Dirección de Participacion Ciudadana

Manual de Procedimientos de la Dirección de Participacion Ciudadana

H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS AMATLAN

Naranjos Amatlán
ADMINISTRACIÓN 2026-2029

GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ 2024 - 2030

POR AMOR A VERACRUZ

Manual de Procedimientos de Dirección de Participacion Ciudadana

H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS AMATLAN

I.-Elementos introductorios

1.-Portada---------- 1

2.-Índice ----------2

3.- Introducción. ----------3

4.- Objetivo. ----------4

5.-Alcance: ----------4

II.- Marco filosofico e institucional ----------5

1.-Mision----------5

2.-Vision ----------5

3.-Valores institucionales----------5-6

4.-Objetivos estratégicos----------6

III.- Marco teórico, jurídico y de referencia ----------7

1.- Glosario de terminos ----------**7-8**

2.- Marco jurídico y normativo aplicable ----------8

IV.-Estructura orgánica y funcional ----------9

1. Organigrama ----------**9**

2.-Descripción de funciones y atribuciones----------9-10

3.- Relaciones de coordinación interna y externa ----------10

V.-Elementos de control y validación----------11

1.- Firmas de elaboración, revisión y autorización ----------11

3.-I**NTRODUCCION**

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos de la Direccion de Participación Ciudadana. Para el adecuado desempeño de las actividades, describiendo específicamente el puesto y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades requeridas, logrando con ello el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución evitando la repetición de instrucciones y directrices.

La direccion de Participación Ciudadana, exhibe este manual de procedimientos para que puedan conocer el funcionamiento de esta oficina, como medio de integración con la intención de fomentar un entorno de respeto considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional. Es importante señalar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente.

La participación ciudadana es esa parte fundamental de la democracia donde ciudadanos e instituciones de gobierno se deben unir mediante un diálogo pacífico, estrecho y de acuerdos para que juntos puedan lograr exitosamente la planeación, diseño y ejecución de políticas públicas generadoras de programas y proyectos de desarrollo económico y social en beneficio del municipio y de su comunidad. Los ciudadanos al entrar en relación con la administración pública del municipio y sus funciones logran hacer valer sus derechos de participar en los asuntos de la agenda pública y toma de decisiones que los involucra totalmente en el destino que tendrá el desarrollo del municipio.

Está Direccion esta enfocada en atender y dar solución a las diversas peticiones de nuestros habitantes de las comunidades y colonias y pueblos indígenas y afromexicanos ,considerando la dotación de servicios básicos y la promoción de programas que eleven la calidad de vida de los que menos tienen. Asimismo, este documento constituye una herramienta administrativa que facilita la toma de decisiones, fortalece la transparencia institucional, garantizando el cumplimiento los objetivos establecidos por la administración municipal.

La estrecha comunicación entre ciudadanos y gobierno hace una gran diferencia a la hora de tomar las decisiones que han de lograr el desarrollo y mejorar la calidad de vida. De este contexto, se hace imprescindible mostrar el manual de procedimientos de participación ciudadana, el cual integra la debida información sobre los involucrados en las actividades, operaciones, técnicas e instrumentos necesarios para el buen funcionamiento de la Direccion de participación ciudadana de este modo, tanto los servidores públicos del Ayuntamiento, como los ciudadanos, tenga en consideración el debido proceso a seguir y atender la solicitud o petición de apoyo siempre, desde un marco institucional de gobernanza que ha fundado sus bases en la democracia, en los derechos humanos, ética y valores.

4.-.-OBJETIVO.

La Direccion de Participacion Ciudadana es la encargada de recopilar información de las diferentes, colonias, fraccionamientos y comunidades y pueblos indígenas y afromexicanos para tener un análisis profundo de las acciones que se puedan llevar a cabo para el mejoramiento de nuestro municipio y ser el enlace entre el gobierno y la ciudadanía para la conformación de los comités, al

En atender y dar solución a las diversas peticiones de nuestros habitantes de las comunidades y colonias, considerando la dotación de servicios básicos . considerando las necesidades y expectativas de la ciudadanía como la organización, integración de los comités de obras de acuerdo a las necesidades que generen un beneficio colectivo. Logrando estos objetivos que demandan los ciudadanos, lograremos brindarles una vida ordenada y generosa a la ciudadanía.

5.-.- ALCANCE:

Esta Direccion de Participación Ciudadana Buscar en todo momento que los instrumentos a utilizar sean los más innovadores para lograr mejores resultados en los servicios ofrecidos hacia el ciudadano, con ello contar con una dirección de vanguardia siempre en pro de la ciudadanía.

Las disposiciones contenidas en el presente Manual son de observancia obligatoria ,su aplicación comprende los procesos de atención o cualquier otra actividad que contribuya al fortalecimiento y desarrollo sostenible de la ciudadanía.

Las actividades que generen un beneficio colectivo, como la integración de los comités de obras y promover en todo momento la sana convivencia que por medio de los diferentes comités se pudiera dar.

Tener contacto con las diferentes dependencias del Estado para estar siempre actualizados en las diferentes normas o reglamentos que rijan esta Direccion de Participacion Ciudadana y así, lograr el bien común. Con estas acciones pretendemos que el ciudadano quede siempre satisfecho con la atención que le brindamos.

II.-MARCO FILOSOFICO E INSTITUCIONAL

1.-MISION

Ser La parte fundamental ante la sociedad para lograr una mejor comunicación entre Gobierno-Ciudadanía, buscando así la integración de los ciudadanos en la toma de decisiones para las acciones de mejora.

Guiar responsablemente a un desarrollo sustentable, trabajando con honestidad, atendiendo las demandas ciudadanas, desarrollando medidas de protección al medio ambiente, brindando los servicios necesarios para elevar la calidad de vida de sus habitantes y asegurando el desarrollo de las futuras generaciones.

Los ciudadanos y los diferentes actores sociales del municipio deberán de involucrarse para lograr una mejor comunicación entre Gobierno y Ciudadanía, en la toma de decisiones para las acciones de mejoramiento y ver necesidades de la ciudadanía.

2.-VISION

Actuar en pro de los ciudadanos, siempre buscando el bienestar de todos los involucrados, teniendo un mejor funcionamiento de las actividades a realizar.

Participar para que sea un municipio dinámico, con un sector productivo consolidado y de calidad, con un crecimiento ordenado en base a planes y programas orientados a la sustentabilidad y que brinde a sus ciudadanos oportunidades de desarrollo.

3.-VALORES INSTITUCIONALES

I. Democracia: Igualdad de oportunidades de las y los ciudadanos para ejercer influencia en la toma de decisiones públicas sin discriminaciones de carácter político, religioso, racial, ideológico, de género o de ninguna otra especie;

II. Corresponsabilidad: Compromiso compartido de la ciudadanía y el gobierno de acatar los resultados de las decisiones mutuamente convenidas; reconociendo y garantizando los derechos de los ciudadanos a proponer

III. Solidaridad: Disposición de toda persona de asumir los problemas de otros como propios, contrario a todo egoísmo o interés particular, que propicie el desarrollo de relaciones fraternales entre los vecinos, eleve la sensibilidad acerca de la naturaleza delas propias situaciones adversas y las de los demás, así como nutra y motive las acciones para enfrentar colectivamente los problemas comunes;

IV. Pluralidad: Es el hecho que puedan existir y coexistir en el territorio minorías y mayorías de grupos étnicos culturales que se diferencian entre sí, pero que en cierto punto se unen en el hecho de vivir en el mismo lugar y será esta diferencia lo que enriquezca;

V. Legalidad: Garantía de que las decisiones de gobierno serán siempre apegadas a derecho; con seguridad para la ciudadanía en el acceso a la información y con la obligación expresa del gobierno de informar, difundir, capacitar y educar para una cultura democrática;

VI. Respeto: Reconocimiento pleno a la diversidad de visiones y posturas, asumidas libremente en torno a los asuntos públicos. En este caso comienza incluso por la libertad de elegir cuándo y cómo se participa en la vida pública del Estado;

VII. Tolerancia: Garantía de reconocimiento y respeto a la diferencia y a la diversidad de quienes conforman la sociedad y como un elemento esencial en la construcción de consensos; y

VII. Honestidad :El servidor público del Ayuntamiento de Naranjos Amatlan, Veracruz , deberá tener siempre la honestidad como principio fundamental que motive su actuar en el ejercicio del poder que le fue encomendado, buscando en todo momento comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad en lo que se refiere a las condiciones y posibilidades en las que se debe ofrecer el servicio.

VIII.Eficiencia:.El servidor público del Ayuntamiento deberá entender que las necesidades de nuestra población se tornan cada vez más urgentes, por lo que es indispensable que la capacidad de respuesta de esta administración municipal se refleje en el manejo efectivo de los recursos, a fin de dar respuestas de utilidad para el solicitante, y en la oportunidad con que se atienda la necesidad de los servicios públicos para los ciudadanos.

IX. Trato justo y equitativo.-El servidor público del Ayuntamiento de Naranjos Amatlan, Veracruz está obligado a tratar a toda persona que se presente a solicitar sus servicios de manera justa, es decir, con el mismo esmero, respeto y dedicación con el que se trata a todas las personas, ofreciendo en la medida de las posibilidades una respuesta oportuna y entendiendo que todos los ciudadanos son importantes como tales.

X. **T**rabajo en equipo es la colaboración coordinada de un grupo de personas que unen sus habilidades, conocimientos y esfuerzos para alcanzar una **meta en común**. En esta dinámica, el resultado colectivo es superior a la suma de los aportes individuales

4.-OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1.EL presente manual de procedimientos es de orden público, interés social y de observancia obligatoria en materia de participación ciudadana y gobierno

2.Las disposiciones de este manual tienen por objeto fomentar, promover, regular y establecer los instrumentos, herramientas y tecnologías que permitan la participación de los habitantes del Municipio de Naranjos Amatlan en los procedimientos funciones y decisiones en beneficio d la ciudadanía.

3. Los mecanismos previstos en este manual no impedirán el desarrollo de otras formas de participación ciudadana en la vida política, económica, social y cultural del Municipio ni el ejercicio de otros derechos ciudadanos.

4. Generar un servicio público eficiente, con valores sólidos, a través de un documento regulador que especifique las acciones a realizar por parte de las diversas áreas del Gobierno Municipal.

5. Ser un mecanismo por el cual la ciudadania, sin ser parte de la administración participan directamente en la toma de decisiones del gobierno.

6. Por incumplimiento del presente manual de las obligaciones de los servidores públicos se iniciará, en su caso, el procedimiento disciplinario correspondiente

7. Las sanciones por falta administrativa consistirán en:
I.-Apercibimiento privado o público;
II.-Amonestación privada o pública;
III.-Suspensión;
IV.-Destitución del puesto;
V.-Sanción económica, cuando se haya causado un daño patrimonial u obtenido un lucro; y
VI.-Inhabilitación temporal para desempeñar empleos, cargos o comisiones en el servicio público.

III.-MARCO TEÓRICO, JURÍDICO Y DE REFERENCIA

1.-GLOSARIO DE TERMINOS

Colaboración : Herramienta a través de la cual se externaliza una función, servicio, ejecución de tarea, generación de contenido, o cualquier otra actividad a cargo de un Municipio, dependencia o Entidad, a un grupo indefinido de personas .

Atribuciones; es la acción de atribuir; cada una de las facultades o poderes corresponden a cada parte de una organización pública o privada según las normas que las ordenan.

Gobierno Abierto: Modelo de gobernanza colaborativa, que aprovecha la inteligencia de diferentes sectores de la sociedad para tomar mejores decisiones en los procesos de diseño, elaboración, implementación y evaluación de políticas públicas, servicios públicos y programas gubernamentales, de forma abierta y transparente;

Ley: Ley Estatal de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto;

Participación ciudadana: Es el derecho y la obligación de todas las personas para intervenir de manera individual o colectiva en las decisiones que afectan a la comunidad, con el objetivo de mejorar las políticas y acciones de gobierno, de acuerdo con principios de rendición de cuentas y plena transparencia;

Rendición de cuentas: Es la obligación que tienen todas las autoridades de informara la ciudadanía, de manera transparente, sobre las acciones que realiza, a responder acerca de los resultados de las mismas y asumir las consecuencias previstas en las leyes aplicables

Lineamientos internos: Normas, procedimientos y formatos emitidos por la Contraloría Municipal para garantizar la correcta aplicación del presente reglamento, sin contravenir la ley.

Recursos públicos: Son Bienes, materiales o patrimonio del municipio destinados a las funciones de la administración pública.

Coordinación Interinstitucional: Colaboración entre diversas Direcciones o autoridades para el cumplimiento de objetivos comunes.

Servidor público: Personas que desempeñan un empleo, cargo en la administración pública municipal, como autoridades, funcionarios y personal de base, de confianza o por honorarios.

Democracia: Igualdad de oportunidades de las y los ciudadanos para ejercer influencia en la toma de decisiones públicas sin discriminaciones de carácter político, religioso, racial, ideológico, de género o de ninguna otra especie;

Corresponsabilidad: Compromiso compartido de la ciudadanía y el gobierno de acatar los resultados de las decisiones mutuamente convenidas; reconociendo y garantizando los derechos de los ciudadanos a proponer

Solidaridad: Disposición de toda persona de asumir los problemas de otros como propios, contrario a todo egoísmo o interés particular, que propicie el desarrollo de relaciones fraternales entre los vecinos, eleve la sensibilidad acerca de la naturaleza delas propias situaciones adversas y las de los demás, así como nutra y motive las acciones para enfrentar colectivamente los problemas comunes;

Pluralidad: Es el hecho que puedan existir y coexistir en el territorio minorías y mayorías de grupos étnicos culturales que se diferencian entre sí, pero que en cierto punto se unen en el hecho de vivir en el mismo lugar y será esta diferencia lo que enriquezca;

Legalidad: Garantía de que las decisiones de gobierno serán siempre apegadas a derecho; con seguridad para la ciudadanía en el acceso a la información y con la obligación expresa del gobierno de informar, difundir, capacitar y educar para una cultura democrática;

Respeto: Reconocimiento pleno a la diversidad de visiones y posturas, asumidas libremente en torno a los asuntos públicos. En este caso comienza incluso por la libertad de elegir cuándo y cómo se participa en la vida pública del Estado;

Tolerancia: Garantía de reconocimiento y respeto a la diferencia y a la diversidad de quienes conforman la sociedad y como un elemento esencial en la construcción de consensos; y

Honestidad :El servidor público del Ayuntamiento de Naranjos Amatlan, Veracruz , deberá tener siempre la honestidad como principio fundamental que motive su actuar en el ejercicio del poder que le fue encomendado, buscando en todo momento comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad en lo que se refiere a las condiciones y posibilidades en las que se debe ofrecer el servicio.

Eficiencia: El servidor público del Ayuntamiento deberá entender que las necesidades de nuestra población se tornan cada vez más urgentes, por lo que es indispensable que la capacidad de respuesta de esta administración municipal se refleje en el manejo efectivo de los recursos, a fin de dar respuestas de utilidad para el solicitante, y en la oportunidad con que se atienda la necesidad de los servicios públicos para los ciudadanos.

Trato justo y equitativo.-El servidor público del Ayuntamiento de Naranjos Amatlan, Veracruz está obligado a tratar a toda persona que se presente a solicitar sus servicios de manera justa, es decir, con el mismo esmero, respeto y dedicación con el que se trata a todas las personas, ofreciendo en la medida de las posibilidades una respuesta oportuna y entendiendo que todos los ciudadanos son importantes

Autoridades Indígenas: aquellas autoridades electas y reconocidas por los pueblos y comunidades de indígenas y afromexicanas de conformidad con sus sistemas normativos de las leyes aplicable

Ayuntamiento: órgano de Gobierno de los Municipios

Comunidades de Indígenas: forman una o varias unidades de carácter social, económico y cultural, asentadas en el ámbito territorial del Estado de Veracruz; que se identifican como integrantes de un pueblo indígena, y reconocen autoridades propias de acuerdo con sus sistemas normativos;

2.-MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO APLICABLE

Ámbito Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ámbito Estatal

- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Derechos y Culturas Indigenas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave

Ámbito Municipal

- Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidades de los servidores publicos para el Estado de Veracruz
- Plan de Desarrollo Municipal
- Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Naranjos Amatlán, Veracruz.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal.
- Ley Estatal de Participacion Ciudadana y Gobierno abierto

IV.-ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL

1. ORGANIGRAMA



2.-DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

DIRECTOR DE PARTICIPACION CIUDADANA

El director de Participacion Ciudadana es el servidor público responsable de coordinar las actividades dando cumplimiento de sus atribuciones a su cargo con la responsabilidad en apego al Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Principales actividades que realiza

1 Coordinar actividades en las, colonias, fraccionamientos, localidades.

2 Elaborar informes de trabajo cuando así se requiera

3 Acudir a reuniones de trabajo tanto internas como externas

4 Proponer proyectos que promuevan la cultura de la participación ciudadana.

5 Formular los Comités de Colonias, Fraccionamientos, comunidades, entre otros.

6 Atención Ciudadana a los solicitantes.

7 Revisar solicitudes que se integren.

8 Define a que dependencia se remiten las solicitudes.

9 Revisa la correspondencia y determina el tipo de respuesta

10 Dar seguimiento a las solicitudes de apoyo.

11 Elaborar respuestas a las solicitudes que se tengan.

1 2Actualizar el manual de organización.

13 Mantener su equipo, así como su área de trabajo en orden y en buenas condiciones.

14 Promover y organizar la participación de los ciudadanos y de los vecinos en las actividades del Ayuntamiento;

- Coordinar y organizar los eventos de banderazo de inicio de obra así como de inauguraciones de las obras realizadas por el H. Ayuntamiento
- Elaborar informe mensual de actividades realizadas de Participación Ciudadana.
- Coordinarse con la Dirección de Obras Públicas y la Contraloría, con la finalidad de establecer la correcta constitución y organización de los Patronatos Vecinales y los Comités de Contraloría Social;
- Convocar a las Asambleas Vecinales y organizar la elección de los Patronatos Vecinales,
- Verificar que los expedientes de comités de obra y contraloría social se encuentren debidamente integrados y requisitados.
- Dar seguimiento a las solicitudes recibidas en la Direccion de Participacion Ciudadana
- Coordinar con la Direccion de Obras Publicas en las reuniones para la conformación e integración de comités de obra y contraloría social.
- Coordinar las visitas domiciliarias para invitar a la ciudadanía a los eventos de banderazo de inicio de obra o de inauguración de las mismas.
- Brindar atención y asesoría a ciudadanos que asisten a la oficina de participación ciudadana.
- Elaborar la bitácora mensual de actividades realizadas de Participación Ciudadana.
- Elaborar la programa anual de trabajo de Participación Ciudadana.

16. Apoyar las acciones de los Comités o Patronatos que constituyan los habitantes y vecinos , incluyendo los pueblos indígenas y afromexicanos para la realización de obras de beneficio colectivo

3.-RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Coordinación Interna

Con dependencias que forman parte de la Administracion Publica Municipal

Coordinación externa

- Gobierno del Estado de Veracruz.
- Congreso del Estado
- Instituciones educativas públicas y privadas.
- Medios de comunicación.
- Comites vecinales de las colonias y comunidades, pueblos indígenas y afromexicanos

V.-ELEMENTOS DE CONTROL Y VALIDACIÓN

1.-FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN

El presente Manual de Organización de Participacion Ciudadana del Honorable Ayuntamiento Constitucional de Naranjos Amatlan, Veracruz.

ELABORÓ:

Lic. Concepcion Treviño de la Cruz
Director de Participacion Ciudadana

REVISÓ:

Lic. Rosa Isela Cárdenas Treto
Sindica Única

AUTORIZÓ:

C.P. Humberto Ancelín Cruz
Presidente Municipal Constitucional.