

# **MANUAL DE OPERACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL H. AYUNTAMIENTO DE EL GRULLO, JALISCO.**

## **ADMINISTRACIÓN 2024-2027**

## ÍNDICE

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| <b>Introducción</b>                   | <b>3</b>  |
| <b>Fundamento Legal</b>               | <b>4</b>  |
| <b>Misión</b>                         | <b>5</b>  |
| <b>Visión</b>                         | <b>5</b>  |
| <b>Objetivo General</b>               | <b>5</b>  |
| <b>Principios</b>                     | <b>6</b>  |
| <b>Valores</b>                        | <b>6</b>  |
| <b>Funciones y Atribuciones</b>       | <b>8</b>  |
| <b>Organigrama de la dirección</b>    | <b>10</b> |
| <b>Descripción de los puestos</b>     | <b>11</b> |
| <b>Modelo de operación y procesos</b> | <b>12</b> |
| <b>Glosario</b>                       | <b>14</b> |

## INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos es un documento normativo que contiene, de manera precisa y detallada, los servicios, descripción de puestos, así como de tareas y actividades que tienen asignados las unidades administrativas, incluyéndose además formatos a utilizarse y los medios básicos para su instrumentación y adecuado desarrollo. Constituye una guía de trabajo para su instrumento que dará continuidad al quehacer público, independientemente de que cambien los responsables del mismo, siendo su finalidad.

El cumplimiento de las normas establecidas por parte del personal del Gobierno Municipal en el desarrollo de sus actividades.

Servir de marco de referencia y guía para llevar a cabo en trabajo diario de cada unidad. Orientadas a la consecución de los objetivos de la dependencia además de contribuir a la división de trabajo, capacitación y medición de su desempeño.

Delimitar las responsabilidades y competencias de todas las áreas que componen la administración, para detectar omisiones y evitar duplicidades de funciones que repercutan en el uso indebido de los recursos.

Actúa como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la inducción de la persona de nuevo ingreso al contexto de la institución.

## FUNDAMENTO LEGAL

- Artículo 115 fracciones II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Planeación y Participación Ciudadana del Estado de Jalisco.
- Artículo 40 fracción II de la Ley de Gobierno y la Administración Pública del Estado de Jalisco.
- Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza del municipio de El Grullo, Jalisco.

## MISIÓN

Ser el vínculo de comunicación directa entre el gobierno municipal y la comunidad de El Grullo, para brindar una atención personalizada y humana, basada en el respeto y los valores éticos, consolidar la participación activa y solidaria entre los ciudadanos y sus autoridades municipales, así como dar respuestas y soluciones rápidas y confiables a las demandas de la ciudadanía.

## VISIÓN.

Considerar la calidad es servicio que brinda el gobierno municipal a través de los mecanismos que permitan al ciudadano grullense acrecentar la confianza en las autoridades incentivando la participación ciudadana.



**EL GRULLO**  
Gobierno Municipal 2024 - 2027  
LA CIUDAD DE LA GENTE

## OBJETIVO GENERAL.

Verificar y evaluar que las acciones del gobierno sean congruentes con lo planteado en el Plan Municipal de Desarrollo, coordinar y gestionar las actividades dentro de la unidad de planeación para dar seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal al Programa Federal Agenda para el Desarrollo Municipal al Programa Federal Agenda para el Desarrollo Municipal y los Programas operativos Anuales de las dependencias y unidades del H. ayuntamiento, realizando el seguimiento correspondiente y evaluando su cumplimiento.

## PRINCIPIOS.

- Respeto hacia los ciudadanos y sus problemáticas canalizadas con sentido común y confidencialidad.
- Ética y profesionalismo por parte del personal de esta dependencia hacia el ciudadano.
- Eficacia y Eficiencia en atención hacia las problemáticas que presenta cada ciudadano ante esta dependencia.
- Tolerancia hacia el ciudadano al expresar sus necesidades.
- Transparencia en este Departamento sin ocultar cada una de las acciones y darle seguimiento debidamente.
- Dar seguimiento a lo requerido por la Unidad de Transparencia.

## VALORES.

- **Responsabilidad.** Obligación de responder por las propias acciones o decisiones, así como por las consecuencias que estas puedan generar.
- **Honestidad.** Decir la verdad, actuar con integridad y transparencia, y ser sincero en nuestras acciones y palabras.

- **Respeto.** Consideración y valoración especial hacia alguien o algo, reconociendo su valor intrínseco o mérito.
- **Tolerancia.** Capacidad de aceptar y respetar las diferencias de los demás, ya sean ideas, creencias, culturas, o formas de ser.
- **Puntualidad.** Llegar o realizar una acción en el tiempo establecido o previamente acordado.
- **Confianza.** Esperanza firme o seguridad que se tiene en que algo o alguien va a actuar o funcionar como se desea.
- **Justicia.** La calidad de dar a cada uno lo que le corresponde, actuando con equidad y rectitud.
- **Solidaridad.** Valor humano que implica la unión y apoyo mutuo entre personas, especialmente en momentos de necesidad o dificultad.
- **Empatía.** Sentimiento de identificación con algo o alguien.

## FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

### DIRECTOR(A):

- Seguimiento y evaluación del Plan Municipal de Desarrollo 2024 - 2027
- Elaboración y seguimiento de programas operativos anuales de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento.
- Manuales de organización y procedimientos de las diferentes áreas y unidades del H. Ayuntamiento.
- Programas Operativos Anuales de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento.
- Promover y difundir la participación ciudadana, organización, y capacitación de los vecinos del municipio en la toma de decisiones en los asuntos públicos y en el diseño de las políticas públicas del gobierno municipal que afecten a su población, fraccionamiento, colonia o barrio;
- Atención ciudadana.
- Acudir a reuniones ciudadanas.
- Contestación de oficios de la Unidad de Transparencia.
- Participar en la formulación, actualización del plan de desarrollo municipal.
- Integración del Consejo Municipal de Participación Ciudadana y COPPLADEMUN
- Las demás disposiciones encomendadas por el presidente Municipal.

### AUXILIAR

- Atender y orientar al público que solicite los servicios de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara.
- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Archivo de documentos.
- Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- Estar al día de trámites de expedientes.
- Llevar a cabo la agenda de actividades diarias.
- Manejo de equipos de oficina (escáner, computadora, copiadora, impresora etc.)
- Realizar visitas domiciliarias o de colonias cuando se requiera
- Difundir la información de apertura de Programas Sociales hacia la ciudadanía a través de redes sociales.
- Elaborar y girar oficios cuando se requiera.
- Las demás encomiendas por parte del encargado del área.

## SECRETARIA

- Atención al público.
- Atender llamadas telefónicas.
- Manejo de Equipos de Oficina (Escáner, Computadora, Copiadora, Impresora etc.),
- Recepción y archivo de documentos.
- Estar al día de trámites de expedientes.
- Elaboración de Oficios, Memorándum entre otros documentos.
- Información específica del departamento.
- Difundir la información de apertura de Programas Sociales hacia la ciudadanía a través de redes sociales.
- Llevar a cabo el itinerario del director del Área.
- Actualización de Agenda del Departamento.
- Cargar cada mes los informes a la PNT.
- Las demás encomiendas por parte del encargado del área.

## ORGANIGRAMA



## DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS.

Para desempeñar mencionados puestos se debe contar preferentemente con licenciatura o en su defecto estudios de nivel media superior, ser mayor de edad, Manejo de Personal, establecimiento de mecanismos de Planeación, Organización, Dirección, Seguimiento y Evaluación, psicología, relaciones humanas, contar con conocimientos en el manejo de computación, scanner, fax, telefonía celular, conmutador, ser empática y saber interactuar directamente con la ciudadanía.

## MODELO DE OPERACIÓN Y PROCESOS.

### **I. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2021-2022.**

Realizar agendas de trabajo con el comité de planeación Municipal (COPPLADEMUN). Mediante citatorio previo, esto con la finalidad de brindar transparencia a la ciudadanía.

### **II. ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS OPERATIVOS ANUALES DE LAS DIFERENTES ÁREAS DEL H. AYUNTAMIENTO.**

Se atiende a los directores, encargados y jefes de área para capacitarlos en las realizaciones de los Programas Operativos Anuales, una vez actualizados se dará el visto bueno para que se publique en los mecanismos de la plataforma municipal.

### **III. MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LAS DIFERENTES ÁREAS Y UNIDADES DEL H. AYUNTAMIENTO.**

Se solicita a los directores, encargados y jefes de área en la realización de los Programas Operativos Anuales, una vez actualizados se dará el visto bueno para que se publique en los mecanismos de la plataforma municipal.

### **IV. PROGRAMAS OPERATIVOS ANUALES**

- Medir y evaluar la eficiencia y desempeño en el desarrollo de las actividades realizadas por cada una de las dependencias del H. Ayuntamiento de El Grullo, Jalisco.
- Los Programas Operativos Anuales deben elaborarse a más tardar en el mes de diciembre del año en curso y ser presentados al área de Planeación y Participación Ciudadana a más tardar el 31 de enero del año que se encuentre en curso.
- Revisión de la información del POA de las diferentes áreas y en caso de existir alguna observación o duda se consulta y analiza con el responsable de la elaboración del POA para completar la información.

- Una vez analizada y corroborada que la información este completa se solicita al área correspondiente subirla a la Plataforma Municipal de Transparencia.
- Seguimiento y evaluación de los POA programados de cada una de las dependencias del H. Ayuntamiento contra lo realizado mínimo cada 6 meses en base a indicadores preestablecidos para valorar los avances realizados. PLANEACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA. ADMINISTRACIÓN 2024-2027, EL GRULLO, JALISCO.

**V. PROMOVER Y DIFUNDIR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA, ORGANIZACIÓN, Y CAPACITACIÓN DE LOS VECINOS DEL MUNICIPIO EN LA TOMA DE DECISIONES EN LOS ASUNTOS PÚBLICOS Y EN EL DISEÑO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL QUE AFECTEN A SU POBLACIÓN, FRACCIONAMIENTO, COLONIA O BARRIO;**

Se acude a las delegaciones, agencias y cabecera municipal para realizar consultas ciudadanas, mediante encuestas, con la finalidad de escuchar y manifestar las decisiones de los ciudadanos en cuanto a la implementación de políticas públicas.

**VI. ATENCIÓN CIUDADANA.**

Recibir y tramitar las solicitudes de reconocimiento de organizaciones vecinales susceptibles de reconocer para su aprobación por el Ayuntamiento, y administrar el registro municipal de organismos y asociaciones.

**CONFORMACIÓN DE CONSEJOS SOCIALES**

- Se agenda las colonias y la fecha en la que se va conformar el consejo en cada una.
- Elaboración de oficios para solicitar perifoneo, mobiliario y equipo de sonido.
- Gestión de vehículo para transporte del personal y material.
- Perifoneo un día antes del evento.
- 30 minutos antes del evento, se realiza un recorrido por la colonia invitando personalmente a los habitantes del lugar.
- Conforme van llegando las personas al evento, se registran en una lista de asistencia.
- Se da inicio presentando a las autoridades.

- Explicación del proyecto.
- Conformación de Consejos Sociales de Participación Ciudadana.
- Se pide a las personas expresen las necesidades que detectan en su colonia y se registran para posteriormente derivarlas a las oficinas correspondientes.
- Elaboración de acta por cada Consejo Social conformado.
- Conformación e instalación del Consejo Municipal de Participación Ciudadana y COPPLADEMUN.

## **VII. ACUDIR A REUNIONES CIUDADANAS**

Asistir, con pleno respeto a la independencia de las organizaciones vecinales a las asambleas y demás reuniones de vecinos, procurando la formalización de los acuerdos tomados en ellas;

## **VIII. PARTICIPAR EN LA FORMULACIÓN, ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL.**

Actualizar, en caso que se requiera el plan de desarrollo municipal, una vez actualizado, se presenta para aprobación ante Cabildo culminando con su publicación mediante página de transparencia municipal.

## **IX. CONSULTAS CIUDADANAS.**

La opinión de la ciudadanía a través de la socialización y deliberación presencial de la información, se podrán hacer campañas de información, debates asambleas, reuniones, consultas, encuestas y sondeos de opinión, en los casos y formas más propicios para respetar y fomentar la participación de la ciudadanía y a la vez permita e impulse una ágil y eficiente función pública municipal, dentro de las consultas ciudadanas se puede solicitar nombre, domicilio o firma según sea el evento, esto con la finalidad de tener una información más eficaz y veras.

## **X. RECEPCIÓN DE QUEJAS.**

Se recibe queja de manera personal, se recibe datos según sea el evento, tomando información desde nombre, domicilio y número de teléfono y firma con la finalidad de dar seguimiento e informar al ciudadano que hace la queja, en consecutivo se canaliza al área pertinente para darle celeridad.

## XI. TRANSPARENCIA

Con el fin de brindar la transparencia dentro de la Dirección de Planeación y Participación Ciudadana se actualiza mensualmente la página de Transparencia Municipal.

XII. Las demás disposiciones encomendadas por el presidente Municipal.

## GLOSARIO

**Atención:** Proceso por el cual podemos dirigir nuestros recursos mentales sobre algunos aspectos del medio, los más relevantes, o bien sobre la ejecución de determinadas acciones que consideramos más adecuadas entre las posibles.

**Atribuciones:** Es un término amplio que señala la concesión de algo a alguien.

**Conformación:** Forma en que están dispuestas las partes o los elementos constitutivos de algo.

**Consejo Social:** Órgano colegiado que representa a la sociedad en instituciones como universidades o ayuntamientos.

**Consultas:** Son mecanismos de participación en los que se pregunta a la ciudadanía su opinión sobre temas relevantes para la toma de decisiones públicas.

**Estructura orgánica:** Es la forma en que están cimentadas y ordenadas las unidades administrativas de una institución, organización u órgano y la relación que guarda entre sí.

**Facultades:** Es el poder, el derecho, la aptitud o la capacidad para hacer algo.

**Fundamento:** Principio u origen en que se asienta una cosa.

**Justicia:** Principio moral que inclina a obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde.

**Manual:** Es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos y esenciales.

**Misión:** El encargo de tipo temporal que reciben los diplomáticos y funcionarios por parte de las autoridades de un gobierno.

**Objetivo:** El fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr.



**EL GRULLO**  
Gobierno Municipal 2024 - 2027  
LA CIUDAD DE LA GENTE

**Operaciones:** Ejecución o realización de una cosa.

**Organigrama:** Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

**Organización:** Forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados.

**Principios:** Son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización.

**Quejas:** Expresión de descontento o inconformidad, que puede ser verbal o escrita, sobre un acto o situación que se considera injusta o insatisfactoria.

**Registro:** Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas; especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.

**Reglamento:** Conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por la autoridad competente para la ejecución de una ley, para el funcionamiento de una corporación, de un servicio o de cualquier actividad.

**Resguardo:** Es la acción de seguridad ya sea de guardar algo, lugar o cosa.

**Reuniones:** Encuentros donde personas se juntan para tratar temas de interés común, ya sea para tomar decisiones, solucionar problemas o intercambiar ideas.

**Transparencia:** Implica apertura, comunicación y rendición de cuentas.

**Valores:** Son aquellos principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o de gran importancia por un grupo social.

**Visión:** Es la capacidad de ver más allá, en tiempo y espacio, y por encima de los demás, significa visualizar.