

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

VILLAHERMOSA, TABASCO, Diciembre 2016

	ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE	LIC. VICTOR GUTIERREZ BAEZA	LIC. ALBERTO CASO BECERRA	C. MARIA DEL ROSARIO VAZQUEZ YEE
CARGO QUE OCUPA	DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA	SUBCOORDINADOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	COORDINADOR DE MODERNIZACION E INNOVACION

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	5
ALCANCE	5
ATRIBUCIONES	6
MARCO JURIDICO	8
PRINCIPIOS	9
POLITICAS Y PARAMETROS	9
ORGANIGRAMA	10
DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS	11

INTRODUCCIÓN.

El Manual de Procedimientos ha sido elaborado con el propósito de brindar información, en forma clara y sencilla, acerca de los procedimientos que se realizan y así otorgar a los usuarios una herramienta que permita una mejor manera de comunicación, registro y transmisión oportuna de información.

Contiene el objetivo del manual, Índice y desarrollo de los procedimientos: objetivo del procedimiento, normas de operación, diagrama de flujo, descripción de procedimientos y las formas que se utilizan para su desarrollo y sus guías de llenado.

Este documento ha sido elaborado por la Dirección de Atención Ciudadana. Actualizado el mes de Agosto del año 2016.

OBJETIVO

Facilitar la actuación de los servidores públicos en el cumplimiento de sus responsabilidades, así como la inducción del personal de nuevo ingreso a su área de adscripción.

ALCANCE

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.

ATRIBUCIONES

Con fundamento en el Artículo 221, del Reglamento de la Administración Pública de Centro, a la Dirección de Atención Ciudadana le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

- I. Elaborar el programa para la integración de las Organizaciones de Participación Ciudadana y participar en el proceso respectivo;
- II. Diseñar y mantener actualizado el directorio de Organizaciones Sociales en el Municipio;
- III. Elaborar y Proponer al Presidente Municipal, la convocatoria para llevar a cabo los procesos de integración de las Organizaciones de Participación Ciudadana;
- IV. Coordinar el proceso de selección y elección de representantes de organizaciones ciudadanas.
- V. Recepcionar los planteamientos y propuestas de representantes de organizaciones, relativas a su participación en la elaboración o modificación, en su caso del Plan Municipal de Desarrollo y los programas sectoriales que de él se deriven;
- VI. Supervisar las actividades de las organizaciones de participación ciudadana y vigilar el correcto destino de los fondos que administren, e informar periódicamente al Ayuntamiento;
- VII. Evaluar el desempeño de los representantes de organizaciones de participación ciudadana, y turnar al Cabildo las propuestas de sustitución de representantes que presenten los integrantes de las mismas;

- VIII. Elaborar, proponer y ejecutar programas para atender la demanda y gestión de las organizaciones sociales
- IX. Formular propuestas de normas internas y reglamentos para el buen funcionamiento de las organizaciones ciudadanas; y
- X. Las demás que le otorguen las leyes o le confiera al Cabildo.

Así mismo Con fundamento en el artículo 94 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco, corresponde a la Dirección de Atención Ciudadana el despacho de los siguientes asuntos:

- I. Proponer al Presidente Municipal, la convocatoria de participación ciudadana para la integración de organizaciones sociales y ciudadanas en colonias, fraccionamientos, poblados, villas y rancherías, participando en la integración de los mismos;
- II. Organizar y conducir la demanda y gestión social que emane de las organizaciones de participación social y ciudadana;
- III. Promover y fomentar la participación social y ciudadana;
- IV. Encauzar, informar y conducir las demandas y gestiones ciudadanas;
- V. Proponer al cabildo las normas internas y reglamentos para el buen funcionamiento de los consejos, juntas y demás organizaciones ;
- VI. Las demás que le atribuyen expresamente las leyes, reglamentos, y las que le encomiende directamente el Ayuntamiento o el Presidente Municipal.

Marco Jurídico

La Dirección de Atención Ciudadana se encuentra sustentada en el siguiente marco normativo:

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O. 05-II-1917 y sus Reformas.
- ✓ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco. P.O. 5-IV-1919 y sus reformas.
- ✓ Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco

Reglamentos:

- ✓ Reglamento de la Administración Pública Municipal
- ✓ Reglamentos Municipales.
- ✓ Reglamento del Régimen de Participación Ciudadana del Municipio de Centro.

PRINCIPIOS

Brindar a los ciudadanos un trato amable con información oportuna referente a los trámites que se realizan en la administración municipal, a fin que tenga la certidumbre de una respuesta positiva a su petición en la medida de los techos presupuestales para la ejecución de obras y dotación de servicios.

POLÍTICAS Y PARAMETROS

1. Referente a la Subdirección de Organización y vinculación.

1.1 Será su responsabilidad Capturar y Actualiza la base de datos de los Jefes de Manzanas, y Mesas Directivas de Juntas de Vecinos.

1.2 Mantener informados a la estructura del Sistema Integral de Participación Ciudadana (SIPAC), de los programas que se ponga en marcha en las colonias y localidades que sean beneficiadas con los mismos.

1.3 Invitar a la estructura del SIPAC para que participen en los eventos que organice el H. Ayuntamiento.

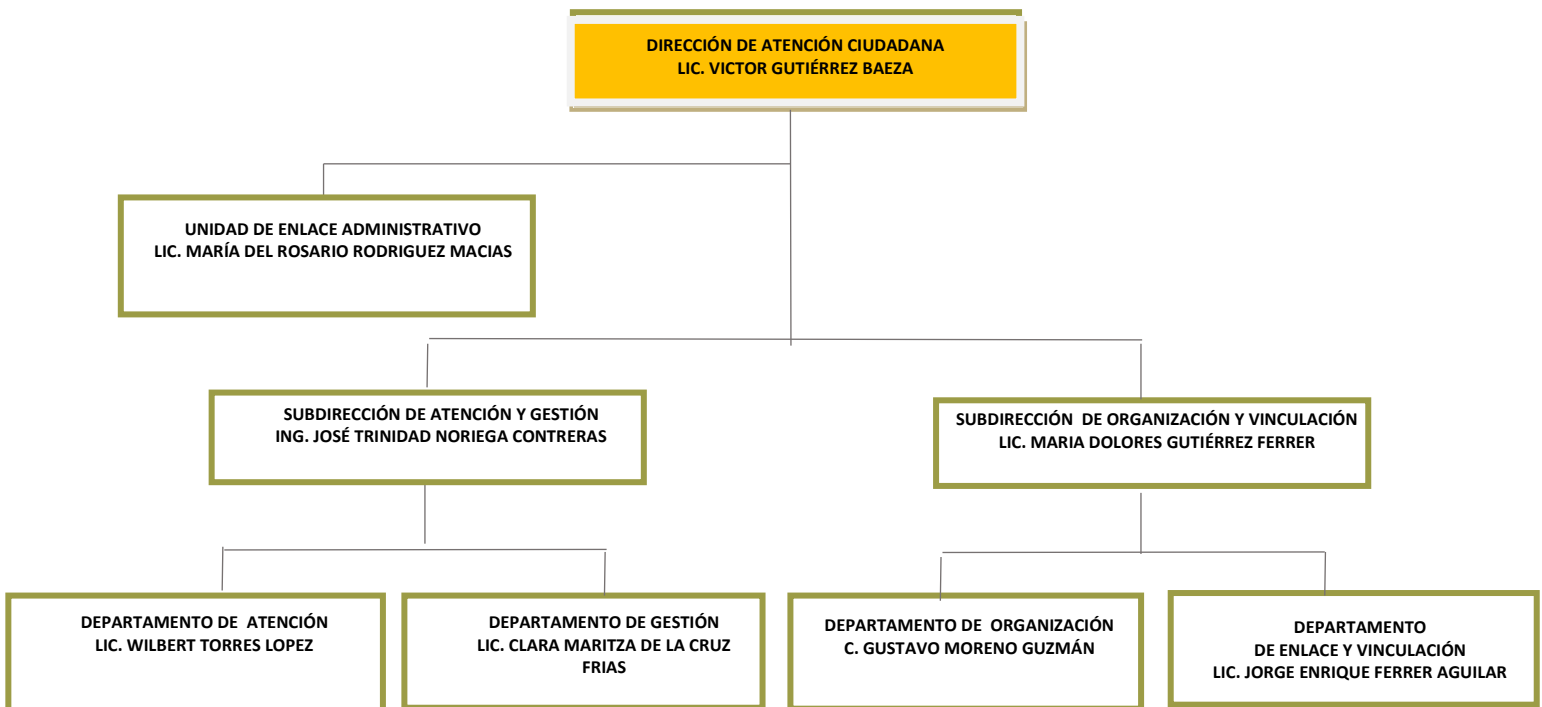
2. Referente a la Subdirección de Atención y gestión.

1.1 Será su responsabilidad la atención a la ciudadanía, canalizando las demandas a las dependencias que corresponda.

1.2 Brindar una respuesta oportuna conforme a los tiempos legales establecidos en las leyes respectivas.

1.3 Darle seguimiento a las diversas solicitudes recepcionadas en la Ventanilla Única de Trámites, giras y audiencias, y las recepcionadas en los medios de comunicación.

ORGANIGRAMA

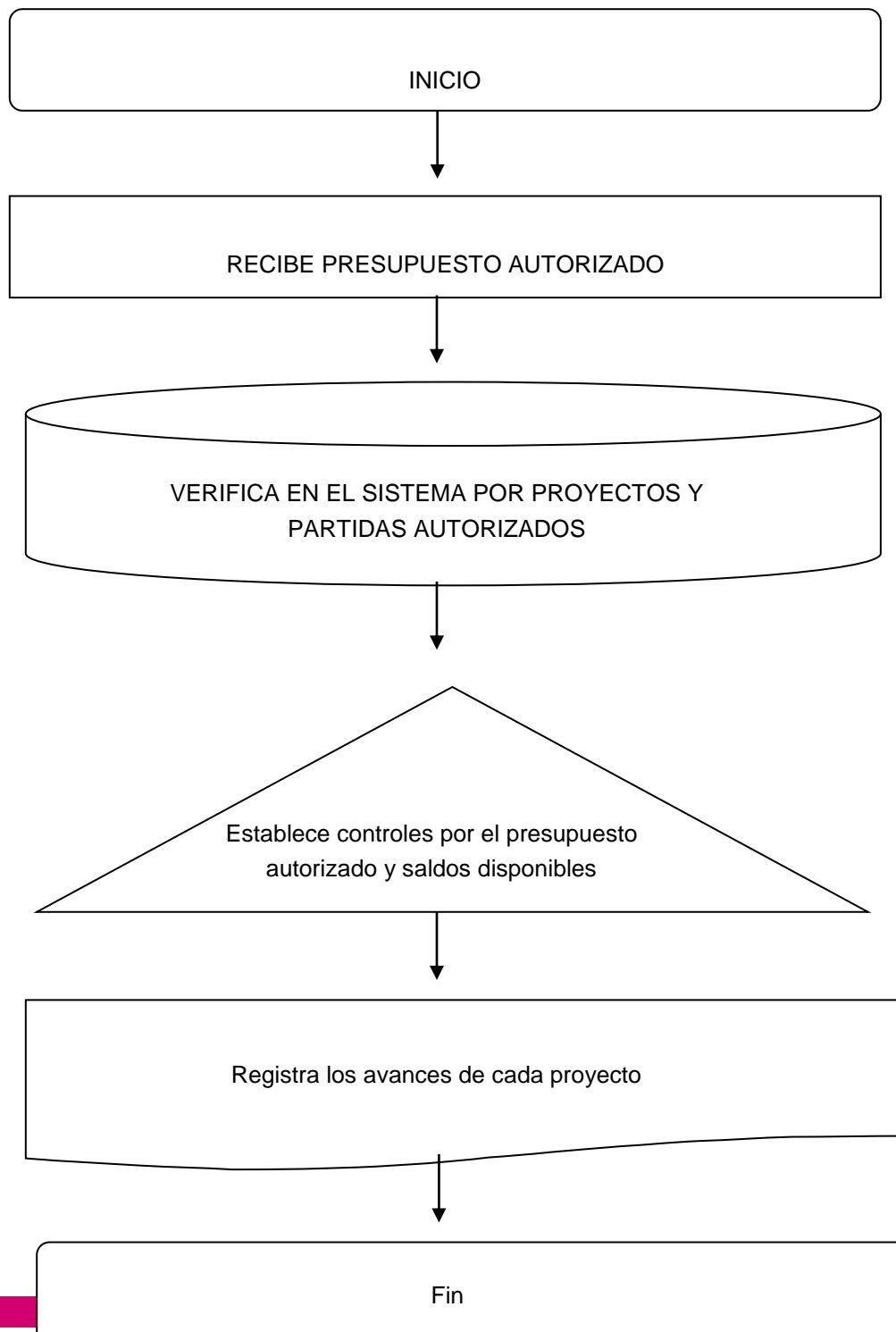


ENLACE ADMINISTRATIVO

Descripción de procedimientos y diagramas de flujos

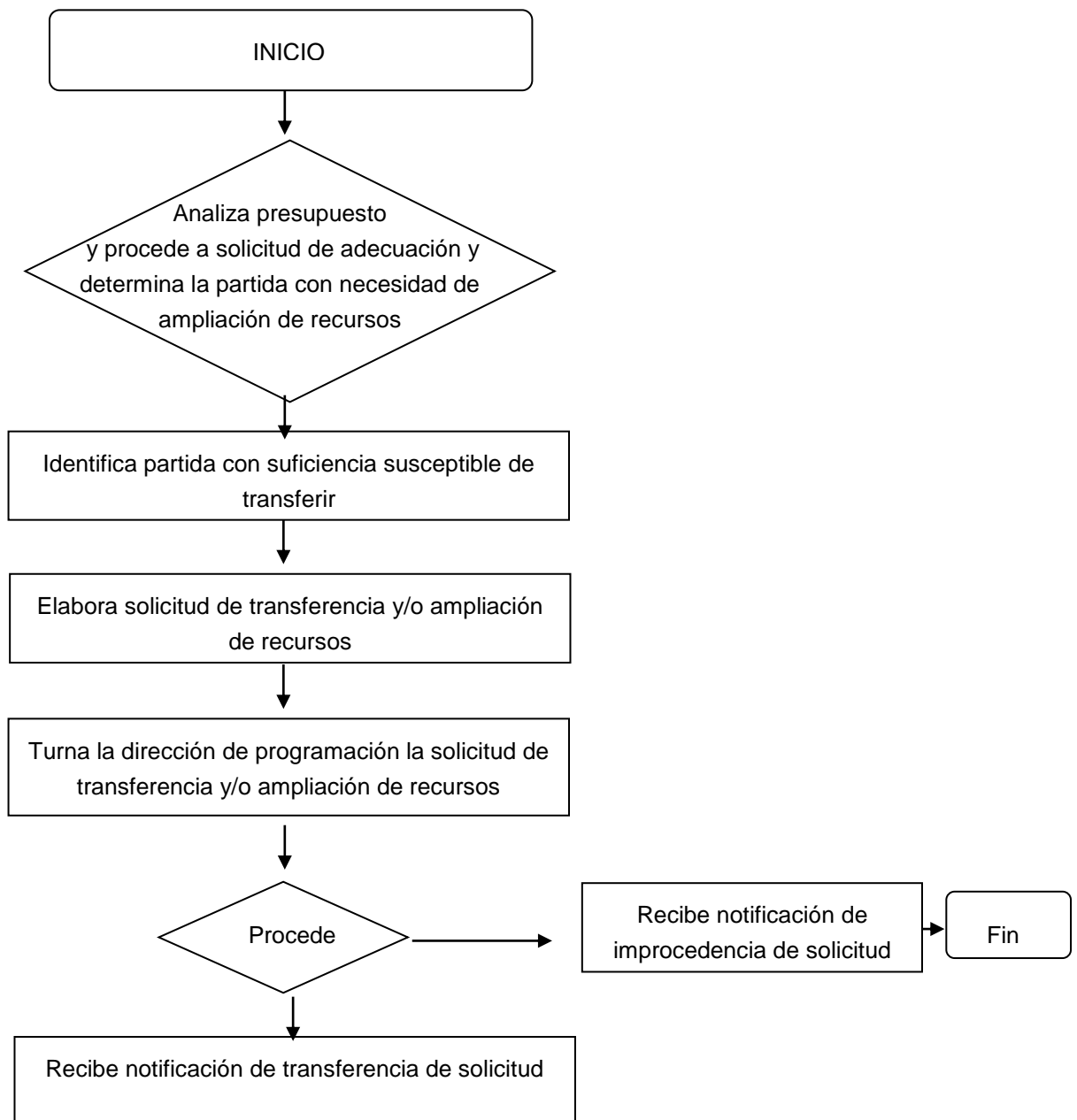
PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
CONTROL DE GASTOS	<ol style="list-style-type: none">1. Recibe presupuesto autorizado.2. Verifica en el sistema por proyectos y partidas autorizadas.3. Establece controles por el presupuesto autorizado y saldos disponibles.4. Registra los avances de cada proyecto.5. Fin.

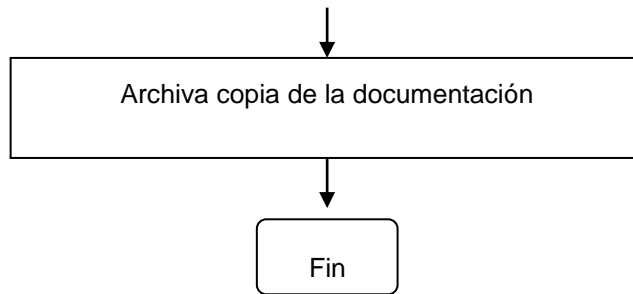
CONTROL DE GASTOS



PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p style="text-align: center;">SOLICITUD DE RECURSO PRESUPUESTAL Y/O TRANSFERENCIA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe presupuesto autorizado. 2. Analiza el presupuesto y procede a solicitud de adecuación presupuestal y determina la partida con necesidad de ampliación de recursos. 3. Identifica partida con suficiencia susceptible de transferir. 4. Elabora solicitud de transferencia y/o ampliación de recursos. 5. Turna la dirección de programación la solicitud de transferencia y/o ampliación de recursos. 6. Procede. 7. Recibe notificación de improcedencia de solicitud. 8. Recibe notificación de transferencia de solicitud. 9. Archiva copia de la documentación. 10. Fin.

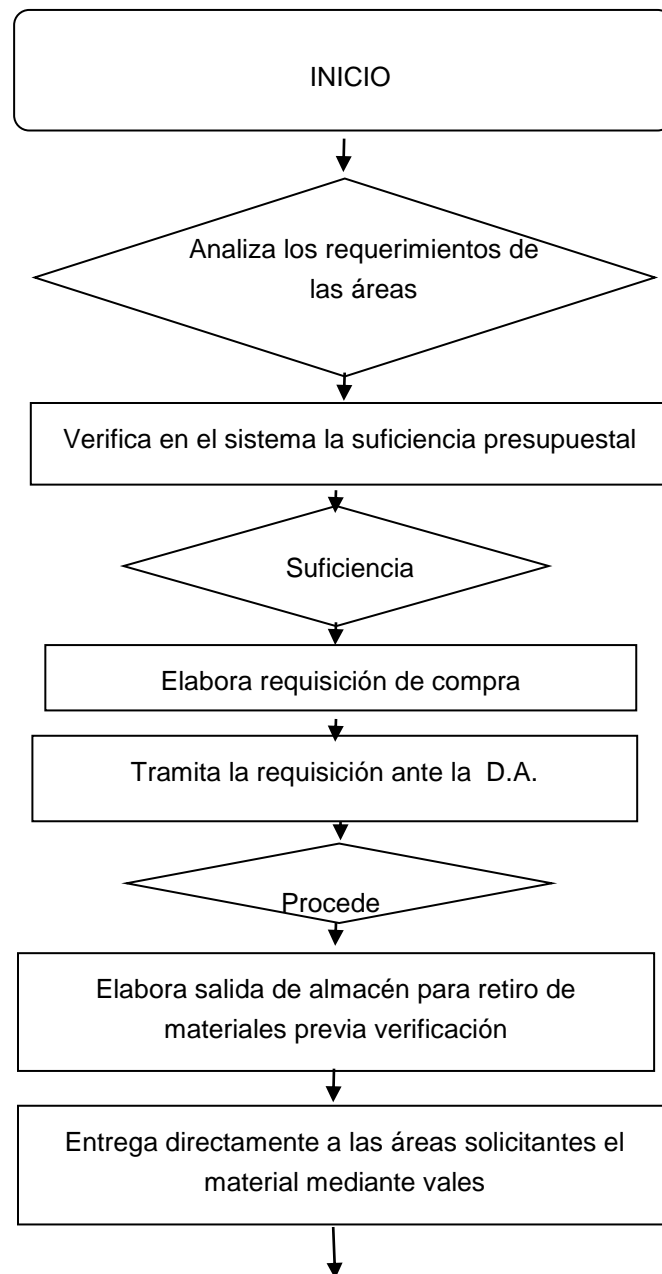
Solicitud de recurso presupuestal y/o transferencia

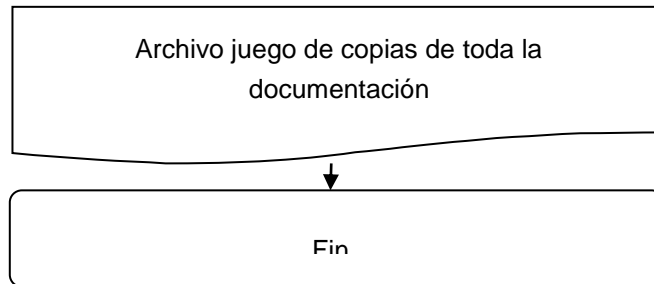




PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p>REQUISICION DE COMPRA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza los requerimientos de las áreas. 2. Verifica en el sistema la suficiencia presupuestal. 3. Elabora requisición de compra. 4. Tramita requisición ante la Dirección de Administración. 5. Procede. 6. Elabora salida de almacén para retiro de materiales previa verificación. 7. Entrega directamente a las áreas solicitantes el material mediante vales. 8. Se archiva juego de copias de toda la documentación. 9. Fin.

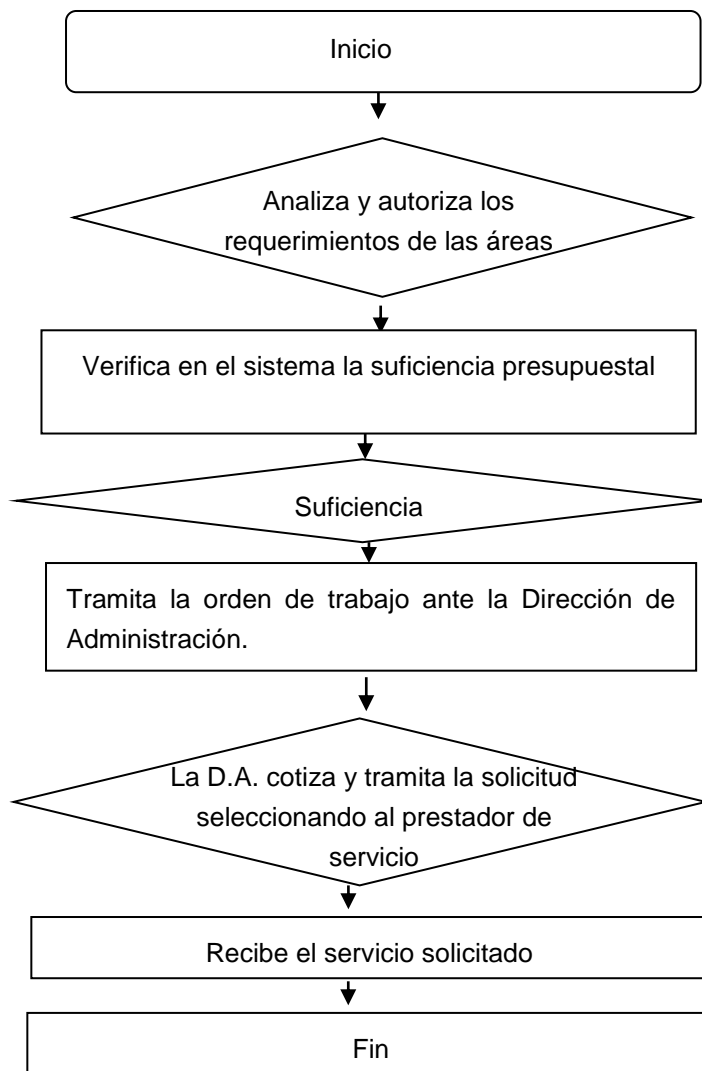
Requisición de compra





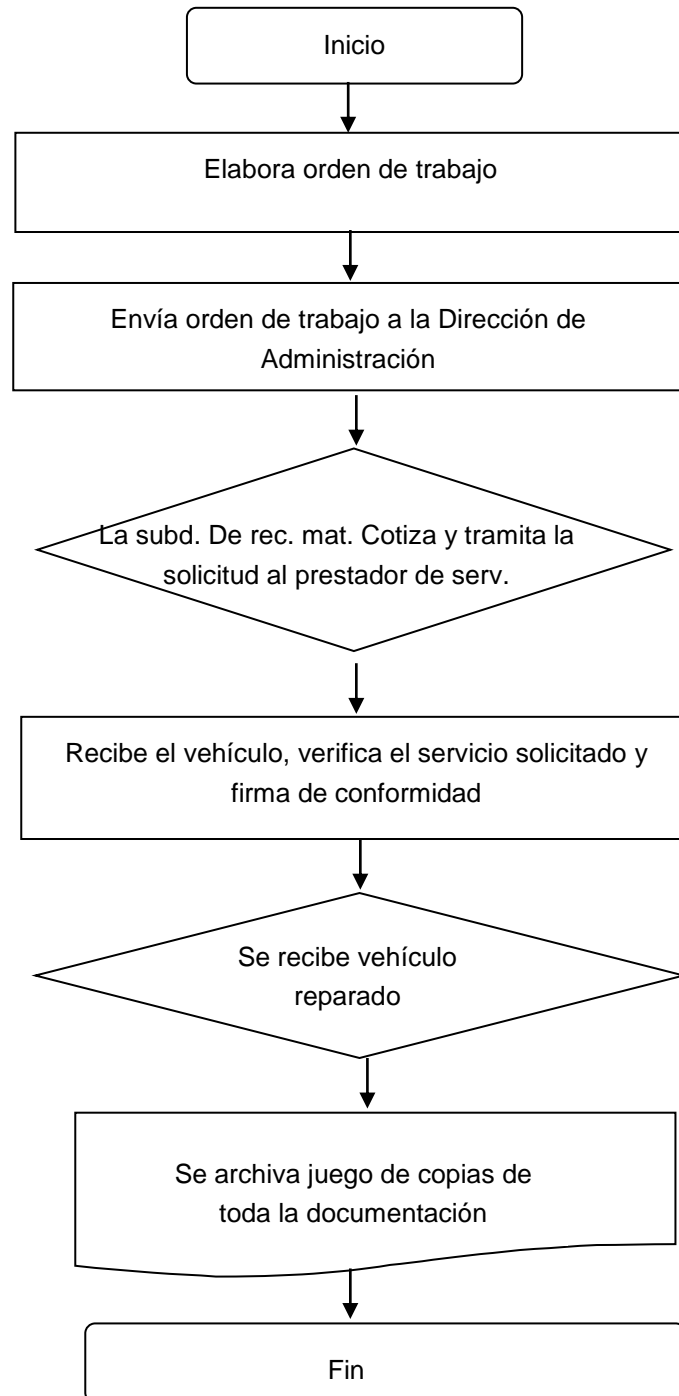
PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p style="text-align: center;">ORDEN DE SERVICIO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza y autoriza los requerimientos de las áreas. 2. Verifica en el sistema la suficiencia presupuestal. 3. Elabora la orden de servicio. 4. Tramita la orden ante la Dirección de Administración. 5. La Dirección de Administración cotiza y tramita la solicitud seleccionando al prestador de servicio. 6. Recibe el servicio solicitado. 7. Se archiva juego de copias de toda la Documentación. 8. Fin

Orden de servicio



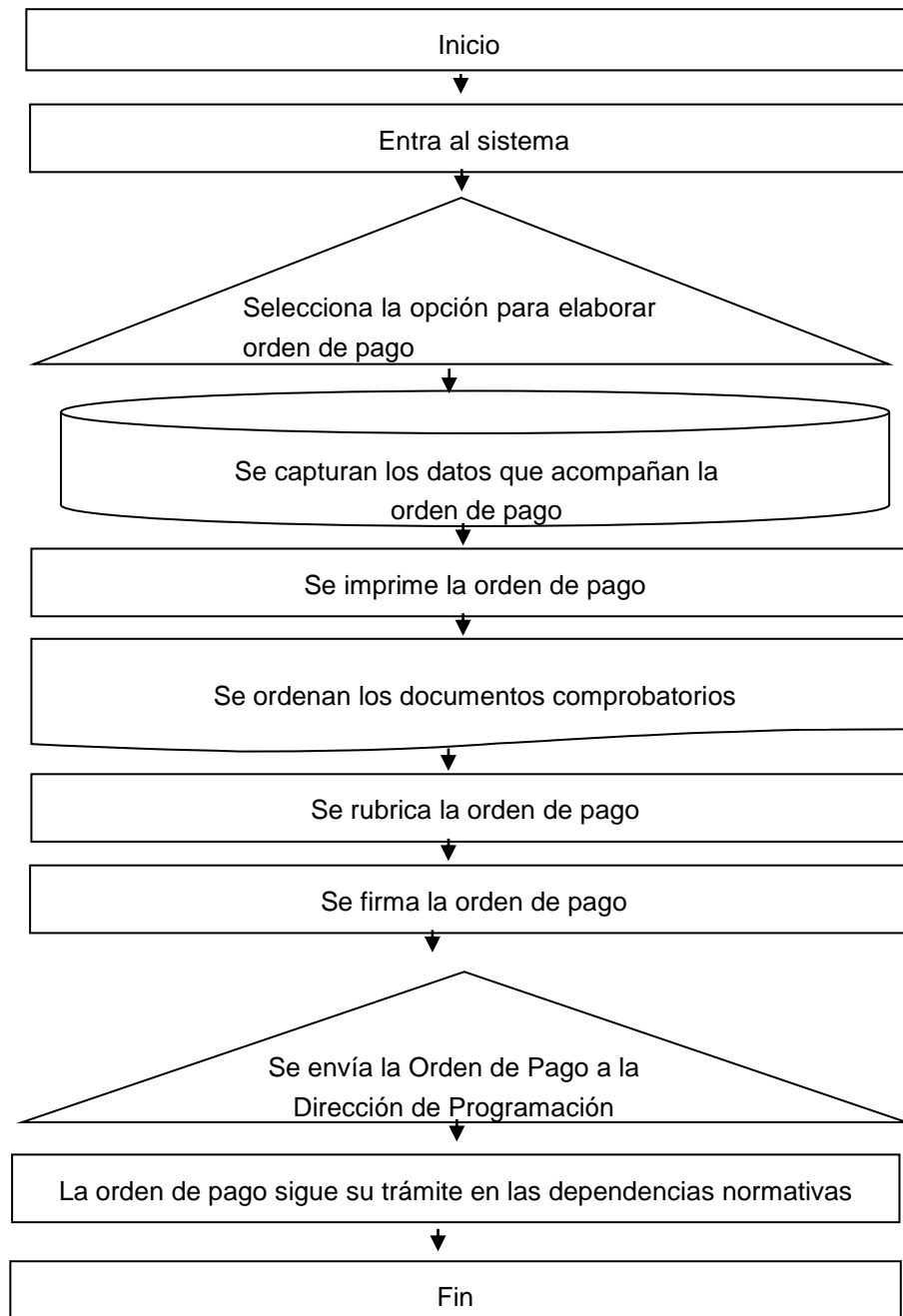
PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p>ORDEN DE TRABAJO (REPARACION Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora orden de trabajo. 2. Envía orden de trabajo a la Dirección de Administración. 3. La Sub. de Rec. Mat. cotiza y tramita la solicitud al prestador de servicio. 4. Recibe el vehículo, verifica el servicio solicitado y firma de conformidad. 5. Se recibe el vehículo reparado. 6. Se archiva juego de copias de toda la documentación. 7. Fin

Orden de trabajo (reparación y mantenimiento de vehículos)



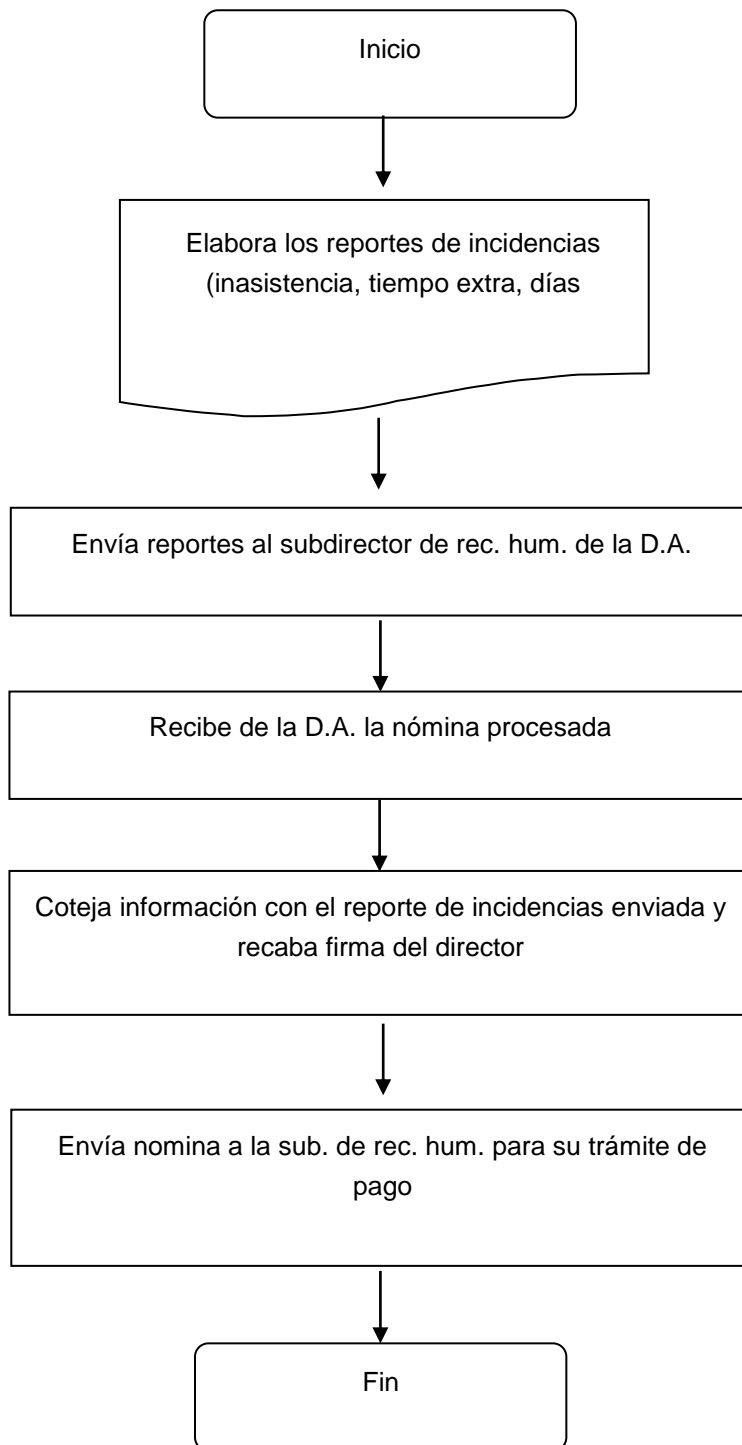
PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p>ELABORACION Y TRAMITE DE LA ORDEN DE PAGO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entra al sistema. 2. Selecciona la opción para elaborar orden de pago. 3. Se capturan los datos que acompañan la orden de pago. 4. Se imprime la carátula de la orden de pago. 5. Se ordenan los documentos comprobatorios. 6. Se rubrica la orden de pago. 7. Se firma la orden de pago. 8. Se envía la orden de pago a la Dirección de Programación. 9. La orden de pago sigue su trámite en las dependencias normativas. 10. Fin.

Elaboración y trámite de la orden de pago



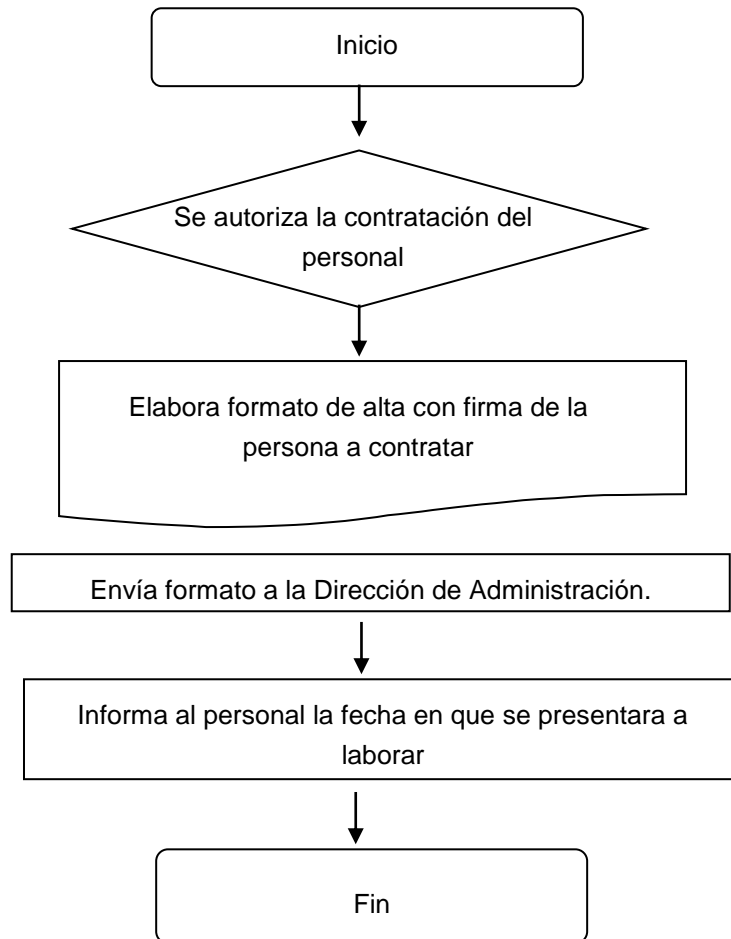
PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p>PAGO DE PERSONAL</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora los reportes de incidencias (inasistencia, tiempo extra, días adicionales, etc.) del personal. 2. Envía reportes al subdirector de recursos humanos de la Dirección de Administración. 3. Recibe de la Dirección de Administración la nómina procesada. 4. Coteja información con el reporte de incidencias enviada y recaba firma del Director. 5. Envía nomina a la sub. de recursos humanos para su trámite de pago. 6. Fin

Pago de personal



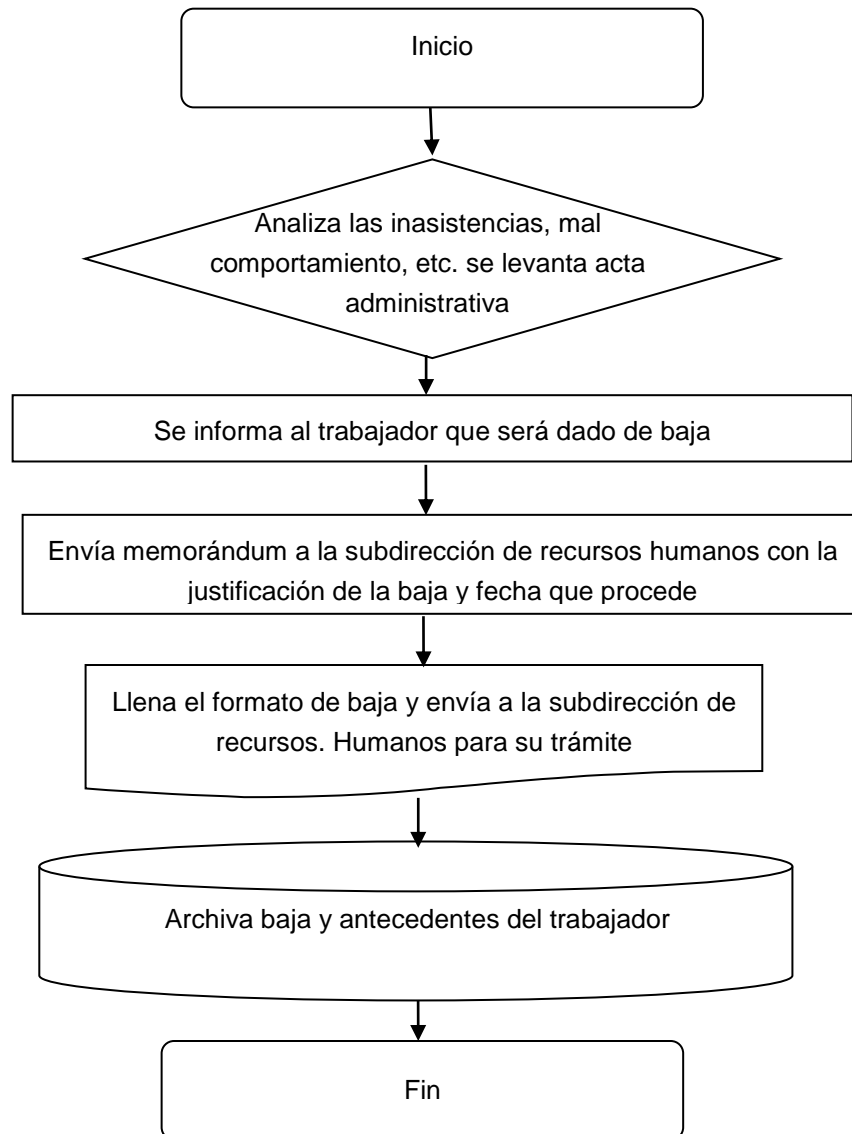
PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
MOVIMIENTO DE PERSONAL: ALTA	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="906 443 1317 506">1. Se autoriza la contratación del personal.<li data-bbox="906 533 1386 596">2. Elabora formato de alta con firma de la persona a contratar.<li data-bbox="906 632 1328 695">3. Envía formato a la Dirección de Administración.<li data-bbox="906 730 1360 793">4. Se informa al personal la fecha en que se presentara a laborar.<li data-bbox="906 829 992 863">5. Fin

Movimiento de personal: alta



PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p>MOVIMIENTO DE PERSONAL: BAJA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza las inasistencias, mal comportamiento, etc. y levanta acta administrativa. 2. Informa al trabajador que será dado de baja. 3. Envía memorándum a la sub. de recursos humanos. con la justificación de la baja y fecha que procede. 4. Llena el formato de baja y envía a la sub. de recursos humanos. para su trámite. 5. Archiva baja y antecedentes del trabajador. 6. Fin

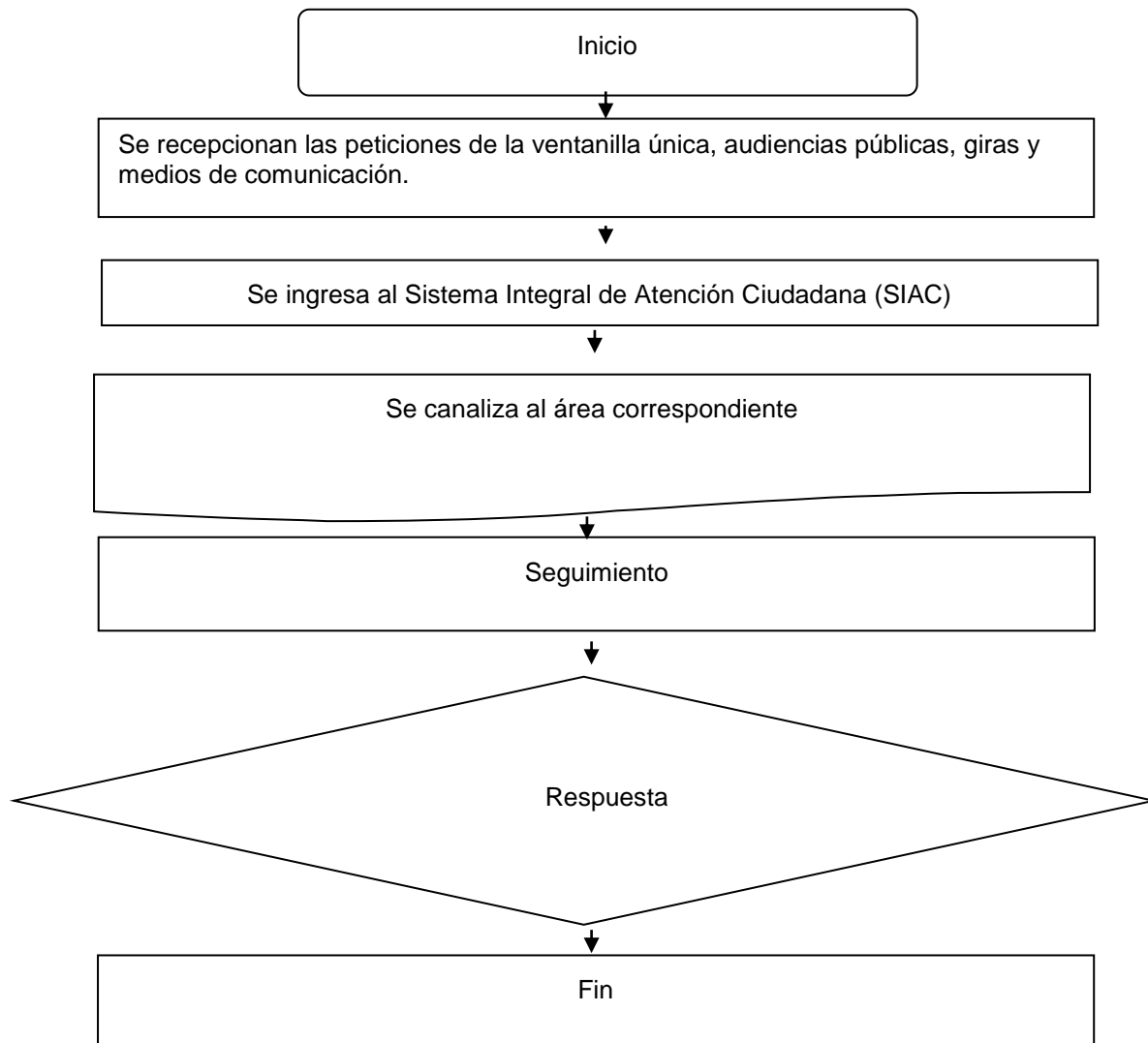
Movimiento de personal: baja



SUBDIRECCION DE ATENCIÓN Y GESTIÓN

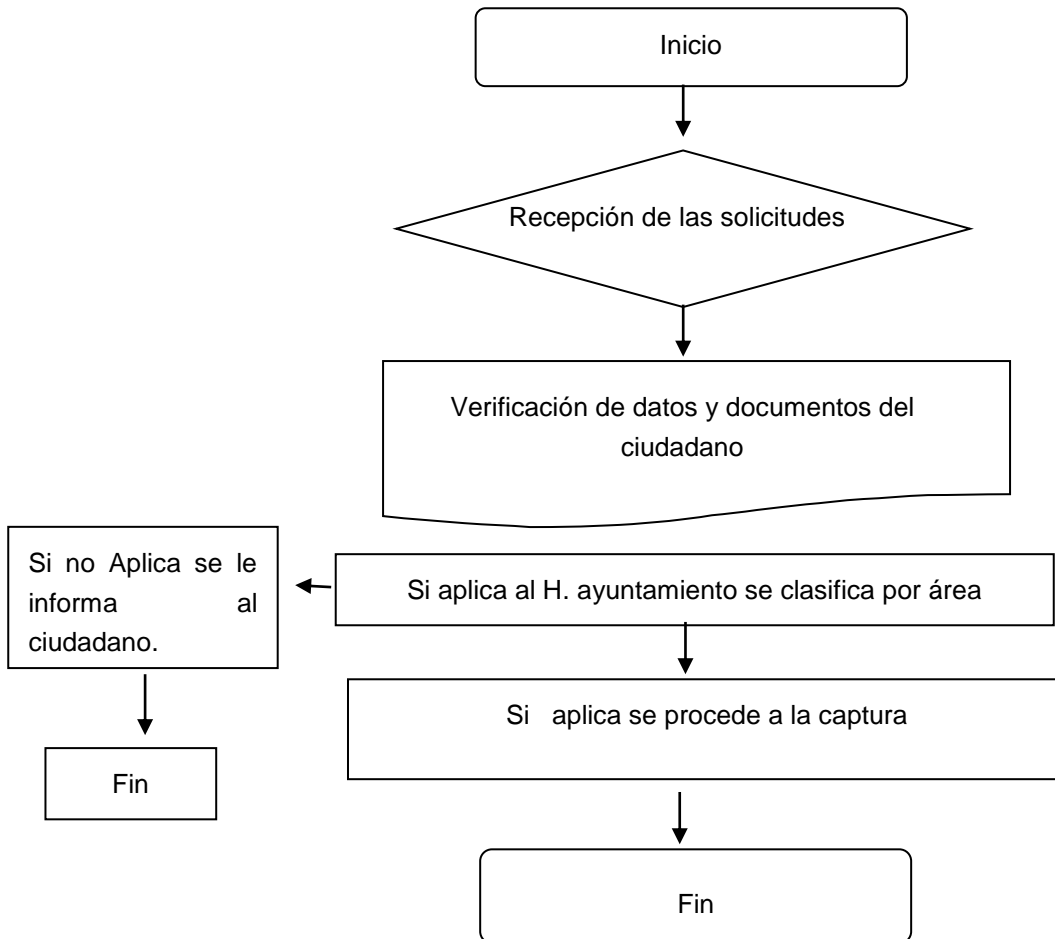
PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p>RECEPCIÓN Y TRAMITE DE LAS PETICIONES CIUDADANAS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se reciben las peticiones de la ventanilla única, audiencias públicas, giras y medios de comunicación. 2. Se ingresan al Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC). 3. Se Canalizan al área correspondiente. 4. Seguimiento. 5. Respuesta. 6. Fin

Trámite para las peticiones ciudadanas



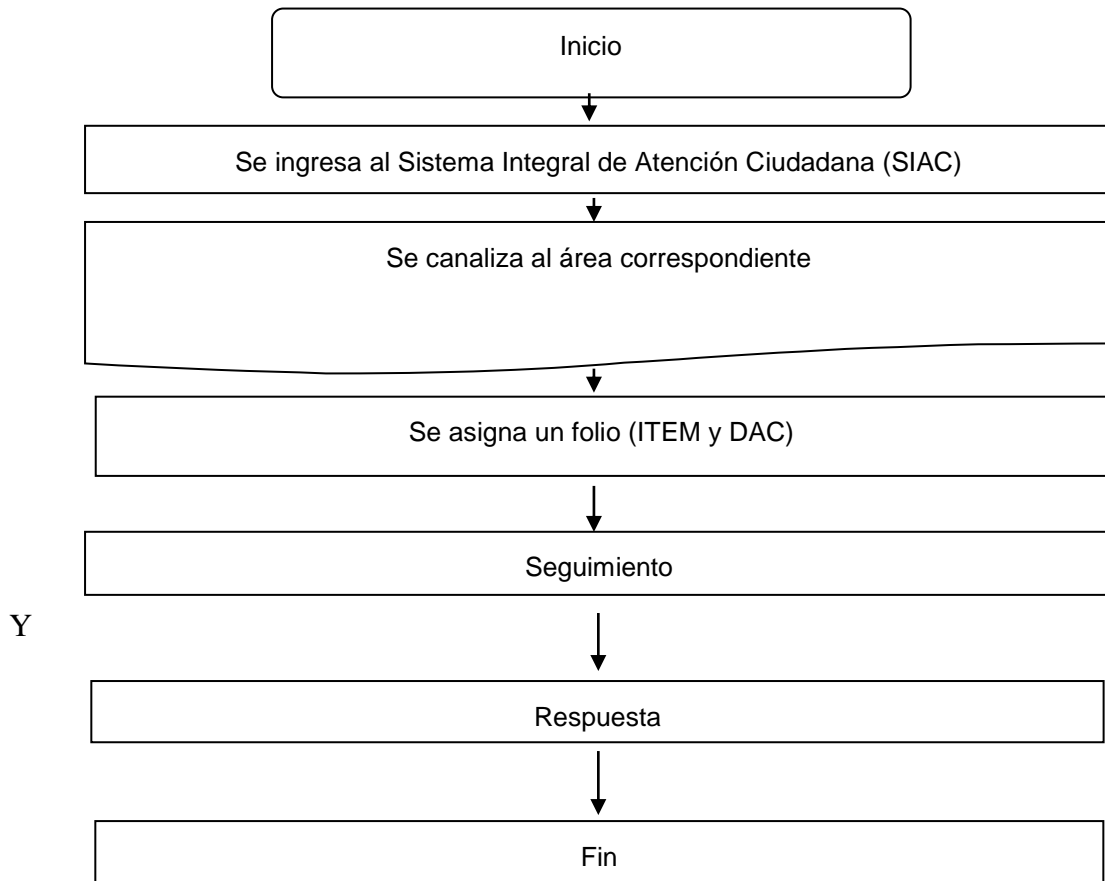
PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p style="text-align: center;">VENTANILLA ÚNICA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de las solicitudes. 2. Verificación de datos y documentos del ciudadano. 3. Si aplica al H. ayuntamiento se clasifica por área. 4. Si no aplica se le informa al ciudadano. 5. Se canaliza al área de captura. 6. Fin

VENTANILLA ÚNICA



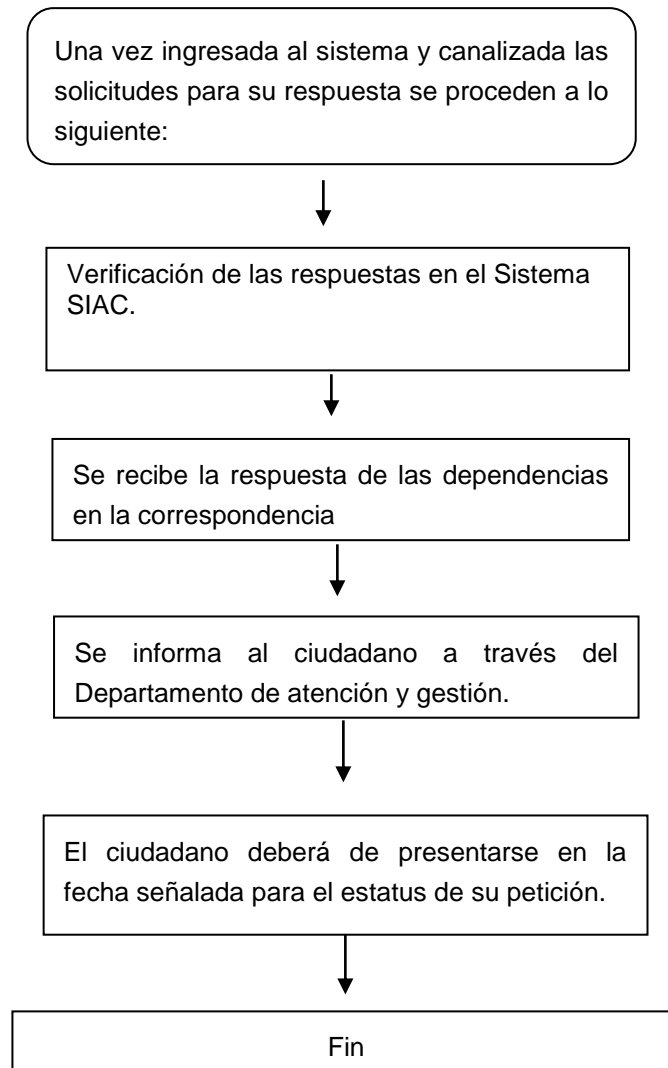
PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p>PROCESO DE CAPTURA Y GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ingresan al Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC). 2. Se Canalizan al área correspondiente. 3. Se asigna un folio (ITEM y DAC). 4. Seguimiento. 5. Respuesta. 6. Fin

Proceso de captura y gestión de las solicitudes recibidas



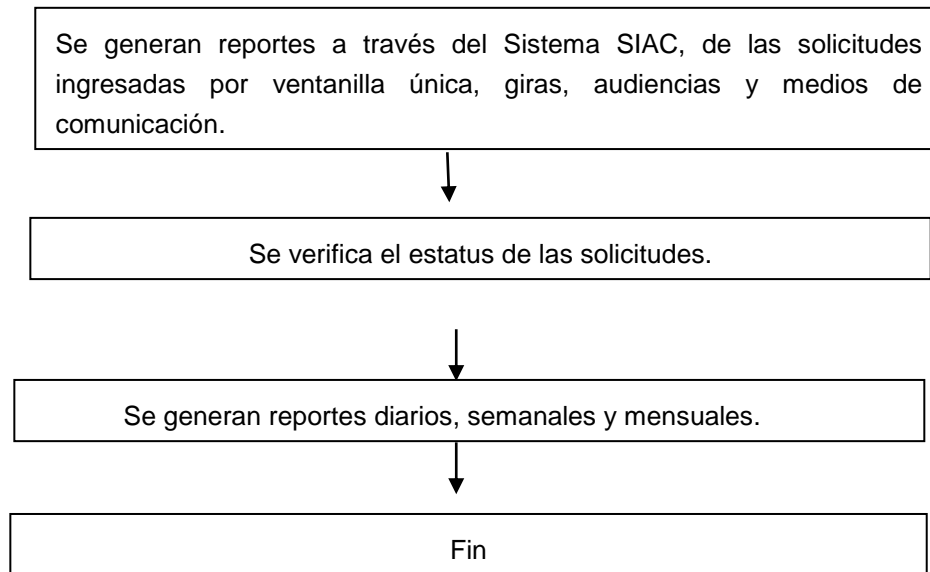
PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p>RECEPCIÓN DE RESPUESTAS DE LAS DEPENDENCIAS E INFORMACIÓN AL CIUDADANO.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Una vez ingresada al sistema y canalizada las solicitudes para su respuesta se procede a lo siguiente: 2. Verificación de las respuestas en el Sistema SIAC. 3. Se recibe la respuesta de las dependencias en la correspondencia 4. Se informa al Ciudadano a través del departamento de atención y gestión. 5. El ciudadano deberá presentarse en la fecha señalada para su respuesta 6. Fin

Recepción de respuestas de las dependencias e información al Ciudadano



PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p>PROCESO DE EVALUACION DE LAS SOLICITUDES.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se generan reportes a través del Sistema SIAC. De las solicitudes ingresadas por ventanilla única, giras, audiencias y medios de comunicación. 2. Se verifica el estatus de las solicitudes. 3. Se generan reportes diarios, semanales y mensuales. 4. Fin

Proceso de evaluación y seguimiento de las demandas ciudadanas

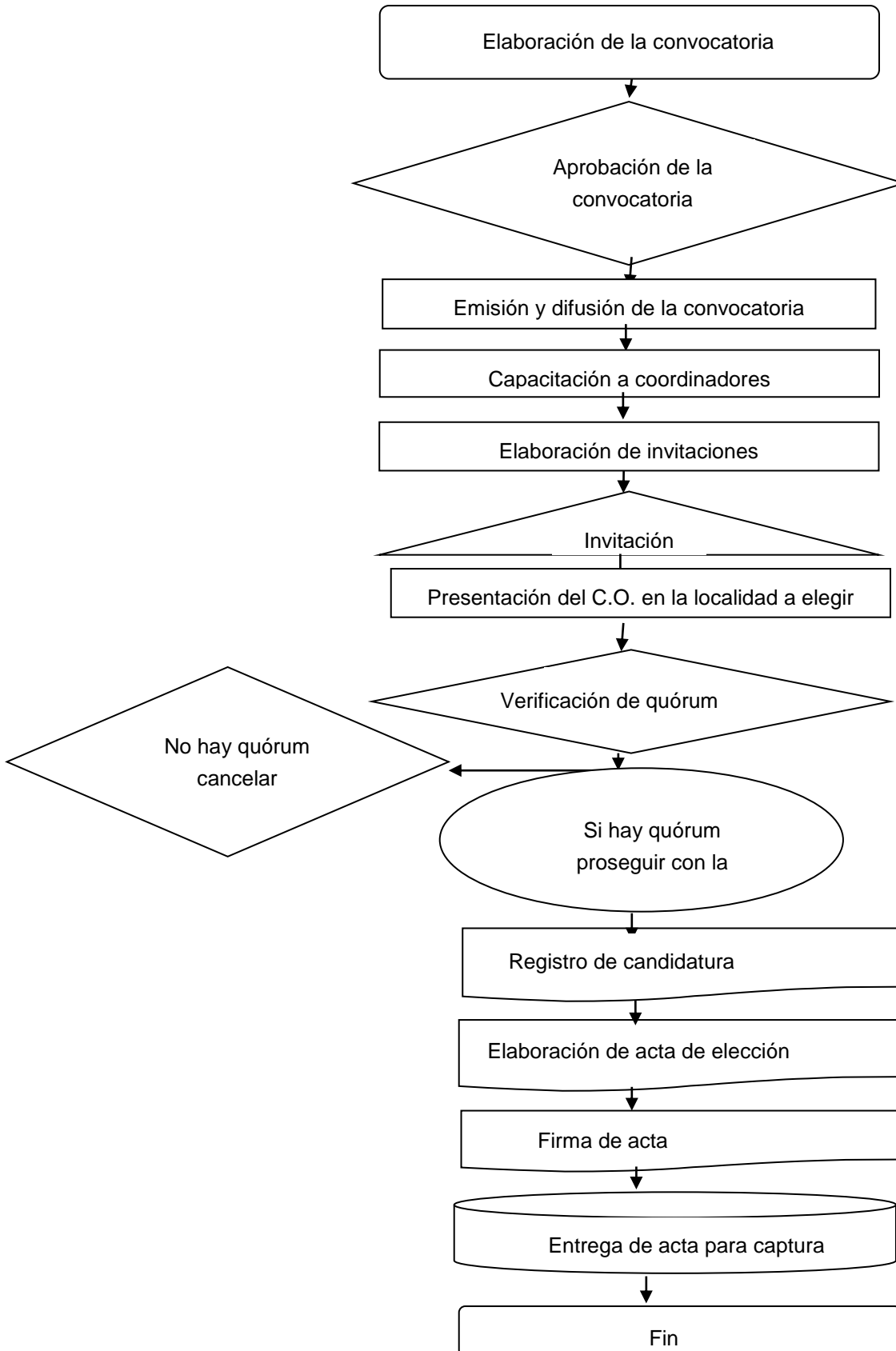


SUBDIRECCION DE ORGANIZACIÓN Y VINCULACIÓN

Descripción de procedimientos y diagramas de flujos

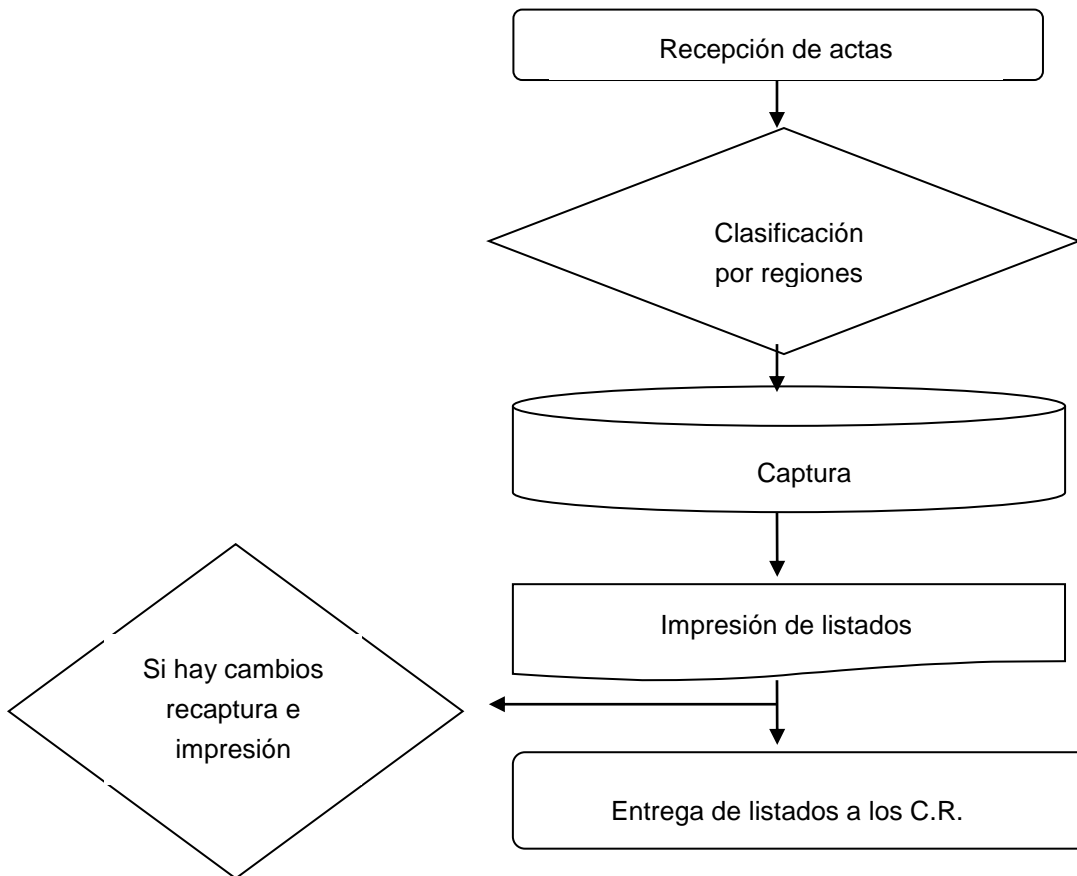
PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
ELECCION DE JEFES DE MANZANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de la convocatoria 2. Aprobación de la convocatoria por parte del cabildo municipal 3. Emisión y discusión de la convocatoria. 4. Capacitación a los coordinadores operativos. 5. Elaboración de invitaciones y carteles indicativos para los vecinos de las manzanas a elegir 6. Proceso de invitación y pegado de carteles indicativos para los vecinos de las manzanas a elegir 7. Presentación del coordinador operativo en la manzana a elegir 8. Verificación de quórum 9. En caso de no haber quórum suspender la elección 10. Registro de candidatos 11. En caso de haber quórum elección de jefe de manzana por parte del coordinador operativo 12. Levantamiento del acta de elección 13. Firma del acta 14. Entrega del acta de elección en las oficinas de la subdirección para su captura y elaboración de constancia.

Elección jefes de manzana y junta de vecinos



PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p>PROCESO DE CAPTURA EN MEDIOS INFORMATICOS DE JEFES DE MANZANA Y JUNTA DE VECINOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de actas de elección 2. Clasificación por regiones 3. Captura 4. Impresión 5. En caso de existir cambios en los datos volver a capturar e imprimir actualizado 6. Entrega de copia de listados a los coordinadores regionales

Departamento de organización



PROCEDIMIENTO	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
<p>MANTENIMIENTO PERMANENTE CON LAS ORGANIZACIONES CIUDADANAS QUE FORMAR PARTE DEL SIPAC (SISTEMA INTEGRAL DE PARTICIPACION CIUDADANA)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visita domiciliaria a los jefes de manzana o presidentes de juntas de vecinos por región 2. Se convoca a reunión posterior para reunión funcionarios – jefes de manzana para informar sobre asuntos o beneficios para su localidad 3. Realización de reunión con estructura de junta de vecinos 4. Información sobre beneficios o programas a efectuarse en la localidad 5. En su caso invitación para algún evento en su localidad 6. Recepción de solicitudes o gestiones por parte de los jefes de manzana 7. Seguimiento por parte del responsable de la región de las peticiones de los jefes de manzana 8. Volver al ciclo nuevamente

Departamento de Organización

