

**Secretaría Particular**  
Presidencia

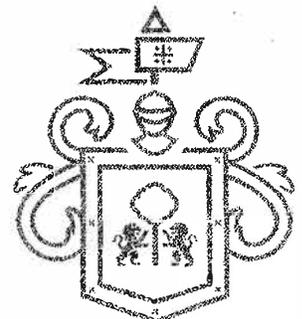
# Manual de Organización

**Secretaría Particular**  
**SEPA-MO-01-0118**

**Fecha de elaboración:** Mayo 2016

**Fecha de actualización:** Enero 2018

**Versión:** 01



Gobierno de  
**Guadalajara**



# Índice

A. Presentación .....	1
B. Misión y Visión del Gobierno Municipal de Guadalajara .....	2
C. Políticas Generales de uso del Manual de Organización .....	3
D. Objetivos del Manual de Organización.....	5
1. Estructura Orgánica .....	6
2. Organigrama .....	7
3. Ausencias Temporales y Suplencias .....	8
4. Normatividad .....	9
5. Atribuciones.....	10
6. Misión y Visión .....	17
7. Objetivos y Funciones de las Unidades Orgánicas.....	18
8. Glosario.....	32
9. Autorizaciones .....	36



## **A. Presentación**

El presente manual tiene como propósito ser una guía rápida y específica de cómo están integradas las diferentes áreas del Municipio de Guadalajara. Así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Constituye un instrumento normativo y operativo de gestión municipal, proporcionando la información referente a las funciones a desempeñar de cada puesto de trabajo autorizado, con el objetivo de lograr las metas y resultados esperados en beneficio de la ciudadanía.

Este documento está sujeto a actualización, en la medida en la que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

Además, es importante señalar que este documento no será empleado para crear nuevas unidades orgánicas distintas a las contenidas en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara, tampoco se utilizará para crear puestos diferentes a los autorizados.



## **B. Misión y Visión del Gobierno Municipal de Guadalajara**

Es muy importante el conocer, comprender y contribuir a que la misión y visión institucional se fortalezcan a través de cada uno de los Servidores Públicos, por lo que a continuación se presentan a fin de unificar nuestra esencia y compromiso con los ciudadanos.

### **Misión**

Ser una Administración Municipal eficiente, eficaz y racional, con enfoque a la salvaguarda de los intereses de los Ciudadanos y que permita poner a la gente en el centro de las ideas y decisiones mediante el uso de un modelo de gestión de Buenas Prácticas y tecnologías de la información, donde la transparencia, la mejora continua y la sustentabilidad sean el común denominador en el actuar de éste Gobierno.

### **Visión**

Hacer de Guadalajara la mejor ciudad del país y una de las mejores del mundo para vivir, invertir y visitar, gracias a su desarrollo sostenido, sustentable y de vanguardia, conservando sus tradiciones, cultura y patrimonio arquitectónico. Con un gobierno honesto, líder y eficiente en la prestación de los servicios públicos municipales y programas sociales de calidad con base en la cercanía e inclusión ciudadana.



## C. Políticas Generales de uso del Manual de Organización

1. El Manual de Organización debe estar disponible para consulta del personal que labora en el Gobierno Municipal de Guadalajara, así como de la ciudadanía en general.

2. El Coordinador General o titular de la Dependencia y/o Director del área responsable de la elaboración y del contenido del manual es el encargado de difundir al personal interno el presente documento, así mismo en los casos en que se actualice el documento informariés oportunamente.

3. El Manual de Organización es un documento oficial e institucional, el cual debe presentar las firmas de autorización de los siguientes funcionarios:

- Presidente Municipal
- Secretario General
- Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental
- Coordinador General o Titular de la Dependencia que elabora el documento
- Director de Gestión de Calidad
- Director de Recursos Humanos

4. El manual contiene un cuadro de control ubicado en la portada del manual con las siguientes especificaciones:

*Fecha de elaboración:* Mes y año en que se elaboró la 1ª versión del manual. Para las áreas que lo elaboren por primera vez éste será el manual vigente.

*Fecha de actualización:* Mes y año de la versión más reciente y vigente del manual para las áreas que lo actualicen.

*Versión:* Número consecutivo de dos dígitos que representa las veces en que el manual se ha actualizado y que va en relación con el campo de "Fecha de actualización".

*Código del manual:* Código asignado al Manual de Organización y representado por las iniciales de la Coordinación General o Dependencia (AAAA), seguidas de las iniciales del documento (MO), el número de versión (00) y finalmente el mes y año de elaboración o actualización (MMAA).



5. En ausencia de los puntos 3 y 4 de este apartado, se considerará al documento en periodo de revisión y actualización y se considerará oficial a partir de que cuente con las firmas de autorización correspondientes.

6. El presente documento no será empleado para crear nuevas unidades orgánicas distintas a las contenidas en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara, tampoco se utilizará para crear puestos diferentes a los autorizados.

7. Para la elaboración y/o actualización del manual, el área interesada deberá ponerse en contacto con personal de la Dirección de Gestión de Calidad para conocer el procedimiento y los lineamientos a seguir para llevar a cabo esta tarea.



## D. Objetivos del Manual de Organización

Este Manual de Organización es un documento normativo e informativo, cuyos objetivos son:

- Presentar una visión de conjunto de la organización en un nivel de Manual de Organización General, es decir, integrando las principales áreas del Gobierno Municipal de Guadalajara, de una manera esquemática, comprendiendo solo niveles estratégicos.
- 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 para detectar omisiones y evitar duplicidad de funciones que repercuten en el uso indebido 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.
- Contribuir a fundamentar los programas de trabajo y presupuestos de las dependencias.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones y responsabilidades operativas.



# 1. Estructura Orgánica

De acuerdo a lo establecido en los Artículo 9 Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara, para el cumplimiento de sus funciones y obligaciones quedó establecida la Secretaría Particular y sus direcciones.

La estructura aprobada para la Secretaría Particular es la siguiente:

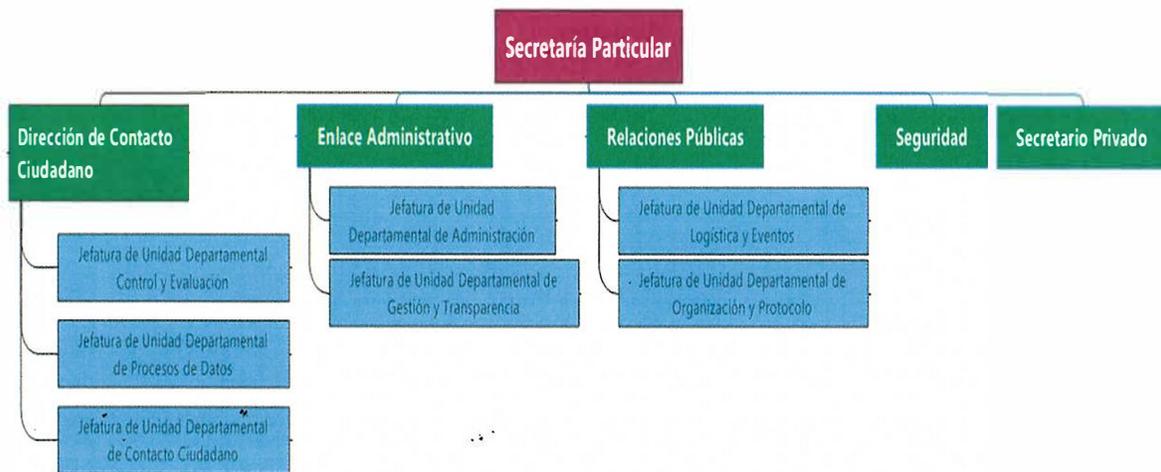
1. Secretaría Particular
  - 1.1. Dirección de Contacto Ciudadano
    - 1.1.1. Jefatura de Unidad Departamental de Control y Evaluación
    - 1.1.2. Jefatura de Unidad Departamental de Proceso de Datos
    - 1.1.3. Jefatura de Unidad Departamental de Contacto Ciudadano
  - 1.2. Enlace Administrativo
    - 1.2.1. Jefatura de Unidad Departamental de Administración
    - 1.2.2. Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Transparencia
  - 1.3. Relaciones Públicas
    - 1.3.1. Jefatura de Unidad Departamental de Logística y Eventos
    - 1.3.2. Jefatura de Unidad Departamental de Organización y Protocolo
  - 1.4. Seguridad
  - 1.5. Secretario Privado



## 2. Organigrama

### Secretaría Particular

Código de Organigrama: SEPA-SEPA-OR-01-0118





### **3. Ausencias Temporales y Suplencias**

Las ausencias temporales del Ciudadano del Secretario Particular, se realizarán conforme a lo dispuesto en el título noveno, capítulo I del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara.

Para el buen desempeño de sus funciones el Ciudadano al cargo de Secretaria Particular, cuenta con personal de base, comisionado y supernumerario, que se integra en las diferentes direcciones de área que la componen.

De igual manera, el personal adscrito y comisionado a las diferentes áreas, puede llevar a cabo funciones de otros puestos de trabajo para cumplir con la operatividad definida.



## 4. Normatividad

### Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Título 5, artículo 115.

### Estatal

- Constitución Política del Estado de Jalisco Título Tercero, Capítulo Único, artículo. 15, Título Séptimo, Capítulo II, Título Octavo, Capítulo I.
- Ley de servidores públicos del Estado de Jalisco y sus municipios.
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Jalisco.
- Ley de Transparencia y acceso a la información pública del Estado de Jalisco y sus municipios.

### Municipal

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara.



## 5. Atribuciones

Secretaría Particular .....	11
Dirección de Contacto Ciudadano .....	12
Seguridad.....	13
Secretario Privado .....	14
Relaciones Públicas.....	15
Enlace Administrativo.....	16



## Secretaría Particular

Las obligaciones y atribuciones de la Secretaría Particular se encuentran establecidas en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara en los siguientes artículos:

**Artículo 8.** El Secretario Particular tiene por objeto apoyar y coordinar las actividades del Presidente Municipal con motivo del ejercicio de sus funciones, así como llevar el control y la administración de la oficialía de partes.

**Artículo 9.** Son atribuciones del Secretario Particular las siguientes:

- I. Llevar el control y administración de la Oficialía de Partes de la Presidencia Municipal;
- II. Atender la correspondencia oficial y el turno de asuntos, previo acuerdo, con el Presidente Municipal;
- III. Llevar el registro y control de la agenda oficial del Presidente Municipal;
- IV. Apoyar al Presidente Municipal en las tareas administrativas propias del despacho;  
y
- V. Las demás previstas en la normatividad aplicable.



## **Dirección de Contacto Ciudadano**

Las obligaciones y atribuciones de la Dirección de Contacto Ciudadano de la Secretaría Particular se encuentran establecidas en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara en el siguiente artículo:

**Artículo 11.** La Dirección Contacto Ciudadano tiene las siguientes atribuciones:

- I. Realizar la gestión operativa necesaria para el control y seguimiento de la agenda del Presidente Municipal, en coordinación con las diferentes áreas de gobierno;
- II. Organizar y llevar el archivo, la correspondencia y documentación de la Presidencia Municipal, así como dar seguimiento a los acuerdos del Presidente Municipal;
- III. Atender e informar a la Contraloría Ciudadana, o a las dependencias competentes, sobre las quejas presentadas, para su atención y seguimiento;
- IV. Turnar los documentos emitidos por el Presidente Municipal, conforme a la normatividad aplicable; y
- V. Las demás previstas en la normatividad aplicable.



## Seguridad

El Presente punto se apega a lo establecido en la:

Ley de Transparencia y acceso a la información pública del Estado de Jalisco y sus municipios.

### Capítulo II

#### De la Información Reservada

#### **Artículo 17.** Información reservada Catalogo.

1. Es información reservada:

I. Aquella información pública, cuya difusión:

- a) Comprometa la seguridad del Estado o del municipio, la seguridad pública estatal o municipal, o la seguridad e integridad de quienes laboran o hubieren laborado en estas áreas, con excepción de las remuneraciones de dichos servidores públicos;
- c) Ponga en riesgo la vida, seguridad o salud de cualquier persona;
- x) La considerada como reservada por disposición legal expresa.



## Secretario Privado

Las obligaciones y atribuciones de Secretario Privado de la Secretaría Particular se encuentran establecidas en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara en el siguiente artículo:

**Artículo 10.** El Secretario Privado de la Presidencia cuenta con las siguientes atribuciones:

- I. Auxiliar al Presidente Municipal en el seguimiento de los asuntos de su agenda privada;
- II. Coordinar y vigilar toda acción de apoyo logístico, relativas a la programación y supervisión de las giras del Presidente Municipal;
- III. Canalizar a las Direcciones que correspondan, las peticiones que le sean planteadas al Presidente durante sus giras;
- IV. Informar al Director de Control y Seguimiento los compromisos de agenda adquiridos por el Presidente durante sus giras y presentaciones; y
- V. Las demás previstas en la normatividad aplicable.



## Relaciones Públicas

Las obligaciones y atribuciones de la dirección de Relaciones Públicas de la Secretaría Particular se encuentran establecidas en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara en el siguiente artículo:

**Artículo 12.** Relaciones Públicas tiene las siguientes atribuciones:

- I. Colaborar con la Coordinación General de Comunicación y Análisis Estratégico, con el fin de comunicar las acciones del gobierno;
- II. Participar en la organización de eventos del Gobierno Municipal;
- III. Dar seguimiento a las representaciones que el Presidente confiera ; y
- IV. Las demás previstas en la normatividad aplicable.



## Enlace Administrativo

Las obligaciones y atribuciones del Enlace Administrativo de la Secretaría Particular se encuentran establecidas en el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Guadalajara en el siguiente artículo:

**Artículo 22.** El Área de Enlace Administrativo tiene las siguientes atribuciones:

- I. Elaborar el plan de trabajo y el proyecto de presupuesto de la Presidencia Municipal y los órganos que la integran;
- II. Acatar los lineamientos dictados por las instancias competentes, para la atención de los asuntos propios de la Presidencia Municipal y los órganos que la integran, en materia de recursos humanos, financieros, materiales, jurídicos y de transparencia;
- III. Gestionar y administrar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el logro de objetivos de la Presidencia Municipal y los órganos que la integran;
- IV. Ejercer con apego a la normatividad aplicable el presupuesto de la Presidencia Municipal y los órganos que la integran;
- V. Elaborar un plan de actividades acorde a los requerimientos de la Presidencia Municipal para lograr el funcionamiento y la organización de las actividades y los órganos que la integran;
- VI. Comunicar de inmediato al Síndico y a la Dirección General Jurídica la emisión de actos administrativos que restrinjan derechos de los gobernados; así como, de las notificaciones que les sean realizadas por las entidades jurisdiccionales;
- VII. Notificar a la Coordinación General de Administración, por conducto de las instancias correspondientes, el presupuesto de egresos, insumos, así como cualquier modificación de la plantilla laboral de los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal y a los órganos que la integran;
- VIII. Elaborar informes y análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la dependencia y los órganos que la integran, y generar los indicadores para evaluar su operación;
- IX. Emitir opiniones técnicas que puedan incidir en la actualización de las disposiciones reglamentarias relacionadas con las actividades de la dependencia y los órganos que la integran y que contribuyan de manera positiva en el diseño del modelo de ciudad en su arreglo multipolar;
- X. Informar al Presidente Municipal los avances de sus actividades y los resultados de sus análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la dependencia y los órganos que la integran, en los términos y condiciones que este le indique; y
- XI. Las demás previstas en la normatividad aplicable.



## **6. Misión y Visión**

### **Secretaría Particular**

#### **Misión**

Somos una Secretaría que proporciona a la Presidencia Municipal soporte y conjunción al ejercicio de sus funciones, eficientando su agenda de trabajo, y sirviendo como vínculo con la sociedad al atender las necesidades de la población en general; así como con otras Dependencias de Gobierno tanto externas como internas en el eficaz despacho de la comunicación interinstitucional, dentro de un marco de certeza jurídica, excelencia y compromiso.

#### **Visión**

Ser un referente municipal por la calidad, la eficiencia y el nivel de servicio que se brinda tanto a usuarios internos como externos, causando en la ciudadanía una percepción de que ha sido escuchada y atendida con un alto grado de satisfacción, así como a las otras coordinaciones municipales por la atención y seguimiento de sus peticiones, coadyuvando de esta manera, junto al eficaz y diligente manejo de la agenda, para conseguir una gestión de la Presidencia exitosa.



## 7. Objetivos y Funciones de las Unidades Orgánicas

Secretaría Particular .....	19
Dirección de Contacto Ciudadano .....	20
Jefatura de Unidad Departamental de Control y Evaluación .....	21
Jefatura de Unidad Departamental de Proceso de Datos .....	22
Jefatura de Unidad Departamental de Contacto Ciudadano .....	23
Enlace Administrativo .....	24
Jefatura Unidad Departamental de Administración .....	25
Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Transparencia .....	26
Dirección de Relaciones Públicas .....	27
Jefatura de Unidad Departamental de Logística y Eventos .....	28
Jefatura de Unidad Departamental de Organización y Protocolo .....	29
Seguridad .....	30
Secretario Privado .....	31



# Secretaría Particular

## Objetivo General

Llevar con eficiencia y eficacia la agenda del Presidente Municipal, atender y dar seguimiento a la correspondencia oficial y de la ciudadanía, al igual que recibir, canalizar y dar seguimiento a las peticiones, quejas y denuncias que se presentan por medio de la oficial de partes.

## Funciones

- Coordinar la comunicación, el análisis estratégico, y la visión de gobierno por medio de la agenda del alcalde de Guadalajara, con el fin de comunicar las acciones de gobierno, participando en la organización de los eventos del Gobierno Municipal, y dando seguimiento a las representaciones que el Presidente confiera así como las no previstas.



## **Dirección de Contacto Ciudadano**

### **Objetivo General**

Se encarga de la atención personalizada a las peticiones ciudadanas, orientación y canalización a la dependencia competente según el caso.

### **Funciones**

- Atender las necesidades de los ciudadanos en cuanto asesoría se trate.
- Derivar las inquietudes de los ciudadanos de forma rápida y certera a la dependencia a quien compete dicha inquietud.
- Ser la cara amable de la presidencia.
- Realizar la gestión operativa necesaria para el control y seguimiento de la agenda del Presidente Municipal, en coordinación con las diferentes áreas de gobierno.
- Organizar y llevar el archivo, la correspondencia y documentación de la Presidencia Municipal, así como dar seguimiento a los acuerdos del Presidente Municipal.
- Atender e informar a la Contraloría Ciudadana, o a las dependencias competentes, sobre las quejas presentadas, para su atención y seguimiento.
- Turnar los documentos emitidos por el Presidente Municipal, conforme a la normatividad aplicable.



## **Jefatura de Unidad Departamental de Control y Evaluación**

### **Objetivo General**

Llevar en tiempo y forma los procesos de evaluación de mejora continua de la Secretaría Particular.

### **Funciones**

- Generar los instrumentos de evaluación así como la ejecución de los mismos.
- Recopilar información clara y certera para un mejor funcionamiento de la Secretaría Particular.



## **Jefatura de Unidad Departamental de Proceso de Datos**

### **Objetivo General**

La secretaría particular este alineada con los procesos de mejora continua, y los estándares establecidos para la atención óptima de la ciudadanía.

### **Funciones**

- Recopilar y generar los formatos de mejora continua de la secretaría, analiza.
- Actualizar los manuales de Organización, Procedimientos y reglamento interno de la Secretaría.
- Hacer adecuaciones a los procesos.



## **Jefatura de Unidad Departamental de Contacto Ciudadano**

### **Objetivo General**

Atender personalmente a las peticiones ciudadanas, orientación y canalización a la dependencia competente según el caso.

### **Funciones**

- Orientar y canalizar las peticiones ciudadanas, vía personal o telefónica o a la dependencia competente.



## **Enlace Administrativo**

### **Objetivo General**

Llevar el control, atención, orden, trato digno y seguimiento a los recursos humano, materiales y financieros de la secretaria particular.

### **Funciones**

- Realizar y ejecuta el presupuesto anual de la dependencia.
- Generar el control administrativo, humano, material y financiero de la Secretaría Particular.
- Dar seguimiento a las requisiciones.
- Apoyar a las funciones del Secretario Particular.
- Planear, dirigir y coordinar las acciones para la mejora continua de la Secretaría Particular.



## **Jefatura Unidad Departamental de Administración**

### **Objetivo General**

Controlar, Ordenar y dar Seguimiento a los recursos financieros, materiales y humanos de la Secretaría Particular y sus direcciones.

### **Funciones**

- Ejecutar en perfecto control y orden, los recursos financieros (fondo evolvente, adquisiciones, pago a proveedores).
- Manejar y dar trato digno al personal en orden y armonía con el reporte de asistencias, retardos, pago de nómina, incidencias, actas administrativas).
- Llevar el orden de los inventarios a cargo de la Secretaría Particular y sus direcciones.



## **Jefatura de Unidad Departamental de Gestión y Transparencia**

### **Objetivo General**

Tramitar las solicitudes de información, según lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.

### **Funciones**

- Recibir por medio de la oficialía de partes todas las solicitudes de información y gestión de la Presidencia y Secretaría Particular.



## **Dirección de Relaciones Públicas**

### **Objetivo General**

Establecer acciones de apoyo al Presidente Municipal y a los regidores en el desarrollo de sus funciones, a través de las relaciones institucionales, generando vinculación eficiente con las demás dependencias en órdenes de Gobierno, organismos públicos o privados y líderes de la sociedad civil, nacionales e internacionales.

### **Funciones**

- Colaborar en la coordinación general de comunicación y análisis estratégico, con el fin de comunicar las acciones del gobierno.
- Participar en la organización de eventos del Gobierno Municipal.
- Coordinar las actividades de protocolo y logística de apoyo al Presidente.
- Atender las relaciones del Presidente con organizaciones sociales y privadas en las materias relacionadas con su área.
- Las demás previstas en la normatividad aplicable.



## **Jefatura de Unidad Departamental de Logística y Eventos**

### **Objetivo General**

Organizar y Coordinar al personal del departamento de logística de la Dirección de Relaciones Públicas para la correcta ejecución de los eventos del Gobierno Municipal de Guadalajara.

### **Funciones**

- Realizar el apoyo logístico en montajes.
- Sonorizar, giras y sesiones del Gobierno de Guadalajara.
- Administrar los vehículos de la dependencia.
- Vigilar y controlar las bodegas y almacenes de la Dirección.



## **Jefatura de Unidad Departamental de Organización y Protocolo**

### **Objetivo General**

Coordinar al personal de la Dirección de Relaciones Públicas en la organización, planeación y ejecución de los eventos para fortalecer la imagen institucional del Gobierno de Guadalajara, a través de la correcta aplicación del protocolo y ceremonial con un trato digno y orden.

### **Funciones**

- Coordinar al personal para la organización y planeación de los eventos por medio de las instrucciones del Director de Relaciones Públicas.
- Efectuar las órdenes del día, la revisión de los eventos, las avanzadas y las pre-giras, donde el presidente tenga una representación Institucional.



## Seguridad

El Presente punto se apega a lo establecido en la:

Ley de Transparencia y acceso a la información pública del Estado de Jalisco y sus municipios.

### Capítulo II

#### De la Información Reservada

#### **Artículo 17.** Información reservada Catalogo.

##### 1. Es información reservada:

##### I. Aquella información pública, cuya difusión:

- a) Comprometa la seguridad del Estado o del municipio, la seguridad pública estatal o municipal, o la seguridad e integridad de quienes laboran o hubieren laborado en estas áreas, con excepción de las remuneraciones de dichos servidores públicos;
- c) Ponga en riesgo la vida, seguridad o salud de cualquier persona;
- x) La considerada como reservada por disposición legal expresa.



## Secretario Privado

### Objetivo General

Apoyar al presidente municipal con su agenda privada y peticiones giradas para su particular atención.

### Funciones

- Auxiliar al Presidente Municipal en el seguimiento de los asuntos de su agenda privada.
- Coordinar y vigilar el apoyo logístico, relativas a la programación y supervisión de las giras del Presidente Municipal.
- Canalizar a las Direcciones que correspondan, las peticiones que le sean planteadas al Presidente durante sus giras.
- Informar al Secretario Particular los compromisos de agenda adquiridos por el Presidente durante sus giras y presentaciones.



## 8. Glosario

**Actividades:** Conjunto de actos o labores específicas (operativas) a realizar por un individuo, departamento o unidad. También puede definirse como una o más operaciones afines y sucesivas que forman parte de un procedimiento ejecutado por una misma persona o una misma unidad administrativa. Ejemplo: Cotizar materiales.

**Área:** Unidad de trabajo que se hace responsable de un proceso o fase de proceso.

**Autoridad:** Es el derecho de una persona a exigir de otra que cumpla con ciertos deberes. Este derecho se ve representado en los modelos de estructuras organizacionales formales es decir la autoridad moral. Es importante que la persona que ostenta la autoridad formal posea además autoridad moral ya que esta permite que los subordinados acepten ambas.

**Capacidad:** Habilidad para formular y realizar planes, programas, actividades, operaciones u otras medidas para cumplir con sus propósitos.

**Comunicación:** Acción y efecto de hacer a otro participe de lo que uno tiene; descubrir, manifestar o hacer alguna cosa. Consultar o conferir con otros un asunto, tomando en cuenta su opinión.

**Comunicación Externa:** Es la relación que existe con las personas involucradas fuera de la organización o internas en las dependencias.

**Comunicación Interna:** Es la relación interpersonal entre los miembros de la organización.

**Conocimientos:** Son los adquiridos a través de la experiencia y escolaridad.

**Definiciones:** Son las explicaciones a los términos, abreviaturas o símbolos utilizados en los documentos controlados, con el propósito de estandarizar el lenguaje utilizado dentro de la institución. Debe ser desarrollada en consenso con los usuarios de los términos o conceptos correspondientes.

**Departamento:** Es el área responsable de coordinar y controlar determinados procesos. Es el conjunto de operaciones que forman parte de un proceso dentro de una estructura orgánica.

**Dependencia:** Es aquella institución pública subordinada en forma directa al Titular del Gobierno Municipal, en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los negocios del orden administrativo que tienen encomendados. Estas dependencias son: las Secretarías, las Coordinaciones Generales, la Tesorería,



**Descripción de Funciones:** Una vez establecidos los niveles jerárquicos y los departamentos del organismo social, es necesario definir con toda claridad, las actividades y los deberes que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades administrativas.

**Descripción Funcional:** Es la exposición detallada de las operaciones, conviene exponer cada una en un párrafo separado, de ser posible con numeración ordinal, debe procurarse la separación de actividades continuas, de las periódicas o eventuales.

**Descripción General:** Explicación del conjunto de actividades del puesto, considerado como un todo. (Debe ser breve)

**Dirección (Como estructura):** Unidad directiva, la cual va en la parte superior dentro del ordenamiento de las unidades en una estructura administrativa.

**Estructura:** Es una actitud metodológica, un método al cual se le recurre para describir marcos normativos, es decir, modelos formales por medio de los cuales se busca un adecuado grado de eficiencia y eficacia en las operaciones y resultados.

**Estructura Organizacional:** Modelo que representa y describe las relaciones que se establecen entre los miembros de la organización y que a la vez sirve para limitar, orientar y anticipar las actividades organizacionales, con el propósito de elevar la efectividad en las operaciones y resultados.

**Experiencia:** Es el desarrollo de la facultad, elementos de juicio valiosos, producto del tiempo y trabajos desempeñados.

**Fijación de Autoridad-Responsabilidad y Obligación:** Si a los administradores se les asignan responsabilidades, para realizar determinadas tareas, debe dárseles también la autoridad correspondiente para llevarlas a cabo. La legitimación de la autoridad de una fuente central, establece que el superior tiene derecho de mandar a alguien más y la persona subordinada tiene la obligación de obedecer las órdenes.

**Función:** Conjunto de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de un organismo social. Con la función se identifican las atribuciones que se confieren a un órgano y consiste en una transcripción textual y completa de las facultades conferidas a la entidad o a sus unidades administrativas de acuerdo con las disposiciones jurídicas que dan base legal a sus actividades.

**Guía Técnica:** Es una herramienta administrativa que contiene las políticas, reglas, procedimientos e información general que orienta las actividades de una persona o grupo de personas para lograr un fin determinado.



**Instructivo de Llenado:** Es la guía que se utiliza para elaborar en forma adecuada y correcta un formato.

**Manual:** Es un libro que contiene lo más sustancial de una materia.

**Manual de Organización:** Un manual de organización, completa con más detalles la información que bosqueja un organigrama. Los manuales de organización exponen con detalle, los objetivos, los antecedentes, la base legal en su caso, el organigrama y explican la estructura funcional entre otros.

**Método:** Es una guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente las actividades que sigue una persona para realizar un trabajo.

**Normatividad:** Desde un concepto jurídico, es la regla o mandato que establece la forma en que debe ordenarse un determinado grupo social. La norma es la que prescribe, prohíbe, autoriza o permite determinada conducta humana.

**Organigrama:** Es una gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una institución, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan.

**Organización:** Es la estructura orgánica planeada para establecer patrones de relación entre los componentes encargados de alcanzar los objetivos.

**Política:** Es el conjunto de lineamientos directivos relacionados con un tema en particular.

**Política de Calidad:** Proporcionar servicios que satisfagan las necesidades con nuestros clientes, cumpliendo con la legislación aplicable a nuestras actividades.

**Políticas, Procedimientos y Formatos Originales:** Son aquellas políticas, procedimientos y formatos que: están escritos o impresos en formatos que contengan el logotipo de la organización, que están debidamente firmados por quienes la elaboraron y aprobaron, y tienen en la portada el sello de control del área emisora.

**Puesto:** Conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal.

**Relación de Autoridad:** Se constituye del puesto inmediato superior, inmediato inferior y horizontal para establecer un escalafón por líneas y especialidades.

**Requisitos:** Son todas aquellas especificaciones cuantitativas y cualitativas que el ciudadano o el usuario requiere específicamente para ser dotado de un producto o servicio.

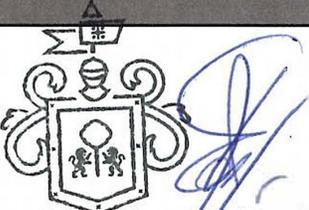
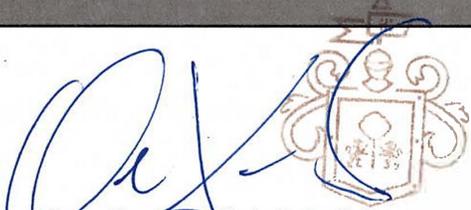


**Responsable:** Es la persona encargada de editar, revisar, y actualizar periódicamente el documento controlado que le fue asignado.

**Ubicación:** La ubicación expresará la dirección, departamento y coordinación en que se desarrolle el trabajo, esto sirve para localizarlo y observarlo.



## 9. Autorizaciones

Firmas de Autorización	
 Mtro. Juan Enrique Ibarra Pedroza <b>Presidente Municipal</b>	 Mtro. Oscar Villalobos Gámez <b>Secretario General</b>
 Mtro. Agustín Arriaga Padilla <b>Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental</b>	 Lic. Paul Orlando Santos Tapia <b>Secretario Privado del Presidente</b>
Asesoría y Supervisión	Visto Bueno
 Ing. María Elena Valenzuela García <b>Jefe de Unidad Departamental de Gestión de la Calidad</b>	 Mtro. Jorge Armando Ibarra Morales <b>Director de Recursos Humanos</b>