

DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL

JULIO, 2020



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

© H. Ayuntamiento Constitucional de Nezahualcóyotl, 2019-2021.

Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.

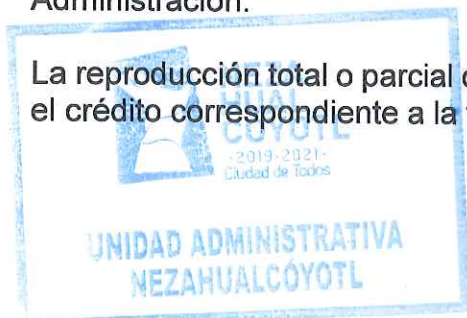
Domicilio. Calle 35 S/N Esq. Av. 6, Col. Campestre Guadalupeana, Nezahualcóyotl, Mexico, C..P 57120.

Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.

Julio 2020.

Impreso y hecho en la Subdirección de Organización y Métodos de la Dirección de Administración.

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



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087


VALIDACIÓN

APROBÓ

JUAN HUGO DE LA ROSA GARCÍA
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL


VALIDÓ

ALEJANDRO BARRIOS PADILLA
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL


REVISÓ

MARCOS ÁLVAREZ PÉREZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO


AUTORIZÓ

JORGE JESÚS MARTÍNEZ FLORES
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN


ELABORÓ

ZARIA AGUILERA CLARO
TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL


**SUBDIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS**

DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
01/07/2020	Se modifica y simplifica formato. Se eliminan firmas en cada página
07/07/2020	Se actualiza manual conforme a Reglamento Orgánico del 2020.



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	6
II. OBJETIVO DEL MANUAL	7
III. MARCO JURÍDICO	8
IV. PROCEDIMIENTOS POR ÁREA	9
UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL	
1 ATENCIÓN A LAS PETICIONES CIUDADANAS	10
2 ATENCIÓN A LAS AUDIENCIA CIUDADANAS	15
3 IMPARTICION DE CURSOS DE CAPACITACIÓN	19
4 JORNADAS DE SERVICIOS Y TRÁMITES	24
5 EVENTOS MUNICIPALES	29
6 REUNIONES INSTITUCIONALES CON COPACI'S, ASOCIACIONES, ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES	33



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Nezahualcóyotl, tiene el compromiso de atender y ofrecer los servicios públicos y administrativos a todos los ciudadanos de las veinte colonias que conforman la parte norte del Municipio de Nezahualcóyotl, así mismo para dar cumplimiento a su compromiso ésta se coordina con las diferentes dependencias de la Administración Pública Municipal, además de que es auxiliada por las diversas subdirecciones, jefaturas y enlaces que conforman a la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

II. OBJETIVO DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar a los servidores públicos municipales adscritos a la Unidad Administrativa Nezahuacóyotl un instrumento administrativo que apoye las actividades diarias tanto en las acciones como las operaciones que deben seguirse para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes áreas que conforman la Administración.



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

III. MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

LEYES

FEDERALES

Ley General de Responsabilidades Administrativas

ESTATALES

Ley de Ingresos del Estado de Mexico
Ley de Responsabilidad Patrimonial para el Estado de México y Municipios
Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios
Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México
Código Financiero del Estado de México y Municipios
Código Administrativo del Estado de México
Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México

MUNICIPALES

Ley Orgánica Municipal del Estado de México

REGLAMENTOS

MUNICIPALES

Reglamento Orgánico Municipal 2020.
Bando Municipal de Nezahualcóyotl

PLANES Y PROGRAMAS

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
Plan Estatal de Desarrollo 2017-20213
Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios
Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México

UNIDAD ADMINISTRATIVA
NEZAHUALCÓYOTL

SUBDIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

IV. PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL

1. ATENCIÓN A LAS PETICIONES CIUDADANAS



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

1.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Generar los mecanismos de acción que permitan atender las peticiones ciudadanas oportunamente con la calidad y respeto que la ciudadanía merece.

1.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Brindar atención eficaz y expedita a los ciudadanos que solicitan la prestación de algún servicio por parte del H. Ayuntamiento.
- Las peticiones ciudadanas serán canalizadas de manera inmediata a la dependencia de su competencia, para su pronta atención.
- Los titulares de las diferentes áreas administrativas que conforman la Unidad, deberán atender las peticiones que les sean canalizadas y brindar respuesta oportuna por escrito al ciudadano así como al Titular de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Ciudadano	1	Presenta su petición en oficina de la Titular de la Unidad Administrativa Nezahualcoyotl.	Escrito Libre
Oficina de la Titular	2	Recibe la petición del ciudadano, revisa y valora su contenido.	Oficio
Oficina de la Titular	3	Si la petición ciudadana no le compete a alguna de las áreas que conforman la Unidad Administrativa, mediante oficio, se le brinda al ciudadano la orientación que corresponda y/o se le canaliza a la instancia competente. Termina Procedimiento	Oficio
Oficina de la Titular	4	Si la petición ciudadana corresponde a alguno de los servicios que conforman las áreas de la Unidad Administrativa Nezahualcoyotl, mediante oficio se canaliza al área correspondiente para su atención.	Oficio
Área Responsable	5	Recibe la petición ciudadana y lleva a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo que el ciudadano este solicitando	Oficio
Área Responsable	6	Una vez que se da cumplimiento a la petición ciudadana, se le hace de conocimiento al ciudadano, por medio de un oficio, turnandole copia a la Oficina de la Titular para	Oficio

UNIDAD ADMINISTRATIVA
NEZAHUALCÓYOTL

SUBDIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

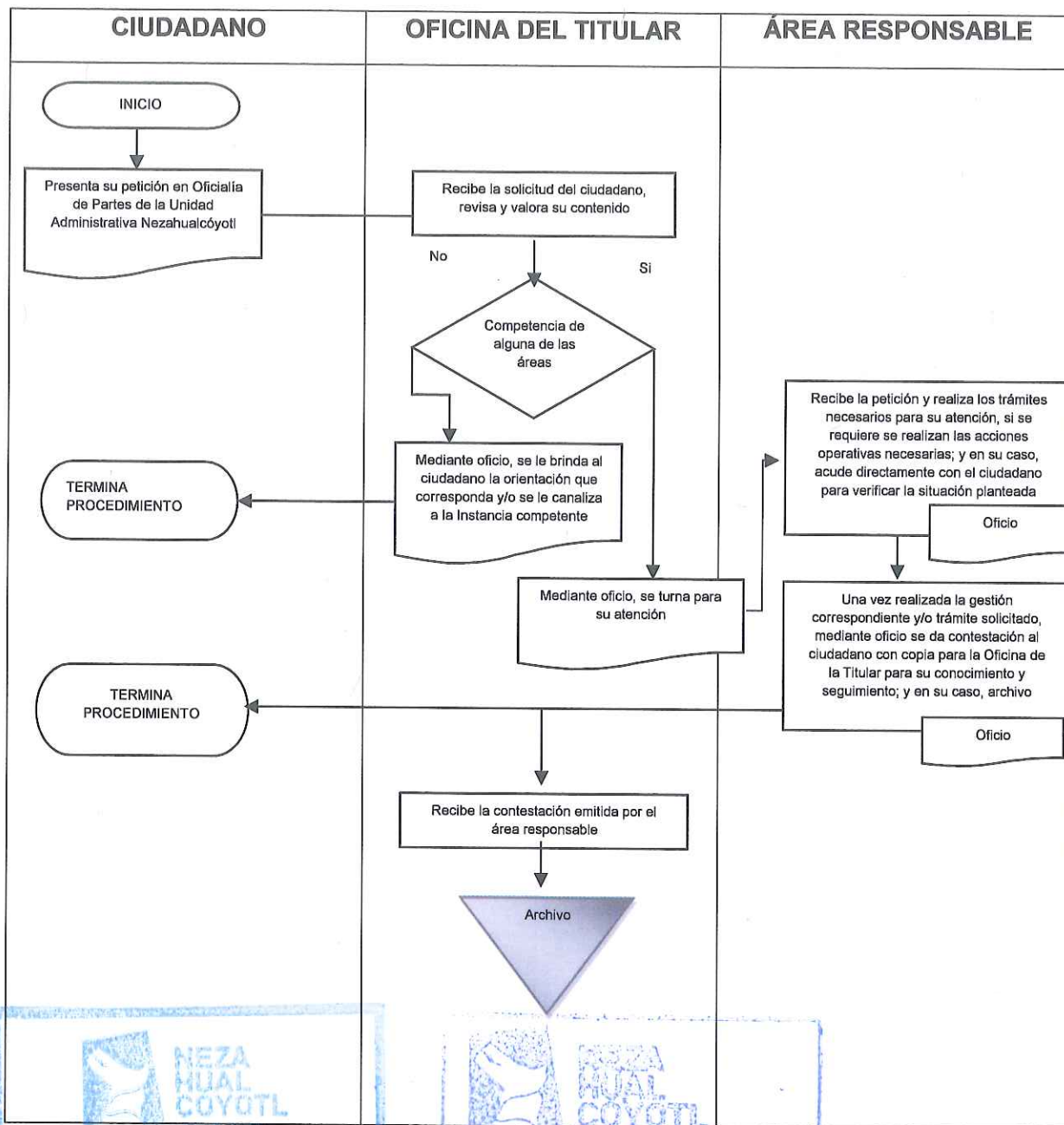
		su conocimiento y seguimiento, y en su caso, archivo.	
Oficina de la Titular	7	Recibe la contestación emitida por el área responsable y archiva.	Oficio
		TERMINA PROCEDIMIENTO	



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

1.4 DIAGRAMA DE FLUJO



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL

2. ATENCIÓN A LAS AUDIENCIAS CIUDADANAS



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

2.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Resolver a través de la conciliación los conflictos no jurisdiccionales, que le son presentados al Titular de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.

2.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Titular de la Unidad Administrativo fungirá como conciliador, tratando de buscar en todo momento la resolución de conflictos particulares de naturaleza no jurisdiccional que le sean expuestos, auxiliándose del asesoramiento del área de Enlace Jurídico de la Unidad Administrativa.
- En todo momento la Titular deberá buscar preservar los derechos fundamentales de las personas en conflicto.
- De todas las audiencias que celebre la Titular, deberá dejar constancia de las mismas a través del acta circunstanciada correspondiente.
- Al celebrarse una audiencia de conciliación, la Titular de la Unidad Administrativa y el personal que lo asista, deberán valorar si el asunto planteado es susceptible de conciliación, ya que de lo contrario, los ciudadanos deberán ser canalizados de manera inmediata ante las instancias competentes.



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

2.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Ciudadano	1	Si existe alguna controversia con algún vecino de la localidad o con algún servidor público adscrito a las dependencias de la Unidad Administrativa, el ciudadano presenta su petición de garantía de audiencia con la Titular de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.	Escrito libre / Oficio
Oficina de la Titular	2	Recibe la solicitud del ciudadano, se asesora con el área de Enlace Jurídico analiza y valora la problemática.	Oficio
Oficina de la Titular	3	Si la garantía de audiencia se trata de hechos atribuibles a servidores públicos ubicados en a la Unidad Administrativa, la Titular realiza las diligencias necesarias para su solución. TERMINA PROCEDIMIENTO	Oficio
Oficina de la Titular	4	Si la garantía de audiencia se trata de hechos atribuibles a vecinos de la localidad, la Titular convoca a una reunión a fin de conciliar intereses, visitando incluso el lugar de los hechos. TERMINA PROCEDIMIENTO	Oficio



UNIDAD ADMINISTRATIVA
NEZAHUALCÓYOTL

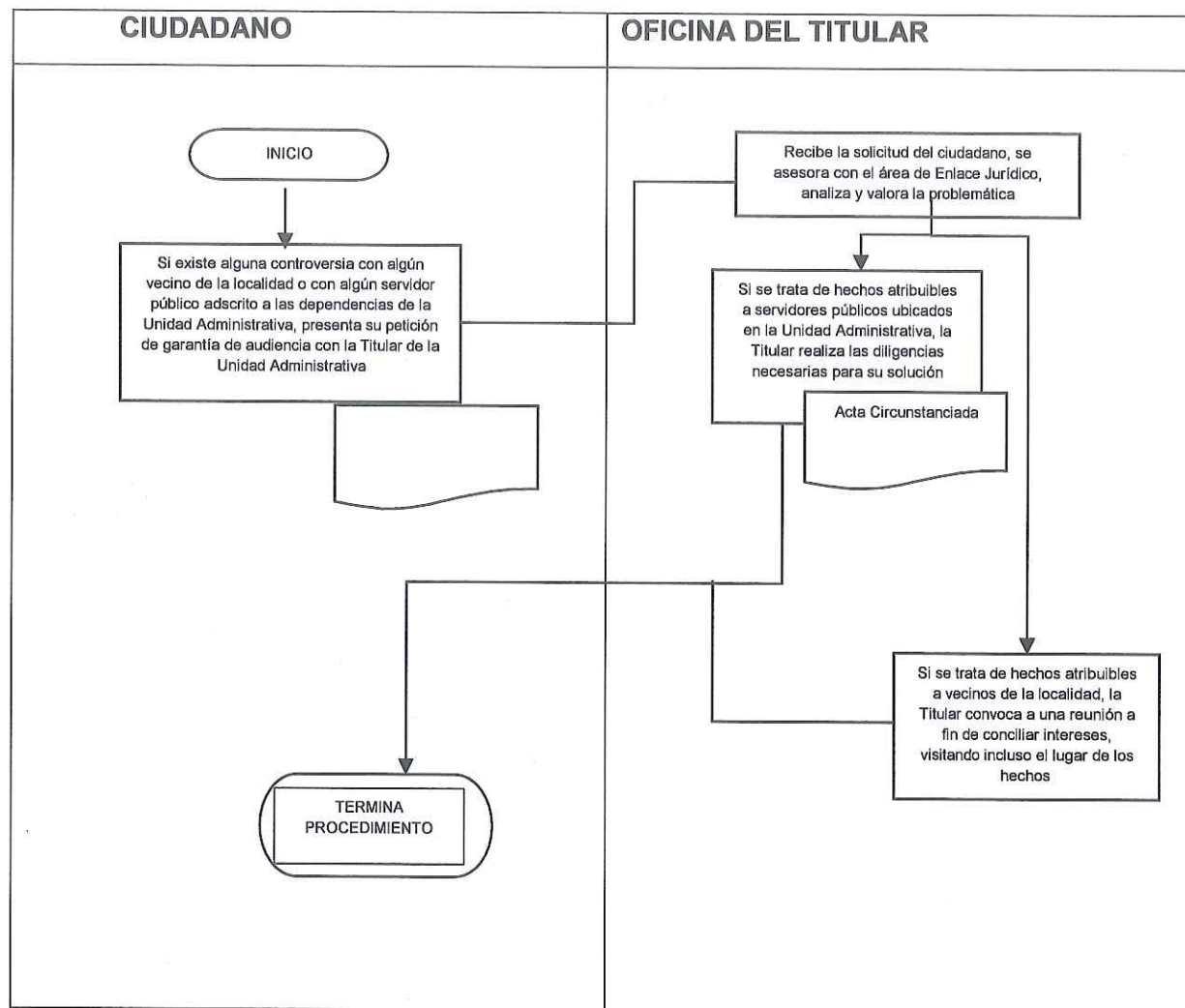


SUBDIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

2.4 DIAGRAMA DE FLUJO



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL

3. IMPARTICIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

3.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar a los servidores públicos, herramientas prácticas para entender la calidad en el servicio público, como un sistema basado en valores personales e institucionales, a fin de generar un compromiso permanente con el buen desempeño de su trabajo.

3.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Se diseña material didáctico para la impartición del curso
- Se genera propuesta del curso-taller



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

3.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Titular de la Unidad Administrativa	1	La Oficina de la Titular diseña el cronograma y material didáctico para la impartición del curso.	
Titular de la Unidad Administrativa	2	Se notifica por oficio a la Subdirección de Administración del curso para revisar disponibilidad de Sala de Cabildo o Sala de Juntas y de los requerimientos del mismo	
Subdirección de Administración	3	Revisa la propuesta del curso	
Subdirección de Administración	4	¿Procede la aplicación del curso?.	
Subdirección de Administración	5	Si: Notifica a la Oficina de la Titular la disponibilidad de áreas y requerimiento para del curso	
Subdirección de Administración	6	No: (Regresa a la actividad 1 para reagendar)	
Oficina de la Titular	7	Emite circular informando del Curso – Taller de capacitación	Circular
Oficina de la Titular	8	Difunde la circular al personal de la Unidad Administrativa	Circular
Oficina de la Titular	9	Elabora lista de servidores públicos que asisten al Curso-Taller	
Oficina de la Titular	10	Elaboración de las constancias de participación para los asistentes al Curso-Taller	

UNIDAD ADMINISTRATIVA
NEZAHUALCÓYOTL

SUBDIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

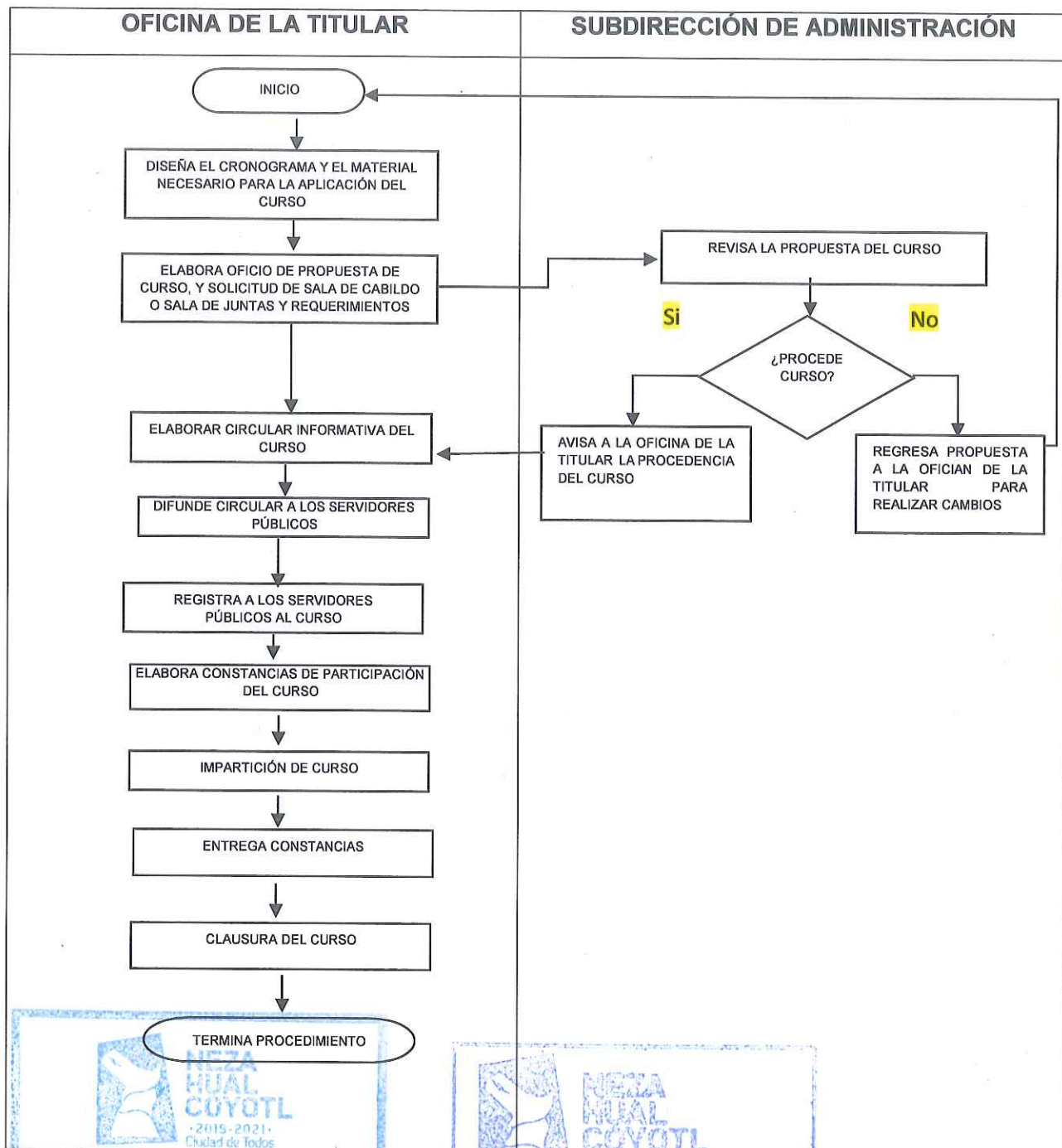
Oficina de la Titular	11	Impartición del Curso-Taller	
Oficina de la Titular	12	Entrega de las constancias de participación al Curso-Taller	
Oficina de la Titular	13	Clausura del curso TERMINA PROCEDIMIENTO	



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

3.4 DIAGRAMA DE FLUJO



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL

4. JORNADA DE SERVICIOS Y TRÁMITES



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

4.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar jornadas municipales que permitan acercar la prestación de los servicios públicos y trámites a la ciudadanía aprovechando la experiencia y capacidad de todos los niveles jerárquicos de la administración, a fin de efficientar las atribuciones de los servidores públicos para el bien de la ciudadanía.

4.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Se diseñan propuestas de jornadas convocando a todas las áreas que conforman la Unidad Administrativa para participar en ellas.



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

4.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Titular de la Unidad Administrativa	1	La Oficina de la Titular diseña el cronograma para las jornadas	
Titular de la Unidad Administrativa	2	Se notifica por circular a las áreas de la Unidad Administrativa del calendario de jornadas para revisar disponibilidad de áreas y de los requerimientos de la misma	CIRCULAR
Áreas de la Unidad Administrativa	3	Revisan la propuesta de jornadas	
Áreas de la Unidad Administrativa	4	¿Participaran en jornada?.	
Áreas de la Unidad Administrativa	5	Si: Notifica a la Oficina de la Titular su participación en las jornadas y requerimientos	OFICIO
Áreas de la Unidad Administrativa	6	No: (Notifica a la Oficina de la Titular de no participación)	OFICIO
Oficina de la Titular	7	Solicita a la Subdirección de Administración los recursos materiales para ejecutar la jornada.	OFICIO
Subdirección de Administración	8	Se colocan los recursos materiales que se emplearán para la realización de la jornada	
Oficina de la Titular	9	Organiza y vigila que la jornada se realice de acuerdo al programa presentado.	

UNIDAD ADMINISTRATIVA
NEZAHUALCÓYOTL

SUBDIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

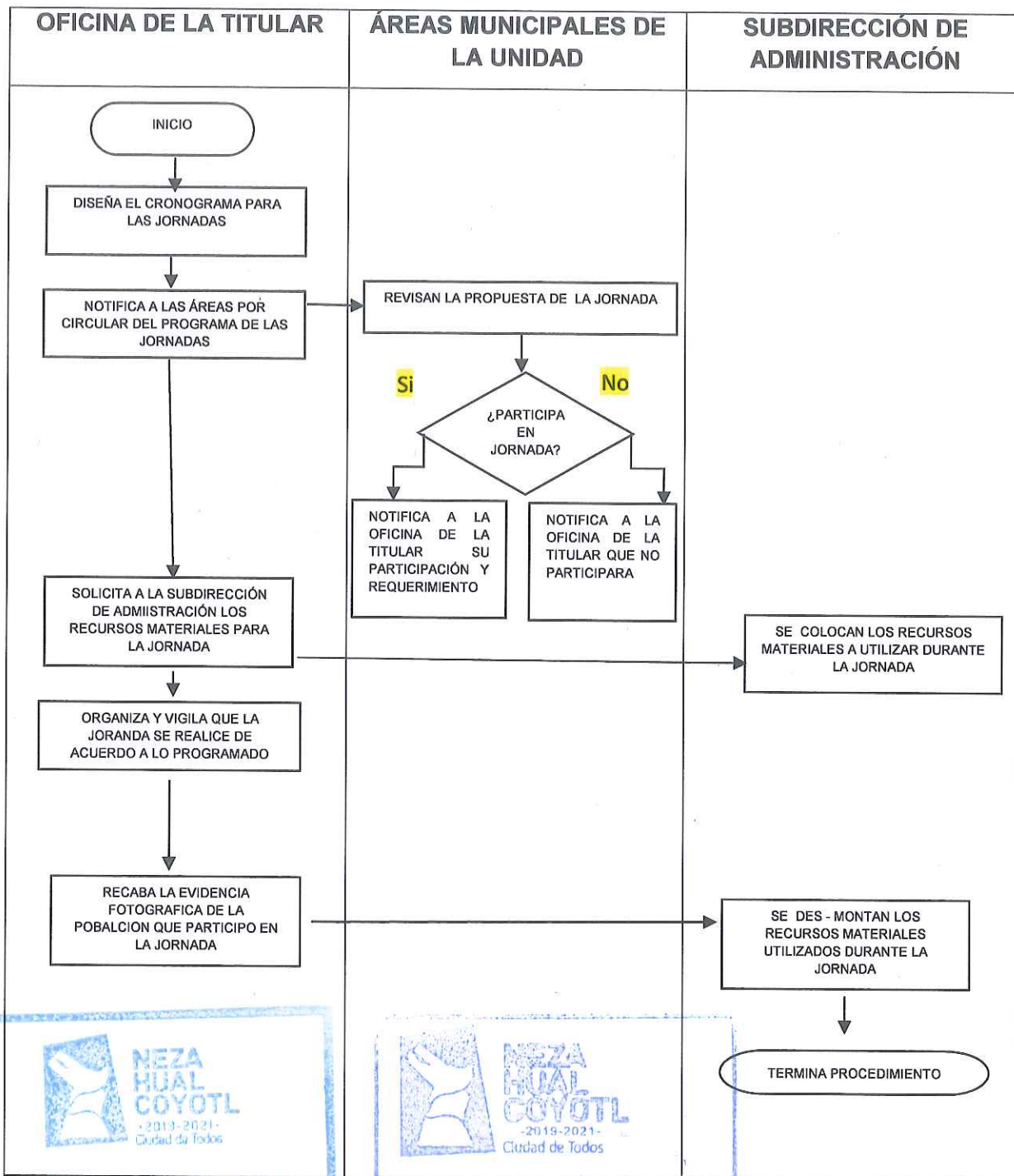
Oficina de la Titular	10	Recaba la evidencia fotográfica de la población que participo en la jornada	
Subdirección de Administración	11	Se des-montan los recursos materiales que se hayan ocupado para la jornada y se entregan a la Subdirección de Administración TERMINA PROCEDIMIENTO	



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

4.4 DIAGRAMA DE FLUJO



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL

5. EVENTOS MUNICIPALES



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

5.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Organizar eventos municipales de acuerdo a las efemérides que marca el calendario con la finalidad de preservar los valores de identidad y de preservar nuestras tradiciones; además de motivar la cercanía de la ciudadanía con la Administración.

5.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- Se elaboran propuestas de eventos municipales involucrando a las diversas áreas de la Unidad Administrativa para su coordinación y ejecución.



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

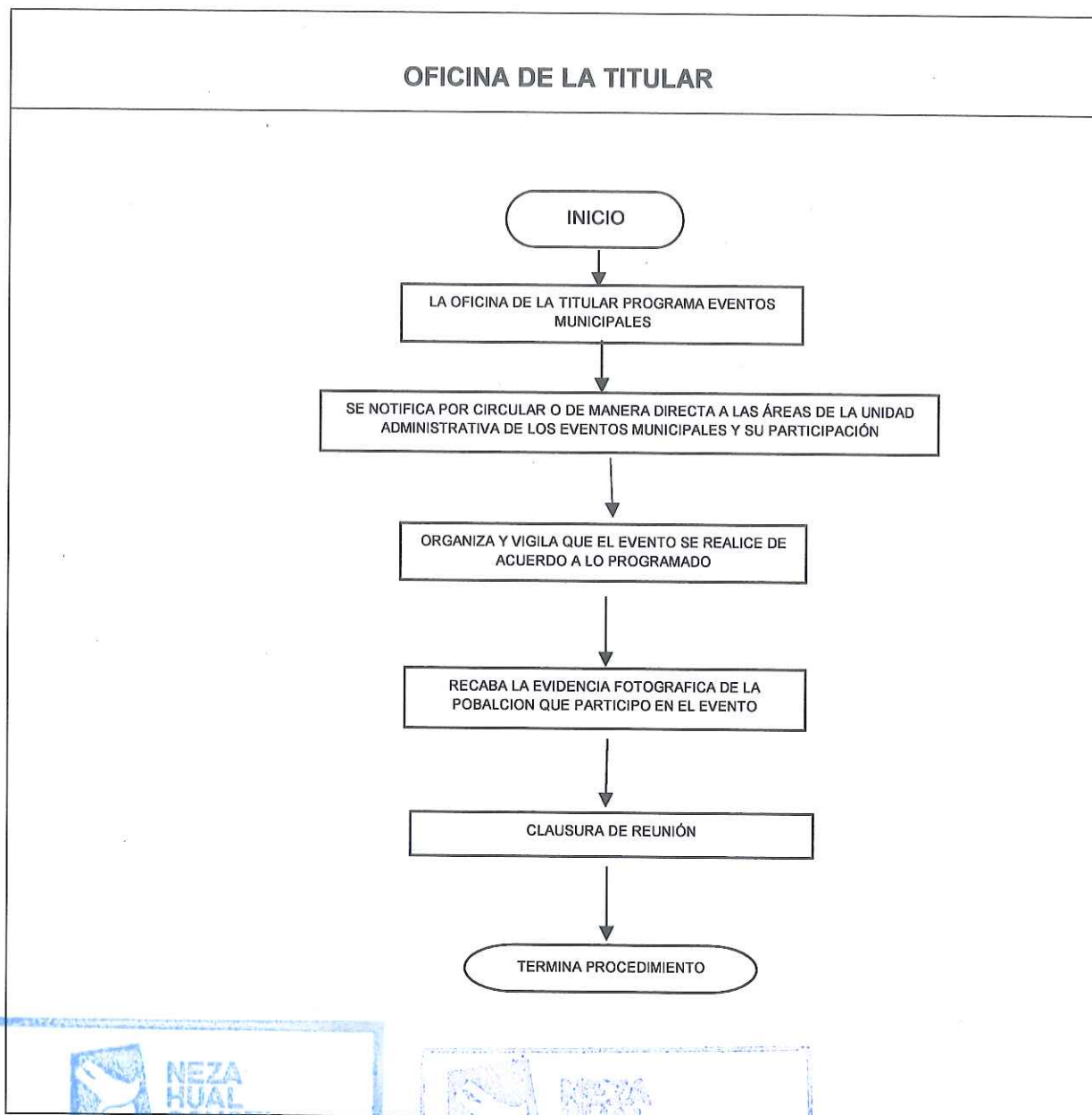
RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Titular de la Unidad Administrativa	1	La Oficina de la Titular propone el cronograma para los eventos municipales	
Titular de la Unidad Administrativa	2	Se notifica por circular o de manera directa a las áreas de la Unidad Administrativa de los eventos municipales y su participación	Circular
Titular de la Unidad Administrativa	3	Organiza y vigila que los eventos se realice de acuerdo al programa presentado.	
Titular de la Unidad Administrativa	4	Recaba la evidencia fotográfica de la población que participo en los eventos	
Titular de la Unidad Administrativa	5	Clausura del evento TERMINA PROCEDIMIENTO	



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

5.4 DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD ADMINISTRATIVA
NEZAHUALCÓYOTL



SUBDIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL

6. REUNIONES INSTITUCIONALES CON COPACI'S, ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

6.1 PROPÓSITO U OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar las acciones que permitan garantizar el derecho de la ciudadanía a ser escuchada por las autoridades del Ayuntamiento en coordinación y colaboración con los Consejos de Participación Ciudadana, Asociaciones, Organizaciones e Instituciones con el fin de promover las opiniones, sugerencias y demandas de la población para que sean revisadas y atendidas por el Gobierno Municipal a través de la Titular de la Unidad Administrativa Nezahualcóyotl.

6.2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- La Titular de la Unidad Administrativo convocará a reuniones a los Consejos de Participación Ciudadana de la Zona Norte del Municipio, Asociaciones, Organizaciones e Instituciones para atender las peticiones ciudadanas.
- Al celebrarse una reunión, la Titular de la Unidad Administrativa y el personal que la asista, deberán valorar lo expuesto por los participantes para que sus peticiones sean canalizadas de manera inmediata ante las instancias competentes.



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

6.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	NO. ACT.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO O ANEXO
Oficina de la Titular	1	La Oficina de la Titular programa reuniones institucionales y de colaboración con los COPACI'S, Asociaciones, Organizaciones e Intituciones	
Oficina de la Titular	2	Emite documento a todos los participantes de la reunión programada	Oficio
Oficina de la Titular	3	Organiza y vigila que la reunión se realice de acuerdo al programa presentado.	
Oficina de la Titular	4	Se elabora acta circunstanciada de la reunión realizada	
Oficina de la Titular	5	Clausura de reunión	
Oficina de la Titular	6	Se canaliza de manera inmediata ante las instancias competentes de lo solicitado durante la reunión. TERMINA PROCEDIMIENTO	Oficio



DEPENDENCIA: UNIDAD ADMINISTRATIVA NEZAHUALCÓYOTL.

CLAVE MUNICIPIO: 087

6.4 DIAGRAMA DE FLUJO

