



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE
GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA DEL MUNICIPIO
DE OZUMBA ESTADO DE
MÉXICO**



HISTORIA, TRADICIÓN Y TRABAJO

Junio del 2022

**© H Ayuntamiento Constitucional de
Ozumba 2022-2024
Coordinación de Gestión y Participación
Ciudadana**

Plaza de la Constitución, No.1, Ozumba de
Álzate, Centro, C.P 56800
Municipio de Ozumba México.

Teléfonos: 597 976 00 50.

**COORDINACIÓN DE GESTIÓN Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Junio de 2022.

Impreso y hecho en Ozumba, México.
La reproducción total o parcial de este
documento se autorizará siempre y cuando
se dé el crédito correspondiente a la fuente.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE
GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE
OZUMBA ESTADO DE MÉXICO**

ÍNDICE	2
I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	3
II. OBJETIVO	4
III. ALCANCE	5
IV. REFERENCIAS	6
V. RESPONSABILIDADES	7
VI. DEFINICIONES	9
VII. INSUMOS	12
VIII. RESULTADOS	13
IX. POLÍTICAS	14
X. DESARROLLO	15
XI. DIAGRAMACIÓN	17
XII. MEDICIÓN	18
XIII. FORMATOS E INSTRUCTIVOS	19
XIV. SIMBOLOGÍA	20
XV. REGISTRO DE EDICIONES	21
XVI. DISTRIBUCIÓN	22
XVII. VALIDACIÓN	23
XVIII. HOLA DE ACTUALIZACIÓN	24

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

El presente manual contiene los siguientes procedimientos:

- I. Gestión ante instancias de Gobierno Federal y Estatal.
- II. Entregas de apoyo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

II. OBJETIVO.

Definir y socializar los espacios físicos y virtuales de participación ciudadana que permiten involucrar a la ciudadanía en general y demás grupos de interés a través de una comunicación en doble vía de la gestión misional y administración de Conciencias para propiciar la participación concertada en la toma de decisiones que beneficie la Entidad y la satisfacción de las partes interesada respecto a la prestación de servicio, permitiendo transparencia en la gestión de la Administración Pública.

III. ALCANCE.

Atender de manera oportuna cada una de las necesidades de la población, ya sea mediante oficios y/o peticiones de manera conjunta con las diversas unidades de la Administración Pública Municipal.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

IV. REFERENCIAS.

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**

Diario Oficial de la Federación, 05 de Febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

- **Constitución del Estado Libre y Soberano de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de Noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Asistencia Social.**

Diario Oficial de la Federación, 02 de Septiembre del 2004, y sus reformas y adiciones.

- **Ley Orgánica Municipal del Estado de México.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 02 de Marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

del Estado de México, 03 de Enero del 2002, y sus reformas y adiciones.

- **Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.**

Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de Mayo del 2013, y sus reformas y adiciones.

- **Bando Municipal de Ozumba, Estado de México.**

Gaceta Municipal, Año 1, número 1, de fecha 05 de Febrero del 2022.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

V. RESPONSABILIDADES.

COORDINACIÓN DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

LEY ORGANICA CAPITULO QUINTO De las Comisiones, Consejos de Participación Ciudadana y Organizaciones Sociales

Artículo 72.- Para la gestión, promoción y ejecución de los planes y programas municipales en las diversas materias, los ayuntamientos podrán auxiliarse de consejos de participación ciudadana municipal.

Artículo 73.- Cada consejo de participación ciudadana municipal se integrará hasta con cinco vecinos del municipio, con sus respectivos suplentes; uno de los cuales lo presidirá, otro fungirá como secretario y otro como tesorero y en su caso dos vocales, que serán electos en las diversas localidades por los habitantes de la comunidad, entre el segundo domingo de marzo y el 30 de ese mes del año inmediato siguiente a la elección del ayuntamiento, en la forma y términos que éste determine en la convocatoria que deberá aprobar y publicar el ayuntamiento en los lugares más visibles y concurridos de cada comunidad, cuando menos quince días antes de la elección. El ayuntamiento expedirá los nombramientos respectivos firmados por el presidente municipal y el secretario del ayuntamiento, entregándose a los electos a más tardar el día en que entren en funciones, que será el día 15 de abril del mismo año.

Los integrantes del consejo de participación ciudadana que hayan participado en la gestión que termina no podrán ser electos a ningún cargo del consejo de participación ciudadana para el periodo inmediato siguiente.

Artículo 74.- Los consejos de participación ciudadana, como órganos de comunicación y colaboración entre la comunidad y las autoridades, tendrán las siguientes atribuciones:

- I. Promover la participación ciudadana en la realización de los programas municipales;
- II. Coadyuvar para el cumplimiento eficaz de los planes y programas municipales aprobados;
- III. Proponer al ayuntamiento las acciones tendientes a integrar o modificar los planes y programas municipales;

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

- IV. Participar en la supervisión de la prestación de los servicios públicos;
- V. Informar al menos una vez cada tres meses a sus representados y al ayuntamiento sobre sus proyectos, las actividades realizadas y, en su caso, el estado de cuenta de las aportaciones económicas que estén a su cargo.
- VI. Emitir opinión motivada no vinculante, respecto a la autorización de nuevos proyectos inmobiliarios, comerciales, habitacionales o industriales y respecto de la autorización de giros mercantiles.

Artículo 75.- Tratándose de obras para el bienestar colectivo, los consejos de participación podrán recibir de su comunidad aportaciones en dinero, de las cuales entregarán formal recibo a cada interesado, y deberán informar de ello al ayuntamiento.

Artículo 76.- Los miembros de los consejos podrán ser removidos, en cualquier tiempo por el ayuntamiento, por justa causa con el voto aprobatorio de las dos terceras partes y previa garantía de audiencia, en cuyo caso se llamará a los suplentes.

Artículo 77.- Los ayuntamientos promoverán entre sus habitantes la creación y funcionamiento de organizaciones sociales de carácter popular, a efecto de que participen en el desarrollo vecinal, cívico y en beneficio colectivo de sus comunidades.

La Comisión De Participación Ciudadana a que se refiere el artículo 69 de esta Ley, fungirá como instancia de apoyo entre los ciudadanos, organizaciones de la sociedad civil, constructores o desarrolladores y las autoridades municipales, en los conflictos que se generen en materia de desarrollo urbano y uso de suelo, adicionalmente a las funciones que le señale el reglamento correspondiente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

VI. DEFINICIONES.

- **ACTIVIDAD:** Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutados por una persona o unidad administrativa como parte de una función legalmente asignada.
- **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL:** Conjunto de órganos que auxilian al Ejecutivo Municipal en la realización de la función administrativa; la administración pública municipal es la actividad que realiza el Gobierno Municipal, en la prestación de bienes y servicios públicos para satisfacer las necesidades, garantizando los derechos de la población.
- **ÁREA:** Parte de la institución en la que se subdivide y a la cual se asigna una responsabilidad.
- **ATRIBUCIÓN:** Cada una de las funciones, actividades o tareas que se asigna a un funcionario o unidad administrativa a través de un ordenamiento legal.
- **AUTORIDAD:** Facultad de mando conferida una institución o funcionario para que la ejerza directamente.
- **AYUNTAMIENTO:** Al Ayuntamiento de Ozumba, Estado de México.
- **COMUNICACIÓN:** Transmisión y recepción de información para el logro de una mayor eficiencia en el trabajo y el mejoramiento de las relaciones interpersonales dentro de una organización.
- **COORDINACIÓN:** Es el proceso de integración de acciones administrativas de una o varias instituciones, órganos o personas, que integren la administración pública; es la unidad de acción necesaria para contribuir al mejor logro de los objetivos, así como armonizar la actuación de las partes en tiempo y espacio, utilizando los recursos y servicios para logra conjuntamente las metas preestablecidas.
- **DELEGACIÓN DE FUNCIONES:** Acto bilateral mediante el cual un superior jerárquico confiere funciones específicas y responsabilidades a un subalterno.
- **DEPENDENCIA:** Institución pública subordinada en forma directa al Titular del Poder Ejecutivo Municipal, en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los asuntos del orden administrativo encomendados.
- **ESTRUCTURA ORGÁNICA:** Unidades administrativas que integran una dependencia, donde se establecen niveles jerárquico-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigna un ordenamiento legal.
- **GOBIERNO ESTATAL:** Al Gobierno del Estado de México, que se integra con los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial.
- **JERARQUIZACIÓN (JERARQUÍA ORGÁNICOFUNCIONAL):** Es el nivel que se asigna un puesto dentro de una organización, por el grado de autoridad asignado.
- **LEY ORGÁNICA:** A la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

- **LINEAMIENTO:** Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse las actividades y tareas asignadas.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN:** Documento que contiene información detallada referente a los antecedentes, marco jurídico, estructuras y funciones de las unidades administrativas que integran la institución, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidades, canales de comunicación y coordinación; asimismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de organización.
- **MUNICIPIO:** Al municipio de Ozumba, Estado de México.
- **NORMA:** Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular los procedimientos que se deben seguir para la realización de las tareas asignadas.
- **NOTIFICACIÓN:** La notificación es un acto o medio de comunicación por medio del cual se da a conocer a una persona o autoridad un acto de administrativo de autoridad.
- **OBJETIVO:** Es el enunciado del propósito que se establece para realizarse en un período determinado.
- **ORGANIGRAMA:** Representación gráfica de la estructura orgánica que debe reflejar en forma esquemática, la posición de las unidades administrativas que la compone, nivel jerárquico, canales formales de comunicación y coordinación, así como líneas de mando.
- **PERMISO:** Es el consentimiento dado por escrito a una persona para hacer algo en específico.
- **REGIDOR MUNICIPAL:** Regidor Municipal Constitucional del H. Ayuntamiento de Ozumba, Estado de México.
- **PROCEDIMIENTO DE TRABAJO:** Sucesión ordenada de acciones concatenadas entre sí, que se constituye en función de una tarea específica. El procedimiento implica actividades del personal, determinación de tiempo para realizarlas, uso de recursos materiales y tecnológicos y un método de trabajo y de control par logra oportunamente los resultados.
- **PROGRAMA:** Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen un conjunto de acciones que se van a realizar.
- **PUESTO:** Unidad impersonal de trabajo que se caracteriza por tener tareas y deberes específicos, lo cual le asigna cierto grado de responsabilidad. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidades, preparación y experiencia.
- **REGIDORES:** A los regidores que integran el Ayuntamiento de Ozumba, Estado de México

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

- **SERVICIO PÚBLICO:** La actividad que desarrolla el Municipio bajo la regulación de las leyes para satisfacer ciertas necesidades de la población.
- **SERVIDORES PÚBLICOS:** A los Servidores Públicos de la Administración Pública Municipal.
- **SÍNDICO MUNICIPAL:** A la Síndico Municipal del Ayuntamiento de Ozumba, Estado de México.
- **TRÁMITE:** Cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio.

VII. INSUMOS.

- Oficio de Petición dirigida a la coordinadora.
- Formato de Solicitud de Petición.
- Oficio de remisión al área correspondiente a quien se designe la petición para su respectiva contestación.
- Ficha Técnica.
- Agenda.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

VIII RESULTADOS.

Elaboración de ficha técnica donde se registra el nombre de la reunión y se puntualizan los acuerdos establecidos en dicho evento, dándole el seguimiento correspondiente a la dependencia que se encargara de obtener los resultados acordados.

Oficio de Contestación y otorgamiento en su caso del apoyo otorgado en especie, efectivo y/o servicio.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

IX. POLÍTICAS.

Se mantendrá comunicación permanente con los enlaces de cada unidad administrativa para el seguimiento de las solicitudes recibidas.

I.- El trabajador deberá observar buena conducta y buena disposición de la labores como servidor público municipal.

II.- El trabajador deberá portar adecuadamente el uniforme, que en su caso y con motivo de sus funciones, le sea asignado junto con su gafete.

III.- Cumplir con la jornada de trabajo y asistir puntualmente a sus labores que desempeñe en el ayuntamiento.

IV.- Manejar de manera cuidadosa y con responsabilidad los documentos confidenciales, valores y material toxico y/o peligroso que le sean confiados con motivo de su trabajo.

VI.- Mantener la limpieza e higiene debida en su área de trabajo y en las instalaciones que están a su cargo.

VII.- Tratar con cortesía, prontitud y respeto a sus compañeros, jefes, directores, funcionarios y público en general dentro y fuera de su área de trabajo.

VIII.- No ingerir bebidas alcohólicas o drogas enervantes durante sus labores, así como presentarse en estado de ebriedad o bajo el influjo de alguna droga.

IX.- Los trabajadores gozarán de un periodo de 30 minutos dentro de su jornada de trabajo para tomar alimentos, el horario en el cual gozarán de este derecho será establecido directamente con el inmediato superior del trabajador.

X.- Los trabajadores están obligados a registrar su asistencia en el reloj checador asignados al área o firmar lista de asistencia de labores en caso de ser un área operativa.

XI.- Los trabajadores deberán asistir puntualmente a sus labores en los horarios que le hayan sido asignados.

XII.- Se concederá al trabajador una tolerancia de 10 minutos para registrar su asistencia. Después del tiempo indicado se considera como retardo. Al acumularse tres retardos, se considerará como una falta a sus labores y tres faltas consecutivas; como abandono de trabajo.

XIII.- La falta de asistencia del trabajador será justificada por constancias médica escrita de la institución de seguridad social o a la que se encuentre afiliado.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
OZUMBA ESTADO DE MÉXICO**

X. DESARROLLO.

1)

Coordinación de Gestión y Participación Ciudadana			
Procedimiento: 1.Gestión ante instancias de Gobierno Federal y Estatal.		Tiempo de ejecución: 3 días	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Coordinadora	Recibe correspondencia por escrito, personalmente o vía telefónica.	Oficio
2	Auxiliar	Captura peticiones en el Sistema de Gestión para su atención procedente, y captura en el Sistema de Acuerdos.	Formato
3	Auxiliar	Recibe y revisa las boletas informativas.	Oficio
4	Coordinadora	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Auxiliar	Solicita al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Auxiliar	Solicita al personal operativo, envíen una nota informativa sobre el desarrollo.	Oficio

2)

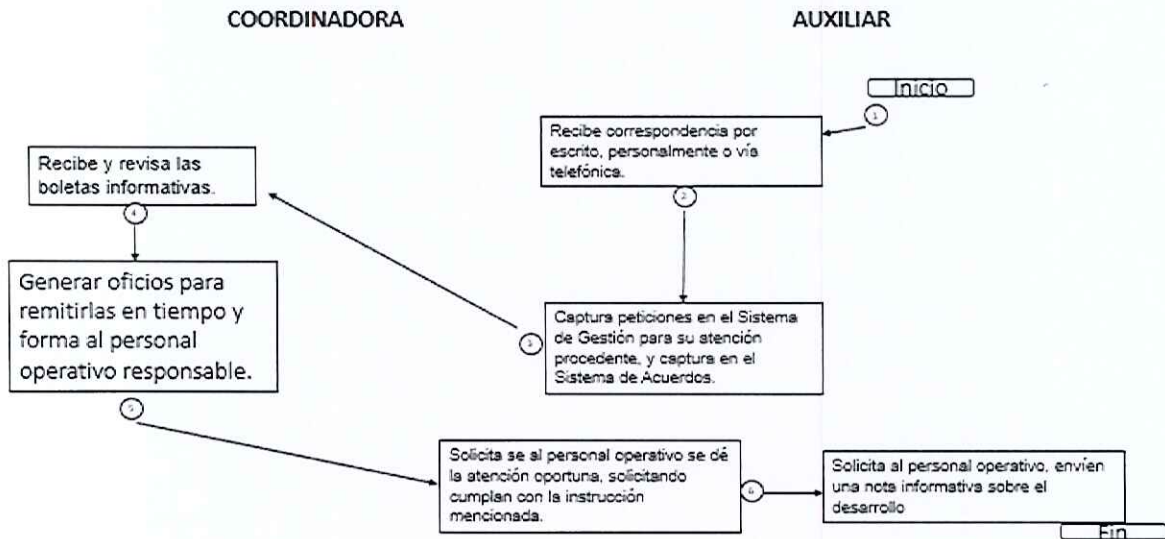
Coordinación de Gestión y Participación Ciudadana			
Procedimiento: 2 Entregas de Apoyos		Tiempo de ejecución: 3 días	
H. AYUNTAMIENTO DE OZUMBA 2022-2024			
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Coordinadora	Elabora el cronograma de actividades.	Oficio
2	Coordinadora	Genera el calendario designando responsables.	Formato
3	Auxiliar	Recibe, revisa y valida las actividades programadas.	Oficio
4	Coordinadora	Generar oficios para remitirlas en tiempo y forma al personal operativo responsable.	Oficio
5	Auxiliar	Solicita se al personal operativo se dé la atención oportuna, solicitando cumplan con la instrucción mencionada.	Oficio
Fin 6	Auxiliar	Solicita al personal operativo, envíen una nota informativa sobre el desarrollo de la actividad.	Oficio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

XI. DIAGRAMACIÓN.

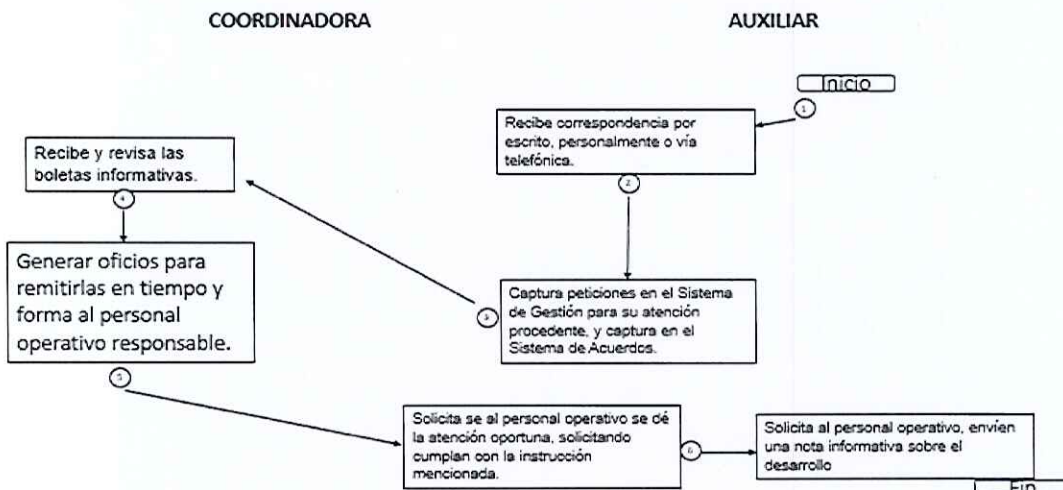
1)

Procedimiento: 1. Gestión ante instancias de Gobierno Federal y Estatal



2)

Procedimiento: 1. Gestión ante instancias de Gobierno Federal y Estatal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

XII. MEDICIÓN.







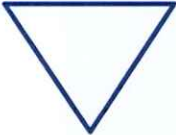
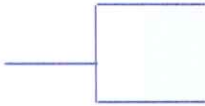
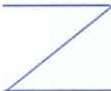
- a. Número de Gestión ante instancias de Gobierno Federal y Estatal atendidas /Número de Gestión ante instancias de Gobierno Federal y Estatal programadas = % Gestión ante instancias de Gobierno Federal y Estatal atendidas.
- b. Número de Entregas de Apoyos atendidas /Número de Entregas de Apoyos programadas = % Entregas de Apoyos atendidas.

XIII. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

El formato utilizado para llevar a cabo la actividad de la Coordinación de Gestión y Participación Ciudadana se refiere a un oficio de contestación a una solicitud o petición realizada por el particular.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

XIV. SIMBOLOGÍA.

	Inicio o termino	Señala donde inicia o termina un diagrama; también se utiliza para indicar un órgano administrativo o puesto que realiza la Actividad.
	Interconexión	Representa la conexión con otro procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más actividades de un procedimiento
	Decisión	Indica las posibles alternativas dentro del flujo del procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre o salga en el procedimiento.
	Archivo definitivo	Indica que se guarda un documento de forma permanente.
	Archivo temporal	Indica que se guarda un documento durante un periodo establecido.
	Anotación	Se une para comentarios adicionales a una actividad y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama, en el lugar donde la anotación sea significativa.
	Comunicación remota	representa la transmisión de información entre dos o más órganos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

XV. REGISTRO DE EDICIONES.

Primera edición Junio de 2022 (Elaboración del Manual)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OZUMBA ESTADO DE MÉXICO

XVI. DISTRIBUCIÓN.



El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

XVII. VALIDACIÓN.



Elaboró	Valido	Revisó	Autorizó
 C. Alma Alicia Nizahua Morgan Coordinadora de Gestión y Participación Ciudadana	 Lic. Israel Rueda Campos Titular de la UIPPE.	 Lic. Rogelio Guzmán Gómez Director Jurídico.	 Lic. Valentín Martínez Castillo Presidente Municipal Constitucional



UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN
PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN

XVIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
27 JUNIO DE 2022	Publicación del Manual de Procedimientos 2022 - 2024