

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

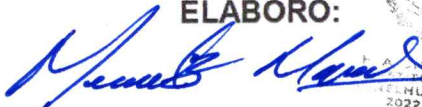
ADMINISTRACIÓN
2022-2025



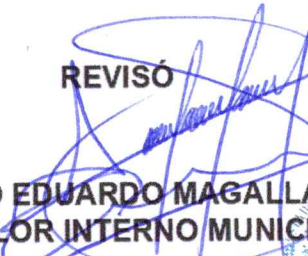
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

ELABORÓ:


C. DAVID ISMAEL MÉNDEZ MORALES
TITULAR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

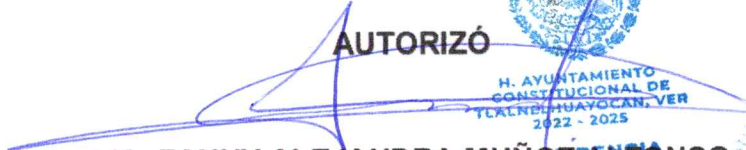
REVISÓ

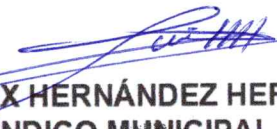

MTRO. ALFONSO EDUARDO MAGALLAN AMORES
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

VALIDÓ


L.P. SAMUEL ANTONIO LENDECHY ARELLANO
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

AUTORIZÓ


LIC. FANNY ALEJANDRA MUÑOZ ALFONSO
PRESIDENTA MUNICIPAL


MTRO. FELIX HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
SÍNDICO MUNICIPAL


C. DELFINA YTURRALDE SÁNCHEZ
REGIDORA ÚNICA MUNICIPAL

REGIDURÍA

Índice

Introducción.....	4
Marco Jurídico y Administrativo.....	5
Misión, Visión y Valores	6
Atribuciones.....	7
Estructura Orgánica	8
Organigrama Específico	8
Objetivo General	8
Procedimientos.....	9
01	9
REALIZACIÓN DE FAENAS COMUNITARIAS.....	9
02	11
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE MANERA PRESENCIAL.....	11
03	13
RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTOS DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO Y TRÁMITE.....	13
04	15
INGRESO A LAS INSTALACIONES AL PALACIO MUNICIPAL.....	15
05	17
RECEPCIÓN DE LLAMADAS.....	17
Simbología General.....	19
Directorio	20
Aprobación del Manual.....	20
Glosario.....	22

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.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Estatat

- 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.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

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

Como lo establece el artículo 152 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Ver., el área de Participación Ciudadana, tendrá las siguientes 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.
- VI. Con pleno respeto a la independencia de las organizaciones o asociaciones vecinales, asistir a las asambleas y demás reuniones de vecinos, procurando la formalización de los acuerdos tomados en ellas.
- VII. Asistir a las reuniones de los consejos, juntas, comités y demás actividades vecinales o con jefes de manzana, para atender solicitudes que se generen en las mismas;
- VIII. Dar seguimiento a las peticiones de la población y de las organizaciones vecinales formuladas a través de sus representantes;
- IX. Promover la participación ciudadana y el mejoramiento de la vida comunitaria;
- X. Recibir, canalizar y dar seguimiento a las demandas de la ciudadanía relativas a los servicios públicos que presta el Municipio y, en su caso, canalizar las que corresponden a otras instancias gubernamentales; y

XI. Todas las demás que le señale o indique la Presidenta Municipal.

Estructura Orgánica

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

Organigrama Específico



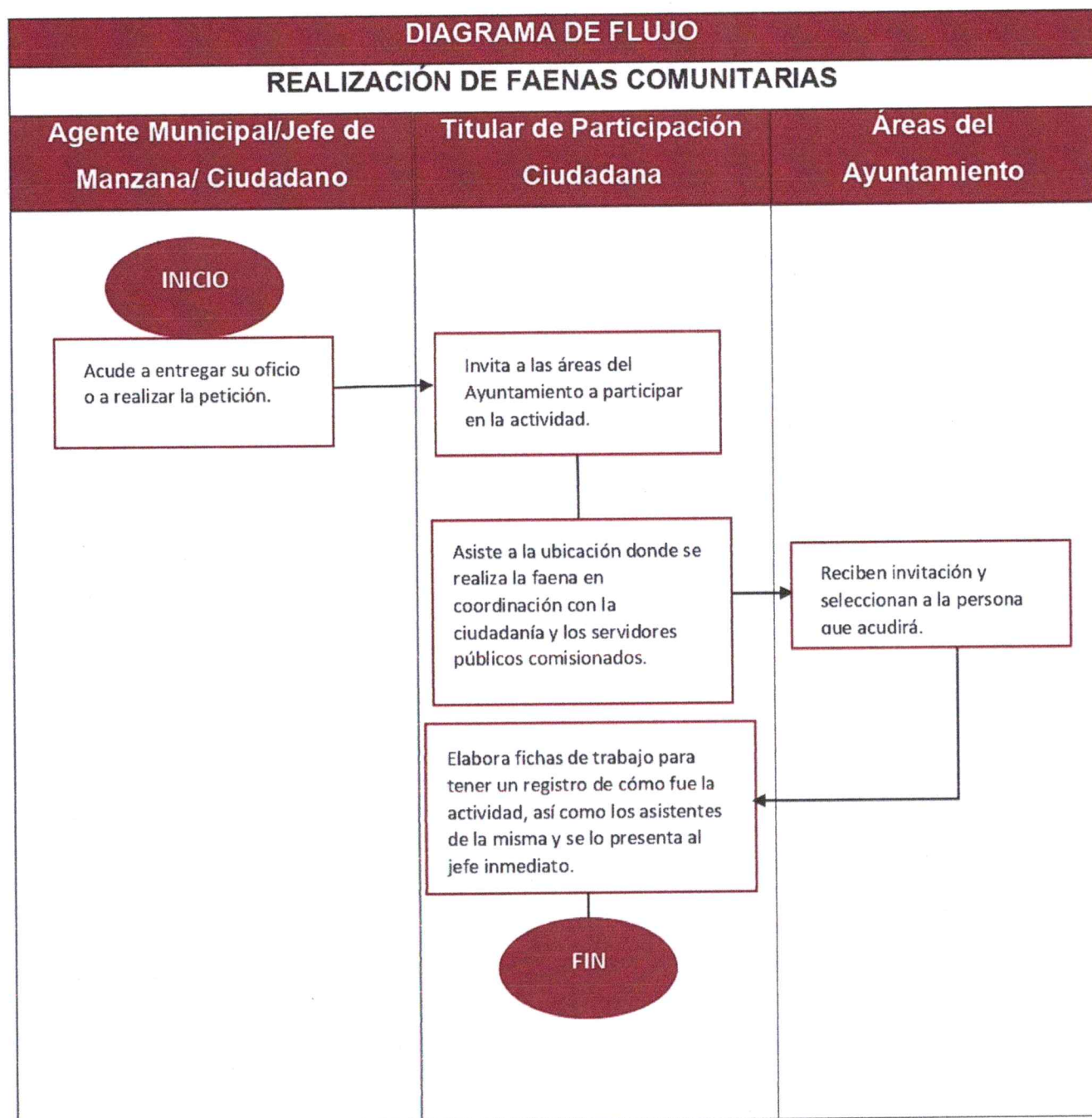
Objetivo General

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 Tlalnelhuayoquenses en la vida y actividades del municipio, fortaleciendo la gestión social.

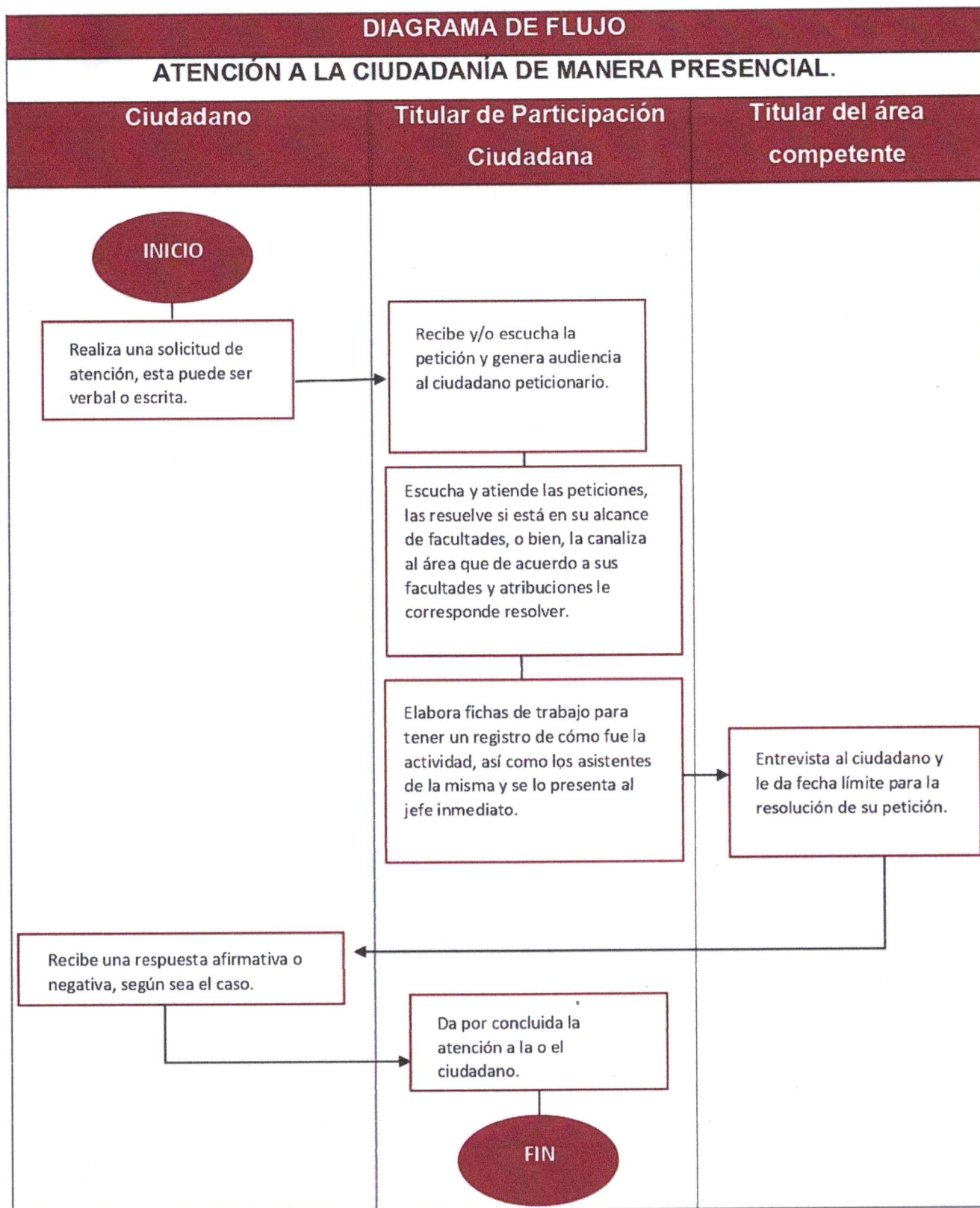
Procedimientos

DEPARTAMENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO.	01
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 Tlalnahuayocan, Agentes Municipales, Jefes de Manzana y Servidores Públicos adscritos al Ayuntamiento.			
POLÍTICAS			
• Verificar que se cuente con el material necesario para realizar las faenas comunitarias. • Crear grupos de trabajo 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.
------------------------------------	---	---

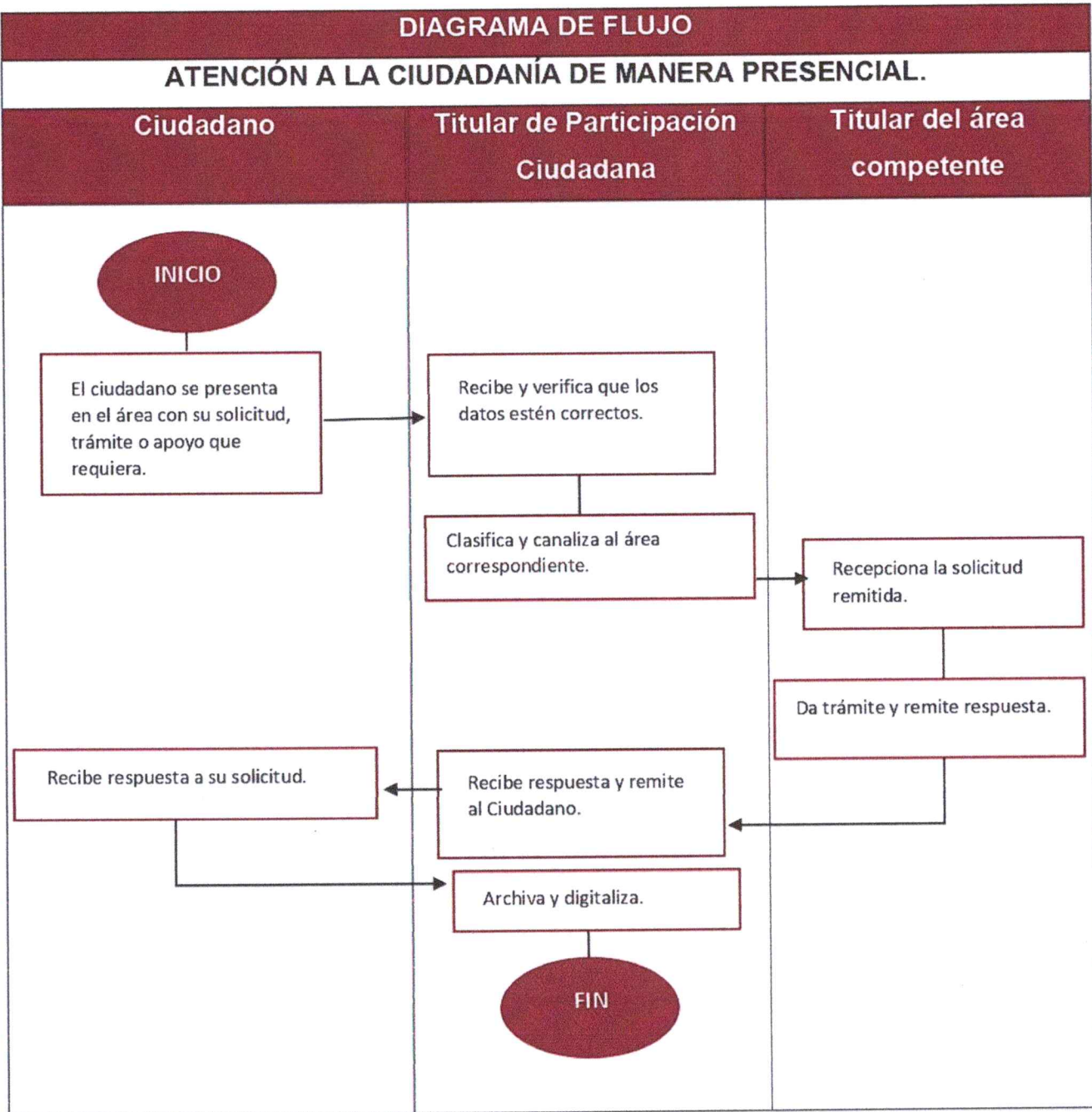


DEPARTAMENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO.	02
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE MANERA PRESENCIAL.		
OBJETIVO			
Que las y los ciudadanos habitantes del Municipio de Tlalnahuayocan, reciban la atención a sus solicitudes y peticiones, a fin de subsanar una necesidad.			
ALCANCE			
Aplica al titular de Participación Ciudadana, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas o morales que se vean involucradas.			
POLÍTICAS			
La Intervención del Titular se desarrollará brindando respuesta inmediata a una solicitud ciudadana, brindando audiencia al peticionario, a fin de escuchar sus necesidades y/o peticiones, atendiendo o canalizándolas con el área que de acuerdo a sus facultades y atribuciones sea la idónea para resolver.			
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.	
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.	

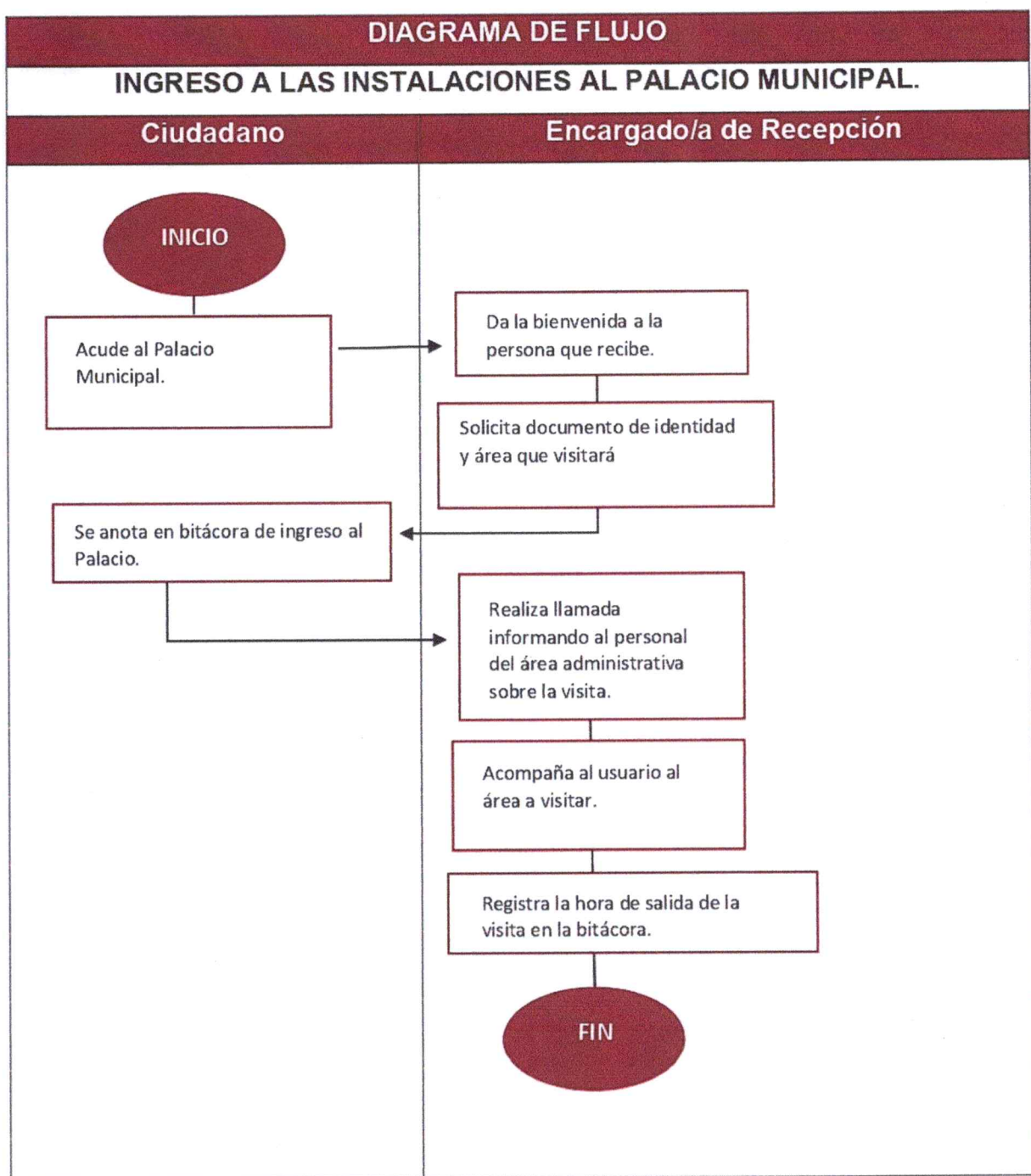


DEPARTAMENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO.	03
PROCEDIMIENTO	RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTOS DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO Y TRÁMITE.		
OBJETIVO			
Orientar, Informar, recibir y gestionar las solicitudes de servicio, trámites y apoyos que presente la ciudadanía.			
ALCANCE			
Desde la recepción del documento hasta la contestación de la misma.			
POLÍTICAS			
El ciudadano hace su petición mediante un oficio, o en su caso requisita el formato establecido por el área de Participación Ciudadana.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadano	1	El ciudadano se presenta en el área con su solicitud, trámite o apoyo que requiera.	
Titular de Participación Ciudadana	2	Recibe la solicitud, verificando que los datos estén correctos.	
Titular de Participación Ciudadana	3	Clasifica y canaliza al área correspondiente.	
Titular del área competente	4	Recepciona la solicitud remitida.	
Titular del área competente	5	Da trámite y remite respuesta.	
Titular de Participación Ciudadana	6	Recibe respuesta y remite al Ciudadano.	
Ciudadano	7	Recibe respuesta a su solicitud.	

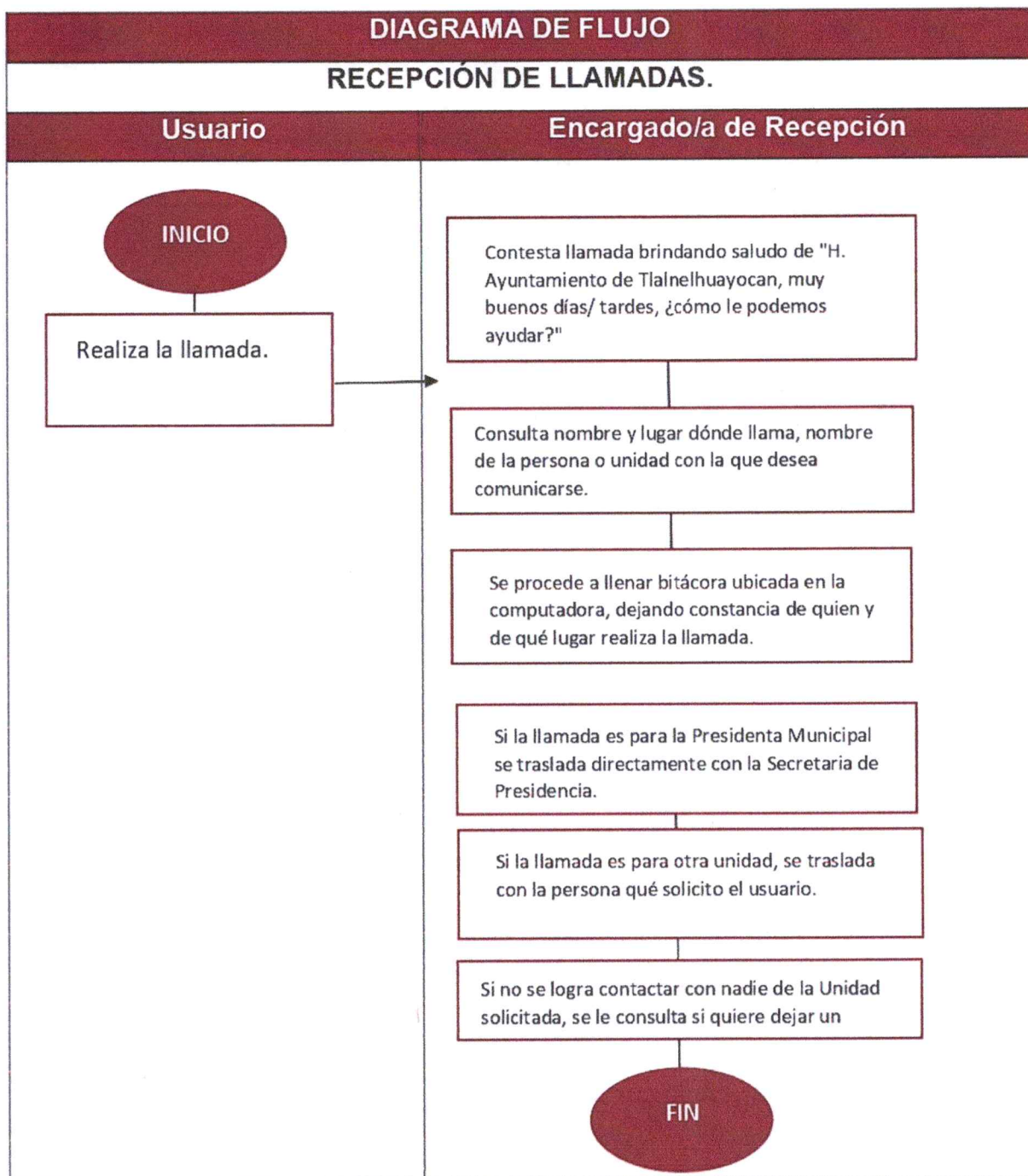
Titular de Participación Ciudadana	de	8	Archiva y digitaliza.
------------------------------------	----	---	-----------------------



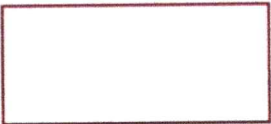
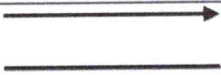
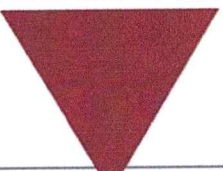
DEPARTAMENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO.	04
PROCEDIMIENTO	INGRESO A LAS INSTALACIONES AL PALACIO MUNICIPAL.		
OBJETIVO			
Definir los pasos a seguir cuando una persona solicita ingresar a las instalaciones del Palacio Municipal.			
ALCANCE			
Recepción del Palacio Municipal y población general.			
POLÍTICAS			
- El o la encargado/a de recepción deberá brindar un trato amable en todo momento. - Verificara que los ciudadanos que ingresen al Palacio Municipal se registren en el libro de entrada. - En caso de que el ciudadano tenga cita en determinada área, procederá a llamar al titular para anunciar la llegada. - Indicará al ciudadano la ubicación del área a donde se dirija de manera clara y precisa.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Ciudadano	1	Acude al Palacio Municipal.	
Encargado/a de Recepción	2	Da la bienvenida a la persona que recibe.	
Encargado/a de Recepción	3	Solicita documento de identidad y área que visitará.	
Ciudadano	4	Se anota en bitácora de ingreso al Palacio.	
Encargado/a de Recepción.	5	Realiza llamada informando al personal del área administrativa sobre la visita.	
Encargado/a de Recepción.	6	Acompaña al usuario al área a visitar.	
Encargado/a de Recepción.	7	Registra la hora de salida de la visita en la bitácora.	



DEPARTAMENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO.	05
PROCEDIMIENTO	RECEPCIÓN DE LLAMADAS.		
OBJETIVO			
Definir los pasos a seguir cuando se realiza recepción de llamadas.			
ALCANCE			
Población general.			
POLÍTICAS			
• El o la encargado/a de recepción deberá brindar un trato amable en todo momento.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Usuario	1	Realiza la llamada.	
Encargado/a de Recepción	2	Contesta llamada brindando saludo de "H. Ayuntamiento de Tlalnahuayocan, muy buenos días/ tardes, ¿cómo le podemos ayudar?"	
Encargado/a de Recepción	3	Consulta nombre y lugar dónde llama, nombre de la persona o unidad con la que desea comunicarse y motivo.	
Ciudadano	4	Se procede a llenar bitácora ubicada en la computadora, dejando constancia de quien y de qué lugar realiza la llamada.	
Encargado/a de Recepción.	5	Si la llamada es para la Presidenta Municipal, se traslada directamente con la Secretaria de Presidencia.	
Encargado/a de Recepción.	6	Si la llamada es para otra unidad, se traslada con la persona que solicito el usuario.	
Encargado/a de Recepción.	7	Si no se logra contactar con nadie de la Unidad solicitada, se le consulta si quiere dejar un recado y éste, se envía con una nota en el escritorio al Director y/o Titular, para que posteriormente se comuniquen con la persona.	



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 continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	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 19 de junio de 2025, y queda asentado en el acta de sesión de cabildo extraordinaria número Tricentésima Decima Quinta, de misma fecha.



Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Canalizar: Redirigir una solicitud, queja, o sugerencia recibida de la ciudadanía al área competente, para su pronta atención.

Convocatoria: Escrito con que se convoca a varias personas para que concurran a un hecho público.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Oficio: Documento que sirve para entregar de manera oficial, información entre las distintas áreas del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

Petición: Documento en el cual el ciudadano solicita el apoyo del H. Ayuntamiento.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad específica.