

COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCION CIUDADANA DE ZARAGOZA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	1. IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Junio 2007	0	MOP-CZ-01	1 de 2

CLAVE DEL MANUAL:

MOP-CZ- 01

TIPO DE MANUAL:

DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

TITULO:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCION CIUDADANA DE ZARAGOZA PARA LA PRESTACION DE OBRA Y SERVICIOS EN EL SECTOR SUR ORIENTE.

APROBACION DEL AYUNTAMIENTO

NUMERO DE SESION: 97 ORDINARIA

FECHA: 23 DE AGOSTO DE 2007

RESPONSABLE DE APLICACIÓN:

COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCION CIUDADANA EN ZARAGOZA

COORDINADOR OPERATIVO

DEPARTAMENTO DE SUPERVISION

RESPONSABLE DE ELABORACION CONTROL Y ACTUALIZACION:

COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCION CIUDADANA EN ZARAGOZA

SECRETARIA TECNICA



COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE ZARAGOZA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	1. IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Junio 2007	0	MOP-CZ-01	2 de 2

REGISTRO DE REVISIONES		
COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCION CIUDADANA DE ZARAGOZA		
No. de Revisión	Fecha	Cambio

FIRMAS			
	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ELABORÓ	LIC. JUDITH ALICIA LOPEZ FRAUSTO		
REVISÓ	LIC. ROSA ISELA MORA B.		
VALIDÓ	C.P. Blanca E. Martínez Moreno	Secretaria Técnica	
	Lic. Gerardo Castillo González	Contralor Municipal	
	Lic. Jorge A. Álvarez Compean	Secretario del Ayuntamiento	
	Lic. Wilfrido Campbell Saavedra	Síndico Municipal	



COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE ZARAGOZA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	2. CONTENIDO DEL MANUAL			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Junio, 2007	0	MOP-CZ-01	1 de 1

2.-CONTENIDO DEL MANUAL.

1.- Identificación del manual

2.- Contenido

3.- Abreviaturas y Siglas

4.- Objetivo

5.- Definiciones Generales

6.- Marco Legal y Atribuciones

7.- Políticas Generales

8.- Sección I: Organización

8.1.- Políticas Organizacionales Generales

8.2.- Organigrama

8.3.- Descripción de funciones y puestos que la integran

8.4.- Descripción de Funciones y responsabilidades

8.5.- Perfil de Puesto

9.- Sección II.

9.- Procedimientos

9.1.1.Propósito

9.1.2. Alcance

9.1.3. Definiciones específicas

9.1.4. Políticas de Operación

9.1.5. Responsabilidades

9.1.6. Diagrama de flujo

9.1.7. Formatos aplicables



COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCIÓN CIUDADANA ZARAGOZA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	3. ABREVIATURAS Y SIGLAS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Junio 2007	0	MOP-CZ-01	1 de 1

3. ABREVIATURAS.

D.A.P. Por sus siglas se entenderá Dirección de Alumbrado Público.

DOP. Por sus siglas significa para efectos de este manual Dirección de Obras Públicas



COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE ZARAGOZA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	4. OBJETIVOS DEL MANUAL			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	JUNIO 2007	0	MOP-COZ-01	1 de 1

- 1) Contar con un documento que contenga los procedimientos existentes en la **Coordinadora Municipal de Atención Ciudadana de Zaragoza** a fin de normar la organización y el funcionamiento interno de la misma, en busca de un óptimo desempeño contribuyendo de ésta forma con la Administración Pública Municipal.
- 2) Definir la estructura y los puestos que conforman las diferentes unidades de organización, sus funciones, contactos, niveles jerárquicos y descripciones.
- 3) Establecer las responsabilidades de cada puesto según su participación en los diferentes procedimientos.
- 4) Establecer los principales procedimientos que se realizan, su propósito, alcance y políticas de operación.
- 5) Constituir dicho manual como una herramienta de inducción y adiestramiento para los empleados de nuevo ingreso.
- 6) Finalmente construir dicho manual como un mecanismo que comprometa a todos los miembros de la dependencia a su cumplimiento y actualización constante en la búsqueda de la mejora continua.



COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE ZARAGOZA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	5. DEFINICIONES GENERALES			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	JUNIO 2007	0	MOP-COZ-01	1 de 3

5. DEFINICIONES GENERALES.

5.1 ALCANCE: Es el campo de acción en el que se aplicarán los procedimientos, políticas supervisiones de programas y servicios establecidos en el presente manual.

5.2 APROBACIÓN DEL AYUNTAMIENTO: Ejercicio de la Atribución del Ayuntamiento mediante acuerdo de cabildo para la aprobación, en este caso, de la expedición de un manual de Procedimientos Generales para la prestación de un Servicio de Desarrollo Social en el Sector Sur Oriente

5.3 CONTENIDO DEL MANUAL.- Se refiere al índice del manual

5.4 COPIA CONTROLADA.- Aquella copia de un manual que lleve el sello en original del DOP; amparando la validez del contenido de acuerdo al número y fecha de revisión del manual

5.5 DEFINICIONES ESPECÍFICAS.- Significado de aquellos conceptos o términos que se mencionan en los procedimientos y que se crea conveniente explicar

5.6 DEFINICIONES GENERALES.- Aquellas que se mencionan a lo largo de un manual a lo largo de un manual y que su concepto sirva como marco y referencia para la aplicación de las políticas y procedimientos.

5.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO.- Esquema que describe textualmente, a manera de narración, la secuencia de actividades de un procedimiento. Se complementa con el diagrama de flujo para proporcionar mayor detalle.

5.8 DIAGRAMA DE FLUJO.- Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

5.9 ELABORACIÓN DE MANUALES.- Es la obligación que les señala el Reglamento Orgánico a los titulares de las dependencias para que formulen proyectos de sus manuales de organización y procedimientos que sean sometidos a la aprobación del Ayuntamiento y sirvan como base para la organización interna del ejercicio de sus atribuciones y el despacho de los asuntos de su competencia. Esta responsabilidad incluye la investigación, recopilación, análisis, diseño y disposición de la información necesaria de acuerdo a la metodología y conforme al formato y procedimientos establecidos en el presente manual general.

5.10 Políticas Generales: Aquellas que contienen los manuales generales y que pretenden establecer lineamientos relacionados con la aplicación de cada manual.



COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE ZARAGOZA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	5. DEFINICIONES GENERALES			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	JUNIO 2007	0	MOP-COZ-01	2 de 3

5. DEFINICIONES GENERALES (CONTINUACIÓN).

5.11 Procedimiento: Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí que se constituyen en una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento implica las actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos, y la aplicación de métodos de trabajo y de control, para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

5.12 Propósito: Es el objetivo que se pretende alcanzar con la realización del procedimiento,

5.13 FORMATOS APLICABLES.- Son aquellos formularios impresos que se utilizan en las diferentes actividades de un procedimiento.

5.14 IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL.- Es la pagina del manual donde se incluyen todos los datos generales del manual, tipo, título aprobación del Ayuntamiento, responsables de elaboración, actualización y aplicación.

5.15 MANUAL ESPECÍFICO DE PROCEDIMIENTOS.- Es aquel que contienen información acerca de la unidad operativa Coordinadora Municipal de Zaragoza a nivel Departamento en función de su tamaño y complejidad para propósito de seguimiento y ejecución de prestación de servicios y Obra.; En cuanto a procedimiento consigna en forma metódica las actividades que deben seguirse para la realización de sus funciones, puestos que intervienen, su responsabilidad y participación. Contiene además, ejemplo de formatos, formularios, impresos o documentos necesarios y otros datos que pudieran auxiliar para su correcto desempeño.

5.16 MARCO LEGAL Y ATRIBUCIONES.- Es el fundamento Jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos como las atribuciones de la dependencia responsable de su aplicación. Pueden ser Leyes, decretos, reglamentos acuerdos u otros ordenamientos vigentes.



COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE ZARAGOZA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	5. DEFINICIONES GENERALES			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	JUNIO 2007	0	MOP-COZ-01	3 de 3

5.17 METODOLOGÍA EN EL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN.- Se refiere a la disposición lógica de pasos a seguir para integrar el contenido del procedimiento específico en el seguimiento y consecución del servicio, Obra o programa.

5.18 OBJETO DE MANUAL.- Es aquello que concretamente se busca conseguir por medio del manual una vez que se aplica.

5.19 POLÍTICAS DE OPERACIÓN.- Son aquellas que pretenden regular el funcionamiento del procedimiento en lo referente a tiempos, formas y condiciones entre otras variables.

5.20 POLÍTICAS GENERALES.- Aquellas que contiene el manual General de Procedimientos y que pretende establecer lineamientos relacionados con la aplicación de cada procedimiento.



COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE ZARAGOZA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	6. MARCO LEGAL Y ATRIBUCIONES			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	JUNIO 2007	0	MOP-COZ-01	1 de 1

6. MARCO LEGAL Y ATRIBUCIONES.

El contenido de este manual, así como la fundamentación Jurídica de los procedimientos que se realizan en los diferentes Departamentos de la Coordinadora Municipal de Zaragoza están contemplados en el artículo 29 fracción II del Código Municipal, que en orden de Jerárquico se encuentra supeditado a los ordenamientos Jurídicos que se mencionan:

LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS ESTABLECE:

Art. 115 fracción I. - “Cada Municipio será Gobernado por un Ayuntamiento de Elección Popular Directa, integrado por un **Presidente Municipal** y el número de regidores y síndicos que la Ley determine.....”

Fracción II.- Los Municipios estarán investidos de personalidad Jurídica y manejarán su Patrimonio conforme a la Ley.

LA CONSTITUCIÓN DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE CHIHUAHUA ESTABLECE:

Art. 30. – El Estado adopta para su régimen interior la forma de gobierno republicano representativo y popular teniendo como base de su división territorial **el municipio libre**.

Art. 138. – “El código municipal determinará los ramos que sean de la competencia de la administración municipal. En forma enunciativa y no limitativa, los siguientes:

I.- En materia de servicios públicos:

Seguridad pública, agua potable y saneamiento; pavimentación, limpia, alumbrado público; rastros mercados y centrales de abasto; calles, parques y jardines; panteones; nomenclaturas de calles, autorización para construcción ejecutadas por particulares, su planificación y modificación; alineación, ampliación y ornato de las calles, jardines, paseos y caminos vecinales; Tránsito y todos aquellos que por determinación de la ley o declaración de la autoridad competente deban ser considerados como servicios públicos municipales.



COORDINADORA MUNICIPAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE ZARAGOZA	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	7. POLÍTICAS GENERALES			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	JUNIO 2007	0	MOP-COZ-01	1 de 1

7. POLÍTICAS GENERALES.

De los manuales a realizar:

7.1. DE SU CONTENIDO

7.1.1. El manual General de la Coordinadora Municipal de Zaragoza integra en un mismo documento, las bases para el funcionamiento interno de cada Departamento en relación con el seguimiento, ejecución y Supervisión de Obras y Servicios Realizados de cada uno de estos.

7.1.2. Todas y cada una de las Actividades descritas en este manual se encuentran apegadas en todo momento al marco legal y reglamentario para su aplicación como lo es el reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal y demás reglamentos específicos vigentes para el Municipio de Juárez, definiendo claramente sus alcances, facultades, atribuciones y obligaciones de cada uno de los titulares de los Departamentos que la integran.

7.2. DE SU ALCANCE

7.2.1. Se realizara un manual específico de Procedimientos en Coordinadora Municipal de Atención Ciudadana en Zaragoza que incluya todas sus unidades de Organización de acuerdo con la cantidad y complejidad de funciones por cada Departamento.

7.2.2. El manual General de Procedimientos de la Coordinadora Municipal Zaragoza será realizado como requiera la dependencia misma, para el mejor funcionamiento del departamento en su conjunto. La propuesta de su elaboración se hará por cada uno de los Departamentos que la integran y tendrá como base el enfoque integral o de ciclo completo de los procedimientos que por su naturaleza involucren a todas o más de una dependencia

7.3. DE SU CUMPLIMIENTO

7.3.1. Los diferentes procedimientos existentes en la Coordinadora de Zaragoza deberán realizarse conforme a lo establecido en este documento, esto debido a que las diferentes instancias de revisión practican auditorias en base a lo establecido en este documento.

7.4. DE SU DIFUSIÓN

7.4.1. Será responsabilidad del Coordinador Administrativo de la Coordinadora de Zaragoza, proporcionar copia del presente documento a cada una de las áreas de aplicación del mismo.

7.5 DE SU REVISIÓN Y ACTUALIZACION

7.5.1. Será responsabilidad del Director y los jefes de Departamento la revisión del contenido del manual cada seis meses para detectar posibles modificaciones

7.5.2. Todas la modificaciones detectadas deberán notificarse a la Secretaría Técnica para que se realice la actualización correspondiente

