Manual de Procedimientos

Dirección De Gobernación

	Nombre	Firmas
Elaboró:	Lic. Zoila del Carmen Lavoignet García.	
Revisó:	Lic. Julio Alberto Torres Martínez.	
Autorizó:	L.C. David de Jesús Ávila Cob.	

Índice

Contenido

I.- Introducción. 1
I.- Objetivo. 2
III.- Alcance: 2
IV.- Definiciones: 2
V.- Marco jurídico. 2
VI.- Políticas 2
VII.- Procedimientos 3
1.-Procedimiento para Gestión interinstitucional a solicitudes ciudadanas. 4
2.-Procedimiento para Registro de Extranjeros radicados en el Municipio. 7
3.-Procedimiento para Trámite de Fe de Vida para extranjeros. 10
4.- Procedimiento para Registro de Asociación Religiosa 14
5.- Procedimiento para Conformación de Comité de Contraloría Social. 18
6.- Procedimiento para Certificación de Constancia expedida por el Jefe de Manzana 24
7.-Procedimiento para Certificación de firmas para anuencia. 30
8.-Procedimiento para Nombramiento de Jefes de Manzana 34
9.-Procedimiento para Capacitación de Jefes de Manzana 41
10.-Procedimiento para Atención a las solicitudes de los Jefes de Manzana y/o ciudadanos 46
11.- Procedimiento para Modificación de la Clave Única de Registro de Población 52
12.-Procedimiento para Cartilla de Identidad Militar 56
13.- Procedimiento de asesoría para trámite de pasaporte mexicano ordinario 61
14.- Procedimiento de protección y asistencia consular 66
..... 68
Directorio 69
Firmas de autorización 70

I.- Introducción.

El presente documento, denominado "Manual de Procedimientos de la Dirección de Gobernación", 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 Dirección de Gobernación, 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.

I.- 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 aplica a todas las áreas pertenecientes a la Dirección de Gobernación, por cuanto hace a la actividad específica que realizan, en coordinación con las diferentes Regidurías, Direcciones y Organismos Públicos Descentralizados.

IV.- Definiciones:

CURP.- Clave única de registro de población.
OME.- Oficina Municipal de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores.
CCS.- Comité de Contraloría Social.
RJM.- Reglamento de Jefes de Manzana.
PGI.- Programa General de Inversión
RENAPO.- Registro Nacional de Población.

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
- Bando de Gobierno del Municipio de Veracruz de Ignacio de la Llave

VI.- Políticas

Las políticas aplicables al presente Manual se especifican en cada uno de los procedimientos que lo integran.

VII.- Procedimientos

1. Gestión interinstitucional a solicitudes ciudadanas.
2. Registro de Extranjeros radicados en el Municipio.
3. Trámite de Fe de Vida para extranjeros.
4. Registro de Asociación Religiosa.
5. Conformación de Comité de Contraloría Social.
6. Certificación de Constancias de Jefes de Manzana.
7. Certificación de firmas para anuencia vecina.
8. Nombramiento de Jefes de Manzana.
9. Capacitación de Jefes de Manzana.
10. Atención a las solicitudes de los Jefes de Manzana y o/ ciudadanos
11. Modificación de la Clave Única del Registro de Población
12. Trámite de la Cartilla de Identidad Militar.
13. Asesoría para trámite de Pasaporte Mexicano Ordinario.
14. Protección y Asistencia Consular.

1.-Procedimiento para Gestión interinstitucional a solicitudes ciudadanas.

1.1.-Propósito: Atender las diversas solicitudes de la población, derivándolas a las dependencias facultadas a resolver de acuerdo con el ámbito de su competencia.

1.2.-Alcance: Subdirección de Gestión Social.

1.3.- Políticas y Normas de Operación

a. Los ciudadanos deberán proporcionar copia de su credencial de elector para presentar la queja o solicitud correspondiente.
b. La queja se gestiona al momento enviándola mediante SISTEMA SIRC- de acuerdo al área operativa del municipio que pertenezca. Una vez enviada la solicitud, el sistema genera un folio de seguimiento.
c. Es responsabilidad del Subdirector de Gestión Social y del personal administrativo del área supervisar que los datos de la queja pertenezcan al municipio de Veracruz y sea Jurisdicción del Municipio realizar dicha gestión.

1.4.- Frecuencia: Diaria

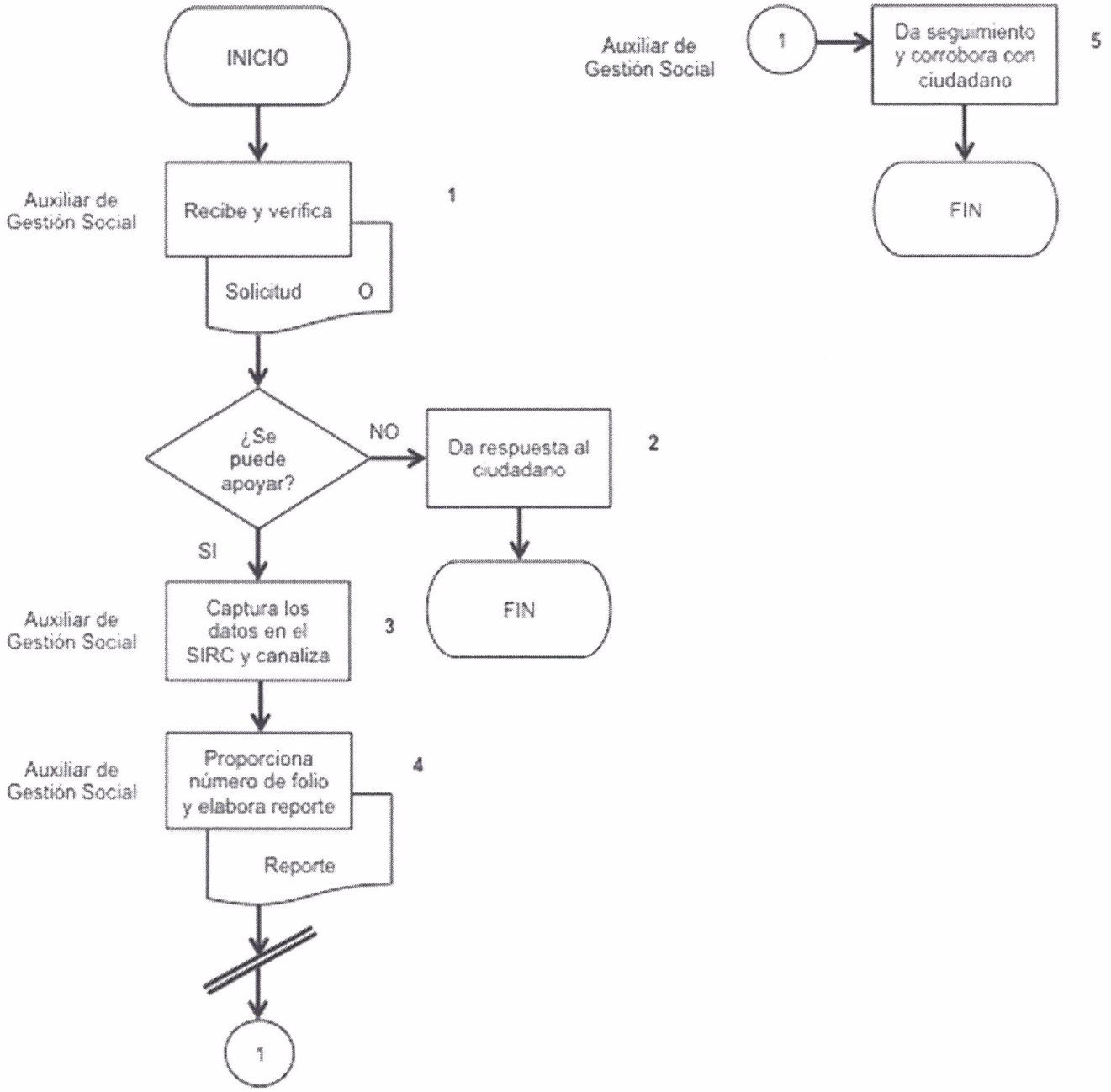
Procedimiento: Gestión Interinstitucional a solicitudes ciudadanas.	**Clave:**	PR-SDGS-01
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Subdirección de Gestión Social	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Auxiliar de Gestión Social	Recibe solicitud ciudadana y verifica que sea clara y que contenga datos de contacto suficientes.	Solicitud
		¿Se puede apoyar la solicitud?	
2	Auxiliar de Gestión Social	<u>En caso de que no se pueda apoyar:</u> Da respuesta al ciudadano indicándole el motivo de la negativa a su solicitud. Fin.	Reporte
3		<u>En caso de que si se pueda apoyar;</u> Captura los datos en el Sistema Integral de Relación con Ciudadanos y canaliza la petición a las diferentes dependencias del Ayuntamiento.	Oficio
4	Auxiliar de Gestión Social	Proporciona al ciudadano el Número de folio que emite el SIRC a la solicitud y se elabora el reporte del caso.	Solicitud ciudadana / Reporte.
		Pasa el tiempo	
5	Auxiliar de Gestión Social	Da seguimiento a la solicitud y se corrobora con el ciudadano que la misma haya sido atendida. Fin	Reporte

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Gestión Interinstitucional a solicitudes ciudadanas.	**Clave:**	PR-SDGS-01
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:**	Subdirección de Gestión Social



2.-Procedimiento para Registro de Extranjeros radicados en el Municipio.

2.1.-Propósito: Administrar el padrón del Registro de Extranjeros Radicados en el Municipio.

2.2.-Alcance: Subdirección de Gestión Social.

2.3- Políticas y Normas de Operación:

a. El Extranjero deberá presentar los documentos solicitados para el trámite para una previa revisión por el área.
b. El Solicitante (extranjero) deberá presentar los siguientes requisitos en original y copia simple:
    - Comprobante de domicilio
    - Fotografías tamaño infantil (a color o en blanco y negro) recientes
    - Acta de nacimiento
    - Pasaporte.
    - Cédula FM3
c. Una vez presentados los documentos de conformidad con lo solicitado, se procede a realizar el registro en los libros Municipales de Extranjeros.

2.4.- Frecuencia: Eventual

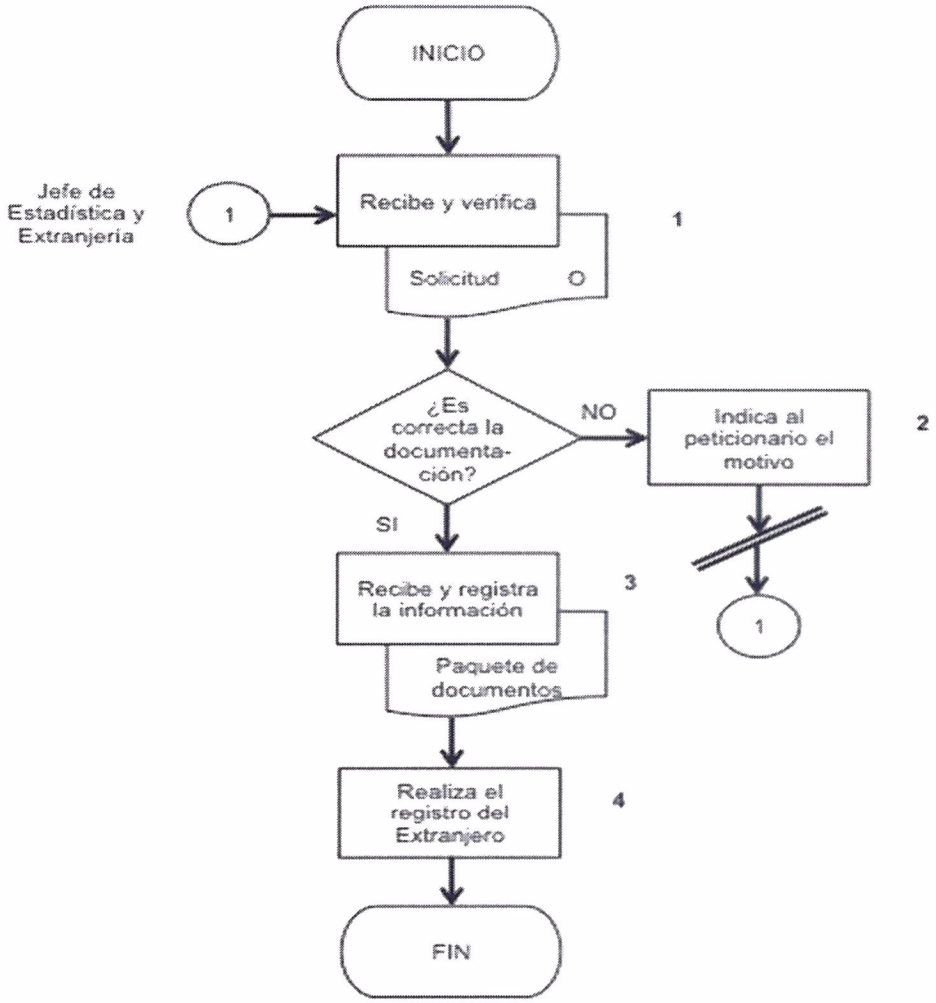
Procedimiento: Registro de Extranjeros radicados en el Municipio.	**Clave:**	PR-SDGS-02
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Subdirección de Gestión Social / Jefatura de Estadística y Extranjería.	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Jefe de Estadística y Extranjería	Inicio Recibe solicitud de registro y verifica que la documentación sea correcta. ¿Es correcta la documentación?	Paquete de documentos
2		En caso de que no sea correcta: Indica al peticionario el motivo por el cual no procede su solicitud. Pasa el tiempo Continúa con la actividad número 1	
3		En caso de que si sea correcta: Recibe y registra la información correspondiente.	Paquete de documentos
4		Realiza el registro del Extranjero radicado en el Municipio. Fin	Libro de registro de Extranjeros en el Municipio

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Registro de Extranjeros radicados en el Municipio.	**Clave:**	PR-SDGS-02
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Subdirección de Gestión Social / Jefatura de Estadística y Extranjería.	



3.-Procedimiento para Trámite de Fe de Vida para extranjeros.

3.1.-Propósito: Proporcionar la Fe de Vida a todo extranjero que establezca su residencia y se registre en el municipio.

3.2.-Alcance: Subdirección de Gestión Social.

3.3- Políticas y Normas de Operación

a. El Extranjero deberá presentar los documentos del trámite para una previa revisión del mismo, y posterior se le genera un recibo de pago para tesorería, del cual deberá presentar copia del Comprobante de pago para la entrega de su trámite.
b. Los pagos solo podrán ser en efectivo, y deberán ser dirigido a la Dirección de Ingresos del H. Ayuntamiento de Veracruz.
c. Para la entrega del trámite de la fe de vida, se requiere que se presente el original de pago efectuado en la Subdirección de Ingresos.
d. El trámite es personal.
e. El solicitante deberá presentar los siguientes requisitos, que se denominarán "Paquete de documentos":
    - Constancia o forma migratoria.
    - Pasaporte.
    - Comprobante de domicilio.
    - Fotografía tamaño pasaporte o infantil a color o blanco y negro.

f. La Constancia de Fe de Vida debe especificar que el ciudadano extranjero está registrado en el municipio y su domicilio exacto.

3.4.- Frecuencia: Eventual

Procedimiento: Trámite de fe de vida para extranjeros.	**Clave:**	PR-SDGS-03
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Subdirección de Gestión Social / Jefatura de Estadística y Extranjería.	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Jefe de Estadística y Extranjería	Recibe solicitud de fe de vida, verifica que la documentación sea correcta y que el extranjero se encuentre registrado.	Paquete de documentos
		¿Es correcta la documentación y se encuentra registrado?	
2	Jefe de Estadística y Extranjería	<u>En caso de que no sea correcta:</u> Indica al peticionario el motivo por el cual no procede su solicitud.	
		Pasa el tiempo	
		Continúa con la actividad número 1	
3		<u>En caso de que si sea correcta:</u> Recibe y registra la información junto con la documentación presentada.	
4	Jefe de Estadística y Extranjería	Expide y entrega al ciudadano pase a tesorería para el pago del trámite. Pasa el tiempo (15 minutos aproximadamente)	Libro de Registro
5	Jefe de Estadística y Extranjería	Recibe original y copia de Pase a Tesorería, emite la constancia de Fe de Vida y turna a la Dirección para firma.	
		Pasa el tiempo (1 día aproximadamente)	
6		Recibe de Dirección constancia de Fe de Vida firmada.	
7	Jefe de Estadística y Extranjería	Entrega Fe de Vida al peticionario.	Constancia de Fe de Vida
		Fin	

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Trámite de fe de vida para extranjeros.	**Clave:**	PR-SDGS-03
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Subdirección de Gestión Social / Jefatura de Estadística y Extranjería.	

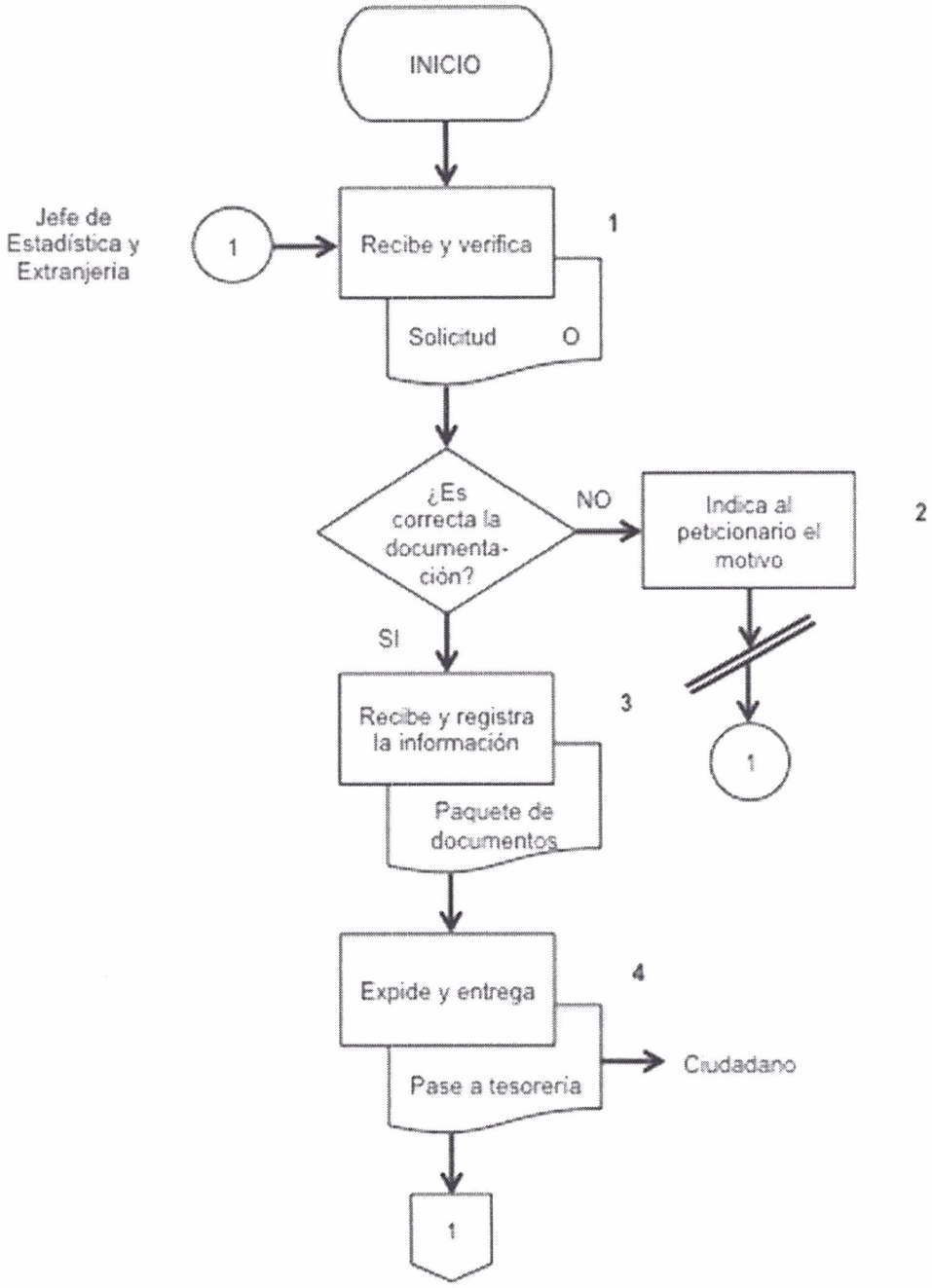
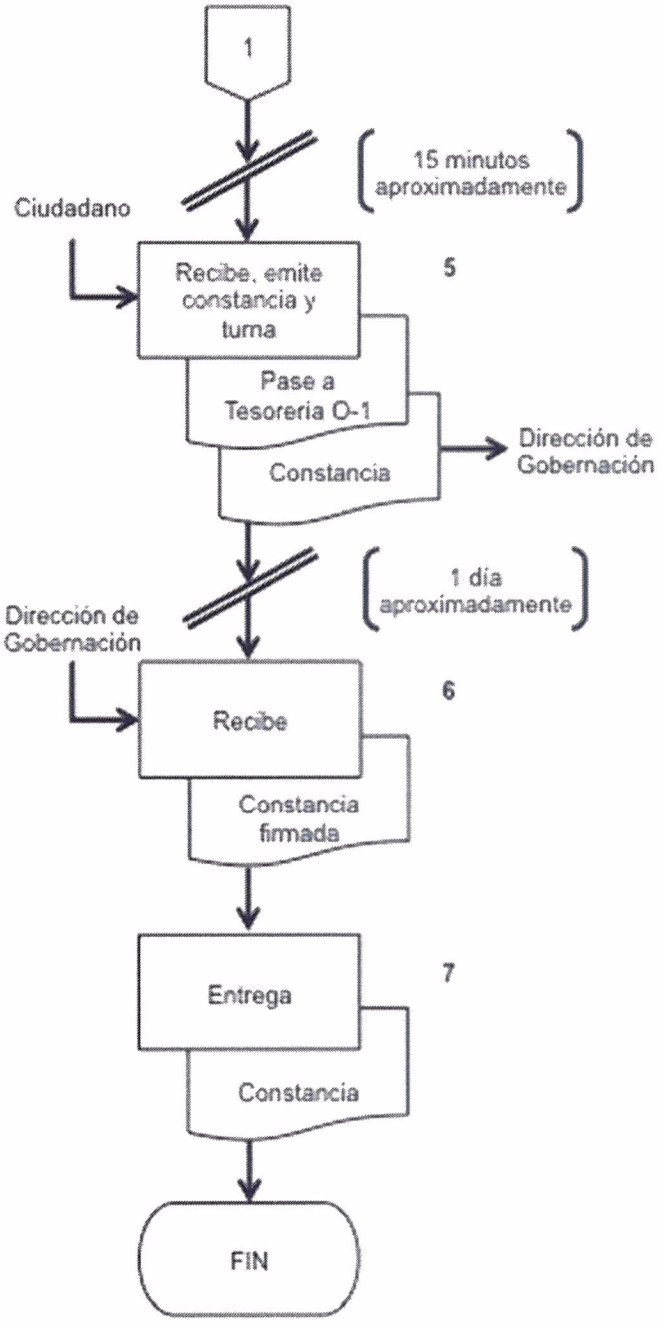


Diagrama de Flujo

Procedimiento: Trámite de fe de vida para extranjeros.	**Clave:**	PR-SDGS-03
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Subdirección de Gestión Social / Jefatura de Estadística y Extranjería.	



4.- Procedimiento para Registro de Asociación Religiosa.

4.1.- Propósito: Otorgar un registro a las Asociaciones Religiosas que radiquen en el Municipio de Veracruz.

4.2.- Alcance: Subdirección de Gestión Social.

4.3.- Políticas y Normas de Operación:

a. Será responsabilidad de la Jefatura de Asuntos Religiosos que la documentación esté debidamente requisitada. Una vez recibida la documentación y con previa revisión de la misma, cerciorándose que es la solicitada, se procederá a realizar una inspección al Inmueble donde está constituida la Iglesia.

b. Una vez efectuado lo anterior se procederá a enviar un oficio a la dirección de Gobernación de que es procedente el registro, posterior a ello se realiza el registro en la libreta y archivo de Asuntos Religiosos.

c. El Solicitante (pastor o líder religioso) deberá presentar los siguientes requisitos de la asociación religiosa con o sin permiso de Gobernación, a lo cual se le denominará "Paquete de documentos":

- Comprobante de domicilio
- 2 Fotografías de la fachada del templo (exterior) y 2 interiores
- Inventario de todos los bienes del templo
- 10 firmas de los vecinos del templo con copia de INE
- Escritura o Contrato de arrendamiento del bien inmueble donde se desarrolla la actividad religiosa.
- Credencial que lo acredite como pastor o líder religioso
- Credencial INE del pastor o líder religioso
- 2 Fotografías de frente del pastor o líder religioso
- Solicitud por escrito de inscripción dirigida al Director de Gobernación.
- Las Asociaciones Religiosas que ya cuentan con permiso de gobernación deberán presentar además de los anteriores el Registro Constitutivo debidamente firmado.

4.4.- Frecuencia: Eventual

Procedimiento: Registro de Asociación Religiosa.	**Clave:**	PR-SDGS-04
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Gobernación.	**Área Responsable:** Subdirección de Gestión Social / Jefatura de Asuntos Religiosos	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Jefe de Asuntos Religiosos	Recibe solicitud de registro y verifica que la documentación sea correcta	Paquete de documentos
		¿Es correcta la documentación?	
2		<u>En caso de que no sea correcta:</u> Indica al peticionario el motivo por el cual no procede su solicitud.	
		Pasa el tiempo	
		Continua con la actividad número 1	
3	Jefe de Asuntos Religiosos	<u>En caso de que si sea correcta:</u> Recibe paquete de documentos y registra la información correspondiente.	Paquete de documentos
4		Realiza el registro de la Asociación religiosa.	Libro de registro
5		Elabora oficio indicando la procedencia del trámite y turna a Dirección de Gobernación para su conocimiento.	
6		Notifica vía telefónica al interesado la conclusión de su trámite.	
		fin	

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Registro de Asociación Religiosa.	**Clave:**	PR-SDGS-04
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Subdirección de Gestión Social / Jefatura de Asuntos Religiosos	

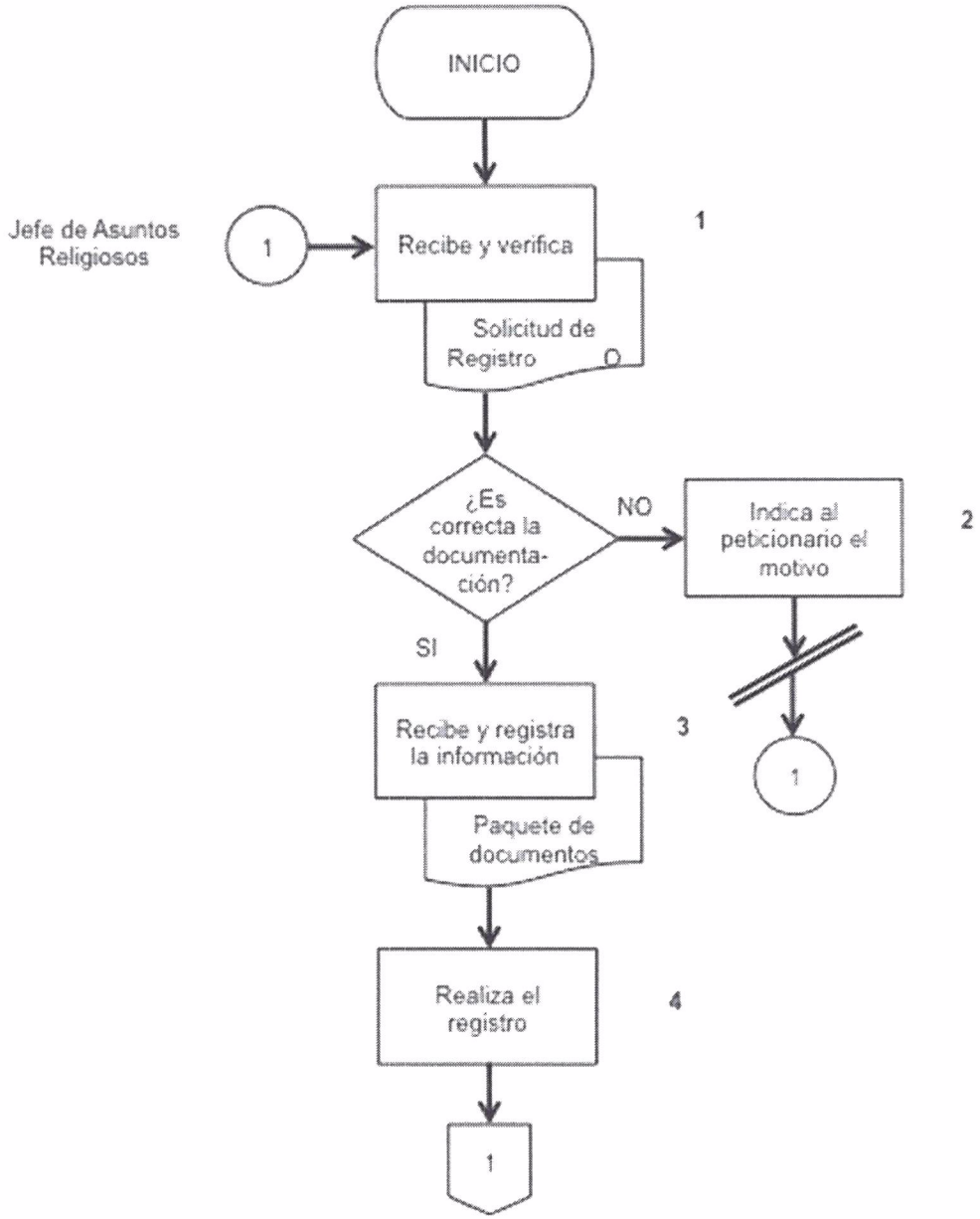


Diagrama de Flujo

Procedimiento: Registro de Asociación Religiosa.	**Clave:**	PR-SDGS-04
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Subdirección de Gestión Social / Jefatura de Asuntos Religiosos	

5.- Procedimiento para Conformación de Comité de Contraloría Social.

5.1.- Propósito: Fomentar y promover la participación ciudadana en la obra pública a fin de transparentar el ejercicio de los recursos.

5.2.- Alcance: Subdirección de Participación Ciudadana.

5.3- Políticas y Normas de Operación

a. El Volante de difusión deberá contener fecha, hora y lugar, el cual debe ser en un punto cercano y conocido (parque, avenida principal o cerrada); así mismo deberá mencionar la obra pública que beneficiará la colonia.
b. Los integrantes de los comités tendrán un puesto honorífico.
c. Los integrantes de los comités de contraloría social no deberán ser dirigentes de organizaciones políticas, servidores públicos, ni deberán tener interés personal, familiar o de negocios, incluyendo aquellos de los que pueda resultar algún beneficio para él, su cónyuge o parientes consanguíneos por afinidad hasta el cuarto grado.
d. A la asamblea se le invitará a la Dirección de Obras Públicas, a fin de que el supervisor de la obra esté presente y al personal de Contraloría Social del Municipio.
e. Los integrantes de los Comités de Contraloría Social serán propuestos y elegidos por los asistentes de la asamblea.

5.4.- Frecuencia: Eventual

Procedimiento: Conformación de Comités de Contraloría Social	**Clave:**	PR-SDPC-05
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Subdirección de Participación Ciudadana.	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Subdirector de Participación Ciudadana	Revisa el programa general de inversión, previamente autorizado en sesión de cabildo.	Programa General de Inversión
2	Subdirector y/o Auxiliares de Participación Ciudadana	Reparte volantes para difundir la información y convoca a asamblea de vecinos para conformar el Comité.	Volante
3		¿Acuden suficientes vecinos para realizar la asamblea? <u>En caso de que No acudan:</u> Reprograma el día y la hora de la asamblea para dar mayor difusión entre los colonos. Pasa el tiempo Continua con la actividad número 2	
4		<u>En caso de que si acudan:</u> Informa las facultades del comité y las normas del procedimiento para su conformación.	
5	Subdirector y/o Auxiliares de Participación Ciudadana	Llena el acta constitutiva y recaba las firmas de las personas elegidas para el CCS y la Lista de Ciudadanos Beneficiarios presentes en el acto.	Acta Constitutiva

Procedimiento: Conformación de Comités de Contraloría Social	**Clave:**	PR-SDPC-05
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Subdirección de Participación Ciudadana.	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
6	Auxiliar de Participación Ciudadana	Integra el expediente y turna al Subdirector para su visto bueno.	
7	Subdirector	Envía Acta Constitutiva del Comité a la Dirección de Obras Públicas para que se integre en el Expediente Técnico de la Obra. Pasa el tiempo	Paquete de Documentos
8		Recibe Acta de Entrega – Recepción de la Obra y recaba firmas de los integrantes del Comité correspondiente. Pasa el tiempo	Acta de Entrega – Recepción de la Obra
9	Subdirector	Envía a la Dirección de Obras Públicas las actas de entrega – recepción firmadas por los integrantes del Comité de Contraloría Social. Fin	Oficio

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Conformación de Comités de Contraloría Social	**Clave:**	PR-SDPC-05
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 3
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Subdirección de Participación Ciudadana.	

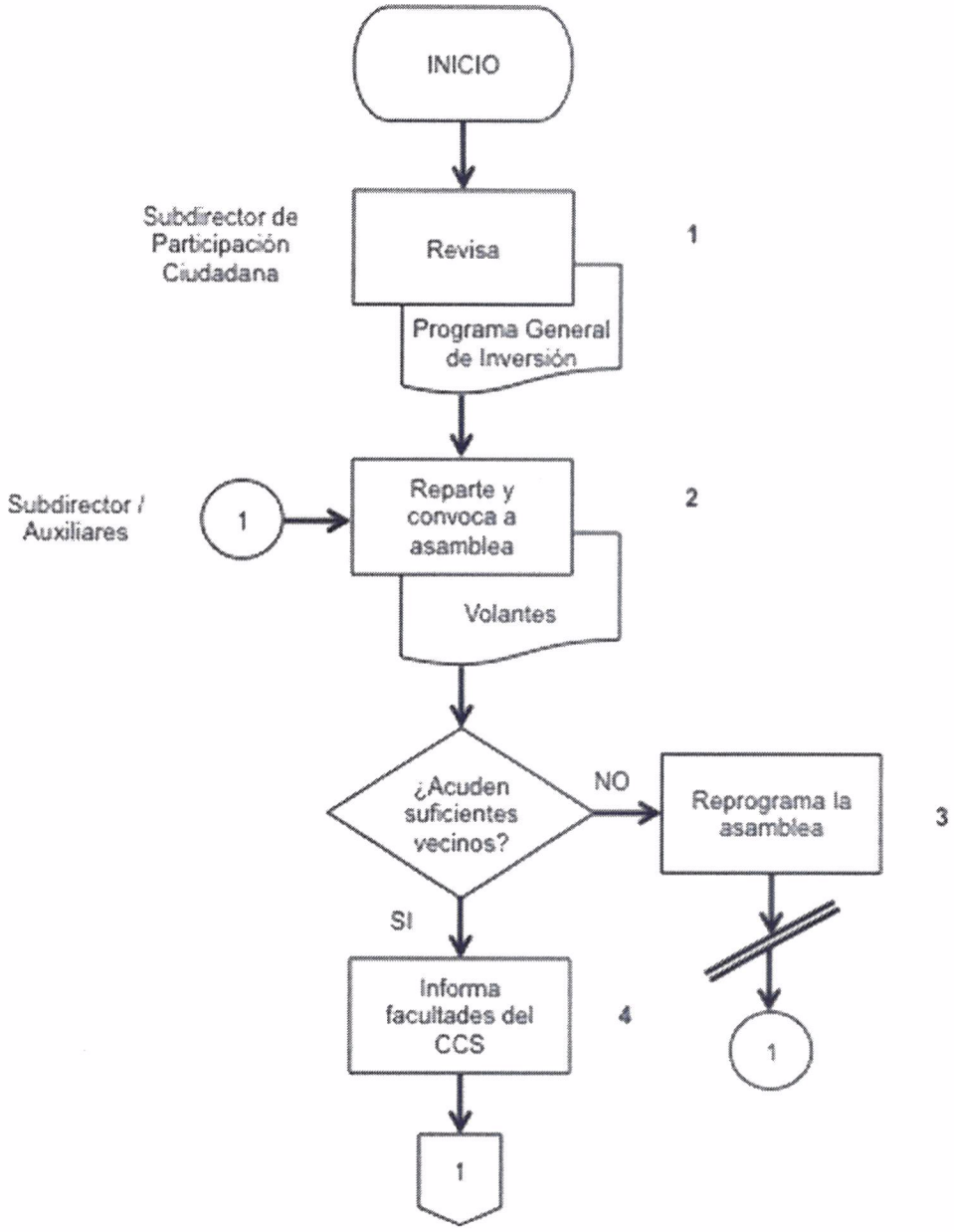


Diagrama de Flujo

Procedimiento: Conformación de Comités de Contraloría Social	**Clave:**	PR-SDPC-05
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 3
Dirección: Gobernación	**Área Responsable**: Subdirección de Participación Ciudadana.	

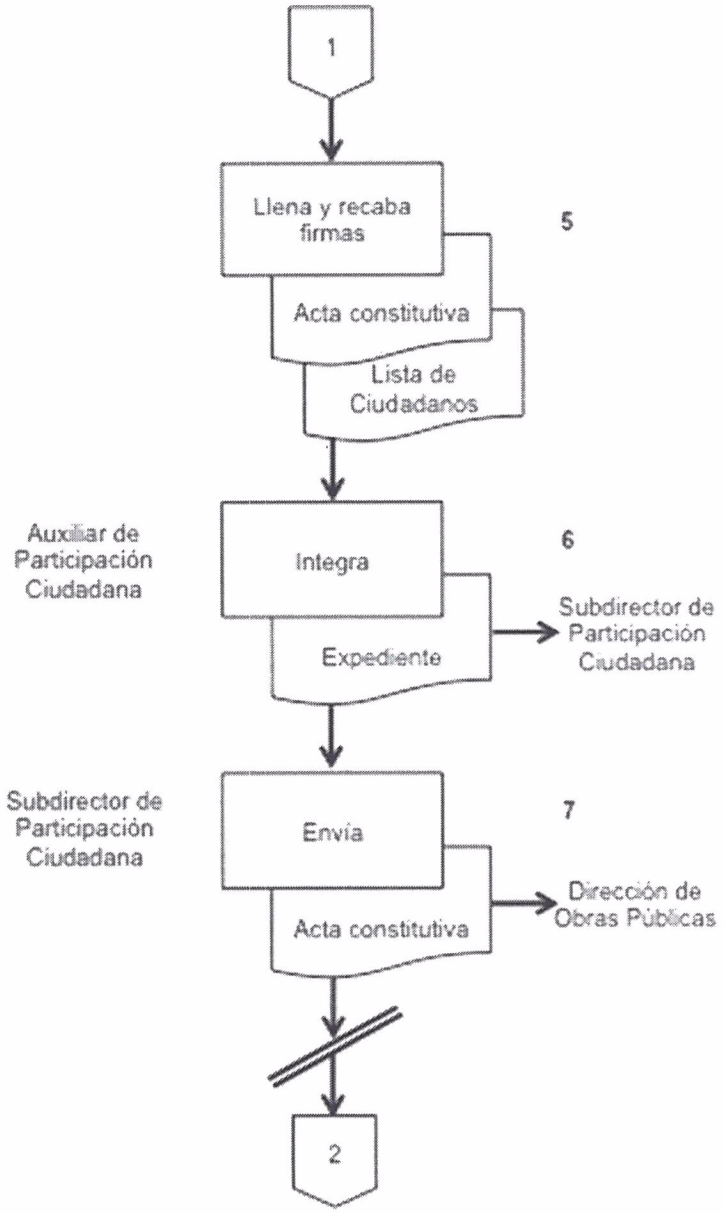
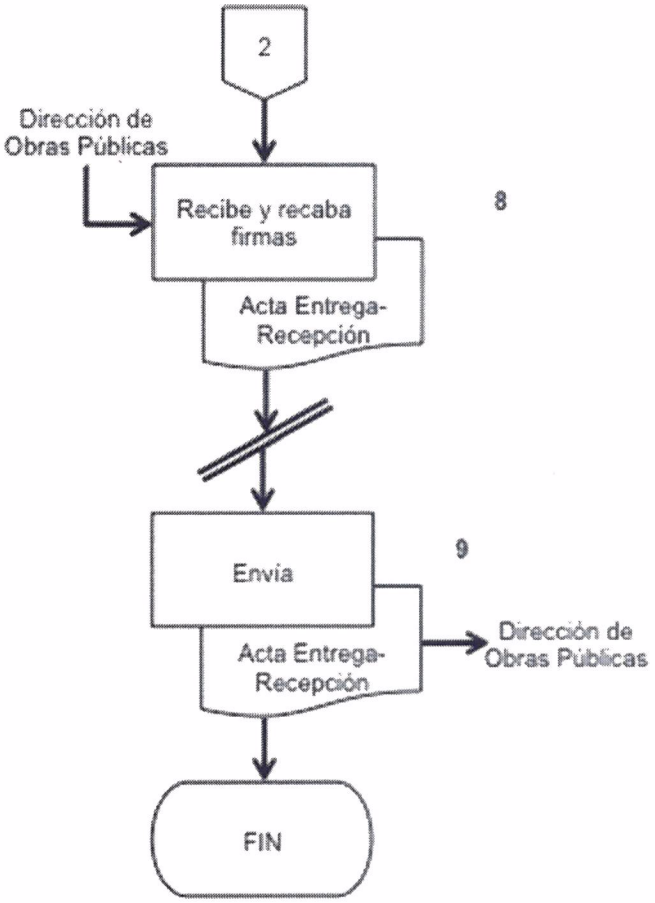


Diagrama de Flujo

Procedimiento: Conformación de Comités de Contraloría Social	**Clave:**	PR-SDPC-05
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	3 de 3
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Subdirección de Participación Ciudadana.	



6.- Procedimiento para Certificación de Constancia expedida por el Jefe de Manzana

6.1.- Propósito: Certificar la firma del Jefe de Manzana, al expedir una constancia.

6.2.- Alcance: Todo ciudadano que requiera una constancia debidamente certificada para el cumplimiento de un servicio y/o trámite.

6.3.- Políticas y Normas de Operación:

a. El pago de cada uno de los trámites se realizará en las cajas del H. Ayuntamiento.
b. Los comprobantes de domicilio no deberán ser mayor a 3 meses.
c. Los comprobantes de domicilio deberán de estar a nombre del interesado del trámite, si no viene a nombre de él, deberá presentar la autorización por escrito del titular del comprobante de domicilio, para el uso de éste.
d. En caso de que el trámite se requiera para un menor de edad, se deberá presentar autorización de los padres y/o tutores para realizar el trámite.
e. Si el interesado no puede acudir a realizar el trámite, deberá autorizarlo mediante una carta poder.
f. Si en el trámite se nombra a dos personas o más, cada una de ellas deberán autorizar para la realización del trámite.

6.4.- Frecuencia: Diaria

Procedimiento: Certificación de constancia expedida por el Jefe de Manzana.	**Clave:**	PR-SDPC-06
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Jefatura de Certificaciones.	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Auxiliar de Certificaciones	Recibe solicitud y coteja la información presentada por el ciudadano.	Paquete de documentos
		¿Es correcta la información presentada?	
2	Auxiliar de Certificaciones	En caso de que NO sea correcta la información: Regresa la documentación al ciudadano / interesado y le indica los requisitos faltantes y/o los datos a corregir. FIN	Paquete de documentos.
3	Jefe de área	Si el paquete de documentos es correcto: Captura los datos de la constancia y elabora Pase a Tesorería.	Pase a tesorería
4	Auxiliar de Certificaciones	Entrega pase de tesorería al ciudadano/interesado e indica al solicitante que una vez realizado el pago deberá proporcionar una copia de este.	
		Pasa el tiempo	
5	Auxiliar de Certificaciones	Recibe del ciudadano / interesado el original y copia del comprobante de pago y sella de recibido el original.	Comprobante de pago
6	Jefe de área	Registra la constancia y el folio de pago.	Tabla de control.

Procedimiento: Certificación de constancia expedida por el Jefe de Manzana.	**Clave:**	PR-SDPC-06
	Fecha:	08/05/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Jefatura de Certificaciones.	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	Verificador	Realiza inspección de campo y corrobora la veracidad de la información en la constancia. ¿Es positiva la verificación?	Formato de verificación.
8	Jefe de área.	Si no es positiva la verificación: Informa al solicitante que no es procedente la certificación de la constancia y se cancela el trámite. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
9	Jefe de área.	Si es positiva la verificación: Certifica la constancia y la turna a la Dirección de Gobernación para firma del director. Pasa el tiempo	Paquete de documentos.
10	Jefe de área.	Recibe constancia firmada, organiza paquete y entrega trámite al solicitante. Fin	

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Certificación de constancia expedida por el Jefe de Manzana.	**Clave:**	PR-SDPC-06
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 3
Dirección: de Gobernación.	**Área Responsable:** Jefatura de Certificaciones.	

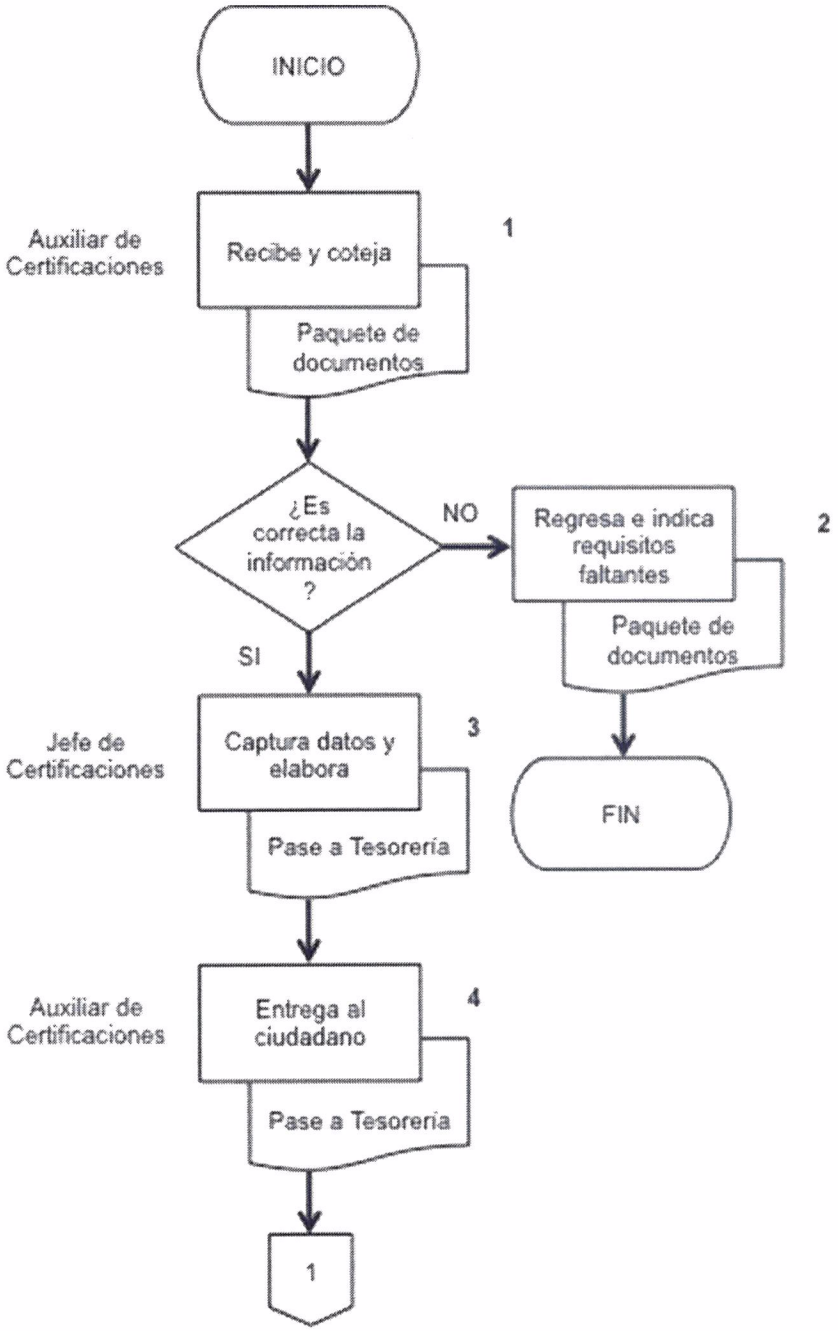


Diagrama de Flujo

Procedimiento: Certificación de constancia expedida por el Jefe de Manzana.	**Clave:**	PR-SDPC-06
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 3
Dirección: de Gobernación.	**Área Responsable:** Jefatura de Certificaciones.	

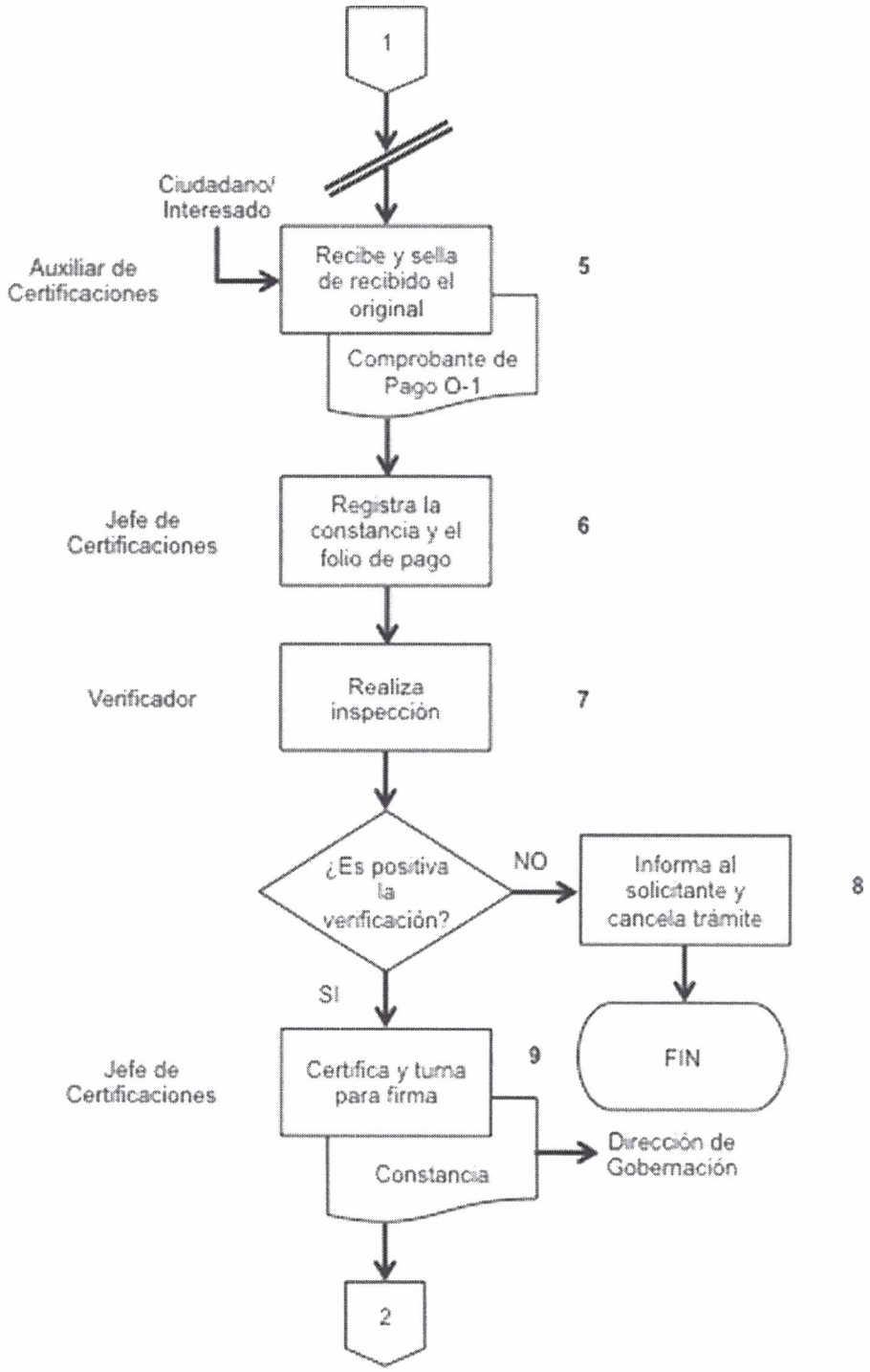
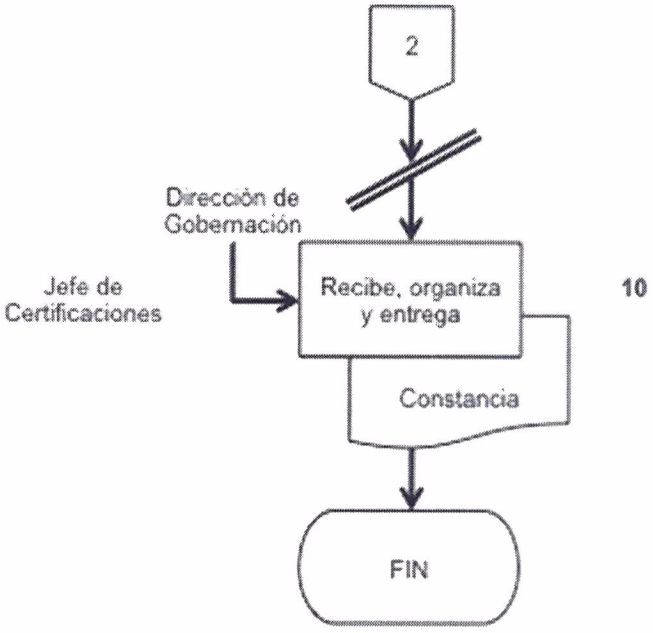


Diagrama de Flujo

Procedimiento: Certificación de constancia expedida por el Jefe de Manzana.	**Clave:**	PR-SDPC-06
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	3 de 3
Dirección: de Gobernación.	**Área Responsable:** Jefatura de Certificaciones.	



7.-Procedimiento para Certificación de firmas para anuencia.

7.1.-Propósito: Verificación de firmas de vecinos, para corroborar que no tienen inconveniente o molestia con un local comercial, durante la construcción y/o remodelación.

7.2.-Alcance: Todo propietario de establecimientos, que requiera realizar una construcción y/o remodelación de su inmueble.

7.3- Políticas y Normas de Operación:

a. Se solicitará 10 firmas de vecinos para construcción o remodelación de establecimientos.
b. Se solicitará 20 firmas de vecinos, incluyendo la del jefe de manzana, para construcción, remodelación o aperturas de establecimientos con venta de bebidas alcohólicas.
c. Se solicitará 30 firmas de vecinos, incluyendo la del jefe de manzana, para construcción, remodelación o aperturas de establecimientos como Gasolineras, Gaseras Recicladoras, Chatarreras, Antenas de Tele Comunicaciones.
d. Las firmas recolectadas de los vecinos deberán ser colindantes a la ubicación de los establecimientos.

7.4.- Frecuencia: Eventual

Procedimiento: Certificación de firmas para anuencia.	**Clave:**	PR-SDPC-07
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: de Gobernación.	**Área Responsable:** Jefatura de Certificaciones.	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Jefe de certificaciones	Recibe el expediente de anuencia que integra Trámites y licencias.	Oficio.
2		Registra los datos de la anuencia y agenda la visita del verificador. Pasa el tiempo (3 días aproximadamente)	Tabla de control.
3	Verificador.	Acude al domicilio del negocio y realiza verificación de firma de los vecinos.	Formato de solicitud de verificación de firmas.
4	Verificador	Registra los resultados obtenidos en el formato establecido.	Formato de resultado de anuencia.
5	Jefe de certificaciones	Recibe y analiza resultado.	Paquete de documentos.
6		Elabora los oficios y la turna a la Dirección de Gobernación para firma del director. Pasa el tiempo (1 día aproximadamente)	Oficio.
7		Recibe de Dirección oficios firmados	Oficio.
8		Organiza paquete de documentos y envía los oficios a las instancias correspondiente. Fin.	Oficio.

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Certificación de firmas para anuencia.	**Clave:**	PR-SDPC-07
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Jefatura de Certificaciones	

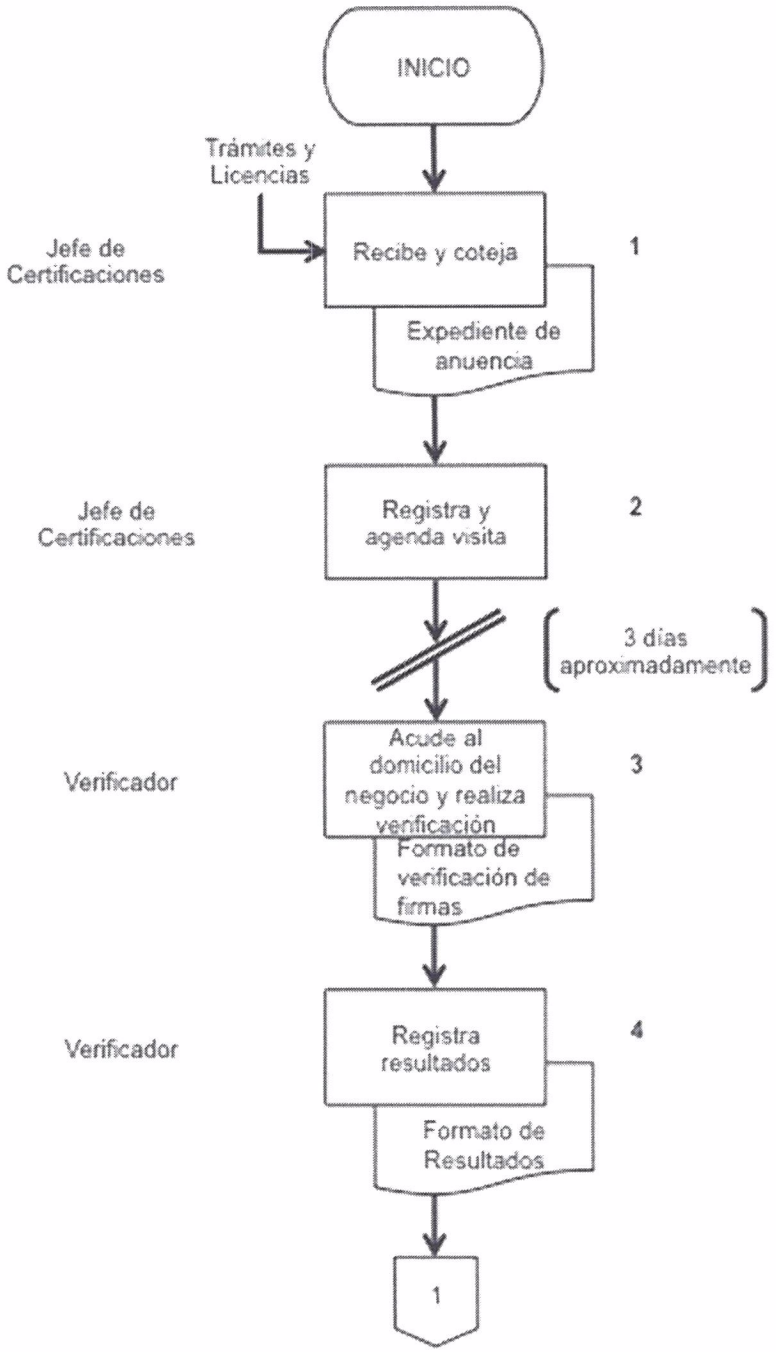
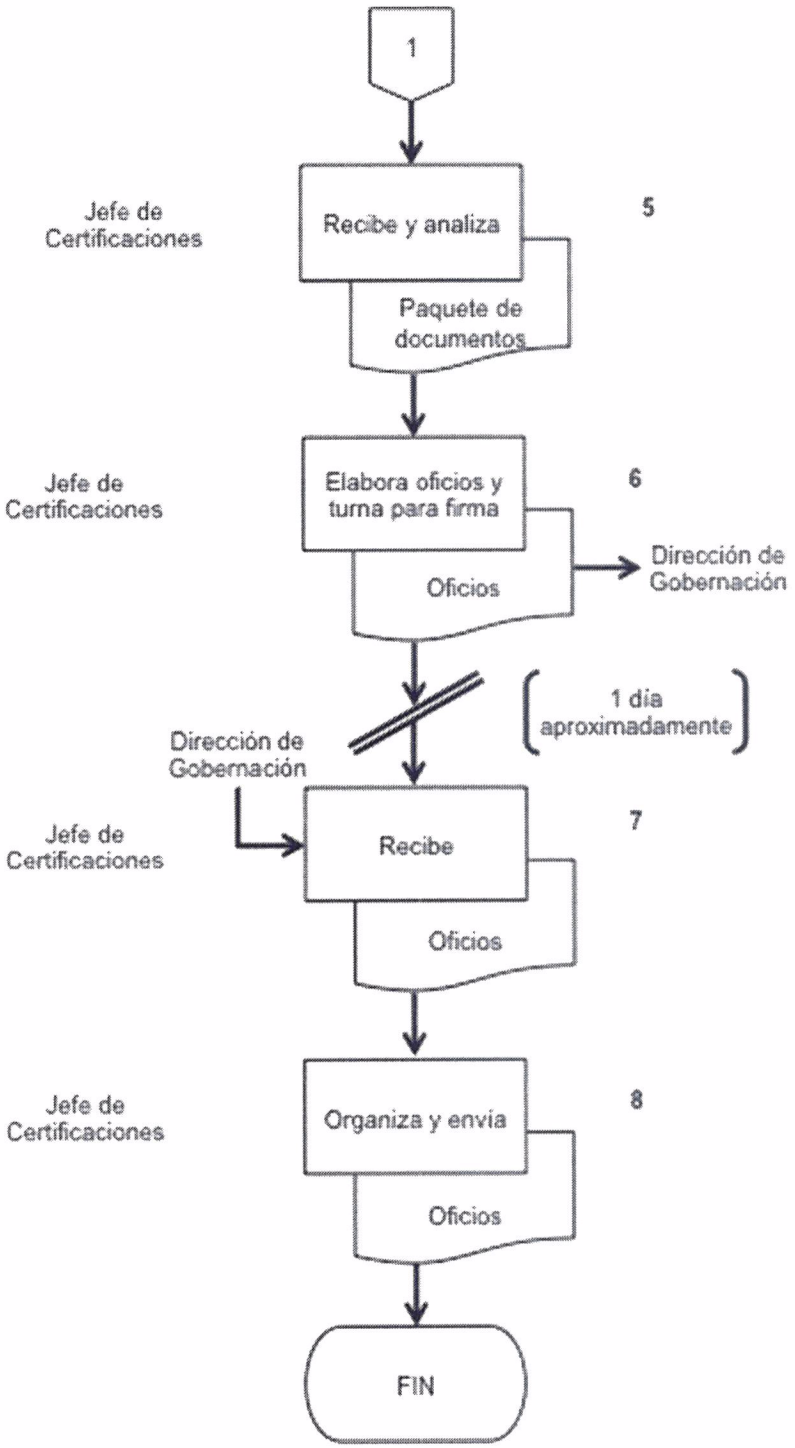


Diagrama de Flujo

Procedimiento: Certificación de firmas para anuencia.	**Clave:**	PR-SDPC-07
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Jefatura de Certificaciones	



8.-Procedimiento para Nombramiento de Jefes de Manzana

8.1.-Propósito: Otorgar el nombramiento respectivo a los ciudadanos propuestos por los habitantes de una misma manzana para ejercer el cargo de Jefe de manzana el cual fungirá como auxiliar del H. Ayuntamiento.

8.2.-Alcance: Coordinación de Atención a Jefes de Manzana.

8.3- Políticas y Normas de Operación

a. Los Jefes de manzana serán elegidos mediante una encuesta levantada por funcionarios del ramo de Gobernación en donde participarán los vecinos mayores de 18 años de edad de cada manzana de las colonias y fraccionamiento del Municipio.
b. El Jefe de manzana deberá ser elegido por la mayoría de los habitantes de la manzana y reunir los requisitos que establece el Reglamento respectivo.
c. El paquete de documentos para registrar a un ciudadano en el Padrón de Jefes de manzana deberá contener el alta de Jefes de Manzana, croquis, votación vecinal, acta de elección, informe y carta compromiso.
d. Los ciudadanos ya registrados en el Padrón como Jefes de manzana serán solicitados para la entrega de la placa que deberán colocarla al frente de sus domicilios para su mejor localización y la credencial para acreditar su cargo.
e. El Jefe de manzana en caso de que desee su baja del padrón deberá identificarse y presentar una solicitud por escrito donde manifieste su voluntad y los motivos (sea por ausencia temporal o definitiva, por enfermedad, cambio de domicilio) y devolver el material proporcionado.

8.4.- Frecuencia: Semanal

Procedimiento: Nombramiento de Jefes de Manzana	**Clave:**	PR-SDPC-08
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 3
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de atención a Jefes de Manzana	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Auxiliar	Inicio Recibe la propuesta para Jefe de Manzana y verifica que contenga todos los datos de localización ¿Cumple con los requisitos?	Propuesta de Jefe de Manzana
2	Auxiliar	Si no cumple con los requisitos: Explica al solicitante los motivos del porqué no procede. Pasa el tiempo (5 días hábiles aproximadamente) Continúa con la actividad número 1	Reglamento de Jefes de Manzana
3	Auxiliar	Si cumple con los requisitos: Verifica si existe registro o vacante en el Padrón e informa al supervisor.	Padrón municipal de Jefes de Manzana
4	Supervisor	Acude al domicilio para constatar los datos de la propuesta, conforma el paquete de documentos en caso de que el ciudadano cumpla con los requisitos para ser Jefe de manzana, toma fotografía para la credencial y entrega documentación.	Paquete de documentos para dar de alta a Jefes de Manzana
5	Coordinador de Jefes de Manzana	Recibe y emite la orden de alta correspondiente para actualizar el padrón municipal.	
6	Auxiliar	Actualiza el padrón de Jefes de Manzana con la información proporcionada y adiciona información cartográfica.	Padrón de Jefes de manzana

Procedimiento: Nombramiento de Jefes de Manzana	**Clave:**	PR-SDPC-08
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 3
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de atención a Jefes de Manzana	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	Coordinador de Jefes de Manzana	Informa la edición del Padrón a la Dirección de Gobernación Pasa el tiempo (30 días hábiles aproximadamente)	Reporte semanal
8	Auxiliar	Envía al proveedor de credencialización la información obtenida y la foto, una vez registrado el ciudadano como Jefe de Manzana. Pasa el tiempo (30 días hábiles aproximadamente)	Registro de credencialización
9	Coordinador	Recibe y entrega paquete de credenciales	Credenciales
10	Auxiliar	Recibe y verifica el paquete de credenciales. ¿Son correctas las credenciales recibidas?	
11	Auxiliar	<u>En caso de que no estén correctas:</u> Devuelve al proveedor para corrección Pasa el tiempo (15 días hábiles aproximadamente) Continúa en Actividad 9	Reporte
12	Auxiliar	En caso de que estén correctas: Notifica vía telefónica a los Jefes de manzana para que acudan al departamento a recoger la credencial	Registro de credencialización

Procedimiento: Nombramiento de Jefes de Manzana	**Clave:**	PR-SDPC-08
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	3 de 3
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de atención a Jefes de Manzana	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
13	Jefe de Manzana	Acude y se identifica	Credencial INE
14	Auxiliar	Verifica los datos del Jefe de Manzana, entrega credencial y recaba firma de recibido. Fin	Registro de credencialización

Procedimiento: : Nombramiento de Jefes de Manzana.	**Clave:**	PR-SDPC-08
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 3
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de Atención a Jefes de Manzana.	

Diagrama de Flujo

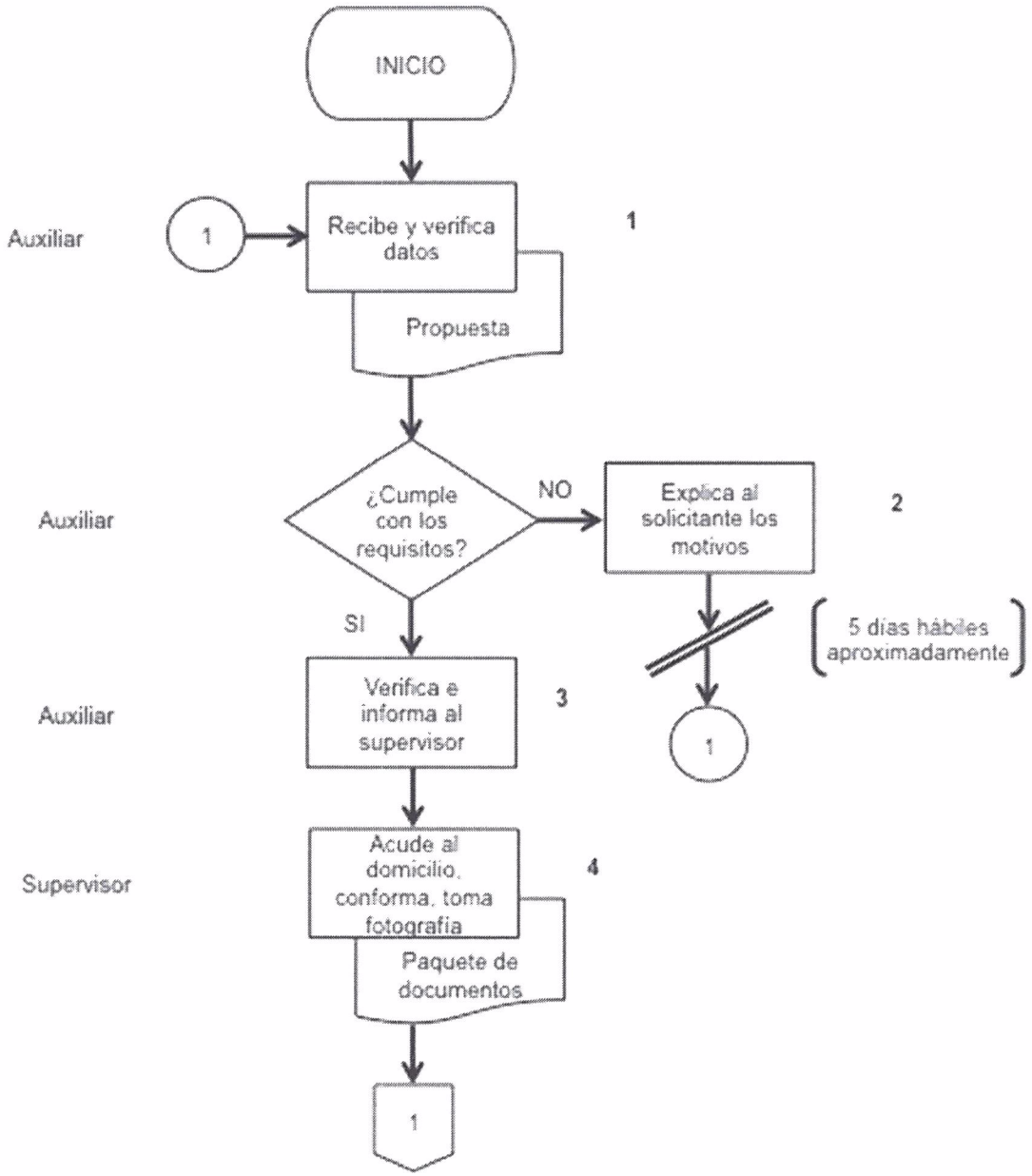
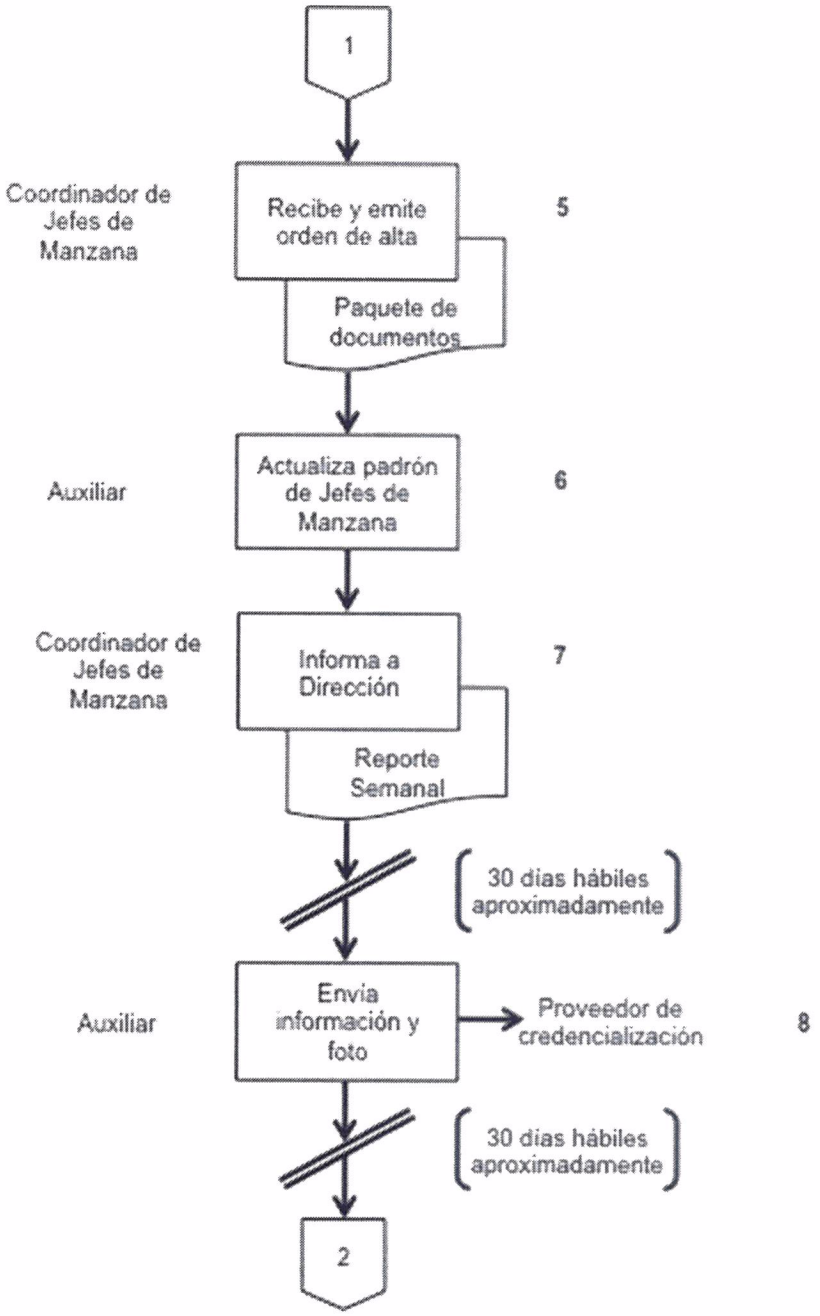


Diagrama de Flujo

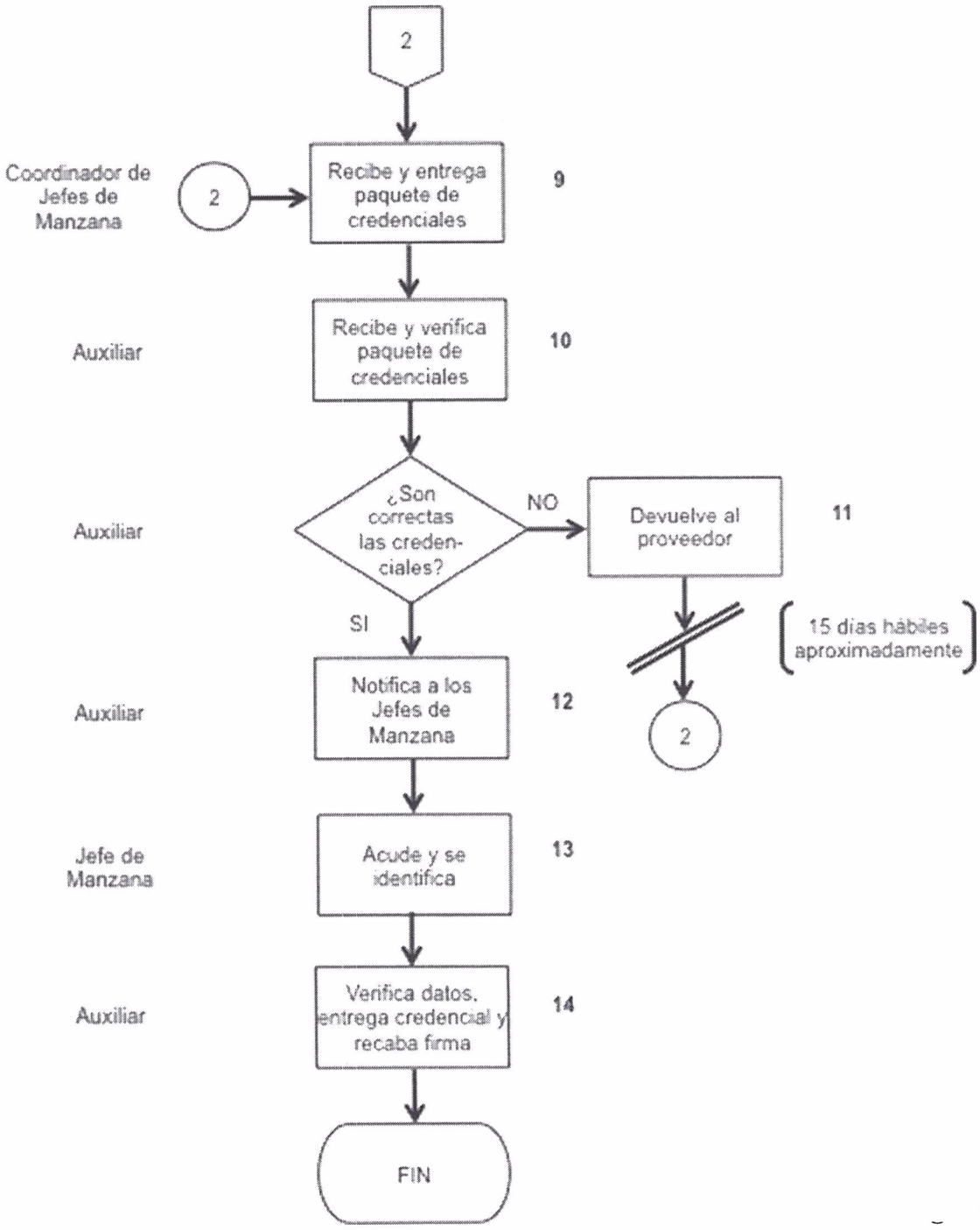
Procedimiento: : Nombramiento de Jefes de Manzana.	**Clave:**	PR-SDPC-08
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 3
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de Atención a Jefes de Manzana.	



H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Diagrama de Flujo

Procedimiento: : Nombramiento de Jefes de Manzana.	**Clave:**	PR-SDPC-08
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	3 de 3
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de Atención a Jefes de Manzana.	



9.-Procedimiento para Capacitación de Jefes de Manzana

9.1.-Propósito: Proporcionar a los Jefes de Manzana la asesoría correspondiente en cada una de sus acciones y otorgarles los formatos respectivos de la documentación que expidan (art 20 RJM)

9.2.-Alcance: Coordinación de Atención a Jefes de Manzana.

9.3- Políticas y Normas de Operación

a. El ciudadano nombrado como Jefe de Manzana deberá recibir la capacitación por parte de los supervisores de la Coordinación de Atención a Jefes de Manzana.
b. El Auxiliar debe verificar en el padrón de jefes de manzana que la información cartográfica esté completa para proporcionar al supervisor quien capacitará a jefes de manzana.
c. El supervisor al recibir la información debe organizar reuniones con los Jefes de manzana para llevar a cabo la capacitación y entrega de documentos oficiales.
d. El supervisor al realizar la capacitación deberá informar sobre las atribuciones y deberes de los jefes de manzana y explicar la documentación que pueden expedir.
e. Los Jefes de Manzana están autorizados para expedir en forma gratuita cuando sean requeridos, diversas constancias relacionadas con actos de los vecinos de su jurisdicción.

9.4.- Frecuencia: Semanal.

Procedimiento: Capacitación de Jefes de Manzana	**Clave:**	PR-SDPC-09
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de atención a Jefes de Manzana	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Auxiliar	Verifica los Jefes de manzana ya registrados en el Padrón y entrega información al supervisor.	Padrón de Jefes de Manzana
2	Supervisor	Recibe información de Jefes de Manzana ya vigentes y formatos para entregar en capacitaciones	Formatos
3	Supervisor	Visita a los jefes de manzana de una zona para agendar una reunión de capacitación	
		Pasa el tiempo (5 días aproximadamente)	
4	Supervisor	Capacita a Jefes de Manzana y entrega papelería necesaria para que lleven a cabo sus funciones y participar en la capacitación	Papelería
5	Supervisor	Explica atribuciones y deberes de los Jefes de manzana para poder ejercer el cargo y el debido llenado de los formatos para las constancias	Reglamento para Jefe de Manzana

Procedimiento: Capacitación de Jefes de Manzana	**Clave:**	PR-SDPC-09
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de atención a Jefes de Manzana	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
6	Supervisor	Resuelve dudas al término de la capacitación y procede a levantar lista de asistencia de los Jefes de Manzana así como un registro fotográfico que entregará al auxiliar.	Lista de asistencia
7	Auxiliar	Recibe documentos de la capacitación, elabora ficha informativa y entrega al coordinador.	Ficha informativa
8	Coordinador	Revisa e informa a la Dirección Fin	Reporte semanal

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Capacitación de Jefes de Manzana.	**Clave:**	PR-SDPC-09
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de Atención a Jefes de Manzana.	

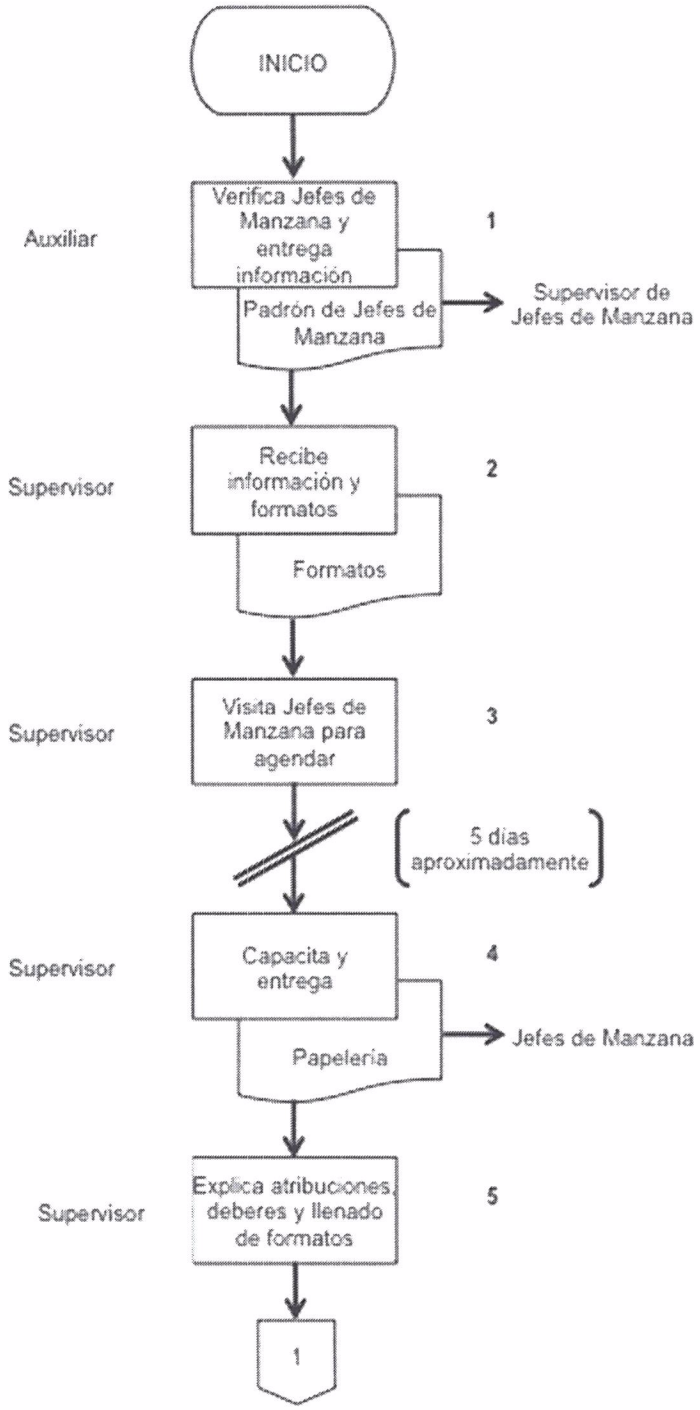
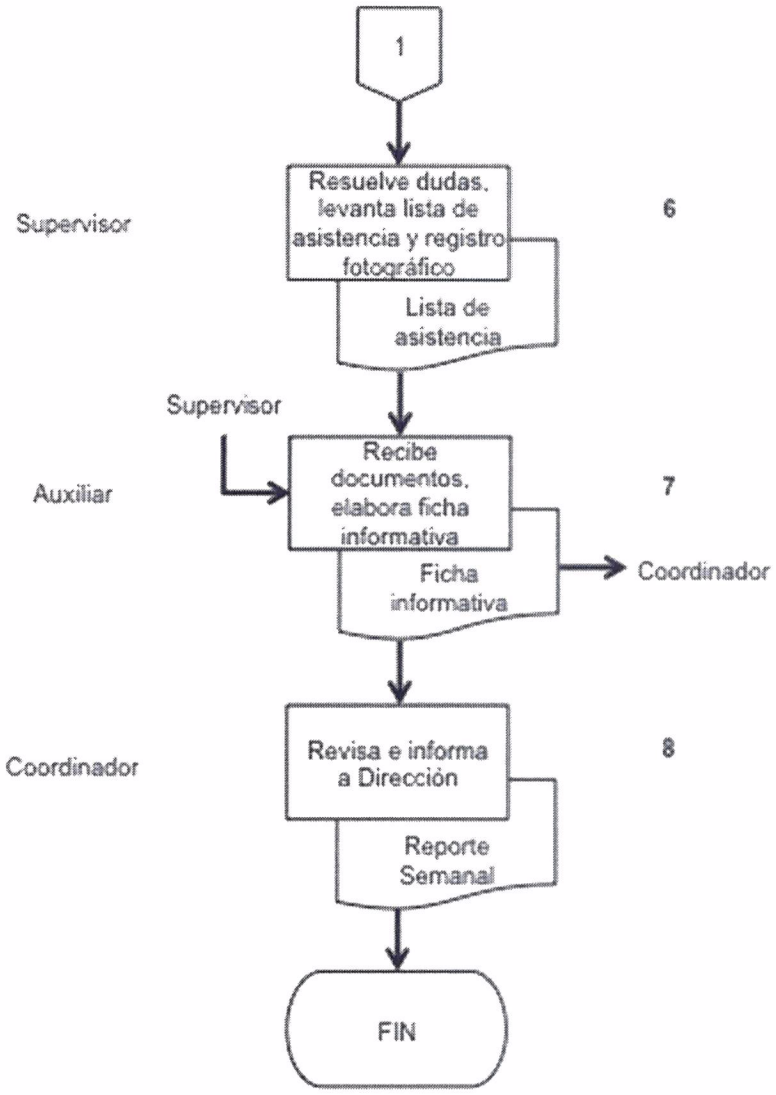


Diagrama de Flujo

Procedimiento: Capacitación de Jefes de Manzana.	**Clave:**	PR-SDPC-09
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de Atención a Jefes de Manzana.	



10.-Procedimiento para Atención a las solicitudes de los Jefes de Manzana y/o ciudadanos

10.1.-Propósito: Atender de manera eficiente las solicitudes y quejas de los jefes de manzana y ciudadanía en general.

10.2.-Alcance: Coordinación de atención a Jefes de Manzana

10.3- Políticas y Normas de Operación

a. La petición ciudadana o del Jefe de Manzana debe presentarse en la oficina de atención a Jefes de Manzana.
b. El ciudadano o Jefe de Manzana deberá llenar una solicitud con los datos de identificación (nombre), domicilio, teléfono y descripción de la queja o solicitud.
c. La solicitud se captura en el SIRC, para canalizarla a la dependencia facultada a dar respuesta y se le proporciona al ciudadano o Jefe de Manzana el número de folio para dar seguimiento a dicha solicitud.
d. Se asigna un supervisor por región o zona para verificar y dar seguimiento a solicitudes o quejas del Jefe de Manzana.
e. El supervisor de campo acude al sitio o al domicilio de la solicitud o de los quejosos de forma conciliatoria.
f. El supervisor debe llenar el formato de visita, redactando lo que se observa en el lugar, el acuerdo y los compromisos que logran establecer entre las partes del conflicto; y tomando fotos en caso de ser necesario.

10.4.- Frecuencia: Diaria.

Procedimiento: Atención a las solicitudes de los Jefes de Manzana y/o ciudadanos	**Clave:**	PR-SDPC-10
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de Atención a Jefes de Manzana.	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Auxiliar	Recibe solicitud/reporte y verifica que contenga todos los datos de localización necesarios y si el tema corresponde al ámbito de competencia del área.	Solicitud ciudadana
	Auxiliar	¿El tema es del ámbito de competencia del área? <u>En caso de que no:</u> Da respuesta al ciudadano o Jefe de Manzana indicándole el motivo de la negativa a su solicitud	
	Auxiliar	<u>En caso de que si:</u> Informa al Jefe de manzana o ciudadano solicitante, el curso que tomará su petición.	
2	Auxiliar	Captura los datos en el SIRC y canaliza la petición a las diferentes áreas del Ayuntamiento para su solución.	Sistema Integral de Relación con Ciudadanos
3	Auxiliar	Selecciona de las solicitudes capturadas en el SIRC las que correspondan al departamento de jefes de manzana	
4	Coordinador de Jefes de Manzana	Distribuye los reportes al supervisor que le corresponde brindar la atención	

Procedimiento: Atención a las solicitudes de los Jefes de Manzana y/o ciudadanos	**Clave:**	PR-SDPC-10
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de Atención a Jefes de Manzana.	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
5	Supervisor	Acude al domicilio y verifica el reporte	
	Supervisor	¿Puede resolver la controversia? En caso de que no pueda resolver en esa visita: se programan 2 visitas subsecuentes hasta resolver la problemática o canalizarla a otra instancia. Pasa el tiempo (5 días hábiles aproximadamente) Continua con la actividad número 6	Formato de visita
	Supervisor	En caso de que Si pueda resolver en esa visita: Registra todo lo actuado y se retira para entregar informe y documentación respectiva	Formato de visita
6	Auxiliar	Recibe la información necesaria para dar por atendida la solicitud derivada del SIRC e informa	SIRC
11	Coordinador	Informa a la Dirección Fin	Reporte semanal

Procedimiento: Atención a las solicitudes de los Jefes de Manzana y/o ciudadanos	**Clave:**	PR-SDPC-10
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 3
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de Atención a Jefes de Manzana	

Diagrama de Flujo

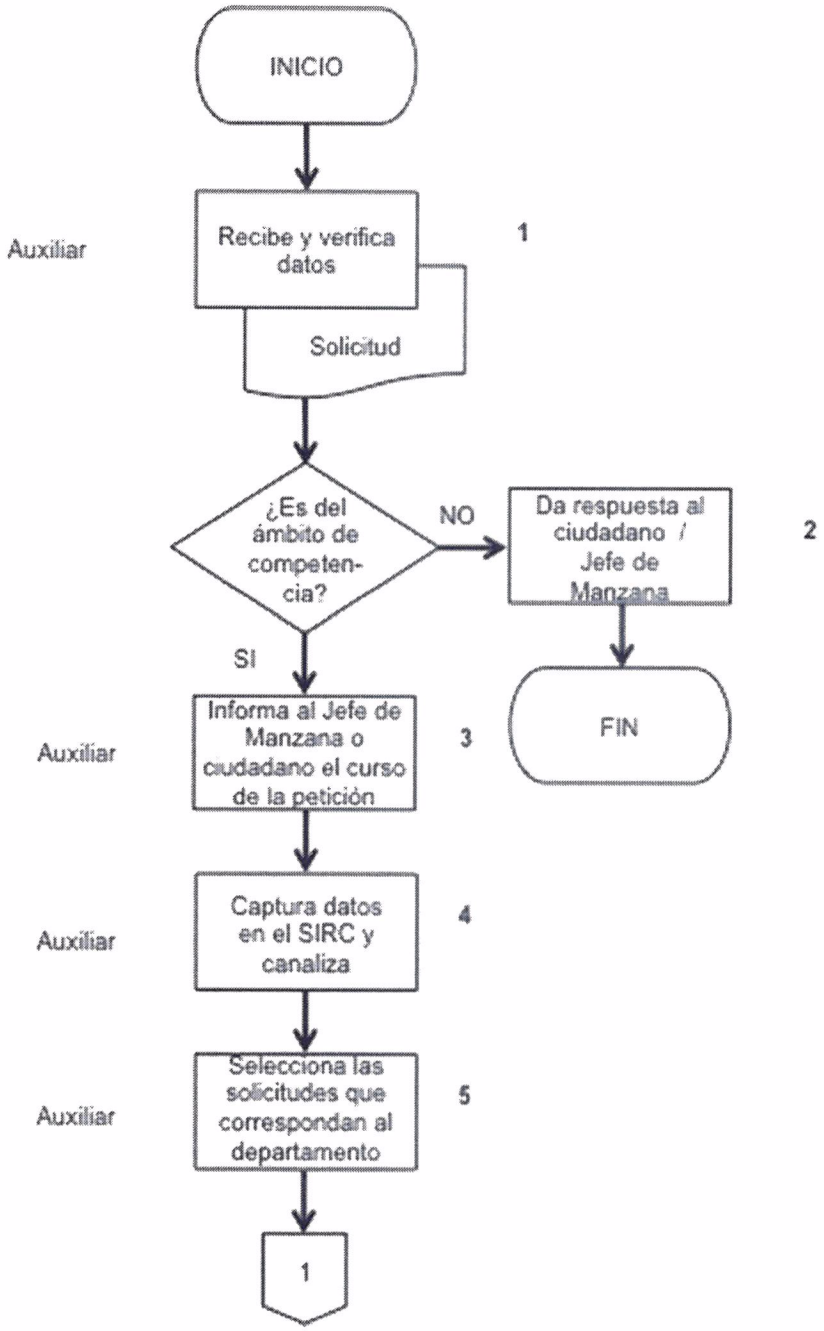


Diagrama de Flujo

Procedimiento: Atención a las solicitudes de los Jefes de Manzana y/o ciudadanos	**Clave:**	PR-SDPC-10
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 3
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de Atención a Jefes de Manzana	

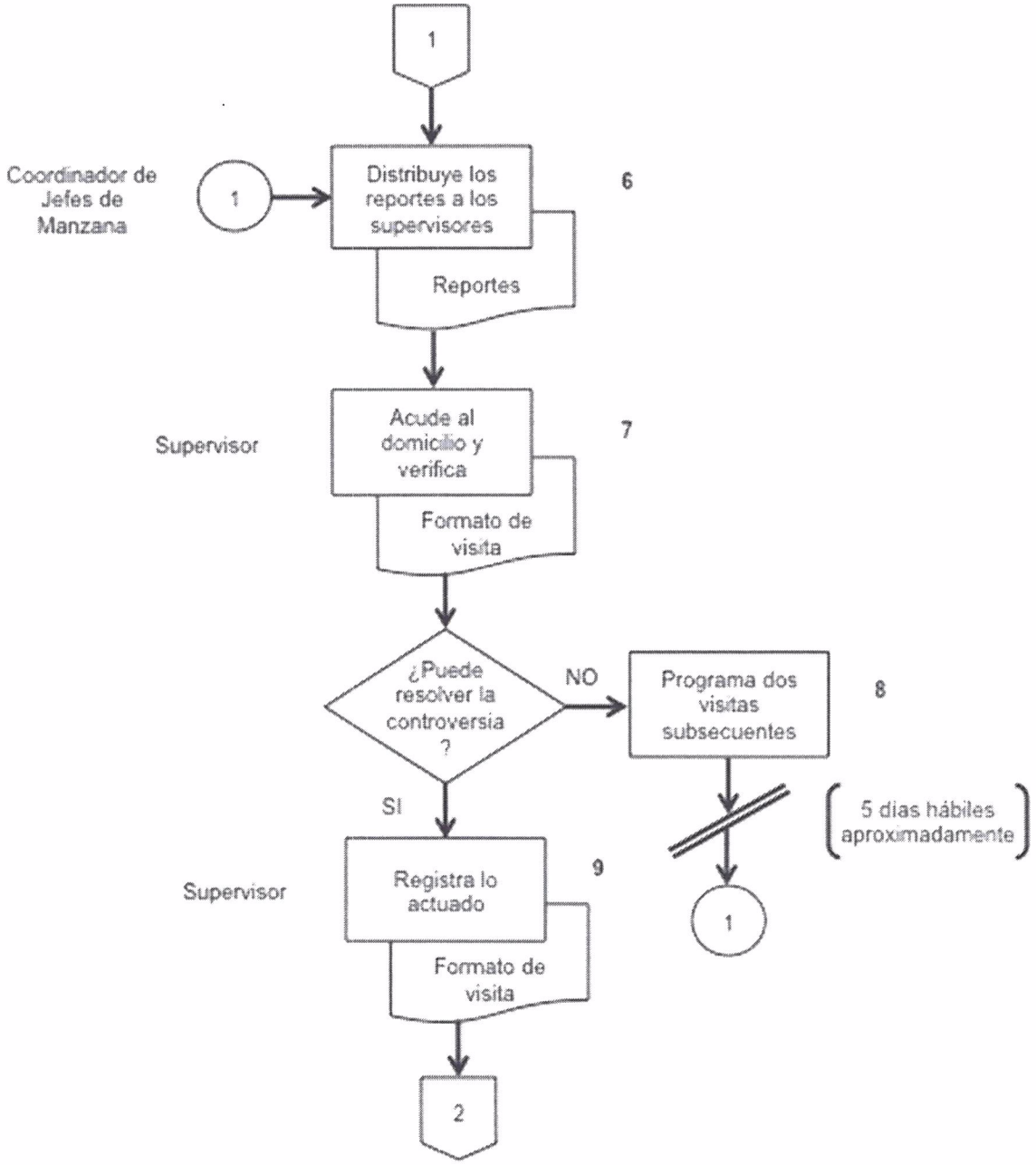
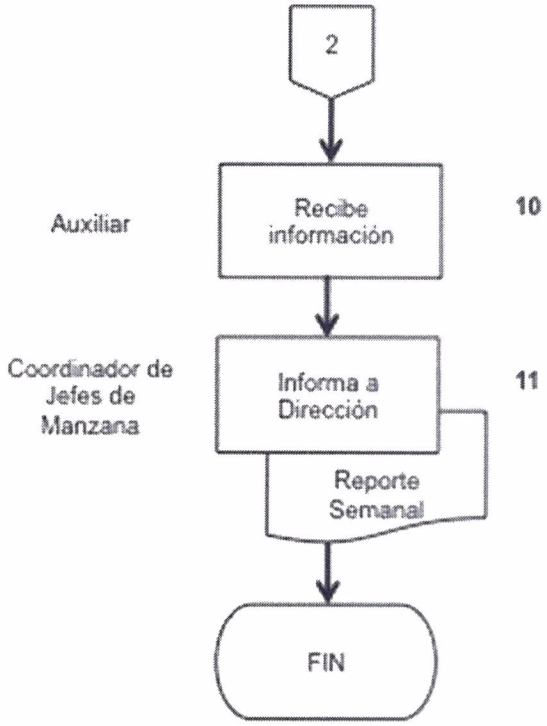


Diagrama de Flujo

Procedimiento: Atención a las solicitudes de los Jefes de Manzana.	**Clave:**	PR-SDPC-10
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	3 de 3
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Coordinación de Atención a Jefes de Manzana	



11.- Procedimiento para Modificación de la Clave Única de Registro de Población

11.1.- Propósito: Realizar la modificación de la CURP

11.2.- Alcance: Jefatura de la CURP

11.3.- Políticas y Normas de Operación:

a. El trámite es personal o en su defecto deberá ser solicitado por un familiar consanguíneo, debidamente identificado.
b. El ciudadano deberá presentar los siguientes requisitos, que se denominarán "Paquete de documentos":
    - Acta de nacimiento en original y copia (mismo tamaño del original);
    - Copia de identificación oficial vigente con foto (INE, cartilla militar, Pasaporte, Constancia de identidad);
    - En caso de modificación por homonimia tendrá que presentar dos documentos oficiales donde demuestre el uso de la CURP que solicita.

11.4.- Frecuencia: Diaria.

Procedimiento: Modificación de la Clave única de Registro de Población	**Clave:**	PR-SDVI-11
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Jefatura de CURP	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento deTrabajo(clave)
		Inicio	
1	Auxiliar	Recibe solicitud y verifica que los documentos estén correctos.	Paquete de documentos
		¿Es correcta la documentación?	
2		En caso de que no sea correcta: Explica al solicitante los motivos por los que no se puede llevar a cabo el trámite.	
		FIN	
3		En caso de que sea correcta: Organiza documentos y entrega al operador.	
4	Operador	Envía por correo electrónico Reporte de Riesgos infringidos a la RENAPO, adjuntando el acta de nacimiento y la credencial de elector.	
5	Auxiliar	Entrega al solicitante un comprobante donde le indica el tiempo en el que debe recoger su cédula.	
		Pasa el tiempo (5 días hábiles)	
6	Operador	Recibe respuesta de la RENAPO con la CURP modificada e imprime cédula.	
7	Auxiliar	Entrega la cédula curp modificada.	CURP
		Fin	

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Modificación de la Clave única de Registro de Población	**Clave:**	PR-SDVI-11
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Jefatura de CURP	

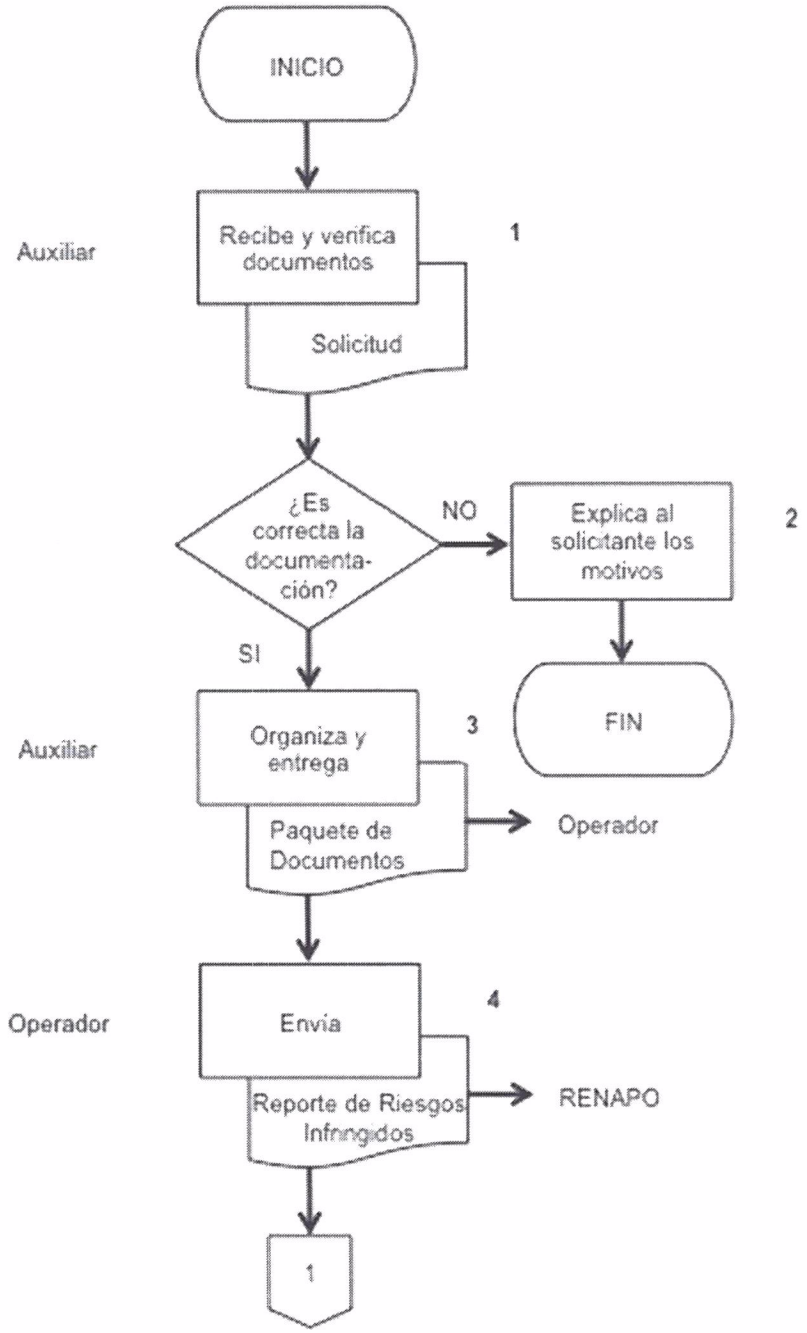
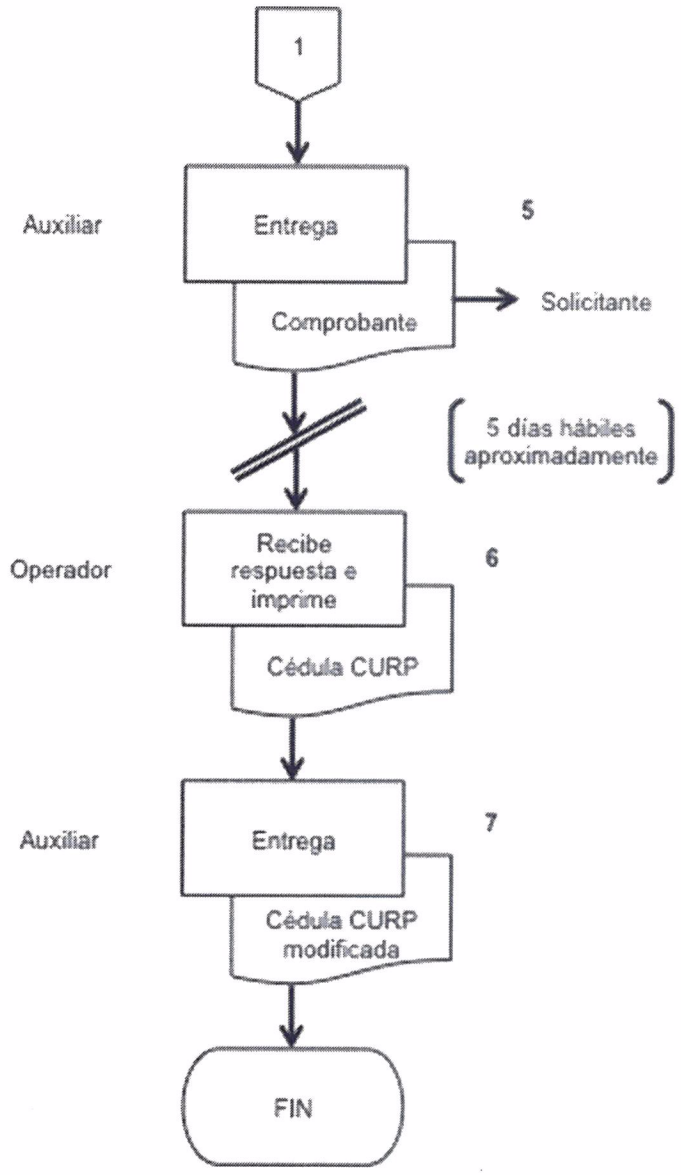


Diagrama de Flujo

Procedimiento: Modificación de la Clave única de Registro de Población	**Clave:**	PR-SDVI-11
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Jefatura de CURP	



12.-Procedimiento para Cartilla de Identidad Militar

12.1.-Propósito: Brindar atención a todos los jóvenes de 18 años (y más), para obtener la Cartilla del Servicio Militar.

12.2.-Alcance: Todos los jóvenes que hayan nacido entre el 1º de Enero al 31 de Diciembre de la Clase convocada y mayores de 18 años que no hayan tramitado su cartilla de identidad militar hasta los 39 años.

12.3- Políticas y Normas de Operación

a. El trámite es personal.
b. La inscripción empieza con la convocatoria en los medios de comunicación de la localidad, en la que se especifican fechas de inicio y término de la inscripción, así como los requisitos.
c. El interesado deberá cubrir con los siguientes requisitos, que se denominarán "Paquete de documentos":
    I. Acta de nacimiento original o copia certificada (no se regresa)
    II. 5 fotografías cuadradas de frente, tamaño credencial, blanco y negro, corte militar, de foto estudio, camisa blanca, sin retoque, brillo, lentes, barba, patillas, cadenas, aretes, en caso de tener bigote deberá estar recortado a la altura de la comisura de los labios.
    III. Comprobante de domicilio en copia fotostática a nombre de alguno de los padres del interesado (luz, agua, predial, teléfono, constancia de residencia a nombre del interesado o copia de credencial INE, en caso de tenerla).
    IV. Copia fotostática del comprobante del grado máximo de estudios.
    V. Copia de la CURP al 200% tamaño carta.
    VI. En caso de los remisos (no obtuvo su cartilla al cumplir los 18 años), nacidos en otro Municipio o Entidad Federativa, deberá presentar una constancia emitida por la junta municipal de reclutamiento del lugar donde nació, en la cual se especifique que no se le ha expedido cartilla del SMN.
    VII. Para los nacionalizados o de doble nacionalidad, se requiere Acta de Naturalización o Acta de Nacimiento apostillada traducida al español en original y copia fotostática.
d. El Sorteo del Servicio Militar Nacional, da a conocer a cada ciudadano el "tipo o color de bola" que le corresponde:
    - Negra: No marcha (pero queda a disposición)
    - Blanca: Ejército
    - Azul: Marina

12.4.- Frecuencia: Diaria (De Enero a Octubre)

Procedimiento: Cartilla de Identidad Militar.	**Clave:**	PR-SDVI-12
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Jefatura de Reclutamiento Militar	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Auxiliar	Recibe solicitud y verifica la documentación del peticionario. ¿Es correcta la documentación presentada?	Paquete de documentos
2		<u>En caso de que No sea correcta:</u> Explica al usuario el motivo por el cual no puede realizarse el trámite Pasa el tiempo Continua con la actividad número 1	
3		<u>En caso de que si sea correcta:</u> Recibe y Realiza asignación a la Cartilla e indica fecha para recogerla (sin liberar) Pasa el tiempo (1 semana aproximadamente)	Cartilla de Identidad Militar sin Liberar
4		Entrega Cartilla e informa al peticionario que debe regresar para conocer fecha, hora y lugar del Sorteo del Servicio Militar o mantenerse al pendiente de los desplegados de los periódicos de mayor circulación	

Procedimiento: Cartilla de Identidad Militar.	**Clave:**	PR-SDVI-12
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Jefatura de Reclutamiento Militar	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
5	Jefe de Reclutamiento Militar	Pasa el tiempo Lleva acabo el Sorteo del Servicio Militar. Pasa el tiempo (15 días aproximadamente).	
6	Auxiliar	Recibe del usuario la cartilla y verifica el tipo de bola que obtuvo en el sorteo. Sella la cartilla según el tipo de bola que haya obtenido en el sorteo y entrega al usuario. Fin	Cartilla de Identidad Militar sin Liberar

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Cartilla de Identidad Militar.	**Clave:**	PR-SDVI-12
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Jefatura de Reclutamiento Militar	

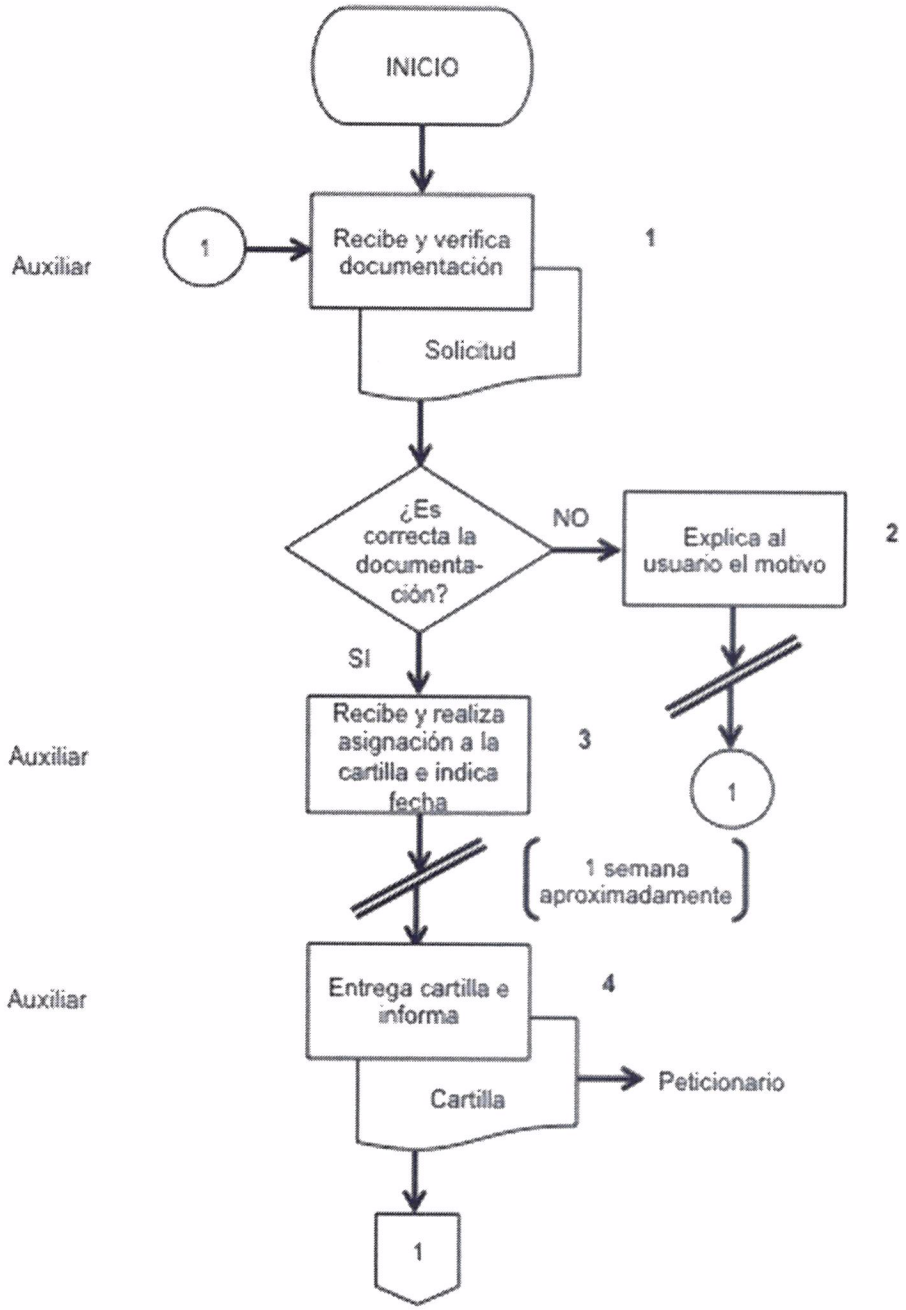
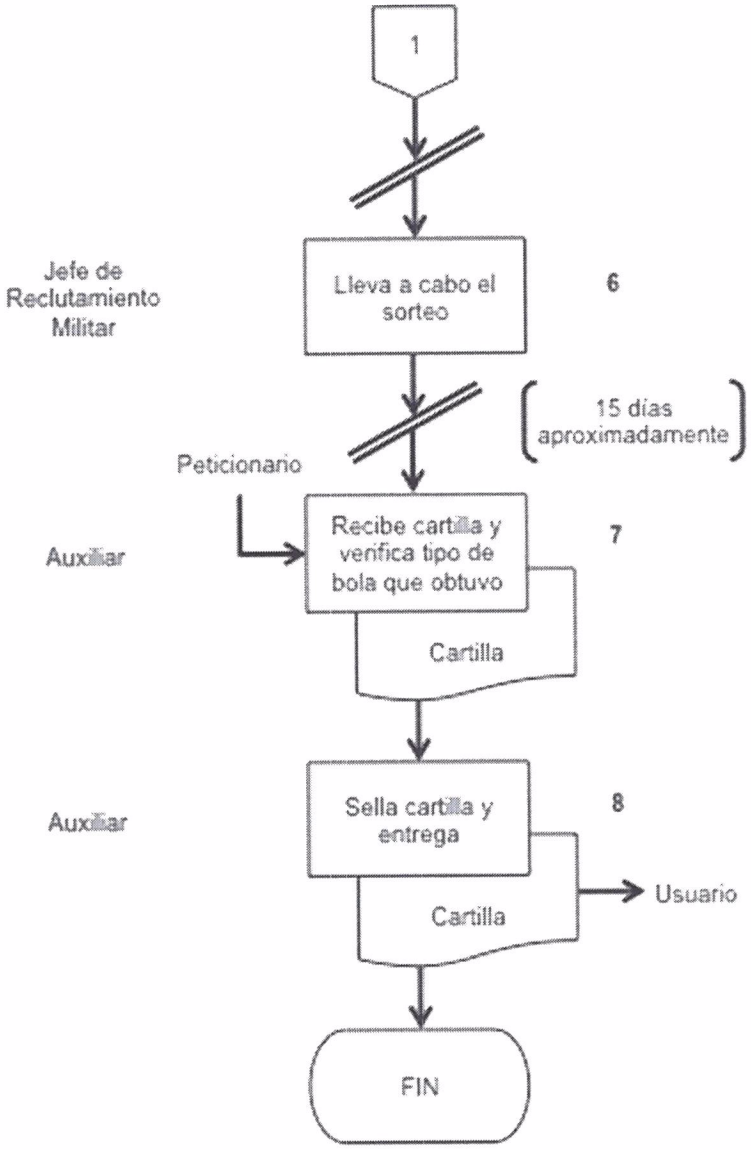


Diagrama de Flujo

Procedimiento: Cartilla de Identidad Militar.	**Clave:**	PR-SDVI-12
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Jefatura de Reclutamiento Militar	



13.- Procedimiento de asesoría para trámite de pasaporte mexicano ordinario

13.1.- Propósito: Fungir como enlace a la Secretaría de Relaciones Exteriores, para verificar los datos o documentos con los que se cuente en ese momento para otorgar información personalizada e integral respecto al trámite de pasaporte ordinario por primera vez o por renovación

13.2.- Alcance: mexicanos que deseen obtener su pasaporte a través del Delegado Estatal de la Secretaria de Relaciones Exteriores de Veracruz, quien instruye al Encargado de la Oficina de Enlace Municipal; perteneciente a la Subdirección de Vinculación Interinstitucional, dependiente de la Dirección de Gobernación del H. Ayuntamiento.

13.3.- Políticas y Normas de Operación

a. La verificación de Nivel 2 incluye que el documento presentado sea legible y se encuentre en buen estado, sin mutilaciones, tachaduras, enmendaduras, deterioro o alteración que impida tener certeza jurídica de su validez
b. La verificación de Nivel 3 incluye la comprobación electrónica de los datos personales proporcionados verbalmente o del o los documentos que se presenten, se realizará en el portal digital público oficial que la dependencia emisora disponga para tal fin (ejemplo: https://www.gob.mx/ActaNacimiento/validacionActa/)
c. Los trípticos oficiales de la S.R.E. son proporcionados por la Delegación Veracruz de la S.R.E.
d. El libro de registro de visita contiene Nombre de visitante, teléfono y el trámite o la información que requiere el interesado
e. Los datos personales mínimos para realizar las verificaciones son Nombre completo, fecha de nacimiento, estado de nacimiento y nombre completo del o los padres
f. La Nota a mano con información adicional puede contener de una o de diversas dependencias gubernamentales datos de contacto, domicilio, teléfonos y dirección web oficial, así como el teléfono de esta oficina como contacto en caso de requerir mayor información.

Paquete de documentos trámite primera vez mayor de edad:

a. Un Documento que acredite Nacionalidad en Original y copia (copia certificada del acta de nacimiento expedida por el Registro Civil Mexicano o expedida por Oficina Consular, Certificado de nacionalidad, Declaratoria de nacionalidad por nacimiento, Carta de naturalización).
b. Un Documento vigente que acredite Identidad en original y copia (Credencial para votar [INE o IFE], Cedula Profesional, Título Profesional, Carta de pasante, Cartilla del Servicio Militar Nacional Liberada, Credencial expedida por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores [INAPAM], Cédula de Identidad Ciudadana expedida por la Secretaría de Gobernación, Certificado de Matricula Consular de alta seguridad, Carta de naturalización, Certificado de nacionalidad mexicana, Declaratoria de nacionalidad mexicana por nacimiento, Credencial de Servicios Médicos expedida por Institución Pública de Salud, Credencial para jubilado o pensionado expedida por una institución de Seguridad Social, Credencial Nacional para Personas con discapacidad expedida por el Sistema Nacional para el Desarrollo de Integral de la Familia [DIF]).

c. El solicitante deberá proporcionar dos fotografías recientes tamaño pasaporte, sin lentes, frente y cabeza descubiertas, a color con fondo claro, si el documento con el que se identifica es Credencial para votar [INE o IFE], con un solo apellido.
d. El solicitante deberá presentar el comprobante de pago de derechos expedido por Institución Bancaria autorizada por el SAT (Banamex, Bancomer, Banorte, HSBC, Inbursa, Santander, Scotiabank, BanBajio, BanRegio, BancaMifel, Afirme, Multiva, Banjército, Bansi, Interacciones, Bank of Tokio, CIBanco).

13.4- Frecuencia: Diario

Procedimiento: Asesoría para trámite de pasaporte mexicano ordinario	**Clave:**	PR-SDVI-13
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Oficina Municipal de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Auxiliar administrativo Nivel 1 de Dictaminación	Inicio Recibe al ciudadano	Libro de registro de visita
2	Solicitante	Solicita verbalmente orientación respecto al trámite que le interesa realizar ¿Cuenta con datos personales o presenta algún documento?	
3	Auxiliar administrativo Nivel 1 de Dictaminación	<u>En caso de que No:</u> Determina el trámite especifico e informa de forma superficial el procedimiento y requisitos FIN	Tríptico oficial de la S.R.E
4	Auxiliar administrativo Nivel 1 de Dictaminación	<u>En caso de que Si cumpla:</u> Recibe los datos personales o el documento con el que se cuente y turna al Nivel 2	Inciso a) o b) del Paquete de documentos trámite de 1ª vez mayor de edad ó nota a mano con datos personales
5	Auxiliar administrativo Nivel 2 de Dictaminación	Verifica e instruye de forma general y complementaria los requisitos para su trámite y turna al Nivel 3.	Trípticos complementarios oficiales de la S.R.E
6	Auxiliar administrativo Nivel 3 de Dictaminación	Verifica e instruye al solicitante de forma específica sobre la situación de sus datos personales en los sistemas digitales según el resultado obtenido. Fin	Nota a mano con la información adicional.

H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Asesoría para trámite de pasaporte mexicano ordinario	**Clave:**	PR-SDVI-13
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Oficina Municipal de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores	

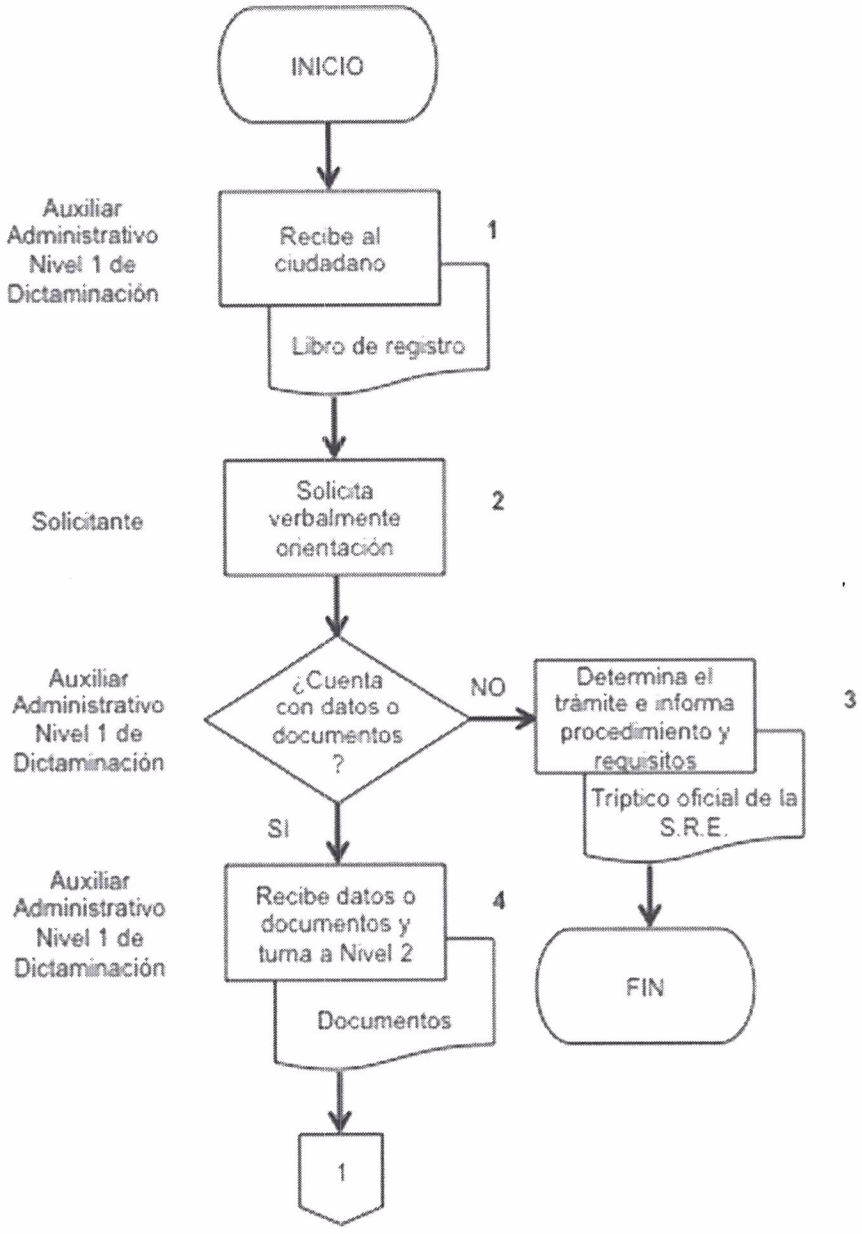
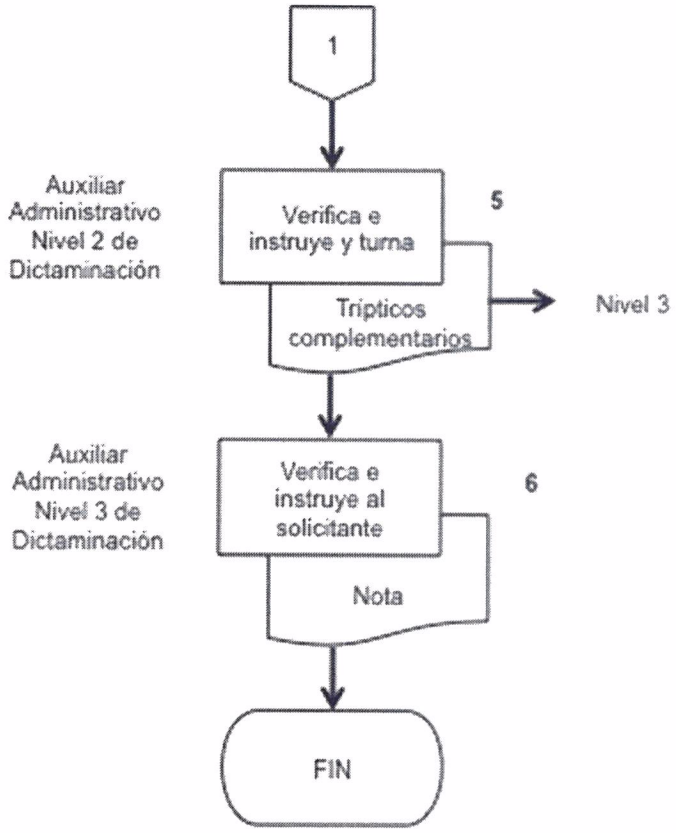


Diagrama de Flujo

Procedimiento: Asesoría para trámite de pasaporte mexicano ordinario	**Clave:**	PR-SDVI-13
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	2 de 2
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Oficina Municipal de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores	



14.- Procedimiento de protección y asistencia consular

14.1.-Propósito: Fungir como enlace a la Secretaria de Relaciones Exteriores, para proporcionar apoyo y protección a mexicanos en el extranjero o que regresen a territorio nacional procedentes del extranjero y que así lo requieran.

14.2.-Alcance: Mexicanos en el extranjero o que regresen a territorio nacional y que necesiten asistencia o protección a través del Delegado Estatal de la Secretaria de Relaciones Exteriores de Veracruz, quien instruye al Encargado de la Oficina de Enlace Municipal; perteneciente a la Subdirección de Vinculación Interinstitucional, dependiente de la Dirección de Gobernación del H. Ayuntamiento

14.3- Políticas y Normas de Operación:

- La asistencia se proporcionará por petición expresa del solicitante o de alguno de sus familiares en línea recta por consanguinidad de primer grado o en su caso segundo grado.
- El solicitante o en su caso los familiares que soliciten la asistencia deberán identificarse y presentar evidencia documental a fin de establecer fehacientemente el parentesco, su identidad y nacionalidad

14.4- Frecuencia: Eventual.

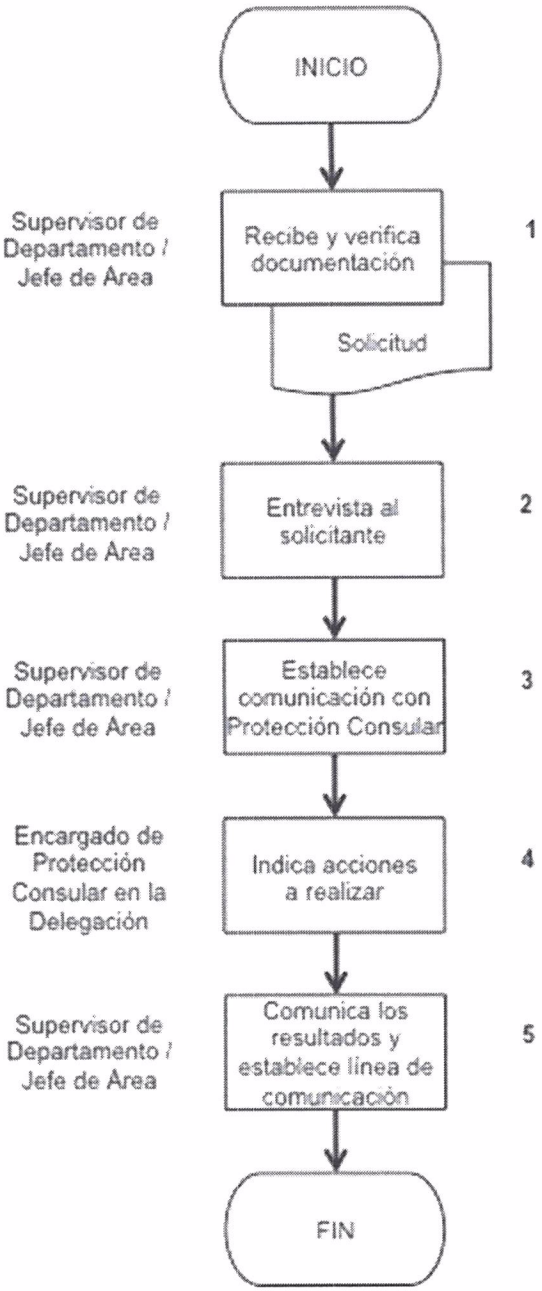
Procedimiento de protección y asistencia consular	**Clave:**	PR-SDVI-14
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección de Gobernación	**Área Responsable:** Oficina Municipal de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores	

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	Identificación oficial vigente del solicitante y documento que acredite la nacionalidad mexicana del connacional a asistir
1	Supervisor de departamento o Jefe de área	Recibe solicitud de asistencia consular y verifica la documentación presentada	
2	Supervisor de departamento o Jefe de área	Entrevista detalladamente al solicitante respecto a los hechos	
3	Supervisor de departamento o Jefe de área	Establece comunicación vía telefónica con la persona encargada de Protección Consular en la Delegación Xalapa	
4	Encargada de Protección Consular en la Delegación	Indica las acciones a realizar para la solución de la problemática planteada	
5	Supervisor de departamento o Jefe de área	Comunica los resultados obtenidos al solicitante y establece línea de comunicación directa con el solicitante y la oficina en el exterior que corresponda	
		Fin	

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Protección y asistencia consular.	**Clave:**	PR-SDVI-14
	Fecha:	12/2020
	Versión:	1.0
	Página:	1 de 1
Dirección: Gobernación	**Área Responsable:** Oficina Municipal de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores	



Directorio

Lic. Julio Alberto Torres Martínez
Director de Gobernación

Conmutador: 229 200 20 00 ext. 3182, 3185
Correo electrónico:
direcciondegobernacion@veracruzmunicipio.gob.mx

Lic. Raymundo Eliseo Parra Márquez
Subdirector de Gobernación
subdirgobernacion@ veracruzmunicipio.gob.mx

Lic. Rosa Aurora Hernández Ortega
Subdirectora de vinculación Interinstitucional
subvinculacion@ veracruzmunicipio.gob.mx

Lic. Zoyla del Carmen Lavoignet García
Subdirectora de Participación Ciudadana
participacionciudadana@ veracruzmunicipio.gob.mx

Lic. Camerino Mendoza Cuahtecontzi
Subdirector de Gestión Social
subdiregstionsocial@ veracruzmunicipio.gob.mx

Lic. José Silvestre Hernández Lagunes.
Subdirector Operativo y de seguimiento
subdiropertavayseguimiento@ veracruzmunicipio.gob.mx

Edificio Trigueros, Primer Piso, Mario Molina s/n esquina Zaragoza,
Col. Centro, Veracruz, Ver., C.P.
91700

Firmas de autorización

Lic. Julio Alberto Torres Martínez
Director del Gobernación.

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 Dirección de Gobernación del H. Ayuntamiento de Veracruz, aprobado el 21 de diciembre del año dos mil veinte.