GACETA MUNICIPAL

Órgano oficial de divulgación del
Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

Tlajomulco
Gobierno Municipal

CONTENIDO

Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana.

SECRETARÍA GENERAL

VOLUMEN II PUBLICACIÓN VIII
6 de Abril de 2011.

Tlajomulco
Gobierno Municipal

Dependencia:
Número:
Asunto:

Acuerdo de Publicación de Manuales de Organización.

Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco al día 06 seis del mes de Abril del año 2011 dos mil once.

Visto lo resuelto por el punto de acuerdo número 057/2011 tomado en la sesión ordinaria del Pleno del H. Ayuntamiento Constitucional de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, celebrada el día 01 de Abril del año 2011, dentro del punto 5.1 del orden del día, en cumplimiento al mismo se dicta el presente acuerdo, y:

R E S U L T A N D O

I.- En sesión ordinaria del Pleno del H. Ayuntamiento Constitucional de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, celebrada el día 01 de Abril del año 2011, dentro del punto 5.1 del orden del día, se aprobó como punto de acuerdo 057/2011, en la parte que para el presente caso interesa, lo siguiente:

"PUNTO DE ACUERDO:

PRIMERO.- ...

SEGUNDO.- ...

TERCERO.- ...

CUARTO.- ...

QUINTO.- ...

SEXTO.- *El Pleno del H. Ayuntamiento Constitucional de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, aprueba, expide y ordena la publicación en la Gaceta Municipal, en los estrados del Palacio Municipal, en los domicilios de las Delegaciones y Agencias Municipales, así como en la página de Internet de Gobierno Municipal, de los Manuales de Organización de diversas dependencias de la administración pública municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, formulados por la Dirección de la Unidad de Planeación, ordenándose su distribución e implementación las respectivas dependencias de la administración pública municipal para su debido cumplimiento, que a continuación se enlistan:*

1. *Manual de Organización de la Coordinación de Empleo.*

2. *Manual de Organización de la Dirección de Actas, Acuerdos y Seguimiento.*

3. *Manual de Organización de la Dirección de Alumbrado Público.*

4. *Manual de Organización de la Dirección de Aseo Público.*

5. *Manual de Organización de la Dirección de Catastro.*

6. *Manual de Organización de la Dirección de Cementerios.*

7. *Manual de Organización de la Dirección de Comercio y Festividades.*

8. *Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Social.*

9. *Manual de Organización de la Dirección de Educación.*

10. *Manual de Organización de la Dirección de Inspección y Reglamentos.*

11. *Manual de Organización de la Dirección de Integración y Dictaminación.*

12. *Manual de Organización de la Dirección de Licencias y Alineamiento.*

13. *Manual de Organización de la Dirección de Licitación y Normatividad.*

14. *Manual de Organización de la Dirección de Medio Ambiente y Ecología.*

15. *Manual de Organización de la Dirección de Padrón y Licencias.*

16. *Manual de Organización de la Dirección de Patrimonio Municipal.*

17. *Manual de Organización de la Dirección de Recursos Humanos.*

18. *Manual de Organización de la Dirección de Relaciones Públicas.*

19. *Manual de Organización de la Dirección de Verificación de Edificación y Urbanización.*

20. *Manual de Organización de la Dirección del Proyecto Cajititlán.*

21. *Manual de Organización de la Dirección del Registro Civil.*

22. *Manual de Organización de la Dirección General de Obras Públicas.*

23. *Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Médicos Municipales.*

24. *Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos.*

25. *Manual de Organización de la Dirección Jurídica.*

26. *Manual de Organización de la Jefatura de Competitividad y Desarrollo Económico.*

27. *Manual de Organización de la Jefatura de Coordinación de Delegaciones y Agencias Municipales.*

28. *Manual de Organización de la Jefatura de la Oficina de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores.*

29. *Manual de Organización de la Jefatura de Logística.*

30. *Manual de Organización de la Jefatura de Oficialía de Partes.*

31. *Manual de Organización de la Jefatura de Vivienda y Comunidad Digna.*

32. *Manual de Organización de la Secretaría Particular.*

33. *Manual de Organización de la Unidad de Planeación.*

34. *Manual de Organización de la Unidad de Políticas Públicas.*

35. *Manual de Organización de la Unidad de Transparencia.*

36. *Manual de Organización del Archivo General del Municipio.*

37. *Manual de Organización de la Jefatura de Asuntos Internos del Consejo de Honor y Justicia de la Dirección General de Seguridad Pública.*

38. *Manual de Organización de la Contraloría Municipal.*

39. *Manual de Organización de la Coordinación de Administración.*

40. *Manual de Organización de la Coordinación de Proyectos Estratégicos.*

41. *Manual de Organización de la Coordinación de Desarrollo Social.*

42. *Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana.*

43. *Manual de Organización de la Dirección de Defensoría de Espacios Públicos.*

44. *Manual de Organización de la Dirección General Administrativa.*

45. *Manual de Organización de la Unidad de Fiscalización y Transparencia.*

46. *Manual de Organización de la Junta Municipal de Reclutamiento del Servicio Militar Nacional.*

47. *Manual de Organización de la Secretaría General.*

48. *Manual de Organización de la Tesorería Municipal.*

SÉPTIMO.- *Una vez hecha la publicación de los Manuales de Organización en la Gaceta Municipal, remítase un tanto al H. Congreso del Estado de Jalisco, para su compendio en la biblioteca del Poder Legislativo.*

OCTAVO.- *Notifíquense los presentes puntos de acuerdo mediante oficio al Secretario General de Gobierno, al Secretario de Finanzas y al Director General de Desarrollo Municipal, todos del Gobierno del Estado de Jalisco, así como al Presidente Municipal, al Síndico Municipal, al Tesorero Municipal, al Director General de Obras Públicas, al Director de la Unidad de Planeación y al Director de Comunicación Social de este H. Ayuntamiento para su conocimiento, en su caso, debido cumplimiento y los efectos legales a que haya lugar.*

NOVENO.- *Regístrese en el Libro de Actas de Sesiones correspondiente."*

C O N S I D E R A N D O

I.- El suscrito Ingeniero **ENRIQUE ALFARO RAMÍREZ**, en mi carácter de Presidente Municipal del H. Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, en compañía del Licenciado **ISMAEL DEL TORO CASTRO**, Secretario General del Ayuntamiento, me encuentro facultado para ordenar que se publiquen los bandos de policía y gobierno, reglamentos, circulares y demás disposiciones administrativas de

observancia general dentro de la jurisdicción municipal, cumplirlos y hacerlos cumplir, según lo dispuesto por los artículos 115 fracciones I y II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 73 fracción II y 86 de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 42 fracciones IV y V, 47 fracciones I y V de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; 3 y 36 fracciones IV, V y VII del Reglamento de Gobierno y la Administración Pública Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, publicado en la Gaceta Municipal del 27 de Enero del 2010; 13 fracción XVII y 14 fracción XVI del Reglamento Interior del Ayuntamiento del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco; 3, 4 fracciones I, II y IV, 6 fracción V, 9 y 10 del Reglamento de la Gaceta Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

II.- Que el punto de acuerdo 057/2011, resolutivo SEXTO, del Pleno del Ayuntamiento contiene la aprobación de 48 Manuales de Organización de distintas dependencias de la administración pública municipal que no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar, modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal, por lo tanto son de naturaleza jurídica distinta a aquellos, de conformidad con los artículos 45 fracción III y 46 de la Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, sin embargo comparten la obligación de ser publicados en el órgano de difusión del Ayuntamiento, en los estrados de la Presidencia Municipal, en las Delegaciones y Agencias Municipales.

III.- Que los 48 Manuales de Organización de distintas dependencias de la administración pública municipal enlistados en el considerando resultando I del presente, junto con su iniciativa de acuerdo con carácter de dictamen, además de ser publicados en la Gaceta Municipal, se consideran como información fundamental que también debe de ser publicados en la página de Internet del Gobierno Municipal, con base en los artículos 6 fracción II, 8 y 13 fracción II de la Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco; 5, 6, 7 fracción XII, 9, 10, 13 fracciones II, XI y XXVIII y demás aplicables del Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga, publicado en la Gaceta Municipal de fecha 03 de Noviembre del año 2010; artículos 14 y 15 del Reglamento de la Gaceta Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco; razón por la cual se dicta el siguiente:

A C U E R D O

PRIMERO.- Con sustento en los fundamentos y motivos expresados en el cuerpo del presente acuerdo, se ordena imprimir y

publicar en la Gaceta Municipal, en los estrados de la Presidencia Municipal, en las Delegaciones y Agencias Municipales, los 48 Manuales de Organización siguientes:

1. Manual de Organización de la Coordinación de Empleo.

2. Manual de Organización de la Dirección de Actas, Acuerdos y Seguimiento.

3. Manual de Organización de la Dirección de Alumbrado Público.

4. Manual de Organización de la Dirección de Aseo Público.

5. Manual de Organización de la Dirección de Catastro.

6. Manual de Organización de la Dirección de Cementerios.

7. Manual de Organización de la Dirección de Comercio y Festividades.

8. Manual de Organización de la Dirección de Comunicación Social.

9. Manual de Organización de la Dirección de Educación.

10. Manual de Organización de la Dirección de Inspección y Reglamentos.

11. Manual de Organización de la Dirección de Integración y Dictaminación.

12. Manual de Organización de la Dirección de Licencias y Alineamiento.

13. Manual de Organización de la Dirección de Licitación y Normatividad.

14. Manual de Organización de la Dirección de Medio Ambiente y Ecología.

15. Manual de Organización de la Dirección de Padrón y Licencias.

16. Manual de Organización de la Dirección de Patrimonio Municipal.

17. Manual de Organización de la Dirección de Recursos Humanos.

18. Manual de Organización de la Dirección de Relaciones Públicas.

19. Manual de Organización de la Dirección de Verificación de Edificación y Urbanización.

20. Manual de Organización de la Dirección del Proyecto Cajititlán.

21. Manual de Organización de la Dirección del Registro Civil.

22. Manual de Organización de la Dirección General de Obras Públicas.

23. Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Médicos Municipales.

24. Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos.

25. Manual de Organización de la Dirección Jurídica.

26. Manual de Organización de la Jefatura de Competitividad y Desarrollo Económico.

27. Manual de Organización de la Jefatura de Coordinación de Delegaciones y Agencias Municipales.

28. Manual de Organización de la Jefatura de la Oficina de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores.

29. Manual de Organización de la Jefatura de Logística.

30. Manual de Organización de la Jefatura de Oficialía de Partes.

31. Manual de Organización de la Jefatura de Vivienda y Comunidad Digna.

32. Manual de Organización de la Secretaría Particular.

33. Manual de Organización de la Unidad de Planeación.

34. Manual de Organización de la Unidad de Políticas Públicas.

35. Manual de Organización de la Unidad de Transparencia.

36. Manual de Organización del Archivo General del Municipio.

37. Manual de Organización de la Jefatura de Asuntos Internos del Consejo de Honor y Justicia de la Dirección General de Seguridad Pública.

38. Manual de Organización de la Contraloría Municipal.

39. Manual de Organización de la Coordinación de Administración.

40. Manual de Organización de la Coordinación de Proyectos Estratégicos.

41. Manual de Organización de la Coordinación de Desarrollo Social.

42. Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana.

43. Manual de Organización de la Dirección de Defensoría de Espacios Públicos.

44. Manual de Organización de la Dirección General Administrativa.

45. Manual de Organización de la Unidad de Fiscalización y Transparencia.

46. Manual de Organización de la Junta Municipal de Reclutamiento del Servicio Militar Nacional.

47. Manual de Organización de la Secretaría General.

48. Manual de Organización de la Tesorería Municipal.

SEGUNDO.- Se ordena la publicación de los 48 Manuales de Organización mencionados, en la página de Internet del Gobierno Municipal, así como su iniciativa de acuerdo con carácter de dictamen.

TERCERO.- Se instruye al Coordinador de Delegaciones y Agencias Municipales a efecto de que auxilie al Secretario General en la publicación de un extracto del decreto contenido en el presente acuerdo

en los domicilios de las Delegaciones y Agencias Municipales para levantarse la certificación respectiva.

CUARTO.- Una vez que se lleve a cabo la publicación de la Gaceta Municipal respectiva, se ordena remitir un tanto de la misma al H. Congreso del Estado de Jalisco para su compendio en la biblioteca del Poder Legislativo.

QUINTO.- Notifíquese mediante oficio el presente acuerdo al Secretario General del Congreso del Estado de Jalisco, al Titular de la Unidad de Fiscalización y Transparencia, al Director de la Unidad de Planeación y al Coordinador de Delegaciones y Agencias Municipales para su conocimiento y los efectos legales a que haya lugar.

Así lo resolvió y firma el Presidente Municipal del Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, Ingeniero ENRIQUE ALFARO RAMÍREZ, en compañía del Licenciado ISMAEL DEL TORO CASTRO, Secretario General del Ayuntamiento con efectos de refrendo con fundamento en lo dispuesto por el artículo 44 fracción IV del Reglamento de Gobierno y Administración Pública Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, publicado en la Gaceta Municipal del 27 de Enero del año 2010.

MUNICIPIO DE TLAJOMULCO, DE ZÚÑIGA, JAL.
PRESIDENCIA

ING. ENRIQUE ALFARO RAMÍREZ.
Presidente Municipal del Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JAL.
SECRETARIA GENERAL

LIC. ISMAEL DEL TORO CASTRO.
Secretario General del Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

"2011, Año de los Juegos Panamericanos en Jalisco"

**obo/jlpp*

Gobierno de Tlajomulco
de Zúñiga, Jalisco.
Administración 2010-2012

Manual de Organización.

Coordinación de Desarrollo Social

Dirección de Atención Ciudadana
MO-CDS-DAC

Fecha de elaboración: Febrero 2011
Fecha de actualización:
1ª. Edición

Tlajomulco
Gobierno Municipal

INDICE

		Página
A	Mensaje del Presidente Municipal	3
B	Presentación	5
C	Misión y Visión del Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga	6
D	Políticas generales de uso del Manual de Organización	7
E	Objetivos del Manual de Organización	8
	Organización	
1	Estructura orgánica	10
2	Organigrama	11
3	Mapa del municipio y croquis de ubicación	12
	3.1 Mapa del municipio	12
	3.2 Croquis de ubicación de la oficina	13
4	Marco Jurídico	14
5	Atribuciones	15
6	Objetivos y funciones de las unidades orgánicas	16
7	Descripciones de puestos	19
	Servicios	
8	Catálogo de Servicios	33
9	Servicios	34
	Procesos	
10	Modelo de Procesos	41

Página 2

11 Políticas generales de los procesos y procedimientos 42

12 Inventario general de los procesos y procedimientos 43

13 Descripciones narrativas 44

14 Formatos de procedimientos 49

[redacted]

15 Glosario 53

16 Autorizaciones 54

A. MENSAJE DEL PRESIDENTE MUNICIPAL

Ing. Enrique Alfaro Ramírez

El presente Plan Municipal de Desarrollo para la administración 2010-2012 es producto de la recapitulación minuciosa y comprometida de las propuestas de campaña y de una serie de consultas ciudadanas a los habitantes de Tlajomulco de Zúñiga.

Este documento traza el mapa de ruta por el que se conducirá el gobierno municipal durante su ejercicio, y será la vía para construir una Nueva Historia en Tlajomulco. En él se marcan las prioridades y líneas de acción gubernamental, atendiendo a la voz ciudadana y a la plataforma política que fue electa por los votantes.

Con base en los planteamientos del proyecto político que eligieron los habitantes de Tlajomulco de Zúñiga, y las consultas a los ciudadanos realizadas durante las primeras semanas de marzo de 2010, construimos el Plan Municipal de Desarrollo, pensando siempre en satisfacer las necesidades y demandas de la población, y a su vez vincular el desarrollo del municipio a la dinámica del Área Metropolitana de Guadalajara.

En este documento presentamos seis Ejes Estratégicos y cinco Proyectos Especiales que nos permitirán construir una Nueva Historia para Tlajomulco de Zúñiga, delineados a su vez a partir de cinco políticas transversales que moldearan el perfil de nuestro gobierno, como es el respeto y dignificación de las personas, la comunicación permanente con los habitantes, la metropolización de las soluciones, la austeridad y la transparencia.

Como primer Eje Estratégico, hemos definido a la Política Social, que no sólo atenderá a los grupos vulnerables de nuestro municipio, sino que perseguirá una cobertura universal que mejore las condiciones de vida de todos los habitantes de Tlajomulco.

Un segundo Eje Estratégico, es el referente a la configuración de una Política Económica capaz de atraer la inversión privada en beneficio del municipio y la generación de empleos para la gente.

Un tercer Eje Estratégico, es el referente a la Política de Desarrollo Urbano, cuyo objetivo es atender las exigencias históricas de nuestro municipio, mejorando sustancialmente la calidad de vida de la población, forjando las condiciones para el desarrollo de una mejor movilidad urbana, la recuperación de los espacios públicos y la planeación sustentable para el crecimiento de Tlajomulco.
Un cuarto Eje Estratégico, es el de una Política de Protección y Seguridad Ciudadana, persiguiendo el objetivo de brindar una atención continua a los habitantes de Tlajomulco.

Un quinto Eje Estratégico es el de una Política de Modernización del Gobierno, mediante la cual consolidaremos el servicio público y la atención al ciudadano, mejorando de manera sustancial y determinante las condiciones en que se prestan los servicios públicos, priorizando la tarea de llevarlos a las comunidades que han permanecido olvidadas durante décadas.

Un sexto Eje Estratégico, es el referente a la Política Cultural que desplegaremos en el municipio, cuyo objetivo será ofrecer alternativas de desarrollo cultural, deportivas y recreativas a todos los habitantes del municipio, especialmente a los más pobres.

Los Proyectos Especiales se concentran en una serie de planes que buscan revitalizar al municipio para integrarlo de manera definitiva en la metrópoli, y a su vez dignificar los estándares de vida de la población. Se trata de un sistema integral de saneamiento y abastecimiento del agua, un proyecto integral para el desarrollo de la región de Cajititlan, el impulso de la rendición de cuentas a través de la figura de revocación de mandato, los proyectos de integración social y la construcción del Centro Universitario Metropolitano del Sur de la Universidad de Guadalajara.

Estos Ejes Estratégicos y Proyectos Especiales son la base de la Nueva Historia que construiremos para Tlajomulco, misma que implica la implantación de una dinámica de progreso y desarrollo sustentable, no sólo en materia económica, sino social, educativa y política.

La configuración de los Ejes Estratégicos y los Proyectos Especiales fue resultado de las opiniones de los ciudadanos, pero sobre todo de la confianza que depositaron en nuestro proyecto durante el proceso electoral. Cabe subrayar que la consolidación definitiva de este programa de gobierno dependerá de que juntos, la gente y el gobierno, escribamos la Nueva Historia que queremos para Tlajomulco.

B. PRESENTACIÓN

Es responsabilidad del titular de cada dependencia la expedición del Manual de Organización, por lo que se emite este manual que documenta la organización actual de la Dirección de Atención Ciudadana, presentando de manera general la normatividad, estructura orgánica, organigrama, atribuciones, funciones, procedimientos y servicios que le permitan cumplir con los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo.

El presente Manual quedará al resguardo de la Dirección de Atención Ciudadana; las revisiones y actualizaciones se harán anualmente, de requerirse antes de lo señalado, se deberán solicitar a la Coordinación Política con su respectiva justificación, previa autorización del Director General.

C. MISIÓN Y VISIÓN DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA

Es muy importante el conocer, comprender y contribuir a que la misión y visión institucional se fortalezcan a través de cada uno de los Servidores Públicos, por lo que a continuación se presentan a fin de unificar nuestra esencia y compromiso con los ciudadanos.

MISIÓN:

Somos un Gobierno comprometido y responsable en la prestación de servicios públicos de calidad, seguridad y sustentabilidad de los recursos, poniendo especial atención a los sectores más vulnerables para mejorar su calidad de vida. Lo anterior, sin perder el sentido de calidez, responsabilidad, y austeridad propias de un gobierno de izquierda.

VISIÓN:

Ser un municipio que propicie el respeto y dignificación de las personas, que cuente con servicios públicos de calidad, con espacios públicos para el sano esparcimiento, con oportunidades de empleo, con desarrollo armónico y sustentable, con seguridad para sus habitantes y que a su vez propicie una mejor calidad de vida.

D. POLÍTICAS GENERALES DE USO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

1. El Manual de Organización debe estar disponible para consulta del personal que labora en el Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga así como de la ciudadanía en general.

2. El Funcionario de primer nivel y/o Director del área responsable de la elaboración y del contenido del manual es el encargado de difundir al personal interno el presente documento, así mismo en los casos en que se actualice el documento informarles oportunamente.

3. El Manual de Organización es un documento oficial e institucional, el cual debe presentar las firmas de autorización de los siguientes funcionarios:

- Presidente Municipal
- Secretario General
- Titular de la Coordinación Política
- Director General al que pertenece la Dirección o Jefatura de Área
- Director de la Unidad de Planeación
- Director o Jefe de Área que elabora el documento

4. El manual contiene un cuadro de control ubicado en la parte inferior del manual con las siguientes especificaciones:

Fecha de elaboración:	Día, mes y año en que se elaboró la 1ª versión del manual. Para las áreas que lo elaboren por primera vez éste será el manual vigente.
Fecha de actualización:	Día, mes y año de la versión más reciente y vigente del manual para las áreas que lo actualicen.
Número de actualización:	Número consecutivo que representa las veces en que el manual se ha actualizado y que va en relación con el campo de "Fecha de actualización".
Código del manual:	Código asignado al Manual de Organización y representado por las iniciales (MO), seguidas de las iniciales de la Dirección General (AAAA) a la que pertenece la Dirección de Área o Jefatura y finaliza con las del área que elabora el documento (BBBB).

Nota: En ausencia de los puntos 3 y 4 de este apartado, se considerará al documento en periodo de revisión y actualización y se considerará oficial a partir de que cuente con las firmas de autorización correspondientes.

E. OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Este Manual de Organización es un documento normativo e informativo, cuyos objetivos son:

- Capitalizar el conocimiento humano generado durante la presente administración.
- Mostrar la organización de la Dirección de Atención Ciudadana.
- 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, para 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.
- Contribuir a fundamentar los programas de trabajo y presupuestos de las dependencias.
- Describir los procesos sustantivos de la Dirección de Atención Ciudadana, así como los procedimientos que lo conforman y sus operaciones en forma ordenada, secuencial y detallada.
- Implementar formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones y responsabilidades operativas al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.
- Describir los servicios vitales de la Dirección de Atención Ciudadana, especificando sus características, requerimientos y estándares de calidad que contribuyan a garantizar a los usuarios la prestación de los servicios en tiempo y forma.

ORGANIZACIÓN

1. Estructura orgánica
2. Organigrama
3. Mapa del municipio y croquis de ubicación
   3.1 Mapa del municipio
   3.2 Croquis de ubicación de la oficina
4. Marco Jurídico
5. Atribuciones
6. Objetivos y funciones de las unidades orgánicas
7. Descripciones de puestos

1. ESTRUCTURA ORGÁNICA

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 77 del Reglamento de Gobierno y Administración Pública Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, para el cumplimiento de sus funciones y obligaciones quedó establecida la Dirección de Atención Ciudadana como parte de la Coordinación de Desarrollo Social.

La estructura aprobada para la Dirección de Atención Ciudadana es la siguiente:

1. Coordinación de Desarrollo Social

1.1 Dirección de Atención Ciudadana

1.1.1 Jefatura de Atención Ciudadana

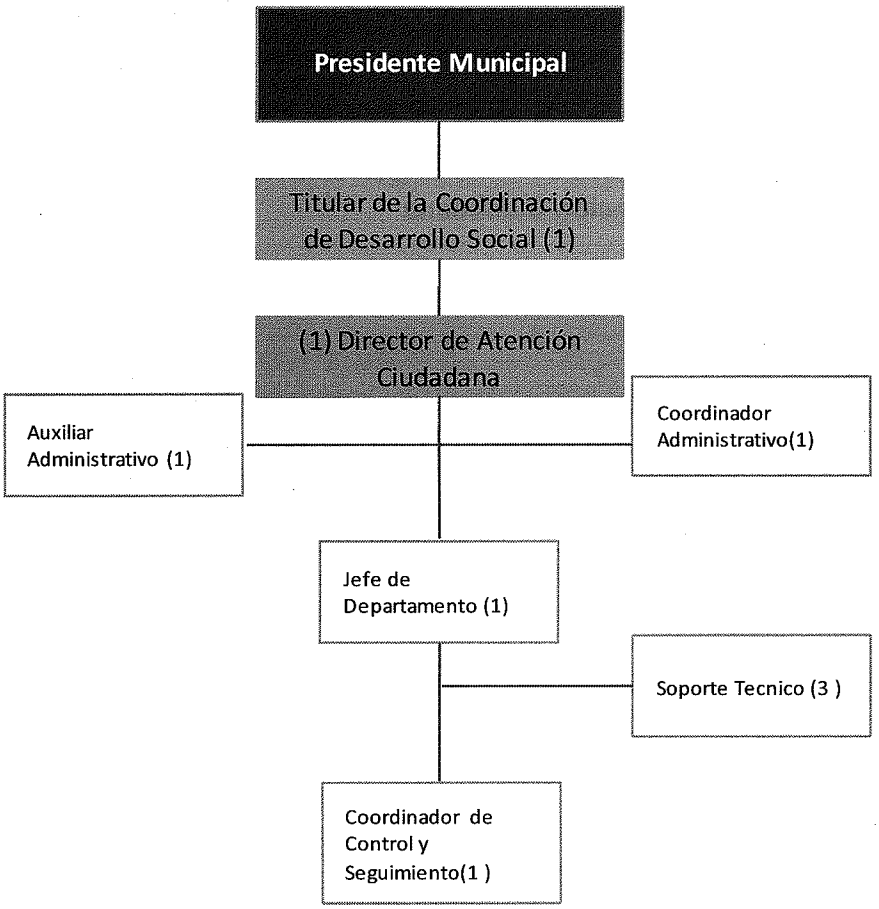
1.1.2 Coordinación Administrativa

1.1.3 Coordinación de Control y Seguimiento

Soporte Técnico/ Módulo de Atención Ciudadana

2. ORGANIGRAMA

Coordinación de Desarrollo Social
Dirección de Atención Ciudadana
ORG-CDS-DGAC



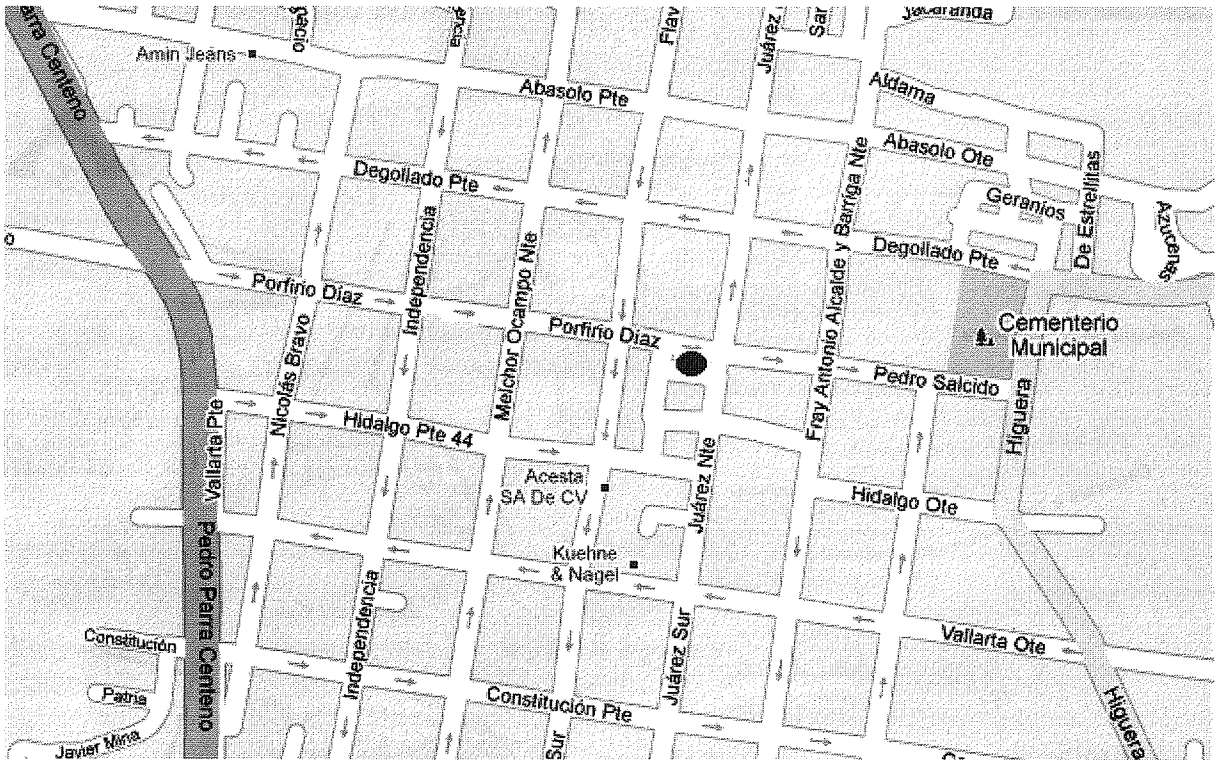
3. MAPA DEL MUNICIPIO Y CROQUIS DE UBICACIÓN

3.1 Mapa del municipio

La oficina de la Dirección de Atención Ciudadana se encuentra ubicada en la Cabecera Municipal (*ver croquis y dirección de la oficina en la siguiente página*).

3.2 Croquis de ubicación de la oficina

Dirección de Atención Ciudadana
Domicilio: Donato Guerra No. 10
Cabecera Municipal
Edificio de Presidencia Municipal
Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco



Fecha de elaboración:	Febrero 2011	Fecha de actualización:	--	Número de actualización:	001	CÓDIGO DEL MANUAL
						MO-CDS-DAC

El presente manual es un documento oficial y debe estar disponible para consulta interna del personal, por lo que deberán preservarlo en excelentes condiciones. Será válido únicamente si cuenta con todas las firmas de los responsables de su autorización, registro, asesoría y elaboración.

4. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado de Jalisco.
3. Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
4. Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
5. Reglamento de Gobierno y Administración Pública Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco.

5. ATRIBUCIONES

Las obligaciones y atribuciones de la **Dirección de Atención Ciudadana** se encuentran establecidas en el Artículo 77 del Reglamento de Gobierno y Administración Pública Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, siendo estas las siguientes:

I. Captar necesidades de la población, realizar el diagnóstico, así como programar y lograr el consenso de las acciones que brinden mayores beneficios a la comunidad;

II. Capacitar a los habitantes del municipio para que asuman su compromiso de colaborar en los diversos programas que emprenda el Ayuntamiento;

III. Coordinar actividades y programas en los que participen los jóvenes del municipio, a fin de que trabajen en beneficio de su barrio o colonia;

IV. Recibir, orientar, canalizar y dar seguimiento a las demandas y manifestaciones de la ciudadanía relativas a los servicios públicos que presta el Ayuntamiento, y, en su caso, las que corresponden a otras instancias gubernamentales; y

V. Las demás que le señales como de su competencia las leyes, ordenamientos municipales, y que acuerde el Ayuntamiento o el Presidente Municipal.

6. OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS

Dirección de Atención Ciudadana

Objetivo General: Garantizar permanentemente el funcionamiento efectivo de la dependencia, donde el resultado sea reflejado en la satisfacción entera del ciudadano en materia de atención.

Funciones:

- Dirigir, vigilar y controlar el funcionamiento general de la dependencia.
- Atender personalmente a los ciudadanos en nombre del C. Presidente Municipal.
- Formular políticas, planes y/o programas que se requieran para el cumplimiento de obligaciones.
- Formular e implementar mecanismos internos de evaluación de la Dirección de Atención Ciudadana que garanticen la eficiencia y eficacia en la atención y solución de las solicitudes ciudadanas.
- Supervisar y coordinar el o los reportes estadísticos generados de la atención y seguimiento de los planteamientos ciudadanos.
- Rendir periódicamente informes de gestión ante el C. Presidente Municipal y ejecutar sus decisiones.
- Asistir al C. Presidente Municipal en audiencias ciudadanas.
- Autorizar la canalización de solicitudes generadas.

Jefatura de Atención Ciudadana

Objetivo:
Vigilar que las peticiones, quejas, sugerencias y/o denuncias presentadas por los ciudadanos y público en general, sean turnadas en tiempo y forma a la dependencia correspondiente para su respuesta, seguimiento y control, así como verificar la atención pertinente y su pronta resolución.

Funciones:

- Supervisar y coordinar la recepción y canalización de los planteamientos ciudadanos.
- Supervisar y coordinar el seguimiento y control de los casos hasta su solución.
- Supervisar y coordinar la captura de los datos de cada solicitud emitida por el módulo de atención ciudadana
- Atender y orientar personalmente a la ciudadanía
- Seguir instrucciones de la Dirección de Atención Ciudadana

Coordinación Administrativa

Objetivo: Coordinar la operatividad interna de la Dirección de Atención Ciudadana reportando diariamente al Director General.

Funciones:

- Generar para su evaluación, integración y procesamiento del módulo de atención ciudadana, informes mensuales de atención.
- Proporcionar estadísticas para análisis de la Dirección, creando propuestas de mejora continua.
- Análisis y levantamiento de requisiciones a proveeduría.
- Coordinar la ejecución de audiencias públicas.
- Asistir al director general en el desarrollo de proyectos de la dependencia y en asuntos concernientes a la dirección general.
- Organizar el archivo de la dependencia.
- Expedir síntesis informativa diariamente a los integrantes de la dependencia.
- Asistir a las sesiones de Ayuntamiento, e informar a la dirección.
- Capacitar y coordinar a los integrantes de la dirección en cuanto a las funciones administrativas que competen a cada uno de ellos.
- Atender y orientar al ciudadano de forma personal y/o telefónica en caso de requerirse.
- Las que se deriven de la naturaleza de sus funciones.

Coordinación de Control y Seguimiento

Objetivo: Dar adecuado seguimiento hasta su conclusión a las peticiones ciudadanas, haciendo muestreos aleatorios, revisando con ello la satisfacción de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Funciones:

- Revisar que cada solicitud sea atendida en el tiempo estimado por la dependencia a cargo.
- Hacer muestreos aleatorios con los ciudadanos para calificar y corroborar la atención que se le brindó por parte de la Dirección de Atención Ciudadana y la dependencia responsable de la solicitud.
- Alimentar el sistema con el seguimiento correspondiente para cada situación hasta su conclusión.
- Alimentar el sistema con las solicitudes que fueron atendidas y resueltas en el momento por el módulo de atención ciudadana y llevar control de archivo de ellas.
- Elaborar reportes semanales con avances y estado de las solicitudes.
- Atender y orientar de forma personal y telefónica al ciudadano cuando se requiera.
- Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones.

Soporte Técnico/ Módulo de Atención Ciudadana

Objetivo: Atender, orientar y asesorar a la ciudadanía así como captar, analizar y canalizar solicitudes ciudadanas presentadas por los ciudadanos de Tlajomulco de Zúñiga y público en general.
Primer receptor de la ciudadanía y canalizador interno.

Funciones:

- Atender a los ciudadanos y público en general en el módulo de atención ciudadana, captando su solicitud para su inmediata canalización.
- Realizar la recepción de llamadas en general de Atención Ciudadana, para su canalización y/o atención inmediata.
- Atender los correos electrónicos presentados en la web del Ayuntamiento, canalizarlos, y si se requiere dar contestación inmediata.
- Asistir a las visitas a comunidades con el C. Presidente Municipal.
- Apoyar en las actividades de la Dirección de Atención Ciudadana cuando se requiera.
- Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones.

7. DESCRIPCIONES DE PUESTOS

Para llevar a cabo sus funciones, la Dirección de Atención Ciudadana cuenta con los siguientes puestos autorizados en cada una de sus áreas:

Área	Nombre del puesto	Número de puestos	Tipo de puesto		Jornada en horas
			C	B	
Dirección de Atención Ciudadana	Director de Atención Ciudadana	1	X		40
	Coordinador Administrativo	1	X		40
	Auxiliar Administrativo	1	X		40
Jefatura de Atención Ciudadana	Jefe de Departamento	1	X		40
	Coordinador de Control y Seguimiento	1	X		40
	Soporte Técnico	3	X		40
		Totales	8	0	

C: Confianza B: Base

TOTAL DE PUESTOS DEL ÁREA	**8**

Datos del puesto:

Código	DP-CDS-DAC-001	**Nombre del puesto**	***DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA***
Tipo de plaza	Confianza		
Dirección General	Desarrollo social		
Dirección de Área	Atención Ciudadana		
Fecha de elaboración:	Febrero 2011	**Vigencia:**	2012

Misión del puesto:

Garantizar permanentemente el funcionamiento efectivo de la dependencia, donde el resultado sea reflejado en la satisfacción entera del ciudadano en materia de atención.

Funciones sustantivas:

#	Principales actividades que realiza
1	Atender en la oficina personalmente a los ciudadanos en nombre del C. Presidente Municipal
2	Canalizar de manera inmediata con los directores de las dependencias a los ciudadanos
3	Atender manifestaciones y gestionar de manera inmediata la presencia de directores para su pronta atención y solución
4	Autorizar las solicitudes generadas para su canalización
5	Asistir al Presidente Municipal en audiencias ciudadanas
6	Elaborar las políticas y procedimientos en la dirección
7	Implementar mecanismos de control
8	Programar el presupuesto anual basado en los programas a ejecutar durante el año correspondiente y autorizar en materia presupuestal todos aquellos egresos que sean necesarios para el buen funcionamiento de las actividades propias de la oficina.
9	Proporcionar estadísticas para su análisis a la Oficina del Presidente presentando propuestas de mejora continua coadyuvando con ello a la toma de decisiones en la ejecución de Políticas Públicas en materia de Atención ciudadana
10	Revisar y canalizar diariamente la correspondencia
11	Canalizar y gestionar para su pronta atención las solicitudes recibidas por las redes sociales
12	Realizar labor comunitaria que requiera el municipio en los programas de la dependencias

Relación Organizacional:

Puesto al que reporta	Titular de la Coordinación de Desarrollo Social	**No. personas a su cargo**	7
Personal de confianza a su cargo	7	**Personal sindicalizado a su cargo**	
Relaciones Internas	Presidente Municipal, Jefe Inmediato, Directores		
Relaciones Externas	Ciudadanos y/o público en general		

Perfil del puesto:

Rango de edad	28-45	**Escolaridad**	Licenciatura		
Especialidad	Áreas administrativas y/o sociales				
Género:	**Masculino**		**Femenino**		**Indistinto**	X
Experiencia previa					
Tiempo	5 años				
¿En qué puestos?	Direcciones y/o Gerencias relacionados con atención al cliente, recursos humanos y/o relaciones públicas, de preferencia en el sector gubernamental				

Competencias:

Conocimientos /Aptitudes	1.-Desarrollo e Innovación 2.-Atención al cliente 3.-Estadística 4.-Microsoft Office 5.-Relaciones Humanas 6.-Gestión Gubernamental	**Habilidades /Actitudes**	1.-Manejo de Personal 2.-Responsable 3.-Actitud de Servicio 4.-Discreto 5.-Objetivo 6.-Amable 7.-Liderazgo 8.-Comunicación
Ambiente y condiciones de trabajo	90% Oficina 10% Campo		

Datos del puesto:

Código	DP-CDS-DAC-002	**Nombre del puesto**	***JEFE DE ATENCIÓN CIUDADANA***
Tipo de plaza	Confianza		
Dirección General	Desarrollo Social		
Dirección de Área	Atención Ciudadana		
Fecha de elaboración:	Febrero 2011	**Vigencia:**	2012

Misión del puesto:

Vigilar que las peticiones, quejas, sugerencias y/o denuncias presentadas por los ciudadanos y público en general del Municipio sean turnadas en tiempo y forma a la dependencia correspondiente para su respuesta, seguimiento y control, así como verificar la atención pertinente y su pronta resolución

Funciones sustantivas:

#	Principales actividades que realiza
1	Atender y orientar personalmente a la ciudadanía
2	Revisar las solicitudes que vayan para canalización
3	Organizar y controlar diariamente el trabajo de Soporte Técnico en el módulo de Atención Ciudadana
4	Organizar y controlar diariamente el trabajo de Coordinador de control y seguimiento
5	Asistir a las visitas a comunidades
6	Seguir instrucciones de la Dirección de Atención Ciudadana
7	Realizar labor comunitaria que requiera el municipio en los programas de la dependencias
8	Autorizar las solicitudes generadas en caso de ausencia del Director General
9	Atender manifestaciones en la Presidencia Municipal

Relación Organizacional:

Puesto al que reporta	Director	**No. personas a su cargo**	4
Personal de confianza a su cargo	0	**Personal sindicalizado a su cargo**	0
Relaciones Internas	Jefe Inmediato, Directores (en algunos casos)		
Relaciones Externas	Ciudadanía y público en general		

Perfil del puesto:

Rango de edad	23-45	**Escolaridad**	Licenciatura terminada		
Especialidad	Atención al Cliente				
Género:	**Masculino**		**Femenino**		**Indistinto**	X
Experiencia previa					
Tiempo	2 años				
¿En qué puestos?	Coordinaciones y/o jefaturas				

Competencias:

Conocimientos /Aptitudes	Microsoft Office Estadística Atención al Cliente Gestión Gubernamental	**Habilidades /Actitudes**	- Manejo de Personal - Liderazgo - Comunicación - Amable - Paciente - Responsable - Puntual
Ambiente y condiciones de trabajo	10% Campo 90% Oficina		

Datos del puesto:

Código	DP-CDS-DAC-003	**Nombre del puesto**	***COORDINADOR ADMINISTRATIVO***
Tipo de plaza	Confianza		
Dirección General	Desarrollo Social		
Dirección de Área	Atención Ciudadana		
Fecha de elaboración:	Febrero 2011	**Vigencia:**	2012

Misión del puesto:

Coordinar la operatividad interna de la Dirección de Atención Ciudadana reportando diariamente al Director .

Funciones sustantivas:

#	Principales actividades que realiza
1	Generar informes mensuales de atención.
2	Crear diariamente propuestas de mejora para el funcionamiento interno de la dependencia.
3	Análisis y levantamiento de requisiciones a proveeduría
4	Asistir al director general en el desarrollo de proyectos de la dependencia y presentar avances diariamente
5	Coordinar con auxiliar administrativo el archivo de la dependencia.
6	Atender y orientar al ciudadano de forma personal y/o telefónica en caso de requerirse.
7	Capturar las solicitudes diariamente
8	Asistir a audiencias públicas cuando se requiera
9	Realizar labor comunitaria que requiera el municipio en los programas de la dependencias
10	Seguir instrucciones de la Dirección de Atención Ciudadana
11	Asistir al director general en cuestiones de agenda
12	Reportar semanalmente sobre sus actividades al director general por escrito

Relación Organizacional:

Puesto al que reporta	Director	**No. personas a su cargo**	0
Personal de confianza a su cargo	0	**Personal sindicalizado a su cargo**	0
Relaciones Internas	Director, Jefe de Atención, Dependencias		
Relaciones Externas	Proveedores, Ciudadanía y público en general		

Perfil del puesto:

Rango de edad	23-45	**Escolaridad**	Licenciatura terminada y/o trunca		
Especialidad	Áreas administrativas				
Género:	**Masculino**		**Femenino**	**Indistinto**	X
Experiencia previa					
Tiempo	2 años				

¿En qué puestos?	Coordinaciones, Asistentes

Competencias:

Conocimientos /Aptitudes	Microsoft Office Atención al Cliente Elaboración de reporte Elaboración de presentaciones	**Habilidades /Actitudes**	- Organizado - Amable - Proactivo - Comunicación - Responsable - Actitud de servicio
Ambiente y condiciones de trabajo	90% Oficina 10% Campo		

Datos del puesto:

Código	DP-CDS-DAC-004	**Nombre del puesto**	***COORDINADOR DE CONTROL Y SEGUIMIENTO***
Tipo de plaza	Confianza		
Dirección General	Desarrollo Social		
Dirección de Área	Atención Ciudadana		
Fecha de elaboración:	Febrero 2011	**Vigencia:**	2010

Misión del puesto:

Dar adecuado seguimiento hasta su conclusión a las peticiones ciudadanas, haciendo muestreos aleatorios, revisando con ello la satisfacción de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Funciones sustantivas:

#	Principales actividades que realiza
1	Revisar diariamente el estatus de las solicitudes ciudadanas
2	Hablar a las dependencias diariamente para el seguimiento de las solicitudes
3	Atender al ciudadano que solicite estatus y/o respuesta de su planteamiento
4	Capturar todas aquellas solicitudes que fueron atendidas y resueltas en el momento por parte del módulo de atención ciudadana
5	Hacer llamadas a los ciudadanos de manera aleatoria para corroborar la atención por parte de Atención Ciudadana y la dependencia responsable de su solución
6	Elaborar reportes de estatus coordinar
7	Atender y orientar de forma personal y telefónica a los ciudadanos cuando se requiera
8	Asistir a audiencias públicas cuando se requiera
9	Realizar labor comunitaria que requiera el municipio en los programas de la dependencias
10	Atender los correos generados por facebook, dándole respuesta al ciudadano e informándole al director general
11	Seguir instrucciones de la Jefatura de Atención Ciudadana
12	Reportar al Jefe de Atención ciudadana sobre sus actividades semanalmente y por escrito

Relación Organizacional:

Puesto al que reporta	Jefe de Atención Ciudadana	**No. personas a su cargo**	0
Personal de confianza a su cargo	0	**Personal sindicalizado a su cargo**	0
Relaciones Internas	Personal de Atención Ciudadana, enlaces de las dependencias		
Relaciones Externas	Ciudadanos y público en general		

Perfil del puesto:

Rango de edad	23-45	**Escolaridad**	Licenciatura terminada/trunca		
Especialidad	Áreas administrativas				
Género:	**Masculino**		**Femenino**		**Indistinto**	X
Experiencia previa					
Tiempo	2 años				
¿En qué puestos?	Coordinaciones y/o Asistente				

Competencias:

Conocimientos /Aptitudes	- Microsoft Office - Elaboración de Reportes - Atención al Cliente	**Habilidades /Actitudes**	- Actitud de servicio - Discreto - Amable - Comunicación - Responsable - Paciente
Ambiente y condiciones de trabajo	90% Oficina 10% Campo		

Dirección de Atención Ciudadana

Datos del puesto:

Código	DP-CDS-DAC-005	**Nombre del puesto**	***SOPORTE TÉCNICO/MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA***
Tipo de plaza	Confianza		
Dirección General	Desarrollo Social		
Dirección de Área	Atención Ciudadana		
Fecha de elaboración:	Febrero 2011	**Vigencia:**	2012

Misión del puesto:

Atender, orientar y asesorar a la ciudadanía así como captar, analizar y canalizar solicitudes ciudadanas presentadas por los ciudadanos de Tlajomulco de Zúñiga y público en general.
Primer receptor de la ciudadanía y canalizador interno.

Funciones sustantivas:

#	Principales actividades que realiza
1	Atender a los ciudadanos y público en general de forma amable con actitud de servicio y objetividad en el módulo de atención ciudadana.
2	Captar los datos de la solicitud del ciudadano
3	Canalizar la solicitud
4	Recibir, capturar y canalizar las llamadas de Atención Ciudadana
5	Canalizar los correos electrónicos de Atención Ciudadana
6	Contestar cuando sea el caso los correos electrónicos de Atención Ciudadana
7	Asistir a audiencias públicas cuando se requiera
8	Realizar labor comunitaria que requiera el municipio en los programas de la dependencias
9	Seguir instrucciones de la Jefatura de Atención Ciudadana

Relación Organizacional:

Puesto al que reporta	Jefe de Atención Ciudadana	**No. personas a su cargo**	0
Personal de confianza a su cargo	0	**Personal sindicalizado a su cargo**	0
Relaciones Internas	Con todo el personal de Atención Ciudadana y cuando se requiera con enlaces de las dependencias.		
Relaciones Externas	Ciudadanos y público en general.		

Perfil del puesto:

Rango de edad	23-35	**Escolaridad**	Licenciatura terminada/trunca, preparatoria				
Especialidad	Atención al cliente						
Género:	**Masculino**		**Femenino**	X	**Indistinto**		
Experiencia previa							
Tiempo	2 años						
¿En qué puestos?	Asistente, ejecutivo						

Competencias:

Conocimientos /Aptitudes	- Microsoft office - Redacción - Ortografía - Atención al Cliente	**Habilidades /Actitudes**	- Amable - Actitud de servicio - Discreta - Responsable - Puntual - Objetiva
Ambiente y condiciones de trabajo	90% Oficina 10% Campo		

Dirección de Atención Ciudadana

Datos del puesto:

Código	DP-CDS-DAC-006	**Nombre del puesto**	***AUXILIAR ADMINISTRATIVO***
Tipo de plaza	Confianza		
Dirección General	Desarrollo Social		
Dirección de Área	Atención Ciudadana		
Fecha de elaboración:	Febrero 2011	**Vigencia:**	2012

Misión del puesto:

Auxiliar en las labores internas de la Dirección de Atención Ciudadana.

Funciones sustantivas:

#	Principales actividades que realiza
1	Recibir llamadas y canalizarlas al área que corresponden.
2	Recibir y turnar al director general la correspondencia
3	Elaborar oficios
4	Archivar, capturar y controlar la documentación generada
5	Llevar las solicitudes a las dependencias correspondientes
6	Atender y orientar a la ciudadanía cuando se requiera
7	Realizar labor comunitaria que requiera el municipio en los programas de la dependencias
8	Seguir instrucciones de la Dirección de Atención Ciudadana
9	Atender a toda persona que llegue a la oficina de la Dirección

Relación Organizacional:

Puesto al que reporta	Director de Atención Ciudadana	**No. personas a su cargo**	0
Personal de confianza a su cargo	0	**Personal sindicalizado a su cargo**	0
Relaciones Internas	Con todo el personal de atención ciudadana, y con enlaces en dependencias		
Relaciones Externas	Ciudadanos y público en general		

Perfil del puesto:

Rango No de edad	18-30	**Escolaridad**	Preparatoria
Especialidad	Áreas administrativas		
Género:	**Masculino**		**Femenino** X **Indistinto**
Experiencia previa			
Tiempo	1 año		
¿En qué puestos?	Secretaria, auxiliar		

Competencias:

Conocimientos /Aptitudes	- Microsoft office - Atención al cliente - Archivo	**Habilidades /Actitudes**	- Responsable - Puntual - Discreta - Amable
Ambiente y condiciones de trabajo	95% Oficina 5% Campo		

SERVICIOS

8. Catálogo de Servicios
9. Servicios

8. CATÁLOGO DE SERVICIOS

La **Dirección de Atención Ciudadana** ofrece los siguientes servicios y trámites:

Servicios y Trámites	Código	Página
Servicio(s) a la Ciudadanía Esta información está disponible en el Portal Web del Municipio de Tlajomulco de Zúñiga en la sección de Transparencia.		
Asesorar en el Módulo de Atención Ciudadana en la presentación de peticiones ciudadanas	SE-CDS-DAC-001	35
Gestión Ciudadana en el Módulo de Atención Ciudadana	SE-CDS-DAC-002	36
Captar quejas y denuncias de manera directa	SE-CDS-DAC-003	37
Captar y tramitar peticiones ciudadanas	SE-CDS-DAC-004	38
Dar información sobre el seguimiento de la solicitud	SE-CDS-DAC-005	39
Servicio(s) Interno(s)		
NO APLICA		

9. SERVICIOS

A partir de la siguiente hoja se muestran las cédulas de los servicios que se brindan a la Ciudadanía, con sus características y especificaciones.

NOMBRE DEL SERVICIO O TRÁMITE: Asesorar en el módulo de atención ciudadana en la presentación de peticiones ciudadanas.

Código del servicio o trámite: SE-CDS-DAC-001

Oficina responsable:	Días y horario de atención:
Dirección de Atención Ciudadana	Lun-Vie 9:00 Am a 3:00 Pm
Domicilio:	**Teléfono:**
Donato Guerra No. 10 Edificio Presidencia Municipal	32834400 ext 1025 a 1027
Objetivo del servicio:	**Dirigido a:**
Orientar al ciudadano	Ciudadanos de Tlajomulco y/o público en general

Requisitos:

- Acudir al módulo de atención ciudadana en Donato Guerra número 10
- Por teléfono
- En internet en la página oficial www.tlajomulco.gob.mx
- Escrito dirigido al C. Presidente Municipal
- Escrito dirigido a la Dirección de Atención Ciudadana

Procedimiento a seguir por el ciudadano para obtener el servicio solicitado:

Exponer su planteamiento y/o problemática en cualquier forma de contacto antes mencionado.

Tiempo de respuesta:	Costo:	Forma de pago:
30 minutos	No aplica	No aplica
Documento o comprobante a obtener:	**Vigencia del documento:**	**Área de pago:**
No aplica	No aplica	No aplica

Políticas:

Leyes, reglamentos y demás normas que le aplican:

Reglamento de Gobierno y Administración Pública Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco capítulo II sección c art. 77 fracción IV

Dirección de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL SERVICIO O TRÁMITE: Gestión ciudadana en el módulo de atención ciudadana	**Código del servicio o trámite:** SE-CDS-DAC-002

Oficina responsable:	Días y horario de atención:
Dirección de Atención Ciudadana	Lun-Vie 9:00 Am A 3:00 Pm
Domicilio:	**Teléfono:**
Donato Guerra No. 10 Edificio Presidencia Municipal	32834400 ext 1025 A 1027
Objetivo del servicio:	**Dirigido a:**
Brindar al usuario alternativas de solución de manera inmediata o a corto plazo respecto de la problemática planteada.	Ciudadanos de Tlajomulco y/o público en general

Requisitos:

- Acudir al módulo de atención ciudadana en Donato Guerra número 10
- Por teléfono
- En internet en la página oficial www.tlajomulco.gob.mx
- Escrito dirigido al C. Presidente Municipal
- Escrito dirigido a la Dirección de Atención Ciudadana

Procedimiento a seguir por el ciudadano para obtener el servicio solicitado:

Presentar su problemática y/o trámite para realizar la gestión ante las dependencias que corresponda, en cualquier forma de contacto descritas anteriormente.

Tiempo de respuesta:	Costo:	Forma de pago:
De 48 a 72 horas	No aplica	No aplica
Documento o comprobante a obtener:	**Vigencia del documento:**	**Área de pago:**
Número de folio	No tiene vigencia	No aplica

Políticas:

Leyes, reglamentos y demás normas que le aplican:

Reglamento de Gobierno y Administración Pública Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco capítulo II sección c art. 77 fracción

NOMBRE DEL SERVICIO O TRÁMITE: Captar quejas y denuncias de manera directa

Código del servicio o trámite: SE-CDS-DAC-003

Oficina responsable:	Días y horario de atención:
Dirección de Atención Ciudadana	Lun-Vie 9:00am A 3:00pm
Domicilio:	**Teléfono:**
Donato Guerra No. 10 Edificio Presidencia Municipal	32834400 ext 1025-1027
Objetivo del servicio:	**Dirigido a:**
Captar de manera personal a través de comparecencias las quejas o denuncias contra servidores públicos municipales respecto a trámites o servicios que preste el ayuntamiento.	Ciudadanos de Tlajomulco y/o público en general

Requisitos:

- Acudir al módulo de atención ciudadana en Donato Guerra número 10
- Por teléfono
- En internet en la página oficial www.tlajomulco.gob.mx
- Escrito dirigido al c. Presidente municipal
- Escrito dirigido a la Dirección de Atención Ciudadana
- Las quejas y/o denuncias en contra de servidores públicos municipales deben contener datos que permitan advertir la presunta responsabilidad en que incurrieron.

Procedimiento a seguir por el ciudadano para obtener el servicio solicitado:

Presentar su queja y/o denuncia en cualquier forma de contacto descritos anteriormente.

Tiempo de respuesta:	Costo:	Forma de pago:
Según sea el caso	Ninguno	No aplica
Documento o comprobante a obtener:	**Vigencia del documento:**	**Área de pago:**
Número de folio	No aplica	No aplica

Políticas:

Leyes, reglamentos y demás normas que le aplican:

Reglamento de Gobierno y Administración Pública Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco capítulo II sección c art. 77 fracción

Dirección de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL SERVICIO O TRÁMITE: Captar y tramitar peticiones ciudadanas

Código del servicio o trámite: SE-CDS-DAC-004

Oficina responsable:	Días y horario de atención:
Dirección de Atención Ciudadana	Lun-Vie 9:00 Am A 3:00 Pm
Domicilio:	**Teléfono:**
Donato Guerra No. 10 Edificio Presidencia Municipal	32834400 ext 1025 A 1027
Objetivo del servicio:	**Dirigido a:**
Recibir peticiones ciudadanas y turnarlas a la autoridad competente	Ciudadanos de Tlajomulco y/o público en general

Requisitos:

- Acudir al módulo de atención ciudadana en Donato Guerra número 10
- Por teléfono
- En internet en la página oficial www.tlajomulco.gob.mx
- Escrito dirigido al C. Presidente Municipal
- Escrito dirigido a la Dirección de Atención Ciudadana
- Señalar de manera clara el servicio y/o irregularidad que se desee arreglar

Procedimiento a seguir por el ciudadano para obtener el servicio solicitado:

Presentar su petición en cualquier forma de contacto descritas anteriormente.

Tiempo de respuesta:	Costo:	Forma de pago:
10 días hábiles	No aplica	No aplica
Documento o comprobante a obtener:	**Vigencia del documento:**	**Área de pago:**
Número de folio	No aplica	No aplica

Políticas:

Leyes, reglamentos y demás normas que le aplican:

Reglamento de Gobierno y Administración Pública Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco capítulo II sección c art. 77 fracción

NOMBRE DEL SERVICIO O TRÁMITE: Dar información sobre el seguimiento de solicitud	**Código del servicio o trámite:** SE-CDS-DAC-005

Oficina responsable:	Días y horario de atención:
Dirección de Atención Ciudadana	Lun-vie 9:00 am a 3:00 pm
Domicilio:	**Teléfono:**
Donato Guerra No. 10 Edificio Presidencia Municipal	32834400 ext. 1025 A 1027
Objetivo del servicio:	**Dirigido a:**
Comunicar al ciudadano el estatus de su trámite	Ciudadanos de Tlajomulco y/o público en general

Requisitos:

- Proporcionar datos esenciales para la localización del ciudadano y/o
- Acudir al módulo de atención ciudadana ó hablar a la Dirección de Atención Ciudadana

Procedimiento a seguir por el ciudadano para obtener el servicio solicitado:

Ninguno

Tiempo de respuesta:	Costo:	Forma de pago:
No aplica	No aplica	No aplica
Documento o comprobante a obtener:	**Vigencia del documento:**	**Área de pago:**
Según sea el caso, oficio de la dependencia	No aplica	No aplica

Políticas:

Leyes, reglamentos y demás normas que le aplican:

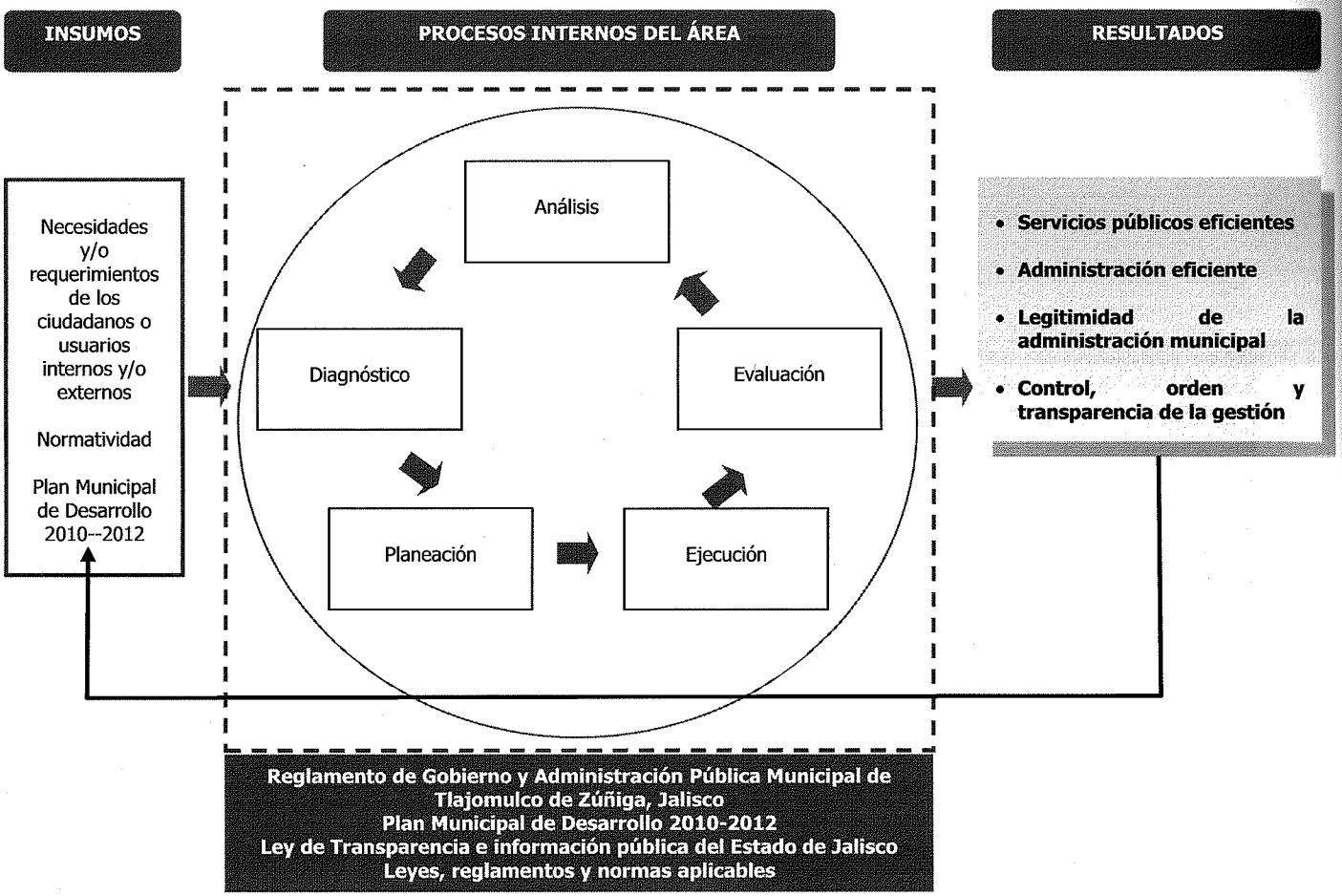
Reglamento de Gobierno y Administración Pública Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco capítulo II sección c art. 77 fracción

PROCESOS

10. Modelo de procesos
11. Políticas generales de los procesos y procedimientos
12. Inventario general de los procesos y procedimientos
13. Descripciones narrativas
14. Formatos de procedimientos e instructivos

10. MODELO DE PROCESOS

El presente esquema representa el modelo de efectividad municipal empleado en la institución, con el cual se contribuye a realizar una administración municipal con un mejor control, orden y transparencia.



11. POLÍTICAS GENERALES DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- La atención ciudadana deberá ser con sentido social, ético y profesional.
- El servicio deberá sentarse de forma individual a cada una de las solicitudes de atención al ciudadano, acompañado de orientación e información para incluir la formación social en el gobierno municipal.
- Se reprobará aquella atención sin tolerancia ni respeto al ciudadano.
- Se integrará corresponsablemente la información veraz de las solicitudes de atención al ciudadano.
- El inicio de la atención ciudadana deberá ser con cordialidad y dedicación a la ciudadanía.
- Todas las solicitudes deberán centrarse en la jefatura de atención ciudadana para su debida canalización y seguimiento.

12. INVENTARIO GENERAL DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	Pág.
Recepción de Peticiones	Recepción de solicitud de petición ciudadana, queja y/o denuncia	PRO-CDS-DAC-001	44
Canalización de Solicitudes	Recepción y canalización de solicitud de petición ciudadana, queja y/o denuncia	PRO-CDS-DAC-002	46
Control y Seguimiento de las Solicitudes	Seguimiento de solicitudes, captura y archivo de respuestas	PRO-CDS-DAC-003	47
	Información al ciudadano respecto a su solicitud	PRO-CDS-DAC-004	48

13. DESCRIPCIONES NARRATIVAS

Nombre del Proceso: Recepción de peticiones	**Hoja:** 1/2
Nombre del Procedimiento: Recepción de solicitud de petición ciudadana, queja y/o denuncia	**Código:** PRO-CDS-DAC-001

Objetivo y alcance del Procedimiento:
Registrar la petición del ciudadano a efecto de quede asentado su planteamiento

Dependencia, Dirección General o Coordinación:
Dirección de Atención Ciudadana

Dirección de Área o Jefatura responsable del Procedimiento:
Jefatura de Atención Ciudadana

Clave de responsable de actividad:
A.- Director General B.- Jefe de Atención Ciudadana C.-Coordinación de Control y Seguimiento D.- Coordinación Administrativa E.- Soporte Técnico F.- Auxiliar Administrativo

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Clave de responsable de actividad							Tiempo dias/ horas/minutos	Formato utilizado
		A	B	C	D	E	F	G		
1	Recepción del ciudadano y llenado de solicitud					X			30 minutos	Solicitud de Atención al Ciudadano
2	Revisar solicitud de atención al ciudadano		X						15 minutos	
3	Recepción de solicitud mediante oficio						X		2 minutos	
4	Revisar solicitud en oficio	X							5 minutos	
5	Llenar formato para envío de oficio	X	X	X	X				5 minutos	Solicitud de Atención al Ciudadano
									TIEMPO TOTAL D: 00, H: 00, M: 57	

D: días **H:** horas **M:** minutos

Nombre del Proceso: Recepción de peticiones	**Hoja:** 2/2
Nombre del Procedimiento: Recepción de solicitud de petición ciudadana, queja y/o denuncia	**Código:** PRO-CDS-DAC-001

Políticas del Procedimiento

1. Se deberá hacer el registro con letra legible, sin enmendaduras y tachaduras.
2. 2.- Se deberá llenar todos los datos de los apartados 1 y 2.

Resultados Esperados

Que la solicitud esté debidamente llenada, para su canalización.

Indicadores del Proceso

1.- Falta de información
2.- Faltas de ortografía
3.- Enmendaduras y tachaduras

Indicadores de Éxito

1.- Se canaliza al área correspondiente

Documentos de Referencia

- Formatos de solicitud de Atención Ciudadana

Dirección de Atención Ciudadana

Nombre del Proceso: Canalización Solicitudes	**Hoja:** 1/1
Nombre del Procedimiento: Recepción y canalización de solicitud de petición ciudadana, queja y/o denuncia	**Código:** PRO-CDS-DAC-002

Objetivo y alcance del Procedimiento:
Registrar cada solicitud de petición ciudadana sobre queja y/o denuncia

Dependencia, Dirección General o Coordinación:
Dirección de Atención Ciudadana

Dirección de Área o Jefatura responsable del Procedimiento:
Jefatura de Atención Ciudadana

Clave de responsable de actividad:
A.- Director General B.- Jefe de Atención Ciudadana C.-Coordinación de Control y Seguimiento D.- Coordinación Administrativa E.- Soporte Técnico F.- Auxiliar Administrativo

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Clave de responsable de actividad							Tiempo días/ horas/minutos	Formato utilizado
		A	B	C	D	E	F	G		
1	Firma de solicitudes	X							5 minutos	
2	Foliar solicitudes						X		10 minutos	
3	Sacar copias a solicitudes						X		15 minutos	
4	Entregar a dependencias las solicitudes						X		2 horas	
5	Capturar acuses				X				1 hora	Folios con acuse (F2)
6	Archivar solicitudes				X				1 hora	
									TIEMPO TOTAL D: 00 H: 04 M: 30	

D: días **H:** horas **M:** minutos

Políticas del Procedimiento
1. No Firmar ninguna solicitud indebidamente llenada.

Resultados Esperados
Que llegue la solicitud hasta la dependencia que le corresponde

Indicadores del Proceso
Que no lleve firma del director

Indicadores de Éxito
Que lleve firma del director de atención ciudadana, y regrese la dependencia con sello de acuse

Documentos de Referencia
- Formato de Solicitud de atención al ciudadano

Dirección de Atención Ciudadana

Nombre del Proceso: Control y Seguimiento de las solicitudes	**Hoja:** 1/1
Nombre del Procedimiento: Seguimiento de solicitudes ,captura y archivo de respuestas	**Código:** PRO-CDS-DAC-003

Objetivo y alcance del Procedimiento:
Llevar el control y seguimiento de cada solicitud de petición ciudadana registrada

Dependencia, Dirección General o Coordinación:
Dirección de Atención Ciudadana

Dirección de Área o Jefatura responsable del Procedimiento:
Jefatura de Atención Ciudadana

Clave de responsable de actividad:
A.- Director General B.- Jefe de Atención Ciudadana C.-Coordinación de Control y Seguimiento D.- Coordinación Administrativa E.- Soporte Técnico F.- Auxiliar Administrativo .

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Clave de responsable de actividad							Tiempo dias/ horas/minutos	Formato o instructivo utilizado
		A	B	C	D	E	F	G		
1	Revisar solicitudes sin respuesta			X					1 hora	Folios con acuse (F2)
2	Hablar a las dependencias con solicitudes sin respuesta			X					3 horas	Control y seguimiento (F3)
3	Recepción de respuestas por escrito						X		1 hora	Folios con acuse (F2)
4	Revisión de respuestas por escrito	X							30 minutos	
5	Captura de respuestas				X				2 horas	Folios con acuse (F2)
6	Archivo de respuestas						X		1 HORA	
								TIEMPO TOTAL	**D** 00	**H** 07 / **M** 30

D: días **H:** horas **M:** minutos

Políticas del Procedimiento:
1.Deberá dar seguimiento aquellas solicitudes que solo estén capturadas en sistema

Resultados Esperados:
Que las dependencias respondan al 100%

Indicadores del Proceso:
Que las dependencias tengan conocimiento de las solicitudes enviadas

Indicadores de Éxito:
Que tengamos respuesta por escrito por parte de la dependencia

Documentos de Referencia:
Oficio de respuesta

Dirección de Atención Ciudadana

Nombre del Proceso: Control y Seguimiento de las Solicitudes	**Hoja:** 1/1
Nombre del Procedimiento: Información al ciudadano respecto a su solicitud	**Código:** PRO-CDS-DAC-004

Objetivo y alcance del Procedimiento:
Otorgar la información necesaria al ciudadano de su solicitud de petición

Dependencia, Dirección General o Coordinación:
Dirección de Atención Ciudadana

Dirección de Área o Jefatura responsable del Procedimiento:
Jefatura de Atención Ciudadana

Clave de responsable de actividad:
A.- Director General B.- Jefe de Atención Ciudadana C.-Coordinación de Control y Seguimiento D.- Coordinación Administrativa E.- Soporte Técnico F.- Auxiliar Administrativo

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Clave de responsable de actividad							Tiempo dias/ horas/minutos	Formato o instructivo utilizado
		A	B	C	D	E	F	G		
1	Hablarle al ciudadano para notificarles			X					2 horas	
2	Recepción del ciudadano en el módulo de atención ciudadana para seguimiento de solicitud					X			5 minutos	
3	Atención al ciudadano para información de su solicitud			X					15 minutos	
								TIEMPO TOTAL	**D** 00 / **H** 02 / **M** 20	

D: días **H:** horas **M:** minutos

Políticas del Procedimiento
1. Proporcionar información al ciudadano que presentó la solicitud con número de folio, o nombre.

Resultados Esperados
Satisfacción del ciudadano al 100%

Indicadores del Proceso
Que tenga respuesta por parte de la dependencia la solicitud.

Indicadores de Éxito
Que el ciudadano exprese su agradecimiento

Documentos de Referencia
- No aplica

14. FORMATOS DE PROCEDIMIENTOS

Listado de formatos utilizados.

Nombre del formato	Código del formato	Nombre del procedimiento en que se utiliza
Solicitud de Atención Ciudadana	F-CDS-DAC-001	Recepción de solicitudes de petición, queja, denuncia y/ o sugerencia ciudadana
Captura de folios con acuse	F-CDS-DAC-002	Recepción y canalización de solicitud de petición ciudadana, queja y/o denuncia
Control y Seguimiento	F-CDS-DAC-003	Información al ciudadano respecto a su solicitud

Nombre del formato: Solicitud de Atención al Ciudadano
Código del formato: F-CDS-DAC-001
Nombre del procedimiento en que se utiliza: Recepción de solicitud de petición, queja, denuncia y/o sugerencia ciudadana

Tlajomulco

FORMATO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO — Folio
Dirección General de Atención Ciudadana — Fecha
Atendió_____
Forma de Contacto
En Persona ( ) Vía Telefónica ( ) Internet ( ) Oficio ( ) Visita a Comunidades ( ) Otra ( )_____

1.DATOS GENERALES
Nombre Completo

Apellido paterno — Apellido materno — Nombre (s)

Domicilio

Calle — No/Int.

Entre qué calles — y

Colonia — C.P. — Delegación — Agencia — Fraccionamiento

Teléfono Particular — Celular — Estados — Correo Electónico

2. SOLICITUD

Información/ Orientación ( ) Queja ( ) Denuncia ( ) Sugerencia ( ) Petición
-Servicios Básicos ( )
-Infraestructura ( )
-Solución a Irregularidades ( )
-Otros ( )

Descripción:

AREA Y /O DEPENDENCIAS RESPONSABLES

Folio
3. SEGUIMIENTO (Para llenar por el área responsable)
Fecha recepción_____ Firma_____ Sello_____
Fecha de Atención_____ Persona responsable_____
Comentarios_____

Estatus
Atendida No /Si Por quién ¿Por qué?_____
Por atender. En:_____ días. Por qué_____
Notificación al ciudadano. Si /No

Fecha de notificación — Nombre de quien recibió la notificación

Folio
4. CONTACTO CON EL CIUDADANO (Para llenar por parte del área de Evaluación y Seguimiento)
¿Su solicitud fue atendida? Si/No ¿Cuándo?_____ ¿Por quién?_____
¿Le notificaron? Si / No. Comentarios _____

Folio — Tlajomulco
5.CIUDADANO
Para preguntar sobre el seguimiento de su petición podrá comunicarse a las 48 hrs hábiles a:

Dependencia Responsable_____ Tel:_____
Atención Ciudadana con_____ Tel:_____
Solamente mencionando su número de folio.

Nombre del formato: Captura de acuses
Código del formato: F-CDS-DAC-002
Nombre del procedimiento en que se utiliza: Recepción y canalización de solicitud de petición ciudadana, queja y/o denuncia

Tlajomulco

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

RELACIÓN DE FOLIOS MES DE NOVIEMBRE 2010

FOLIO	INCISO	FECHA	OFICIO	DEPENDENCIA	NOMBRE	COLONIA	ETAPA O SECCIÓN	ASUNTO	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO	TELEFONO
2453		01-nov-10		Oficialía Mayor Administrativa	Jaime Aldana Ríos	Fresnos II		SOLICITUD DE ANALISIS	Solicita su baja del ayuntamiento y sobretodo llegar a un arreglo, el laboraba en Seg. Publica desde hace 9 años y hace mas de un mes lo despidieron		3333 3261/333 179 0468

Nombre del formato: Ficha de Seguimiento
Código del formato: F-CDS-DAC-003
Nombre del procedimiento en que se utiliza: Información al ciudadano respecto a su solicitud

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
MUNICIPIO DE TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA
CONTROL Y SEGUIMIENTO

FECHA: A _____ DE _____DE _____

Nombre: _____ Fecha de Envió de Folio:_____
Dirección: _____ Entre Calles: _____
Delegación y/o Fraccionamiento _____Etapa:_____
TEL Casa:___ _____ TEL Cel.: _____ TEL Oficina:_____
Folio No. _____ Se Turno a: _____ Ext.:_____
Asunto: _____
_____
_____

Entrega:_____ Hora:_____ Fecha: ___ /___ /_____

Seguimiento: _____
_____
_____
_____

STATUS: Se Resolvió ( ) En Proceso ( ) Sin Respuesta ( ) Recibió: _____

15. GLOSARIO

NO APLICA

16. AUTORIZACIONES

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	
Ing. Enrique Alfaro Ramírez	Lic. Ismael del Toro Castro
Presidente Municipal	**Secretario General**
Mtro. Clemente Castañeda Hoeflich	Lic. Juan Carlos Cornell Núñez
Titular de la Coordinación Política	**Coordinación General de Desarrollo Social**

ASESORÍA Y SUPERVISIÓN	ELABORACIÓN
Lic. Alberto Ramírez Martínez	Lic. Fabiola Loya Hernández
Director de la Unidad de Planeación	**Director de Atención Ciudadana**

PARTICIPANTES

ELABORACIÓN

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
Lic. Fabiola Loya Hernández

ASESORÍA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
Lic. Alberto Ramírez Martínez

nulce

H. Ayuntamiento de
Tlajomulco de Zúñiga
Jalisco
2010 - 2012