

MANUAL DE OPERACIÓN DIRECCIÓN DE ATENCIÓN



Gobierno de
Ocotlán
2024-2027

2024-2027

MANUAL DE OPERACIÓN

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL MANUAL DE OPERACIÓN	3
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES	4
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	5
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS.....	5
Procedimiento Operativa: Atención de diferentes dependencias adscritas a la dirección.....	5
Procedimiento Operativa: Planeación y desarrollo de proyectos.....	5
FUNDAMENTO LEGAL	6
TRANSITORIOS	8
AUTORIZACIONES	8



Ocotlán

MANUAL DE OPERACIÓN

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Operación de la Dirección de Atención Ciudadana del Gobierno Municipal de Ocotlán, Jalisco, se presenta como una herramienta esencial para estandarizar y guiar las actividades de esta dependencia, asegurando una gestión eficiente y alineada con los objetivos institucionales.

Este manual se presenta como una guía para el personal de la Dirección de Educación, proporcionando directrices claras que faciliten la ejecución de sus funciones y contribuyan al logro de las metas educativas establecidas para el municipio de Ocotlán.

OBJETIVO DEL MANUAL DE OPERACIÓN

- Proporcionar una guía clara y detallada para el personal de la Dirección de Atención Ciudadana, con el fin de asegurar la correcta ejecución de las funciones, garantizar la transparencia en los procesos, y facilitar la coordinación con otras dependencias del municipio.

Ocotlán

MANUAL DE OPERACIÓN

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

De acuerdo con el Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, la Dirección de Atención Ciudadana tiene las siguientes funciones y atribuciones:

1. Diseñar y operar acciones y estrategias de contacto ciudadano, sencillas, accesibles y funcionales, acorde al programa de Gobierno ;
2. Recibir, realizar el diagnóstico, canalizar, dar seguimiento y respuesta a las demandas de la población, a través de los programas de contacto ciudadano, mediante el Sistema Integral de Administración Municipal;
3. Establecer canales de comunicación con los representantes de las dependencias municipales a fin de canalizar y dar respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias ciudadanas;
4. Asegurar el resguardo de la información específica de cada queja, denuncia, petición y sugerencia recibida por la ciudadanía y registrar las etapas del proceso de atención, permitiendo conocer el estado que guardan ;
5. Verificar y evaluar los sistemas y programas de atención ciudadana para obtener información estratégica que permita atender eficientemente peticiones, quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos ;
6. Verificar y evaluar en el ámbito del municipio, el cumplimiento de las demandas ciudadanas, a propósito de que los interesados reciban respuesta en los términos de la normativa aplicable;
7. Generar mecanismos de información a la población para que colabore y se integre en los diversos programas que emprenda el Municipio;
8. Coordinar las actividades y estrategias prevista por el Programa de Gobierno Municipal, en las que se involucre a los sectores del municipio, con el pronóstico de que aporten acciones en beneficio de la población;

MANUAL DE OPERACIÓN

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Dirección de Atención Ciudadana está encabezada por la Directora de Atención Ciudadana, quien es el responsable de coordinar todas las actividades relacionadas con el ámbito de la Ciudadanía en el municipio.

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

A continuación, se describen los Procedimientos Operativos clave dentro de la Dirección de Atención Ciudadana:

Procedimiento Operativa: Atención de diferentes dependencias adscritas a la dirección.

Objetivo: Entregar en tiempo y forma los reportes recibidos a las diferentes dependencias.	
•	Paso 1: Atención telefónica para recibir la queja, sugerencia o petición atender al ciudadano personalmente, revisar el correo.
•	Paso 2: Elaborar el reporte, petición o sugerencia en Word para entrega a los directores correspondientes.
•	Paso 3: Entrega en oficio del reporte, sugerencia o petición a los directores.
•	Paso 4: Esperar respuesta a la brevedad posible por parte de los directores a dichos reportes, sugerencias, quejas o peticiones
•	Paso 5: Verificar la conclusión y elaboración de los reportes, peticiones, quejas y sugerencias.
Responsables:	
•	Directora de Atención Ciudadana

Procedimiento Operativa: Planeación y desarrollo de proyectos.

Objetivo: Apoyar al ciudadano presente en el desarrollo de proyectos para aplicar acciones de gobierno que resulten en favor de la ciudadanía.	
•	Paso 1: Apoyar al ciudadano presidente en el desarrollo de proyectos para aplicar acciones de gobierno que resulten en favor de la ciudadanía.
•	Paso 2: Programación adecuada para la atención de diversas problemáticas que atañen a la ciudad.

MANUAL DE OPERACIÓN

•	Paso 3: Mediante la planeación y desarrollo de proyectos encomendados por el ciudadano presente, trabajar en conjunto con las distintas dependencias del gobierno municipal, en búsqueda del beneficio de los ciudadanos.
•	Paso 4: Políticas y Alineamientos.
•	Paso 5: Dar a conocer los proyectos que se realizarán.
Responsables:	
•	Directora de Atención Ciudadana

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 5 febrero 1917 y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado libre y Soberano de Jalisco.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus reformas y adiciones.
- Art. 19 El titular de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados.
- Ley de Transparencia y acceso a la información pública del estado de Jalisco.
- Ley de planeación del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de los Servidores públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Planeación para el estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento de la Administración Pública de Ocotlán, Jalisco. Reforma el 03 de Octubre de 2019, artículo 96 “Los manuales de organización y procedimientos de

MANUAL DE OPERACIÓN

las dependencias deben ser propuesto por los titulares de las mismas, autorizados por el Presidente Municipal y por la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y Servicios Municipales y en consecuencia, de observancia obligatoria para los servidores públicos municipales”.



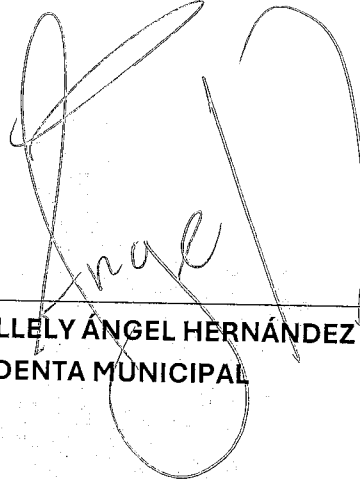
MANUAL DE OPERACIÓN

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual de Operación entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

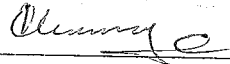
Segundo. La publicación del presente Manual de Operación se realizará el mismo día de su autorización en la página web del Municipio.

AUTORIZACIONES



LIC. DEYSI NALLELY ÁNGEL HERNÁNDEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL

ELABORADO POR:



C. CARMEN CELINA CHAVOYA BARAJAS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA