MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JEFATURA DE GABINETE

	Nombre	Firmas
Elaboró:	Mtro.Sergio A. Cortina Ceballos.	
Revisó:	Mtra. Montserrat Aceval Acosta.	
Autorizó:	L.C. David de Jesús Ávila Cob.	

Índice

I.- Introducción. 1
II.- Objetivo. 2
III.- Alcance. 2
IV.- Definiciones. 2
V.- Marco jurídico. 2
VI.- Políticas 3
VII.- Procedimientos 4
PR-JG-PROGOB-01 Procedimiento para la integración del Informe de Gobierno. 5
PR-JG-PROGOB-AIR-02 Procedimiento de AIR ex Ante. 8
PR-JG-COMSOC-01 Procedimiento Solicitud de diseño para mantener la imagen institucional del H. Ayuntamiento de Veracruz. 17
PR-JG-COMSOC-02 Procedimiento de Solicitud producción audiovisual para mantener la imagen institucional del H. Ayuntamiento de Veracruz. 21
PR-JG-COMSOC-03 Procedimiento para la Elaboración de Boletines y Comunicados de las actividades del Presidente Municipal 25
PR-JG-COMSOC-04 Procedimiento para la elaboración de materiales y síntesis informativas de la Jefatura de Monitoreo del H. Ayuntamiento de Veracruz 28
PR-JG-COMSOC-05 Procedimiento para la Solicitud de difusión de las actividades y acciones a través de redes sociales institucionales del H. Ayuntamiento de Veracruz. 31
PR-JG-CAC-01 Procedimiento recepción de peticiones en oficina de Atención Ciudadana y en Campo. 34
PR-JG-CGG-01 Procedimiento para la gestión de recursos federales. 37
Directorio. 42
Firmas de autorización 43

I.- Introducción.

El presente documento, denominado Manual de Procedimientos de la Jefatura de Gabinete, 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 Jefatura de Gabinete, 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 Jefatura de Gabinete, 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 Jefatura, 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.

II.- Objetivo.

Sistematizar y facilitar los esfuerzos del personal, siendo una guía del trabajo a ejecutar, proporcionando la descripción detallada de las actividades, estableciéndose como referencia documental para precisar fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en determinado procedimiento, de tal manera que contribuya con mayor efectividad, a la obtención de los mejores resultados en las actividades y operaciones de atención a diversos asuntos prioritarios para la Administración Pública Municipal.

III.- Alcance.

El presente manual de procedimientos es aplicable a la estructura orgánica que integra la Jefatura de Gabinete, la cual, conforme al manual de organización abarcar las siguientes unidades administrativas: Jefatura de Gabinete, Secretaría Particular, Subdirección de Programa de Gobierno y Mejora Regulatoria, Coordinación de Comunicación Social e Imagen, Coordinación de Atención Ciudadana y Coordinación de Gestión Gubernamental.

IV.- Definiciones.

El AIR ex ante es una herramienta que tiene por objeto garantizar que los beneficios de las regulaciones sean superiores a sus costos y que estas, representen la mejor alternativa para atender una problemática específica.

V.- Marco jurídico.

FEDERAL:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

ESTATAL:

- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz Ignacio de la Llave
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Planeación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz-Llave
- Código Civil del Estado de Veracruz
- Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

MUNICIPAL:

- Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz.
- 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.

- Reglamento Municipal de Mejora Regulatoria.
- Reglamento para la integración, organización y funcionamiento del consejo de planeación para el desarrollo municipal (COPLADEMUN).
- Reglamento interno del consejo municipal de mejora regulatoria de Veracruz.
- Acuerdo por el que se crean los sistemas de datos personales. (G.O.26 enero 2015.)
- Plan Municipal de Desarrollo
- Presupuesto de Egresos Municipal
- Lineamientos por los que se establece el registro municipal de trámites y servicios (RMTyS) de Veracruz.

VI.- Políticas

Se presentan en cada uno de los procedimientos .

VII.- Procedimientos

Subdirección de Programa de Gobierno y Mejora Regulatoria.

I. Procedimiento para la integración del Informe de Gobierno.
II. Procedimiento para la integración de la Agenda Regulatoria.

Coordinación de Comunicación Social e Imagen.

III. Solicitud de diseño para mantener la imagen institucional del H. Ayuntamiento de Veracruz.
IV. Procedimiento de Solicitud producción audiovisual para mantener la imagen institucional del H. Ayuntamiento de Veracruz.
V. Procedimiento para la Elaboración de Boletines y Comunicados de las actividades del Presidente Municipal.
VI. Procedimiento para la elaboración de materiales y síntesis informativas de la Jefatura de Monitoreo del H. Ayuntamiento de Veracruz.
VII. Procedimiento para la Solicitud de difusión de las actividades y acciones a través de redes sociales institucionales del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Coordinación de Atención Ciudadana.

VIII. Procedimiento Recepción de peticiones en Oficina de Atención Ciudadana y en Campo.

Coordinación de Gestión Gubernamental.

IX. Procedimiento para la Gestión de recursos federales.

PR-JG-PROGOB-01 Procedimiento para la integración del Informe de Gobierno.

i. Propósito:

Establecer un proceso formal que asegure la correcta recolección de datos e información para la integración del documento Informe de Gobierno.

ii. Alcance:

Administración Pública Municipal

iii. Políticas y Normas de Operación:

Iniciado el último trimestre del año, comenzarán los trabajos de recopilación de la información que alimentará el informe de labores del Ayuntamiento de Veracruz.

Para dirigir y coordinar a toda la administración, la Jefatura de Gabinete enviará oficio a titulares de las dependencias municipales para que designen a los funcionarios que proporcionarán la información requerida y anexará el formulario para su recopilación quienes se coordinarán con la Subdirección de Programa de Gobierno y Mejora Regulatoria.

Programa de Gobierno, sin omitir dependencias, se reunirá de forma calendarizada con los titulares y/o funcionarios designados de todas las áreas, para la explicación sobre el llenado del formulario, elaborar un listado y realizar la organización temática y jerarquizada interna del informe conforme los Ejes del Plan Municipal de Desarrollo.

Cada dirección deberá elaborar un informe de las acciones realizadas en el periodo comprendido del 1° de enero al último día del mes inmediato anterior al informe, el cual contendrá: nombre del programa, estrategia, obras o acciones alineadas al Plan Municipal de Desarrollo; objetivo, datos estadísticos de población beneficiaria y localidades en que se realizó, con el propósito de cuantificar cobertura e impacto. Cada uno de los informes, deberá integrar los principales programas, obras y acciones desarrolladas en coordinación con lo informado en el Programa Operativo Anual.

El responsable de la integración del Informe, deberá poner atención y cuidado en que las cifras y porcentajes que se reportan sean congruentes. Asimismo, las obras reportadas en avance o conclusión seran verificables y para ello se apoyará de los registros y validaciones realizadas durante el año por la Contraloría Municipal a las Áreas Administrativas y Operativas de la Administración, al mismo tiempo que las obras, programas o acciones correspondan al periodo que se informa.

En general, se recomienda verificar ortografía, gramática, puntuación y la redacción de nombres propios, localidades, evitar el uso de gerundios o adjetivos calificativos, cuidar la redacción del texto, corrección de estilo, la coherencia, semántica, evitar expresiones reiteradas y cuidar la duplicidad de la información; así como su adecuada integración en los temas que habrán de juntarse sin importar el área generadora de la información

Programa de Gobierno será responsable de integrar la información de todas las áreas, analizar la información y solicitar que amplien o precisen la información, para lograr el borrador del documento impreso del informe de gobierno.

Validado el borrador, se procederá a su reproducción, y se podrá publicar conforme la normatividad lo establece. Adicionalmente, el informe es un documento que enriquece el acervo del conocimiento histórico, estadístico y cultural del municipio, convirtiéndose en una consulta obligada, por ello es importante asegurarse de la confiabilidad de su contenido.

El contenido del informe debe elaborarse en congruencia con el contenido o índice del Plan Municipal de Desarrollo y la Agenda 2030: Los Objetivos del desarrollo Sostenible, haciendo hincapié en los retos que implica la actual pandemia de SARS-CoV-2 y como dimos respuesta a ella. En el entendido que, si el Plan establece las metas, objetivos y programas institucionales a desarrollar, el Informe de Gobierno Municipal debe mencionar qué se ha realizado al respecto, o si el Plan Municipal de Desarrollo se elaboró por ejes rectores el informe en congruencia deberá ser dado de la misma forma. Es importante señalar que toda la información estadística relativa a la población beneficiaría debe ser desagregada por sexo, grupos etarios y que todo el informe de gobierno debe utilizar un lenguaje incluyente y no discriminatorio.

iv. Frecuencia:

Una vez al año.

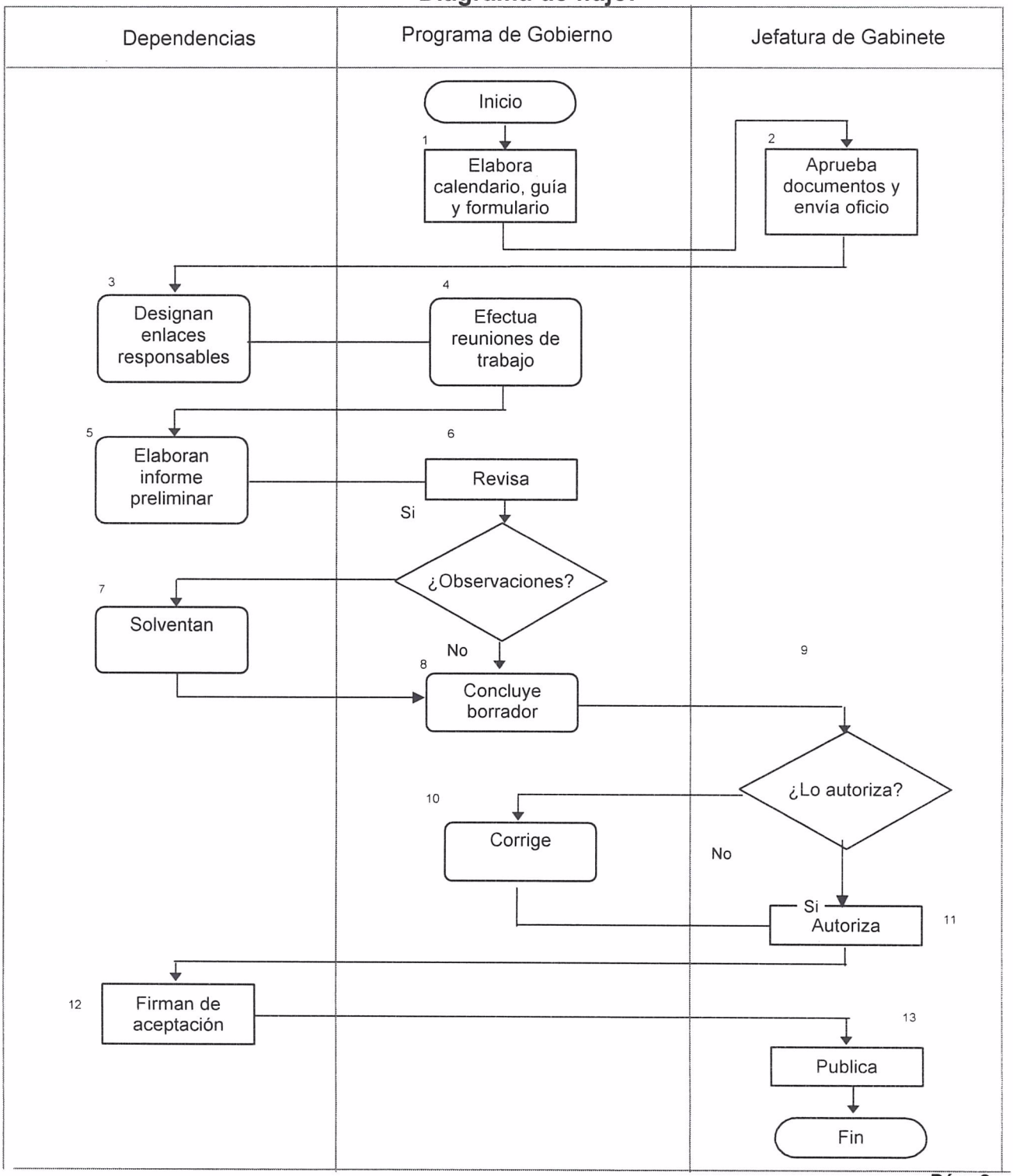
Procedimiento para la integración del Informe de Gobierno.	Clave	PR-JG-PROGOB-01
	Fecha	12-200
	Versión	0000
	Página	1 de 1
Dirección: Jefatura de Gabinete.	Área Responsable: Programa de Gobierno y Mejora Regulatoria	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1.	Programa de Gobierno	Elabora la propuesta de Guia para el informe; el Calendario de reuniones así como el Formulario.	Formulario
2.	Jefatura de Gabinete	Aprueba los documentos y los envía mediante oficio a los titulares de las Dependencias municipales .	
3.	Dependencias	Designan enlaces responsables de proporcionar la información	Designacion o nombramiento
4.	Programa de Gobierno	Conforme al calendario, efectúa cada una de las reuniones con los enlaces para explicar el proceso	
5.	Dependencias	Elaboran informe preliminar y lo envían a Programa de Gobierno	Informe
6.	Programa de Gobierno	Recibe, revisa el informe preliminar y lo integra al borrador del Informe de Gobierno ¿Dudas, inconsistencias, aclaraciones en la información de los informes preliminares? en caso de No, continua paso 8 en caso de Sí, continua paso 7	
7.	Dependencias	Solventan a Programa de Gobierno la información necesaria.	
8.	Programa de Gobierno	Concluye el borrador del informe y lo envía a revisión y autorización	
9.	Jefatura de Gabinete	¿Autoriza el borrador? En caso de Si, continua paso 11 En caso de No,	
10.	Programa de Gobierno	Recibe, efectúa las ampliaciones y correcciones al borrador y lo envía a revisión y autorización	
11.	Jefatura de Gabinete	Recibe, revisa y autoriza el Informe de Gobierno	
12.	Dependencias	Firman de aceptación la versión final del informe	Informe de gobierno.
13.	Jefatura de Gabinete	Manda a imprimir la versión final	
14.		**FIN**	

Procedimiento para la integración del Informe de Gobierno.	Clave	PR-JG-PROGOB-01
	Fecha	12-2020
	Versión	1
	Página	1 de 1
Dirección: Jefatura de Gabinete.	Área Responsable: Programa de Gobierno y Mejora Regulatoria	

Diagrama de flujo:



PR-JG-PROGOB-AIR-02 Procedimiento de AIR ex Ante.

i. Propósito:

El AIR ex ante es una herramienta que tiene por objeto garantizar que los beneficios de las regulaciones sean superiores a sus costos y que estas, representen la mejor alternativa para atender una problemática específica.

ii. Alcance:

El AIR ex Ante la presentan de forma obligatoria los Sujetos Obligados ante la Autoridad de mejora Regulatoria Municipal, cuando pretendan expedir una disposición de carácter general que genera costos de cumplimiento para los particulares.

iii. Políticas y Normas de Operación:

El AIR ex Ante es un formulario de análisis, que se utiliza en los procesos de diseño y revisión de las regulaciones y propuestas regulatorias.
Permite analizar sistemáticamente los impactos potenciales de las regulaciones y propuestas regulatorias para la toma de decisiones gubernamentales así como las condiciones institucionales de los sujetos obligados, considerando los impactos o riesgos de la actividad a regular, asegurando que las regulaciones salvaguarden el interés general, fomentando que éstas sean más transparentes y racionales brindando a la ciudadanía la oportunidad de participar en su elaboración,

Es obligatorio presentar el AIR ex Ante junto con el anteproyecto regulatorio que se pretenda expedir, cuando este último genera costos de cumplimiento a los particulares, es decir, si:

- Crea nuevas obligaciones para los particulares o hace más estrictas las obligaciones existentes.
- Crea o modifica trámites o servicios, excepto cuando la modificación simplifica y facilita el cumplimiento del particular.
- Reduce o restringe derechos o prestaciones para los particulares, o
- Establece definiciones, clasificaciones, caracterizaciones o cualquier otro término de referencia, que conjuntamente con otra disposición en vigor o con una disposición futura, afecten o puedan afectar los derechos, obligaciones, prestaciones o trámites de los particulares.

Cuando el sujeto obligado promotor del anteproyecto estime que el mismo No cumple los criterios anteriores, podrá solicitar que se le exima de la obligación de elaborar AIR ex ante a través del procedimiento de Exención de AIR por no costos (PR-JG-AIR-01). Por el contrario, en caso de aplicar por lo menos uno de los criterios anteriores, el sujeto obligado a través de su Titular o del Enlace de Mejora regulatoria, deberá presentarlo a la Jefatura de Gabinete junto con la AIR ex Ante para su revisión y dictamen.

El AIR ex ante constituye un marco de análisis estructurado para asistir a los sujetos obligados en el análisis de las propuestas regulatorias y en la realización de los ejercicios de consulta pública correspondientes.

El formulario del AIR ex ante contendrá cuando menos los siguientes elementos:
I. La explicación de la problemática que da origen a la necesidad de la intervención gubernamental y los objetivos que esta persigue;
II. El análisis de las alternativas regulatorias y no regulatorias que son consideradas para solucionar la problemática, incluyendo la explicación de por qué la propuesta regulatoria es preferible al resto de las alternativas;

III. La evaluación de los costos y beneficios de la propuesta regulatoria, así como de otros impactos incluyendo, cuando sea posible, aquellos que resulten aplicables para cada grupo afectado;
IV. El análisis de los mecanismos y capacidades de implementación, verificación e inspección;
V. La identificación y descripción de los mecanismos, metodologías e indicadores que serán utilizados para evaluar el logro de los objetivos de la regulación, y
VI. La descripción de los esfuerzos de consulta pública previa llevados a cabo para generar la propuesta regulatoria, incluyendo las opiniones recabadas en la agenda regulatoria y en el proceso de mejora regulatoria (PMR).

Los sujetos obligados deben indicar expresamente en su anteproyecto y también en su AIR correspondiente, las obligaciones regulatorias o actos a ser modificados, abrogados o derogados, con la finalidad de reducir el costo de cumplimiento de los mismos en un monto igual o mayor al de las nuevas obligaciones de la propuesta regulatoria que se pretenda expedir y que se refiera o refieran a la misma materia o sector regulado.

El sujeto obligado promotor del anteproyecto, lo enviará junto con su formulario AIR ex Ante, para su revisión y dictamen con al menos treinta días hábiles de anticipación a la fecha en que la Dependencia o Entidad pretenda emitir el acto, o someterlo a la consideración del Cabildo o del Presidente Municipal, según corresponda.

Se podrá autorizar que el AIR ex ante se presente hasta en la misma fecha en que se someta la propuesta regulatoria al Cabildo o se expida la disposición, cuando ésta pretenda resolver o prevenir una situación de emergencia, a decir:
I.- Busque evitar un daño inminente, o bien atenuar o eliminar un daño existente a la salud o bienestar de la población, a la salud animal y sanidad vegetal, al medio ambiente, a los recursos naturales o a la economía;
II.- Tenga una vigencia no mayor de seis meses, misma que, en su caso, podrá ser renovada por una sola ocasión por un periodo igual o menor, y
III.- No se haya solicitado previamente trato de emergencia para una disposición con contenido equivalente.

Tomando en consideración los elementos anteriormente descritos, el sujeto obligado promotor de la propuesta, habiendo acreditados los supuestos deberá solicitar el trato de emergencia a la Jefatura de Gabinete, la cual deberá autorizar o negar el trato de emergencia en un plazo que no excederá de tres días hábiles.

Recibido el AIR ex ante, la Jefatura de Gabinete lo someterá a consulta pública por un plazo de treinta días con la finalidad de recabar las opiniones y comentarios de los interesados. Los sujetos obligados deberán responder las opiniones, comentarios y recomendaciones que se deriven de la consulta pública, manifestando su consideración respecto a las mismas.
La consulta pública se efectuará a través plataforma electrónica "Decide Veracruz" y podrá enriquecerse con comentarios vía electrónica o escrito libre, mediante reuniones con grupos trabajo, foros, seminarios, entrevistas, aplicación de encuestas o cualquier otro método de consulta que resulte oportuno para la obtención de información sobre el desempeño de la regulación en análisis.

Frecuencia: Permanente. Sujeta a la presentación de una propuesta regulatoria.

Procedimiento de AIR ex Ante	Clave	PR-JG-PROGOB-AIR-02
	Fecha	2021-mar-31
	Versión	0000
	Página	1 de 2
Dirección: Jefatura de Gabinete.	Área Responsable: Programa de Gobierno y Mejora Regulatoria	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
1.	Sujeto Obligado	Elabora la propuesta regulatoria	Anteproyecto Formulario B y texto del anteproyecto Página web Decide Veracruz
2.	Sujeto Obligado	Llena el AIR ex Ante y lo envía a la Jefatura de Gabinete junto con el texto del Anteproyecto, para su revisión.	
3.	Jefatura de Gabinete	Recibe y lo publica, para consulta pública	
4.	Jefatura de Gabinete	Revisa si la solicitud cumple los requisitos y criterios	
5.	Jefatura de Gabinete	**¿El anteproyecto forma parte de la Agenda Regulatoria?** en caso de Si, continua paso 8 en caso de No, continua paso 6	
6.	Jefatura de Gabinete	**¿Se trata de un caso de emergencia?** En caso de No, continua paso 7 En caso de Si, continua paso 8	
7.	Jefatura de Gabinete	Envía respuesta al Titular o Enlace de Mejora Regulatoria, informando la No procedencia. FIN	
8.	Jefatura de Gabinete	¿El AIR está correctamente elaborado y presenta satisfactoriamente la información? en caso de No, continua paso 9 en caso de Si, continua paso 20	
9.	Jefatura de Gabinete	Solicita al Titular o Enlace de Mejora Regulatoria, que amplié y/o corrija el AIR.	
10.	Sujeto Obligado	Recibe y efectúa las ampliaciones y correcciones el AIR	
11.	Sujeto Obligado	Envía el AIR corregido a la Jefatura de Gabinete	
12.	Jefatura de Gabinete	**¿El AIR corregido es satisfactorio?** En caso de No, continua paso 13 En caso de Si, continua paso 20	
13.	Jefatura de Gabinete	Solicita al Sujeto Obligado, designe a un especialista, para que revise el anteproyecto y el AIR y emita sus comentarios.	
14.	Sujeto Obligado	Designa especialista y le solicita a Jefatura que lo apruebe	
15.	Jefatura de Gabinete	Aprueba el experto designado	
16.	Sujeto Obligado	Contrata al experto	

Procedimiento de AIR ex Ante	Clave	PR-JG-PROGOB-AIR-02
	Fecha	2021-mar-31
	Versión	0000
	Página	1 de 2
Dirección: Jefatura de Gabinete.	Área Responsable: Programa de Gobierno y Mejora Regulatoria	

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
17.	Experto	Revisa el Anteproyecto y su AIR	
18.	Experto	Formula sus comentarios y los envía al sujeto obligado	Documento
19.	Sujeto Obligado	Recibe y envía los comentarios a la Jefatura de Gabinete	
20.	Jefatura de Gabinete	**¿La Jefatura de Gabinete o la Consulta Pública emitieron comentarios?** En caso de Si, continua paso 21 En caso de No, continua paso 25	
21.	Jefatura de Gabinete	Emite al Sujeto Obligado, un dictamen preliminar.	Dictamen Preeliminar
22.	Sujeto Obligado	Recibe de la Jefatura de Gabinete dictamen preliminar y ajusta el anteproyecto, conforme a los comentarios recibidos.	
23.	Sujeto Obligado	Responde a Jefatura de Gabinete el dictamen preliminar.	
24.	Jefatura de Gabinete	Recibe del Sujeto Obligado la respuesta al dictamen preliminar.	
25.	Sujeto Obligado	Elabora dictamen final y lo envía al Sujeto Obligado.	Dictamen Final
26.	Sujeto Obligado	Recibe dictamen y continúa con las formalidades necesarias para la expedición de la regulación.	
27.		FIN	

Procedimiento de AIR ex Ante	Clave	PR-JG-PROGOB-AIR-02
	Fecha	12-2020
	Versión	1
	Página	1 de 2
Dirección: Jefatura de Gabinete.	Área Responsable: Programa de Gobierno y Mejora Regulatoria	

Diagrama de flujo: PR-JG-AIR-02 Procedimiento de AIR ex ante

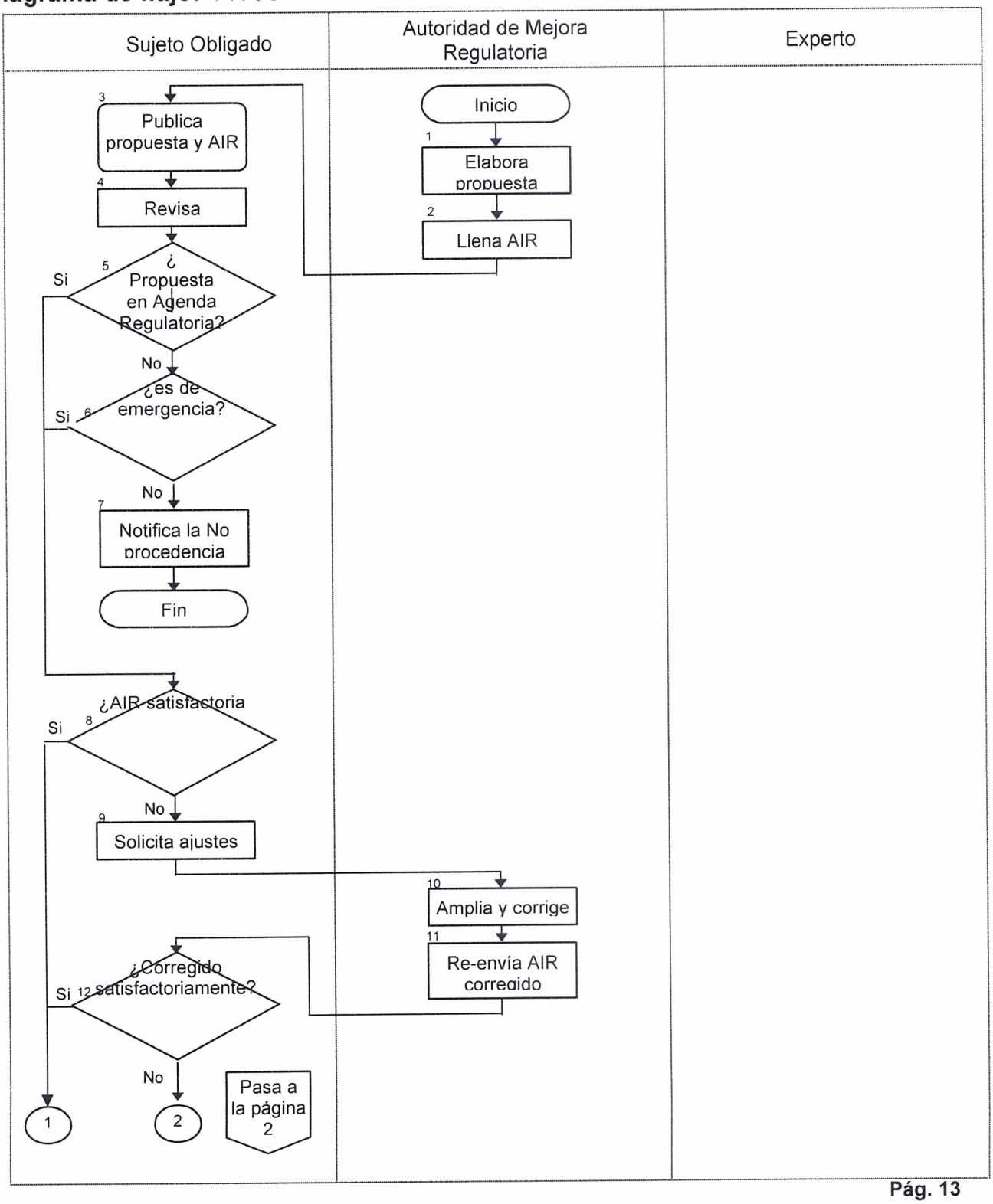


Diagrama de flujo: PR-JG-AIR-02 Procedimiento de AIR ex ante

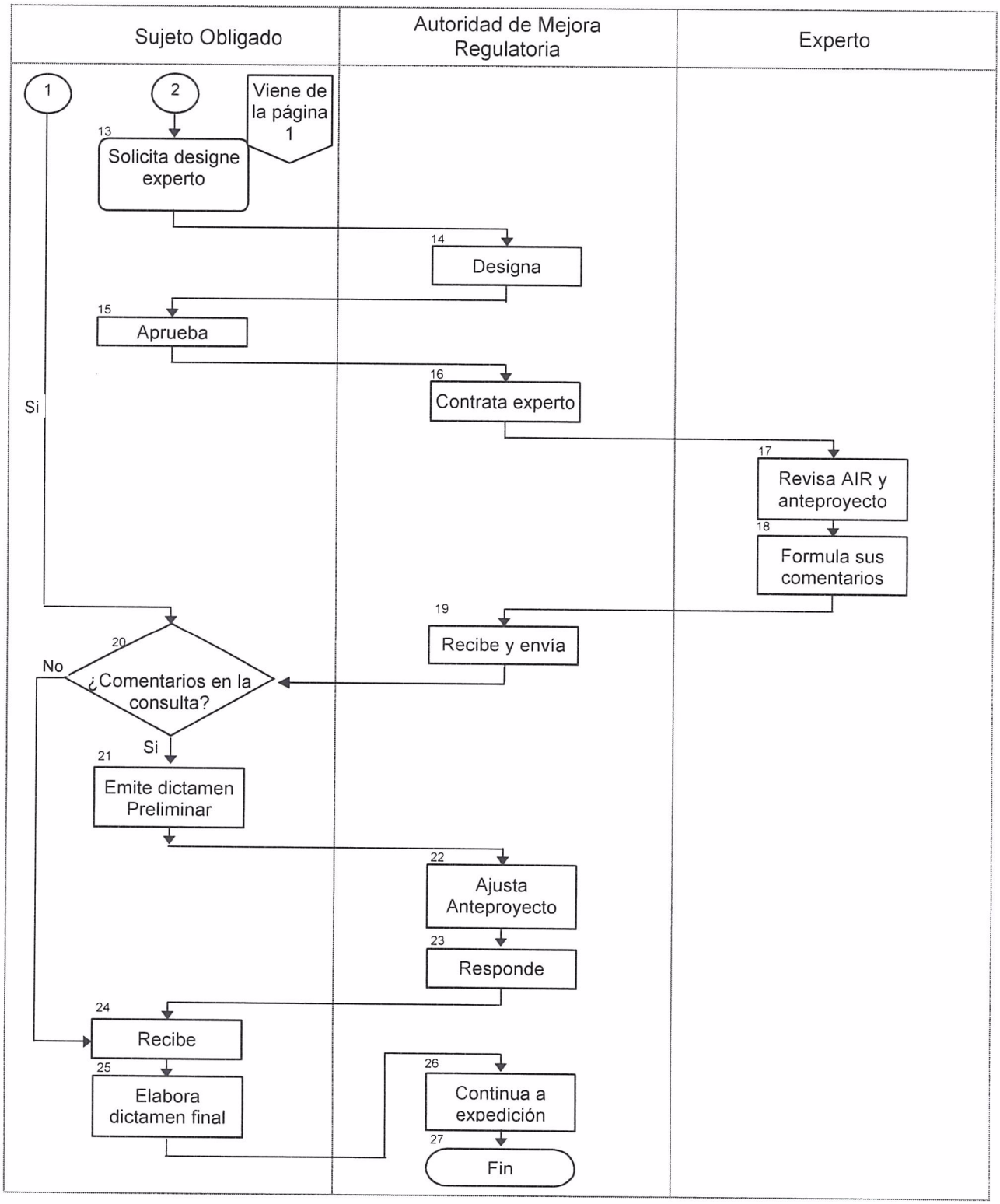


Diagrama de flujo

Anexos.

Formulario B. AIR ex Ante.

INFORMACIÓN GENERAL	
Título de la Regulación	
Nombre de la Dependencia o Entidad que lo promueve	
Nombre completo del Titular	
Nombre completo del Enlace de Mejora Regulatoria	
Tipo de ordenamiento jurídico	Fecha de envío a Jefatura de Gabinete
Punto de Contacto Nombre: Cargo: Teléfonos:	correo electrónico:

ANTEPROYECTO REGULATORIO
Anexar el documento con el texto completo del anteproyecto regulatorio.

I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS
1. Explique la problemática que da origen a la necesidad de la intervención gubernamental a través de la regulación propuesta
2. Proporcione evidencia empírica de la problemática y der posible datos estadísticos
3. Describa los objetivos generales que persigue la Propuesta Regulatoria
4. Defina la población objetivo
5. Indique las regulaciones, obligaciones regulatorias y/o actos a ser modificados, abrogados o derogados, con la finalidad de reducir el costo de cumplimiento de los mismos
6. Indique los ordenamientos legales que dan fundamento jurídico al anteproyecto

II. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	
7. Señale si existen políticas públicas y disposiciones regulatorias directamente aplicables a la problemática materia del proyecto y explicar por qué son insuficientes para atender la problemática identificada	
Nombre(s) de la política(s)	Explicación del porque son insuficientes
1	
2	
N	
8. Efectué el análisis de las alternativas no regulatorias que son consideradas para solucionar la problemática evaluada y lo que pasaría en caso de implementarlas, incluyendo la opción de no emitir la regulación	
Nombre de la alternativas	Análisis
1. No emitir la regulación	

2.	
N	

9. Explique por qué la regulación o propuesta regulatoria, es preferible al resto de las alternativas

III. EVALUACIÓN DE LOS COSTOS Y BENEFICIOS

10. Identifique y evalúe los Costos de la regulación o propuesta regulatoria, que resulten aplicables para cada grupo afectado.

	Cualitativos	*Cuantitativos*	
Grupo 1			$
Grupo 2			$
			$
Grupo "n"			$

11. Identifique y evalúe los Beneficios de la regulación o propuesta regulatoria, que resulten aplicables para cada grupo afectado.

	Cualitativos	*Cuantitativos*	
Grupo 1			$
Grupo 2			$
Grupo "*n*"			$

12. Identificar y evaluar Otros tipos de impactos.

	Cualitativos	*Cuantitativos*	
Grupo 1			
Grupo 2			
Grupo "*n*"			

13. Justifique por qué los beneficios de la regulación o propuesta regulatoria son superiores a los costos

IV. MECANISMOS, METODOLOGÍAS E INDICADORES

14. Identifique y describir los mecanismos, metodologías e indicadores que serán utilizados para evaluar el logro de los objetivos de la regulación, señalados en el numeral 3

15. Analice los mecanismos y capacidades de implementación, verificación e inspección que implica y establece la regulación

	Mecanismos	*Capacidades*
Implementación		
Verificación		
Inspección		

V. CONSULTA PÚBLICA

16. Describa los esfuerzos de consulta pública llevados a cabo para generar la regulación o propuesta regulatoria (reuniones con sectores, con organizaciones, ciudadanos)

17. De ser el caso, señalar las opiniones recabadas de los sectores interesados y de los particulares incluidas en la propuesta.

Sector	Opiniones recabadas
Económico	
Educativo	
Social	
Particulares	

18. Señalar las experiencias de otros países, gobiernos, practicas exitosas, legislaciones o regulaciones y demás elementos contempladas o consultados para integrarlas en la propuesta

Denominación de lo consultado	Describa brevemente el aspecto considerado

PR-JG-COMSOC-01 Procedimiento Solicitud de diseño para mantener la imagen institucional del H. Ayuntamiento de Veracruz.

i. Propósito:

Establecer el procedimiento mediante el cual se atiendan las solicitudes de diseño gráfico para la realización de materiales y productos de comunicación, cuidando en todo momento las políticas de identidad del Ayuntamiento de Veracruz.

ii. Alcance:

Dependencias y Entidades, Organismos Autónomos, Organismos Desconcentrados y Organismos Públicos Descentralizados que conforman la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Veracruz.

iii. Políticas y Normas de Operación:

Las solicitudes de diseño gráfico para la realización de materiales y productos de comunicación, deberán ser presentadas a través del Formato de Requerimiento de Diseño Gráfico de la Jefatura de Diseño e Imagen; debidamente requisitado, por medio impreso o electrónico; o en su caso a través de oficio, conteniendo todos aquellos elementos e información (texto e imágenes) que permitan realizar el producto de comunicación deseado por el área solicitante.

La solicitudes deberán ser presentadas por lo menos tres días hábiles antes a la fecha de entrega, para poder ser atendidas en tiempo y forma por la Jefatura de Diseño e Imagen de la Coordinación de Comunicación Social e Imagen.

Los diseños y productos generados se apegarán en todo momento a las disposiciones establecidas en el Manual de identidad del Ayuntamiento de Veracruz vigente para la presente administración municipal.

iv. Frecuencia:

Diaria o cada vez que se requiera la realización de diseños de productos de comunicación.

Procedimiento: Procedimiento Solicitud de diseño para mantener la imagen institucional del H. Ayuntamiento de Veracruz	**Clave:**	PR-JG-COMSOC-01
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 3
Dirección: Jefatura de Gabinete. Coordinación de Comunicación Social e	**Área Responsable:** Jefatura de Diseño e Imagen	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Área solicitante	Solicita por escrito o de manera electrónica, mediante un formato de requerimiento de diseño	Petición por escrito del área solicitante y formato de requerimiento de diseño
2	Recepcionista	Recibe oficio del área solicitante	
2.1	Recepcionista	Revisa que este completa la información **¿En el caso de cumplir con los datos?**	
3	Recepcionista	**SI** Entrega oficio del área solicitante a la Coordinadora de Comunicación Social e Imagen **NO** Se regresa al área solicitante	
4	Coordinadora de Comunicación Social e Imagen	Revisa y turna oficio a la Jefa de Diseño e Imagen	
5	Jefa de Diseño e Imagen	Recibe y evalúa que la solicitud cumpla con los requisitos necesarios para la elaboración del diseño establecidos en el Manual de Identidad **¿la petición se apega a los requisitos para la elaboración del diseño?** **SI** se asigna al diseñador para su elaboración **NO** responde al solicitante indicando los requisitos con los que no cumple y son necesarios para realización de la solicitud.	

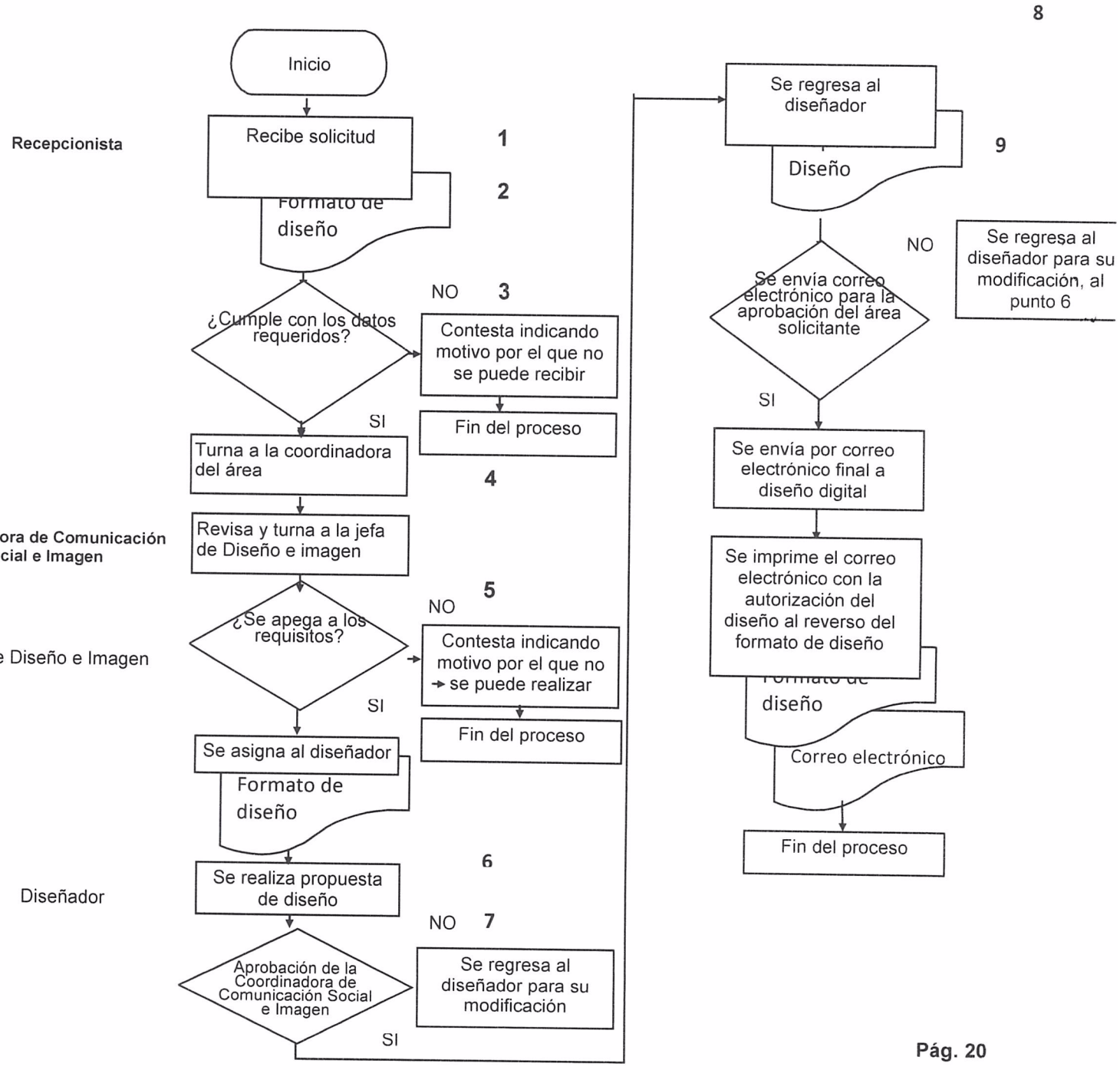
Procedimiento: Solicitud Diseño para mantener la imagen institucional del H. Ayuntamiento de Veracruz	**Clave:**	PR-JG-COMSOC-01
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 3
Dirección: Jefatura de Gabinete. Coordinación de Comunicación Social e	**Área Responsable:** Jefatura de Diseño e Imagen	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
6	Diseñador	Realiza la propuesta de diseño	Propuesta diseño
6.1	Diseñador	La propuesta de diseño lo turna a la Coordinadora para observaciones	Propuesta diseño
7	Coordinadora de Comunicación Social e Imagen	Se pasa a aprobación con la Coordinadora de Comunicación Social e Imagen **¿Cumple con elementos de la imagen institucional?** **SI** Lo regresa al diseñador **NO** se regresa al punto 6 para re-diseñar con las observaciones hechas por la Coordinadora de Comunicación Social e Imagen	
8	Diseñador	Se envía por correo electrónico al área solicitante para su corrección o autorización de la propuesta de diseño vía correo electrónico **¿Cumple con las expectativas del solicitante?** **SI** Se envía el diseño en alta resolución si así se requiere **NO** se regresa al punto 6 para re-diseñar con las observaciones hechas por el área solicitantes	Diseño
8.1			

Procedimiento: Solicitud Diseño para mantener la imagen institucional del H. Ayuntamiento de Veracruz	**Clave:**	PR-JG-COMSOC-01
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	3 de 3
Dirección: Jefatura de Gabinete. Coordinación de Comunicación Social e Imagen	**Área Responsable:** Jefatura de Diseño e Imagen	

Diagrama de Flujo



PR-JG-COMSOC-02 Procedimiento de Solicitud producción audiovisual para mantener la imagen institucional del H. Ayuntamiento de Veracruz.

i. Propósito:

Establecer el procedimiento mediante el cual se atiendan las solicitudes de producción de materiales y productos audiovisuales de comunicación, cuidando en todo momento las políticas de identidad del Ayuntamiento de Veracruz.

ii. Alcance:

Dependencias y Entidades, Organismos Autónomos, Organismos Desconcentrados y Organismos Públicos Descentralizados que conforman la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Veracruz.

iii. Políticas y Normas de Operación:

Las solicitudes de producción de materiales audiovisuales de comunicación, deberán ser presentadas por medio impreso o electrónico; a través de un oficio, conteniendo todos aquellos elementos e información (texto e imágenes) que permitan realizar el producto de comunicación deseado por el área solicitante.

La solicitudes deberán ser presentadas por lo menos cinco días hábiles antes a la fecha de entrega, para poder ser atendidas en tiempo y forma por las Jefaturas de Producción Audiovisual, y de Enlace con DIF Municipal, de la Coordinación de Comunicación Social e Imagen.

Los diseños y productos generados se apegarán en todo momento a las disposiciones establecidas en el Manual de identidad del Ayuntamiento de Veracruz vigente para la presente administración municipal.

iv. Frecuencia:

Diaria o cada vez que se requiera la realización de productos de comunicación audiovisual.

Procedimiento de Solicitud producción audiovisual para mantener la imagen institucional del H. Ayuntamiento de Veracruz	**Clave:**	PR-JG-COMSOC-02
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 3
Dirección: Jefatura de Gabinete. Coordinación de Comunicación Social e Imagen	**Área Responsable:** Jefatura de Producción Audiovisual y Jefatura de Enlace con DIF Municipal	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Área solicitante	Solicita por escrito o de manera electrónica, mediante un oficio	Petición por escrito del área solicitante
2	Recepcionista	Recibe oficio del área solicitante	
2.1	Recepcionista	Revisa que este completa la información **¿En el caso de cumplir con los datos?**	
3	Recepcionista	**SI** Entrega oficio del área solicitante a la Coordinadora de Comunicación Social e Imagen **NO** Se regresa al área solicitante	
4	Coordinadora de Comunicación Social e Imagen	Revisa y turna oficio a la jefa de producción audiovisual	
5	Jefa de producción audiovisual	Recibe y evalúa que la solicitud cumpla con los requisitos necesarios para la elaboración del material audiovisual **¿la petición se apega a los requisitos para la elaboración del material audiovisual?** **SI** se calendariza para ir a la cobertura y se asigna al camarógrafo y fotógrafo **NO**	
6	Camarógrafo y fotógrafo	responde al solicitante indicando los requisitos con los que no cumple y son necesarios para realización de la solicitud.	
6.1	Camarógrafo y fotógrafo	Se calendariza el proyecto con el lugar y la fecha	
7	Coordinadora de Comunicación Social e Imagen	Se trasladan al lugar y recopilan material fotográfico y/o de video	

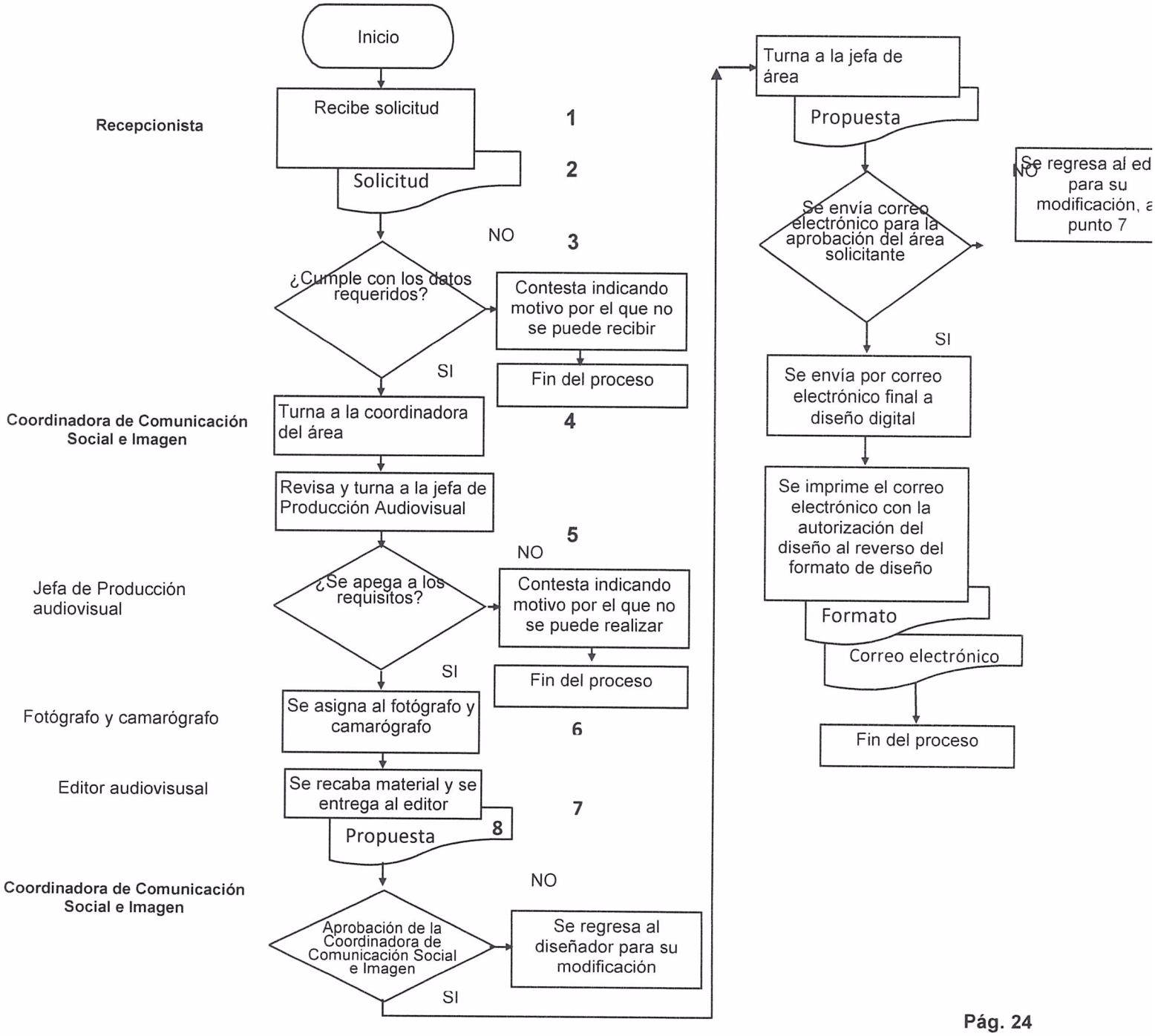
Procedimiento de Solicitud producción audiovisual para mantener la imagen institucional del H. Ayuntamiento de Veracruz	**Clave:**	PR-JG-COMSOC-02
	Fecha:	2020-dic-10
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 3
Dirección: Jefatura de Gabinete. Coordinación de Comunicación Social e Imagen	**Área Responsable:** Jefatura de Producción Audiovisual y Jefatura de Enlace con DIF Municipal	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
6.3	Camarógrafo y fotógrafo	Al regresar a la oficina se vacía el material recaudado y se comparte con el editor audiovisual	
7	Editor audiovisual	Realiza la edición del material recaudado	Material en postproducción
8	Coordinadora de Comunicación Social e Imagen	Se pasa a aprobación con la Coordinadora de Comunicación Social e Imagen **¿Cumple con elementos de la imagen institucional?** **SI** Lo regresa a la jefa de producción audiovisual **NO** se regresa al punto 7 para re-editar con las observaciones de la Coordinadora de Comunicación Social e Imagen	
9	Jefa de producción audiovisual	Se envía por correo electrónico al área solicitante para su corrección o autorización de la propuesta de material audiovisual vía correo electrónico **¿Cumple con las expectativas del solicitante?** **SI** Se envía el material audiovisual en alta resolución vía we transfer **NO** se regresa al punto 7 para re-edición con las observaciones hechas por el área solicitantes	Material audiovisual
9.1	Jefa de producción audiovisual	Imprime en el reverso del oficio, la autorización recibida por correo electrónico **Fin del proceso**	

Procedimiento de Solicitud producción audiovisual para mantener la imagen institucional del H. Ayuntamiento de Veracruz	**Clave:**	PR-JG-COMSOC-02
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	3 de 3
Dirección: Jefatura de Gabinete. Coordinación de Comunicación Social e Imagen	**Área Responsable:** Jefatura de Producción Audiovisual y Jefatura de Enlace con DIF Municipal	

Diagrama de Flujo



PR-JG-COMSOC-03 Procedimiento para la Elaboración de Boletines y Comunicados de las actividades del Presidente Municipal

i. Propósito:

Establecer el procedimiento para elaborar los Boletines y Comunicados de las actividades del Presidente Municipal en su calidad de titular de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Veracruz.

ii. Alcance:

Medios de comunicación local, periodistas y ciudadanos del municipio de Veracruz y de la zona conurbada en la que se encuentra el municipio;

iii. Políticas y Normas de Operación:

Los boletines y comunicados deberán ser elaborados de manera pronta y expedita por los integrantes de la Jefatura de Información, y de la Jefatura de Enlace con DIF Municipal, de la Coordinación de Comunicación Social e Imagen; procurando el buen uso de las reglas ortográficas y de sintaxis, además de apegarse en todo momento a la política de Comunicación de la administración pública municipal del Ayuntamiento de Veracruz;

Dichos materiales informativos serán difundidos de manera electrónica a los representantes de los medios de comunicación de la zona conurbada en la que se encuentra el municipio de Veracruz, así como por lo canales de comunicación de este sujeto obligado; con el objeto de su máxima publicidad y difusión entre los ciudadanos del municipio de Veracruz.

iv. Frecuencia:

Semanal o cada vez que se lleven al cabo actividades mediáticas por parte del Presidente Municipal.

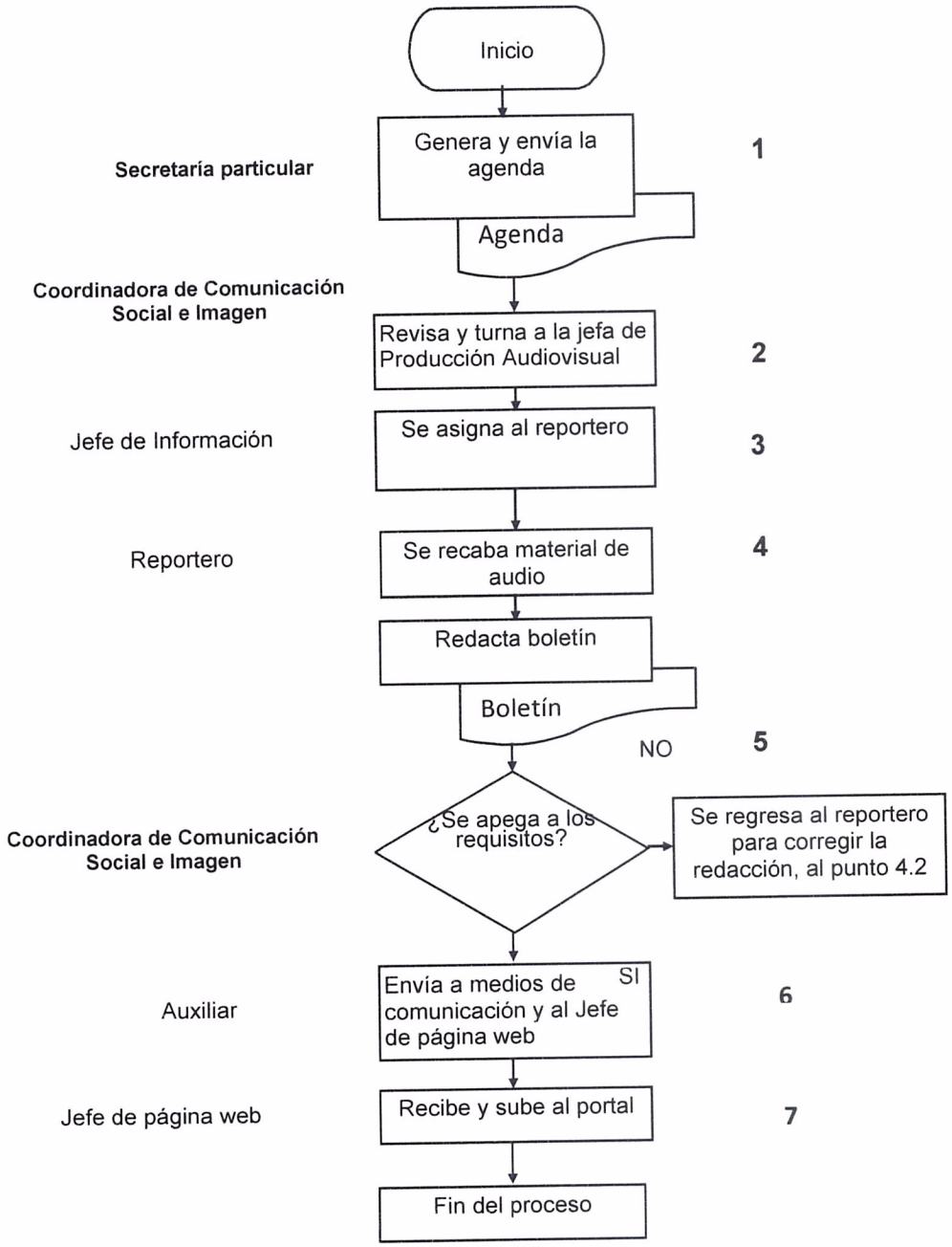
Procedimiento para la Elaboración de Boletines y Comunicados de las actividades del Presidente Municipal	**Clave:**	PR-JG-COMSOC-03
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Jefatura de Gabinete Coordinación de Comunicación Social e Imagen	**Área Responsable:** Jefatura de Información y Jefatura de Enlace con DIF Municipal	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Secretaría Particular	Reparte agenda indicando hora y lugar de eventos programados por el Presidente Municipal	Petición por escrito del área solicitante
2	Coordinadora de Comunicación Social e Imagen	Evalúa y turna a Jefatura de Información y Jefe de Enlace con DIF Municipal	
3	Jefe de información o Jefe de Enlace con DIF Municipal	Asigna al reportero que cubrirá el evento	
4	Reportero	Se traslada al lugar para cubrir el evento agendado por Secretaría Particular	
4.1		Recaba material de audio del Presidente Municipal y de las autoridades y funcionarios que participaron en el evento	
4.2		Se regresa a la oficina para redactar boletín	Boletín
4.3		Turna a Coordinación de Comunicación Social e imagen para Vo. Bo.	
5	Coordinadora de Comunicación Social e Imagen	Coordinadora de Comunicación Social e Imagen evalúa y autoriza el boletín **¿Cumple con los elementos de información necesarios para su difusión?** **SI** Turna al auxiliar el boletín **NO** se regresa al punto 4.2 para redactar de nuevo el boletín	Boletín
6	Auxiliar	Recibe y envía a medios de comunicación y a Jefatura de página web	
7	Jefe de página web	Recibe y publica en la sección de comunicados y noticias del portal **Fin del proceso**	

Procedimiento para la Elaboración de Boletines y Comunicados de las actividades del Presidente Municipal	**Clave:**	PR-JG-COMSOC-03
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Jefatura de Gabinete Coordinación de Comunicación Social e Imagen	**Área Responsable:** Jefatura de Información y Jefatura de Enlace con DIF Municipal	

Diagrama de Flujo



PR-JG-COMSOC-04 Procedimiento para la elaboración de materiales y síntesis informativas de la Jefatura de Monitoreo del H. Ayuntamiento de Veracruz

i. Propósito:

Establecer el procedimiento para elaborar los materiales y síntesis informativas del monitoreo realizado a la cobertura que los medios de comunicación local, realicen de las actividades del Presidente Municipal y de aquellas dependencias que conforman e integran la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Veracruz.

ii. Alcance:

Titular del Sujeto obligado y los Titulares de las Dependencias y Entidades, Organismos Autónomos, Organismos Desconcentrados y Organismos Públicos Descentralizados que conforman la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Veracruz.

iii. Políticas y Normas de Operación:

Los materiales de comunicación y síntesis informativa deberán ser elaborados de manera pronta y expedita por los integrantes de la Jefatura de Monitoreo de la Coordinación de Comunicación Social e Imagen; procurando el buen uso de las reglas ortográficas y de sintaxis, respetando la redacción de las notas informativas, columnas, reportajes y productos de comunicación publicados por los medios de comunicación impresos, radiofónicos, digitales y televisivos en los que se realice el monitoreo.

Dichos materiales informativos serán difundidos de manera electrónica para su conocimiento al Presidente Municipal y a los Titulares de las Dependencias y Entidades, Organismos Autónomos, Organismos Desconcentrados y Organismos Públicos Descentralizados que conforman la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Veracruz.

iv. Frecuencia:

Diario y durante el transcurso del día en los horarios de mayor publicación y difusión de información por parte de los medios de comunicación en los que se realice el monitoreo.

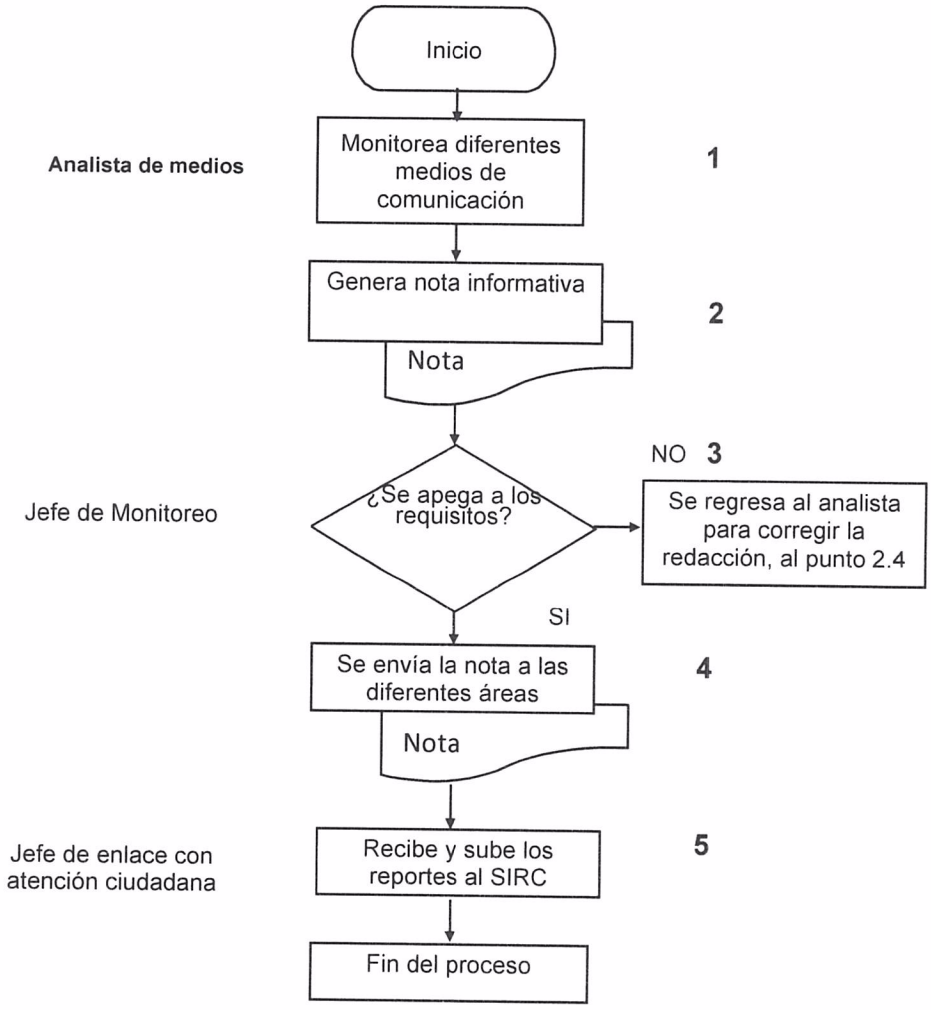
Procedimiento para la elaboración de materiales y síntesis informativas de la Jefatura de Monitoreo del H. Ayuntamiento de Veracruz	**Clave:**	PR-JG-COMSOC-04
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Jefatura de Gabinete Coordinación de Comunicación Social e Imagen.	**Área Responsable:** Jefatura de Información y Jefatura de Enlace con DIF Municipal	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Analistas de medios	Recaudan información a través del monitoreo de medios de información en diferentes turnos de 7:00 hrs. a 22:00 hrs.	
2	Analistas de medios	Monitorea noticieros de radio	
2.1		Escanea periódicos del puerto recabando notas de relevancia	
2.2		Monitorea Noticieros del puerto (Telever y RTV)	
2.3		Monitorea distintos portales web de noticias	
2.4		Genera notas de manera inmediata	
2.5		Manda las notas a la Jefa de Monitoreo	
3	Jefa de Monitoreo	Evalúa la nota **¿Si está correcta la redacción?** **SI** Se archiva y se distribuye la nota **NO** se regresa al analista de medios para la corrección de la nota.	
4	Jefa de Monitoreo	se difunde a las áreas correspondiente (Si son notas de reportes ciudadanos se mandan al jefe de enlace con atención ciudadana)	
5	Jefe de enlace con atención ciudadana	Recibe y captura en el portal CIRC las notas con quejas recibidas **Fin del proceso**	

Procedimiento para la elaboración de materiales y síntesis informativas de la Jefatura de Monitoreo del H. Ayuntamiento de Veracruz	**Clave:**	PR-JG-COMSOC-04
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Jefatura de Gabinete Coordinación de Comunicación Social e Imagen.	**Área Responsable:** Jefatura de Información y Jefatura de Enlace con DIF Municipal	

Diagrama de Flujo



PR-JG-COMSOC-05 Procedimiento para la Solicitud de difusión de las actividades y acciones a través de redes sociales institucionales del H. Ayuntamiento de Veracruz.

i. Propósito:

Establecer el procedimiento mediante el cual se atiendan las solicitudes de difusión, de los productos de comunicación, relativos a las actividades y acciones de las Dependencias y Entidades, Organismos Autónomos, Organismos Desconcentrados y Organismos Públicos Descentralizados que conforman la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Veracruz, a través de las redes sociales y los canales de comunicación oficial; cuidando en todo momento la política de comunicación e imagen del Ayuntamiento de Veracruz.

ii. Alcance:

Ciudadanos del municipio de Veracruz y de la zona conurbada en la que se encuentra el municipio; medios de comunicación local, periodistas y cualquier persona con acceso a internet.

iii. Políticas y Normas de Operación:

Las solicitudes de diseño gráfico para la las solicitudes de difusión, de los productos de comunicación, relativos a las actividades y acciones realizadas, deberán ser presentadas a través de oficio, por medio electrónico o impreso; conteniendo todos aquellos elementos gráficos y audiovisuales a difundir; además de toda aquella información que permitan realizar la publicación solicitada.

La solicitudes deberán ser presentadas por lo menos tres días hábiles antes a la fecha de publicación, para poder ser atendidas en tiempo y forma por la Jefatura de Redes Sociales y/o Jefatura de Enlace con DIF Municipal, de la Coordinación de Comunicación Social e Imagen.

Los materiales y productos de comunicación deberán haber sido elaborados por las Jefaturas de Diseño e Imagen y/o Jefatura de Producción Audiovisual; o contar con la autorización de la Coordinación de Comunicación Social e Imagen para su difusión; lo anterior con el objeto de apegarse en todo momento a las disposiciones establecidas en el Manual de identidad del Ayuntamiento de Veracruz vigente para la presente administración municipal.

Dichos materiales informativos serán difundidos y publicados a través de las redes sociales oficiales y canales de comunicación digital de este sujeto obligado, con el objeto de su máxima publicidad y difusión entre los ciudadanos del municipio de Veracruz.

iv. Frecuencia:

Diaria o cada vez que se requiera la difusión de las acciones realizadas por este sujeto obligado.

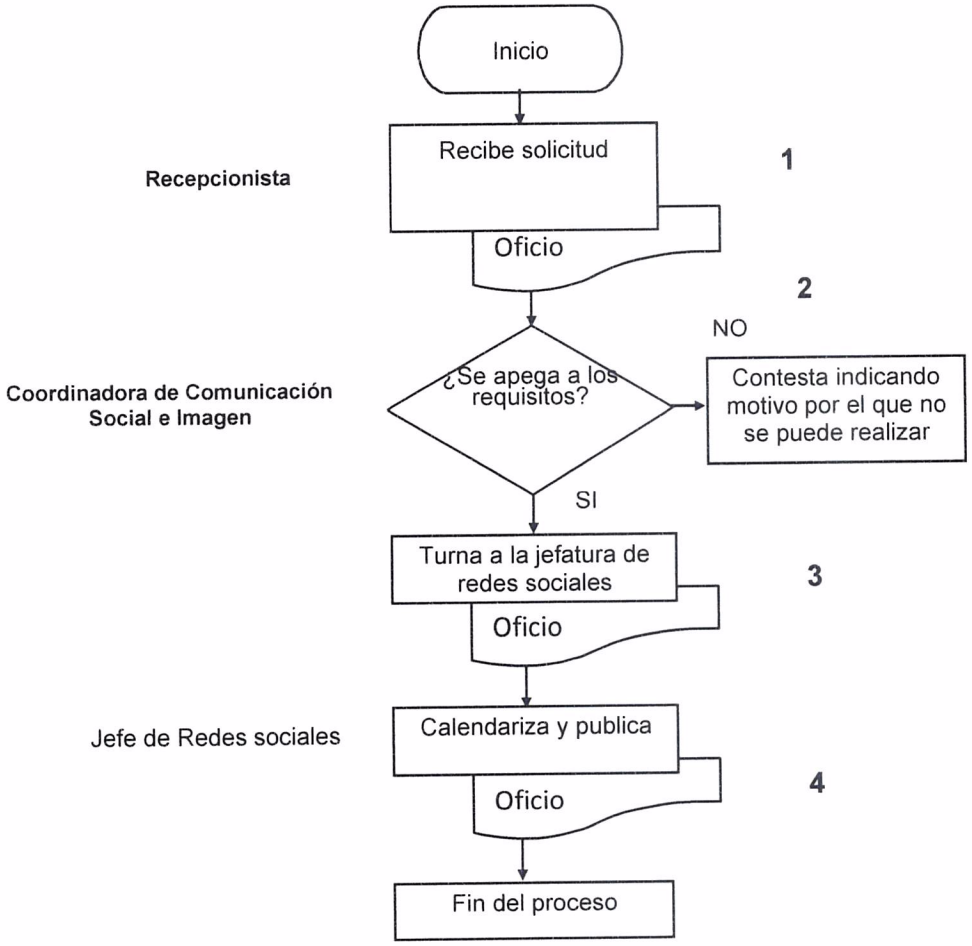
Procedimiento: Solicitud de difusión de las actividades y acciones a través de redes sociales institucionales del H. Ayuntamiento de Veracruz	**Clave:**	PR-JG-COMSOC-05
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Jefatura de Gabinete Coordinación de Comunicación Social e Imagen.	**Área Responsable:** Jefatura de Redes Sociales y Jefatura de Enlace con DIF Municipal	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Área solicitante	Solicita por medio de un oficio difusión de las actividades y acciones a través de redes sociales institucionales	Oficio de solicitud
2	Recepcionista	Recibe oficio del área solicitante	
2.1	Recepcionista	Turna oficio del área solicitante a la Coordinadora de Comunicación Social e Imagen	
3	Coordinadora de Comunicación Social e Imagen	Recibe y evalúa que la solicitud cumpla con la política de comunicación e imagen institucional **¿la petición cumple con las políticas de comunicación e imagen institucional?** **SI** se turna al Jefe de Redes Sociales y al Jefe de Enlace con DIF Municipal **NO** responde al solicitante indicando los motivos por el cual no se puede publicar en dicha red social.	
4	Jefe de Redes Sociales o Jefe de Enlace con DIF Municipal	Realiza la calendarización de la publicación en las redes sociales indicadas	
4.1		Publica la información en las diversas redes sociales institucionales del H. Ayuntamiento de Veracruz **Fin del proceso**	

Procedimiento: Solicitud de difusión de las actividades y acciones a través de redes sociales institucionales del H. Ayuntamiento de Veracruz	**Clave:**	PR-JG-COMSOC-05
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Jefatura de Gabinete Coordinación de Comunicación Social e Imagen.	**Área Responsable:** Jefatura de Redes Sociales	

vi. Diagrama de Flujo



PR-JG-CAC-01 Procedimiento recepción de peticiones en oficina de Atención Ciudadana y en Campo.

i. Propósito:

Solución y seguimiento a las solicitudes y peticiones de la ciudadanía.

ii. Alcance:

Ciudadanos habitantes del municipio de Veracruz.
Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal que brindan trámites y servicios a los ciudadanos.

iii. Políticas y Normas de Operación:

Cualquier ciudadano puede acudir a la Coordinación de Atención Ciudadana a gestionar peticiones, solicitudes, reportes y quejas respecto a los servicios municipales.

Las quejas también se reciben por correo electrónico, en recorridos diarios con Alcalde, vía telefónica, redes sociales y módulos.

Las peticiones se registran en el sistema de atención ciudadana SIRC y se genera boleta de atención ciudadana.

La coordinación de atención ciudadana, canaliza las boletas a la dirección o departamento al que corresponde dar seguimiento y solución.

Solo se toman peticiones que compete al Municipio de Veracruz

Se otorgan 10 días hábiles para la atención del reporte, de no ser así el solicitante contacta a la coordinación de atención ciudadana para el seguimiento a su reporte.

No se reciben solicitudes o peticiones de servicios que no competen al Municipio, por ejemplo Comisión Federal de Electricidad, compañías telefónicas, entre otros, sin embargo se buscará orientar al ciudadano al respecto y cuando es posible se contacta directamente al prestador del servicio.

iv. **Frecuencia:** Diaria

Procedimiento: Recepción de peticiones en Oficina de Atención Ciudadana y en Campo.	**Clave:**	PR-JG-CAC-01
	Fecha:	12-200
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Jefatura de Gabinete	**Área Responsable:** Coordinación de Atención Ciudadana	

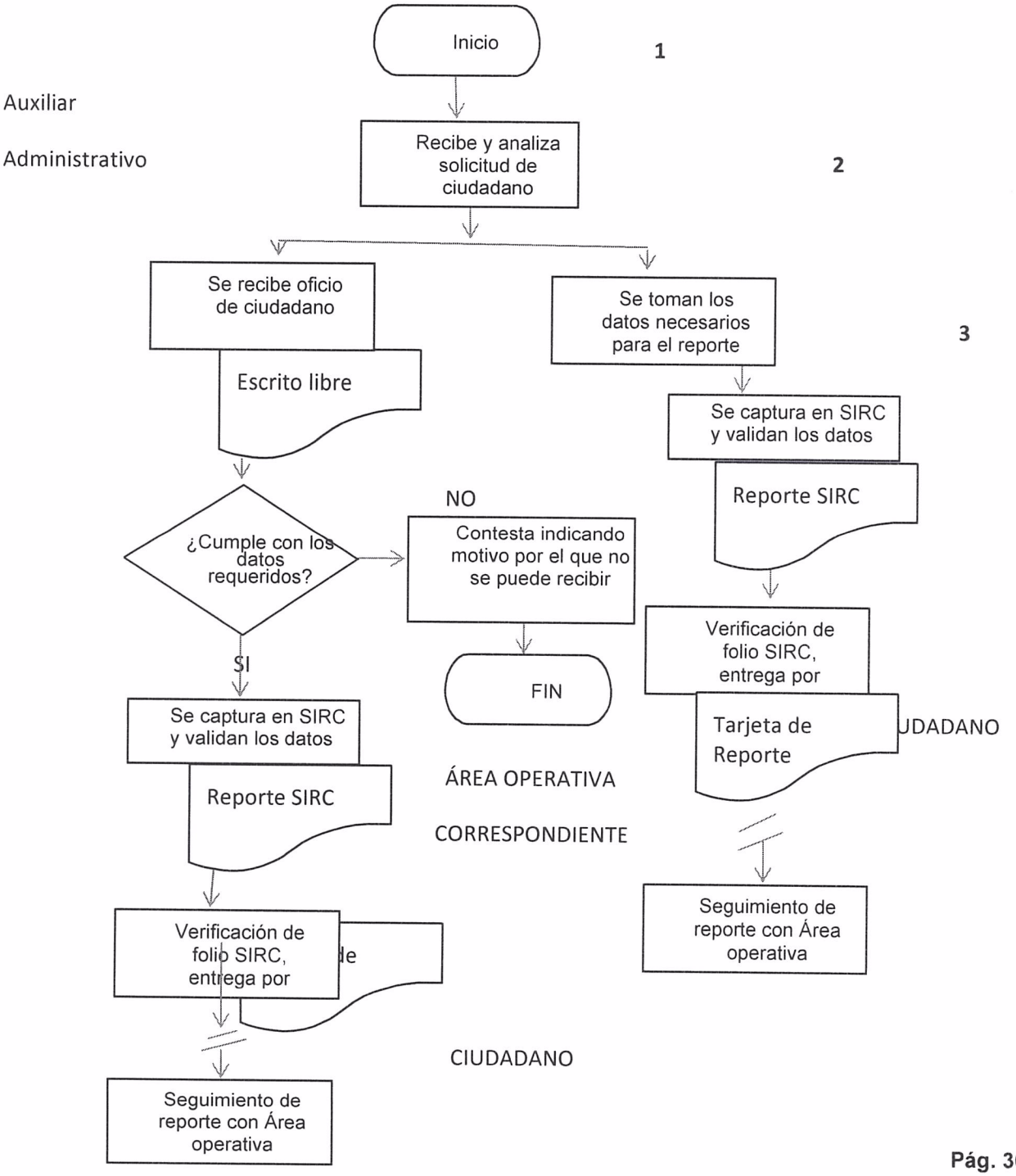
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		INICIO	
1	Ciudadano	Se presenta ciudadano a la oficina de atención ciudadana a realizar petición de caracter municipal	
2	Auxiliar Administrativo Auxiliar Administrativo	Se recibe al ciudadano y revisa el tipo de solicitud	
2.1	Auxiliar Administrativo	Si la solicitud es presentada por escrito se procede a leer el contenido de este ,para verificar que contenga como mínimo los siguientes datos: Nombre completo, descripción de la petición o reporte ,dirección , número de telefono local o celular	Escrito Libre
3	Auxiliar Administrativo	Se captura la solicitud en el sistema SIRC y antes de guardar la información se validan los datos con el ciudadano verificando que todos esten correctos	Reporte
4		Se realiza la verificación del número de folio que el SIRC emite y se le hace entrega al ciudadano por escrito de este, al mismo tiempo que se hace de su conocimiento la dirección municipal a la que fue canalizada y se hace entrega de los números de telefono de dicha área operativa	Tarjeta De Reporte
		FIN.	

vi.

Procedimiento: Recepción de peticiones en Oficina de Atención Ciudadana y en Campo.	**Clave:**	PR-JG-CAC-01
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Jefatura de Gabinete	**Área Responsable:** Coordinación de Atención Ciudadana	

vii. Diagrama de Flujo



PR-JG-CGG-01 Procedimiento para la gestión de recursos federales.

i. Propósito:
Obtener recursos adicionales para la realización de obras y acciones en el municipio.

ii. Alcance:
Realizar los trámites y las gestiones de los recursos adicionales la Coordinación de Gestión Gubernamental en coordinación con varias Direcciones.

iii. Políticas y Normas de Operación:
Presupuesto de Egresos de la Federación, lineamientos del fondo federal o reglas de operación del programa. Cabe mencionar que esta área de Gestión Gubernamental inicia la solicitud de recursos, pero una vez que se cuenta con éste, son las áreas responsables de cada propuesta de obra o acción quienes se encargarán de continuar con el proceso jurídico – administrativo correspondiente para la ejecución de las mismas.

iv. Frecuencia:
Anual y según convocatorias emitidas en forma periódica y disponibilidad presupuestal.

Procedimiento: para Gestión de Recursos Federales.	**Clave:**	PR-JG-CGG-01
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Jefatura de Gabinete.	**Área Responsable:** Coordinación de Gestión Gubernamental.	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Jefe de Planeación	Consulta de la publicación del Presupuesto de Egresos de la Federación para conocer los Programas Federales aprobados para el siguiente ejercicio fiscal.	https://www.dof.gob.mx/
2	Jefe de Planeación	Revisión periódica de la página del Diario Oficial de la Federación para consulta de la publicación de las Reglas de Operación de los Programas Federales dirigidos a Municipios.	https://www.dof.gob.mx/
3	Jefe de Planeación	Revisión y análisis de las Reglas de Operación del Programa Federal publicado para evaluar los objetivos y alcances del mismo, así como los requisitos de aplicación.	Publicación de Reglas de Operación del Programa Federal.
4	Coordinador de Gestión Gubernamental	Da a conocer a las Direcciones de los Programas susceptibles de gestión de recursos federales y sus correspondientes Reglas de Operación.	Oficio de conocimiento.
5	Coordinador de Gestión Gubernamental	Solicita a las Direcciones el proyecto a gestionar, de acuerdo con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación del Programa del que se desea obtener el apoyo de recursos federales.	Reuniones llevadas a cabo o acercamientos con los actores.

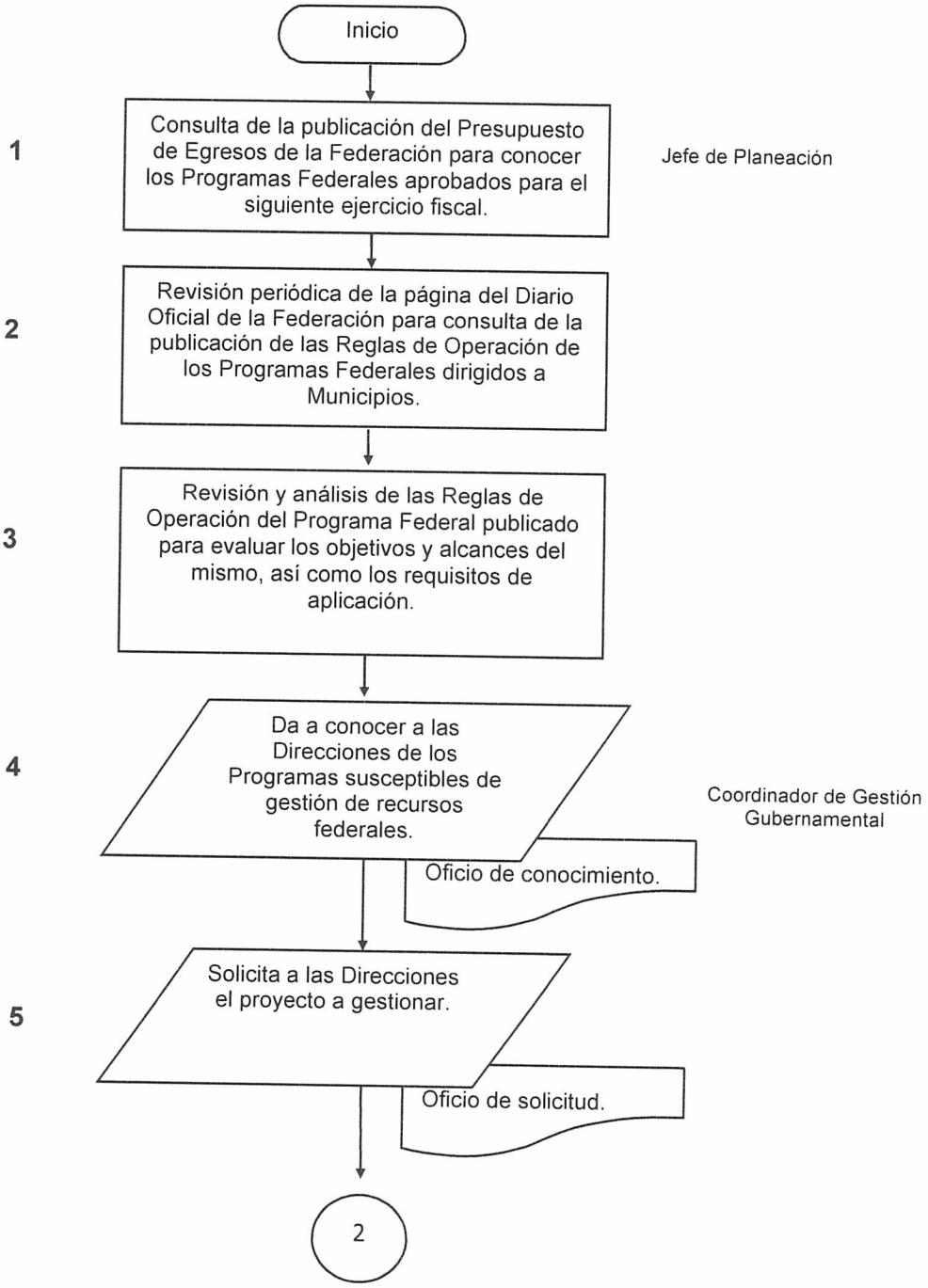
Procedimiento: Gestión de Recursos Federales.	**Clave:**	PR-JG-CGG-01
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Jefatura de Gabinete.	**Área Responsable:** Coordinación de Gestión Gubernamental.	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
6	Jefe de Planeación	Revisa la documentación enviada por la Dirección correspondiente y contacta con la Secretaría Federal encargada del Programa. **¿Cumple con los requisitos estipulados en las Reglas de Operación?**	Proyecto recibido de la Dirección responsable.
		SI	
7	Jefe de Planeación	Se integra la solicitud de apoyo.	
		NO	
	Jefe de Planeación	Se solicita a la Dirección realice las adecuaciones al expediente del proyecto del cual se desea solicitar apoyo.	Correo electrónico.
8	Coordinador de Gestión Gubernamental	Gestiona la solicitud de apoyo de recursos del Programa Federal para el proyecto en cuestión.	Oficio de solicitud.
9	Coordinador de Gestión Gubernamental	Informado de que recibiremos recursos para la realización del proyecto solicitado, se turna a la Dirección responsable para que programe las actividades propias de sus facultades.	Oficio de notificación.
		Fin del proceso	

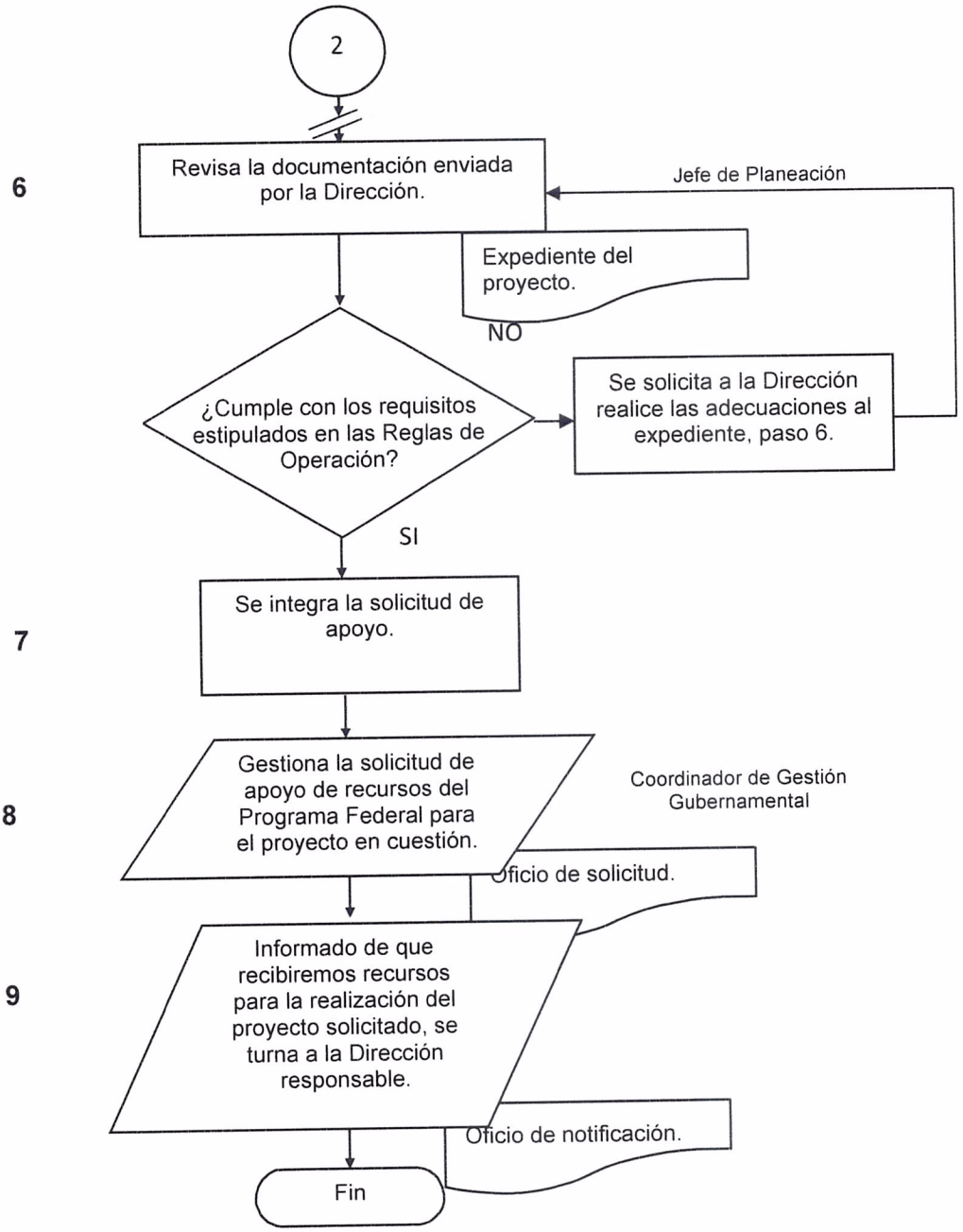
Procedimiento: Gestión de Recursos Federales.	**Clave:**	PR-JG-CGG-01
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Jefatura de Gabinete.	**Área Responsable:** Coordinación de Gestión Gubernamental.	

vi.



vii. Diagrama de Flujo

Procedimiento: Gestión de Recursos Federales.	**Clave:**	PR-JG-CGG-01
	Fecha:	12-2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Jefatura de Gabinete.	**Área Responsable:** Coordinación de Gestión Gubernamental.	



Directorio.

Mtra. Montserrat Aceval Acosta
Jefatura de Gabinete
Interior del Palacio Municipal, Primer Piso.
Centro Histórico.
Teléfono: (229) 200 2000 extensión 1135-136
jefaturadegabinete@veracruzmunicipio.gob.mx

Lic. César Edmundo Portilla Burelo.
Secretaría Particular
Interior del Palacio Municipal, Primer Piso.
Centro Histórico.
Teléfono: (229) 200 2000 extensión 1120- 1123
secretariaparticular@veracruzmunicipio.gob.mx

Mtro. Sergio A. Cortina Ceballos
Subdirección de Programa de Gobierno y Mejora Regulatoria.
Anexo del Palacio Municipal, Primer Piso.
Zaragoza s/n entre Zamora y Lerdo.
Teléfono: (229) 200 2000 extensión 1132.
progob@veracruzmunicipio.gob.mx

Lic. Marisa López Collado.
Coordinación de Comunicación Social e Imagen.
Interior del Palacio Municipal, Primer Piso. Centro
Teléfono: (229) 200 2000 extensión 1227-1229.
coordinaciondecomunicacion@veracruzmunicipio.gob.mx

Lic. Carolina Carrión Melchor.
Coordinación de Atención Ciudadana.
Palacio Municipal, Primer Piso. Centro
Teléfono: (229) 200 2000 extensión 1217.
atencionciudadana@veracruzmunicipio.gob.mx

Lic. Juan Carlos Saldaña Moran.
Coordinación de Gestión Gubernamental.
Interior del Palacio Municipal, Primer Piso. Centro
Teléfono: (229) 200 2000 extensión 1130.
gestiong@veracruzmunicipio.gob.mx

Firmas de autorización

Mtra. Montserrat Aceval Acosta.
Jefa de Gabinete.

Mtro. 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 Dirección de Servicios Públicos Municipales del H. Ayuntamiento de Veracruz, aprobado el 21 diciembre del año 2020.