



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DEL
MUNICIPIO DE TLALNELHUAYOCAN,
VERACRUZ**

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**



Introducción

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos adscritos al departamento de Participación Ciudadana. Para el adecuado desempeño de las actividades, se dan a conocer las relaciones de jerarquía que guarda, describiendo específicamente el puesto y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades requeridas, logrando con ello el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Este manual está dirigido a los servidores públicos adscritos al departamento de Participación Ciudadana, que deseen conocer el funcionamiento organizacional de esta oficina, pero primordialmente al de nuevo ingreso, como medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación e inducción al trabajo.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal adscritos al departamento de participación ciudadana y las unidades administrativas, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

Es importante señalar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente.



Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Bando de Policía y Buen Gobierno.
- Código de conducta.
- Código de Ética.
- Reglamento Interior.



Misión, Visión y Valores

Misión:

Dar atención y apoyo a la ciudadanía del municipio, resolver sus quejas, reportes, necesidades y seguimiento de calidad para favorecer el desarrollo integral de las mismas, promoviendo una cultura de inclusión y equidad siendo cercano a la ciudadanía.

Visión:

Ser el área líder con espíritu de servicio y calidez humana que brinde atención a las necesidades de la población del municipio, en coadyuvancia con las diferentes áreas en programas que mejoren la calidad de vida de los habitantes, y promotor de la inclusión e igualdad de oportunidades.

Valores:

Gratitud: Los servidores públicos reconocerán que la sociedad ha depositado su confianza en ellos, correspondiendo con agradecimiento todos aquellos beneficios que se desprendan del desempeño de sus funciones.

Trato Humano: El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Responsabilidad: Cumplir con la máxima diligencia en el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso o ejercicio.



indebido de un empleo, cargo o comisión. Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Lealtad: Los servidores públicos aceptan los vínculos implícitos en su adhesión a la Administración a la que pertenece, de tal modo que refuerza y protege, en su trabajo cotidiano, el conjunto de valores que aquélla representa.



Atribuciones

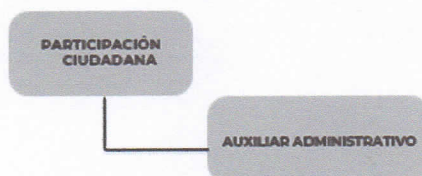
- I. Proteger, asesorar, atender y orientar a las personas que necesiten información y apoyo por parte del municipio
- II. Llevar a cabo una buena estrategia de trabajo para cumplir con las metas establecidas en beneficio de las personas en estado de vulnerabilidad y necesidad de apoyo.
- III. Brindar asesoría y orientación a las personas que requieran apoyo en la realización de programas por parte del municipio.
- IV. Realizar visitas de inspección y vigilancia a instituciones públicas y privadas, casas hogar, albergues, residencias de día o cualquier otro centro de atención para atender las necesidades y problemáticas de la población.
- V. Hacer del conocimiento de las áreas competentes las anomalías que se detecten durante las visitas realizadas a los lugares para dar seguimiento y resolver las necesidades de la ciudadanía.



Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular de Participación Ciudadana	1	X	
Auxiliar administrativo	N/A	N/A	
Encargada de recepción	1	X	

Organigrama Específico



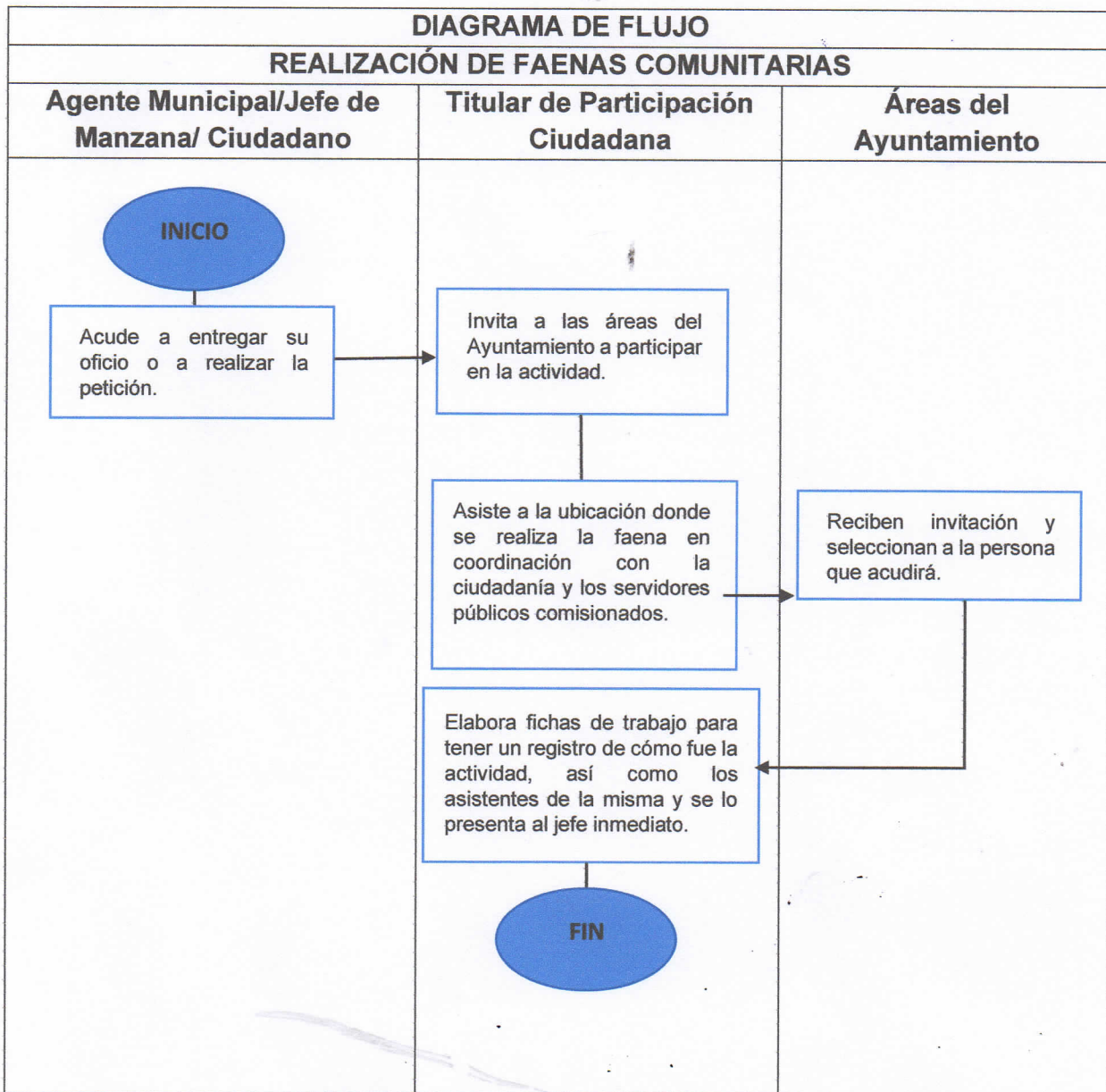
Objetivo General

Ayudar a los ciudadanos en la resolución de sus necesidades de recursos, programas y actividades que impactan en el desarrollo de la comunidad. Asimismo, Promover fomentar la participación activa y responsable de los Tlalnahuayoquenses en la vida y actividades del municipio, fortaleciendo la gestión social.



DEPARTAMENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO.	1
PROCEDIMIENTO	REALIZACIÓN DE FAENAS COMUNITARIAS		
OBJETIVO			
Realizar trabajos comunitarios en coordinación con la ciudadanía y las áreas del Ayuntamiento, haciendo el mejoramiento de su entorno y el bien común de la población.			
ALCANCE			
Habitantes del Municipio de Tlalnelhuayocan, Agentes Municipales, Jefes de Manzana y Servidores Públicos adscritos al Ayuntamiento.			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que se cuente con el material necesario para realizar las faenas comunitarias. • Crear los grupos de trabajo, proporcionales para realizar las faenas. 			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Agente Municipal/Jefe de Manzana/ Ciudadano	1	Acude a entregar su oficio o a realizar la petición.	
Titular de Participación Ciudadana	2	Recibe solicitud para realizar la actividad de una faena comunitaria.	
Titular de Participación Ciudadana	3	Invita a las áreas del Ayuntamiento a participar en la actividad.	
Titular de Participación Ciudadana	4	Asiste a la ubicación donde se realiza la faena en coordinación con la ciudadanía y los servidores públicos comisionados.	
Titular de Participación Ciudadana	5	Elabora fichas de trabajo para tener un registro de cómo fue la actividad, así como los asistentes de la misma, y se lo presenta al jefe inmediato.	





DEPARTAMENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO.	2
PROCEDIMIENTO	CREACIÓN DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL		
OBJETIVO			
Promover la participación ciudadana en la integración de los Comités de Contraloría Social, de igual manera realizar las funciones de seguimiento y vigilancia de la obra pública o servicios municipales en coadyuvancia con la ciudadanía.			
ALCANCE			
Los ciudadanos del Municipio de Tlalnahuayocan beneficiados en obra pública.			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Los Ayuntamientos promoverán la constitución de Comités de Contraloría Social, que serán responsables de supervisar la construcción de obra pública municipal, desde su planeación hasta su conclusión. Para cada obra se constituirá un Comité de Contraloría Social, salvo que las características técnicas o las dimensiones de la obra exijan la integración de más de uno. • Los Comités de Contraloría Social estarán integrados por tres vecinos beneficiarios directos de la obra, quienes serán elegidos entre los ciudadanos beneficiados por aquella, en Asamblea General que se celebrará antes del inicio de la obra. El Ayuntamiento entregará la información a la que está obligado en materia de transparencia y acceso a la información pública de la misma, para que el Comité realice sus trabajos. • El cargo de integrante del Comité será honorífico. No podrán ser integrantes de los Comités los dirigentes de organizaciones políticas o servidores públicos. • Corresponderá a los Comités de Contraloría Social: <ol style="list-style-type: none"> I. Vigilar que la obra pública se realice de acuerdo con el expediente técnico respectivo y dentro de la normatividad aplicable; II. Participar como observadores en los procesos o actos administrativos relacionados con la adjudicación o concesión de la ejecución de la obra; III. Hacer visitas de inspección y llevar registro de sus resultados; IV. Verificar la calidad con que se realiza la obra pública. V. Hacer del conocimiento de las autoridades correspondientes las irregularidades que se observen dentro del desempeño de sus funciones o las quejas que reciban de la ciudadanía, con motivo de las obras objeto de supervisión. VI. Integrar un archivo con la documentación que se derive de la supervisión de las obras; VII. Solicitar a las dependencias y entidades de la administración pública municipal las facilidades y la información necesaria para el desempeño de sus funciones; VIII. Intervenir en los actos de entrega-recepción de las obras y acciones, informando a los vecinos sobre el resultado del desempeño de sus funciones; y IX. Promover el adecuado mantenimiento de la obra pública ante las autoridades municipales. 			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	

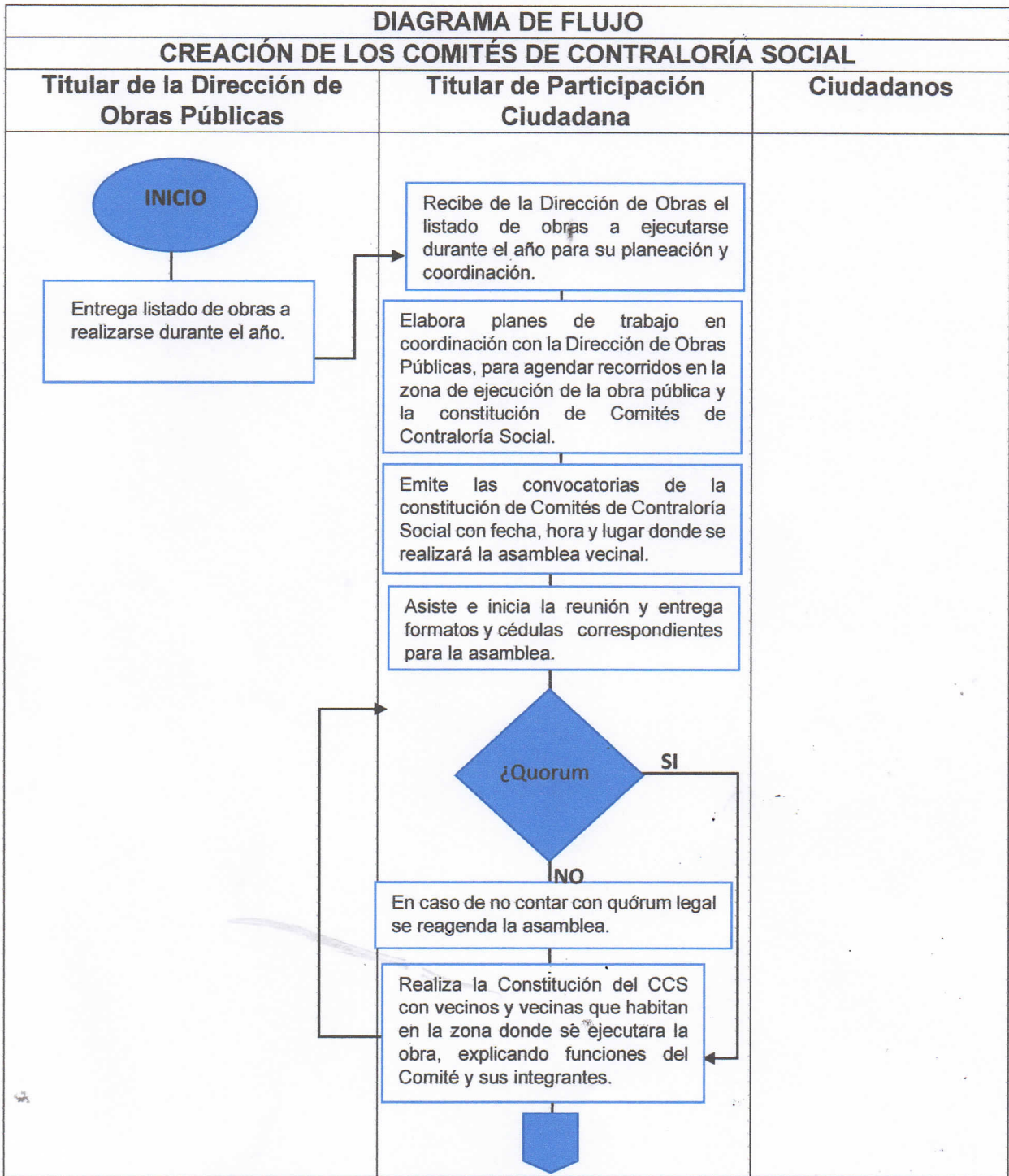


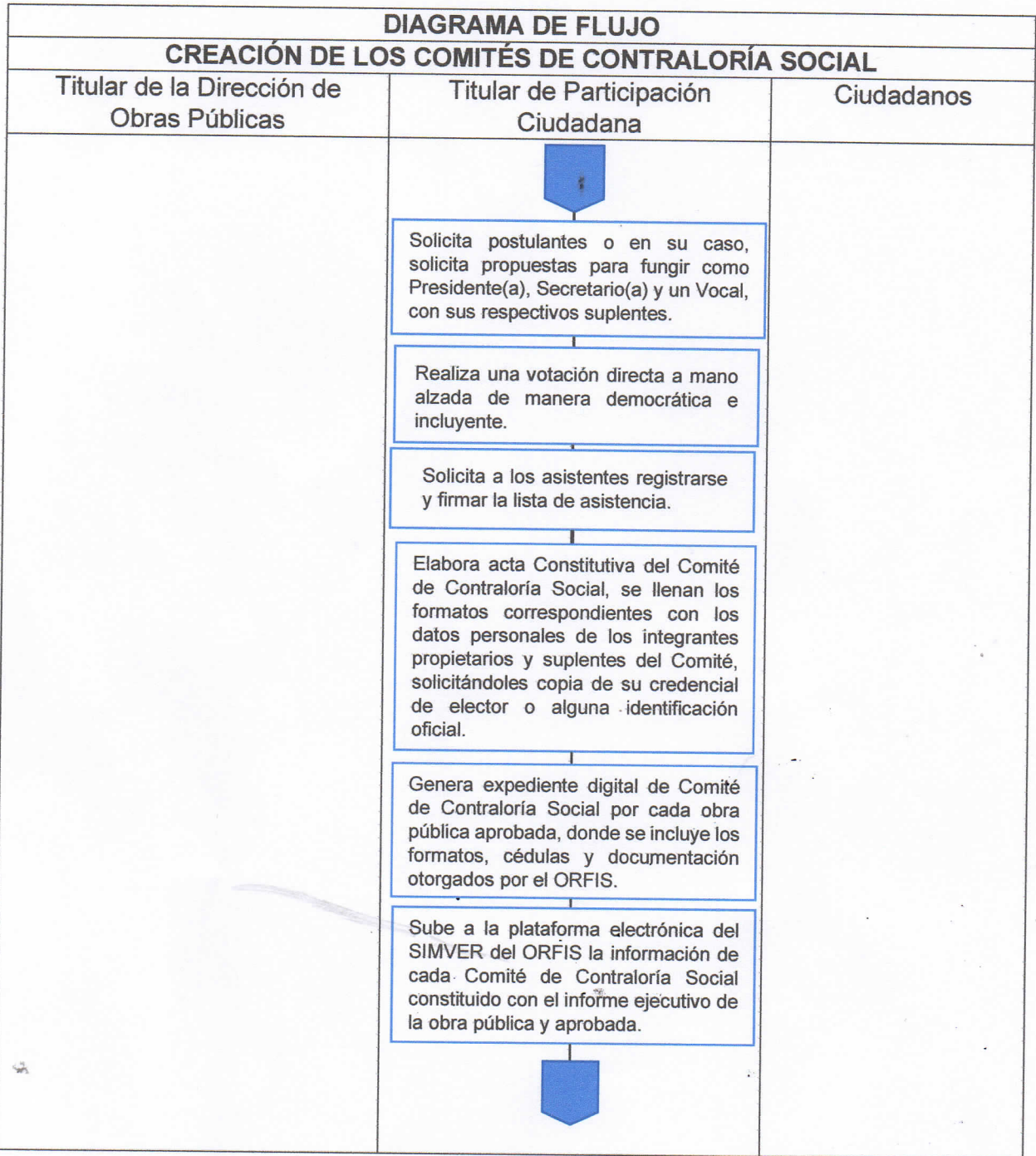
Titular Participación Ciudadana	de	1	Recibe de la Dirección de Obras el listado de obras a ejecutarse durante el año para su planeación y coordinación.
Titular Participación Ciudadana	de	2	Elabora planes de trabajo en coordinación con la Dirección de Obras Públicas, para agendar recorridos en la zona de ejecución de la obra pública y la constitución de Comités de Contraloría Social.
Titular Participación Ciudadana	de	3	Emite las convocatorias de la constitución de Comités de Contraloría Social, con fecha, hora y lugar donde se realizará la asamblea vecinal.
Titular Participación Ciudadana	de	4	Asiste e inicia la reunión y entrega formatos y cédulas correspondientes para la asamblea.
Titular Participación Ciudadana	de	5	Verifica que cuente con el quórum legal de 50% más 1 En caso de no contar con quorum legal se reagenda la asamblea. En caso de exista quórum legal, realiza la Constitución del CCS con vecinos y vecinas que habitan en la zona donde se ejecutara la obra, explicando funciones del Comité y sus integrantes.
Titular Participación Ciudadana	de	6	Solicita postulantes o en su caso, solicita propuestas para fungir como Presidente(a), Secretario(a) y un Vocal, con sus respectivos suplentes.
Titular Participación Ciudadana	de	7	Realiza una votación directa a mano alzada de manera democrática e incluyente.
Titular Participación Ciudadana	de	8	Solicita a los asistentes registrarse y firmar la lista de asistencia.
Titular Participación Ciudadana	de	9	Elabora acta constitutiva del Comité de Contraloría Social, se llenan los formatos correspondientes con los datos personales de los integrantes propietarios y suplentes del Comité, solicitándoles copia de su credencial de elector o alguna identificación oficial.
Titular Participación Ciudadana	de	10	Genera expediente digital de Comité de Contraloría Social por cada obra pública aprobada, donde se incluye los formatos, cédulas y documentación otorgados por el ORFIS.
Titular Participación Ciudadana	de	11	Sube a la plataforma electrónica del SIMVER del ORFIS la información de cada Comité de Contraloría Social constituido con el informe ejecutivo de la obra pública y aprobada.

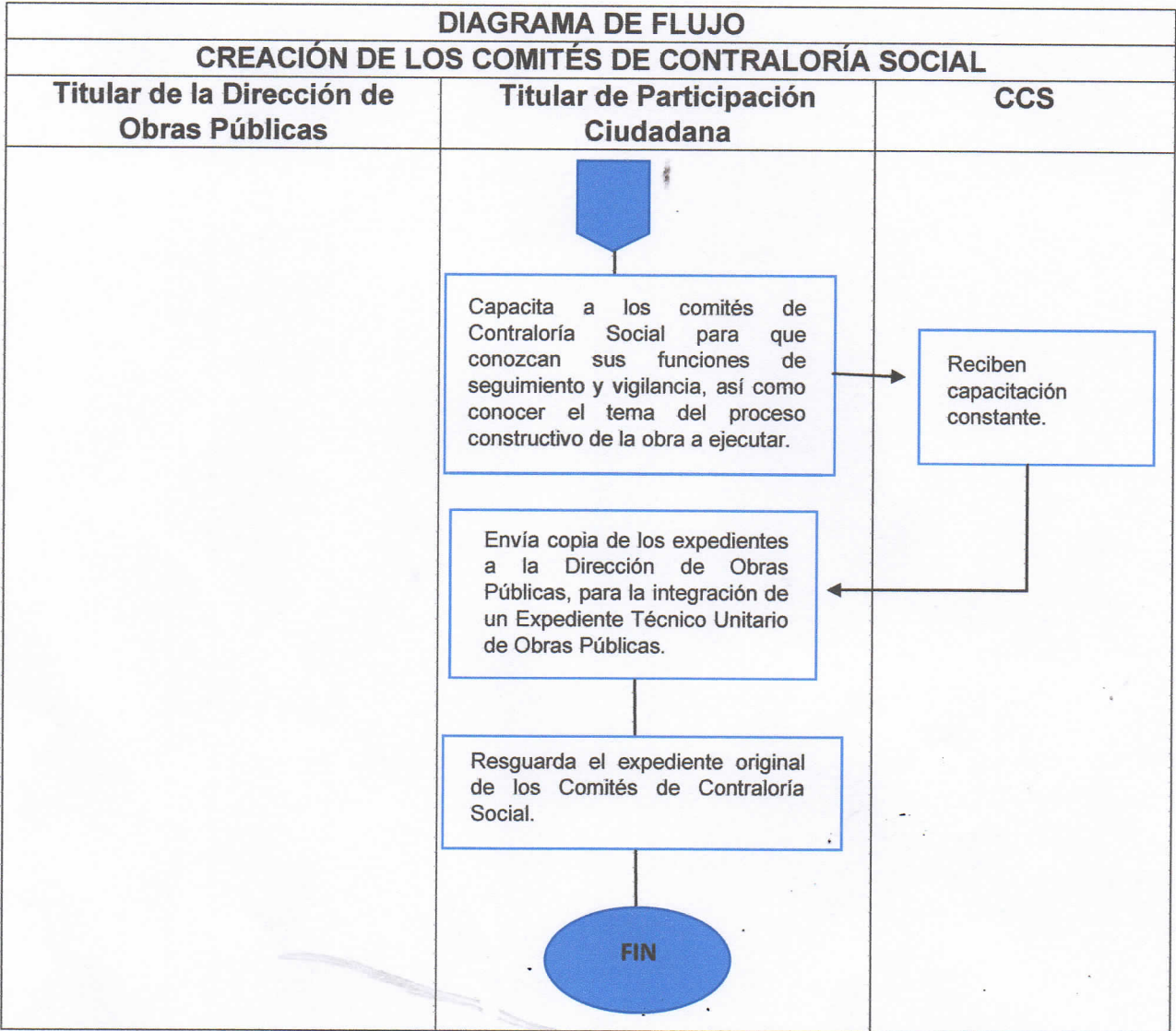


Titular Participación Ciudadana	de	12	Capacita a los comités de Contraloría Social para que conozcan sus funciones de seguimiento y vigilancia, así como conocer el tema del proceso constructivo de la obra a ejecutar.
Titular Participación Ciudadana	de	13	Envía copia de los expedientes a la Dirección de Obras Públicas, para la integración de un Expediente Técnico Unitario de Obras Públicas.
Titular Participación Ciudadana	de	14	Resguarda el expediente original de los Comités de Contraloría Social.





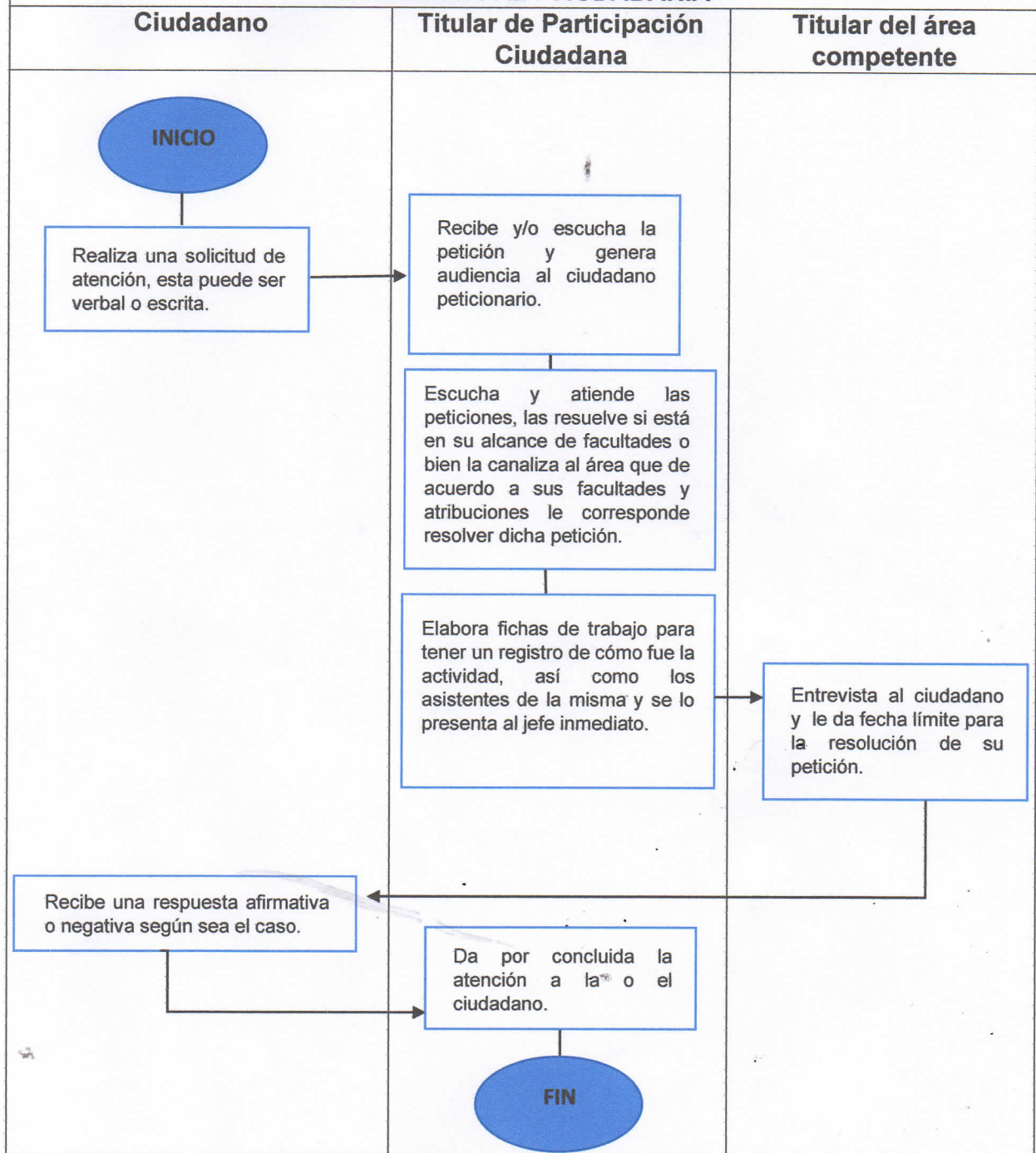




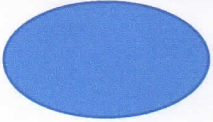
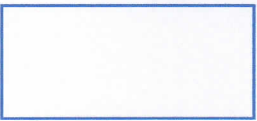
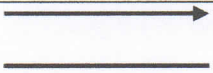
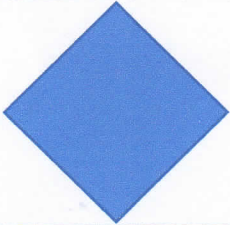
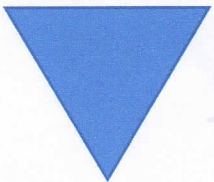

DEPARTAMENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO.	3
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		
OBJETIVO			
Que las y los ciudadanos habitantes del Municipio de Tlalnahuayocan, reciban la atención a sus solicitudes y peticiones, a fin de subsanar una necesidad.			
ALCANCE			
Aplica al titular de Participación Ciudadana, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas o morales que se vean involucradas.			
POLÍTICAS			
<ul style="list-style-type: none"> La Intervención del Titular de desarrollará brindando respuesta inmediata a una solicitud ciudadana, brindando audiencia a la o el ciudadano peticionario, a fin de escuchar sus necesidades y/o peticiones, atendiéndolas o bien canalizándolas con el área que de acuerdo a sus facultades y atribuciones sea la idónea para resolver dicha petición. 			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadano	1	Realiza una solicitud de atención, esta puede ser verbal o escrita.	
Titular de Participación Ciudadana	2	Recibe y/o escucha la petición y genera audiencia al ciudadano peticionario.	
Titular de Participación Ciudadana	3	Escucha y atiende las peticiones, las resuelve si está en su alcance de facultades o bien la canaliza al área que de acuerdo a sus facultades y atribuciones le corresponde resolver dicha petición.	
Titular del área competente	4	Entrevista al ciudadano y le da fecha límite para la resolución de su petición.	
Ciudadano	5	Recibe una respuesta afirmativa o negativa según sea el caso.	
Titular de Participación Ciudadana	6	Da por concluida la atención a la o el ciudadano.	



**DIAGRAMA DE FLUJO
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**



Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

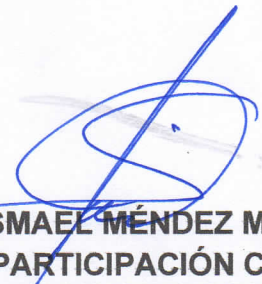



Directorio

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
C. DAVID ISMAEL MÉNDEZ MORALES	2288347161 ext. 0	participacion@tlalnelhuayocan.gob.mx
C. MARICELA CONTRERAS MARTÍNEZ	2288347161 ext. 0	participacion@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 28 del mes de marzo de 2023 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 123 extraordinaria de misma fecha.

 C. DAVID ISMAEL MÉNDEZ MORALES TITULAR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	 H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN, VER. 2022 - 2025 PARTICIPACIÓN CIUDADANA
---	---

