****

MANUAL DE ORGANIZACIÓN, OPERACIÓN,

PROCEDIMIENTO, SERVICIOS Y

PROTOCOLOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

DE TECOLOTLÁN, JALISCO 2018-2021.

**CONTENIDO:**

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVOS
3. FILOSOFIA
4. MISIÓN Y VISIÓN
5. POLÍTICA DE CALIDAD
6. VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO
7. PRINCIPIOS RECTORES
8. MARCO JURIDICO
9. EJE TRANSVERSAL
10. EJE ESTRATEGICO
11. ORGANIGRAMA
12. PERFIL DE PUESTO
13. FUNCIONES DE LA UNIDAD
14. TRAMITES Y SERVICIOS
15. PROTOCOLOS/ATRIBUCIONES
16. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

**Presentación**

**Presentación del Manual de Organización**

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

**Objetivos del Manual de Organización**

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

**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 indebida 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 el 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.

**Dirección de participación ciudadana.**

**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.

**Misión**

Servir con profesionalismo y administrar de manera responsable los recursos públicos del municipio de Tecolotlán en función con el contexto local 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 regional en la innovación, rendición de cuentas y prestación de servicios con calidad. Así mismo, trabajar en conjunto con los barrios y agencias y delegaciones del municipio 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 Tecolotlán estamos comprometidos con la calidad en el servicio hacia los ciudadanos y además 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 impulse la participación democrática, el desarrollo social y económico con una visión de sustentabilidad.

**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**

Conforme al ejercicio de la función y la gestión pública del Gobierno Municipal se sujetarán a los principios rectores siguientes:

+Democracia  
+Equidad de Género  
+Estado de Derecho  
+Honestidad  
+Pluralidad, inclusión y tolerancia  
+Profesionalización  
+Responsabilidad social  
+Respeto a las garantías individuales y a los derechos humanos  
+Austeridad  
+Autonomía municipal   
+Gobernanza  
+Transparencia y rendición de cuentas   
+Eficacia y eficiencia en la gestión pública

**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 del Sistema de Participación Ciudadana y Gobernanza del Estado de Jalisco

**Municipal**

Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza del Municipio de Tecolotlán, Jalisco.

**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.

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.

**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.

**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.

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.

**Eje Estratégico: Gobierno de Puertas Abiertas**

En Tecolotlán 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.

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

Estas políticas serán principalmente el presupuesto participativo, ayuntamiento abierto y 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 Tecolotlán.

**Nueva forma de organización social**

El objetivo del gobierno en este tema es claro: consolidar la evolución de los procesos de participación democrática en Tecolotlán con nuevas formas de organización social en el municipio.

Se tiene definida una estrategia para lograrlo, la cual consiste en la conformación de consejos ciudadanos en cada barrio así como en las agencias y delegaciones. A través de estos consejos el Gobierno podrá conocer de primera mano los problemas y las demandas de cada barrio (en la cabecera) y 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 uno de los barrios y localidades que conforman el municipio.

**Ciudadanos en la toma de decisiones**

En Tecolotlán 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.

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 voz sobre qué quieren que se gaste el dinero de sus impuestos recaudado por concepto de predial y agua potable.

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

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

**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 corto, 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.

Más allá de la mera realización de trámites, con este sistema la participación ciudadana se verá fortalecida al contar con una plataforma Cabildo Abierto, participar de manera activa en la nueva forma de organización ciudadana, basada en los consejos que se formarán en cada barrio y comunidad con los cuales se podrá interactuara través de esta nueva herramienta.

**Organigrama**

El presente organigrama se realiza en base a la plantilla del personal que labora en el área de Participación Ciudadana.

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO:** ENCARGADO DE PARTICIPACION CIUDADANA

**AREA:** Municipio de Tecolotlán, Jalisco.

**FUNCION ESPECÍFICA:**

 Trabajar en conjunto con grupos dentro del municipio donde se fomente la participación de la ciudadanía en la solución de problemas.

 Pláticas informativas.

 Cursos de capacitación.

 Se fomenta la participación de la ciudadanía en los diferentes programas existentes en el municipio.

 Servir como enlace entre la ciudadanía y la presidencia.

**RANGO DE EDAD:** De 20 años en adelante.

**ESTUDIOS MINIMOS REQUERIDOS:** Preparatoria

**TIPO DE TRABAJO:** OFICINA/CAMPO

**HABILIDADES QUE REQUIERE EL PUESTO:**

 Manejo de computadora e impresora.

 Buena redacción sin faltas de ortografía.

 Manejo de medios de comunicación y redes sociales.

**APTITUDES PERSONALES QUE REQUIERE EL PUESTO:**

 Capacidad de planeacion, organización y previsión.

 Trabajo en equipo.

 Relaciones interpersonales.

 Delegar funciones.

 Trabajo bajo presion.

 Facilidad de la palabra y actitud de servicio

**Funciones de la Unidad**

|  |  |
| --- | --- |
| **Unidad** | **Funciones** |
| **Dirección de Participación Ciudadana** | 1.- Ser el vincula entre el ciudadano que habita en el municipio de Tecolotlán en busca de generación de proyectos para mejorar su entorno y constituir un major municipio. 2.- Dar las herramientas a los vecinos del municipio de Tecolotlán para concreter los consejos vecinales y dar seguimiento a las actividades de dichos consejos. 3.- Expedir cartas de estatus de inexistencia de consejos vecinales, basadas en los registros existentes. 4.- Atender y dar seguimiento a peticiones de las organziaciones vecinales, derivando las peticiones a la instancia ejecutora. 5.- Coordinar las actividades que tenga relación con las herramientas de participación ciudadana. 6.- Coordinar las actividades que el gobierno impulse en beneficcio de la participación ciudadana. 7.- Generar y diseñar contenido, infografia, material impreso o digital, para diffusion de la cultura de la participación ciudadana. 8.- Solicitar los recursos materiales y humanos para el desempeño de las funciones y su desarrollo. 9.-Mantener en actualización el archive que contenga información relacionada con las acciones tomadas en los consejos sociales. 10.- Gestionar ante la Congregación Mariana Trinitria insumos a bajo costo en beneficio de los ciudadanos. |

**Trámites y servicios**

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 salvo lo concerniente a Congregación Mariana Trinitaria lo cual tiene costo, así como los servicios internos.

|  |  |
| --- | --- |
| **No.** | **Nombre del trámite o servicio** |
| **1** | Expedición de cartas de status de inexistencia de organización vicinal |
| **2** | Solicitar la conformación y renovación de consejos sociales |
| **3** | Recepción de solicitud para la integración de consejos sociales |
| **4** | Procedimiento de declaración de la extinción de una organización vecinal |
| **5** | Solicitar la implementación de un mecanismo de participación ciudadana |
| **6** | Atención y seguimiento a peticiones de los consejos vecinales |
| **7** | Solicitar la compra de insumos a bajos costos |
|  |  |

**Protocolos/Atribuciones :**

Las obligaciones y atribuciones de la Dirección de Participación Ciudadana se encuentran establecidas en la Ley del Sistema de Participación Ciudadana Y Popular para la Gobernanza del Estado de Jalisco.

**Procedimientos**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Área** | **Procedimiento** |
| **Participación Ciudadana** | 1. **Expedición de cartas de status de inexistencia de organización vecinal:** 1. - Se revisa en los archivos que no se tenga registro sobre una organización vecinal. 2. - Se realiza la expedición de carta de status de inexistencia de organización vecinal. 2. **Solicitar la conformación y renovación de consejos sociales:** 1. - El ciudadano mediante oficio hace la solicitud. 2. - Se hace la recepcion de la solicitud y posteriormente se lanza convocatoria. 3. – Se reciben documentos de lo interesados y se realiza session para votación. 4. – Se lleva acabo la votación y se levanta el acta con los nuevos integrantes de la mesa directiva del consejo. 3. **Procedimiento de declaración de la extinción de una organización vecinal:** 1. – Mediante oficio de solicitud de extinción de organización vecinal presentada por el interesado y/o por parte de la dirección de Participación Ciudadana por no haber actividad. 2. – Se lleva a cabo la expedición de la declaración de extinción de la organización. 4. **Solicitar la implementación de un mecanismo de participación ciudadana:** 1. -El ciudadano lleva a cabo la solicitud. 2. - Se recibe la solicitud y se da contestación sobre si procede o no, en caso que si, se da fecha para la realización del mecanismo que se solicita. 3. - Se lleva a cabo el mecanismo solicitado en caso de proceder y se levanta oficio de comprobación con los resultados. 5. **Atención y seguimiento a peticiones de los consejos vecinales:** 1. - Se recibe oficio por parte del consejo interesado y se turna. 2. – Se le da resolución en caso que le compete a la presente dirección sino, se da seguimeinto a la petición. 3. – Se expide oficio cuando se tenga la resolución final para su archivo. 6. **Solicitud de compra de algun insumo:** 1. –Directamente en laoficina de participación ciudadana se solicita. 2. – Se recaban datos del interesado (nombre, domicilio, telefono y el tipo de insumo) y se le require el monto del precio del insumo. 3. – Se hace la solicitud del pedido a congregación mariana trinitaria- 4 – Se nos hace llegar el calendario de entrega de los insumos 5. – Notificamos a los ciudadanos la fecha de la entrega para que pasen a recoger su insumo. 6. – Se les hace la entrega de su insumo en la fecha programada. |

COSTO: No aplica para los puntos I a V, con costo el punto VI, conforme a la lista de precios de la Congregación Mariana Trinitaria, según el convenio establecido.

FORMATOS: Mismos que se encontraran en el sitio web, artículo 8 fracción VI inciso b

**El presente Manual de Procedimientos  
 ha sido expedido por:**

EL C. PRESIDENTE MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE TECOLOTLAN, JAL. 2018-2021

**LIC. RICARDO RAMÍREZ RUELAS**, con fundamento en lo establecido por los artículos 40 y 41 de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

**Y elaborado por:**

**LIC. FABRICIO PRECIADO GÓMEZ**

**Tecolotlán, Jalisco, Enero de 2019**

Vigencia: Aplicable a la Administración 2018-2021