

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

	ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZA Y REGISTRA
NOMBRE Y FIRMA	LIC. FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	MTRO. BABE SEGURA CORDOVA	DR. CARLOS HERNÁN CORTÉS CÁMARA
PUESTO	DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA	COORDINADOR DE MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

ÍNDICE

I.- INTRODUCCIÓN	3
II.- LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	4
III.- DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS	5
1. DESPACHO DE LA DIRECCION	
PROCEDIMIENTO 1.1	7
PROCEDIMIENTO 1.2	11
PROCEDIMIENTO 1.3	15
PROCEDIMIENTO 1.4	19
PROCEDIMIENTO 1.5	23
PROCEDIMIENTO 1.6	27
PROCEDIMIENTO 1.7	31
PROCEDIMIENTO 1.8	35
PROCEDIMIENTO 1.9	39
2. SUBDIRECCION DE ATENCION Y GESTION	
PROCEDIMEINTO 2.1	43
PROCEDIMIENTO 2.2	47
PROCEDIMIENTO 2.3	51
PROCEDIMIENTO 2.4	55
PROCEDIMIENTO 2.5	59
3. SUBDIRECCION DE ORGANIZACIÓN Y VINCULACION	
PROCEDIMEINTO 3.1	64
PROCEDIMIENTO 3.2	67
PROCEDIMIENTO 3.3	71
PROCEDIMIENTO 3.4	75
4. UNIDAD DE ENLACE MEJORA REGULATORIA	
PROCEDIMEINTO 4.1	80
PROCEDIMIENTO 4.2	84
PROCEDIMIENTO 4.3	94

INTRODUCCIÓN.

El Manual de Procedimientos, es un instrumento de apoyo administrativo de la Dirección de Atención Ciudadana, el cual ha sido elaborado con el propósito de normar y precisar, en forma clara y sencilla los procesos que se realizan y así otorgar a los servidores públicos, una herramienta que permita el desarrollo e implementación de las estrategias correctas para obtener mejores resultados, en el proceso de comunicación con el ciudadano, el registro y transmisión oportuna de información.

La correcta implementación de los procesos requeridos, coadyuvará a obtener mejores resultados, contribuirá al ejercicio correcto de sus funciones, desde el ámbito de su competencia y responsabilidades como servidores públicos de la Dirección de Atención Ciudadana, en sus áreas correspondientes.

Las políticas, procedimientos, flujos de información, reportes y responsabilidades, descritos en el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos de la Dirección de Atención Ciudadana, son aplicables al personal adscrito a esta Dirección y en su caso a otras Dependencias del Municipio, cuando impliquen su interacción, siendo el enlace con éstas el Responsable Administrativo de cada Dependencia.

El presente Manual contiene el listado y desarrollo de procedimientos de la Dirección, Subdirecciones, departamentos y áreas: objetivo y fundamento jurídico de cada uno de ellos, descripción de actividades, normas de operación, diagrama de flujo, formatos, guía para el llenado de formatos, y Directorio. Este documento ha sido elaborado por la Dirección de Atención Ciudadana.

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

I.- DESPACHO DE LA DIRECCIÓN

- Control de Gastos.- 1.1
- Transferencia y/ o Ampliación de Recursos.- 1.2
- Requisición de Compras .- 1.3
- Orden de Servicio.- 1.4
- Orden de trabajo.- 1.5
- Elaboración y Trámite de Orden de Pago 1.6
- Pago de Personal.- 1.7
- Movimiento de personal de alta .- 1.8
- Movimiento de personal de baja.- 1.9

2.- SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y GESTIÓN

- Recepción y trámite de peticiones y demandas ciudadanas.- 2-1
- Ventanilla Unica.- 2.2
- Módulo de Información.- 2.3
- Área de Respuesta.- 2.4
- Proceso de Evaluación de las peticiones y Demandas Ciudadanas 2.5

3.- SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y VINCULACIÓN

- Elección de Jefes de Manzanas.- 3.1.
- Actualización de Datos.- 3.2
- Visitas permanentes con las Organizaciones Ciudadana.- 3.3
- Elección de Comité de Participación Ciudadana y Contraloría Social.- 3.4

4.- UNIDAD DE ENLACE MEJORA REGULATORIA

- Elaboración del Programa Anual de Mejora Regulatoria. 4.1
- Registro y Actualización de Catálogo Municipal de Regulaciones y Trámites y Servicios. - 4.2
- Elaboración y Presentación del análisis de impacto regulatoria.- 4.3
- Elaboración y Presentación de la Agenda Regulatoria.- 4.4
- Integración del Padrón Municipal de Inspectores y Verificadores.- 4.5
- Inspección del catálogo municipal de inspectores, verificadores y visitas domiciliarias.- 4.6



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

DESPACHO DE LA DIRECCION



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROCEDIMIENTO 1.1

CONTROL DE GASTOS

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO 1.1 CONTROL DE GASTOS

Controlar y revisar el presupuesto para la ejecución de compras

FUNDAMENTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO 1.1 CONTROL DE GASTOS

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco Fracciones II y IV. 126 INCISO C) 138 Y 139.

Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de tabasco, Artículos 1, 3,4 14 y 17 y 20

Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco. Artículos 2,3,5,6 y 13

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro.

Lineamientos para el Ejercicio, control y evaluación del Presupuesto de Egresos Municipal 2020. Punto 6.

Lineamientos del Comité de Compras del Municipio de Centro Tabasco, punto 4,7, y 8.

Manual de Normas Presupuestarios para el Municipio de Centro Tabasco, punto 3.1.1.

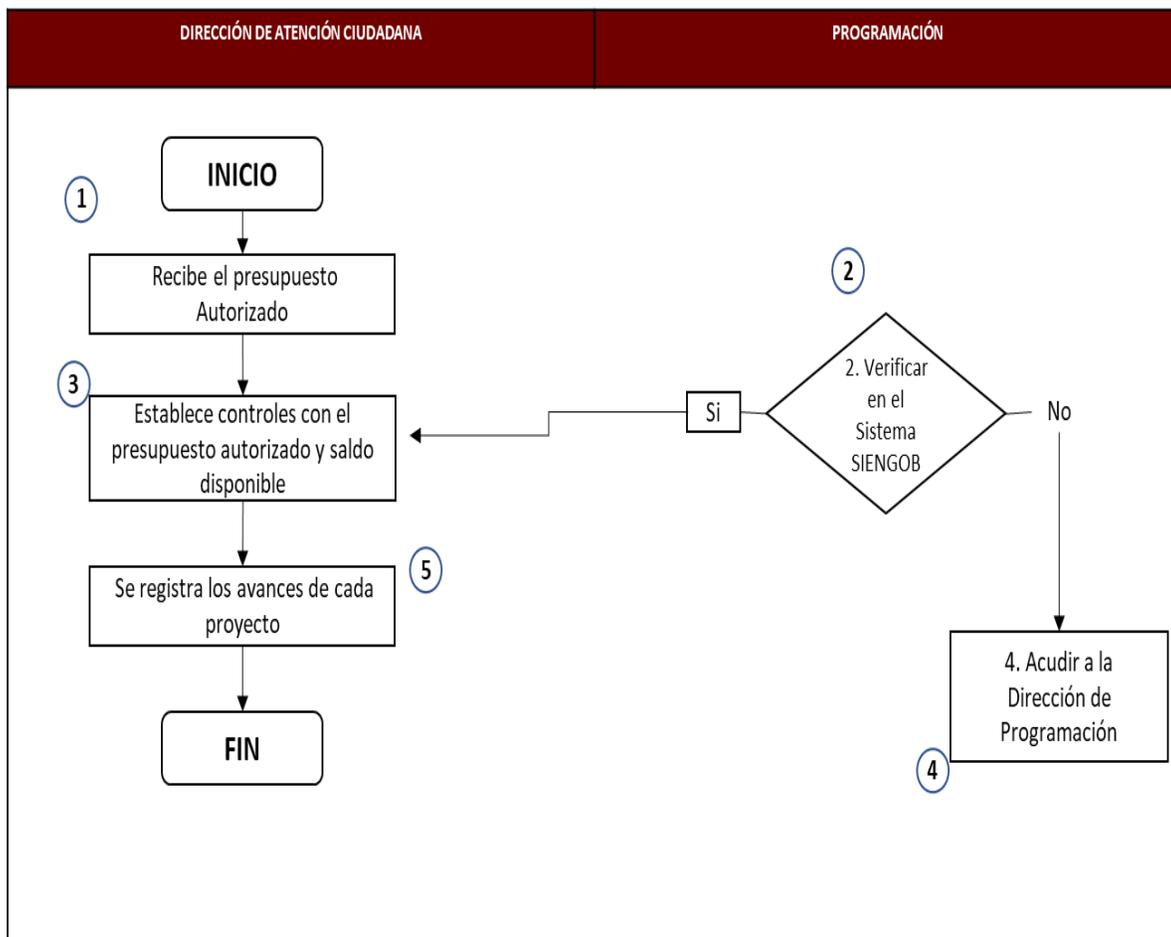
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de Gastos	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO DOCUMENTO
INICIO			
1	Despacho de la Dirección	Recibe el presupuesto Autorizado	Oficio techo presupuestal
2	Despacho de la Dirección	Verifica en el Sistema SIEN-GOB	
3	Despacho de la Dirección	3.- Si.- Establece controles con el presupuesto autorizado y saldo disponible	
4	Despacho de la Dirección	4.- No.- Acudir a la Dirección de Programación	
5	Despacho de la Dirección	5.- Se registran los avances de cada proyecto	
FIN			

DIAGRAMA DE FLUJO

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de Gastos	



PROCEDIMIENTO 1.2

TRANSFERENCIA Y/O AMPLIACIÓN DE RECURSOS

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.2. TRANSFERENCIA Y/O AMPLIACIÓN DE RECURSOS

Realizar las gestiones de transferencia para su adecuada ejecución de gasto.

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.2. TRANSFERENCIA Y/O AMPLIACIÓN DE RECURSOS

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco Fracciones II y IV. 126 INCISO C) 138 Y 139.

Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de tabasco, Artículos 1, 3,4 14 y 17 y 20

Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco. Artículos 2,3,5,6 y 13

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro.

Lineamientos para el Ejercicio, control y evaluación del Presupuesto de Egresos Municipal 2020. Punto 6.

Lineamientos del Comité de Compras del Municipio de Centro Tabasco, punto 4,7, y 8.

Manual de Normas Presupuestarios para el Municipio de Centro Tabasco, punto 3.1.1.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Transferencia o ampliación de recursos.	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
		INICIO	
1	Despacho de la Dirección	Recibe el presupuesto Autorizado	Oficio autorizado
2	Despacho de la Dirección	Analiza el presupuesto y procede a solicitud de adecuación presupuestal	Oficio de solicitud
3	Despacho de la Dirección	Identifica las partidas con suficiencia susceptible de transferir	
4	Despacho de la Dirección	Elaborar solicitud de transferencia y/o ampliación de recursos	
5	Despacho de la Dirección	Se turna la solicitud a programación para la transferencia o ampliación de recursos.	
6	Despacho de la Dirección	Recibe la notificación de transferencia de solicitud	Oficio autorizado por Dirección de Programación
7	Despacho de la Dirección	Archiva copia de la documentación	
		Fin	

DIAGRAMA DE FLUJO

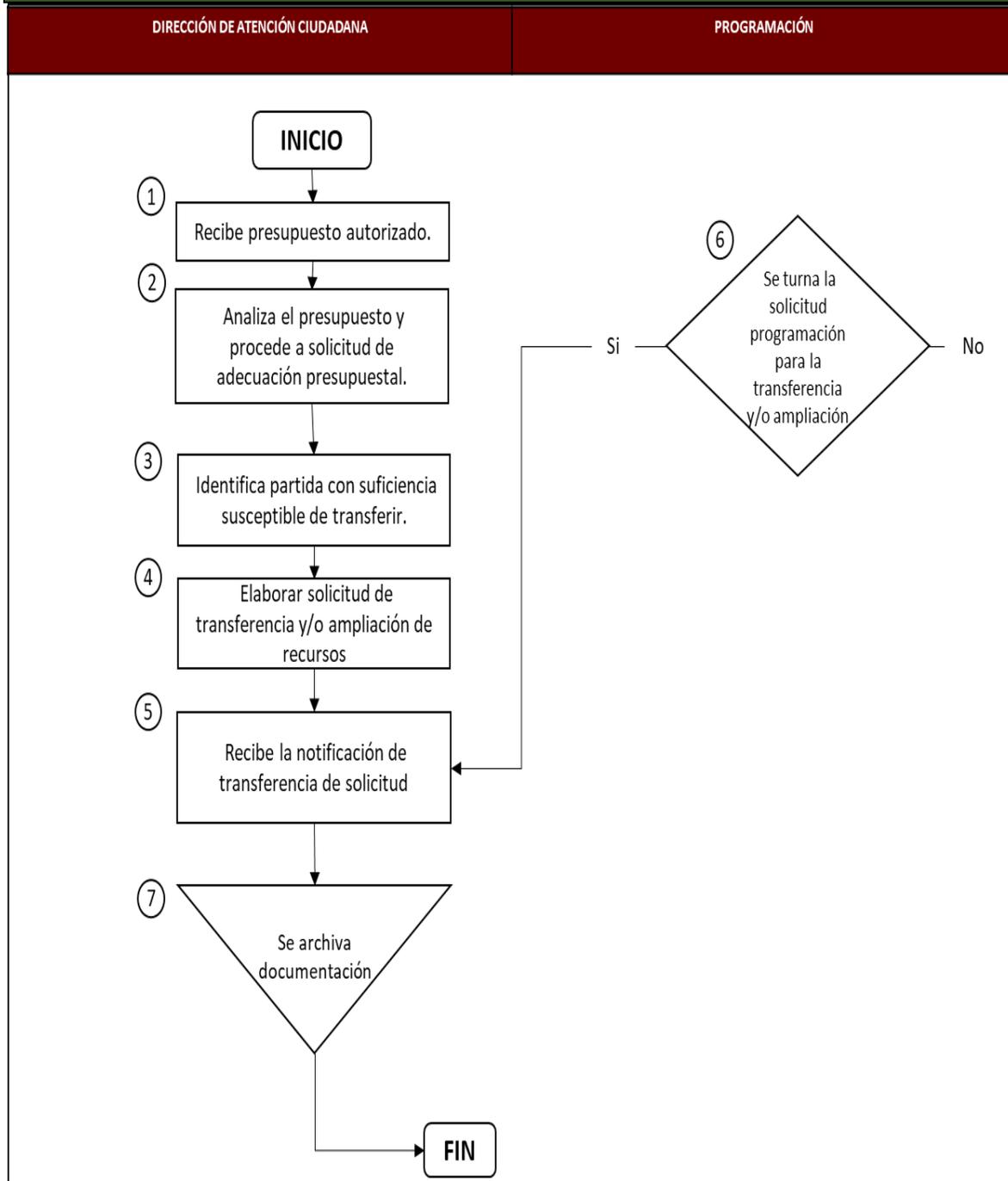


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Transferencia o ampliación de recursos.



PROCEDIMIENTO 1.3

REQUISICIÓN DE COMPRAS

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.3 REQUISICIÓN DE COMPRA

Mantener en existencia requerimientos que serán utilizados en la dirección.

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.3. REQUISICIÓN DE COMPRA.

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco Fracciones II y IV. 126 INCISO C) 138 Y 139.

Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de tabasco, Artículos 1, 3,4 14 y 17 y 20

Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco. Artículos 2,3,5,6 y 13

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro.

Lineamientos para el Ejercicio, control y evaluación del Presupuesto de Egresos Municipal 2020. Punto 6.

Lineamientos del Comité de Compras del Municipio de Centro Tabasco, punto 4,7, y 8.

Manual de Normas Presupuestarios para el Municipio de Centro Tabasco, punto 3.1.1.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Requisición de Compras	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
		INICIO	
1	Despacho de la Dirección	Analiza los requerimientos de las áreas	
2	Despacho de la Dirección	Verifica en el sistema la suficiencia presupuestal. SIEN-GOB	
3	Despacho de la Dirección	Suficiencia	
4	Despacho de la Dirección	Acudir a la Dirección de Programación para la aclaración de presupuesto	
5	Despacho de la Dirección	Se procede a la Elaboración de requisición de compras en el sistema	Oficio y requisición
6	Despacho de la Dirección	Tramite de requisición ante la Dirección de Administración.	
7	Despacho de la Dirección	Elabora la salida de almacén para el retiro de materiales previa verificación	formato
8	Despacho de la Dirección	Archiva copia de la documentación	
		FIN	

DIAGRAMA DE FLUJO

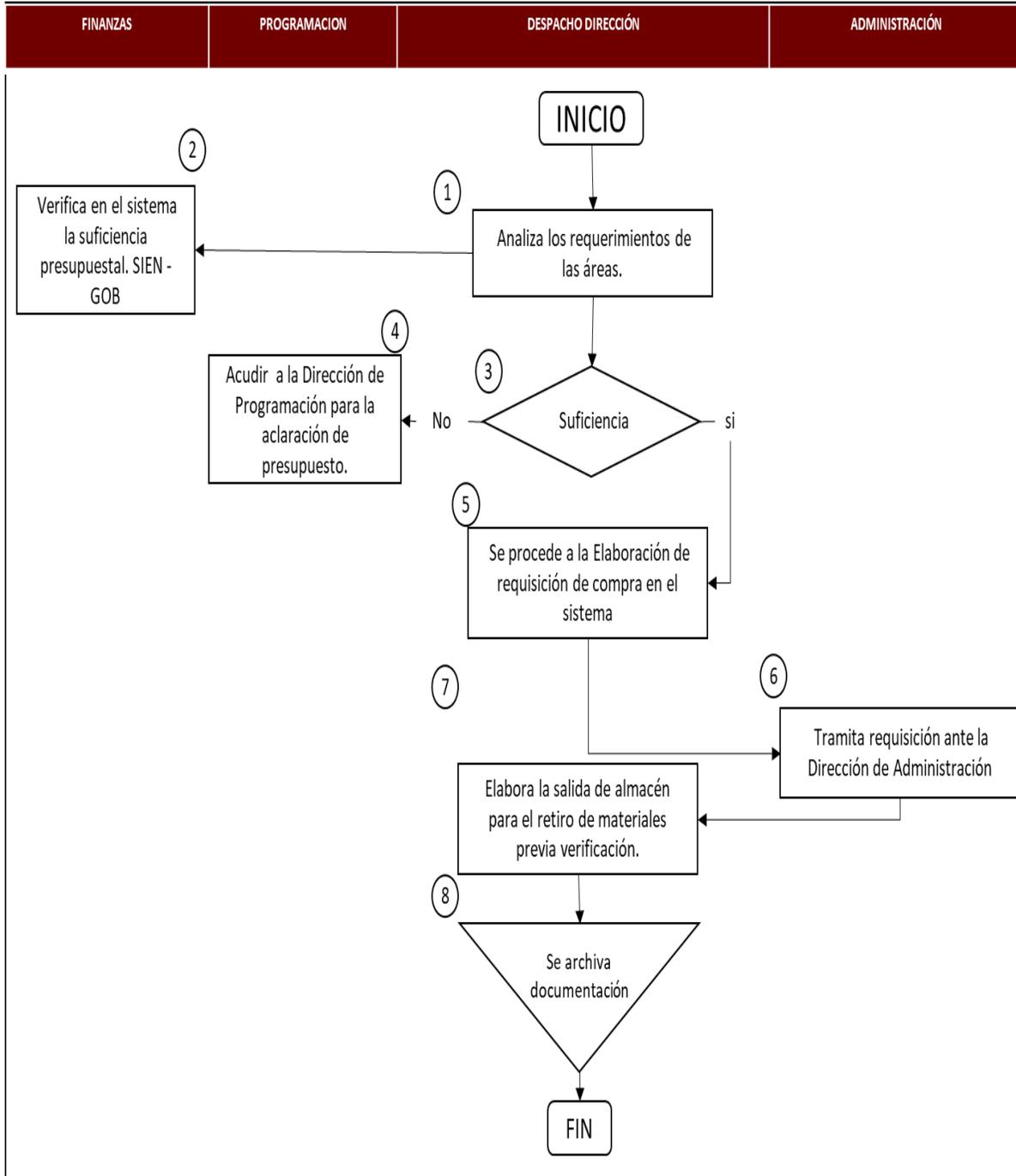


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Requisición de Compras



PROCEDIMIENTO 1.4

ORDEN DE SERVICIO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.- 1.4 ORDEN DE SERVICIO

Solicitar servicio que se utilizara en la Dirección de Atención Ciudadana

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.4. ORDEN DE SERVICIO.

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco Fracciones II y IV. 126 INCISO C) 138 Y 139.

Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de tabasco, Artículos 1, 3,4 14 y 17 y 20

Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco. Artículos 2,3,5,6 y 13

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro.

Lineamientos para el Ejercicio, control y evaluación del Presupuesto de Egresos Municipal 2020. Punto 6.

Lineamientos del Comité de Compras del Municipio de Centro Tabasco, punto 4,7, y 8.

Manual de Normas Presupuestarios para el Municipio de Centro Tabasco, punto 3.1.1.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Orden de Servicio

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
INICIO			
1	Despacho de la Dirección	Analiza los servicios requeridos de cada área.	
2	Despacho de la Dirección	Verifica en el sistema la suficiencia presupuestal.	
3	Despacho de la Dirección	Suficiencia	
4	Despacho de la Dirección	Acude a la Dirección de Programación de programación para la aclaración del presupuesto.	
5	Despacho de la Dirección	Elaboración de orden de servicio	
6	Despacho de la Dirección	Se envía el orden de servicio ante la Dirección de Administración.	oficio
7	Despacho de la Dirección	La Dirección de administración cotiza y tramita la solicitud seleccionado al prestador de servicio.	
8	Despacho de la Dirección	Recibe el servicio solicitado	formato
9	Despacho de la Dirección	Archiva copia de la documentación	
FIN			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

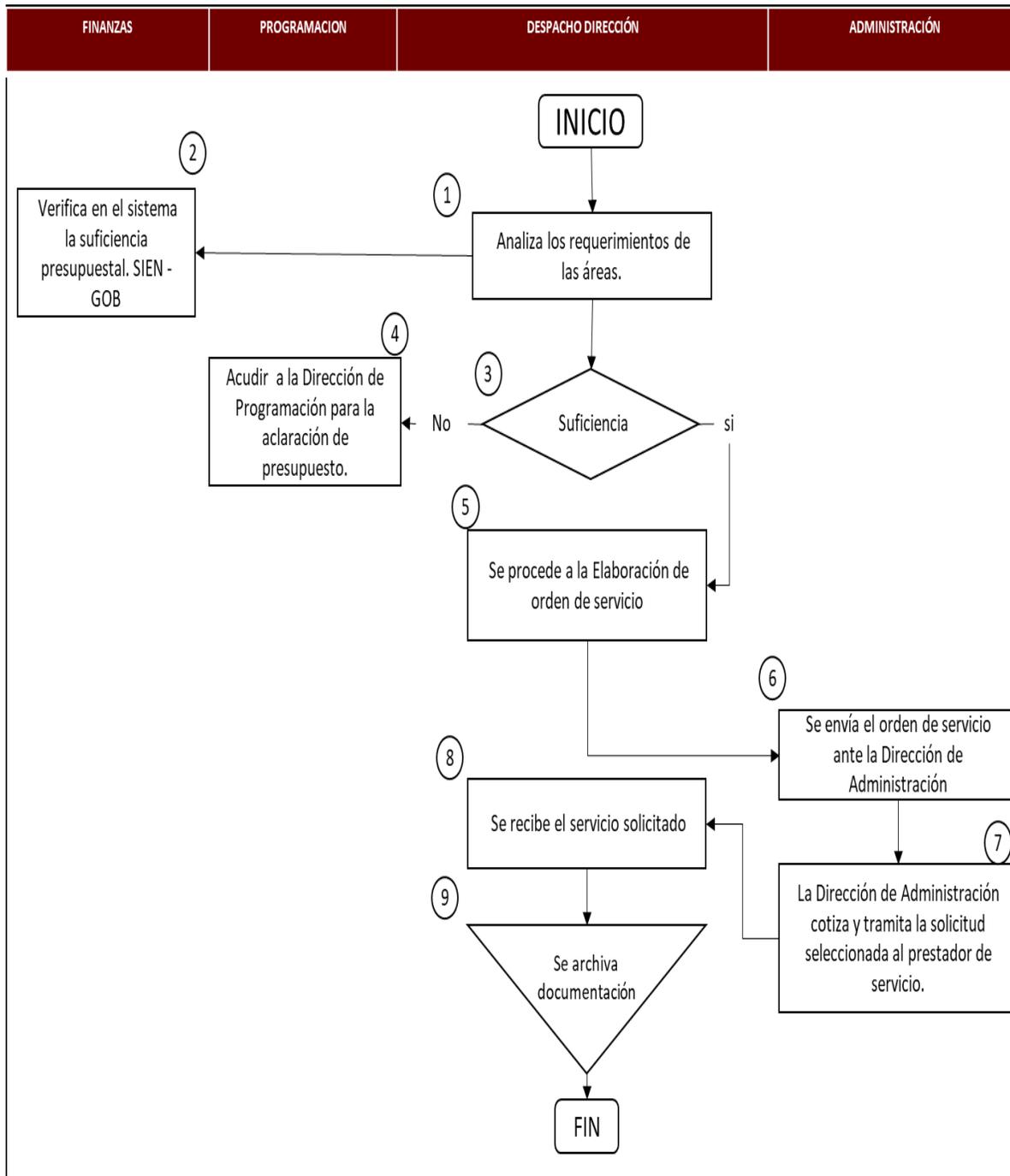
DIAGRAMA DE FLUJO

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Orden de Servicio



PROCEDIMIENTO 1.5

ORDEN DE TRABAJO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.5. ORDEN DE TRABAJO.

Mantener en buenas condiciones el vehículo de la Dirección, tramitando la orden de trabajo conforme a la suficiencia establecida.

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.5. ORDEN DE TRABAJO

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco Fracciones II y IV. 126 INCISO C) 138 Y 139.

Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de tabasco, Artículos 1, 3,4 14 y 17 y 20

Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco. Artículos 2,3,5,6 y 13

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro.

Lineamientos para el Ejercicio, control y evaluación del Presupuesto de Egresos Municipal 2020. Punto 6.

Lineamientos del Comité de Compras del Municipio de Centro Tabasco, punto 4,7, y 8.

Manual de Normas Presupuestarios para el Municipio de Centro Tabasco, punto 3.1.1.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Despacho de la Dirección
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Orden de Trabajo por reparación y mantenimiento de vehículos	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
INICIO			
1	Despacho de la Dirección	Analiza los servicios requeridos de cada área.	
2	Despacho de la Dirección	Verifica en el sistema la suficiencia presupuestal.	
3	Despacho de la Dirección	Suficiencia	
4	Despacho de la Dirección	Elaboración de orden de trabajo	
5	Despacho de la Dirección	envía la orden de trabajo ante la Dirección de Administración.	oficio
6	Despacho de la Dirección	La Sub. De R. Materiales cotiza y tramita la solicitud al prestador de servicio.	
7	Despacho de la Dirección	Recibe el vehículo, verifica el servicio solicitado y firma de conformidad	formato
8	Despacho de la Dirección	Recibe el vehículo reparado	
9	Despacho de la Dirección	Se archiva copia de la documentación	
FIN			

DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

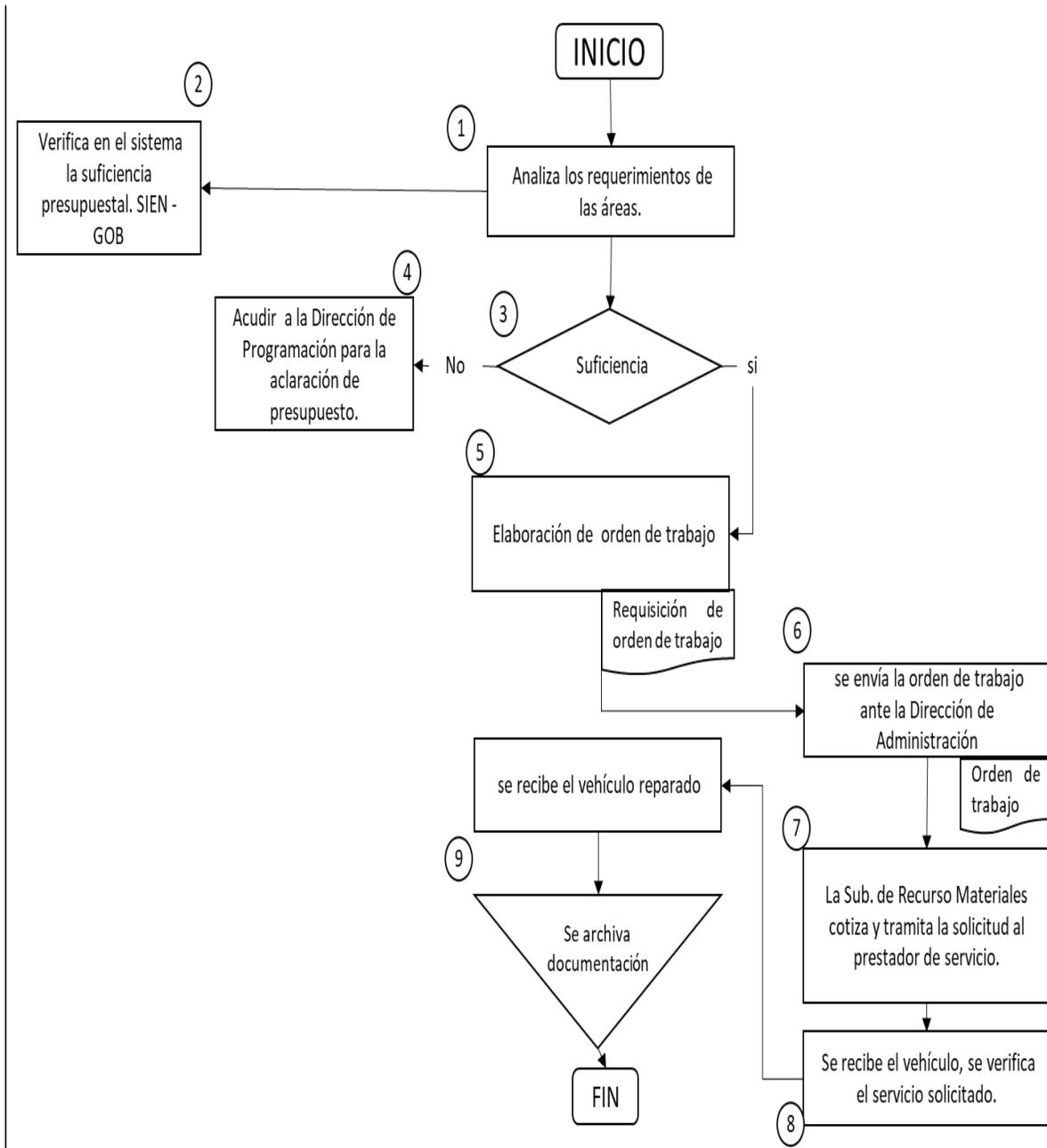
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Despacho de la Dirección

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Orden de Trabajo por reparación y mantenimiento de vehículos

FINANZAS	PROGRAMACION	DESPACHO DIRECCIÓN	ADMINISTRACIÓN (RECURSOS MATERIALES)
----------	--------------	--------------------	--------------------------------------



PROCEDIMIENTO 1.6

ELABORACIÓN Y TRÁMITE DE ORDEN DE PAGO.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.6.- ELABORACION Y TRÁMITE DE ORDEN DE PAGO.

Elaborar ordenes de pagos entregando en tiempo y forma para su pago del prestador de servicio.

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.6. ELABORACIÓN Y TRÁMITE DE ORDEN DE PAGO.

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco Fracciones II y IV. 126 INCISO C) 138 Y 139.

Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de tabasco, Artículos 1, 3,4 14 y 17 y 20

Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco. Artículos 2,3,5,6 y 13

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro.

Lineamientos para el Ejercicio, control y evaluación del Presupuesto de Egresos Municipal 2020. Punto 6.

Lineamientos del Comité de Compras del Municipio de Centro Tabasco, punto 4,7, y 8.

Manual de Normas Presupuestarios para el Municipio de Centro Tabasco, punto 3.1.1.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Orden de pago

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO O DOCUMENTO
INICIO			
1	Despacho de la Dirección	Ingresar al Sistema	
2	Despacho de la Dirección	Selecciona la opción para la elaboración de la orden de pago.	
3	Despacho de la Dirección	Se captura el nombre del beneficiario	
4	Despacho de la Dirección	Se describe los datos a pagar de la O. P.	
5	Despacho de la Dirección	Selecciona la factura a pagar	Formato
6	Despacho de la Dirección	Se imprime el formato de póliza	
7	Despacho de la Dirección	Se anexa los documentos digitales	
8	Despacho de la Dirección	Imprimir la orden de pago para su entrega.	
9.	Despacho de la Dirección	Se envía la relación con la Orden de Pago.	
10	Despacho de la Dirección	Se archiva documentación	
FIN			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

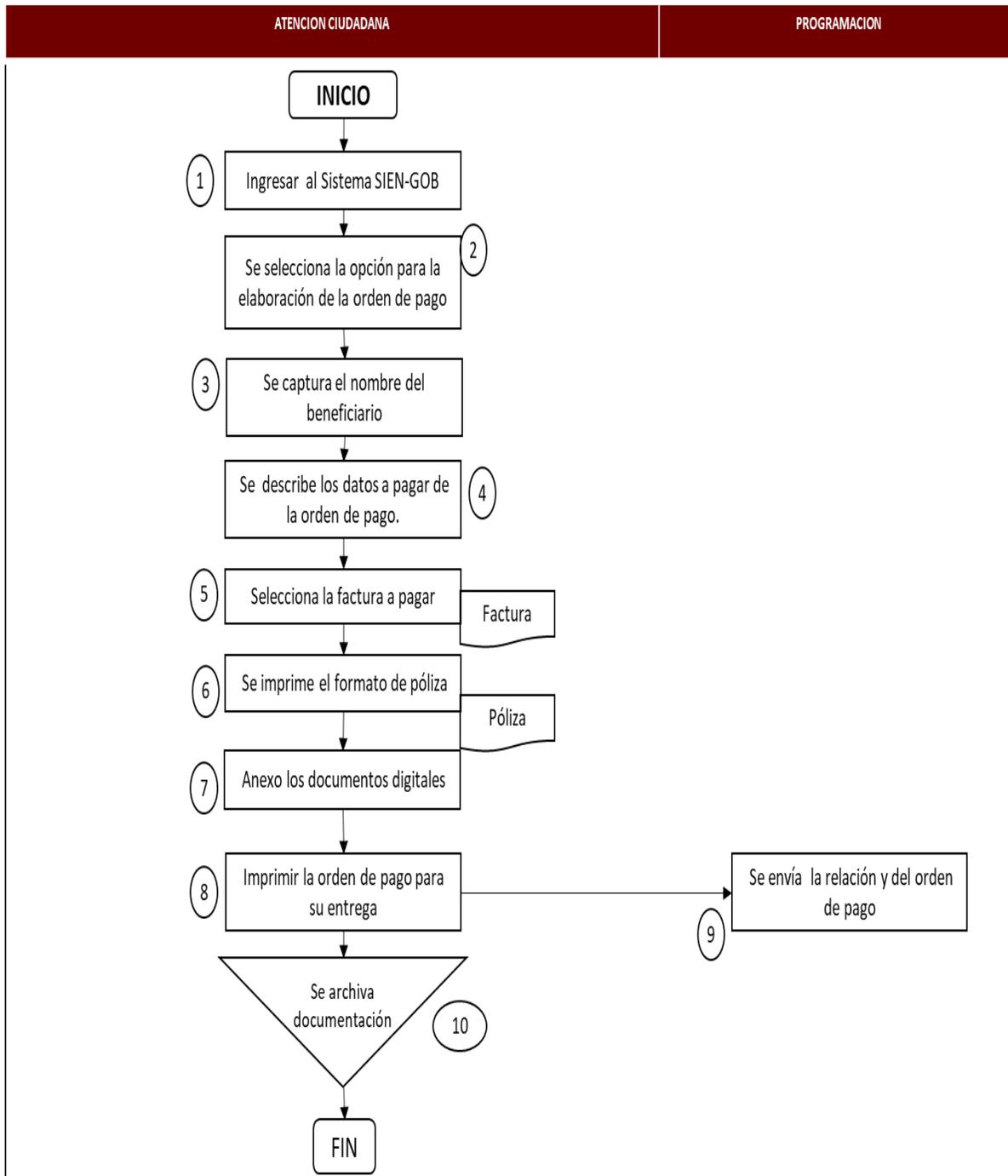
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

DIAGRAMA DE FLUJO

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Orden de pago



PROCEDIMIENTO 1.7

PAGO DEL PERSONAL

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.7.- PAGO DE PERSONAL

Elaborar y tramitar las incidencias, días adicionales entre otros para actualizar los antecedentes del personal para su pago requerido.

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.7.- PAGO DE PERSONAL

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco Fracciones II y IV. 126 INCISO C) 138 Y 139.

Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de tabasco, Artículos 1, 3,4 14 y 17 y 20

Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco. Artículos 2,3,5,6 y 13

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro.

Lineamientos para el Ejercicio, control y evaluación del Presupuesto de Egresos Municipal 2020. Punto 6.

Lineamientos del Comité de Compras del Municipio de Centro Tabasco, punto 4,7, y 8.

Manual de Normas Presupuestarios para el Municipio de Centro Tabasco, punto 3.1.1.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Pago de Personal	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
INICIO			
1	Despacho de la Dirección	Elaborar los reportes de incidencias, días adicionales etc. Del personal.	Formato
2	Despacho de la Dirección	Envía reportes de incidencias a la Sub. de R.H. de la Dirección de Administración.	Oficio
3	Despacho de la Dirección	Se recibe nómina procesada de la Dirección de Administración	Nómina
4	Despacho de la Dirección	Coteja información con el reporte de incidencia enviadas y se recaba la firma del Director.	Nómina
5	Despacho de la Dirección	Envía la nómina a la Sub. de R.H. (departamento de proceso de nómina) para su trámite de pago.	Nómina
FIN			



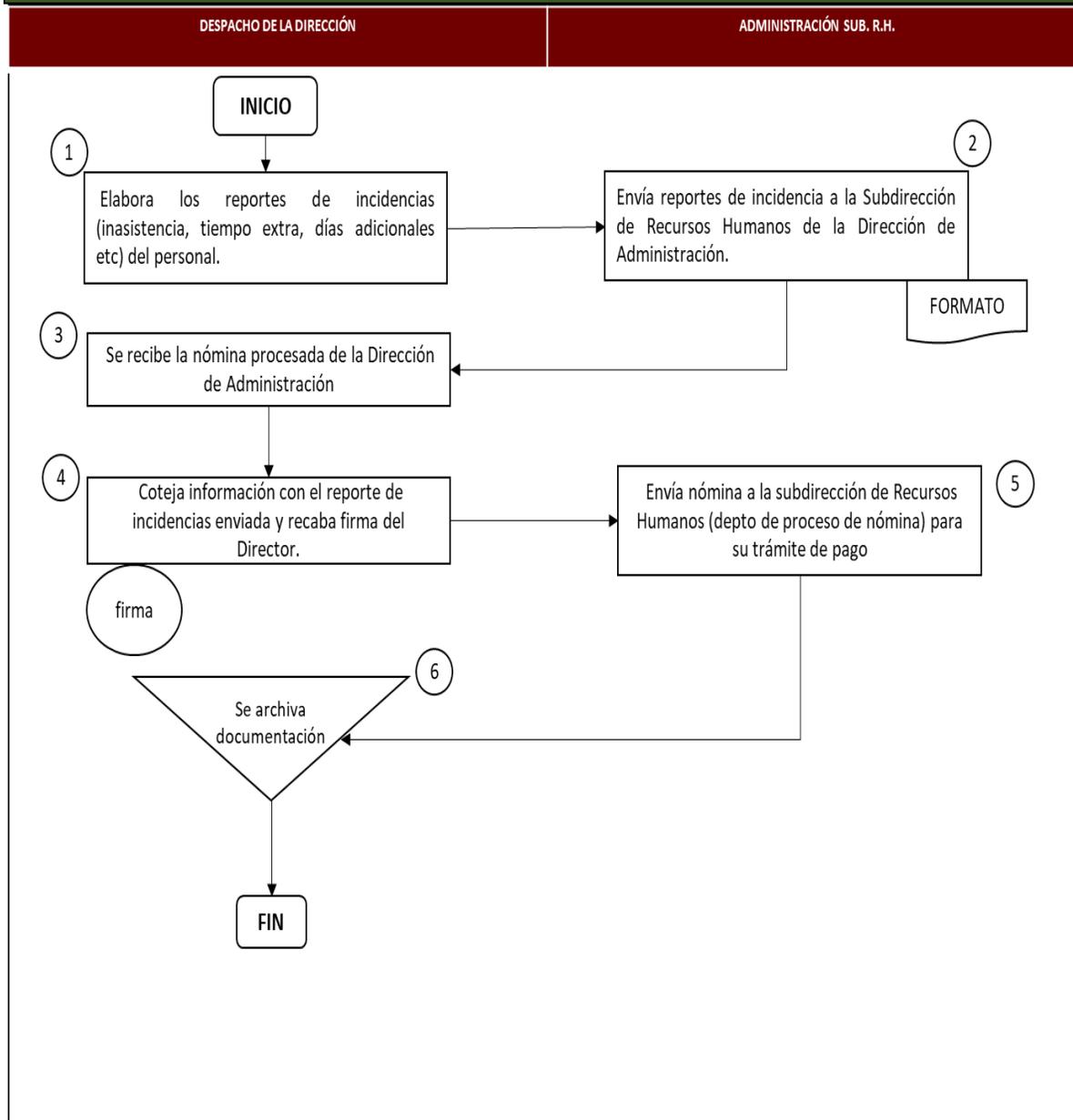
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO.

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Pago de Personal





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROCEDIMIENTO 1.8

MOVIMIENTO DE PERSONAL ALTA

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.8.- MOVIMIENTO DE PERSONAL ALTA

Elaborar tramite de formato de alta del personal para su adscripción en la Dirección

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.8.- MOVIMIENTO DE PERSONAL ALTA.

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco Fracciones II y IV. 126 INCISO C) 138 Y 139.

Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de tabasco, Artículos 1, 3,4 14 y 17 y 20

Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco. Artículos 2,3,5,6 y 13

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro.

Lineamientos para el Ejercicio, control y evaluación del Presupuesto de Egresos Municipal 2020. Punto 6.

Lineamientos del Comité de Compras del Municipio de Centro Tabasco, punto 4,7, y 8.

Manual de Normas Presupuestarios para el Municipio de Centro Tabasco, punto 3.1.1.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Movimiento de personal Alta	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO O DOCUMENTO
1	Despacho de la Dirección	Se autoriza la contratación del personal	
2	Despacho de la Dirección	Elaboración de formato de alta con firma de la persona a contratar	Formato
3	Despacho de la Dirección	Envía formato debidamente requisitado a la Dirección de Administración (Sub. Recursos Humanos).	Formato
4	Despacho de la Dirección	Se le Informa al personal contratado para que se presente a laborar.	
5	Despacho de la Dirección	Fin.	



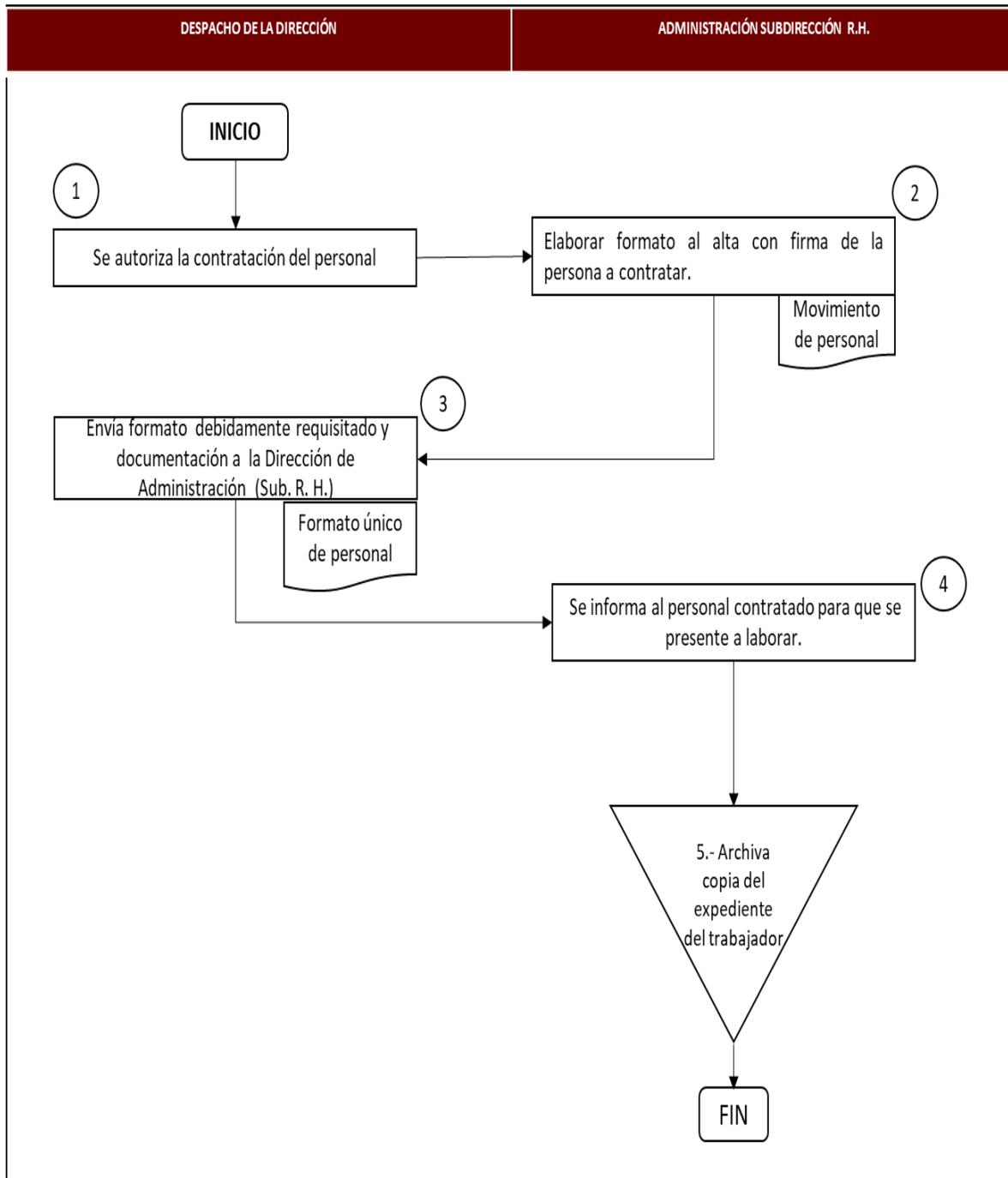
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Movimiento de personal Alta



PROCEDIMIENTO.- 1.9

MOVIMIENTO DE PERSONAL BAJA

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.- 1.9. MOVIMIENTO DE PERSONAL BAJA

Elaborar de formato de baja del personal para su trámite correspondiente

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 1.8.- MOVIMIENTO DE PERSONAL ALTA.

Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco Fracciones II y IV. 126 INCISO C) 138 Y 139.

Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de tabasco, Artículos 1, 3,4 14 y 17 y 20

Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco. Artículos 2,3,5,6 y 13

Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro.

Lineamientos para el Ejercicio, control y evaluación del Presupuesto de Egresos Municipal 2020. Punto 6.

Lineamientos del Comité de Compras del Municipio de Centro Tabasco, punto 4,7, y 8.

Manual de Normas Presupuestarios para el Municipio de Centro Tabasco, punto 3.1.1.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Movimiento de personal Baja	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
INICIO			
1	Despacho de la Dirección	Analiza las inasistencias, mala conducta, faltas, actas administrativas o renuncia voluntaria.	
2	Despacho de la Dirección	Informa al trabajador que será dado de baja.	
3	Despacho de la Dirección	Llenado de formato de baja y se envía a la Subdirección de Recursos Humanos para su trámite.	
4	Despacho de la Dirección	Envía oficio a la Dirección de Administración y de conocimiento a la Sub de R.H., con la justificación de la baja y fecha que procede.	Oficio
5	Despacho de la Dirección	Se archiva copia de la baja y antecedente del trabajador.	
FIN			

DIAGRAMA DE FLUJO



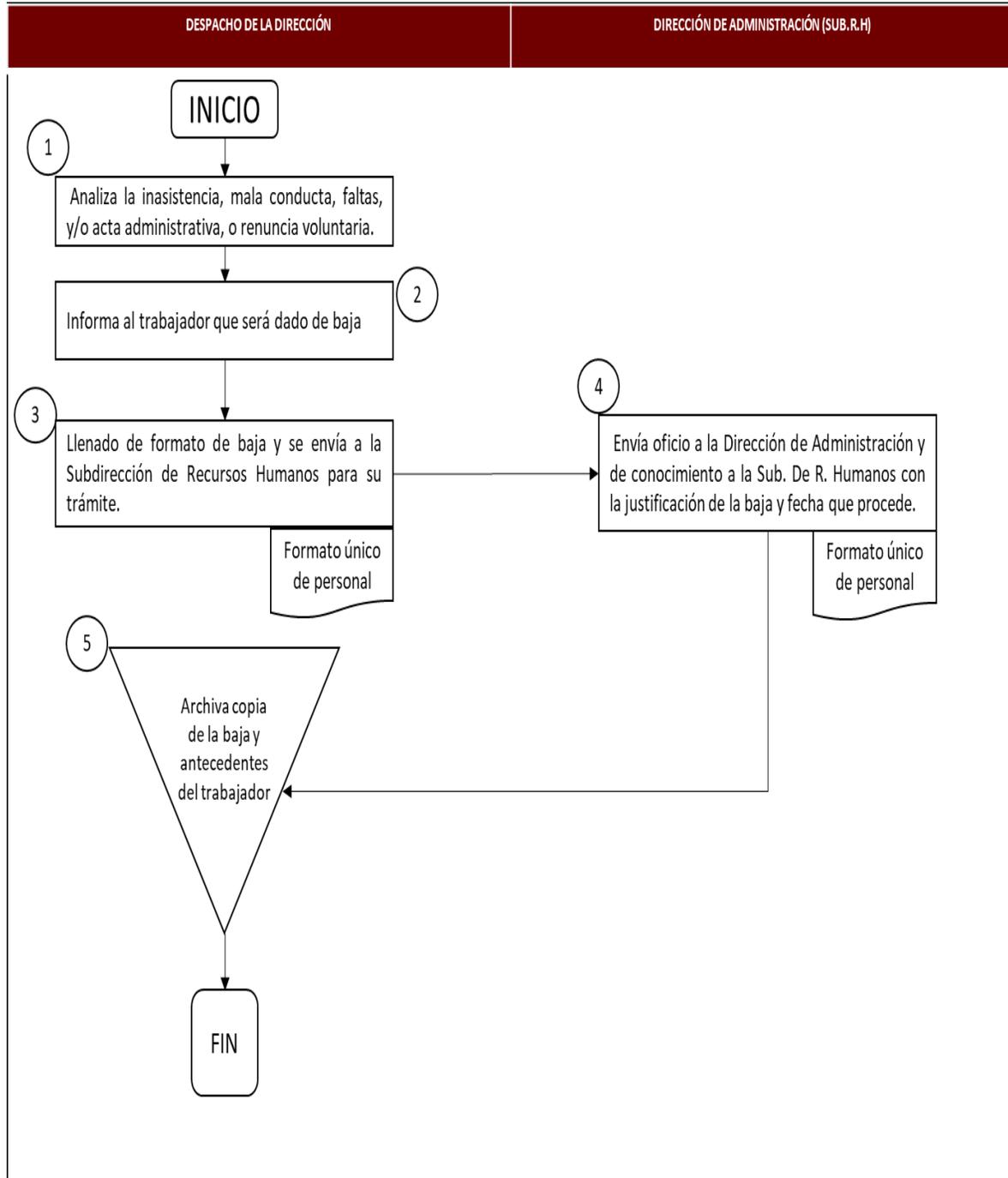
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Despacho de la Dirección de Atención Ciudadana

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Movimiento de personal Baja



PROCEDIMIENTO.- 2.1

**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE
PETICIONES Y DEMANDAS CIUDADANAS**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.- 2.1.- RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES Y DEMANDAS CIUDADANAS

Reducir el tiempo de Atención de la ciudadanía en los trámites. Con el Sistema Integral para la centraliza de las demandas y denuncias ciudadanas, aplicando las TICS, Vía telefónica y vía web.

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 2.1.- RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES Y DEMANDAS CIUDADANAS

Reglamento de la administración pública municipal, Artículo 204,205 Fracción III.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Atención y Gestión.- Departamento de Atención
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y trámite de peticiones y demandas ciudadanas.	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
INICIO			
1	Subdirección de Atención y Gestión	Se recibe las demandas y peticiones ciudadana de la ventanilla única de manera directa y por vías como; gira, dialogo ciudadano, audiencias, vía telefónica, medio de comunicación y vía web.	
2	Subdirección de Atención y Gestión	Se clasificación por dirección y coordinación para su captura	Peticiones
3	Subdirección de Atención y Gestión	Se ingresan al Sistema SDC.	
4	Subdirección de Atención y Gestión	Se canalizan a las Direcciones y Coordinaciones para su trámite correspondiente.	
5	Subdirección de Atención y Gestión	Archiva la demanda y peticiones.	
FIN			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO

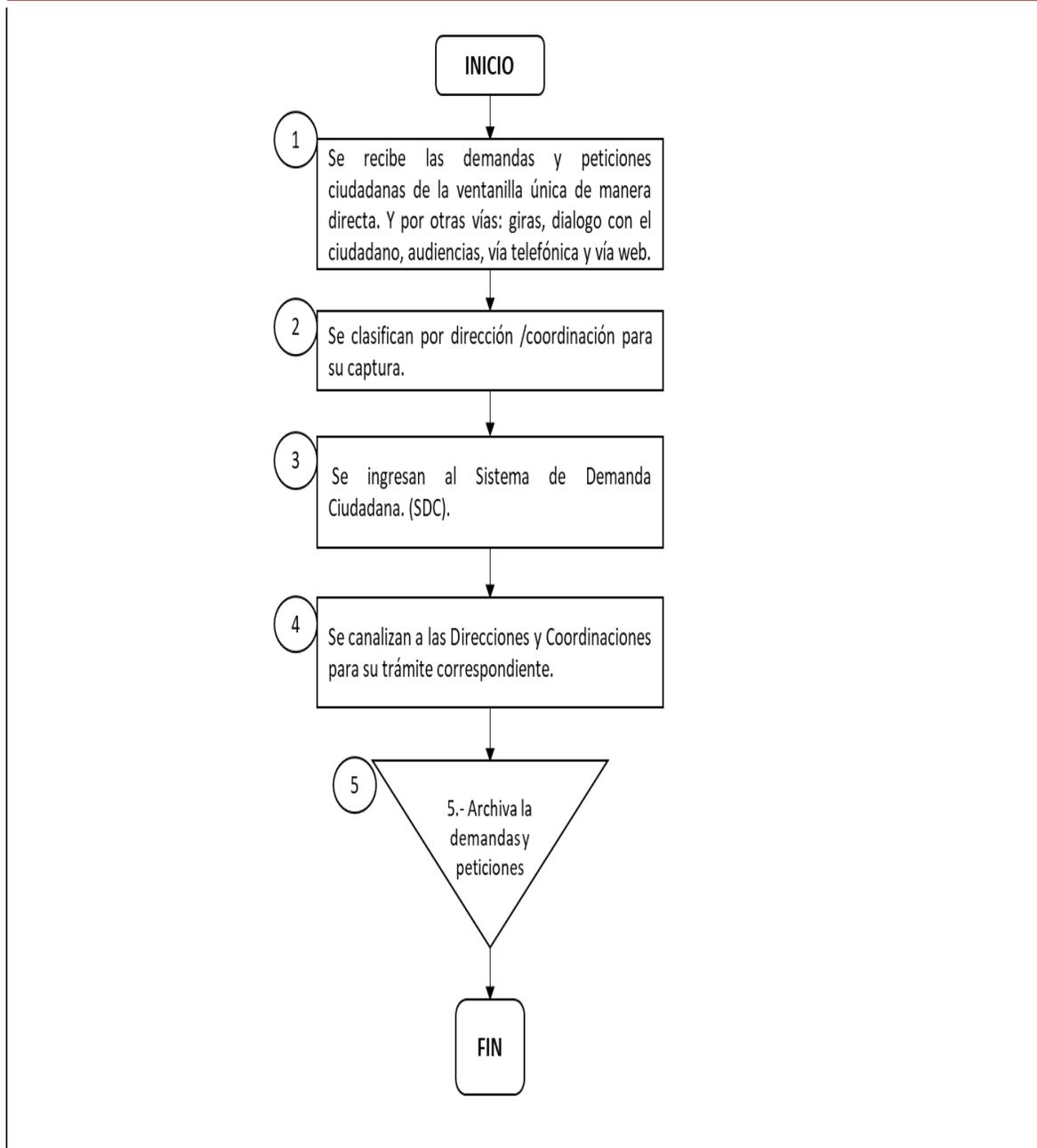
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Atención y Gestión.
Departamento de Atención

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y trámite de peticiones y demandas ciudadanas.

SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y GESTIÓN (DEPTO. DE ATENCIÓN)





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROCEDIMIENTO 2. 2

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN: VENTANILLA ÚNICA

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.- 2.2. VENTANILLA ÚNICA

Mejorar los servicios de Atención de manera eficiente para una respuesta, atender al cien porcientos las solicitudes recibidas.

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 2.2.- VENTANILLA ÚNICA

Reglamento de la administración pública municipal, Artículo 204,205 Fracción III.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Atención y Gestión.
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Departamento de Atención, Ventanilla única	

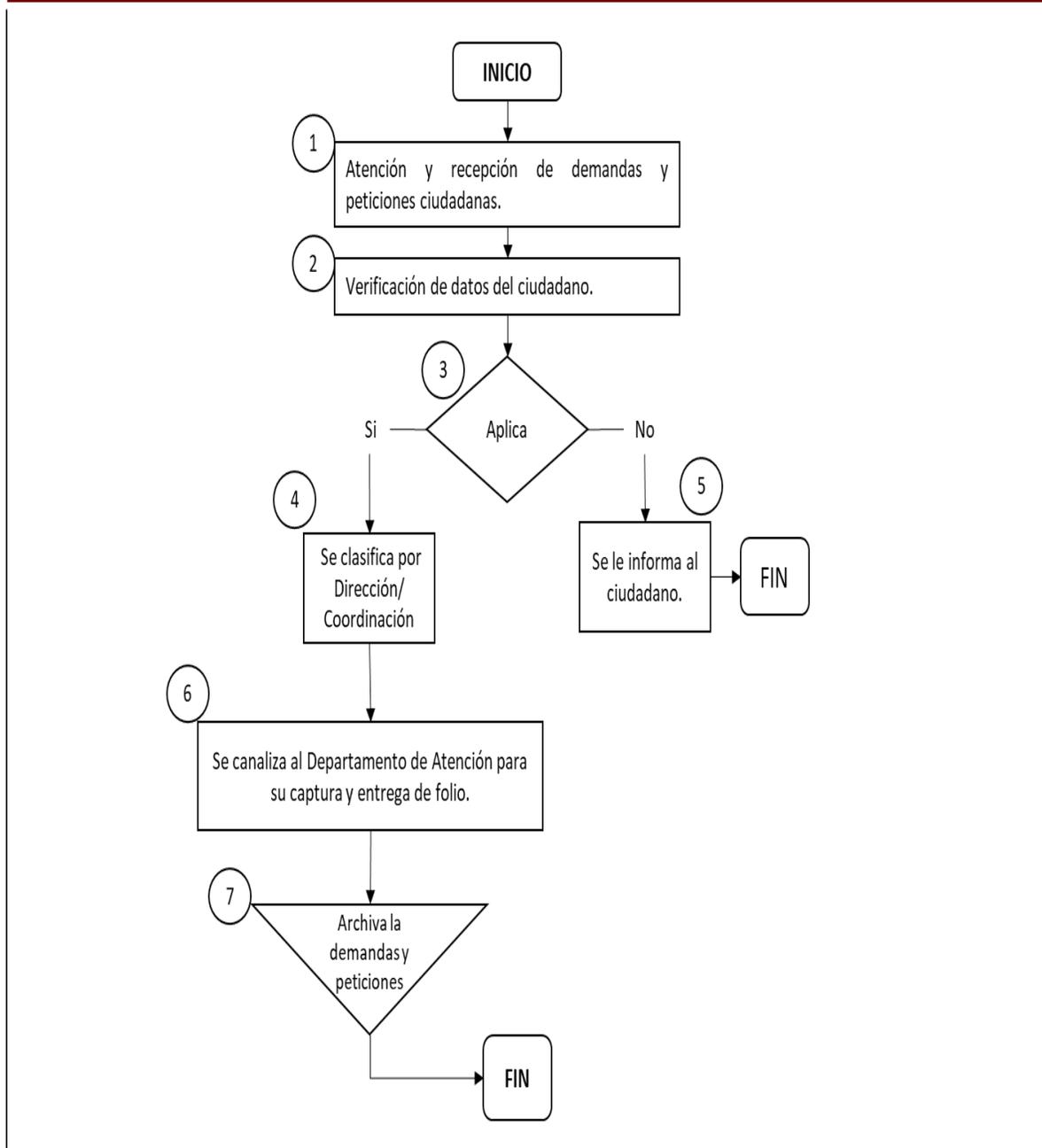
ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
INICIO			
1	Subdirección de Atención y Gestión	Atención y recepción de demanda y peticiones ciudadanas	
2	Subdirección de Atención y Gestión	Verificación de datos del ciudadano	Peticiones
3	Subdirección de Atención y Gestión	Se clasifica por área para su tramite	
4	Subdirección de Atención y Gestión	Si no aplica se le informa al ciudadano	
5	Subdirección de Atención y Gestión	Se canaliza al Departamento de Atención para su captura y entrega de folio	
6	Subdirección de Atención y Gestión	Se archiva la demanda y peticiones	
FIN			

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
 Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Atención y Gestión.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Departamento de Atención, Ventanilla única

SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y GESTIÓN (DEPTO. DE ATENCIÓN)
 VENTANILLA ÚNICA



PROCEDIMIENTO.- 2.3

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN: MÓDULO DE INFORMACIÓN

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.- 2.3.- MÓDULO DE INFORMACIÓN.

Mejorar los servicios de Atención a la ciudadanía de manera eficiente

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 2.3.- MÓDULO DE INFORMACIÓN.

Reglamento de la administración pública municipal, Artículo 204,205 Fracción III.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Atención y Gestión.
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Departamento de Atención, Módulo de Información.	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
INICIO			
1	Subdirección de Atención y Gestión	Atención al público en general	
2	Subdirección de Atención y Gestión	Proporcionar información al ciudadano (a)	
3	Subdirección de Atención y Gestión	Acompañamiento para trámite	
4	Subdirección de Atención y Gestión	Apoyo para la elaboración de petición	
FIN			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

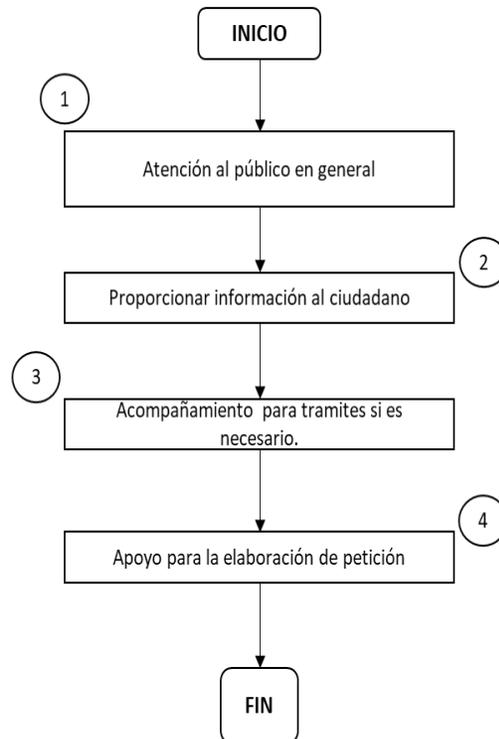
DIAGRAMA DE FLUJO

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Atención y Gestión.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Departamento de Atención, Módulo de Información

SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y GESTIÓN (DEPTO. DE ATENCIÓN)
MÓDULO DE INFORMACIÓN





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROCEDIMIENTO.- 2.4

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN: AREA DE RESPUESTA

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.- 2.4. ÁREA DE RESPUESTA

Mejorar los servicios de Atención a la ciudadanía de manera eficiente

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 2.4.- ÁREA DE RESPUESTA.

Reglamento de la administración pública municipal, Artículo 204,205 Fracción III.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Atención y Gestión.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Departamento de Gestión, Área de Respuesta.

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
INICIO			
1	Subdirección de Atención y Gestión	Una vez ingresada al Sistema de Demanda Ciudadana (SDC), para su repuesta se procede a lo siguiente:	
2	Subdirección de Atención y Gestión	Clasifica por Dirección y Coordinación para checar las respuestas para su seguimiento.	
3	Subdirección de Atención y Gestión	Respuesta es a través del sistema SDC	
4	Subdirección de Atención y Gestión	Se le informa al ciudadano del estatus de su petición o demanda de forma presencial o vía telefónica	
5	Subdirección de Atención y Gestión	Si no tiene respuesta se le habla el enlace de la Dirección o Coordinación para saber el estatus o seguimiento de la petición o demanda del ciudadano (a).	
6	Subdirección de Atención y Gestión	Si la petición o demanda es de manera personal se le informa al ciudadano en la fecha que debe de presentarse para darle su respuesta.	
7	Subdirección de Atención y Gestión	Se espera confirmación de respuesta de la petición o demanda, para poder informar al ciudadano	
FIN			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

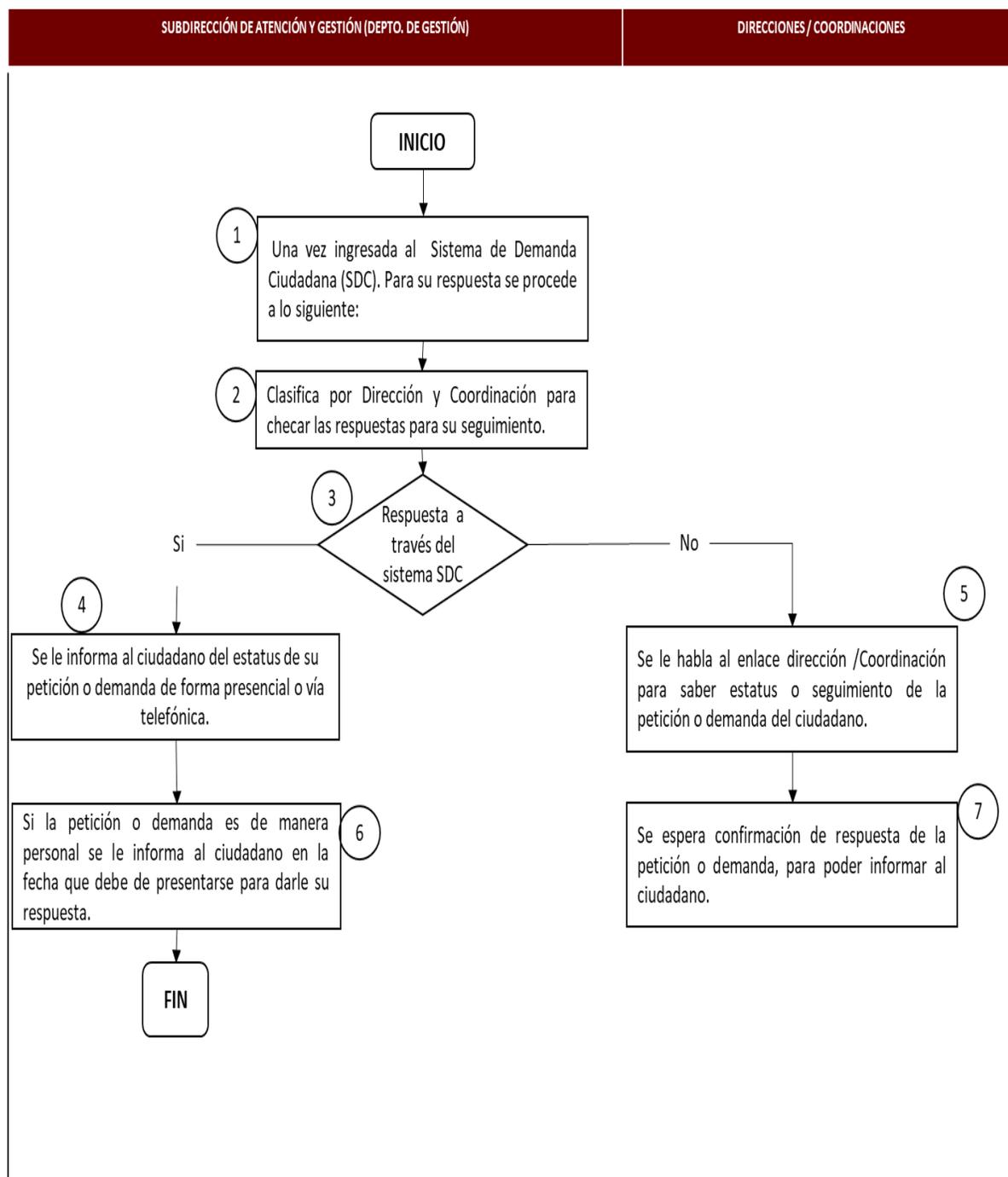
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

DIAGRAMA DE FLUJO

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Atención y Gestión.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Departamento de Gestión, Área de Respuesta.



PROCEDIMIENTO 2.5

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN: PROCESO DE EVALUACIÓN DE
LAS PETICIONES Y DEMANDAS CIUDADANAS.**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO. - 2.5.- PROCESO DE EVALUACIÓN DE LAS PETICIONES Y DEMANDAS CIUDADANAS.

Evaluar mediante reportes quincenales y mensuales a través del Sistema de Demanda Ciudadana SDC, con el fin de dar respuesta en tiempo y forma a la ciudadanía.

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 2.5.- PROCESO DE EVALUACIÓN DE LAS PETICIONES Y DEMANDAS CIUDADANAS.

Reglamento de la administración pública municipal, Artículo 204,205 Fracción III.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Atención y Gestión.
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Departamento de Gestión, Proceso de Evaluación de las Peticiones y Demandas Ciudadanas	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
INICIO			
1	Subdirección de Atención y Gestión	Se generan reportes a través del Sistema SDC, de las peticiones y demandas ciudadanas ingresadas por la ventanilla única y por las vías de captación como: giras, audiencias, telerreportaje, vía telefónica y vía web.	
2	Subdirección de Atención y Gestión	Se analiza para las evaluaciones de los estatus de las direcciones y Coordinaciones para revisar el avance de respuesta.	
3	Subdirección de Atención y Gestión	Se realiza reuniones con los enlaces de cada Dirección y Coordinación, mensualmente para su evaluación se le envía la invitación mediante oficio.	Oficio
4	Subdirección de Atención y Gestión	Cada enlace genera reportes quincenales del estatus de las peticiones y demandas ciudadanas. Mediante oficio.	Oficio
5	Subdirección de Atención y Gestión	Envía respuesta en el Sistema de Demanda Ciudadana SDC a la dirección de Atención ciudadana.	
6	Subdirección de Atención y Gestión	Se proporciona respuesta al ciudadano de su petición ante la Ventanilla única o vía telefónica.	
FIN			



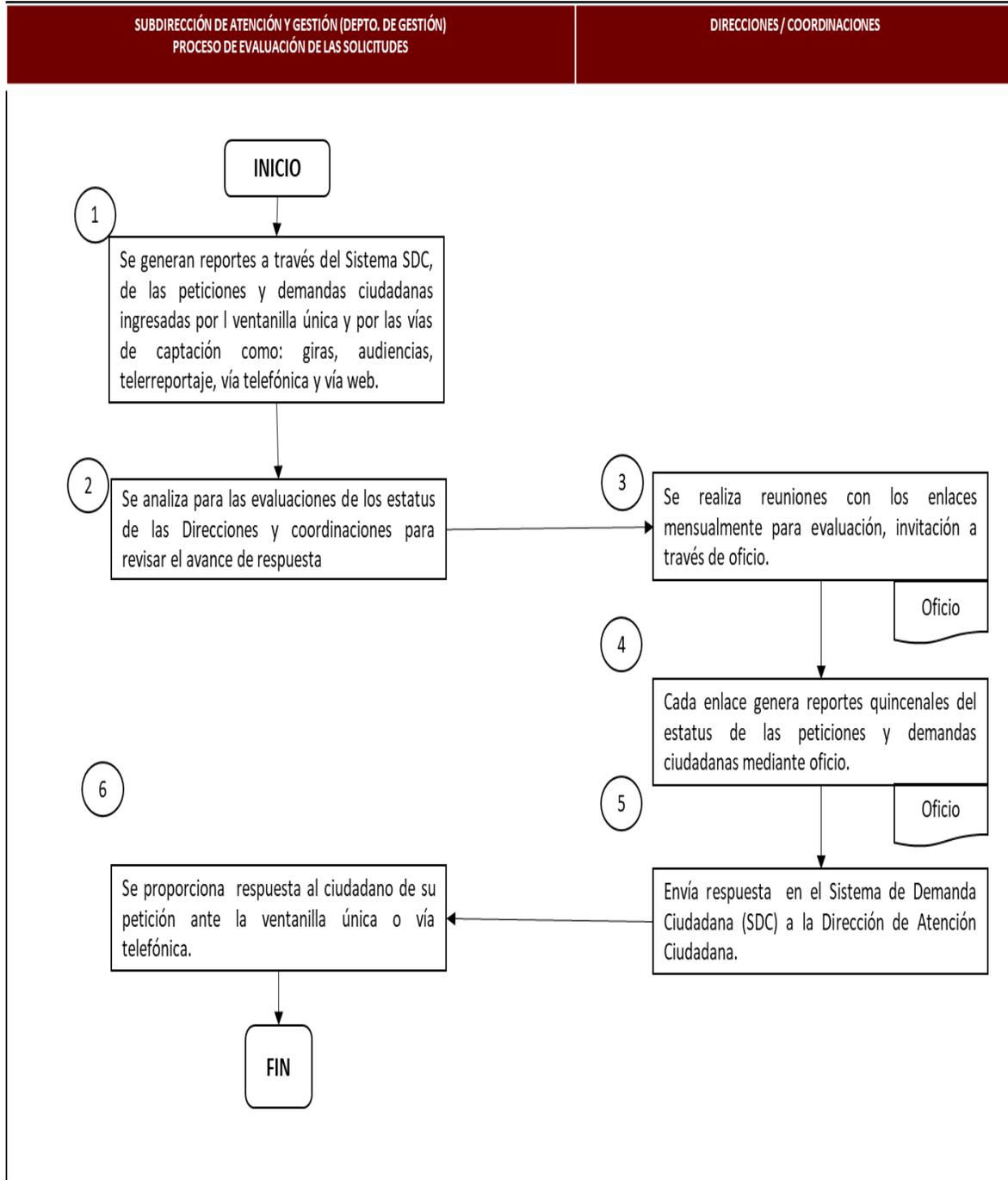
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Atención y Gestión.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Departamento de Gestión, Proceso de Evaluación de las Peticiones y Demandas Ciudadanas



PROCEDIMIENTO 3.1

**SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y VINCULACIÓN :
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN. ELECCIÓN DE JEFES DE
MANZANAS.**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.- 3.1 ELECCIÓN DE JEFES DE MANZANA

Coadyuvar con la Dirección en la organización de los procesos democráticos para la conformación de las juntas, consejos, comités y demás mecanismos de participación ciudadana previstos.

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 3.1.- ELECCIÓN DE JEFES DE MANZANAS.

Reglamento de la administración pública municipal, Artículo 206,207 Fracción III.

Reglamento del Régimen de Participación ciudadana en el Municipio de Centro, Tabasco. Artículos 57, 58, 59, 60 y 61.

Ley orgánica de los Municipios del Estados de Tabaco art. 96.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Organización y Vinculación
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Departamento de Organización. Elección de Jefes de Manzana.	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
INICIO			
1	Subdirección de Organización y Vinculación.	Elaboración de la convocatoria.	
2	Subdirección de Organización y Vinculación.	Aprobación por parte del Cabildo de la convocatoria	
3	Subdirección de Organización y Vinculación.	Emisión y difusión de la convocatoria	Oficio
4	Subdirección de Organización y Vinculación.	Elaboración de invitaciones y carteles indicativos para los vecinos de las manzanas a elegir.	Invitaciones y Carteles
5	Subdirección de Organización y Vinculación.	Capacitación a los coordinadores operativos, para la realización del proceso de elección.	
6	Subdirección de Organización y Vinculación.	Proceso de invitación y pegado de carteles indicativos para los vecinos de las manzanas a elegir.	
7	Subdirección de Organización y Vinculación.	Se elige un punto de reunión (una casa de la misma manzana) para llevar a cabo la elección.	
8	Subdirección de Organización y Vinculación.	Verificación del quórum	
9	Subdirección de Organización y Vinculación.	Registro del o los candidatos	Formato de registro
10	Subdirección de Organización y Vinculación.	En caso de fuerza mayor se suspende la elección y se elabora el acta circunstanciada.	Acta circunstanciada
11	Subdirección de Organización y Vinculación.	Se elige el jefe de manzana	
12	Subdirección de Organización y Vinculación.	Levantamiento y firma del acta de elección.	Acta
FIN			



CENTRO

AGUA • ENERGÍA • SUSTENTABILIDAD

H. AYUNTAMIENTO | 2018 • 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

DIAGRAMA DE FLUJO

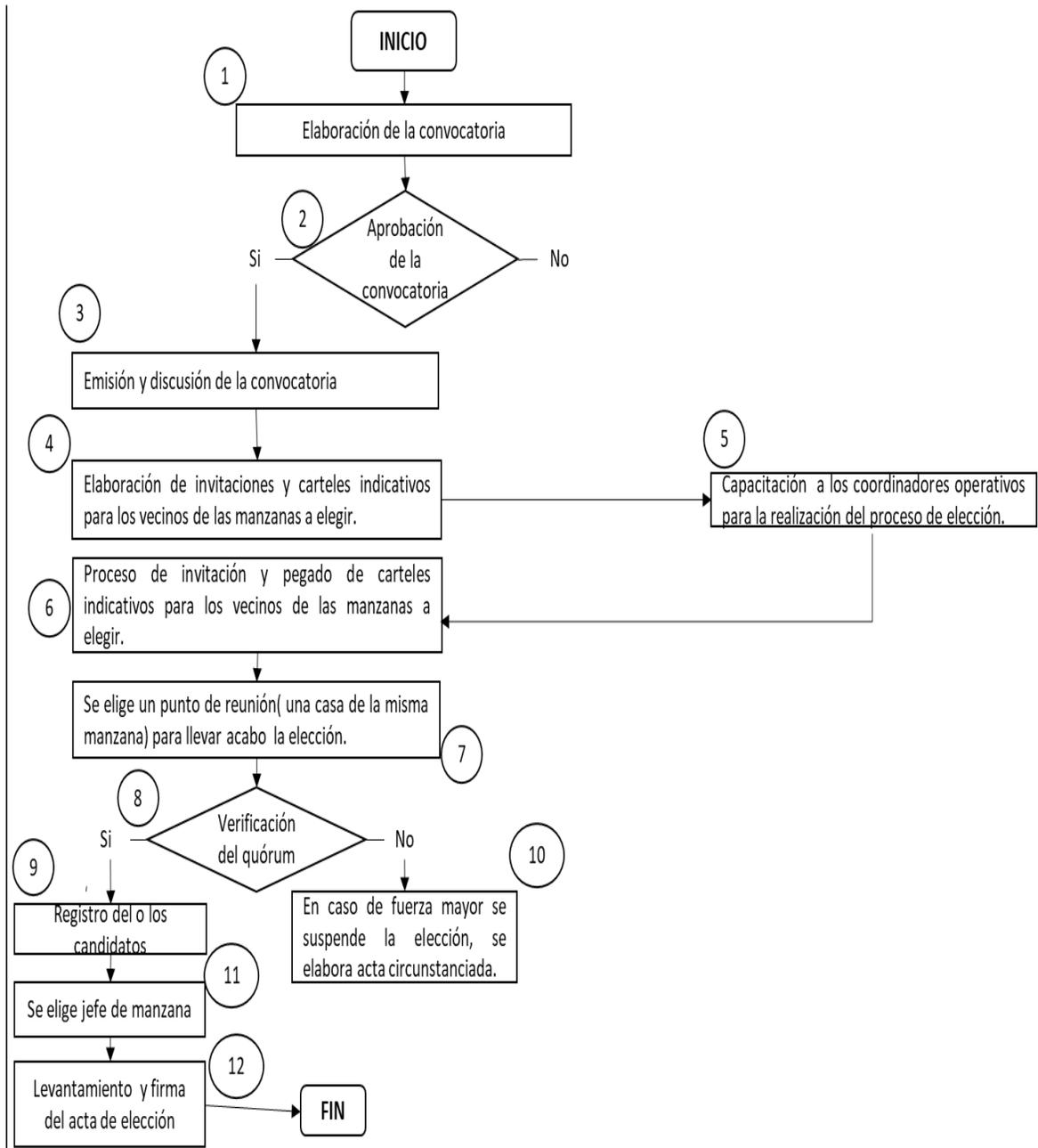
UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Organización y Vinculación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Departamento de Organización. Elección de Jefes de Manzana.

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y VINCULACIÓN

DIRECCIONES/COORDINACIONES



PROCEDIMIENTO.- 3.2

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y VINCULACIÓN: DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN. ACTUALIZACIÓN DE DATOS.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.- 3.2.- DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN. - ACTUALIZACIÓN DE DATOS.

Mantener actualizado la base de datos de los representantes de las localidades por región.

FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 3.2.- ACTUALIZACIÓN DE DATOS.

Reglamento de la administración pública municipal, Artículo 206,207 Fracción III.

Reglamento del Régimen de Participación ciudadana en el Municipio de Centro, Tabasco. Artículos 57, 58, 59, 60 y 61.

Ley orgánica de los Municipios del Estados de Tabaco art. 96.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Organización y Vinculación
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Departamento de Enlace y Vinculación. Actualización de datos.	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
INICIO			
1	Subdirección de Organización y Vinculación.	Recepción de actas de elección	
2	Subdirección de Organización y Vinculación.	Clasificación por regiones	
3	Subdirección de Organización y Vinculación.	Captura a la base de datos	
4	Subdirección de Organización y Vinculación.	Verificación de datos	
5	Subdirección de Organización y Vinculación.	Impresión	
FIN			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

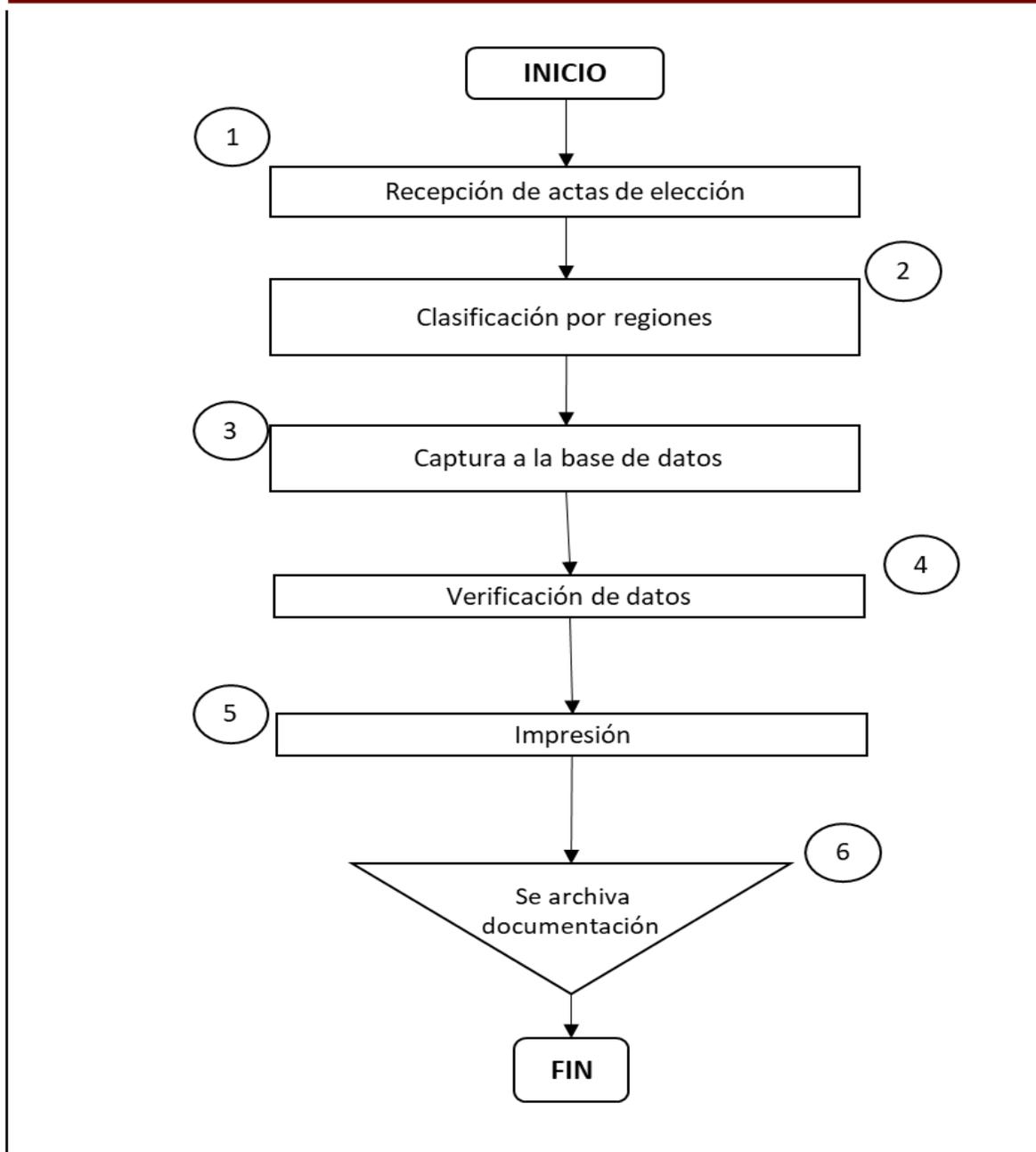
DIAGRAMA DE FLUJO

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
Dirección de Atención Ciudadana

UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Organización y Vinculación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Departamento de Enlace y Vinculación. Actualización de datos.

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN/ENLACE Y VINCULACIÓN





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROCEDIMIENTO 3.3

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y VINCULACIÓN: DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.- 3.3.- VISITA PERMANENTE
CON LAS ORGANIZACIONES CIUDADANAS**

Mantener actualizada la estructura social del Municipio de manera permanente y favorecer la inclusión en la renovación de liderazgos y representaciones comunitarias, acorde a los mecanismos de participación Ciudadana.

**FUNDAMENTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO DEL
PROCEDIMIENTO: 3.3.- VISITAS PERMANENTES CON LAS
ORGANIZACIONES CIUDADANAS.**

Reglamento de la administración pública municipal, Artículo 206,207 Fracción III.

Reglamento del Régimen de Participación ciudadana en el Municipio de Centro, Tabasco. Artículos 57, 58, 59, 60 y 61.

Ley orgánica de los Municipios del Estados de Tabaco art. 96.

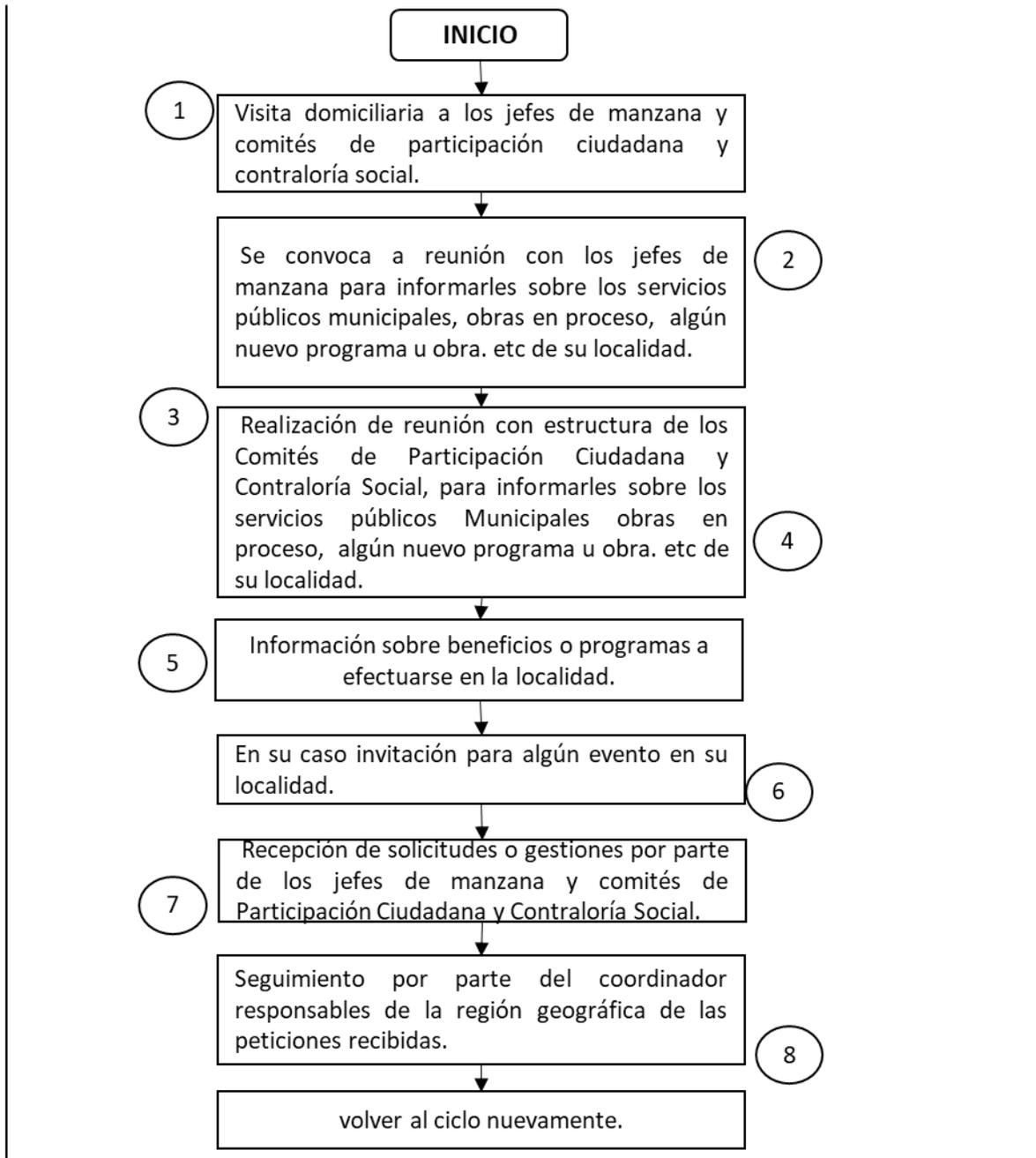
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Organización y Vinculación
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Visita permanente con las Organizaciones Ciudadanas	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO DOCUMENTO
INICIO			
1	Subdirección de Organización y Vinculación.	Visita domiciliaria a los jefes de manzana y comité de Participación Ciudadana y Contraloría social.	
2	Subdirección de Organización y Vinculación.	Se convoca a reunión con los jefes de manzana para informarles sobre los servicios públicos municipales, obra en proceso, algún nuevo programa, obra, etc. En su localidad.	
3	Subdirección de Organización y Vinculación.	Realización de reunión con estructura de los comités de Participación Ciudadana y Contraloría Social, para informarles sobre los servicios públicos municipales, obra en proceso, algún nuevo programa, obra, etc. En su localidad.	
4	Subdirección de Organización y Vinculación.	En su caso invitación para algún evento en su localidad.	
5	Subdirección de Organización y Vinculación.	Recepción de solicitudes o gestiones por parte de los jefes de manzana los y comités de Participación Ciudadana y Contraloría Social.	
6	Subdirección de Organización y Vinculación.	Seguimiento por parte del coordinador responsable de la región geográfica, de las peticiones recibidas.	
7	Subdirección de Organización y Vinculación.	Volver al ciclo nuevamente.	

DIAGRAMA DE FLUJO

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Organización y Vinculación
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Visita permanente con las Organizaciones Ciudadanas.	

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN/ENLACE Y VINCULACIÓN



PROCEDIMIENTO.- 3.4

SUBDIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y VINCULACIÓN: DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN. ELECCIÓN DE COMITÉ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTRALORIA SOCIAL.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO. - 3.4 ELECCIÓN DE COMITÉ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTRALORIA SOCIAL.

Coadyuvar con la Dirección en la organización de los procesos democráticos para la conformación para la conformación de las juntas, consejos, comités y demás mecanismos de participación ciudadana previstos.

FUNDAMENTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO: 3.4.- ELECCIÓN DE COMITÉ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTRALORIA SOCIAL.

Reglamento de la administración pública municipal, Artículo 206,207 Fracción III.

Reglamento del Régimen de Participación ciudadana en el Municipio de Centro, Tabasco. Artículos 57, 58, 59, 60 y 61.

Ley orgánica de los Municipios del Estados de Tabaco art. 96.

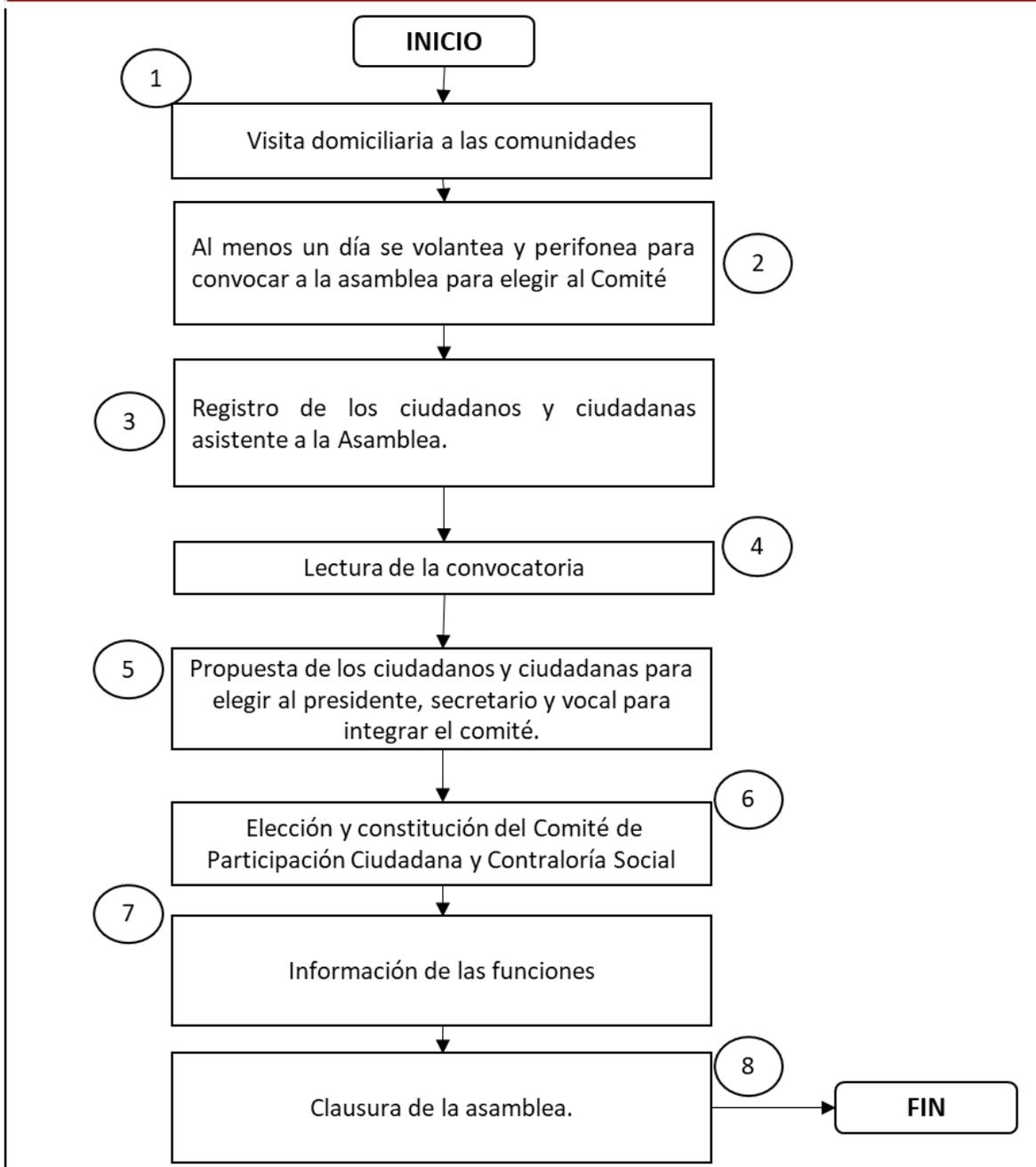
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Organización y Vinculación
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elección de Comités de Participación Ciudadana y Contraloría Social.	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMAT O DOCUMENTO
INICIO			
1	Subdirección de Organización y Vinculación.	Visita domiciliaria a las comunidades.	
2	Subdirección de Organización y Vinculación.	Al menos 1 día antes se volantea y perifonea para convocar a la asamblea para elegir el comité.	
3	Subdirección de Organización y Vinculación.	Registro de los ciudadanos y ciudadanas asistentes a la p asamblea.	
4	Subdirección de Organización y Vinculación.	Lectura de la convocatoria	
5	Subdirección de Organización y Vinculación.	Propuesta de los ciudadanos y ciudadanas para elegir al presidente, secretario y vocales para integrar el comité.	
6	Subdirección de Organización y Vinculación.	Elección y Constitución del Comité de Participación Ciudadana y Contraloría Social.	
7	Subdirección de Organización y Vinculación.	Información de las funciones	
8	Subdirección de Organización y Vinculación.	Clausura de la asamblea	
FIN			

DIAGRAMA DE FLUJO

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana	UNIDAD RESPONSABLE: Subdirección de Organización y Vinculación
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elección de Comités de Participación Ciudadana y Contraloría Social.	

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN/ENLACE Y VINCULACIÓN





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD DE ENLACE DE MEJORA REGULATORIA

PROCEDIMIENTO 4.1

**ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE MEJORA
REGULATORIA**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO 4.1- ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA

- Contribuir al proceso de actualización y perfeccionamiento constante e integral del marco jurídico y regulatorio local.
- Incentivar el desarrollo económico del municipio, mediante una regulación de calidad que promueva la competitividad a través de la eficacia y la eficiencia gubernamental, que brinde certeza jurídica y que no imponga barreras innecesarias a la competitividad económica y comercial.
- Reducir el número de trámites, plazos de respuesta de los Sujetos Obligados, y/o requisitos y formatos, así como cualquier acción de simplificación que los particulares deben cubrir para el cumplimiento de sus obligaciones o la obtención de un servicio, privilegiando el uso de herramientas tecnológicas.
- Promover una mejor atención al usuario y garantizar claridad y simplicidad en las regulaciones y trámites.

FUNDAMENTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO 4.1 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro, Tabasco artículo 81 fracción II y III.
- Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Centro, Tabasco artículos 47, 48, 49 y 50.

Descripción de las Actividades

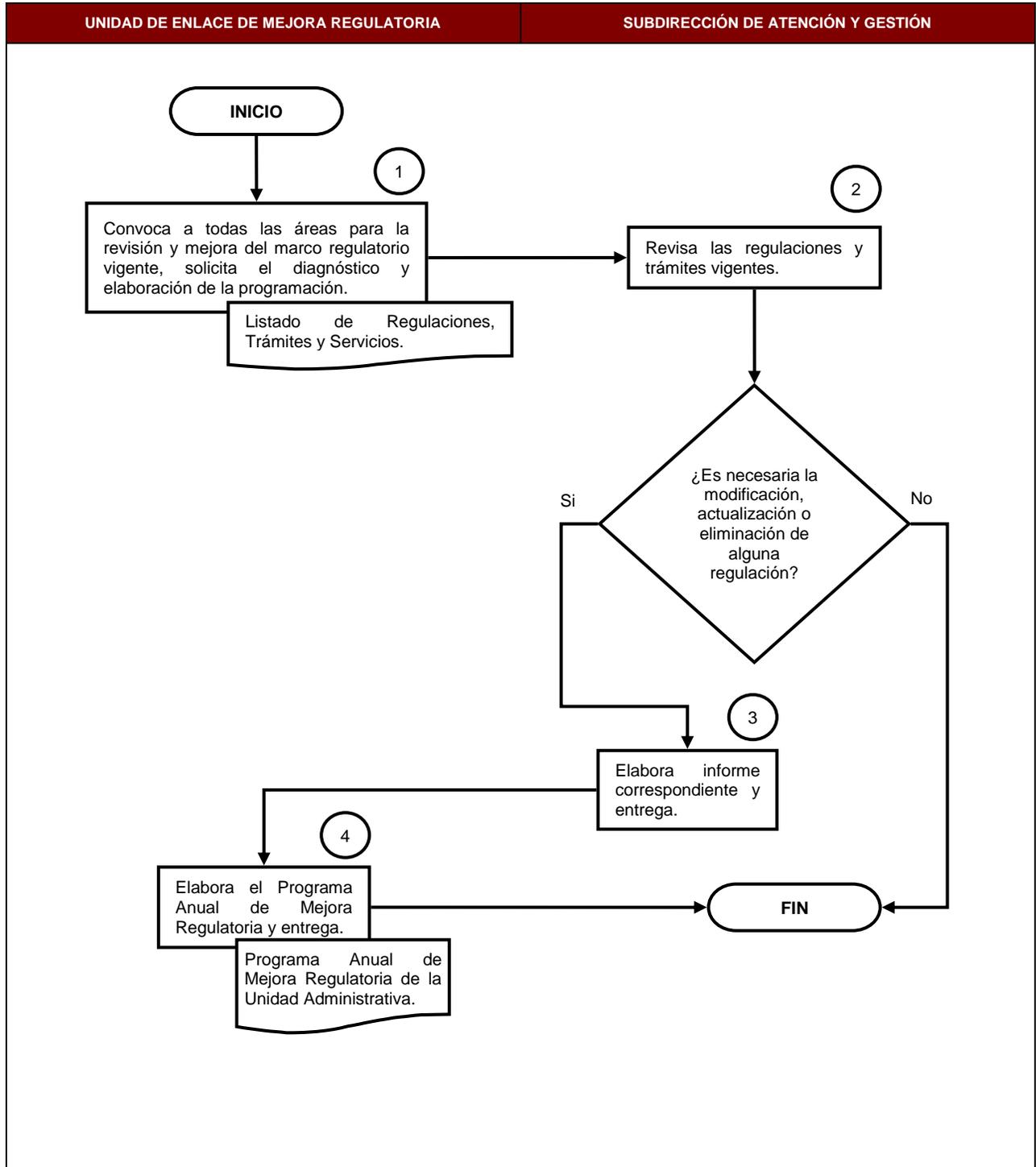
La Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria en coordinación con las áreas administrativas (subdirecciones, departamentos) que ejecuten trámites y servicios, elaborará el Programa Anual de Mejora Regulatoria incorporando el establecimiento de acciones para la revisión y mejora del marco regulatorio vigente, de esta forma brindar una mejor atención al usuario y garantizar claridad y simplicidad en las regulaciones y trámites, el cual se entregará a más tardar el 31 de diciembre del año previo a su implementación a la Autoridad Municipal de Mejora Regulatoria.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: <i>Dirección de Atención Ciudadana y Subdirección de Atención y Gestión.</i>	UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración del Programa Anual de Mejora Regulatoria	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
		INICIO	
1	Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria	<p>Convoca a todas las áreas de la Unidad Administrativa (Subdirecciones, Departamentos, o las que apliquen) que ejecuten trámites y servicios y a las que apliquen alguna regulación vigente.</p> <p>Para revisar el establecimiento de acciones para la revisión y mejora del marco regulatorio vigente, solicitar el diagnóstico y elaboración de la programación que tenga como objeto promover una mejor atención al usuario y garantizar claridad y simplicidad en las regulaciones, trámites y servicios.</p>	Listado de Regulaciones, Trámites y Servicios.
2	Subdirección de Atención y Gestión.	Revisa las regulaciones y trámites vigentes y realiza la propuesta para la modificación, actualización o eliminación de los mismos, teniendo como objetivo contribuir al proceso de actualización y perfeccionamiento constante e integral del marco jurídico y regulatorio local.	
3	Departamento de Atención y Gestión.	<p>Elabora informe correspondiente y entrega a la Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria.</p> <p>En caso de ser necesario solicita el acompañamiento a la Autoridad Municipal de Mejora Regulatoria para la revisión de las Regulaciones.</p>	Informe de Propuestas Regulatorias.
4	Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria	<p>Con base en el análisis y propuestas obtenidas por las áreas correspondientes, elabora el Programa Anual de Mejora Regulatoria, el cual debe contar con al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un diagnóstico de la regulación vigente, en cuanto a su sustento en la legislación, su claridad y posibilidad de ser comprendida por el particular; y los problemas para su observancia; Fundamentación y motivación; Programación de las regulaciones y trámites por cada Sujeto Obligado que pretenden ser emitidas, modificadas o eliminadas en los próximos doce meses; Programación de los próximos doce meses por cada Sujeto Obligado sobre la simplificación de trámites, funcionario público responsable y fecha de conclusión, y; Observaciones y comentarios adicionales que se consideren pertinentes. <p>Entrega a la Autoridad Municipal de Mejora Regulatoria a más tardar el 31 de diciembre del año previo a su implementación.</p>	Programa Anual de Mejora Regulatoria.
		FIN	





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

PROCEDIMIENTO.- 4.2.- REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL CATÁLOGO MUNICIPAL DE REGULACIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO 4.2: REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL CATÁLOGO MUNICIPAL DE REGULACIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS

El Catálogo Municipal es la herramienta tecnológica que compila las Regulaciones, los Trámites y Servicios de los Sujetos Obligados, con el objeto de otorgar seguridad jurídica, dar transparencia, facilitar el cumplimiento regulatorio, así como fomentar el uso de tecnologías de la información.

FUNDAMENTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO.- 4.2.- REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL CATÁLOGO MUNICIPAL DE REGULACIONES, TRÁMITES Y SERVICIO

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro, Tabasco artículo 81 fracción V, VI y VIII.
- Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Centro, Tabasco artículos 17 fracción V, VII y VIII, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.

Descripción de las Actividades

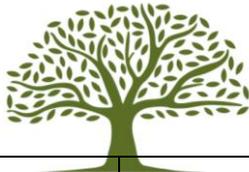
La Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria en coordinación con las áreas administrativas (subdirecciones, departamentos) que ejecuten trámites y servicios, se encargará de elaborar, registrar y actualizar el Catálogo Municipal de Trámites, Servicios y Regulaciones para cuyo efecto deberán inscribir información específica contenida en el Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Centro, Tabasco. Deberán notificar a la Autoridad Municipal cualquier modificación a la información inscrita en el Catálogo, dentro de los diez días hábiles siguientes a que entre en vigor la disposición y no podrán solicitar requisitos, ni trámites adicionales a los inscritos en el Catálogo, ni aplicarlos en forma distinta a como se establezcan en el mismo, no podrán solicitar información que ya conste en el Expediente del trámite o servicio, ni requerir documentación que ya obre en su poder.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana y subdirección de Atención y Gestión.	UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Registro y actualización del Catálogo Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios.	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
		INICIO	
1	Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria	<p>Convoca a todas las áreas de la Unidad Administrativa (Subdirecciones, Departamentos, o las que apliquen) que ejecuten trámites y servicios.</p> <p>Para revisar y solicitar la compilación de todas las Regulaciones, los Trámites y Servicios con que cuenta a su cargo.</p>	Listado de Regulaciones, Trámites y Servicios.
2	<i>Dirección y Subdirección de Atención y Gestión</i>	Revisa las regulaciones vigentes, trámites y servicios que ejecuten, propone medidas de simplificación para reducir el número de trámites, plazos de respuesta y/o requisitos y formatos, así como cualquier acción de simplificación que los particulares deben cubrir para el cumplimiento de sus obligaciones o la obtención de un servicio y realiza la propuesta para la modificación, actualización o eliminación de las mismas.	
3	<i>Subdirección de Atención y Gestión.</i>	<p>Elabora el Catálogo de Trámites y Servicios del área correspondiente y entrega a la Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria.</p> <p>En caso de ser necesario solicita el acompañamiento a la Autoridad Municipal de Mejora Regulatoria para implementar las medidas de simplificación.</p>	Cédulas de trámites y Servicios actualizadas.
4	Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria	<p>Con base a la información obtenida por las áreas correspondientes, compila los datos y realiza la inscripción del Catálogo de Regulaciones, el cual debe contener los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la regulación; • Autoridad o autoridades emisoras; • Fecha de expedición y, en su caso, de su vigencia; • Fecha de última reforma; • Tipo de ordenamiento jurídico; • Objeto de la regulación; • Materia; • Trámites y Servicios relacionados con la regulación; • Identificación de fundamentos jurídicos para la realización de inspecciones, verificaciones, visitas domiciliarias, y • Las demás informaciones que se prevean. <p>La Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria, deberán notificar a la Autoridad Municipal cualquier modificación a la información inscrita en el Catálogo, dentro de los diez días hábiles siguientes a que entre en vigor la disposición.</p>	Catálogo de Regulaciones.
5	Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria	<p>Con base a la información obtenida por las áreas correspondientes, compila los datos y realiza la inscripción del Registro de Trámites y Servicios, el cual debe contener los siguientes elementos:</p> <p style="text-align: center;">CONTINÚA PROCEDIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y descripción del Trámite o Servicio; • Modalidad; • Fundamento jurídico de la existencia del Trámite o Servicio; • Descripción con lenguaje claro, sencillo y conciso de 	Catálogo de Trámites y Servicios.

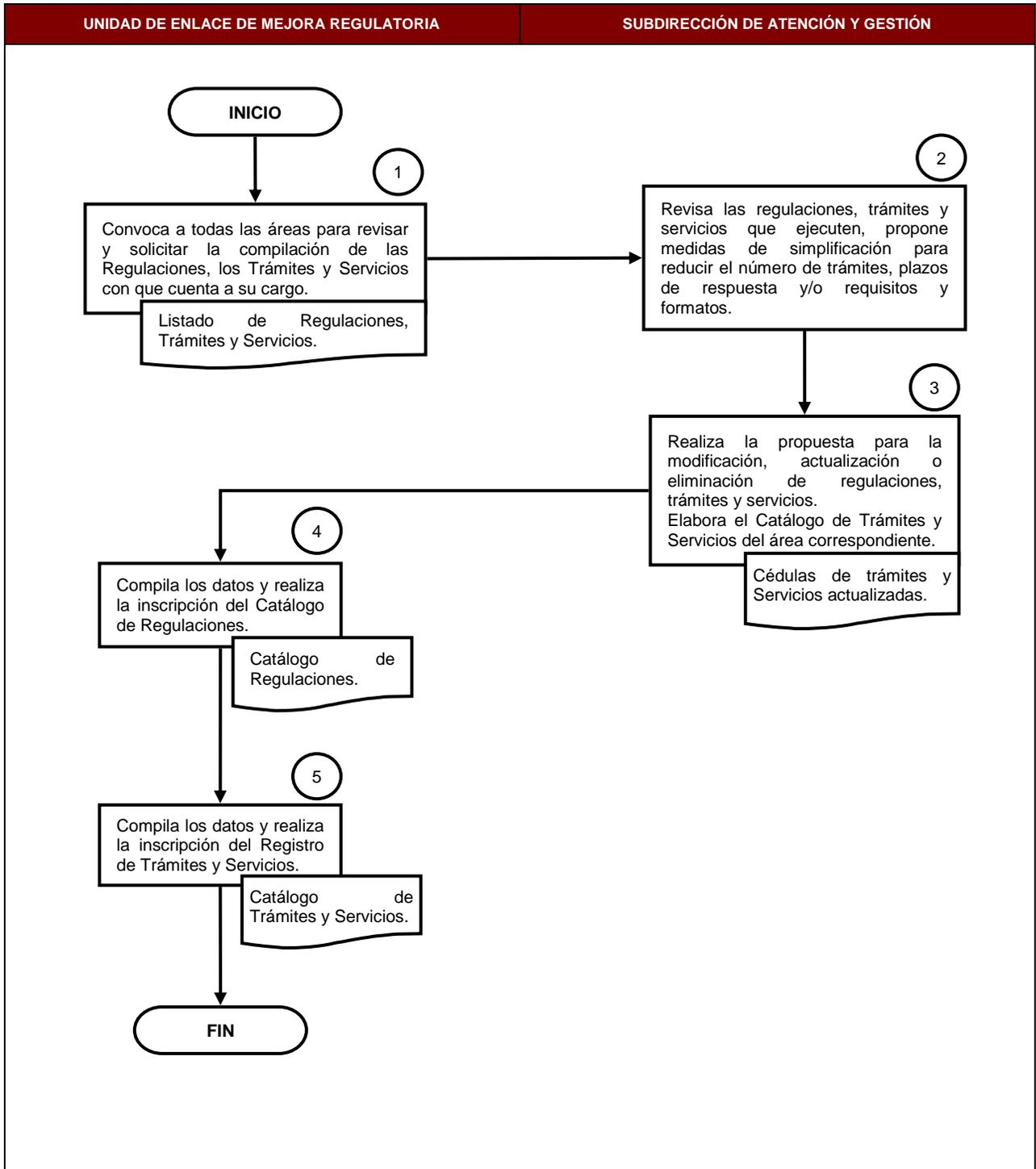


CENTRO
 AGUA • ENERGÍA • SUSTENTABILIDAD
 H. AYUNTAMIENTO | 2018 • 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

		<p>los casos en los que se realice el Trámite o Servicio, así como el procedimiento que debe llevar a cabo el particular para su realización;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enumerar y detallar los requisitos; y en caso que existan requisitos que necesiten alguna firma, validación, certificación, autorización o visto bueno de un tercero, se deberá señalar la persona o empresa que lo emita. En el supuesto de que el Trámite o Servicio que se esté inscribiendo incluya como requisitos la realización de algún otro adicional, se deberán de precisar plenamente cuáles son estos y señalar el Sujeto Obligado ante quien se realiza; • Especificar si el Trámite o Servicio debe realizarse o solicitarse mediante formato, escrito libre, o ambos, y en su caso por otros medios; • El formato correspondiente y la última fecha de publicación en el Periódico Oficial o, en su caso, en el Portal Oficial; • En caso de requerir inspección o verificación, señalar el objetivo de la misma; • Datos de contacto oficial del Sujeto Obligado responsable del Trámite o Servicio; • Plazo que tiene el Sujeto Obligado para resolver el Trámite o Servicio; • Monto de los derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, o la forma de determinar dicho monto, así como las alternativas para realizar el pago; • Vigencia de los avisos, permisos, licencias, autorizaciones, registros y demás resoluciones que se emitan; • Todas las unidades administrativas ante las que se puede presentar el Trámite o solicitar el Servicio, incluyendo su domicilio; • Horarios de atención al público; • Números de teléfono y medios electrónicos de comunicación, así como el domicilio y demás datos relativos a cualquier otro medio que permita el envío de consultas, documentos y quejas; <p>Adicional a la información anterior, la Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria debe proporcionar a la Autoridad Municipal la siguiente información por cada trámite inscrito en el Catálogo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sector económico al que pertenece el trámite con base en el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN); • Frecuencia mensual de solicitudes y resoluciones del trámite, y en su caso, frecuencia mensual esperada para los trámites de nueva creación, y; • Número de funcionarios públicos encargados de resolver el trámite. <hr/> <p>Los Sujetos Obligados no podrán solicitar requisitos, ni trámites adicionales a los inscritos en el Catálogo, ni aplicarlos en forma distinta a como se establezcan en el mismo, no podrán solicitar información que ya conste en el Expediente del trámite o servicio, ni requerir documentación que ya obre en su poder.</p> <p>La Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria, deberán notificar a la Autoridad Municipal cualquier modificación a la información inscrita en el Catálogo.</p>	
		FIN	



PROCEDIMIENTO 4.3.-

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA AGENDA REGULATORIA

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.- 4.3 ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA AGENDA REGULATORIA

La Agenda Regulatoria es un documento que permite formular propuestas de Regulaciones (Reglamentos, Acuerdos, Disposiciones Normativas) que pretendan expedir cualquiera de los Sujetos Obligados para resolver una problemática específica con el fin de proporcionar una mejor atención a los ciudadanos en las gestiones que realice ante el Ayuntamiento.

FUNDAMENTO JURÍDICO ADMINISTRATIVO DEL PROCEDIMIENTO.- 4.3 ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA AGENDA REGULATORIA

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro, Tabasco artículo 81 fracción IV y V.
- Reglamento de Mejora Regulatoria para el Municipio de Centro, Tabasco artículos 32, 33.

Descripción de las Actividades

La Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria en coordinación con la Unidad Jurídica elaborará la Agenda Regulatoria y la presentarán en los primeros cinco días de los meses de mayo y noviembre de cada año, misma que podrá ser aplicada en los periodos subsecuentes de junio a noviembre y de diciembre a mayo respectivamente.

La Agenda Regulatoria deberá incluir al menos los siguientes puntos:

- Nombre preliminar de la Propuesta Regulatoria;
- Materia sobre la que versará la Regulación;
- Problemática que se pretende resolver con la Propuesta Regulatoria;
- Justificación para emitir la Propuesta Regulatoria, y
- Fecha tentativa de presentación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Atención Ciudadana y Subdirección de Atención y Gestión	UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración y presentación de la Agenda Regulatoria.	

ACT. NUM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
		INICIO	
1	Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria	<p>Convoca a la Unidad Jurídica o a las áreas correspondientes (Subdirecciones, Departamentos, o las que apliquen) que, para ejecutar las actividades en el ámbito de su competencia, requieran de Regulación o cuenten con propuestas Regulatorias.</p> <p>Para revisar el establecimiento de acciones que coadyuven a la creación de Regulaciones, en los ámbitos de la Administración Municipal que carezcan de fundamento jurídico, de este modo permitan resolver una problemática específica y para que funcionen de manera correcta las actividades sociales y económicas a través de trámites eficientes.</p>	Listado de Regulaciones, Trámites y Servicios.
2	Departamento de Gestión	<p>Elabora un análisis de las problemáticas que encuentra en su área relacionadas con las Regulaciones vigentes o las que pretendan ser de nueva creación y entrega a la Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria.</p> <p>En caso de ser necesario solicita el acompañamiento a la Autoridad Municipal de Mejora Regulatoria para la revisión de las propuestas regulatorias.</p>	Informe de Propuestas Regulatorias.
3	Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria	<p>Con base en el análisis y propuestas obtenidas por las áreas correspondientes, elabora la Agenda Regulatoria la cual debe contar con al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre preliminar de la Propuesta Regulatoria; • Materia sobre la que versará la Regulación; • Problemática que se pretende resolver con la Propuesta Regulatoria; • Justificación para emitir la Propuesta Regulatoria, y • Fecha tentativa de presentación. <p>La Unidad de Enlace de Mejora Regulatoria debe presentar su Agenda Regulatoria ante la Autoridad de Mejora Regulatoria en los primeros cinco días de los meses de mayo y noviembre de cada año, misma que podrá ser aplicada en los periodos subsecuentes de junio a noviembre y de diciembre a mayo respectivamente.</p> <p>La Agenda Regulatoria de cada sujeto obligado deberá informarse al público la Regulación que se pretenda emitir en dichos periodos.</p>	Agenda Regulatoria.
		FIN	

DIAGRAMA DE FLUJO

