H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Manual de Procedimientos Superintendencia Del Centro Histórico

	Nombre	Firma
Elaboró:	Lic. Psic. Ynés Graciela Mendoza García Lic. Maria Guadalupe Hernández Ojeda	
Revisó:	Lic. Martha Patricia Dapa García	
Autorizó:	L.C. David de Jesús Ávila Cob	

INDICE

Contenido

I.- Introducción. 1
II.- Objetivo 2
III.- Alcance 2
IV.- Definiciones 2
V.- Marco jurídico 3
VI.- Políticas 3
VII.- Procedimientos 4
1.- Procedimiento para Reportes ejecutivos de la Superintendencia del centro Histórico 5
2.-Procedimiento para Plan Anual de Trabajo 8
3.-Procedimiento para Recepción de Atenciones Ciudadanas 11
4.-Procedimiento para Coordinación Administrativa 14
5.-Procedimiento para Atención a ciudadanos para asesoría en trámites o solicitudes 17
Directorio 21
Firmas de autorización 22

I.- Introducción.

El presente documento, denominado "Manual de Procedimientos de la Superintendencia del Centro Histórico", es el instrumento administrativo resultado del esfuerzo de esta Administración por la práctica eficiente del buen gobierno. El manual de procedimientos es una herramienta que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de la Dirección, facilitando el buen funcionamiento de ésta Institución, ya que especifican las bases jurídicas, atribuciones, estructuras, normas, ámbitos de competencia, responsabilidades y funciones; es decir en él se debe plantear metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones de cada área que forma parte de ésta dependencia, además de llevar un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades en orden lógico y en tiempo definido.

Este Manual de Procedimientos contiene el desarrollo de cada una de las funciones laborales de las que se compone la Superintendencia del Centro Histórico, el éxito de su aplicación depende, fundamentalmente, de la voluntad del Titular de la misma y del compromiso asumido; así como, del esfuerzo de todo el personal, en especial del responsable de su implementación, seguimiento y control.

Con el cual se pretende dar a conocer el funcionamiento, objetivo y la finalidad que tiene la Dirección, para efectuar cada uno de los actos y hechos para los cuales fue creado; se incluyen además de las áreas administrativas que intervienen, la responsabilidad y participación de cada una de ellas; prevé el marco jurídico que lo regula e identifica las metas, objetivos y actividades que deberán ser desempeñadas por el personal que tenga el conocimiento y la pericia adecuados, igualmente apoyan el quehacer institucional, considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo; así como, para consulta en el desarrollo cotidiano de las actividades del personal, para cumplir con tan magna tarea que es servir a la ciudadanía y lo que permitirá un mejor control interno en el Municipio de Veracruz.;

Con base en el:

- Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Artículo 71 de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Artículo 35 fracción XIV de la Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Artículo 48, 54 fracción V, así como la fracción X y el artículo 58 fracción VIII del Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz.

Se recomienda estar al pendiente de la actualización de los procedimientos, ya que pudiera surgir alguna variable que se modifique en la práctica.

II.- Objetivo

Coadyuvar en el mantenimiento , rescate y desarrollo del Centro Histórico de la Ciudad y Puerto de Veracruz para goce y disfrute de todos sus habitantes y visitantes, apoyando las actividades que realice el Gobierno Municipal en los ámbitos de desarrollo urbano y vivienda, desarrollo económico, medio ambiente, obras y servicios, desarrollo social, transporte y vialidad, turismo, cultura, seguridad pública y demás aspectos que le sean inherentes a sus atribuciones, estableciendo lazos de intercomunicación y vinculación con los diversos actores que inciden en la transformación de la zona y el entorno, encaminados a cumplir con los ejes rectores y transversales de una forma integral y cercana a la sociedad.

III.- Alcance

El presente manual de procedimientos tiene aplicabilidad en el perímetro demarcado como "Centro Histórico" en el Puerto de Veracruz bajo el marco de atribuciones denotado en el Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz.

IV.- Definiciones

SUPERINTENDENCIA.- Es la máxima Dirección en un organismo, en este caso del Centro Histórico de Veracruz. Cargo y jurisdicción del superintendente.

SIRC.- Es el Sistema Integral de Relación con los Ciudadanos, plataforma en la que se concentran todas las solicitudes o peticiones reportadas por anomalías que afectan su calidad de vida en su comunidad o vivienda.

LEVANTAMIENTO GEOESTADÍSTICO.- Censo geográfico que se genera en los recorridos dentro del perímetro del Centro Histórico.

REPORTE CIUDADANO.- Es el acto presencial, documentado o expresado de viva voz por el ciudadano al informar de algún contingente en su comunidad o vivienda.

PERÍMETRO DEL CENTRO HISTÓRICO.- Espacio geográfico que se tiene como referencia para demarcar los límites del Centro Histórico dividiéndolo en tres áreas (A, B y C): la clasificación de las áreas es de acuerdo a la declaratoria como zona de monumentos históricos en la Ciudad y Puerto de Veracruz

PATRIMONIO CULTURAL. - El Patrimonio Cultural es el conjunto de bienes tangibles e intangibles, que constituyen la herencia de un grupo humano, que refuerzan emocionalmente su sentido de comunidad con una identidad propia y que son percibidos por otros como característicos. El Patrimonio Cultural como producto de la creatividad humana, se hereda, se transmite, se modifica y optimiza de individuo a individuo y de generación a generación.

V.- Marco jurídico

FEDERAL:
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

ESTATAL:
- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz-Llave
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz Ignacio de la Llave
- Código Civil del Estado de Veracruz

MUNICIPAL:
- Ley Orgánica del Municipio Libre
- Código Hacendario para el Municipio de Veracruz, Estado de Veracruz – Llave
- Código de Conducta para el Municipio de Veracruz
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio Libre de Veracruz

VI.- Políticas

- Realizar y promover la rehabilitación de la imagen del Centro Histórico a través del fortalecimiento de las tareas de mantenimiento, limpieza y rehabilitación, por sí o con la colaboración de las direcciones correspondientes, dándole seguimiento a todas aquellas irregularidades detectadas en el área perimetral del Centro Histórico.
- Crear sistemas que permitan conocer para poder mejorar las condiciones de los espacios públicos de que consta el Centro Histórico, así como los monumentos, inmuebles, placas, hitos, fuentes y relojes.
- Vigilar y documentar ante las instancias correspondientes, todos aquellos eventos, acciones o posibles siniestros correspondientes a inmuebles en peligro de la ciudadanía, dentro del perímetro del Centro Histórico.
- Difundir la importancia de la conservación del patrimonio del Centro Histórico y de la identidad cultural mediante acciones de difusión entre la Ciudadanía local y foránea.
- Crear programas, acciones y proyectos que contribuyan a la sensibilización y promoción de la identidad ciudadana, a través de la difusión de los valores históricos culturales y patrimoniales.
- Coadyuvar con otras Direcciones en la planeación y evaluación de proyectos a ejecutar en el Centro Histórico en vías de mejora de imagen, funcionalidad, y calidad de vida de la población que habita o trabaja en el Centro Histórico de Veracruz.
- Generar las acciones tendientes a conservar, proteger y rehabilitar, el patrimonio cultural del Centro Histórico, formando grupos de participación ciudadana y de diferentes sectores económicos.

- Promover intercambios culturales, con instancias o dependencias nacionales e internacionales que compartan el interés común por la preservación del patrimonio histórico y cultural de la figura del Centro Histórico, así como compartir experiencias y conocimientos que permitan tener más y mejores herramientas para garantizar la sustentabilidad de este.
- Incentivar a la ciudadanía mediante reconocimientos a su participación en proyectos a beneficio del Centro Histórico.
- Crear lazos con autoridades y población para la generación en conjunto de actividades y proyectos de conservación del Centro Histórico.
- Contribuir con otras Direcciones en la planeación y el desarrollo de proyectos y servicios a ejecutar en el centro.
- Participar en la toma de decisiones inherentes a la aplicación de los recursos a aplicar dentro del Centro Histórico.

VII.- Procedimientos

1. Reportes ejecutivos de la Superintendencia
2. Reportes que integran el Plan Anual de Trabajo
3. Recepción de atenciones ciudadanas
4. Coordinación Administrativa
5. Atención a Ciudadanos y solicitudes

1.- Procedimiento para Reportes ejecutivos de la Superintendencia del centro Histórico

1.1.- Propósito: Reportar actividades que se realizaron durante el mes, así como asuntos encomendados por Alcaldía.

1.2.- Alcance: Entrega de Informe Ejecutivo a la Superintendencia de Centro Histórico

1.3.- Políticas y Normas de Operación: Manual de Organización.

1.4.- Frecuencia: Mensual

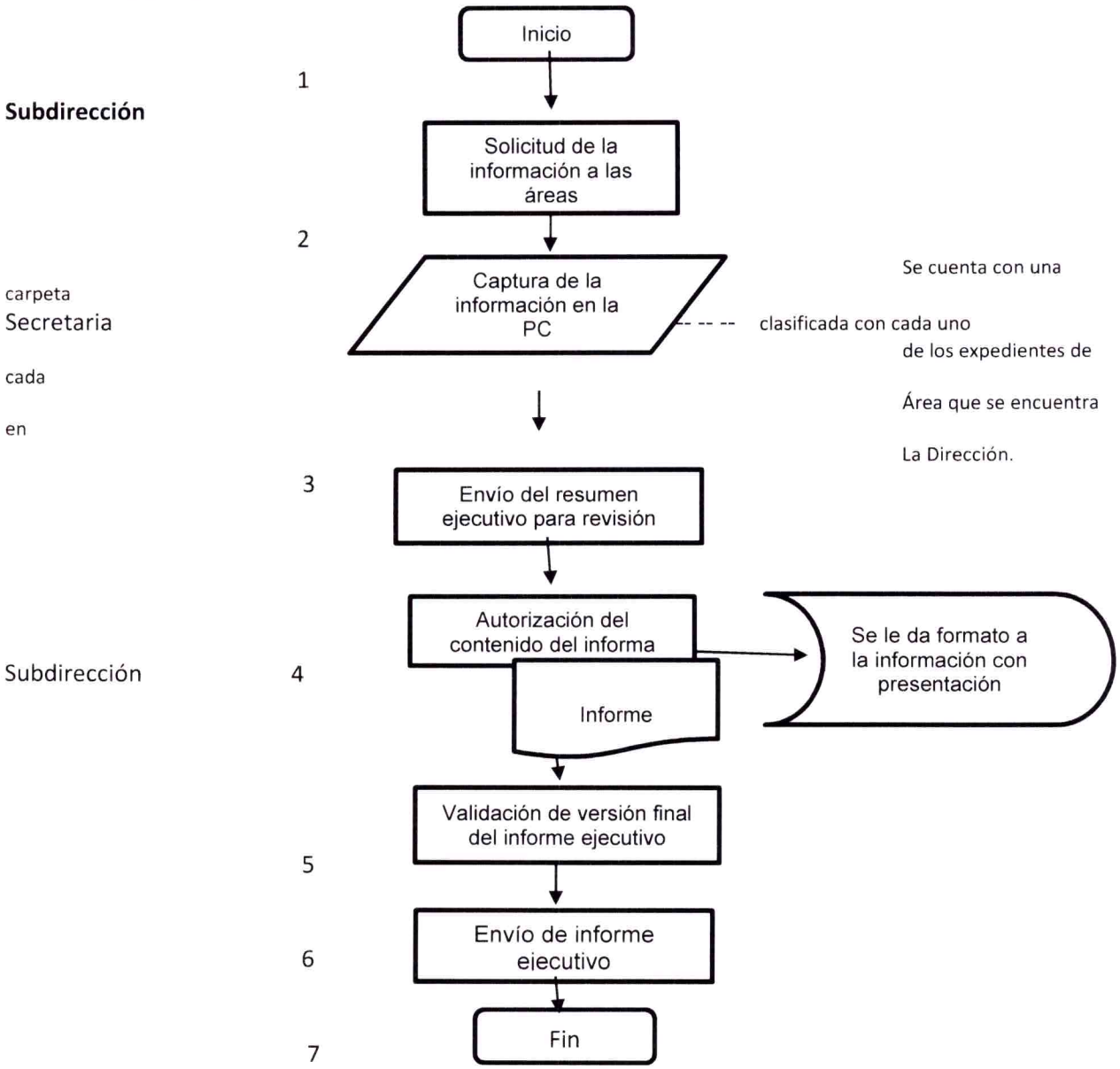
Procedimiento: Reportes ejecutivos de la Dirección de la Superintendencia del Centro Histórico	**Clave:**	PR - SCH-001
	Fecha:	12/2020
	Versión:	2.0
	Página:	1 – 1
Dirección: Superintendencia del Centro Histórico	**Área Responsable:** Dirección	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Jefatura General	Solicita a las áreas operativas y de atención ciudadana entreguen los reportes semanales	Reportes Mensuales
2	Secretaria	Captura de reportes mensuales y concentra en archivo digital.	Resumen de actividades
		Realiza una carpeta por semana y por mes. Después turna a Jefatura General	
3		Revisa resumen de actividades del mes	
	Jefatura General	Entrega borrador del resumen de actividades a Diseñador Gráfico para elaboración	Borrador de informe
4		Emite resumen ejecutivo para Dirección	
	Diseño Gráfico	Entrega a Jefatura General una vez revisado.	
5	Jefatura General	Entrega Informe ejecutivo a Dirección	Informe ejecutivo
		Fin	

H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Procedimiento: Reportes ejecutivos de la Dirección de la Superintendencia del Centro Histórico	**Clave:**	PR - SCH-001
	Fecha:	12/2020
	Versión:	2.0
	Página:	1 – 1
Dirección: Superintendencia del Centro Histórico	**Área Responsable:** Dirección	

DIAGRAMA DE FLUJO



2.-Procedimiento para Plan Anual de Trabajo

2.1.-Propósito: Realizar la planificación y reporte de las actividades, programas y acciones de la Dirección.

2.2.-Alcance: Entrega de reporte de actividades, programas y acciones de la Dirección.

2.3.- Políticas y Normas de Operación: Manual de Organización.

2.4.- Frecuencia: Mensual

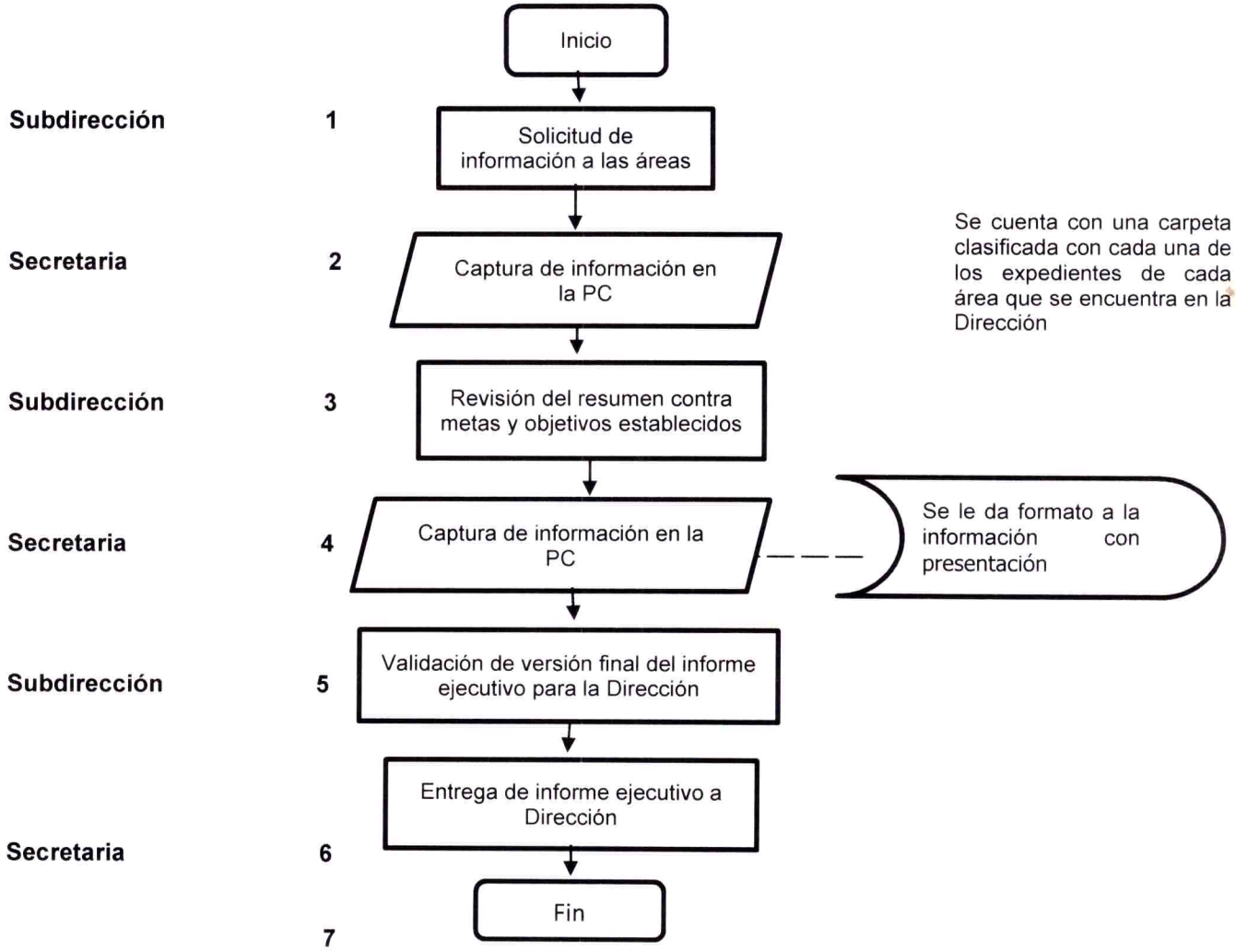
H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Procedimiento: Plan Anual de Trabajo	**Clave:**	PR - SCH-002
	Fecha:	12/2020
	Versión:	2.0
	Página:	1 - 1
Dirección: Superintendencia del Centro Histórico	**Área Responsable: Subdirección**	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Subdirección	Solicita a las áreas administrativas y operativas los reportes semanales.	Reportes Mensuales
2	Secretaria	Captura de información (reportes, fichas informativas, etc) en formatos internos del área .	Resumen de actividades
3	Subdirección	Revisa resumen de actividades del mes contra objetivos propuestos en el PAT, logros alcanzados, pendientes y observaciones presentadas.	
4	Secretaria	Integración de resumen ejecutivo para Jefatura General	Resumen ejecutivo
5	Subdirección	Captura de información (reportes) en el Sistema Digital de Programa de Gobierno	Reporte mensual y anual
6	Subdirección	Revisa resumen ejecutivo y entrega a Dirección de la SCH.	Resumen ejecutivo
7		Fin	

H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Procedimiento: Plan Anual de Trabajo	**Clave:**	PR -SCH-002
	Fecha:	12/2020
	Versión:	2.0
	Página:	1 - 1
Dirección: Superintendencia del Centro Histórico	**Área Responsable:** Subdirección	



3.-Procedimiento para Recepción de Atenciones Ciudadanas

3.1.-Propósito: Recibir toda documentación o visitas con asuntos para la SCH.

3.2.-Alcance: Atender y dar seguimiento a los reportes de la ciudadanía veracruzana.

3.3.- Políticas y Normas de Operación: Manual de Organización

3.4.- Frecuencia: Diario

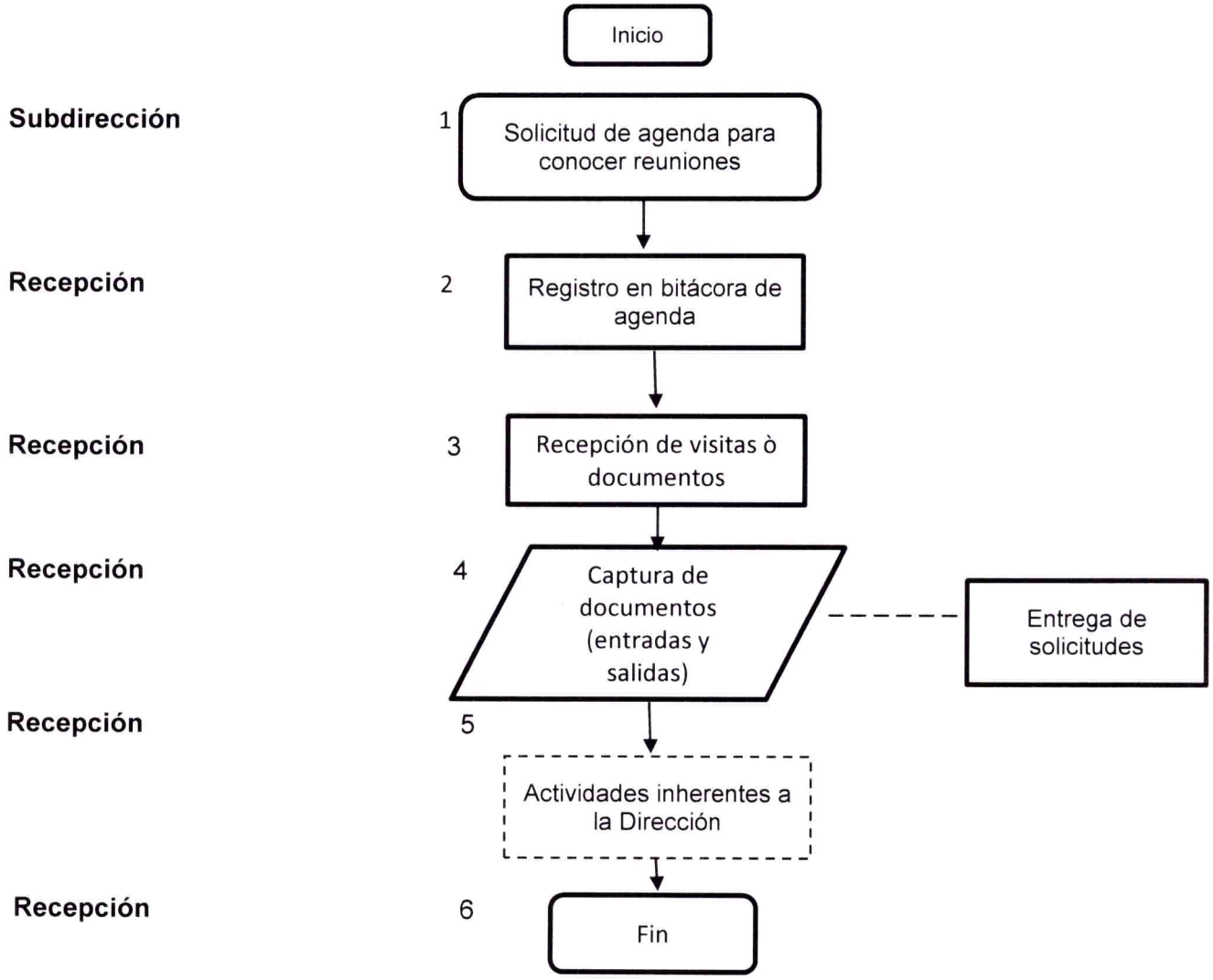
H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Procedimiento: Recepciones de Atenciones Ciudadanas	**Clave:**	PR -SCH-003
	Fecha:	12/2020
	Versión:	2.0
	Página:	1-1
Dirección: Superintendencia del Centro Histórico	**Área Responsable:** Recepcionista	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Secretaria Particular	Solicita agenda de juntas programadas	Agenda
2	Recepcionista	Recibe con amabilidad a las personas que ingresen a la oficina y pregunta el motivo de visita.	
3		Registra tanto personas como documentos que ingresan a la DSCH	Bitácora
4		Captura información de entrada y salida de documentos	Expediente digital
5		Entrega de solicitudes ciudadanas	Servicio
6		Apoyo en actividades inherentes a la Dirección	Cumplimiento de metas
		Fin	

H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Procedimiento: Recepciones de Atenciones Ciudadanas	**Clave:**	PR - SCH- 003
	Fecha:	12/2020
	Versión:	2.0
	Página:	1 - 1
Dirección: Superintendencia del Centro Histórico	**Área Responsable:** Recepcionista	



4.-Procedimiento para Coordinación Administrativa

4.1.-Propósito: Coordinar en materia administrativa a las áreas operativas para lograr cumplir metas establecidas en el Plan Anual de Trabajo

4.2.-Alcance: Reportar a la Subdirección las actividades de las diferentes áreas para establecer objetivos.

4.3.- Políticas y Normas de Operación: Manual de Organización y Mando del Buen Gobierno.

4.4.- Frecuencia: Quincenal

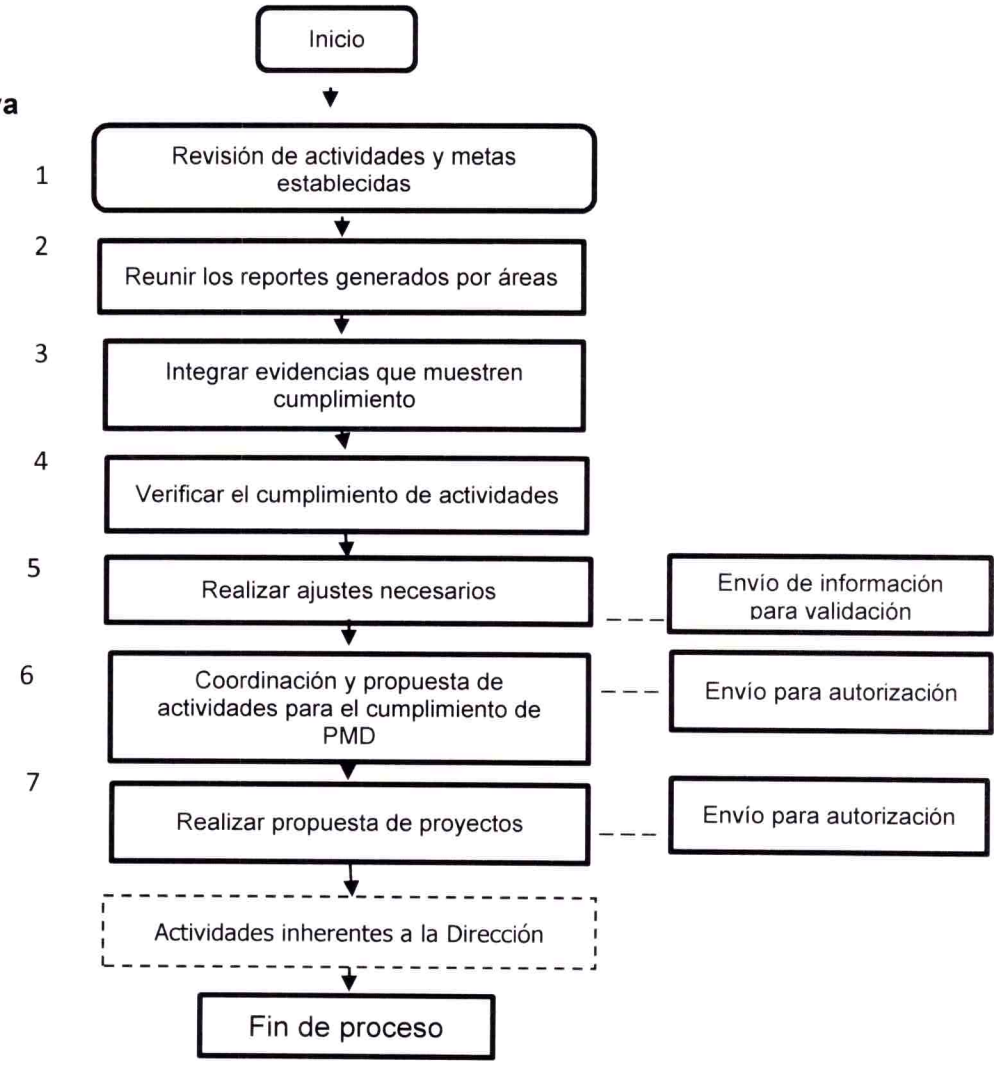
Procedimiento: Coordinación Administrativa	**Clave:**	PR - SCH-004
	Fecha:	12/2020
	Versión:	2.0
	Página:	1 -1
Dirección: Superintendencia del Centro Histórico	**Área Responsable:** Coordinación Administrativa	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Coordinadora Administrativa	Revisión de actividades y metas establecidas	
2		Reunir reportes generados por cada una de las áreas operativas	
3		Integrar evidencias mediante expedientes que reflejen cumplimiento de actividades y/o metas	
4		Verificar el cumplimiento de actividades, así como las metas establecidas	
5		Realizar ajustes en caso de ser necesario para el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo	Envío de información para validación
6		Coordinar como área y en su caso proponer la contribución en la realización de actividades que se establezcan en el Plan Municipal de Desarrollo	Envío de información para validación
7	Coordinadora Administrativa	Realizar la propuesta de proyectos que generen impacto en materia de sentido de pertenencia del Centro Histórico y Contribuir en actividades inherentes al área para su cumplimiento de metas	Envío de información para validación
		Fin	

Procedimiento: Coordinación Administrativa	**Clave:**	PR - SCH-004
	Fecha:	12/2020
	Versión:	2.0
	Página:	1 - 1
Dirección: Superintendencia del Centro Histórico	**Área Responsable**: **Coordinación Administrativa**	

Diagrama de flujo SCH-004

Coordinación administrativa



5.-Procedimiento para Atención a ciudadanos para asesoría en trámites o solicitudes

5.1.-Propósito: Brindar la asesoría y/o acompañamiento en las peticiones que cada ciudadano realiza ante el Ayuntamiento para solicitar el apoyo o servicio público

5.2.-Alcance: Ofrecer la gestión de reporte ciudadano y darle seguimiento.

5.3.- Políticas y Normas de Operación: Manual de Organización y Mando del Buen Gobierno.

5.4.- Frecuencia: Mensual

Procedimiento: Atención a Ciudadanos para asesoría en trámites o solicitudes	**Clave:**	PR - SCH- 005
	Fecha:	12/2020
	Versión:	2.0
	Página:	1- 2
Dirección: Superintendencia del Centro Histórico	**Área Responsable:** Atención ciudadana	

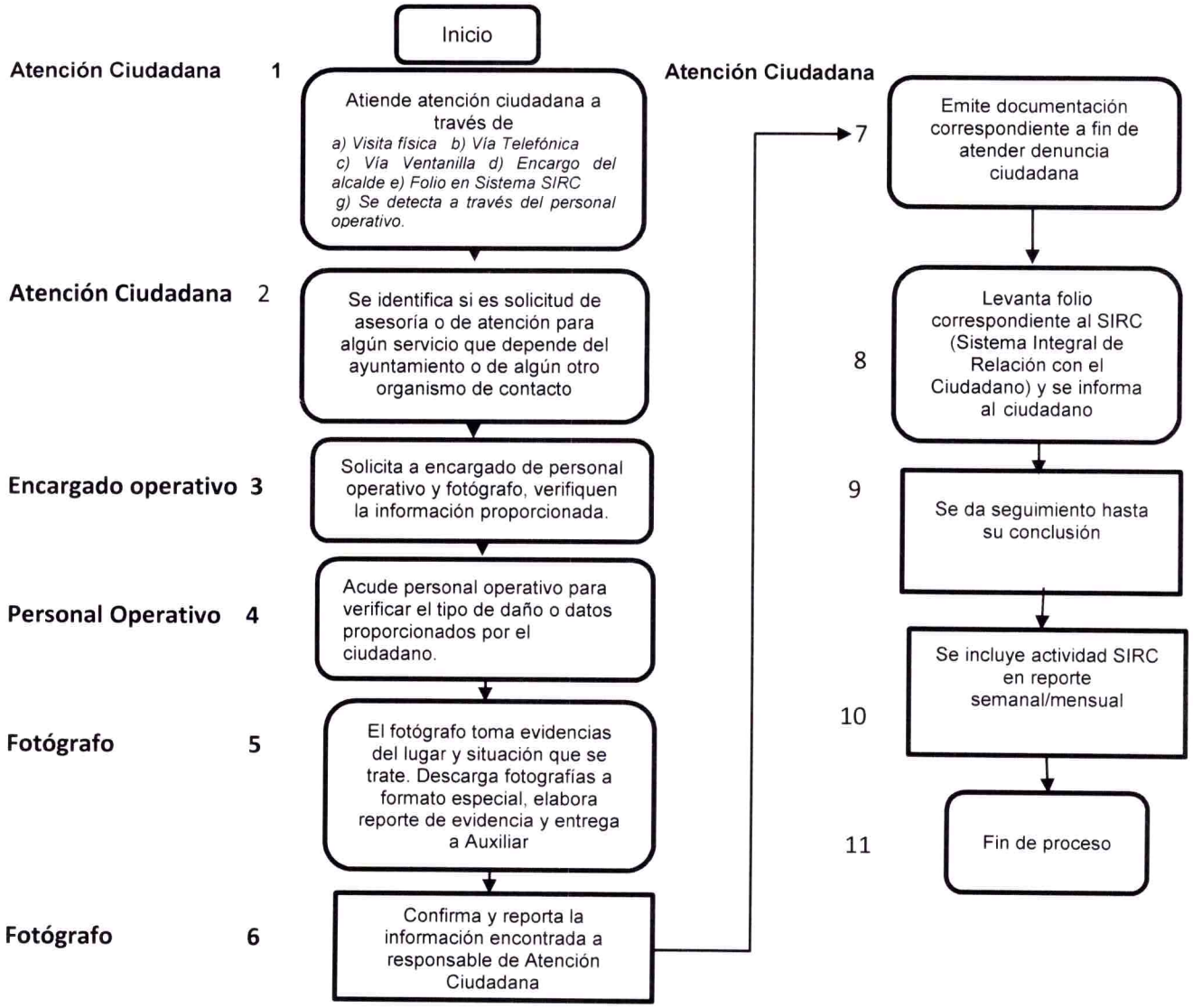
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Atención ciudadana	Inicio Atiende petición ciudadana a través de varias vías: a) Visita física b) Vía Telefónica c) Vía Ventanilla d) Encargo del Alcalde e) Folio en Sistema SIRC g) Se detecta a través del personal operativo	
2	Atención ciudadana	Se identifica si es solicitud de asesoría o de atención para algún servicio que depende del ayuntamiento o de algún otro organismo con el cual tengamos contacto	
3	Encargado operativo	Solicita a encargado de personal operativo y fotógrafo, verifiquen la información proporcionada.	
4	Personal operativo	Acude personal operativo para verificar el tipo de daño o datos proporcionados por el ciudadano.	
5	Fotógrafo	El fotógrafo toma evidencias del lugar y situación que se trate. Descarga fotografías a formato especial, elabora reporte de evidencia y entrega a Auxiliar	Informe ejecutivo
6		Confirma y reporta la información encontrada a responsable de Atención Ciudadana	

Procedimiento: Atención a Ciudadanos para asesoría en trámites o solicitudes	**Clave:**	PR - SCH- 005
	Fecha:	12/2020
	Versión:	2.0
	Página:	2- 2
Dirección: Superintendencia del Centro Histórico	**Área Responsable:** Atención ciudadana	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	fotógrafo	Emite documentación correspondiente a fin de atender denuncia ciudadana	
8	Atención ciudadana	Levanta folio correspondiente al SIRC (Sistema Integral de Relación con el Ciudadano) y se informa al ciudadano	Fotografías en formato especial
9		Se da seguimiento hasta su conclusión	Carpeta digital
10	Jefatura atención ciudadana	Se incluye actividad SIRC en reporte semanal/mensual Fin	

Procedimiento: Atención a Ciudadanos para asesoría en trámites o solicitudes	**Clave:**	PR - SCH-005
	Fecha:	12/2020
	Versión:	2.0
	Página:	1- 1
Dirección: Superintendencia del Centro Histórico	**Área Responsable:** Atención ciudadana	

Diagrama de flujo SCH-005



Directorio

Lic. Martha Patricia Dapa Garcia
Superintendente Del Centro Històrico
conmutador: 229 200 20 00 extensiòn 1223
directo: 229 200 20 55
correo: centrohistorico@veracruzmunicipio.gob.mx

Lic. Marìa Guadalupe Hernàndez Ojeda
Jefatura General
conmutador: 229 200 20 00 extensiòn 1224
directo: 229 200 20 55
correo: centrohistorico@veracruzmunicipio.gob.mx

Lic.Psic. Ynès Graciela Mendoza Garcìa
Coordinación Administrativa
conmutador: 229 200 20 00 extensiòn 1224
directo: 229 200 20 55
correo: centrohistorico@veracruzmunicipio.gob.mx

Lic. Martín Diaz García
Jefatura Operativa
conmutador: 229 200 20 00 extensiòn 1224
directo: 229 200 20 55
correo: centrohistorico@veracruzmunicipio.gob.mx

H. Ayuntamiento De Veracruz
Anexo de Palacio Municipal
Av. Ignacio Zaragoza S/N Col. Centro.
C.P. 91700
Veracruz, Ver.

Firmas de autorización

Lic. Martha Patricia Dapa García
Superintendente del Centro Histórico

Lic. José Raúl Mantilla García
Director de Administración.

Mtro. Fernando Yunes Márquez
Presidente Municipal.

Las presentes firmas forman parte integrante del Manual de procedimientos de la Superintendencia del Centro Histórico del H. Ayuntamiento de Veracruz, aprobada el 21 del mes de diciembre del año 2020.