







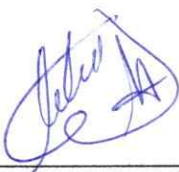
MANUAL DE ORGANIZACIÓN UNIDAD DE ATENCIÓN A PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS

VALIDACIÓN

Manual de Organización

Unidad De Atención A Pueblos Y Comunidades Indígenas

CLAVE	MZAC/2124/MO/UAPCI
--------------	---------------------------

APRUEBA	REVISa	ELABORA
  C. Edgar García Herrera Contralor Municipal <small>2021-2024</small>	  Titular de la Unidad de Atención a Pueblos y Comunidades Indígenas <small>2021-2024</small>	 C. Ana Lilia Méndez Hernández Auxiliar / Traductor de la Unidad de Atención a Pueblos y Comunidades Indígenas

Actualizado el 11 de enero de 2024, con fundamentos en el artículo 169 fraccionamiento VII y IX de la Ley Orgánica Municipal.

El presente manual servirá como instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional, formal y real, así como los tramos de control y responsabilidad que permitan una funcionalidad administrativa del área; permitiendo con ello, deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de funciones y/o desagregación innecesaria en las funciones, detectando omisiones, coadyuvando con ello, en la ejecución correcta de las labores encomendadas a los servidores públicos municipales.

Por ser un documento de consulta frecuente, el manual será aplicado y actualizado a las necesidades de cada administración, si fuera necesario, o en su caso, cuando exista algún cambio en sus funciones o en su estructura orgánica de la Dirección o Unidad, por lo que cada una de las áreas que la integran deberá aportar la información necesaria para el cumplimiento de este cometido.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO DEL MANUAL.....	5
3. ANTECEDENTES.....	5
4. MARCO NORMATIVO.....	6
5. MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICAS DE CALIDAD.....	8
5.1. MISIÓN.....	8
5.2. VISIÓN.....	8
5.3. POLÍTICAS DE CALIDAD.....	8
6. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	10
7. ORGANIGRAMA.....	11
8. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS Y PUESTOS.....	12
8.1. Descripción general del puesto.....	12
8.2. Funciones.....	12
8.3. Descripción general del puesto.....	14
8.4. Funciones.....	14
8.5. Descripción general del puesto.....	16
8.6. Funciones.....	16
9. DIRECTORIO.....	18

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización es un instrumento de información y consulta, para todos los que conforman la Unidad De Atención a Pueblos y comunidades Indígenas. El manual es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta Unidad, permitiendo la vinculación directa y rápida con las diferentes áreas de la administración Municipal de Zacatlán. Así mismo tiene como finalidad transmitir de forma sistemática, las atribuciones y las funciones, para que se desarrollen de manera correcta y ordenada, con un personal que brinde un buen trato, que sea sensible y respetuoso hacia las personas que lleguen a solicitar cualquier servicio o trámite para la obtención de los resultados óptimos y con una pronta solución conforme a las necesidades de la ciudadanía Indígena del Municipio de Zacatlán. Cabe mencionar que el presente Manual de Organización contribuirá al mejor desempeño de las funciones de los servidores públicos de esta Administración, desarrollando así una mayor eficacia en las funciones de esta Unidad.

Este manual deberá ser actualizado cuando exista algún cambio interno en la unidad administrativa.

2. OBJETIVO DEL MANUAL

Brindar información básica del funcionamiento de la Unidad de Atención a Pueblos y comunidades Indígenas, así como de las diferentes actividades que se realizan a favor de los Pueblos Originarios y población en general del Municipio de Zacatlán, brindando asesorías de interpretación y traducción del náhuatl al español y del español al náhuatl, en las diferentes áreas de esta administración para cualquier trámite o servicio que así lo requieran.

3. ANTECEDENTES

El municipio de Zacatlán cuenta con 28 comunidades indígenas por lo que se vio en la necesidad de crear una Dirección de Asuntos Indígenas con el fin de atender a sus Pueblos Originarios e inclusive de los Municipios circunvecinos.

La creación de esta dirección es una herramienta eficaz en el desempeño de los servicios que se brindan, en función de los integrantes de la ahora Unidad de Atención a Pueblos y comunidades Indígenas, mostrando un trato sensible y respetuoso, así como de los procedimientos y formalidades apegados a las leyes reglamentarias.

La Unidad busca apoyar las necesidades de las personas indígenas y población en general que necesiten algún trámite o servicio (Brindar asistencias personales de interpretación, acompañamiento y solicitudes de apoyo), así como del rescate de nuestras lenguas maternas, artesanías, danzas, costumbres y tradiciones.

MARCO NORMATIVO

LEY O NORMATIVA FEDERAL	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA ACTUALIZACIÓN
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Art. 2º. Párrafo 1ro.	05-02-1917	24-01-2024
Ley General de los Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas	Capítulo I Art. 4, 5, 7, 8. Capítulo II Art. 9, 10.	13-03-2003	18-10-2023
Ley General de Responsabilidades Administrativas.	Aplica toda la normativa.	29-06-1984	24-11-2023
Ley del Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas	Artículo 2, 3 y 4.	04-12-2018	29-12-2023
Ley Federal del Trabajo	Art. 2,3,6,9,15-B,20,24,25,26,33,34,43, 3,434 y 436.	01-04-1970	24-01-2024
LEY O NORMATIVA ESTATAL	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA ACTUALIZACIÓN
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	Artículo 13 Fracción III. Inciso f.	02-10-1917	02-02-2024
Ley de Derechos, Cultura y Desarrollo de los Pueblos y Comunidades Indígenas del Estado de Puebla	Artículo 1º. Párrafo I y II. Capitulo XI.	24-01-2011	05-12-2023

LEY O NORMATIVA MUNICIPAL	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA ACTUALIZACIÓN
Ley Orgánica Municipal.	Capítulo IV. Artículo 44.- Artículo 45.-	23-03-2001	05-11-2021
Reglamento de la Administración Pública Municipal 2021-2024	Aplica toda la normativa	05-03-2020	03/10/2019
Código de ética de los Servidores Públicos del Honorable Ayuntamiento de Zacatlán	En su integridad	24-10-2014	25/10/2022
Código de conducta de los servidores públicos del municipio de Zacatlán	En su integridad	09-10-2014	04/10/2019

4. MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICAS DE CALIDAD

4.1. MISIÓN

Somos una Unidad sensible y eficaz para salvaguardar, orientar, atender y apoyar a la ciudadanía en general, en especial a nuestros Pueblos Originarios de Zacatlán.

4.2. VISIÓN

Lograr a través de la Unidad de Atención a Pueblos y comunidades Indígenas conservar la riqueza, la identidad cultural, lingüística y artesanal de cada uno de los pueblos originarios además de atender algún problema, trámite o gestión; verificando que sean atendidas y se resuelva favorablemente, de una honesta, eficaz y eficiente.

4.3. POLÍTICAS DE CALIDAD

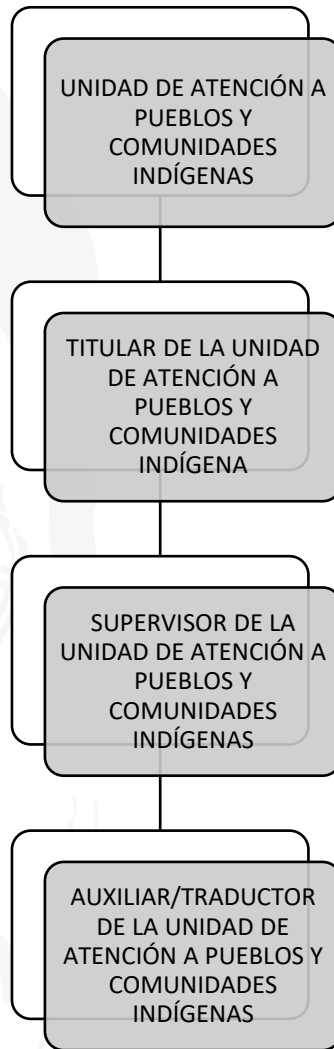
En esta Unidad es prioridad continuar con las mejoras para la atención a nuestros hermanos indígenas implementando formas más rápidas de atención y procedimientos más simplificados y eficaces en cualquier asunto que se presente y de acuerdo a las necesidades de cada persona.

- Personalizada y rapidez. - Realizar todo trámite lo más pronto posible además de acompañar a la persona al área correspondiente.
- Honestidad. - Brindar a toda persona la información justa, respetuosa y razonable.
- Responsabilidad. – Tomar una decisión adecuada dependiendo la naturaleza del trámite o servicio.
- Humildad. - El trato con las personas debe ser con respeto, amable y sencillo.
- Imparcialidad. - Todos los asuntos deberán ser realizados de manera justa e igualitaria.
- Equidad. - Obliga a los servidores públicos a actuar sin preferencias con respecto a las personas que demandan o solicitan sus servicios.
- Lealtad. - Los servidores públicos deberán comportarse con fidelidad, sin engañar ni traicionar.
- Disciplina. - Los servidores públicos deberán cumplir estrictamente las normas administrativas en el ejercicio de sus funciones.
- Eficacia. - Los servidores públicos deberán esforzarse para lograr los objetivos y metas programadas, cumpliéndolas en tiempo y forma.
- Puntualidad. – Es obligación que los servidores públicos cumplan los compromisos en los horarios establecidos.
- Humanismo. - Debemos ser el reflejo de esta dependencia, tratar, asesorar y orientar correctamente a cada ciudadano, respetando sus derechos humanos.
- Transparencia: Exige del servidor público la ejecución clara de los actos del servicio, e implica a que éstos tienen en principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo en el asunto.

5. ESTRUCTURA ORGÁNICA

NOMBRE	No. De plazas
1. Titular de la Unidad de Atención a Pueblos y Comunidades Indígenas	1
1.1 Supervisor de la Unidad de Atención a Pueblos y Comunidades Indígenas	1
1.2 Auxiliar / traductor de la Unidad de Atención a Pueblos y Comunidades Indígenas	1
	3

ORGANIGRAMA



DESCRIPCIÓN DE ÁREAS Y PUESTOS

TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS	
NÚMERO DE PLAZAS	1
DEPENDENCIA	H. Ayuntamiento de Zacatlán, Puebla
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN	Unidad de Atención a Pueblos y comunidades Indígenas
REPORTA	Presidente Municipal
SUPERVISA	Supervisor y Auxiliar/traductor
PERSONAL A CARGO	2
RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS	Con todas las áreas.

8.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Promover y garantizar el derecho de los pueblos Indígenas a la libre determinación y en consecuencia a la autonomía, así como trabajar y gestionar el buen servicio a la población indígena, rescatando y fortaleciendo las lenguas, tradiciones y costumbres de nuestros pueblos originarios de Zacatlán, contribuyendo a la dignificación de nuestras etnias.

8.2. FUNCIONES

- Búsqueda de dependencias gubernamentales para gestionar programas.
- Seguimiento a los beneficios para verificar la buena aplicación del mismo.
- Realizar gestiones ante los tres órdenes de gobierno para captar proyectos culturales y artesanales.
- Realizar visitas a las comunidades indígenas para: levantamiento de cuis, recopilación de documentos y evidencias.
- Brindar apoyo para interpretaciones y traducciones del idioma náhuatl en asuntos jurídicos o servicios solicitados.

- Orientar a la población indígena y de escasos recursos en trámites dentro de las diferentes dependencias de Gobierno y seguimiento de cada asunto que lo amerite.
- Integrar y elaborar un reporte mensual de las actividades realizadas y de los documentos expedidos y recibidos.
- Cumplir con la máxima diligencia en el marco normativo que rigen en su actuar en su área y las demás inherentes al cargo que desempeñan dentro de la administración pública municipal.
- Apoyar en las distintas actividades encomendadas por el C. Presidente Municipal.
- Custodiar y cuidar los bienes muebles que estén bajo su uso y resguardo, evitando su pérdida, sustracción del área asignada y/o destrucción, utilizándolos exclusivamente para su finalidad, debiendo mantener informadas a las dependencias correspondientes sobre el alta, baja y cambio de área de los bienes que estén bajo su resguardo.
- Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.
- Entregar informes de los resultados obtenidos.

SUPERVISOR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS	
NÚMERO DE PLAZAS	1
DEPENDENCIA	H. Ayuntamiento de Zacatlán, Puebla
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN	Unidad de Atención a Pueblos y Comunidades Indígenas
REPORTA	Titular / jefe
SUPERVISA	Auxiliar/ interprete
PERSONAL A CARGO	1
RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS	Con todas las áreas.

8.3. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Facilitar la relación y vinculación del ciudadano con la administración pública municipal, mediante la asesoría, orientación seguimiento de sus solicitudes, tramites y revisión de todo tipo de escritos para la gestión de proyectos, programas, servicios y enlace para la generación de la información correspondiente entre las Direcciones del H. Ayuntamiento de Zacatlán, así como la guarda y custodia de toda la información archivística y administrativa de esta Unidad de Atención a Pueblos y Comunidades Indígenas. Brindando la atención a la ciudadanía de manera diligente y eficaz, orientándolos en todo momento.

8.4 FUNCIONES.

- Apoyar al titular del área en la gestión y proyección para el mejoramiento de las comunidades indígenas relacionadas con sus costumbres y tradiciones.
- Apoyar al titular del área con las gestiones, tramites, proyectos productivos.
- Apoyar al titular del área con las visitas a comunidades indígenas para: levantamiento de cuis, recopilación de documentos y evidencias.

- Colaborar con el titular de la unidad de gestiones en los tres órdenes de gobierno para captar proyectos encaminados a salvaguardar, promover y rescatar la cultura, artesanía, lengua madre (verbal y escrita), usos y costumbres de las Comunidades Indígenas del Municipio de Zacatlán.
- Realizar la captura de listados de los posibles beneficiarios de programas o proyectos gestionados por la Unidad.
- Apoyar e impulsar los programas que la Unidad gestione para las diferentes localidades indígenas.
- Canalizar a los ciudadanos de origen indígena ante las instancias correspondientes para los tramites de pensión alimenticia, juicios de agresión o abusos, juicios de otorgamiento de firma, juicios de corrección de nombres.
- Mantener en orden la cuestión administrativa y archivística de la dirección.
- Entregar informes de los resultados obtenidos en cada uno de los servicios.
- Integrar y elaborar un reporte mensual de las actividades realizadas.
- Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

AUXILIAR/ TRADUCTOR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN A PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS	
NÚMERO DE PLAZAS	1
DEPENDENCIA	H. Ayuntamiento de Zacatlán, Puebla
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN	Unidad de Atención a Pueblos y Comunidades Indígenas
REPORTA	Titular / jefe
SUPERVISA	Ninguno
PERSONAL A CARGO	Ninguno
RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS	Con todas las áreas.

8.5 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Brindar un buen servicio personalizado, diligente y eficaz a los ciudadanos indígenas en todo momento, apoyándolos en sus trámites ante las dependencias municipales, así como en la interpretación en asuntos de orden social y orientándolos para que reúnan los requisitos para los documentos que estos requieran y se expidan ante esta área administrativa.

8.6 FUNCIONES

- Proporcionar información a los ciudadanos respecto a las funciones que desempeñan y los temas que atienden las dependencias y organismos de la administración pública municipal.
- Traducción e intérprete en lengua náhuatl a personas que lo requieren para cualquier trámite o servicio.
- Otorgar la información y orientación necesaria de forma personalizada, para la gestión de solicitudes y trámites municipales.
- Traducción e interpretación de gestiones, canalización de asuntos, sociales y civiles, asesoría y revisión de documentos para trámites de apoyo que requiere la ciudadanía indígena y en general ante el Gobierno Municipal.

- Dar seguimiento a la atención de peticiones hechas ante la Unidad.
- Apoyar en el registro y archivo de los documentos recibidos y elaborados en el área.
- Apoyar en dar seguimiento a trámites de proyectos productivos.
- Integrar y elaborar un reporte mensual de las actividades realizadas.
- Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia

6. DIRECTORIO

UNIDAD DE ATENCIÓN A PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS				
NOMBRE	PUESTO	TELÉFONO	E-MAIL	DIRECCIÓN
C. Liliana Márquez Hernández	Titular	797-122-9449	asuntosindigenas@zacatlán.gob.mx	Portal Hidalgo Palacio Municipal S/N, Colonia Centro, Zacatlán, Puebla
	Supervisor			
C. Ana Lilia Méndez Hernández	Auxiliar/ traductor			