



Manual de Procedimientos

DE LA DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN

Agosto 2015





H. AYUNTAMIENTO
SAN MARTÍN
TEXMELUCAN
PUNTO DE ENCUENTRO

Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobernación

Autorizaciones

Lic. Elia Esther Quintero Padilla

Mtro. Marco Antonio Ávila Cruz




Secretaría de Ayuntamiento

Director de Gobernación

C.P. María de Jesús Quintero Padilla


Mtra. Isabel Cristina Valencia Mora




Contralora Municipal

Sub Contraloría de Planeación, Evaluación y Control

Aprobado el treinta de agosto de dos mil catorce, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal. Número de registro: HASMT1418/MP/SAY/013/300814

 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobernación</p>	Registro: HASMT1418/MP/SAY/013/300814
		Fecha de elaboración Agosto de 2015
		Número de Revisión: 01

I.- Introducción

El estado de Derecho es un requisito indispensable de la democracia, ya que garantiza la seguridad jurídica y las libertades de los individuos, por lo que, mantener ese estado en constante equilibrio es una tarea primordial para cualquier ente de gobierno.

Partiendo de la anterior premisa, debe señalarse que a la Dirección de Gobernación le corresponde el fortalecimiento Municipal de las instituciones gubernamentales, para ello se busca generar relaciones de armonía con los otros dos niveles de gobierno, así como con los diferentes organismos sociales.


Así mismo la Dirección de Gobierno, encausa la cultura política democrática sustentada en los principios de la tolerancia y el respeto, con sensibilidad para entender los nuevos tiempos y la comprensión de que la importancia política del Ayuntamiento, la cual radica en mantener contacto total con los ciudadanos.

En este sentido, el Manual de Organización de la Dirección de Gobernación tiene como objetivo que los servidores públicos de esta dependencia realicen sus funciones con legalidad, lealtad, imparcialidad y eficiencia; así mismo se pretende regular los procedimientos para resolver las controversias que formulen los particulares. La utilidad de este manual será ejecutar y formular los planes y programas de nuestra competencia, siendo estos realizados con intensidad, cuidado y esmero. El fin será la responsabilidad tipificada en los niveles: Política (desempeño de funciones, no realizando actos o bien no generando omisiones en perjuicio de los intereses públicos) y administrativa (observar las prescripciones de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad en el desempeño de empleo, cargo o comisión).

Para lograr estos objetivos es importante contar con este manual de procedimientos, instrumento administrativo que permite agilizar las tareas y ser eficientes en las actividades de la actual administración, a través de la descripción de las actividades secuenciales


Este documento no es una herramienta cerrada ni estática, es un instrumento en permanente actualización dispuesto a incorporar las adecuaciones que realicen los órganos administrativos a sus procesos, así como agregar los nuevos procedimientos derivados de la dinámica organizacional de la actual administración.

El presente manual es la versión detallada por escrito de los procedimientos a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo a fin de mantener la estructura organizacional adecuada que permita realizar las funciones.

 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobernación</p>	Registro: HASMT1418/MP/SAY/013/300814
		Fecha de elaboración Agosto de 2015
		Número de Revisión: 01


II. OBJETIVO DEL MANUAL

Servir de instrumento de apoyo en el funcionamiento y desarrollo de las funciones propias de la Dirección de Gobernación, al compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones y acciones realizadas por la Dirección de Gobernación Municipal.

 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobernación</p>	Registro: HASMT1418/MP/SAY/013/300814
		Fecha de elaboración Agosto de 2015
		Número de Revisión: 01

III.- PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

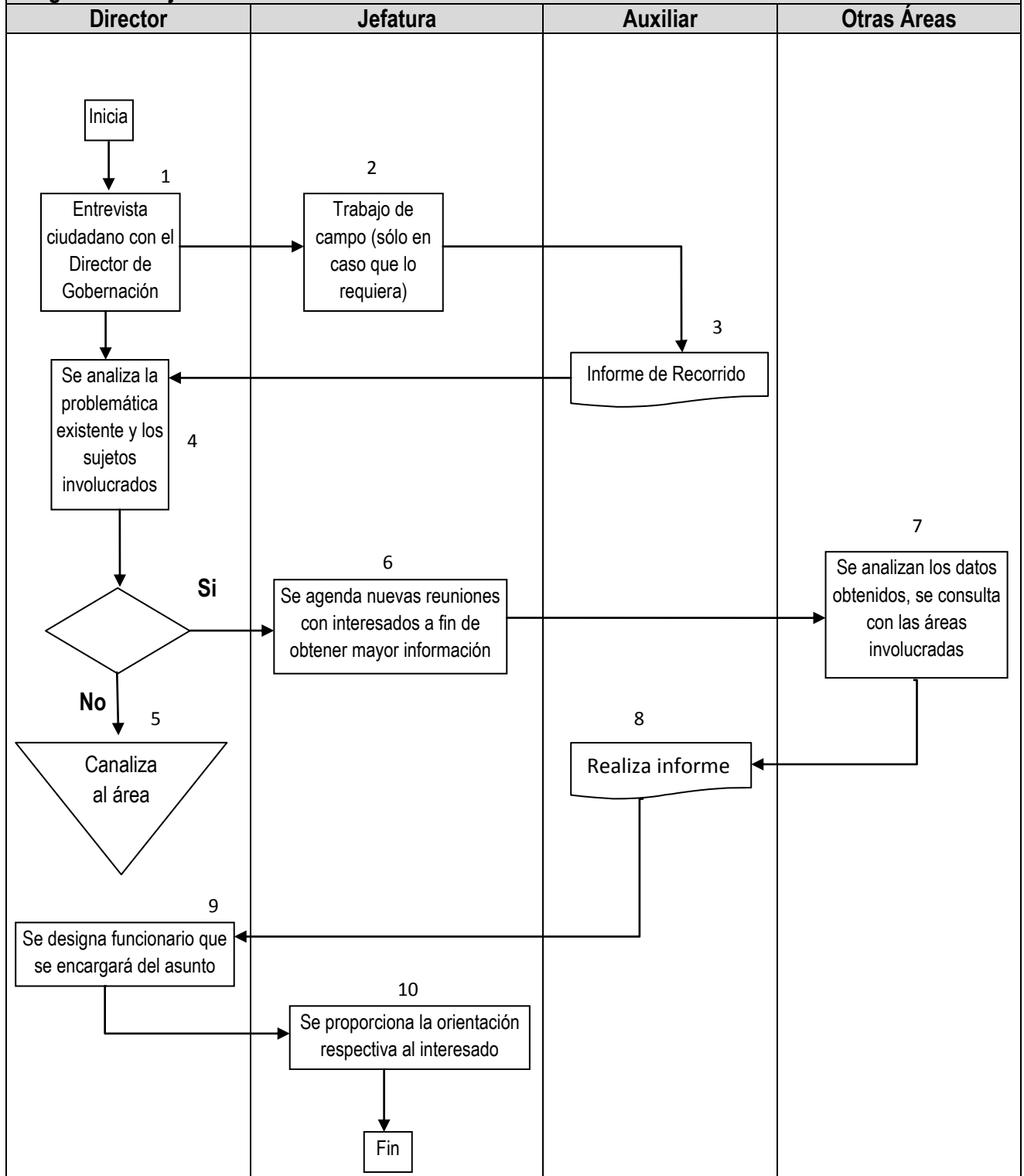
- 1.- Asesoría
- 2.- Mediación
- 3.- Seguimiento de solicitudes de recursos materiales y financieros presentadas por las Juntas Auxiliares
- 4.- Audiencia ciudadana en Juntas Auxiliares


 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobernación	Registro: HASMT1418/MP/SAY/013/300814
		Fecha de elaboración Agosto de 2015
		Número de Revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Asesorías
Objetivo:	Auxiliar a los ciudadanos, proporcionándoles información sobre la realización de trámites antes diversas autoridades.
Fundamento Legal:	Debe partirse de lo dispuesto por el artículo 78 fracción III de la Ley Orgánica Municipal, en el sentido de que es facultad del Ayuntamiento determinar su organización y división administrativa.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escuchar a los interesados. 2. Visitar el lugar en los casos que sea necesario. 3. Analizar la problemática planteada. 4. Proporcionar las indicaciones respectivas para dar una solución al problema, cuando éste no sea competencia del municipio.
Tiempo Promedio de Gestión:	Inmediato

Descripción del Procedimiento: Asesoría				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director	1	Se entrevista con el ciudadano interesado	Informe	1
Jefatura	2	Realiza trabajo de campo (solo en caso que lo requiera)	Informe	1
Auxiliar	3	Realiza informe de recorrido según la problemática	Informe	1
Director	4	Identifica la problemática que existe y los sujetos involucrados	Informe	1
Director	5	Si el problema no es de la dirección se canaliza al área correspondiente.		
Jefatura	6	Si la asesoría requiere mayor atención se agenda nuevas reuniones con los interesados a fin de obtener mayor información.	Oficio de comisión	1
Otras áreas	7	Se analizan los datos obtenidos, se consulta con las áreas involucradas		
Auxiliar	8	Recaba toda la información para realizar el informe	Informe	1
Director	9	Designa al funcionario con el perfil idóneo para atender la problemática.	Oficio de comisión	2
Jefatura	10	Proporciona la información necesaria para que el ciudadano resuelva su problema.	Informe	1


Diagrama de flujo: Asesorías



	Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobernación	Registro: HASMT1418/MP/SAY/013/300814
		Fecha de elaboración Agosto de 2015
		Número de Revisión: 01

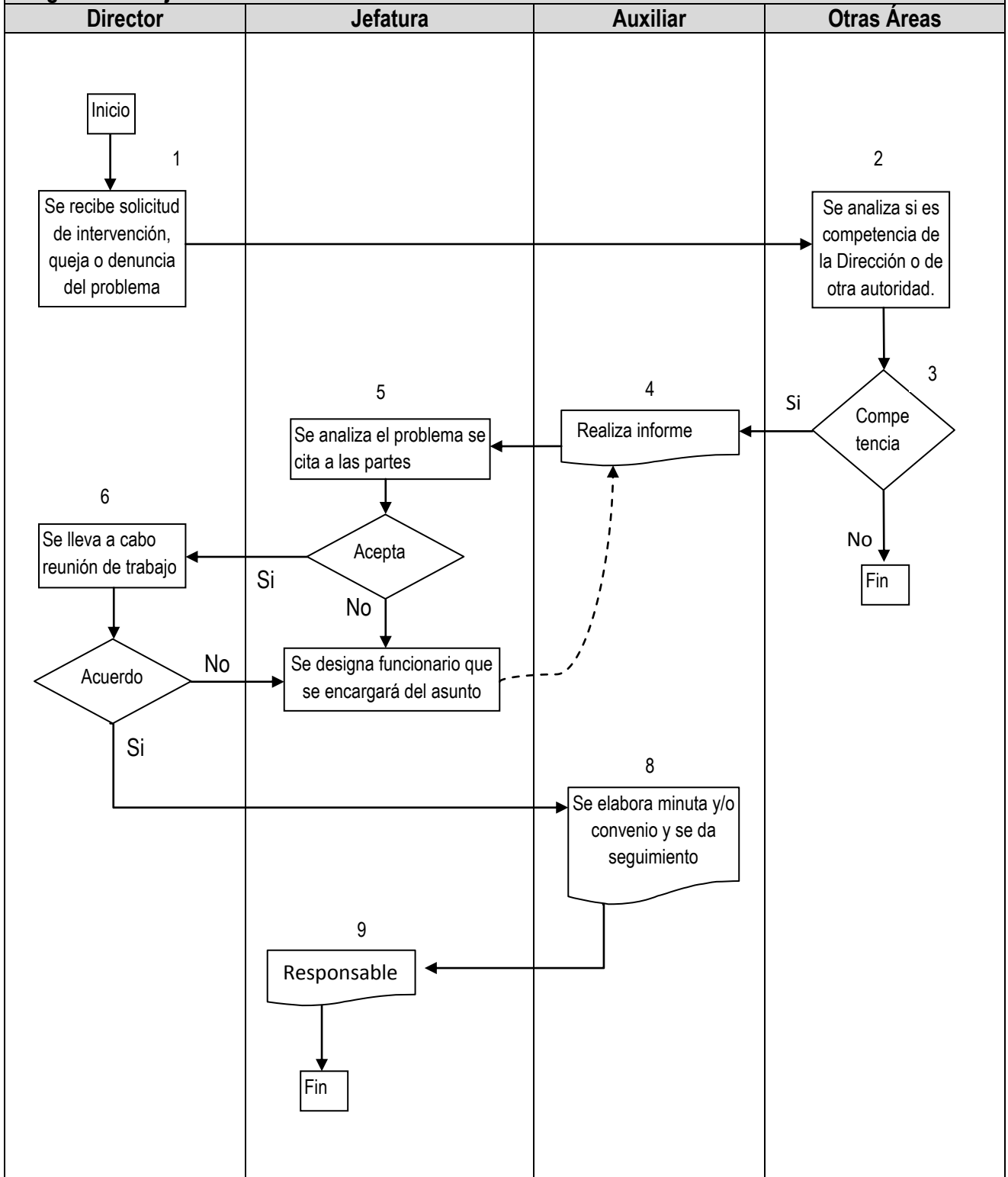
Nombre del Procedimiento:	Mediación
Objetivo:	Brindar, a los ciudadanos interesados, apoyo para resolver, de manera amigable, conflictos no jurisdiccionales de intereses en los que se discutan situaciones competencia del municipio.
Fundamento Legal:	Debe partirse de lo dispuesto por el artículo 78 fracción III de la Ley Orgánica Municipal, en el sentido de que es su facultad determinar su organización y división administrativa.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escuchar a los interesados. 2. Visitar el lugar en los casos que sea necesario. 3. Analizar la problemática planteada. 4. Solicitar presencia de la otra parte o partes involucradas. 5. Establecer un día para llevar a cabo una reunión. 6. Avenir a las partes con el objeto de obtener una solución benéfica para todos los involucrados. 7. Establecer una minuta de trabajo o convenio entre los interesados. 8. Dar seguimiento a los puntos de acuerdo establecidos en las reuniones.
Tiempo Promedio de Gestión:	Conforme avancen las negociaciones con las partes.

Descripción del Procedimiento:				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director	1	Se recibe solicitud de intervención, queja o denuncia del problema.	Informe	1
Otras áreas	2	Se convoca a las diferentes áreas para analizar si es competencia de la Dirección de Gobernación o de otra autoridad.		
Otras áreas	3	Si no es de la competencia se canaliza al área correspondiente.		
Auxiliar	4	Realizar informe de la actividad a realizar.	Informe	1
Jefatura	5	Se analiza el problema, se cita a las partes.	Oficio de comisión	1
Dirección	6	Si aceptan las partes concertar cita para llevar a cabo reunión de trabajo.	Informe	1
Jefatura	7	En caso de no llegar a un acuerdo se designa funcionario que se encargara del asunto.	Informe	1
Auxiliar	8	Elabora minuta y/o convenio y se da seguimiento.	Minuta	1

 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobernación</p>	Registro: HASMT1418/MP/SAY/013/300814
		Fecha de elaboración Agosto de 2015
		Número de Revisión: 01

Jefatura	9	Se designa responsable para llevar a cabo los acuerdos.	Reporte	1
----------	---	---	---------	---

Diagrama de flujo: Mediación



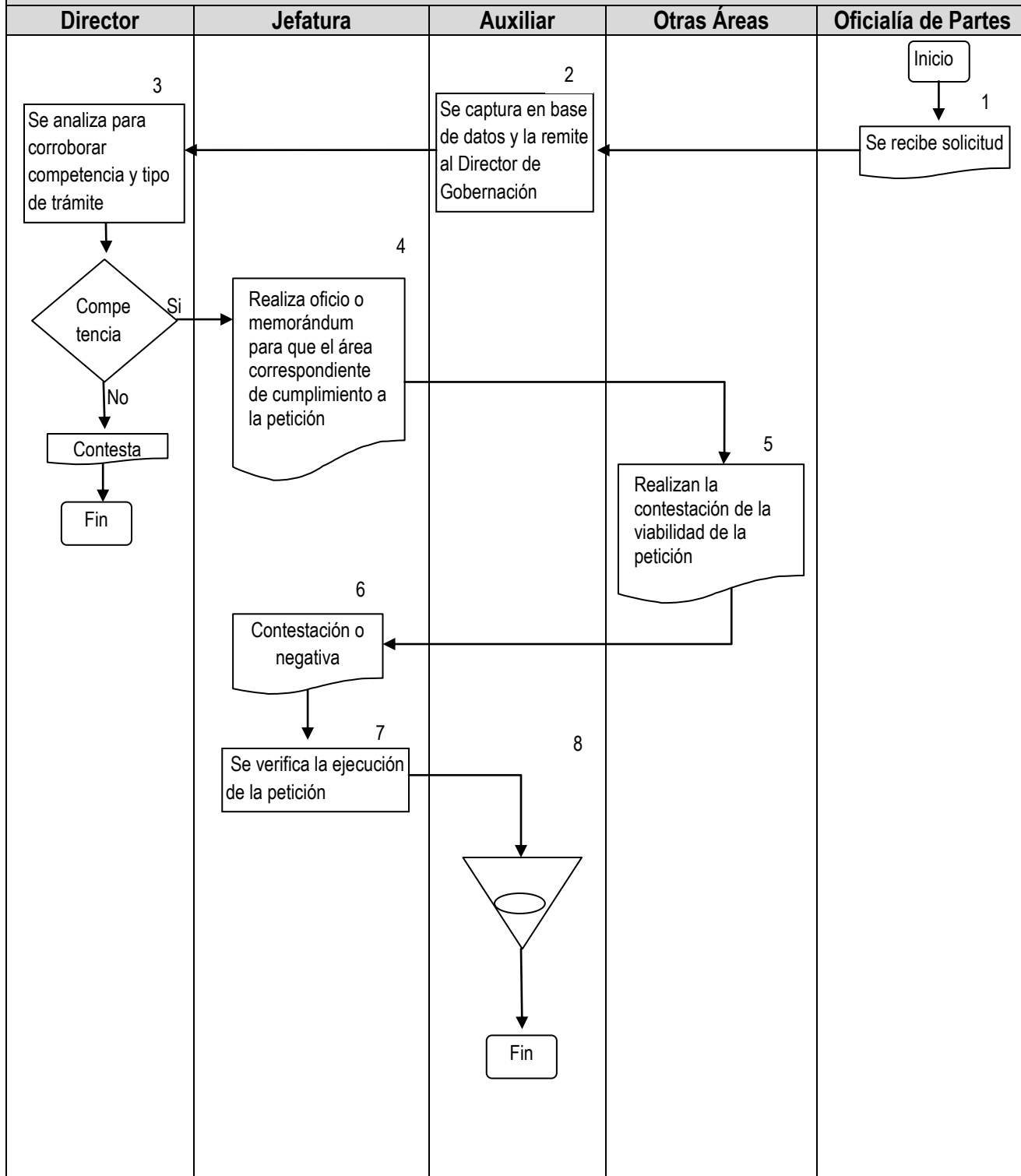
Nombre del Procedimiento:	Seguimiento de solicitudes de recursos materiales y financieros presentadas por las Juntas Auxiliares.
Objetivo:	Contar con una base de datos de todas las peticiones de las Juntas Auxiliares para su correcto seguimiento y atención oportuna a las mismas.
Fundamento Legal:	Debe partirse de lo dispuesto por el artículo 78 fracción III de la Ley Orgánica Municipal, en el sentido de que es su facultad determinar su organización y división administrativa.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recibe en Oficialía de Partes la petición. 2. Se recibe en la Dirección de Gobernación y se captura en base de datos. 3. Analizar la petición y canalizar al área correspondiente mediante oficio, y se canaliza a la dependencia correspondiente. 4. Solicitar contestación y viabilidad de la petición. 5. Verificar el cumplimiento de la petición y se realiza la contestación de la petición aceptación o negativa. 6. Se ejecuta la petición. 7. Verificación y evidencia de la petición.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable, depende de las Dependencias.


Descripción del Procedimiento: Seguimiento de solicitudes de recursos materiales y financieros presentadas por las Juntas Auxiliares

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Oficialía de Partes	1	Se recibe la solicitud por Oficialía de Partes.	Oficio de petición	1
Auxiliar	2	Recibe la solicitud de la Junta Auxiliar y la captura en base de datos y la remite al Director de Gobernación.	Archivo Digital	1
Director	3	Analiza la petición y comisiona el seguimiento de la misma a alguna de las tres Jefaturas de la dirección, dependiendo del asunto que se trate y sea inherente a las funciones de dicha jefatura, en caso de no proceder la petición se dará contestación vía oficio.	Oficio	2
Jefatura	4	Realizará el memorándum u oficio dirigido a la dependencia encargada de dar atención a dicha petición.	Oficio o Memorándum	1
Otras Áreas	5	Realizará la contestación de la viabilidad de la petición.	Oficio	2

Jefatura	6	Realiza la contestación de aceptación o negativa de la petición a la Junta Auxiliar.	Oficio.	2
Jefatura	7	En caso de ser viable la petición, se verifica la ejecución de la misma en tiempo y forma, establecidos por las áreas que intervienen.	Fotografías	1
Auxiliar	8	Se archivan los documentos que se hayan generado para dar el correcto seguimiento de las peticiones.	Expediente	1

Diagrama de flujo: Seguimiento de solicitudes de recursos materiales y financieros presentadas por las Juntas Auxiliares.



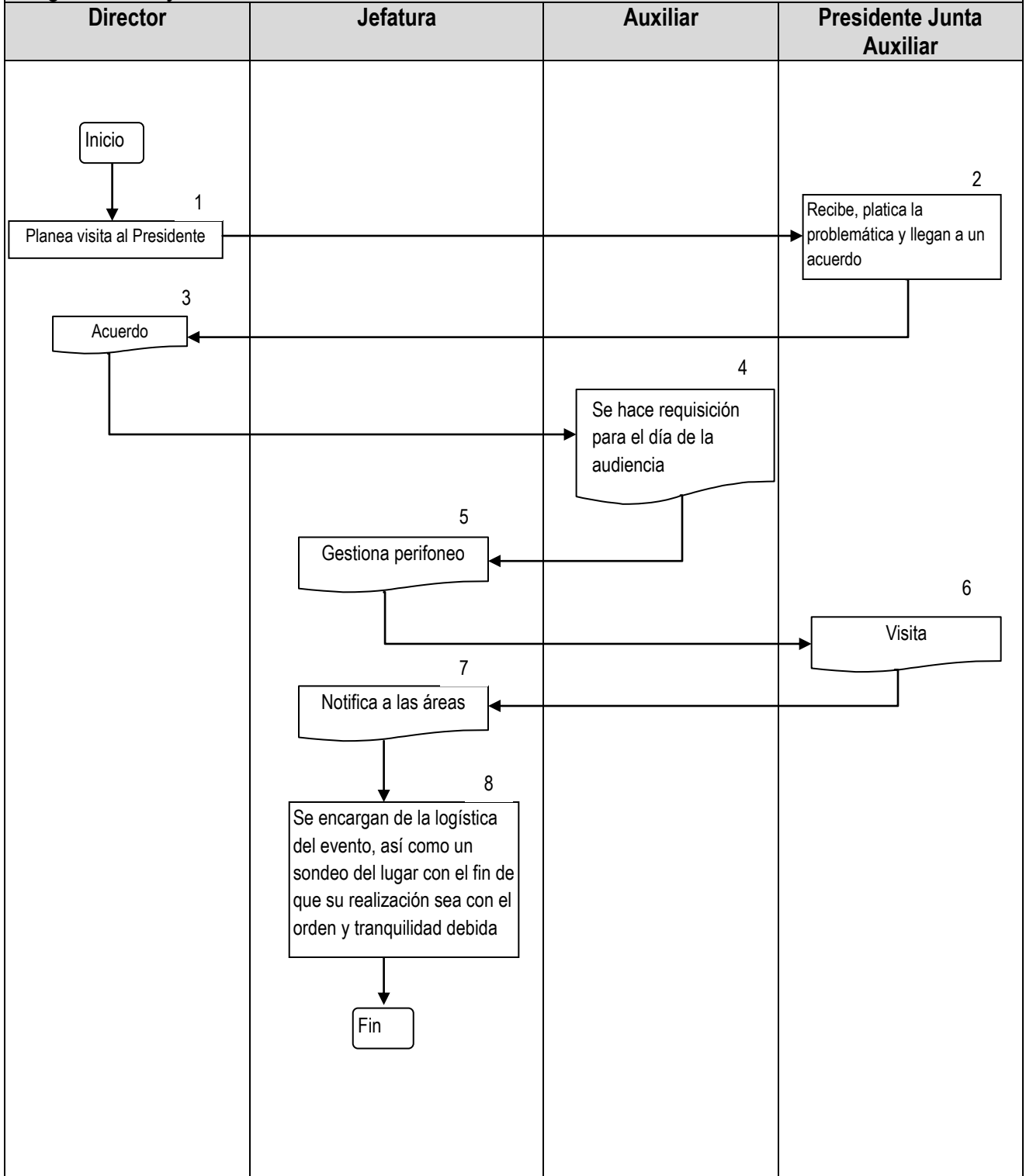
	Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobernación	Registro: HASMT1418/MP/SAY/013/300814
		Fecha de elaboración Agosto de 2015
		Número de Revisión: 01


Nombre del Procedimiento:	Audiencia ciudadana en Juntas Auxiliares.
Objetivo:	Acercar los beneficios proporcionados por el municipio a los habitantes de las once juntas auxiliares.
Fundamento Legal:	Debe partirse de lo dispuesto por el artículo 78 fracción III de la Ley Orgánica Municipal, en el sentido de que es su facultad determinar su organización y división administrativa.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer los asuntos de interés de las juntas Auxiliares. 2. Analizar las peticiones planteadas. 3. Conocer las peticiones de los habitantes de las once comunidades. 4. Visitar el lugar en los casos que sea necesario. 5. Analizar la problemática planteada. 6. Orientar a los habitantes sobre las instancias a seguir, para dar una solución a su problema, cuando éste no sea competencia del municipio.
Tiempo Promedio de Gestión:	8 días

Descripción del Procedimiento: Audiencia ciudadana en Juntas Auxiliares				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director	1	Planea la visita al Presidente de la Junta Auxiliar una semana antes de la audiencia, con el fin que nos plantee las principales problemáticas de su comunidad, y que nos de un diagnóstico de la situación político social con el fin de disolver algún conflicto previo.		1
Presidente Auxiliar	2	Recibe, platica la problemática y llegan a un acuerdo.		
Director	3	Del acuerdo al que se llegó con el Presidente de la Junta Auxiliar, realizará Tarjeta Informativa y planea los recursos a necesitar para dicha Audiencia.	Tarjeta Informativa	1
Auxiliar	4	Se hace requisición 7 días antes de los recursos materiales que se utilizaran el día de la audiencia.	Requisición	
Jefatura	5	Gestiona 5 días antes de la Audiencia Ciudadana, la realización de un formato de publicidad para perifoneo sobre los servicios que se ofrece el Municipio de San Martín a la Junta	Formato de perifoneo	1

		Auxiliar.		
Dirección	6	Visita al presidente de la Junta Auxiliar para afinar detalles y verificar si no ha surgido algún conflicto con vecinos de la comunidad.	Tarjeta Informativa	1
Jefatura	7	Se notifica a las áreas participantes el día, hora y lugar en que se realizara la audiencia. Vía telefónica y Memorándum.	Memorándum	11
Jefatura	8	Se encargan de la logística del evento, así como un sondeo del lugar con el fin de que su realización sea con el orden y tranquilidad debida.	Informe	1

Diagrama de flujo: Audiencia ciudadana en Juntas Auxiliares



 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobernación</p>	Registro: HASMT1418/MP/SAY/013/300814
		Fecha de elaboración Agosto de 2015
		Número de Revisión: 01

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Avenir.- Reconciliar, poner de acuerdo; entenderse bien con alguien; conformarse o resignarse con algo.

Gobierno.- Conjunto de los organismos y personas que dirigen una nación, y las funciones que desempeñan.

Lugar Público: El que sea de uso común, acceso público o libre tránsito, siendo éstos la vía pública, paseos o jardines, parques, mercados, panteones, centros de recreo, deportivos, comerciales, espectáculos, inmuebles públicos, bosques, vías terrestres de comunicación ubicados dentro del Municipio, los medios destinados al servicio público de transporte y los estacionamientos públicos.

Mediación.- La mediación es un procedimiento mediante el cual las personas que tienen un conflicto entre sí, solicitan la intervención de un tercero que facilite la comunicación para que de manera conjunta y pacífica obtengan un acuerdo satisfactorio, evitando el proceso judicial.

Minuta.- Borrador de un documento legal, en especial un contrato, hecho antes de formalizarlo.

Orden Público: Es el respeto y preservación de la integridad, derechos y libertades de las personas, así como los de la comunidad; el buen funcionamiento de los servicios públicos, la conservación del medio ambiente y de la salubridad en general, incluyendo el respeto del uso o destino de los bienes del dominio público para beneficio colectivo.

SEGOB: Secretaría de Gobernación