**AYUNTAMIENTO DE AHUALULCO DE MERCADO, JALISCO.**

**Manual de Organización Dirección de Atención Ciudadana**

**Fecha: 11 de Abril del 2017.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **NOMBRE Y FIRMA** | LIC. MA. PALOMA GUIZAR LOPEZ. |  |  |
| **PUESTO** | DIRECTORA DE ATENCIÓN CIUDADANA |  |  |

## Índice

1. Introducción 3
2. Objetivo del manual 4
3. Fundamento Legal 5
4. Misión 5
5. Visión 5
6. Valores 6
7. Objetivo General 6
8. Objetivo Especifico 6
9. Directorio de Funcionarios 7
10. Estructura Orgánica 7
11. Atribuciones 8
12. [Perfil de puestos](#_TOC_250000) 9
    1. **Introducción**

El presente Manual de Organización, tiene como propósito dar a conocer las funciones, líneas de mando, de comunicación y la estructura del Administración Pública Municipal.

Este documento es de observancia general, como instrumento de información y consulta, en todas las áreas que conforman este H. Ayuntamiento.

El manual está dirigido fundamentalmente al personal que labora en la Dirección de Atención Ciudadana, con la finalidad de coadyuvar a su integración, a conocer y establecer un compromiso con los objetivos de su área. También es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta Unidad Administrativa.

* 1. **Objetivo del manual**

Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada uno de los diferentes puestos que existen y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; promover la adecuada selección de personal y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; elementos indispensables que le permitirán visualizar el contexto que regirá su actuación y la de sus compañeros en el logro de los objetivos que le señala la alta dirección.

Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cada año, o en su caso, cuando se pretenda realizar algún cambio o modificación orgánica y/o funcional al interior de la organización.

Toda propuesta de cambio o modificación orgánica y/o funcional deberá ser remitida a la Secretaria general del Ayuntamiento, para revisión, análisis, evaluación y emisión de propuestas idóneas.

Por lo que cada una de las áreas que integran la Administración Pública Municipal, deberán aportar a la misma la información necesaria para este propósito.

* 1. **Fundamento Legal**

La Dirección de Atención Ciudadana se encuentra sustentada en el siguiente marco normativo:

* Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y sus Reformas.
* Constitución Política del Estado de Jalisco sus Reformas.
* Ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de Jalisco y sus municipios.
* Ley del gobierno y la administración pública municipal del Estado de Jalisco
  1. **Misión**

Fungir como enlace con la Población del Municipio de Ahualulco de Mercado, para encauzar la demanda social y proporcionar información a la Administración Pública buscando el beneficio común.

* 1. **Visión**

Ser un Gobierno Innovador incluyente y equitativo que propicie la organización y la participación de la sociedad para construir todas y todos un municipio con mejores servicios y más calidad.

A través de las organizaciones sociales y ciudadanas en colonias, fraccionamientos, poblados, villas y rancherías.

* 1. **Valores.**
* Honestidad.
* Orden.
* Eficiencia.
* Transparencia.
  1. **Objetivo General.**

Establecer las bases que deberán observarse en las distintas áreas de la Dirección de Atención Ciudadana referente a su funcionalidad, organización y descripciones de puestos.

## Objetivo Especifico

Brindar una mejor atención a la ciudadanía del Municipio de Ahualulco de Mercado, Jalisco tramitando y gestionando las peticiones de estos; para trabajar de manera conjunta a través de programas de participación ciudadana.

## Directorio de Funcionarios

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Nombre** | **Cargo** | **Correo Institucional** | **Teléfono / Extensión** |
|  | Lic. Ma. Paloma Guizar Lopez | Directora de Atención Ciudadana | Palomaguizar1980@hotmail.es | 386 75 2 01 58. Extensión 108. |

## Estructura Orgánica

1. **Dirección de Atención Ciudadana**
   1. **Atribuciones**

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

**ARTÍCULO 123.-** Los Ayuntamientos deben promover la organización y participación de los vecinos, con las siguientes atribuciones:

1. Definir, precisar y revisar los límites de las colonias, barrios y zonas de los centros de población, para determinar el ámbito territorial que corresponda a las personas jurídicas con funciones de representación ciudadana y vecinal, asegurando se incluyan la totalidad de las áreas urbanizadas;
2. Determinar la dependencia municipal responsable para coordinar las relaciones con las personas jurídicas con funciones de representación ciudadana y vecinal, establecer su registro y en general, ejercer las atribuciones específicas que se establecen en esta ley para apoyar sus actividades;
3. Promover en los habitantes y propietarios de las colonias, barrios, centros de población y comunidades indígenas, la constitución e integración a las personas jurídicas con funciones de representación ciudadana y vecinal. Cuando los vecinos no tengan la capacidad económica para pagar los gastos para constituir personas jurídicas, el Ayuntamiento que corresponda promoverá por conducto del Colegio de Notarios, la presentación de los servicios de constitución y formalización de las personas jurídicas, sin costo para los interesados; 30
4. Proporcionar a las personas jurídicas con funciones de representación ciudadana y vecinal la información municipal que requieran para el desarrollo de sus actividades; y
5. Las demás que les confiere esta ley, los reglamentos municipales respectivos y los estatutos de las personas jurídicas con funciones de representación ciudadana y vecinal.

## XIV. Perfil de puestos

**I.- Descripción del Puesto**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Puesto:** | Director | |
| **Área de Adscripción:** | Dirección de Atención Ciudadana | |
| **Reporta a:** | Presidente Municipal | |
| **Supervisa a:** | Presidente Municipal. | |
| **Interacciones Internas** | | |
| **Con:** | | **Para:** |
| Con todas las áreas del H. Ayuntamiento | | Planificar de manera estratégica los trabajos que se llevaran acabos en las subdirecciones y mantenerse al tanto del desempeño de la Dirección. |
|  | |
|  | |
| **Interacciones Externas** | |  |
| **Con:** | | **Para:** |
| Gobierno Federal | | Coordinarse para las diversas actividades que se vayan a realizar o realizar las gestiones pertinentes según sea necesario. |
| Gobierno Estatal | |
| Jefes de Manzana | |

**II.- Descripción de las Funciones del Puesto**

**Descripción Genérica**

* Coordinar las funciones y el ejercicio de las áreas a su cargo, asegurando la armonía e interrelación de los mismos en el cumplimiento de las políticas del H. Ayuntamiento.
* Propone el Programa para la Integración de las Organizaciones de Participación Ciudadana y Participar en el proceso respectivo.

**Descripción Específica**

* Llevar a cabo los procesos de Integración de las Organizaciones de Participaciones Ciudadanas.
* Recepcionar los planteamientos y propuestas de representantes de organizaciones, relativas a su participación en la elaboración o modificación, en su caso, del Plan Municipal de Desarrollo y los Programas Sectoriales que de él se deriven.

**III.- Perfil del Responsable del Puesto**

|  |  |
| --- | --- |
| **Perfil del Puesto** | |
| **Nivel Académico:** | Profesionista, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Ciencias de la Educación, Lic. Administración Pública, Lic. Sociología, Lic. En Derecho. |
| **Experiencia:** | 5 años mínimos, en cargos públicos. |
| **Conocimientos:** | Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal. |
| **Aptitud para Ocupar el Puesto:** | Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, propositivo y facilidad de palabra. |