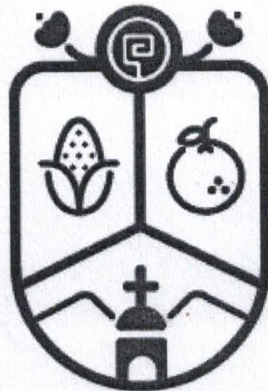


**MANUAL DE ORGANIZACIÓN/ SERVICIOS/ PROCEDIMIENTOS/  
PROTOCOLOS DE LA DIRECCIÓN DE PARTICIPACION CIUDADANA**

JOCOTEPEC, JALISCO

Administración 2021-2024



GOBIERNO MUNICIPAL DE  
**JOCOTEPEC**  
2021 - 2024

ELABORÒ	REVISÒ	APROBÒ
 NANCY ANGELICA PEREZ PÉREZ Directora de Participación Ciudadana	 LIC. CARLOS ALBERTO ZUNIGA CHACON Síndico Municipal	 LIC. JOSE MIGUEL GÓMEZ LÓPEZ Presidente Municipal
 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	 SINDICATURA	 PRESIDENCIA

# INDICE

CARATULA	2
PRESENTACIÓN	3
OBJETIVO, OBJETIVOS GENERALES	4
VISION, MISION	5
MARCO JURIDICO	6
ORGANIGRAMA	7
ATRIBUCIONES	8
SERVICIOS	9
PROCESO DE SERVICIOS	12
ESTRUCTURA FUNCIONAL	13

# Presentación:

La participación ciudadana, es un mecanismo social que funciona para el desarrollo local, además de promover una democracia participativa a través de la integración en las comunidades en diversos quehaceres de su entorno.

Realiza un conjunto de actividades de las cuales toda persona tiene el derecho individual o colectivo para intervenir en las decisiones públicas, deliberar, discutir y cooperar con las autoridades, así como para incidir en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas y actos de gobierno de manera efectiva, amplia, equitativa, democrática y accesible en el proceso de planeación, elaboración, aprobación, gestión, evaluación y control de planes, proyectos y programas

## PARTICIPACION CIUDADANA

### OBJETIVO:

Capacitar y promover la interacción del **ciudadano** con las entidades gubernamentales. Integración de ciudadanos en la implementación, ejecución y evaluación de los programas sociales y **municipales**. Promover la **participación ciudadana**, sus mecanismos y procesos, así como las formas de organización social en el **municipio**.

### OBJETIVOS GENERALES :

1. Fomentar intercambios de comunicación en sentido crítico y participativo de la ciudadanía y sociedad en los asuntos públicos haciendo posible una convivencia pacífica y solidaria.
2. Desarrollar procesos formativos e informativos que activen ciudadanos/as a participar de forma sociales para la mejora de la convivencia pacífica en las comunidades.
3. Realizar estudios de utilidad social sobre la realidad de la participación, y convivencia en nuestros barrios.
4. Crear y dinamizar espacios de encuentro-acercamiento de la ciudadanía activa
5. Fortalecer la cooperación entre el Ayuntamiento y ciudadanos comprometidos con la mejora de la participación ciudadana.
6. Garantizar asistencia atención y seguimiento las sociedades comprometidas activamente con este recurso municipal.

## PARTICIPACION CIUDADANA

### **VISION:**

Contribuir a la construcción de una ciudadanía que responde a los nuevos desafíos de formación, investigación, diálogo y encuentro social para promover la participación ciudadana, gestionando acciones de mejora manteniendo, una ciudadanía activa e informada a través de la adecuada difusión de proyectos, obras, programas, trámites, servicios municipales y demás acciones de gobierno.

### **MISION:**

Brindar atención promoviendo la participación comunitaria para mejora social, corresponsable, incluyente, en el quehacer público del municipio así mismo impulsar y facilitar juntos sociedad y gobierno la participación ciudadana.

## PARTICIPACION CIUDADANA

### MARCO JURIDICO :

- Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 115
- La Constitución Política del Estado de Jalisco artículo 77
- Ley de Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco,

Artículo 46 fracción I,II,III,IV,V,VI,VII,VIII,IX,X,XI,XII,XIII; así como el.

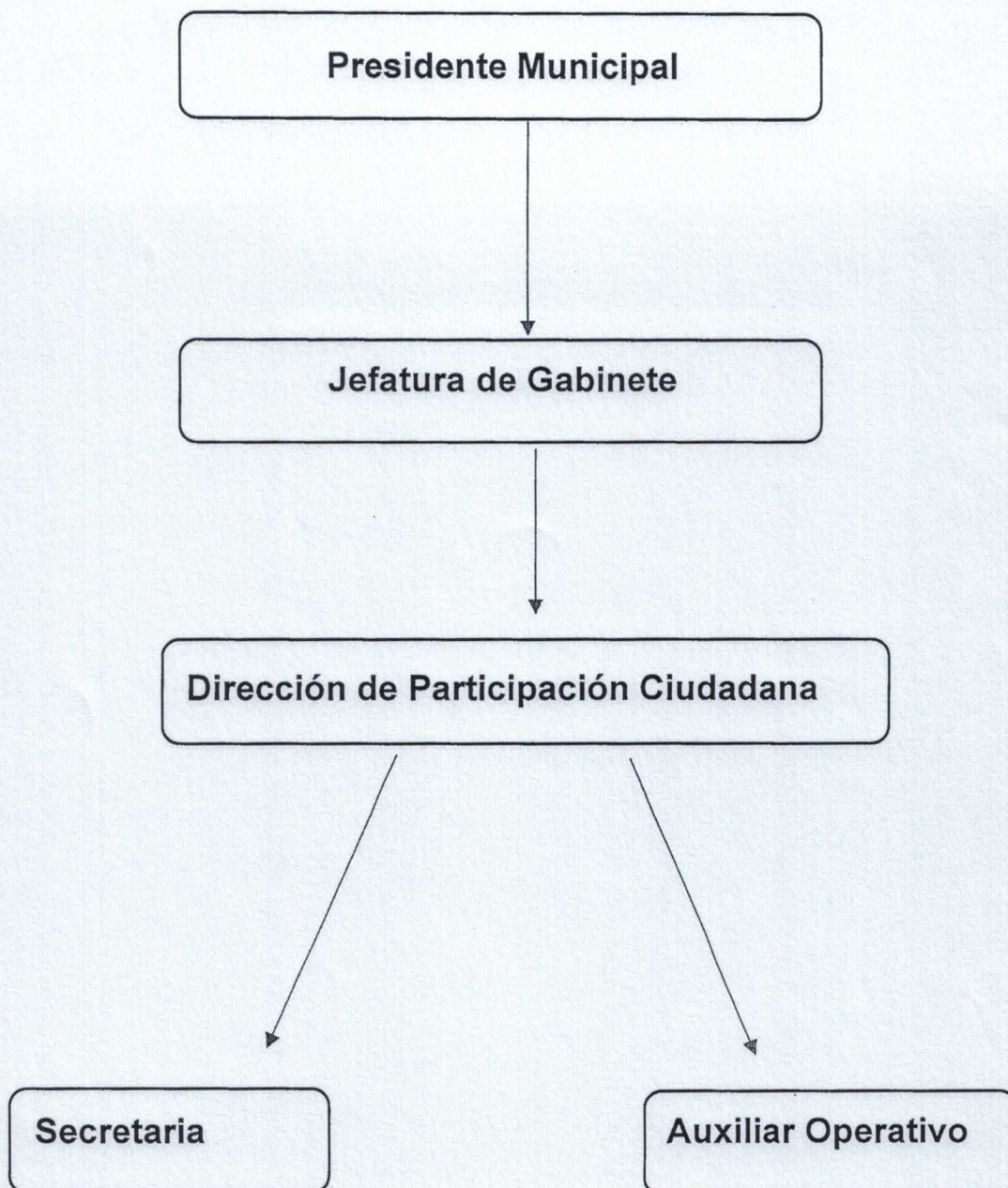
Artículo 47 fracción I,II,III y Artículo 48 fracción I,II,III.

- Ley De la Participación Ciudadana del Estado de Jalisco
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus municipios en el Artículo 55 fracción I y XV.

Además de los reglamentos aplicables de cada dependencia

- Reglamento Orgánico de la Administración Publica Municipal de Jocotepec, Jalisco.

ORGANIGRAMA



## REGLAMENTO ORGANICO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA MUNICIPAL DE JOCOTEPEC, JALISCO

### SECCIÓN PRIMERA SOBRE LAS ATRIBUCIONES

#### De la Dirección de Participación Ciudadana

**Artículo 46.-** Son atribuciones de la Dirección de Participación Ciudadana:

Es la responsable de promover la participación ciudadana y el mejoramiento de la vida comunitaria. Para el ejercicio de las obligaciones y facultades, tendrá a su cargo el despacho de los siguientes asuntos:
















- I. Promover la participación ciudadana para apoyar el desarrollo social y cultural de los habitantes del Municipio.
- II. Apoyar a la Presidencia Municipal en la gestión de recursos por parte de las autoridades federales, estatales, y de particulares.
- III. Captar necesidades de la población, realizar el diagnóstico, así como programar y lograr el consenso de las acciones que brinden mayores beneficios a la comunidad.
- IV. Promover la organización de los habitantes del Municipio para la creación de asociaciones de vecinos y de federaciones de asociaciones vecinales, brindarles la asesoría que soliciten, con el fin de mejorar su funcionamiento, conforme al reglamento de la materia.
- V. Coordinar las relaciones del Ayuntamiento con las asociaciones de vecinos y federaciones; así como intervenir, mediante arbitraje, en la resolución de los conflictos que se presenten entre los habitantes del Municipio y las directivas que los representan.
- VI. Capacitar a los habitantes del Municipio para que asuman su compromiso de colaborar en los diversos programas que emprenda el Ayuntamiento.
- VII. Coordinar actividades encaminadas a fomentar la identidad de los habitantes con su municipio.
- VIII. Coordinar actividades y programas en los que participen los jóvenes, a fin de que trabajen en beneficio de su barrio, colonia o Delegación.
- IX. Planear y llevar a cabo, con el apoyo de otras dependencias del Ayuntamiento y la participación directa de los vecinos/as, programas de rehabilitación de las colonias, Barrios y Delegaciones.
- X. Recibir, canalizar y dar seguimiento a las demandas de la ciudadanía relativas a los servicios públicos que presta el Ayuntamiento, y, en su caso, canalizar las que corresponden a otras instancias gubernamentales.
- XI. Propiciar el desarrollo de unidades económicas y generación de empleo.
- XII. Las demás que le confieran el Ayuntamiento, la Presidencia Municipal, el Reglamento de Participación Ciudadana y demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables en la materia.

Para el despacho de los asuntos de su competencia, la Dirección de Participación Ciudadana se apoya de los Encargados de Programas Federales y Programas Estatales.



# SERVICIOS A CIUDADANIA

VIA CHAT BOT SE BRINDA SERVICIOS SEGÚN AREA RESPECTIVA A LA NECESIDAD SIENDO LAS SIGUIENTES.

- 1)  LUMINARIA(S) APAGADA(S)
- 2)  LUMINARIA(S) ENCENDIDA(S) LAS 24 HORAS
- 3)  POSTE Y/O BASES METALICOS EN MAL ESTADO
- 4)  RETIRO DE ARBOLES VIVOS
- 5)  RETIRO DE ARBOLES SECOS
- 6)  PODA DE ARBOL
- 7)  FUGAS DE AGUA POTABLE
- 8)  DRENAJES DAÑADOS
- 9)  DESABASTO DE AGUA POTABLE
- 10)  TUBERIA DE AGUA DAÑADA
- 11)  ALCANTARILLA DAÑADA
- 12)  BACHEO DE CALLES
- 13)  COLOCACION DE TOPES
- 14)  RECOLECCION DE BASURA
- 15)  VEHICULOS EN ESTADO DE ABANDONO

## SERVICIOS

### ATENCION Y QUEJAS CIUDADANAS



Chat Interactivo Via Watsap Tel: 33 20 47 96 72



**PASO 1.** INTERPOCISION DE SOLICITUD O QUEJA POR LA CIUDADANIA VIA CHAT BOT

**PASO 2.** RECIBIDA SOLICITUD O QUEJA SE TURNA AL AREA CORRESPONDIENTE PARA SU ATENCION INMEDIATA

**PASO 3.** SE ESTA MONITORIANDO SU RESPUESTA O SOLUCION

**PASO 4.** SE REALIZA LLAMADA DE CALIDAD PARA DAR POR TERMINADA SU ATENCION

Las solicitudes o quejas, pueden ser también directas en presencia o telefónica, en las oficinas que prestan servicios de atención, aquí se levanta reporte vía chat bot para su

registro y seguimiento en caso de que el solicitante no tenga forma de levantar esta queja o no pueda hacerlo.

PARTICIPACION CIUDADANA

## **SERVICIOS**

### **CONSEJOS SOCIALES COMUNITARIOS**

Representan a la comunidad ante la autoridad municipal, en los intereses y necesidades de estas mismas.

### **CONVOCATORIA**

el PRESIDENTE MUNICIPAL, instruye a la dirección de Participación ciudadana CONVOCAR para su constitución

### **INTEGRACION DEL CONSEJO SOCIAL COMUNITARIO**

**PRESIDENTE DEL CONSEJO:** Es electo por los miembros del consejo entre los representantes ciudadanos.

**SECRETARIO TECNICO:** Enlace entre consejos y ayuntamiento siendo un funcionario publico propuesto por la autoridad municipal.

**CONSEJEROS:** Por mayoría simple y a propuesta pueden designar con derecho a voz y voto las sesiones.

La integración de los consejos sociales de Participación Ciudadana, se regirá por las reglas establecidas para efecto de reglamento de esta dirección.

## PARTICIPACION CIUDADANA

### PROCESO DE SERVICIOS

#### BOT CHAT

Servicios más solicitados del 12/01/2022 al 21/06/2022

SERVICIOS	CANTIDAD
FUGAS DE AGUA POTABLE	106
DESABASTO DE AGUA POTABLE	28
LUMINARIA(S) APAGADA(S)	11
PODA DE ARBOL	9
RETIRO DE ARBOLES VIVOS	7
DRENAJES DAÑADOS	7
RECOLECCION DE BASURA	5
RETIRO DE ARBOLES SECOS	4
BACHEO DE CALLES	1
COLOCACION DE TOPES	1
VEHICULOS EN ESTADO DE ABANDONO	1
<b>TOTAL DE LA ALCALDÍA</b>	<b>180</b>

### CONSEJOS SOCIALES COMUNITARIOS

Existe la instalación de los consejos comunitarios en las delegaciones del municipio siendo.

1	Jocotepec	7	El Sauz
2	San Juan Cosala	8	Potrerosillos
3	El Chante	9	Huejotitan
4	Nextipac	10	El Molino
5	San Pedro	11	Las Trojes
6	San Cristobal	12	San Luciano
	Zapotitlan	13	San Juan Cosala

Los consejos están activos, con presencia y atención colectiva en actividades según la necesidad de cada localidad.

## ESTRUCTURA FUNCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA

**Creación** de Bot Chat interactivo las 24 hrs. como herramienta de atención a la ciudadanía, para agilizar servicios públicos municipales que se requieren a solicitud.

**Supervisar, organizar y atender** la distribución de quejas o servicios, solicitados por los ciudadanos

**Creación de consejos ciudadanos de Participación Ciudadana** para la gobernanza, asumiendo los intereses ciudadanos de cada localidad, barrio, o comunidad así mismo mantener activo el funcionamiento de este.

**Corresponsabilidad**, en el área de Obras Públicas, Seguridad Ciudadana, Educación como organismo de participación en proyectos/obras a favor de las comunidades.

**Planificación** de estrategias de desarrollo y desempeño en las actividades de consejos, según necesidades en cada comunidad.

**Turnar Servicios**, vía electrónica cada área recibe directamente la solicitud la cual deben atender. Participación Ciudadana supervisa que si este contemplada en el área respectiva.

**Coadyuvar**, en los quehaceres que se requieran a favor de ciudadanos que se acercan directamente con peticiones, necesidades básicas a favor su comunidad, vivienda ò familia.

**Realizar** llamadas de calidad, para dar por finalizada la solicitud de servicio y/o en su defecto ver, si continua activa la solicitud hasta su término.

**Dirección de Participación Ciudadana**

**C. Nancy Angelica Pérez Lupercio**

**Secretaria**

**C. Karina Yaneht Bizarro Frausto**

**Auxiliar Operativa**

**C. Maria Isabel Ramos Tinta**