

**ÍNDICE**

**Página**

I	INTRODUCCION	1
II	OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURIDICO	2
III	POLITICAS GENERALES.	
1.-	RELATIVAS A LAS FACULTADES DE LOS DELEGADOS MUNICIPALES	3
2.-	RELATIVAS A LAS OBLIGACIONES DE LOS DELEGADOS MUNICIPALES	5
3.-	RELATIVAS A LAS FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL ENLACE OPERATIVO DE DELEGADOS MUNICIPALES	8
	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
1	PROCEDIMIENTO DE NOMBRAMIENTO, SUSTITUCIÓN, REVOCACIÓN Y RENUNCIA DE DELEGADOS MUNICIPALES	10
1.-A	DIAGRAMA DE FLUJO DE. NOMBRAMIENTO, SUSTITUCIÓN, REVOCACIÓN Y RENUNCIA DE DELEGADOS MUNICIPALES	12
2	PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS QUE PROPORCIONAN LOS DELEGADOS MUNICIPALES	13
2.-A	DIAGRAMA DE FLUJO DE SERVICIOS DE EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS QUE PROPORCIONAN LOS DELEGADOS MUNICIPALES.	15
3	PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIAC	16
3.-A	DIAGRAMA DE FLUJO ATENCION CIAC	17

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	
SECRETARIA DE PROMOCIÓN SOCIAL.	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
<b>SECCION</b>	<b>INTRODUCCION</b>

## ***I.- INTRODUCCIÓN***

Un Procedimiento Administrativo es un instrumento básico de coordinación en el que se ordenan y enlazan las diversas actividades de trabajo, de acuerdo a una secuencia de operaciones realizadas por las distintas personas que en él intervienen. Además, los Procedimientos se orientan hacia objetivos específicos los cuales se rigen por Políticas que nos delimitan la manera o forma para lograr los objetivos establecidos.

Las Políticas son criterios que norman las operaciones que forman los Procedimientos Administrativos de tal manera que se lleven a cabo de acuerdo a las directrices y controles establecidos.

El presente Manual tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación de la Secretaria de Promoción Social y las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar al personal involucrado en la ejecución de diversas funciones administrativas a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Toda modificación que se realice al contenido de este Manual deberá notificarse a la Dirección de Desarrollo Administrativo de la Contraloría Interna Municipal para su documentación correspondiente y bajo ningún concepto, salvo autorización expresa del Secretario de Promoción Social, o el Director de Participación Ciudadana, el Manual podrá ser facilitado a personas ajenas a esta Dirección.

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	
SECRETARIA DE PROMOCIÓN SOCIAL.	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
SECCION	OBJETIVO, ALCANCE, Y MARCO JURIDICO

## II.- OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo específico lo siguiente:

- Simplificar trámites y procedimientos administrativos, a fin de servir ágil y eficientemente a las Dependencias del Municipio de Santa Catarina.
- Incorporar a los sistemas y procedimientos administrativos, la utilización del equipo de cómputo, con el fin de agilizar el flujo de información y de ésta manera facilitar la toma de decisiones.
- Facilitar la revisión del cumplimiento de las políticas que norman cada procedimiento administrativo.
- Proporcionar un medio administrativo que permita reducir el tiempo de inducción del personal de nuevo ingreso así como su capacitación y adiestramiento.

## ALCANCE

Las políticas, procedimientos, flujos de información, reportes y responsabilidades descritos en el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos de la Dirección de Participación Ciudadana, son aplicables al personal adscrito a esta Dirección y en su caso a otras dependencias del Municipio de Santa Catarina, cuando implique su interacción, siendo el enlace con éstas el Responsable Administrativo de cada Dependencia. **El manual de Políticas y Procedimientos es una guía practica para los encargados de ejecutar los programas propios de la dependencia así como los procedimientos a realizar, pero nunca suplirá o dejara sin efecto el marco jurídico (Reglamentos, acuerdos y Leyes Aplicables)** en el cual están sustentados cada una de las dependencias de la Administración Publica Municipal de Santa Catarina.

## MARCO JURIDICO

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información para el Estado de Nuevo León.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado de Nuevo León.
- Reglamento de la Administración del Gobierno Municipal de Santa Catarina, Nuevo León.
- Reglamento para la Entrega – Recepción.
- Plan Municipal de Desarrollo Vigente.
- Reglamento de Delegados Municipales del Municipio de Santa Catarina, N.L.



MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA DE PROMOCIÓN SOCIAL.

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

SECCION

POLITICAS GENERALES.

### III.- POLITICAS GENERALES.

#### FACULTADES DE LOS DELEGADOS MUNICIPALES.

I. Colaborar con las dependencias y entidades del Gobierno Municipal, y a su vez, representar a los vecinos de su zona, ante la Autoridad Municipal;

II. Vigilar que, en las calles o lugares públicos, no se altere ni amenace la seguridad pública o tranquilidad de los vecinos, la moralidad o las buenas costumbres;

III. Presentar a las dependencias competentes del Gobierno Municipal, las propuestas o sugerencias que estimen pertinentes para la solución de los problemas que se presenten en su zona;

IV. Vigilar que las reuniones de tipo social, con fines de diversión, de convivencia, de festividad, o de beneficencia, guarden el orden debido; Y comunicar a la autoridad de Seguridad Pública, cualquier alteración al orden o a la tranquilidad pública;

V. Mediar en los conflictos familiares o de vecinos de su zona, siempre y cuando los interesados lo soliciten, y únicamente con el carácter de consejero matrimonial, conciliador, amigable componedor o árbitro vecinal extrajudicial; intervendrá procurando arreglar las diferencias o conflictos mediante el diálogo y el avenimiento, aplicando el sentido común y los principios morales y de justicia, con el mayor respeto a la persona, dignidad y privacidad de las partes; de no lograr resultados positivos, orientará a los interesados para que acudan a la autoridad municipal encargada efectuar labores de mediación;

VI. Hacer constar, a petición de algún vecino respecto de hechos que le manifieste, ante dos testigos vecinos no familiares debidamente identificados, los que podrán ser ofrecidos por el solicitante; y formular actas de hechos relacionados a sus funciones u obligaciones. También expedir copias de documentos que obren en su archivo; las constancias que expidan deberán ser legalizadas por el Secretario del Ayuntamiento; dichas certificaciones tendrán el valor probatorio que les asignen las leyes;



MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA DE PROMOCIÓN SOCIAL.

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

SECCION

POLITICAS GENERALES.

VII. Extender constancia, cuando proceda, con certificación del Secretario del Ayuntamiento; formulada ante dos testigos vecinos no familiares debidamente identificados, y cuando tenga los elementos de juicio suficientes que describirá en el documento correspondiente, signando y sellando cada una de sus hojas, solo si le es solicitada por la o el interesado; de lo siguiente:

- a) Constancia de Residencia;
- b) Constancia de Cambio de Domicilio;
- c) Constancia de Domicilio Conyugal;
- d) Constancia de Estado Familiar de Unión Libre;
- e) Constancia de Condición de Madre Soltera;
- f) Constancia de Condición de Sostén Económico Familiar;
- g) Constancia de Condición de Dependiente Económico;
- h) Constancia de Ingresos Económicos;
- i) Constancia de Abandono de Hogar;
- j) Constancia de Ausencia del Hogar Conyugal por Causa Justificada;
- k) Constancia de Maltrato Conyugal;
- l) Constancia de Maltrato Infantil;
- m) Constancia de Identificación Personal por Causa de Inexistencia de Documentos Oficiales Probatorios; y,
- n) Las demás que autorice la autoridad municipal.

VIII. Solicitar colaboración del Enlace Operativo de Delegados Municipales y demás Autoridades Municipales competentes, en la medida y forma que estime conveniente, para el buen desempeño de sus facultades y cumplimiento de sus obligaciones;

IX. Fungir como promotor ciudadano en la realización de programas y acciones que lleve a cabo la autoridad municipal por medio de sus dependencias o entidades;

X. Auxiliarse de vecinos que funjan como colaboradores dentro de la zona que se le asigne, con el visto bueno de la autoridad municipal;

XI. Auxiliar y colaborar con las autoridades federales, estatales y municipales en los asuntos de sus respectivas competencias; Y realizar gestiones de asuntos de interés comunitario, por sí o en representación de los vecinos, ante sus dependencias u organismos descentralizados;

XII. Reportar a la autoridad municipal correspondiente todas las deficiencias en la prestación de servicios públicos que afecten la zona que le corresponda;

XIII. Denunciar o reportar ante el Presidente Municipal o autoridad municipal competente, la negligencia o abuso de los servidores públicos del municipio o desatención a sus solicitudes como vínculo ciudadano;



XIV. Hacer del conocimiento de la autoridad competente, cuando en su zona se realice la violación de los reglamentos municipales; Del horario establecido para la venta y/o consumo de bebidas alcohólicas por los negocios del ramo; del giro autorizado según los diversos negocios establecidos en su zona; la venta clandestina de bebidas alcohólicas o la distribución de drogas psicotrópicas; la violación de los permisos y licencias de uso de suelo o de edificación; y el quebrantamiento o violación de sellos de clausura;

XV. Fomentar la cultura ecológica entre los vecinos y negocios establecidos en su zona, principalmente promoviendo mediante el convencimiento, la arborización, la limpieza de calles y banquetas y que la basura se deposite en recipientes adecuados para su idónea recolección;

XVI. Las demás que establezcan éste y otros reglamentos municipales.

#### **OBLIGACIONES DE LOS DELEGADOS MUNICIPALES.**

I. Enterarse de las necesidades, carencias y problemas que afecten a la comunidad, en la zona en que ejerzan su función, proporcionando los datos necesarios para su solución;

II. Informar por escrito al Enlace Operativo de Delegados Municipales, respecto de las actividades desarrolladas en el mes calendario anterior;

III. Abstenerse de actuar en la zona de otro Delegados Municipales, salvo en los casos previstos en los Artículos 7, 8, 9, 10 y 11 del presente Reglamento;

IV. Informar a la autoridad competente, las deficiencias en la prestación de los servicios públicos, tales como: baches en pavimentos, fugas de agua y gas, cables de energía eléctrica en mal estado o deficiencia del servicio, luminarias sin funcionamiento o destruidas, falta de mantenimiento y deterioro de plazas, falta de limpieza de predios baldíos, etc., a fin de lograr la restauración del servicio afectado o para solución del problema planteado;

V. Auxiliar y colaborar en todo cuanto sea requerido por las Autoridades Federales, Estatales o Municipales, en los asuntos de su respectiva competencia;

VI. Informar a la Autoridad Municipal de Seguridad Pública, sobre el pandillerismo, la vagancia, la mal vivencia, la drogadicción, la distribución de drogas, el consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública, el rayado de paredes por vándalos y toda irregularidad que observen en su zona, principalmente aquellas que afecten el orden público, la tranquilidad, las buenas costumbres y la moral, rindiendo en casos graves, informe por escrito al Presidente Municipal, con copia para el Enlace Operativo de Delegados Municipales;

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA DE PROMOCIÓN SOCIAL.

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

SECCION

POLITICAS GENERALES.

VII. Asistir obligatoriamente a las juntas programadas por el Enlace Operativo de Delegados Municipales, quien previamente les indicará lugar, día y hora para su realización, teniendo estas reuniones como finalidad, analizar temas de interés general relacionados con su función;

VIII. Portar la credencial que los acredite como Delegados Municipales.

IX. En los términos de la legislación procesal vigente en el Estado, podrán recibir los instructivos y en su caso, copias de traslado relativas a notificaciones de resoluciones o acuerdos que gire la Autoridad Judicial cuando no se encuentre persona alguna en el domicilio en que pretenda llevarse a cabo la diligencia, o que de encontrarse, se negaren a recibir los documentos correspondientes. Igualmente recibirá los citatorios de la Autoridad Judicial o del Ministerio Público, procurando hacer llegar a la brevedad posible el instructivo o citatorio a la persona interesada;

X. Tener colocada la placa que la o lo acredite como Delegado Municipal, en un lugar visible de su domicilio, para su debida identificación;

XI. Reportar si en su zona existe algún brote de enfermedad contagiosa;

XII. Reportar la matanza clandestina de animales y comunicar a la Secretaría de Servicios Públicos el abandono de animales muertos en la vía pública o predios baldíos;

XIII. Difundir entre los vecinos las disposiciones básicas de las leyes y de los reglamentos municipales que tiendan a proteger el orden público y el interés social de la comunidad, allegando a los mismos, de ser posible, copia escrita de la normatividad municipal;

XIV. Proporcionar a las Autoridades Municipales, Estatales o Federales los informes solicitados por éstas, respecto de los asuntos de su zona, que obren en su poder;

XV. Vigilar que no sean deteriorados o invadidos los bienes municipales y los jardines y plazas y cualquier otro bien público;

XVI. Orientar a los habitantes de su zona, en el conocimiento de sus derechos y obligaciones, principalmente en lo dispuesto en los Reglamentos Municipales vigentes;

XVII. No intervenir en asuntos que se encuentren tramitándose ante las autoridades competentes, si no son requeridos en auxilio por dicha autoridad;

XVIII. Reportar las fuentes de emanaciones de humos, polvos y de ruidos excesivos que violen las normas ecológicas o el Reglamento de Policía y Buen Gobierno, también de los gases, líquidos o sólidos que provoquen malos olores o que contaminen el medio ambiente;



<b>MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.</b>	
<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>SECRETARIA DE PROMOCIÓN SOCIAL.</b>	<b>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>
<b>SECCION</b>	<b>POLITICAS GENERALES.</b>

XIX. Vigilar que los vecinos no expongan libremente a perros de su propiedad en la vía pública sin asidero o correa, a fin de salvaguardar la seguridad de las personas;

XX. Colaborar con las campañas de vacunación promovidas por la autoridad competente;

XXI. Promover que los menores de edad no frecuenten centros inapropiados y que no se inclinen por la corrupción y las malas costumbres;

XXII. Promover ante la Autoridad Municipal, los trámites necesarios para que los sordomudos, invidentes, niñas, niños o ancianos abandonados, asistan a centros especializados de rehabilitación, asilos de ancianos, casas de cuna e instituciones que proporcionen protección a los mismos. También reportar a la autoridad municipal la existencia en su zona de niñas o niños sin padre, madre o tutor a fin de que la autoridad municipal les procure la tutela

XXIII. Llevar una agenda que contenga los nombres, cargos, y números telefónicos de los titulares de las Dependencias Municipales y domicilio de sus oficinas, para cumplir adecuadamente con su función; así como de Organismos Estatales y Federales, tales como Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey y Comisión Federal de Electricidad para el adecuado reporte de deficiencia de los servicios públicos que prestan estos organismos. También, tendrán los nombres, números telefónicos y de cargos de las oficinas que presten servicios de urgencia médica y puestos de socorros de la ciudad, de servicios públicos, de tránsito, seguridad pública, bomberos y de protección civil, con sus respectivas direcciones para su localización; y difundir entre los vecinos dichos números telefónicos; y,

XXIV. Las demás que establezcan éste y otros reglamentos municipales.



MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	
SECRETARIA DE PROMOCIÓN SOCIAL.	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
SECCION	POLITICAS GENERALES.

**DE LAS FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL ENLACE OPERATIVO DE DELEGADOS MUNICIPALES.**

- I. Fungir como enlace entre los Delegados Municipales, y las Autoridades del Municipio;
- II. Asesorar y capacitar a los Delegados Municipales en cuanto a la forma de dar cumplimiento a sus obligaciones y desempeño de sus funciones y en el conocimiento de los reglamentos municipales y leyes aplicables;
- III. Evaluar el trabajo desempeñado por los Delegados Municipales;
- IV. Presentar al Secretario del Ayuntamiento para su certificación, las actas y constancias que extiendan los Delegados Municipales;
- V. Recibir y analizar propuestas, sugerencias y peticiones presentadas por los Delegados Municipales;
- VI. Llevar un registro de Delegados Municipales en el que se incluyan sus firmas, para el efecto de que se legalicen las mismas en las actas y constancias que los mismos extiendan. En dicho registro, deberá constar también el nombre, la edad, ocupación, fotografía y teléfono de cada Delegado Municipal;
- VII. Asesorar a los Delegados Municipales en los casos de conflicto de jurisdicción de su zona;
- VIII. Expedir credenciales y placas a los Delegados Municipales que los identifique como tales ante su comunidad. La credencial contará con la firma y sello del C. Presidente Municipal y del C. Secretario del Ayuntamiento;
- IX. Recibir los informes de los Delegados Municipales respecto de las irregularidades que observen en su zona, así como las soluciones propuestas;
- X. Programar y coordinar las juntas de Delegados Municipales;
- XI. Llevar un control de credenciales, placas, sellos y papelería oficial entregados a las y los Delegados Municipales y exigir la entrega de dicho material, al concluir su función por cualquier causa;



<b>MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.</b>	
<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	
SECRETARIA DE PROMOCIÓN SOCIAL.	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
<b>SECCION</b>	<b>POLITICAS GENERALES.</b>

XII. Suministrar a los Delegados Municipales un directorio con indicación de las denominaciones de las dependencias públicas, que incluya nombre completo de sus titulares, dirección exacta de sus oficinas y sucursales con indicación de entrecalles, correo electrónico oficial, número telefónico y de fax, de las dependencias municipales, estatales y federales cuyos servicios se soliciten habitualmente o presten servicios de emergencia, de orden público o de servicios sociales a la comunidad; Asimismo deberá actualizar constantemente a los Delegados Municipales tal información;

XIII. Suministrar a los Delegados Municipales una compilación de los reglamentos municipales, y mantenerlos actualizados sobre las reformas realizadas a los mismos; así como de la expedición de nuevos reglamentos municipales;

XIV. Vigilar el debido cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.

XV. Las demás que establezcan este y otros reglamentos municipales y las leyes en la materia así como la autoridad municipal competente.

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA DE PROMOCIÓN SOCIAL.

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

SECCION

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO

**1.-PROCEDIMIENTO DE NOMBRAMIENTO, SUSTITUCIÓN, REVOCACIÓN Y RENUNCIA.**

Eliminado: 3

**ENLACE OPERATIVO DE DELEGADOS MUNICIPALES.**

Realiza una consulta entre los vecinos de la zona correspondiente para que ellos propongan una persona que cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 6 del Reglamento de Delegados Municipales del Municipio de Santa Catarina, N.L.

Cuando se ha elegido a la persona idónea para el desempeño del cargo y ésta acepta la invitación se procede a:

**NOMBRAMIENTO.**

**PRESIDENTE MUNICIPAL**

Entrega el nombramiento con su firma y la del C. Secretario de Ayuntamiento, le comunica que su cargo será honorífico y le recuerda que debe cumplir con lo establecido en el Reglamento de Delegados Municipales del Municipio de Santa Catarina, N.L.

**ENLACE OPERATIVO DE DELEGADOS MUNICIPALES**

Entrega credencial de Delegado Municipal, placa, papelería necesaria para su desempeño, distintivos e insignias y copia del Reglamento de Delegados Municipales del Municipio de Santa Catarina, N.L.. para su respaldo en el ejercicio de sus funciones.

**SUSTITUCIÓN.**

Solo podrá ser sustituido formalmente un Delegado Municipal cuando la autoridad municipal entrante así lo considere.

**REVOCACIÓN.**

**PRESIDENTE MUNICIPAL**

Acuerda la revocación al Delegado Municipal que infringe las causales mencionadas en el Artículo 9. Mientras se realiza el nuevo nombramiento, actuará el Delegado Municipal de la zona más cercana a juicio del Enlace Operativo de Delegados Municipales



MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	
SECRETARIA DE PROMOCIÓN SOCIAL.	DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
<b>SECCION</b>	<b>DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO</b>

**RENUNCIA**

**DELEGADO MUNICIPAL.**

Presentará su renuncia mediante oficio dirigido al presidente Municipal, entregada por medio del Enlace Operativo de Delegados Municipales.

**NOTA:**

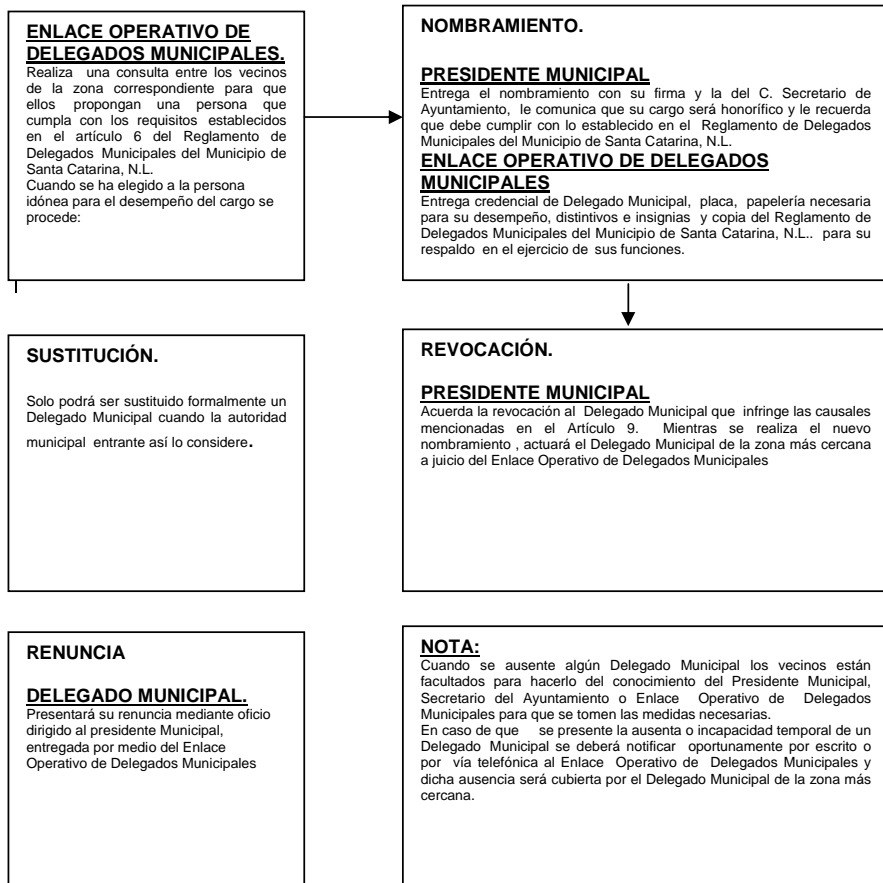
Cuando se ausente algún Delegado Municipal los vecinos están facultados para hacerlo del conocimiento del Presidente Municipal, Secretario del Ayuntamiento o Enlace Operativo de Delegados Municipales para que se tomen las medidas necesarias.

En caso de que se presente la ausencia o incapacidad temporal de un Delegado Municipal se deberá notificar oportunamente por escrito o por vía telefónica al Enlace Operativo de Delegados Municipales y dicha ausencia será cubierta por el Delegado Municipal de la zona más cercana.



**1.-A DIAGRAMA DE FLUJO DE NOMBRAMIENTO, SUSTITUCIÓN, REVOCACIÓN Y RENUNCIA.**

Eliminado: 3



## MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA DE PROMOCIÓN SOCIAL..

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## SECCION

## DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO

**2.-PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE EXPEDICION DE CONSTANCIAS. (DELEGADOS MUNICIPALES).****CIUDADANO**

Se presenta en las oficinas de la Secretaria de Promoción Social a solicitar los requisitos que se necesitan para la constancia que solicitara.

**OPERADORA DELEGADOS**

Explica al ciudadano los requisitos que necesita cubrir para la expedición de la constancia, detallando que toda la papelería debe ser en original y copia según artículos

	IDENTIFICACION	ACT. MATRIM.	ACTA NACIM.	COMP. DOM.	TESTIGOS 2	COPIA IMSS	COPIA PERM. CONST.	2 FOTOS	ACTA DE NAC. UN FAMILIAR	ACTA DE NAC. HIJOS	QUE ASISTA POR SU VOLUNTAD
CONSTANCIA DE RESIDENCIA	X		X	X	X						
CONSTANCIA DE CAMBIO DE DOMICILIO	X			X	X						
CONSTANCIA DE DOMICILIO CONYUGAL	X	X		X	X						
CONSTANCIA DE ESTADO FAMILIAR DE UNION LIBRE	X			X	X					X	
CONSTANCIA DE CONDICION DE MADRE SOLTERA	X			X	X						
CONSTANCIA DE CONDICION DE SOSTEN FAM.	X	X		X	X					X	
CONSTANCIA DE CONDICION DE DEPEND. ECONOMICO	X			X	X						
CONSTANCIA DE INGRESOS ECONOMICOS	X			X	X					X	
CONSTANCIA DE ABONO DE HOGAR	X	X		X	X					X	
CONSTANCIA DE AUSENCIA DEL HOGAR CONYUGAL POR CAUSA JUSTIFICADA	X	X		X	X						
CONSTANCIA DE IDENTIFICACION PERSONAL P/CAUSA DE INEXISTENCIA DE DOCS. OFICIALES PROB.				X	X			X			
CONSTANCIA DE IDENTIDAD	X		X	X	X			X			

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA DE PROMOCIÓN SOCIAL..

DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**SECCION**

**DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO**

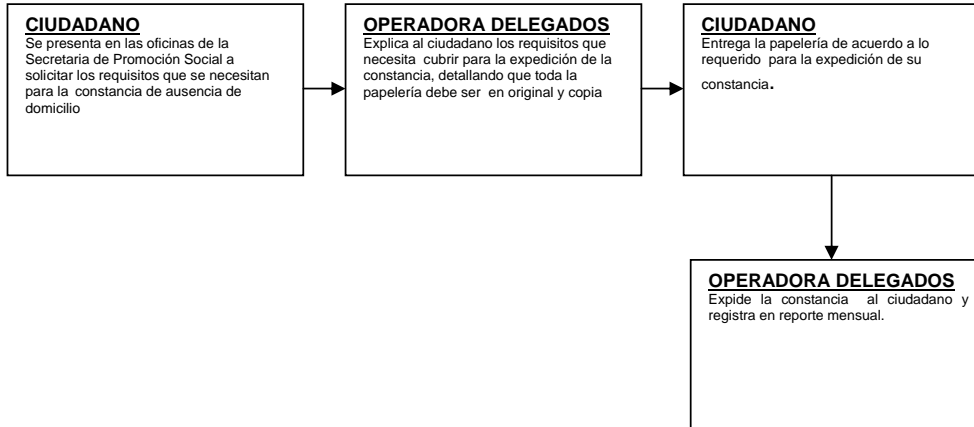
**CIUDADANO**

Entrega la papelería de acuerdo a lo requerido para la expedición de su constancia.

**OPERADORA DELEGADOS**

Expide la constancia al ciudadano y registra en reporte mensual.

## 2.-A DIAGRAMA DE FLUJO DE EXPEDICION DE CONSTANCIAS.



## 1.- PROCEDIMIENTO DE ATENCION DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA.

### **CIUDADANOS.**

Presenta petición de alguna necesidad de orden público lo puede solicitar de las siguientes maneras:

- a) Personalmente.- en el edificio de Torre Administrativa
- b) Vía telefónica.- al teléfono designado
- c) Correo electrónico: [ciac@stacatarina.gob.mx](mailto:ciac@stacatarina.gob.mx)
- d) Línea directa
- e) Por medio de comité del Programa de Acción Comunitaria
- f) Delegados Municipales
- g) Por medio de la Secretaría de Servicios Públicos
- h) Por conducto de la oficina del Presidente Municipal
- i) Por gestión social.

### **OPERADORA.**

Recibe las peticiones y genera un reporte en el sistema del CIAC, proporcionándole al ciudadano un número de folio.

### **ENLACE DE SECRETARIA.**

Verifica diariamente las peticiones recibidas e informa al responsable de área. Captura los datos de asignación, ejecución y notificación.

### **DIRECTOR DEL AREA.**

Asigna las peticiones recibidas, de acuerdo a su programación, así como la coordinación del mismo, hasta la notificación con el ciudadano de que el servicio ha sido otorgado.

### **COORDINADOR DEL CIAC.**

Valida las solicitudes con el ciudadano de conformidad del servicio recibido.

### **OPERADORA.**

Procede a realizar un registro mensual y remitirlo a la C. Coordinadora del CIAC.

**1.-A DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCION DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

