



AYUNTAMIENTO DE  
TEMASCALCINGO  
2019-2021



GOBIERNO DE  
**TEMASCALCINGO**  
*Trabajando con Transparencia por tu Bienestar*  
2019 - 2021

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEL AYUNTAMIENTO DE TEMASCALCINGO  
2019-2021



**LIC. JUAN DE LA CRUZ RUIZ**  
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL



© Derechos reservados  
Primera Edición, Junio 2019  
Ayuntamiento de Temascalcingo 2019-2021  
Dirección de Participación Ciudadana y Gestión Social  
Oficinas Administrativas del Bicentenario  
Paraje la Cortina  
Temascalcingo, México.  
La reproducción total o parcial de este documento  
podrá efectuarse mediante la autorización expreso  
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.



## Índice

### Presentación

I. Objetivo general	4
II. De las atribuciones de la Dirección	5
III. Identificación de procesos	6
IV. Diagramas de flujo	9
V. Directorio	13
VI. Validación	14
VII. Hoja de actualización	15



## Presentación

La Dirección de Participación Ciudadana y Gestión Social presenta el Manual de Procedimientos del área en el cual detalla las operaciones o tareas que se realizan de manera secuencial y cronológica para dar cumplimiento a una función o actividad, contribuyendo con esto a la generación de la prestación de servicios de valor para la ciudadanía; a través de este instrumento administrativo, el cual nos auxilia para una correcta inducción al puesto, así como en el adiestramiento y capacitación al personal; se pretende documentar los procedimientos , es decir establecerlos por escrito para lograr su implementación correcta y por ende tener oportunidad de mejorarlos; con el propósito de mantener un constante análisis y revisión de los métodos y sistemas de trabajo, a fin de impulsar acciones de simplificación, mejora o reestructuración administrativa; los procedimientos son la base de los sistemas de control y evaluación interna, y permiten establecer estándares de calidad de los trámites y servicios, así como de las actividades.



## I. Objetivo general

**Incrementar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades de la Dirección de Participación Ciudadana y Gestión Social a través de la formalización y estandarización de los métodos y sistemas de trabajo plasmados en el presente Manual de Procedimientos, mediante el cual se establece el orden necesario para la realización de las actividades propias del área, con el propósito de disminuir la improvisación y los errores, contribuir a precisar las funciones y responsabilidades del personal que forma parte de la Dirección, además de brindar una visión global y sistemática del trabajo administrativo ya que el presente Manual nos servirá de documento de consulta, control y evaluación además de vincular la realidad con los procesos documentados para emprender acciones de mejora.**



## II. De las atribuciones de la Dirección

- **Brindar atención y/u orientación a la ciudadanía.**
- **Acudir a las comunidades para establecer mecanismos de participación ciudadana y gestionar las demandas sociales.**
- **Fortalecer la relación del Ayuntamiento con los consejos de participación ciudadana y delegados para que desempeñen un papel efectivo al servicio de las comunidades coadyuvando al logro del bienestar social.**
- **Gestionar apoyos en coordinación con las organizaciones o grupos sociales existentes en la comunidad.**
- **Participar con las sociedades de padres de familia y/o grupos organizados para buscar solución a las necesidades que se presentan en las instituciones educativas o en la comunidad en general.**
- **Gestionar cursos y proyectos para la formación de ciudadanía responsable.**
- **Motivar la formación de la sociedad civil organizada, para beneficio personal y colectivo.**



### III. Identificación de procesos

#### 1.- Atención u orientación a la ciudadanía

La directora, el subdirector y/o auxiliar administrativo

- El servidor público que se encuentre en oficina o bien en comunidad, brindara a la ciudadanía atención u orientación según la necesidad externada.
- Se atiende en el momento o bien si se requiere canalizar a otra área se solicita por escrito la petición y se indica a la persona el proceso que sigue para su ingreso al área(s) indicada(s).
- Si se atiende de inmediato únicamente se solicita a la persona su registro y se finaliza.
- Si se requiere atención por otra área(s) se realiza la solicitud dirigida al Presidente Municipal con copia para el área involucrada y se turna para su valoración.
- Se da seguimiento a la misma a través del registro que en el área se mantiene para verificar si fue atendida o verificar el status de la misma.





## **2.- Acudir a las comunidades para establecer mecanismos de participación ciudadana**

**El Director y/o Subdirector previa cita:**

- **Acuden con la autoridad auxiliar del municipio o bien con alguna persona gestora de la comunidad para realizar una reunión con la ciudadanía y ofrecer los trámites y servicios que se prestan en el Ayuntamiento.**
- **Se promueve la organización vecinal para la solución de las diferentes problemáticas existentes en su comunidad.**
- **Si se logra dicha organización, se trabaja en conjunto con los grupos formados.**
- **Si la problemática manifestada requiere de participación de otra área se programa y se asesora para realizar a petición al C. Presidente Municipal.**
- **Si se atiende la problemática entre la comunidad y la Dirección, se registra evidencia y se finaliza.**
- **Si se requiere de atención por otra área, se orienta para el proceso, se registra y se da seguimiento a la solicitud en conjunto con un representante de la comunidad.**





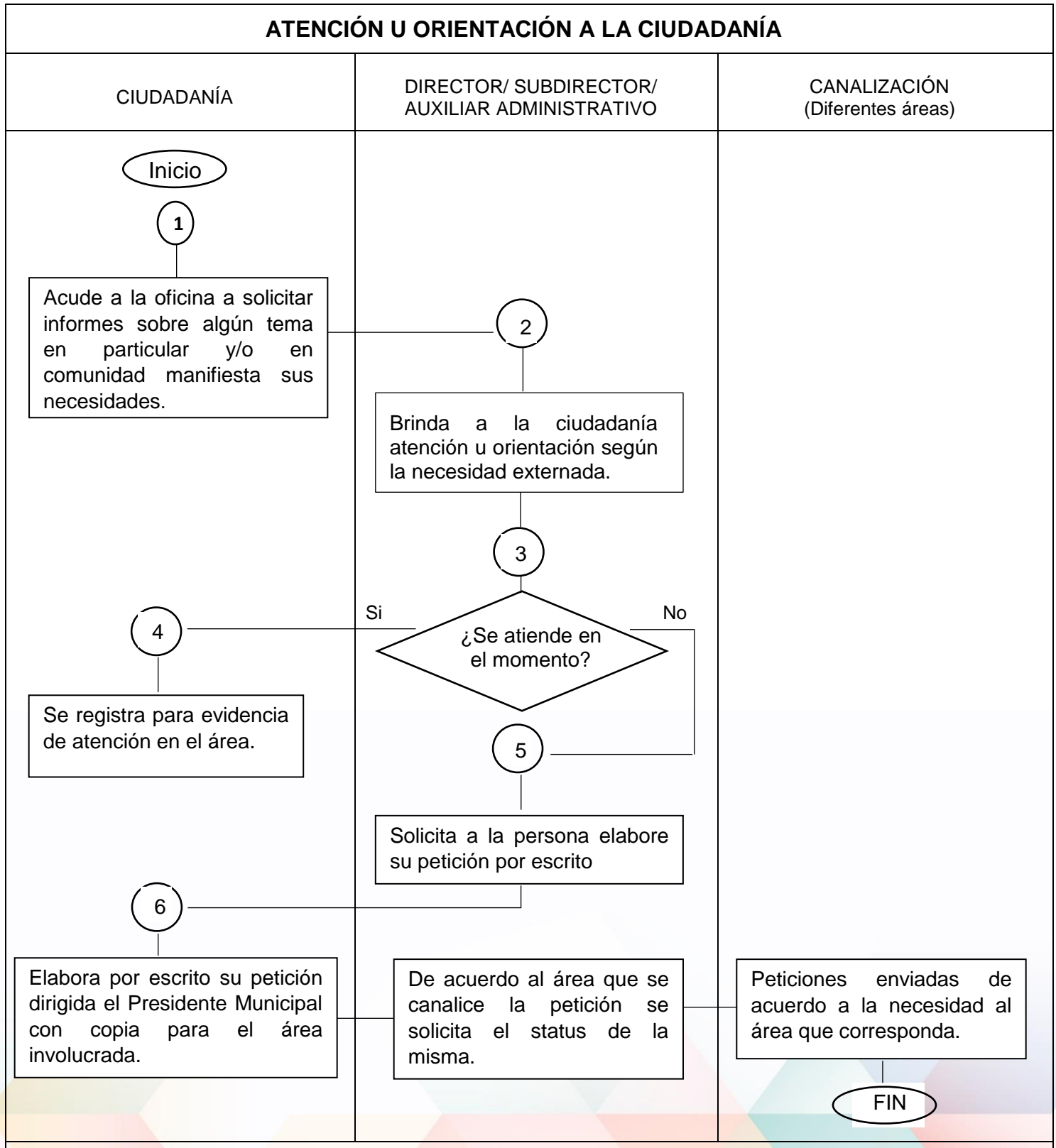
### **3.- Gestionar apoyos con organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y/o dependencias del gobierno.**

**El Director y/o Subdirector:**

- **Toman decisiones respecto a las peticiones que se realizaran y ante quien (es) se gestionara y que apoyos.**
- **Acuden con un oficio signado y sellado por la Dirección a las diferentes organizaciones para solicitar apoyos para el beneficio de la ciudadanía.**
- **Al paso de 3 a 5 días hábiles posteriores a que se ingresa la petición se verifica si la solicitud es favorable.**
- **Si se indica que no están en posibilidades de apoyar, se agradece y se documenta dicha gestión en los archivos del área.**
- **Si la petición es positiva, se acude a la dependencia para verificar los términos para que se nos otorgue el apoyo y se procede a realizar un agradecimiento por lo otorgado.**
- **Se recoge lo obtenido y se procede a generar un stock en el área o bien se entrega si hubiere la necesidad al momento.**
- **Se documenta la gestión para su posterior consulta.**



#### IV. Diagramas de flujo





## ACUDIR A LAS COMUNIDADES PARA ESTABLECER MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DIRECTOR/ SUBDIRECTOR/ AUXILIAR ADMINISTRATIVO

DELEGADO MUNICIPAL/  
GESTOR COMUNITARIO

Inicio

1

Visita o a través de llamada telefónica agenda reunión con delegado municipal o con alguna persona líder de la comunidad.

2

Previa agenda organiza reunión en su comunidad para proponer la organización vecinal para solucionar las problemáticas en su comunidad.

3

Si No  
¿Se logra la organización vecinal?

5

5

Manifiestas sus dudas, preguntas o comentarios.

4

Se elabora un registro de los comités u organizaciones conformadas para trabajos posteriores.

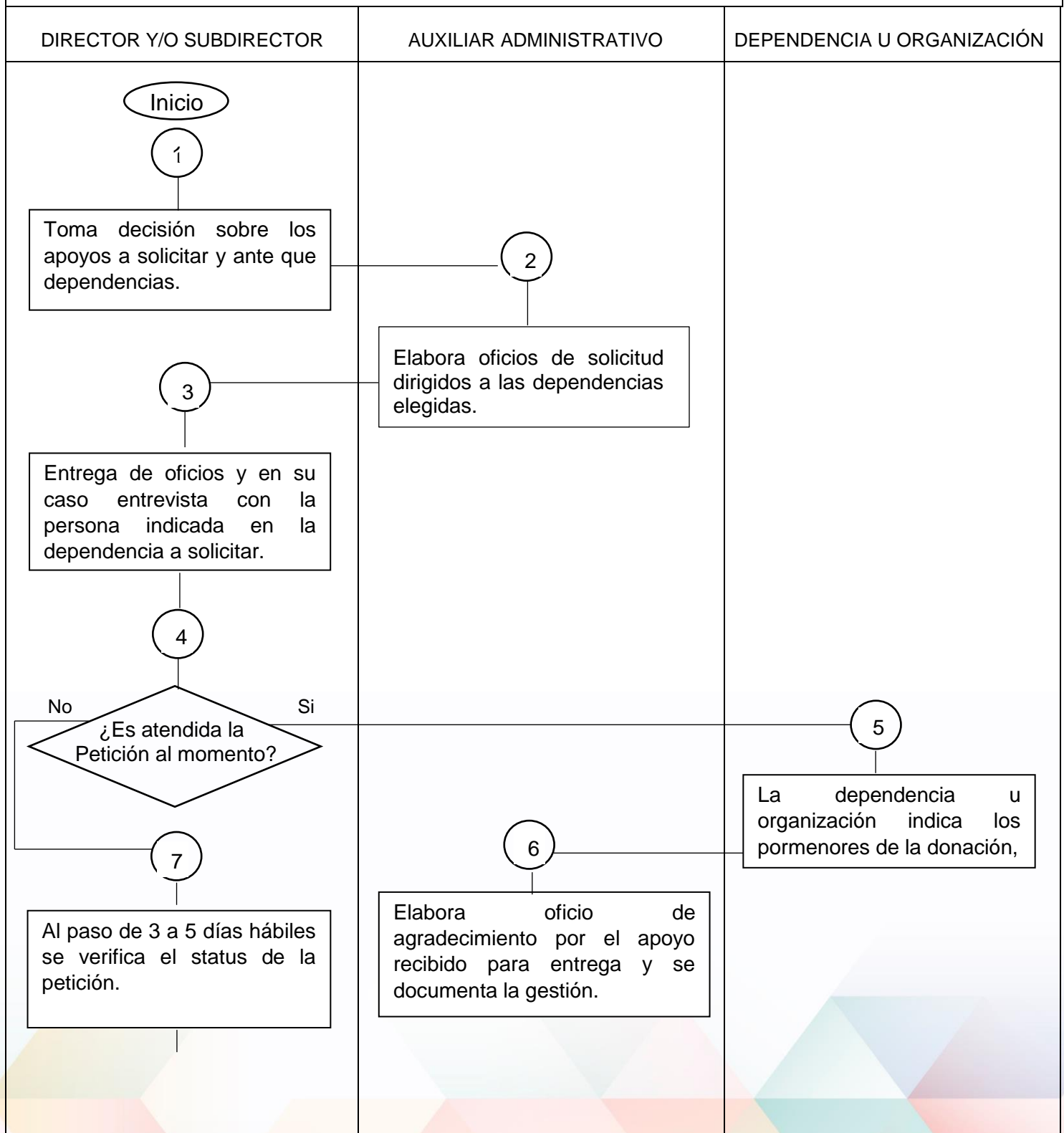
6

Se agendan reuniones posteriores para dar seguimiento a lo establecido.

FIN

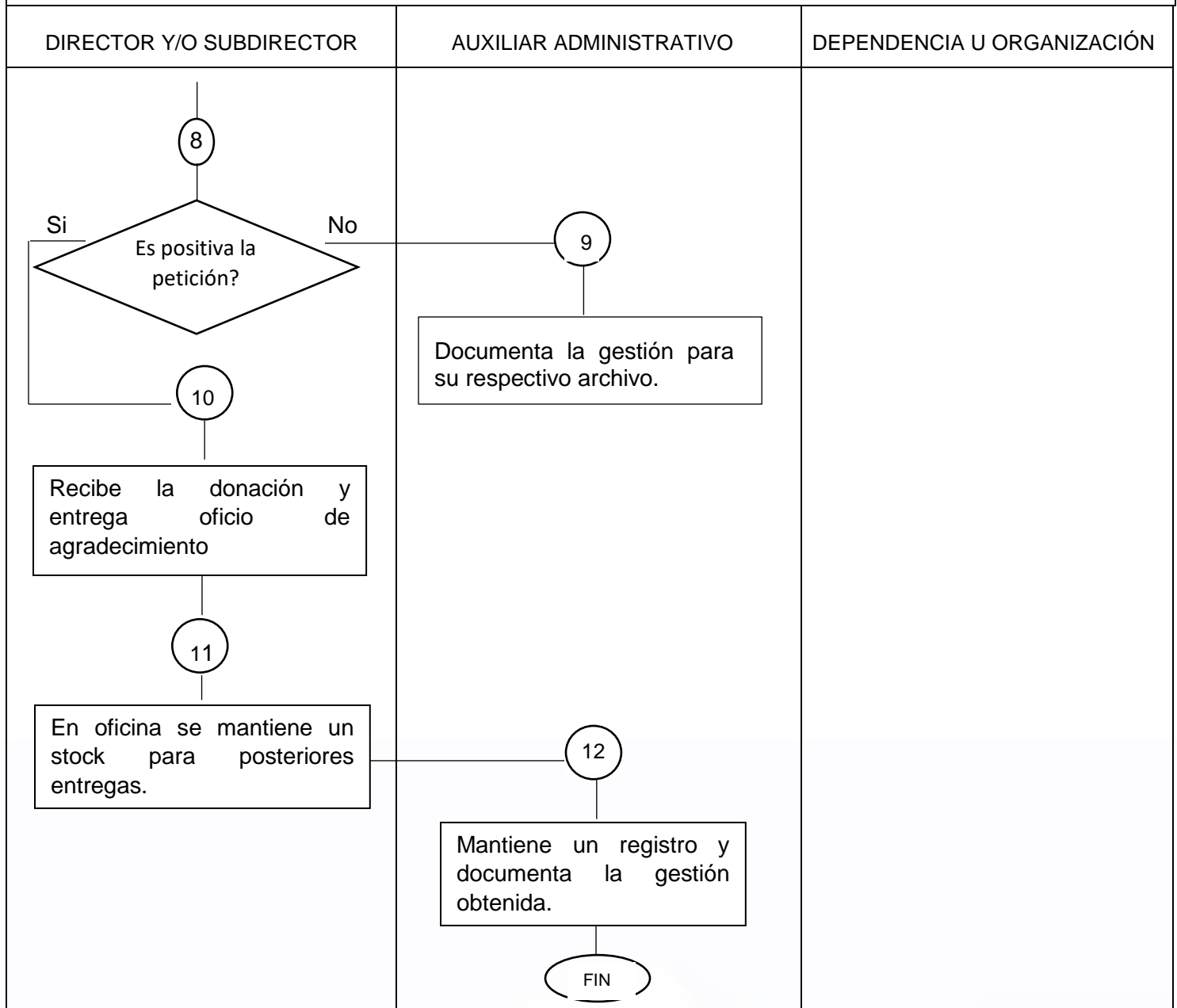


### GESTIONAR APOYOS CON ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES, NO GUBERNAMENTALES Y/O DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO





### GESTIONAR APOYOS CON ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES, NO GUBERNAMENTALES Y/O DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO





## V. Directorio

### Ayuntamiento Constitucional de Temascalcingo 2019-2021

**JUAN DE LA CRUZ RUÍZ**  
Presidente Municipal Constitucional

**ELVIA BERNABÉ VARGAS**  
Síndico Municipal

**ESTEBAN TOBÍAS GARDUÑO MIRANDA**  
Primer Regidor

**REBECA RUIZ PÉREZ**  
Segunda Regidora

**RAÚL MIGUEL GARCÍA GARCÍA**  
Tercer Regidor

**SILVIA ANDREA LEZAMA GARCÍA**  
Cuarta Regidora

**MILTON LEGORRETA RIVERA**  
Quinto Regidor

**MARÍA DE JESÚS CONTRERAS ROMERO**  
Sexta Regidora

**MIGUEL ÁNGEL FLORES MIRANDA**  
Séptimo Regidor

**LUIS FELIPE RUÍZ CHIMAL**  
Octavo Regidor

**ESPERANZA RODRÍGUEZ CONTRERAS**  
Novena Regidora

**ELDA GONZÁLEZ QUINTANA**  
Décima Regidora



## VI. Validación

**ELABORÓ**

**REVISÓ**

\_\_\_\_\_  
**C. NATHALI SUSAN LEZAMA RODRÍGUEZ**  
Directora de Participación Ciudadana y  
Gestión Social

\_\_\_\_\_  
**LIC. LUIS FELIPE RUIZ CHIMAL**  
Octavo Regidor y Presidente de la Comisión de  
Revisión y Actualización de la Reglamentación  
Municipal

**VALIDÓ**

**AUTORIZÓ**

\_\_\_\_\_  
**PROFR. RUBÉN AMADO BELLO ZALDÍVAR**  
Secretario del Ayuntamiento

\_\_\_\_\_  
**LIC. JUAN DE LA CRUZ RUIZ**  
Presidente Municipal Constitucional





## VII. Hoja de actualización

**El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Participación Ciudadana y Gestión Social del Municipio de Temascalcingo, fue elaborado en la presente Administración 2019-2021.**

**Fecha de elaboración: Abril 2019**