



GOBIERNO DE
CHALCO
2022-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DIRECCIÓN DE
GOBIERNO**



Chalco, Estado de México, junio de 2023.



© **Gobierno de Chalco, 2022-2024**

Dirección de Gobierno
Reforma No. 4, Colonia Centro,
Chalco, Estado de México, C.P. 56600
Tel. 597 2 82 80 Ext. 2110

Dirección de Gobierno

Junio de 2023
Primera Edición
Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

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



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal

Rosalba Jiménez Ramírez
Síndica Municipal

Sergio Eder Ramírez Jurado
Primera Regiduría

Esmeralda Mejía Isasi
Segunda Regiduría

Víctor Hugo Juárez Barberena
Tercera Regiduría

Rosaura Olivera Carrasco
Cuarta Regiduría

José Antonio Aguilar Galicia
Quinta Regiduría

María Del Rosario Espejel Hernández
Sexta Regiduría

Rey Chávez Sosa
Séptima Regiduría

Guadalupe López Rodríguez
Octava Regiduría

Oscar Enrique Solórzano Hernández
Novena Regiduría

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento



ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	5
II. INTRODUCCIÓN	6
III. OBJETIVO GENERAL	7
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	7
1. Procedimiento GCH-DG-P01-2023 Monitoreo para la atención de los grupos políticos y sociales	7
V. SIMBOLOGÍA	15
VI. GLOSARIO	16
VII. DISTRIBUCIÓN	17
VIII. ACTUALIZACIÓN	17
IX. VALIDACIÓN	18



I. PRESENTACIÓN

El Gobierno de Chalco ha desarrollado herramientas administrativas con la finalidad de acrecentar su capacidad de respuesta y redefinir las estrategias y líneas de acción para crear las condiciones institucionales orientadas a la optimización de sus esquemas de trabajo, simplificación de sus procesos e innovación en sus métodos de gestión.

Bajo este esquema, el presente **Manual de Procedimientos** se elaboró integrando los elementos, criterios, políticas normas de operación e información sobre los procesos básicos que el personal adscrito a la Dirección debe conocer y aplicar para el desempeño eficiente de sus funciones.

Dicho documento constituye una guía para la correcta aplicación de las normas y procedimientos vigentes en las Unidades Administrativas que conforman la Dirección de Gobierno; mismo que está reflejado en la operatividad de la Estructura Orgánica vigente; promoviendo así mayor eficacia y eficiencia que permitan dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal del Gobierno de Chalco 2022-2024.

Es importante señalar que, el Manual de Procedimientos está sujeto a ser actualizado tomando en cuenta la creciente evolución que en el ámbito de la gestión pública municipal se presente.



II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos, es un instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer cotidiano institucional. En él se agrupan todos los procedimientos donde se documentan las operaciones que deben seguirse para la obtención de resultados de las funciones de la Dirección de Gobierno.

El manual contempla la interrelación e identificación de los procesos que se realizan en las Unidades Administrativas de dicha Dirección, existe plena congruencia entre los procedimientos y las funciones asignadas y contempladas en el Manual de Organización.

Es así que, este documento queda a disposición a los servidores públicos adscritos a esta Dependencia del Gobierno de Chalco, por tratarse de un instrumento normativo y de consulta, en el que se contemplan los métodos y técnicas de trabajo que deben de seguirse para la realización de los procedimientos.

Su contenido está integrado por los siguientes apartados: I. Presentación, II. Introducción, III. Objetivo General, IV. Descripción de los Procedimientos, V. Simbología, VI. Glosario, VII. Distribución, VIII. Validación y IX. Actualización.



III. OBJETIVO GENERAL

Describir el método y orden secuencial de las actividades para la correcta ejecución de los procedimientos que se realizan en la Dirección de Gobierno, a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-DG-P01-2023

Monitoreo para la atención de los grupos políticos y sociales.

1.1. Objetivo del Procedimiento

Disminuir los conflictos que inciden en el desarrollo municipal, mediante el diálogo y la concertación entre los grupos políticos y sociales.

1.2. Alcances

Aplica a los Servidores Públicos de la Dirección de Gobierno, así como a los grupos políticos y sociales del Municipio de Chalco.

1.3. Marco Jurídico

- Bando Municipal de Chalco vigente, Artículo 47, fracción III.

1.4. Responsabilidades

La Dirección de Gobierno es la dependencia responsable de realizar monitoreos en el municipio de Chalco para detectar oportunamente los conflictos político-sociales, así como de evaluar, concertar y determinar el seguimiento y/o conclusión de la problemática.



El Director deberá:

- Atender las demandas sociales y evaluar la problemática a fin de plantear alternativas de solución.

Los Coordinadores de Sector, deberán:

- Consensar las diferencias e intereses de grupos sociales, actores u organizaciones del Municipio de Chalco, con base a los principios de respeto, equidad, justicia y legalidad, así como los acuerdos establecidos en las mesas y/o reuniones de trabajo.

1.5. Insumos

- Solicitud por parte del ciudadano

1.6. Resultado

- La concertación entre los grupos políticos y sociales del Municipio de Chalco.

1.7. Políticas

- Se deberá dar atención inmediata y canalizar los conflictos a las Dependencias Administrativas correspondientes para su pronta solución;
- Se deberá informar la problemática a la Dependencia Administrativa correspondiente a la brevedad posible; y
- Se deberá proporcionar información real y con sustento.

1.8. Formatos de anexos

- Formato de monitoreo



1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del procedimiento del monitoreo para la atención de los grupos políticos y sociales

No.	Responsable	Actividad
1	El grupo político o social	Solicita a la Dirección de Gobierno de forma escrita, telefónica y/o en el portal de trámites del Gobierno Municipal, la atención de las demandas sociales.
2	El Director de Gobierno	Recibe la solicitud de atención, la analiza e instruye al coordinador de Sector para su seguimiento: ¿La solicitud es de un grupo político? <ul style="list-style-type: none">• Sí, se continúa a la actividad 3.• No, se continúa en la actividad 11.
3	El Coordinador de Sector	Revisa y atiende la solicitud de atención, realiza recorrido de la zona en conflicto y se entrevista con las Autoridades Auxiliares
4	Autoridades auxiliares	Exponen las posiciones de conflictos o contrapuestas al Coordinador de sector.
5	El Coordinador de Sector	Recaba información y evidencia fotográfica del conflicto; realiza el reporte de monitoreo, posteriormente informa al Director de Gobierno.
6	El Director de Gobierno	Analiza el reporte de monitoreo y determina su seguimiento: <ul style="list-style-type: none">• Sí es posible atender de manera inmediata el conflicto, se continúa a la actividad 7.• No es posible atender de manera inmediata el conflicto, se continúa a la actividad 9.



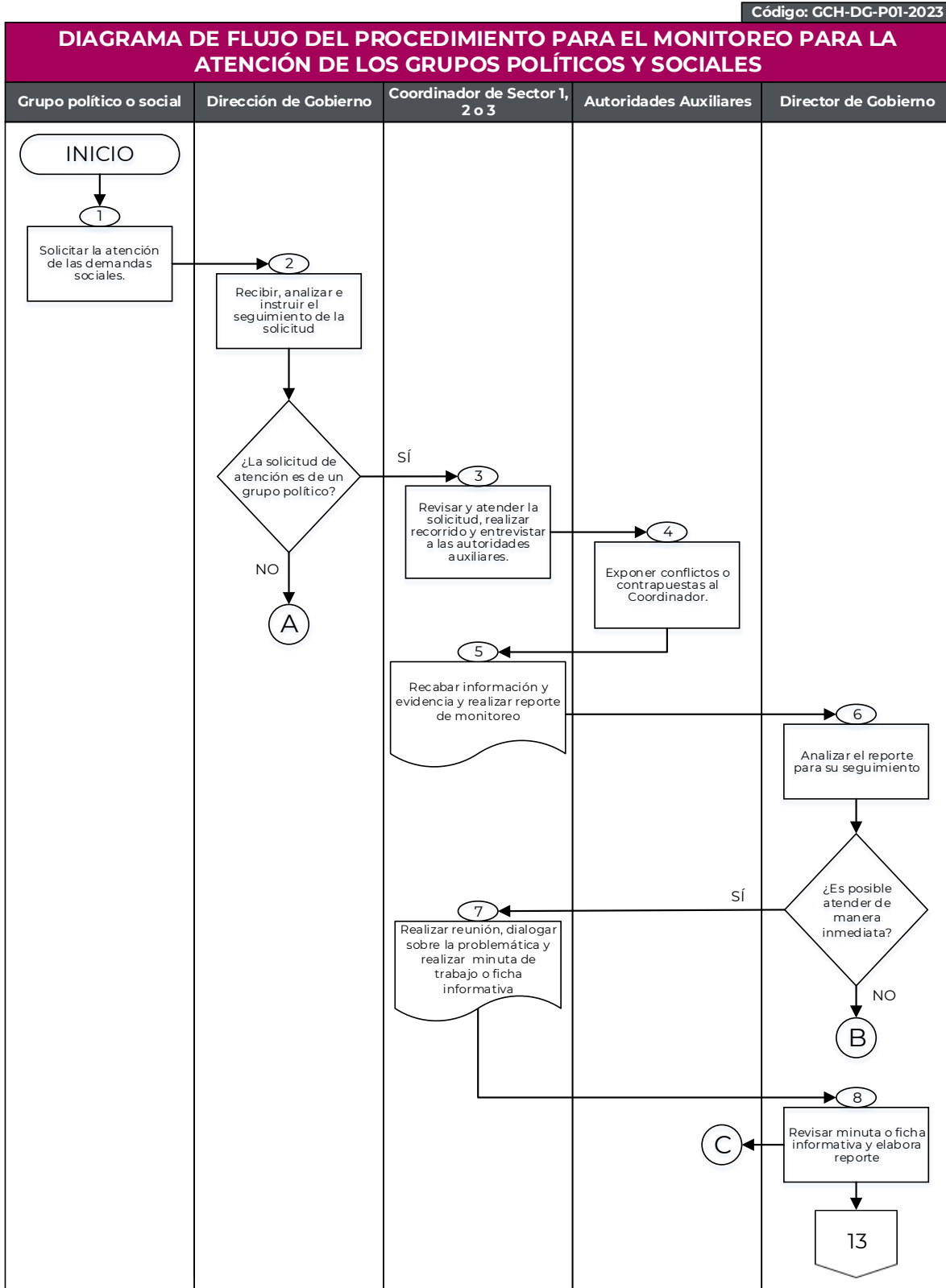
7	El Coordinador de Sector	Efectúa reunión, se dialoga sobre la problemática con los involucrados del conflicto y realiza una minuta de trabajo y/o ficha informativa del día, posteriormente se informa al Director de Gobierno.
8	El Director de Gobierno	Revisa la minuta de trabajo y/o ficha informativa del día; elabora Reporte Informativo y lo envía a la oficina del Presidente Municipal. Fin del procedimiento.
9	El Director de Gobierno	Programa lugar y fecha para atender el conflicto y solicita la presencia de las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados.
10	El Director de Gobierno	Efectúa mesa de trabajo, se dialoga sobre la problemática con los involucrados para darle solución y concertar el conflicto y realiza una minuta de trabajo y/o ficha informativa del día; posteriormente elabora Reporte Informativo y lo envía a la oficina del Presidente Municipal. Fin del procedimiento.
11	El Coordinador de Sector	Revisa y atiende la solicitud de atención, realiza recorrido de la zona en conflicto y se entrevista con los involucrados del conflicto.
12	El grupo político o social	Exponen las posiciones de conflictos o contrapuestas al Coordinador de Sector.
13	El Coordinador de Sector	Recaba información y evidencia fotográfica del conflicto; realiza el reporte de monitoreo, posteriormente informa al Director de Gobierno.



14	El Director de Gobierno	<p>Analiza el reporte de monitoreo y determina su seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sí es posible atender de manera inmediata el conflicto, se continúa a la actividad 15.• No es posible atender de manera inmediata el conflicto, se continúa a la actividad 17.
15	El Coordinador de Sector	<p>Efectúa reunión, se dialoga sobre la problemática con los involucrados del conflicto y realiza una minuta de trabajo y/o ficha informativa del día, posteriormente informa al Director de Gobierno.</p>
16	El Director de Gobierno	<p>Revisa la minuta de trabajo y/o ficha informativa del día; elabora Reporte Informativo y lo envía a la oficina del Presidente Municipal.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>
17	El Director de Gobierno	<p>Programa lugar y fecha para atender el conflicto y solicita la presencia de las Dependencias Administrativas u Organismos Descentralizados.</p>
18	El Director de Gobierno	<p>Efectúa mesa de trabajo, se dialoga sobre la problemática con los involucrados para darle solución y concertación al conflicto y realiza una minuta de trabajo y/o ficha informativa del día; posteriormente elabora Reporte Informativo y lo envía a la oficina del Presidente Municipal.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>



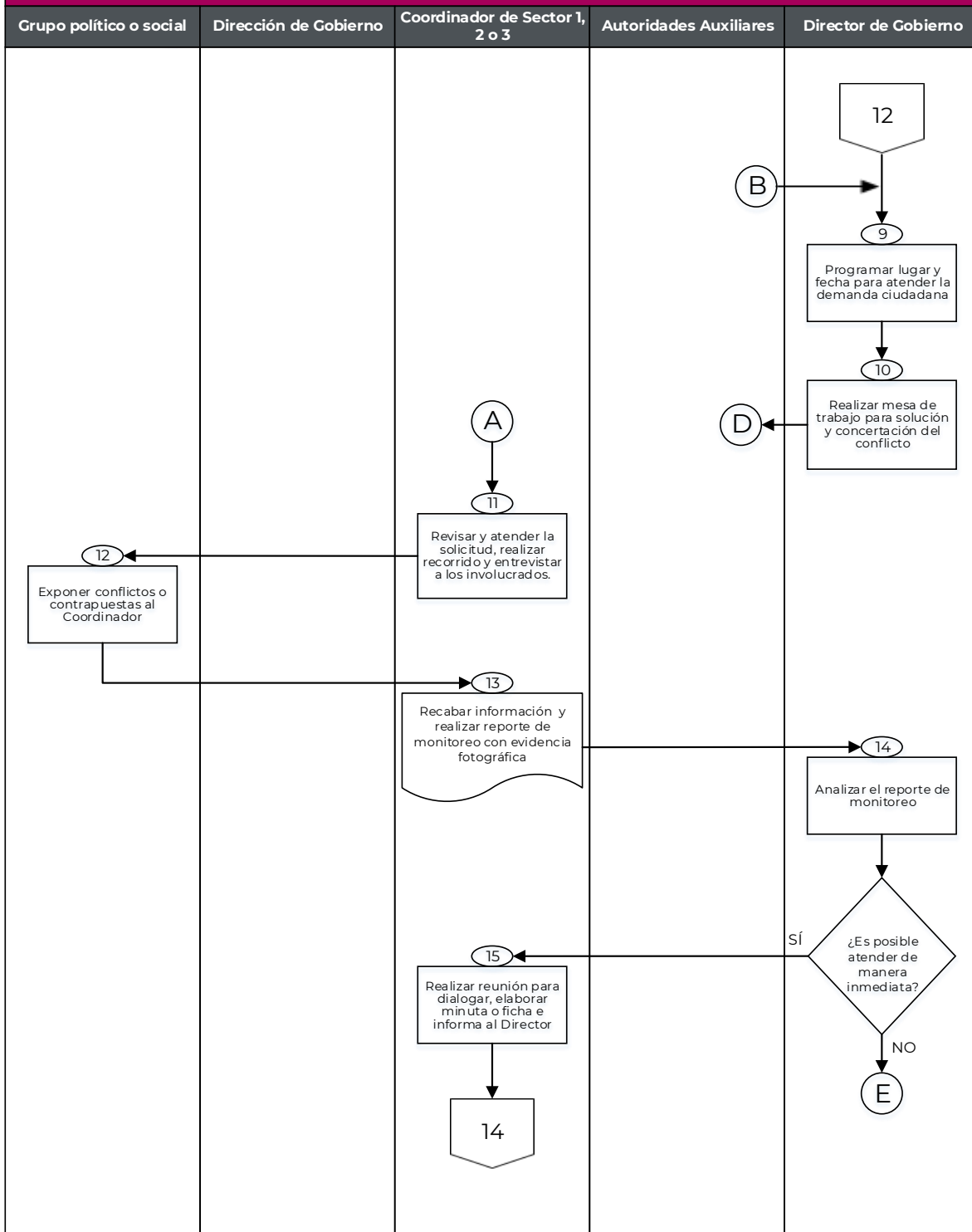
1.10. Diagrama de flujo del procedimiento





Código: GCH-DG-P01-2023

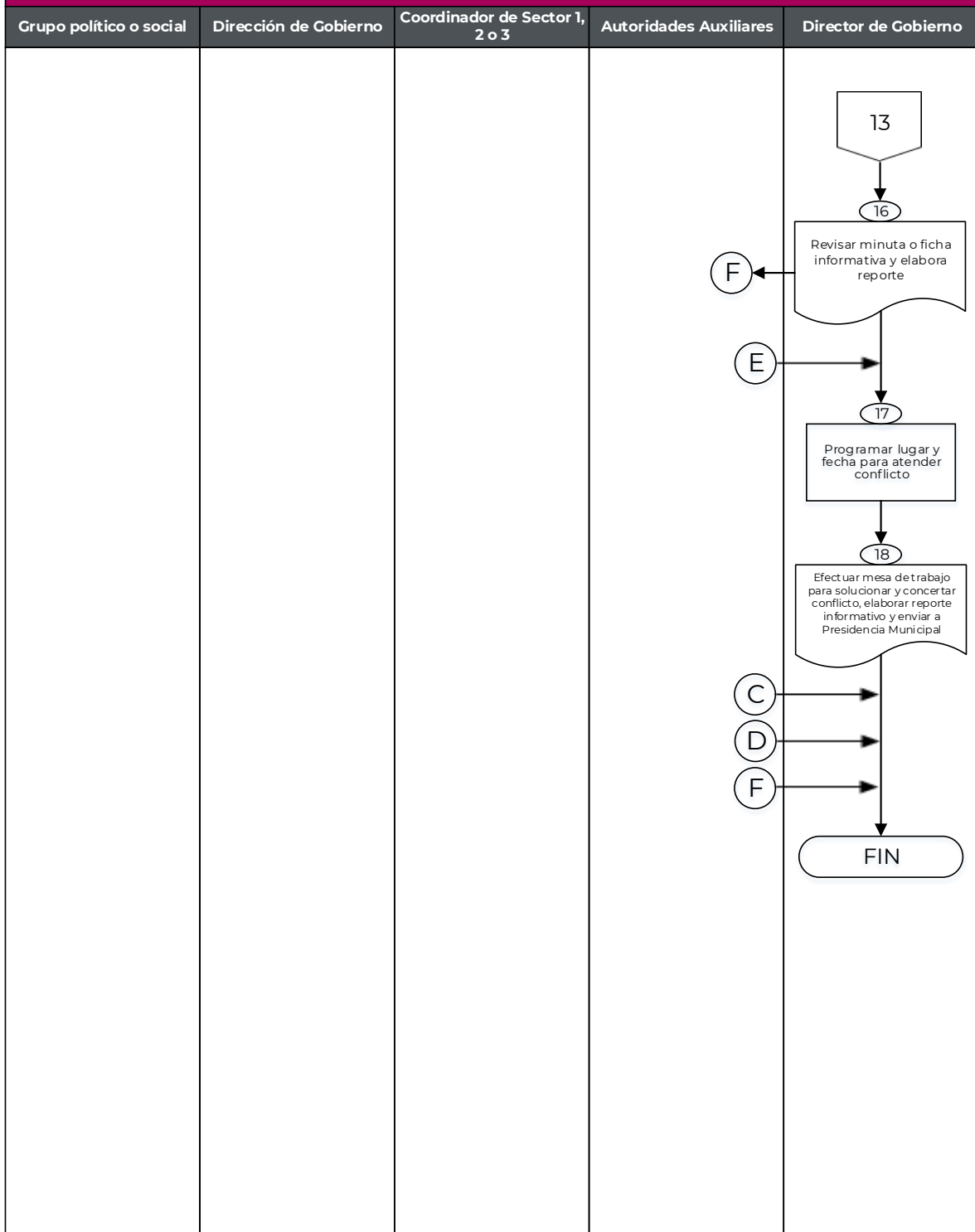
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MONITOREO PARA LA ATENCIÓN DE LOS GRUPOS POLÍTICOS Y SOCIALES









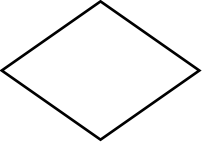
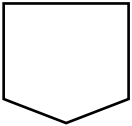
Código: GCH-DG-P01-2023

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MONITOREO PARA LA ATENCIÓN DE LOS GRUPOS POLÍTICOS Y SOCIALES





V. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento.</p> <p>Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.</p>
	<p>Conector de Operación: muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia.</p>
	<p>Operación: representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese pasado.</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 punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>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.</p>
	<p>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 la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>



VI. GLOSARIO

Bando Municipal: Al documento de orden público, interés social y de observancia general dentro de su territorio, el cual tiene por objeto regular la organización política y administrativa del Municipio, establecer derechos y obligaciones de sus habitantes.

Monitoreo: Al proceso que nos permite evaluar un conflicto político-social y darle un seguimiento.

Concertar: A los acuerdos para poder llegar a una solución o culminación de un conflicto político-social.

Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2022-2024.

Manual de Procedimientos: Al documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan.

Objetivo: A facilitar el cumplimiento de un propósito que se pretende alcanzar en un tiempo y espacio específico, a través de determinadas acciones.

Servidor (a) Público (a): A toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión, de cualquier naturaleza en la administración pública municipal, con independencia del acto jurídico que les haya dado origen.



VII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Titular de la Dirección de Gobierno.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia Municipal;
- Secretaría del Ayuntamiento;

VIII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobierno, Chalco Estado de México; junio de 2023.

Dirección de Gobierno

Director

José María Alfaro Reyes

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización



IX. VALIDACIÓN

Valida

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

José María Alfaro Reyes
Director de Gobierno
RÚBRICA



GOBIERNO DE
CHALCO

2022-2024

