

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE TAMAZULA DE GORDIANO

Nombre del Área: Atención Ciudadana(BC.DS.2.3.J.2)

INTRODUCCIÓN

La buena administración conduce al éxito de toda organización, por lo que es indispensable el buen desarrollo de la misma, ya que una organización bien planteada se conducirá al establecimiento de funciones y procedimientos que habrán de seguirse para lograrlo.

La Jefatura de Atención Ciudadana tiene la responsabilidad de estar en constante comunicación con cada departamento de la administración con la finalidad de mantener informada a la ciudadanía y dar respuestas acertadas a sus necesidades.

El presente manual pretende transmitir las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación de Atención Ciudadana documentando conocimientos y experiencia para hacer frente a los retos y funciones con el propósito de cumplir adecuadamente con su misión.

Este manual representa una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte con el propósito de orientar a todos los que lo consulten, se actualiza cada ocasión que la Administración Municipal realice cambios con el conocimiento pleno de las condiciones de operación de la misma, de los lineamientos normativos que regulan su funcionamiento e integración, así como de sus necesidades y sus oportunidades de desarrollo.

DIRECTORIO

Palacio Municipal, Calle Ramón Corona # 32, Ciudad Tamazula de Gordiano,
Municipio de Tamazula de Gordiano, Jalisco.

DR. FRANCISCO JAVIER ÁLVAREZ CHÁVEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL.

MTRO. JUAN IGNACIO HERRERA DEL TORO
SECRETARIO GENERAL.

TSU. RAUL GARCIA CARMONA
DIRECTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO.

JEFE DE EDUCACION.

JEFE DE DEPORTES.

JEFE DE CULTURA.

JEFE DE PARTICIPACION CIUDADANA.

JEFE DE ATENCION CIUDADANA. C. ROSA ISELA AMEZCUA MEDINA.

JEFE DE SALUD Y COMUSIDA.

JEFE DE PROGRAMAS SOCIALES.

ENCARGADOS DE CASA DE CULTURA.

JEFE DE MUSEO.

JEFE DE CIUDADES HERMANAS.

ORGANIGRAMA DE LA JEFATURA DE ATENCION CIUDADANA.

PRESIDENTE MUNICIPAL: DR. FRANCISCO JAVIER ALVAREZ CH.

```
graph TD; A[PRESIDENTE MUNICIPAL: DR. FRANCISCO JAVIER ALVAREZ CH.] --> B[REGIDOR COMISIONADO: C. MARTHA LETICIA CHAVEZ J.];
```

REGIDOR COMISIONADO: C. MARTHA LETICIA CHAVEZ J.

DIRECTOR DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO: TUS. RAUL
GARCIA CARMONA.



JEFATURA DE ATENCION CIUDADANA: C. ROSA ISELA AMEZCUA

MISIÓN.

Satisfacer las necesidades que manifiesta la población del municipio de Tamazula de Gordiano, Jal. a la actual administración municipal, mediante los canales adecuados y ágiles para dar respuesta a los sectores marginados de la sociedad, brindar orientación a la gente respecto a la resolución de sus demandas; de igual manera vincular sus peticiones a las instancias correspondientes y estar al pendiente de su cumplimiento proporcionando sus servicios a todo ciudadano que así lo requiera.

VISIÓN.

Ser una Institución que cubra las necesidades de la ciudadanía además de comprometerla con el Gobierno Municipal a ejercer sus derechos y obligaciones, para que conjuntamente se logre el bien común de forma participativa, ordenada e institucional.

VALORES.

EQUIDAD: Promover y proveer igualitariamente el buen trato, incluyente entre todos los sectores de la población sin distinción de género o condición social, propiciando con esto una integración igualitaria.

INCLUSIÓN: Ser promotores de una integración en todos los sectores de la sociedad, promoviendo con esto el bienestar de la ciudadanía.

ÉTICA PROFESIONAL: Capacidad para realizar acciones apegadas al código de ética perteneciente a cada profesión, siguiendo los lineamientos de confidencialidad y manejo prudente de la información.

RESPONSABILIDAD: Valor que nos impulsa a reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de nuestros actos, y a establecer la magnitud de nuestras acciones y afrontarlas de la manera más positiva e integral.

RESPECTO: Reconocimiento de los individuos como entidades únicas que necesitan ser comprendidas, e incluye el saber valorar sus intereses y necesidades.

INTEGRIDAD: Implica decir la verdad, ser responsable de la conducta propia, ser fiel y sincero consigo mismo y con los demás, recto, bondadoso, digno de confianza, cuando hace una promesa tiene la plena intención de cumplirla.

OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer la pertinencia e importancia de las actividades y contribución del personal que conforma la Jefatura de Atención Ciudadana, manteniendo los registros apropiados de formación, habilidades y experiencia para cumplir con sus funciones, conocer líneas de mando y, la estructura orgánica y atribuciones, que corresponden a cada área, con la finalidad de lograr la eficiencia y eficacia en cada uno de los objetivos que se persiguen.

ATRIBUCIONES

Art. 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 73,74,75,80,81,84,85 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Jalisco, Artículos de la Ley de Administración Pública y Gobierno Municipal y demás disposiciones legales estatales y/o federales relacionadas con el Departamento de Desarrollo Social y Humano, Ley Federal de transparencia y acceso a la información Pública Gubernamental, Ley Federal de

Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, Ley orgánica de la Administración Pública, Ley de Planeación.

MARCO JURIDICO

CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Artículo 115.- Los estados adoptaran, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el Municipio Libre, conforme a las bases siguientes:

Cada Municipio será gobernado por un Ayuntamiento de elección popular directa, integrado por un Presidente Municipal y el número de Regidores y Síndico que la ley determine. La competencia que esta Constitución otorga al Gobierno Municipal se ejercerá por el Ayuntamiento de manera exclusiva y no habrá autoridad intermedia alguna entre este y el Gobierno del Estado

CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE JALISCO.

Artículo 86.- Corresponde al Presidente Municipal o a quien haga sus veces, la aplicación de las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás disposiciones normativas en el ámbito municipal, así como el ejercicio de la administración del Municipio y la prestación de los Servicios Públicos que estén a cargo del mismo, en la forma y términos que determinen las leyes.

Corresponde al Ayuntamiento o al Consejo Municipal, elaborar y aprobar los reglamentos y demás disposiciones normativas de carácter general que sean competencia del municipio, así como, en los casos, forma y términos que determinen las leyes, autorizar las decisiones del Presidente y establecer las directrices de la Política Municipal.

LEY DEL GOBIERNO Y LA ADMINISTRACION PÚBLICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE JALISCO.

DE LOS SERVIDORES PUBLICOS AUXILIARES DEL AYUNTAMIENTO

Artículo 60.- Para el despacho de los asuntos administrativos y para auxiliar en sus funciones al Ayuntamiento, en cada Municipio se pueden crear, mediante ordenamiento municipal, las dependencias y entidades que se consideren necesarias, mismas que integran la administración centralizada y para municipal, respectivamente, atendiendo a las posibilidades económicas y a las necesidades de cada municipio.

Los ordenamientos municipales deben regular las atribuciones de las dependencias y entidades que integran la administración pública municipal en sus dos vertientes, así como establecer las obligaciones y facultades de los servidores públicos municipales.

Los organismos públicos descentralizados (OPD) y las empresas de participación municipal mayoritaria, así como los contratos de fideicomiso público, todas denominadas entidades, se crean de conformidad con lo establecido en los ordenamientos municipales en las disposiciones legales, federales y estatales, aplicables a la materia.

FUNCIONES OBLIGATORIAS

- Atención Telefónica.
- Información Municipal y extra municipal.
- Mantenimiento de la información municipal contenida en la base de datos.
- Gestión de aquellos trámites municipales compartidos con los servicios municipales en su caso.
- Canalización de los avisos, quejas y sugerencias ciudadanas hasta los servicios municipales y dar respuesta a los ciudadanos en su caso, acerca de las reclamaciones.
- Acudir a formar parte de los consejos a los que se le convoque y dar seguimiento a las actividades que se le deleguen.
- Documentar y responder todos los indicadores de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal.

OBJETIVOS

GENERAL:

La dirección de Atención Ciudadana Municipal, tiene por objetivo principal atender a los distintos sectores de la población del municipio de Tamazula de Gordiano, Jal., con la finalidad de que se canalicen adecuadamente sus demandas y entregarles de manera ágil las respuestas de las mismas; todo esto mediante gestiones y los canales adecuados ante las diferentes Direcciones del Ayuntamiento y Dependencias Estatales y Federales.

SECUNDARIOS:

- Recibir y dar Atención de calidad humana a todo ciudadano que acuda a esta Dirección.
- Responder a sus solicitudes canalizándolas a las diferentes Direcciones o Instituciones para su correcta atención, gestión, seguimiento y solución de las mismas.

- Contar con un respaldo de todos aquellos ciudadanos que han recibido beneficios para de esta manera tener el control de los programas recibidos en general.
- Realizar supervisiones de manera constante con la intención de verificar el uso adecuado de los apoyos otorgados y demandas atendidas con la finalidad de motivar el buen uso de los mismos.

ACTIVIDADES BASE

- Las actividades de Atención Ciudadana se realizan a través de tres canales de acceso complementarios entre sí.
 - 1.- Atención personal
 - 2.- Atención Telefónica.
 - 3.- Atención vía correo electrónico.

Tiene por objeto atender los servicios más frecuentemente demandados por el ciudadano con las siguientes funciones:

- Información sobre servicios y trámites municipales.
- Canalización de avisos, quejas y sugerencias.

Estableciendo los mecanismos necesarios para asegurar la identidad del ciudadano y garantizar la total privacidad de los datos personales en cada una de las líneas de actuación del servicio.

PERFIL DEL PUESTO

SEXO: INDISTINTO

ESTADO CIVIL: INDISTINTO

NACIONALIDAD: MEXICANA

ESCOLARIDAD: MEDIO SUPERIOR

VALORES: (Servidor Público) RESPETO, RESPONSABILIDAD, COMPROMISO, LEALTAD, HONRADEZ, TOLERANCIA, EQUIDAD, EMPATÍA, GRATITUD, SENSIBILIDAD, PRUDENCIA, BENEVOLENCIA, EFICIENCIA, GENEROSIDAD, OPTIMISMO, HUMILDAD, PERSEVERANCIA, TRABAJO EN EQUIPO.

EXPERIENCIA: ATENCIÓN Y TRABAJO EN GRUPOS DE DISTINTAS EDADES.

HABILIDADES: FACILIDAD DE PALABRA, TRATO AMABLE Y CORDIAL.

HORARIO DE TRABAJO: 9:00 A.M. A 3:00 P.M. TIEMPO COMPLETO CUANDO SE REQUIERE.

ESCOLARIDAD: MEDIO SUPERIOR

4. Políticas Generales de uso del Manual de Operación y Funciones.

4.3 FIRMAS DE AUTORIZACION



FRANCISCO JAVIER ÁLVAREZ CHAVEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL

MTRO. JUAN IGNACIO HERRERA
SECRETARIO GENERAL



ING. OSCAR LUIS HURTADO VERGARA
ORGANO DE CONTROL INTERNO



LICDA. GEMMA ALEJANDRINA CASTAÑEDA
CASTAÑEDA
TITULAR DE LA DEPENDENCIA QUE ELABORA



LIC. FRANCISCO MARTIN OCHOA VALDIVINOS
OFICIAL MAYOR