



VALLE DE CHALCO

SOLIDARIDAD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
**DE LA DIRECCIÓN DE
GOBIERNO MUNICIPAL**



Sigamos *Transformando* el futuro



H. Ayuntamiento Constitucional de Valle de Chalco
Solidaridad, Estado de México.



2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122



© H Ayuntamiento Constitucional de Valle de Chalco Solidaridad 2022-2024

Dirección de Gobierno

*Domicilio Av. Alfredo del Mazo esquina Tezozómoc, sin número, Colonia Alfredo Baranda,
Valle de Chalco Solidaridad, Estado de México, C.P. 56610
Teléfonos: 55- 59-71 -11-77*

Impreso y hecho en Valle de Chalco Solidaridad.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



H. Ayuntamiento Constitucional de Valle de Chalco
Solidaridad, Estado de México.



2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno	CLAVE MUNICIPIO: 122
------------------------------------	----------------------

Índice

ASPECTO HISTÓRICO	4
I. INTRODUCCIÓN	5
II. OBJETIVO DEL MANUAL	6
III. MARCO JURÍDICO/NORMATIVO	7
IV. DEFINICIONES	8
V. PROCEDIMIENTOS POR ÁREA	10
VI. SIMBOLOGÍA	16
VII. DIAGRAMAS DE FLUJO	19
VIII ANEXOS	
IX VALIDACIÓN	22





2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122

ASPECTO HISTÓRICO

El Municipio de Valle de Chalco Solidaridad, es un ente jurídico con territorio, población y gobierno, cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio; fue creado el día 30 de noviembre de 1994, mediante decreto 50, 51 y 52 en la Gaceta del Estado de México; es el Municipio integrante número 122 de los 125 que conforman el Estado de México.

El Topónimo de Valle de Chalco Solidaridad está compuesto por glifos prehispánicos y un diseño o logotipo contemporáneo; La forma del Cerro de Xico con cuatro “dovelas” o curvas que significan árboles o vegetación, orientadas hacia los puntos cardinales. El glifo del Cerro de Xico contiene tres colores representativos de piedras preciosas, usadas simbólicamente como espejos para los trabajos cósmicos ceremoniales.

De acuerdo con cifras oficiales, obtenidas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en el Censo de Población y Vivienda 2020, el Municipio de Valle de Chalco Solidaridad cuenta con una población total de 391,731 habitantes, de los cuales el 51.3% son mujeres y el 48.7% son hombres.

SOLIDARIDAD
• 2022-2024 •
Sigamos *Transformando* el futuro



I. INTRODUCCIÓN

El marco jurídico y normativo por el cual se rige, el quehacer gubernamental en el Municipio de Valle de Chalco Solidaridad, se encuentra establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, así como las Leyes, Normas y Reglamentos que de ellas deriven.

Es en este contexto donde se realiza, el Manual de Procedimientos, el cual es considerado como un instrumento administrativo y normativo de la Administración Pública Municipal, que deberán dar seguimiento los servidores públicos del Municipio de Valle de Chalco Solidaridad, con el firme propósito de dar cumplimiento con las actividades, trámites y servicios encomendadas en una forma eficiente, eficaz y oportuna en favor de la ciudadanía solicitante. De la misma forma al interior de las áreas administrativas y sustantivas.

En este Documento, se identifican y dan a conocer los pasos a seguir en forma pormenorizada de la gestión que se trate, permitiendo contar con una herramienta de consulta diaria para facilitar el desempeño de los trámites y servicios propios del área, al permitir contar con mayor certidumbre en el desarrollo de las actividades y una adecuada coordinación entre las áreas, evitando de esta manera la existencia de duplicidades en el trabajo diario gubernamental.

El trato correcto de este Manual, permitirá no sólo cumplir con el orden del procedimiento en forma correcta y normativa, sino también establecer procesos de simplificación y modernización administrativa, orientados a la mejora regulatoria de la Dependencia, dando cumplimiento a lo establecido en el Bando Municipal vigente y demás atribuciones establecidas en la materia.

La Dirección de Gobierno es un órgano político administrativo, que se encarga de coordinar la implementación, seguimiento y evaluación de las políticas poblacionales en el territorio del municipio, así como la operación de registros políticos, sociales, económicos y de servicios que generen la información necesaria para garantizar la gobernabilidad democrática, además atenderá los asuntos en materia de Asuntos Religiosos.



2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122

II. OBJETIVO DEL MANUAL

II.1 OBJETIVO GENERAL.

Contar con un documento base que permita realizar en forma ordenada y sistemática, el servicio otorgado al ciudadano, aplicando criterios de eficacia, eficiencia y oportunidad, mejorando el sistema organizativo dentro de un plano institucional del actuar operativo del personal.

II.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el servicio a realizar y las áreas participantes en el proceso
- Determinar las funciones en cada área interna
- Enumerar y ordenar el servicio, siguiendo de una manera ordenada y estructurada, para un mejor logro del procedimiento.
- Realizar los ajustes necesarios al procedimiento en caso de que existan.

VALLE DE CHALCO
SOLIDARIDAD
2022-2024
Sigamos Transformando el futuro



2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122

III. MARCO JURÍDICO/NORMATIVO

Federal.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1, 4, párrafo V, 8, 14,16 y 115.

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público. Artículo 8 párrafo II (sin fines de lucro)

Estatal.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículos 112 y 113.

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México. Artículos 1,2 3, 147 fracción I y II.

Municipal

Bando Municipal de Policía y Buen Gobierno Valle de Chalco Solidaridad 2022. Artículo 138,139 y 140.

Manual de Organización General del Municipio de Valle de Chalco Solidaridad.

Manual de Organización de la Dirección de Gobierno.

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Valle de Chalco Solidaridad

Reglamento Interno de la Dirección de Gobierno del Municipio Valle de Chalco Solidaridad.

PLANES Y PROGRAMAS.

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

Plan Estatal de Desarrollo 2017-2023

Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024



IV. DEFINICIONES.

Manual.- Al documento denominado Manual de Procedimientos de la Dependencia.

Procedimiento: Es una sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que tienen por objeto la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de materiales y tecnologías, y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Trámite.- Llámese cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a la ciudadanía o personas jurídica colectivas, previa solicitud.

Servicio:- Llámese Cualquier beneficio o actividad que los Sujetos Obligados, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables.

Diagramas: Son modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento, mediante el uso de símbolos ANSI (American National Standard Institute) o dibujos y recuadros con texto (BLOQUE).

Proceso: Es un conjunto ordenado de etapas o fases de un evento en evolución, con características de acción concatenada, dinámica y progresiva, que concluye con la obtención de un resultado. El proceso implica la utilización de recursos para transformar elementos de entradas en resultados de valor o útiles para el usuario interno o externo.

Formato: Es un documento de comunicación administrativa formal, impreso generalmente en papel mediante alguno de los medios de reproducción gráfica.

Dependencia o Dirección.- Dirección de Gobierno

Ciudadano.- Aquella persona o habitante de un país, entidad o municipio que goza de los mismos derechos y obligaciones que los demás.

Asesoría.- Es un servicio que consiste en dar información a una persona real o jurídica. Mediante la misma se busca dar un respaldo en un tema que se conoce



H. Ayuntamiento Constitucional de Valle de Chalco
Solidaridad, Estado de México.



2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122

con gran detalle, respaldo que tiene una contrapartida en el hecho de garantizar un manejo eficiente de una situación determinada.

Gestión.- Conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos, humanos, materiales, financieros e informáticos de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto.





2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122

V. PROCEDIMIENTOS POR ÁREA

PROCEDIMIENTO 1.

1. Identificación del procedimiento.

Atención de Asesoría Jurídica.

2. Objetivo.

Auxiliar a los ciudadanos, proporcionándoles información sobre la realización de trámites ante diversas autoridades. Escuchando a los interesados, proporcionando las indicaciones respectivas para dar una solución al problema, cuando este sea competencia del municipio.

3. Alcance.

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Gobierno Municipal y a la ciudadanía que solicita la asesoría.

4. Referencias.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 1, 8, 14 y 16.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículos 1, 2, 3 y 31; Bando Municipal de Policía y Buen Gobierno Valle de Chalco Solidaridad 2022. Artículos 138, 139 y 140.

5. Responsabilidades.

La Dirección de Gobierno es el área responsable de atender y proporcionar asesoría jurídica al ciudadano.

El Director deberá validar la actividad de asesoría jurídica proporcionada a la ciudadanía.

6. Definiciones.

Se encuentran establecidas en la páginas 7 y 8 de este documento.

7. Insumos.

Solicitud de asesoría jurídica por parte del ciudadano.

8. Resultados.

Asesoría jurídica bien orientada al ciudadano.

9. Políticas.



H. Ayuntamiento Constitucional de Valle de Chalco
Solidaridad, Estado de México.



2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno	CLAVE MUNICIPIO: 122
------------------------------------	----------------------

- El área responsable de otorgar la asesoría es la Dirección de Gobierno.
- El ciudadano que acude a solicitar la asesoría, deberá ser residente en el Municipio.
- Duración de atención: 10 minutos.
- La asesoría es gratuita

10. Desarrollo.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O ANEXO
1.-	Ciudadano.	INICIO Acude a la Dirección de Gobierno a solicitar asesoría.	
2.-	Dirección de Gobierno (Recepción)	Recibe al ciudadano y le solicita proporcione sus datos.	
3.-		Registra los datos del ciudadano en un Libro de Control.	
4.-	Ciudadano.	El ciudadano expone brevemente su situación.	
5.-		La Recepcionista de la Dirección de Gobierno, anota la problemática del ciudadano y lo envía al Área de Asesoría Jurídica, si se requiere	
6.-	Asesoría Jurídica	Se entrevista con el ciudadano, identifica la problemática que existe y los sujetos involucrados	
7.-	Ciudadano	Se proporcionan las indicaciones respectivas para dar solución al problema	
8.-	Asesoría Jurídica	Si la asesoría requiere mayor atención se agendan nuevas reuniones con el interesado a fin de obtener mayor información.	



H. Ayuntamiento Constitucional de Valle de Chalco
Solidaridad, Estado de México.



2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122

9.-		No requiere mayor información, se da por concluida la asesoría.	
10.		FIN DEL PROCEDIMIENTO	





2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122

PROCEDIMIENTO 2.

1. Identificación del procedimiento.

Gestiones ciudadanas.

2. Objetivo.

Auxiliar a los ciudadanos, proporcionándoles información sobre la realización de trámites ante diversas autoridades. Escuchando a los interesados, proporcionando las indicaciones respectivas para dar una solución al problema, cuando este sea competencia del municipio.

3. Alcance.

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Gobierno Municipal, así como a los ciudadanos que reciben información de los trámites ante diversas autoridades.

4. Referencias.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 1, 8, 14 y 16.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículos 1, 2, 3 y 31; Bando Municipal de Policía y Buen Gobierno Valle de Chalco Solidaridad 2022. Artículos 138, 139 y 140.

5. Responsabilidades.

La Dirección de Gobierno es el área responsable de atender y proporcionar información al ciudadano de los trámites ante diversas autoridades.

El Director deberá validar la actividad antes señalada.

6. Definiciones.

Se encuentran establecidas en la páginas 7 y 8 de este documento.

7. Insumos.

Solicitud de información al ciudadano de los trámites ante diversas autoridades.

8. Resultados.

Información bien orientada al ciudadano de los trámites ante diversas autoridades.

9. Políticas.

- El área responsable de otorgar la asesoría es la Dirección de Gobierno.
- El ciudadano que acude a solicitar la asesoría, deberá ser residente en el Municipio.



H. Ayuntamiento Constitucional de Valle de Chalco
Solidaridad, Estado de México.



2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno	CLAVE MUNICIPIO: 122
------------------------------------	----------------------

- Duración de atención: 10 minutos
- La gestión es gratuita.

10. Desarrollo.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO O ANEXO
1.-	Ciudadano.	INICIO Acude a la Dirección de Gobierno con oficio de petición de gestión.	
2.-	Dirección de Gobierno (Recepción)	Atiende al ciudadano y recibe petición de gestión.	
3.-		Revisa que los datos del oficio, sean correctos.	
4.-	Ciudadano.	No. son correctos los datos del Oficio. Solicita al ciudadano realizar las correcciones pertinentes.	
5.-		Sí. Son correctos los datos del oficio, canaliza al Director de Gobierno.	
6.-	Director de Gobierno.	Se entrevista con el ciudadano, identifica la problemática e instruye se realice trabajo de campo para verificar la autenticidad de la información proporcionada por el Ciudadano.	
7.-	Subdirectores	Realiza trabajo de campo	
8.-		Realiza informe del recorrido según la problemática	
9.-		Identifica la problemática que existe y los sujetos involucrados. Rinde informe al Director.	
10.-	Director de Gobierno	Recibe el informe correspondiente y soluciona la problemática. Informando al ciudadano.	
11.		Realiza el registro correspondiente de la gestión atendida.	



H. Ayuntamiento Constitucional de Valle de Chalco
Solidaridad, Estado de México.



2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122

		FIN DEL PROCEDIMIENTO	
--	--	-----------------------	--





DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122

VI. SIMBOLOGÍA.

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Actividad combinada. Se utiliza en los casos en que un mismo paso se realiza una operación y una verificación.
	Anexo de documentos. Indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un solo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	Archivo definitivo. Marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se archiva de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	Archivo temporal. Se utiliza cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un periodo de tiempo indefinido, para después utilizarlo en otra actividad; significa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará en número arábigo para el primer conector y se continuará con la secuencia numérica hasta el final del procedimiento.
	Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Destrucción de documentos. Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento.



DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122

	<p>Formato impreso. Representa formas impresas, documentos, reportes, listados, etc., y se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiera indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda; en el caso de graficarse un original se utilizará la letra "O". Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia, después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias; ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una "X" y en el último una "N". Finalmente para indicar que el formato se elabora en ese momento, se marcará en el ángulo inferior derecho un triángulo negro.</p>
	<p>Formato no impreso. Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son iguales.</p>
	<p>Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.</p>
	<p>Inspección. El cuadro es utilizado como símbolo de inspección, verificación, revisión o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.</p>
	<p>Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación.</p>
	<p>Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña línea vertical y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña línea vertical.</p>
	<p>Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, télex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.</p>
	<p>Paquete de materiales. Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.</p>
	<p>Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo.</p>
	<p>Registro y/o controles. Se usará cuando se trate de registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control.</p>



H. Ayuntamiento Constitucional de Valle de Chalco
Solidaridad, Estado de México.



2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122

Cuando se registra información, llegará al símbolo una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.



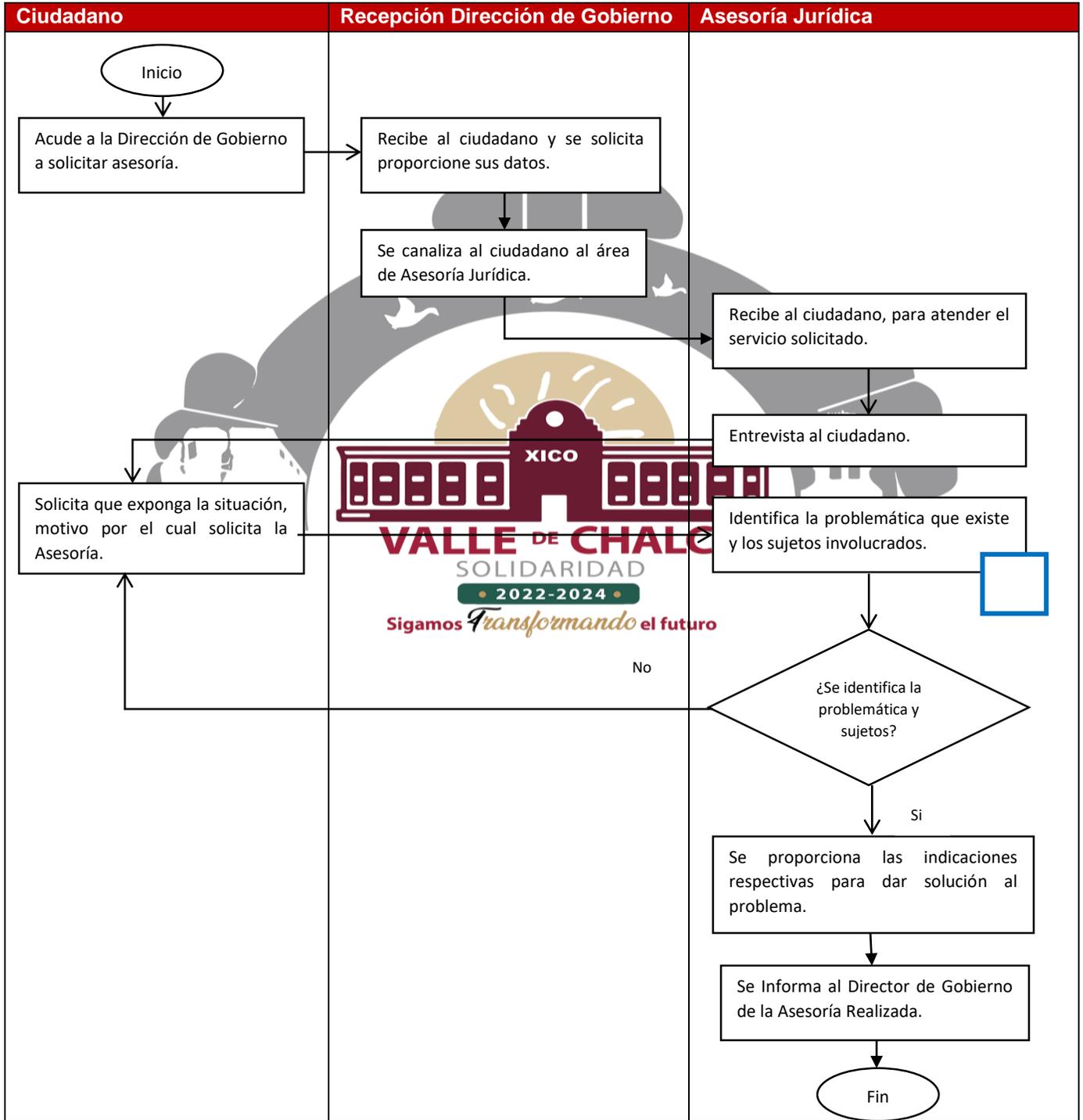


DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122

VII. DIAGRAMAS DE FLUJO

PROCEDIMIENTO 1: Asesorías Jurídicas



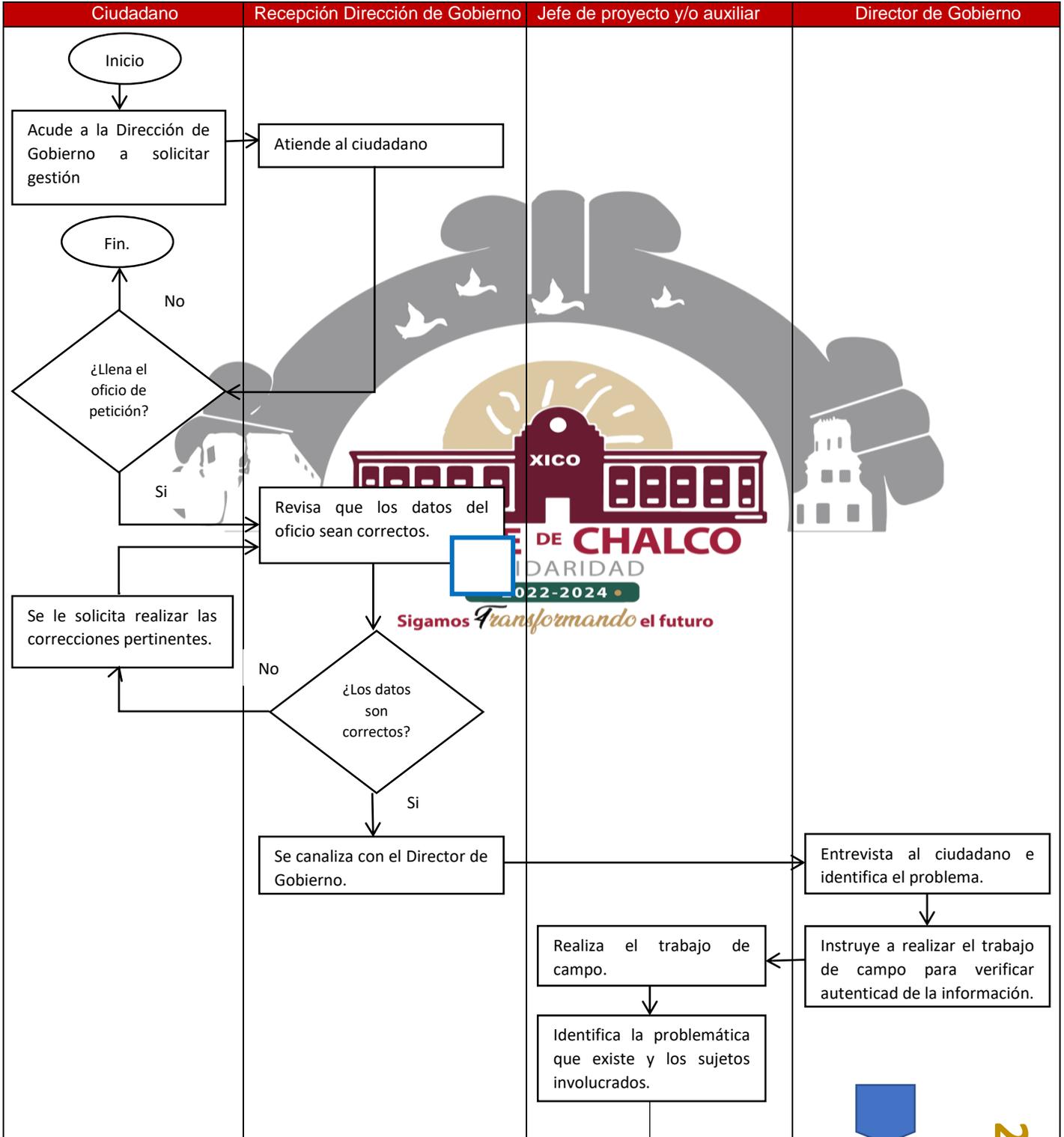


2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno

CLAVE MUNICIPIO: 122

PROCEDIMIENTO 2: Gestiones Ciudadanas



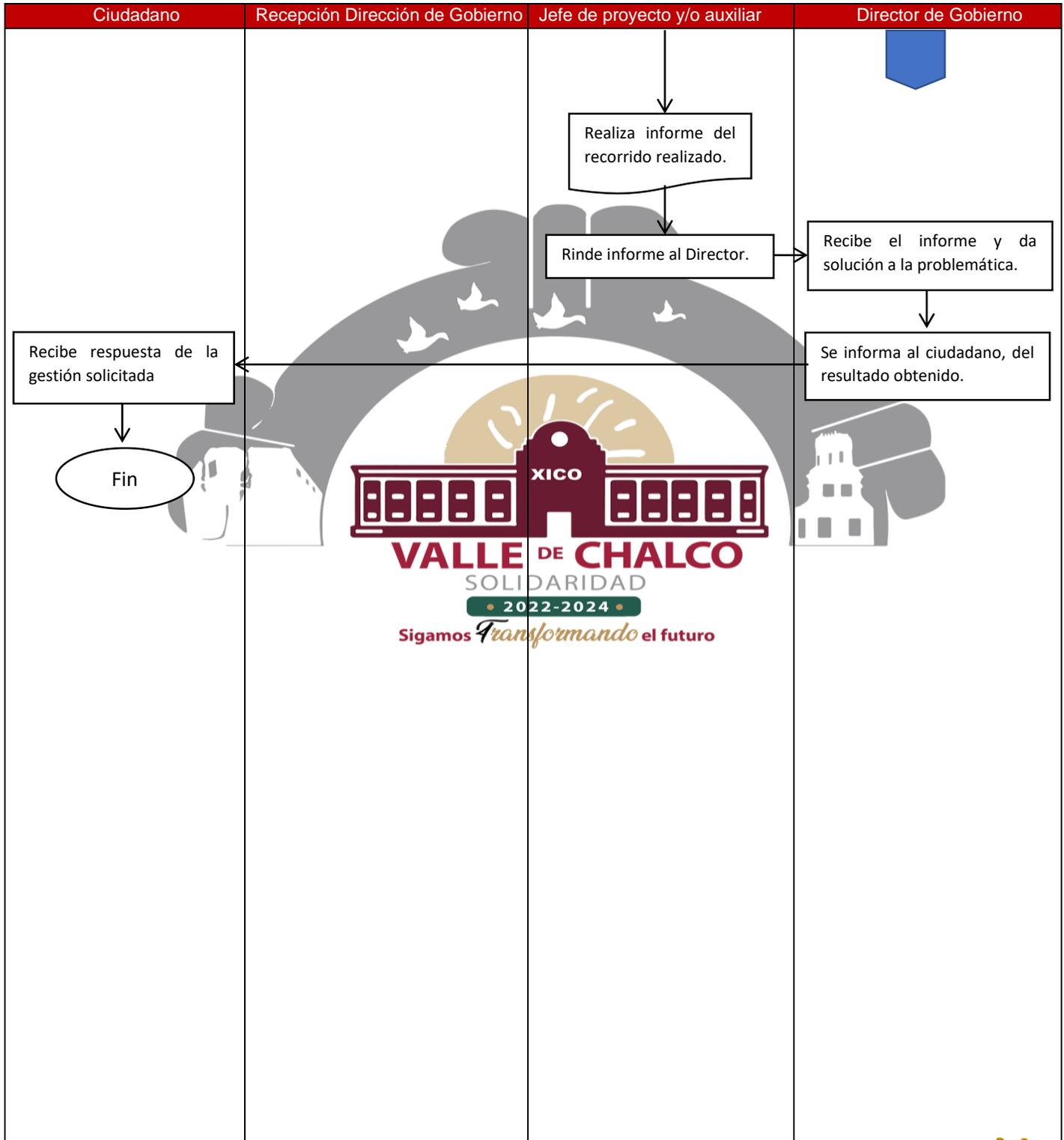


H. Ayuntamiento Constitucional de Valle de Chalco
Solidaridad, Estado de México.



2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno	CLAVE MUNICIPIO: 122
------------------------------------	----------------------





H. Ayuntamiento Constitucional de Valle de Chalco
Solidaridad, Estado de México.



2022-2024

DEPENDENCIA: Dirección de Gobierno	CLAVE MUNICIPIO: 122
------------------------------------	----------------------

VALIDACIÓN.

	
<p>ELABORÓ LIC. JORGE GUILLERMO PÉREZ FUENTES DIRECTOR DE GOBIERNO</p>	<p>VALIDÓ LIC. OSCAR CASTRO MANRREZA COORDINADOR GENERAL MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA</p>
	
	
<p>Vo. Bo. LIC. ALAN VELASCO AGUERO SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO</p>	<p>Vo. Bo. ING. ALFREDO GINES FLORES DIRECTOR DE UIPPE</p>



VALLE DE CHALCO
SOLIDARIDAD

Sigamos *Transformando* el futuro
Municipio de Valle de Chalco Solidaridad
Órgano Oficial de Difusión Gubernamental