



SEFIPLAN

SECRETARÍA DE
FINANZAS Y PLANEACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ

Subsecretaría de Finanzas y Administración
Dirección General del Patrimonio del Estado
Subdirección de Regularización de la Tenencia de la Tierra

MANUAL

**DE
PROCEDIMIENTOS**

Departamento de Vinculación
Ciudadana

Febrero 2015

Secretaría de Finanzas y Planeación
Subsecretaría de Finanzas y Administración
Dirección General de Administración
Subdirección de Organización y Procesos Administrativos
SFA/DGPE/SRTT-P-01-A2



SEFIPLAN

SECRETARÍA DE
FINANZAS Y PLANEACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ

Subdirección de Regularización de la Tenencia de la Tierra
Manual de Procedimientos

ÍNDICE

Presentación

Estructura Orgánica del Departamento..... 1

Simbología de Diagramas..... 2

Descripción y Diagramas de Procedimientos

Departamento de Vinculación Ciudadana

Recepción y Atención de Planteamientos Ciudadanos..... 4

Audiencia de Trámites al Público..... 7

Firmas de Autorización..... 11

COPIA NO CONTROLADA

PRESENTACIÓN

La presente administración se caracteriza por promover una mejora en los procesos y resultados del Gobierno para eficientar la función pública, bajo criterios de mejoras operacionales y administrativas, evaluando permanentemente la organización, funcionamiento y responsabilidades de la Administración Pública Estatal.

Asimismo, el Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016, establece en sus acciones impulsar el desarrollo organizacional y proveer a los órganos y áreas administrativas de herramientas que permitan mejorar la función pública, a fin de coadyuvar en el establecimiento de un Sistema de Planeación Estatal Moderno, que responda con oportunidad a las necesidades de los diferentes sectores y regiones de la Entidad.

La Secretaría de Finanzas y Planeación a través de los Manuales de Procedimientos, establece los procesos que realizan las áreas administrativas, con el fin de que contribuyan a lograr la eficiencia, calidad y productividad que demanda la sociedad, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas y Planeación y Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016.

La estructura del contenido del Manual de Procedimientos del Departamento de Vinculación Ciudadana ofrece una respuesta a las necesidades del área administrativa. Para su manejo se indican y describen brevemente los componentes que lo integran:

- *Estructura Orgánica del Departamento*: Refleja en forma esquemática la jerarquización del área, objeto del Manual en cuestión.
- *Simbología de Diagramas*: Incluyen las figuras que se utilizan en las representaciones gráficas de los procedimientos.
- *Descripción y Diagramas de Procedimientos*: Expone de manera clara y concreta, cuáles son las actividades que le son inherentes a cada proceso y el área administrativa y/o puesto responsable de realizarlas.
- *Firmas de Autorización*: Incluyen las firmas de autorización desde el Secretario de Finanzas y Planeación hasta el Jefe de Departamento, dando formalidad al documento.

La información que integra este Manual, fue obtenida por un procedimiento que tiene dos modalidades: a) indirecto: a través del análisis del Manual anterior; b) directo: por medio de entrevistas con los niveles involucrados en cada procedimiento.

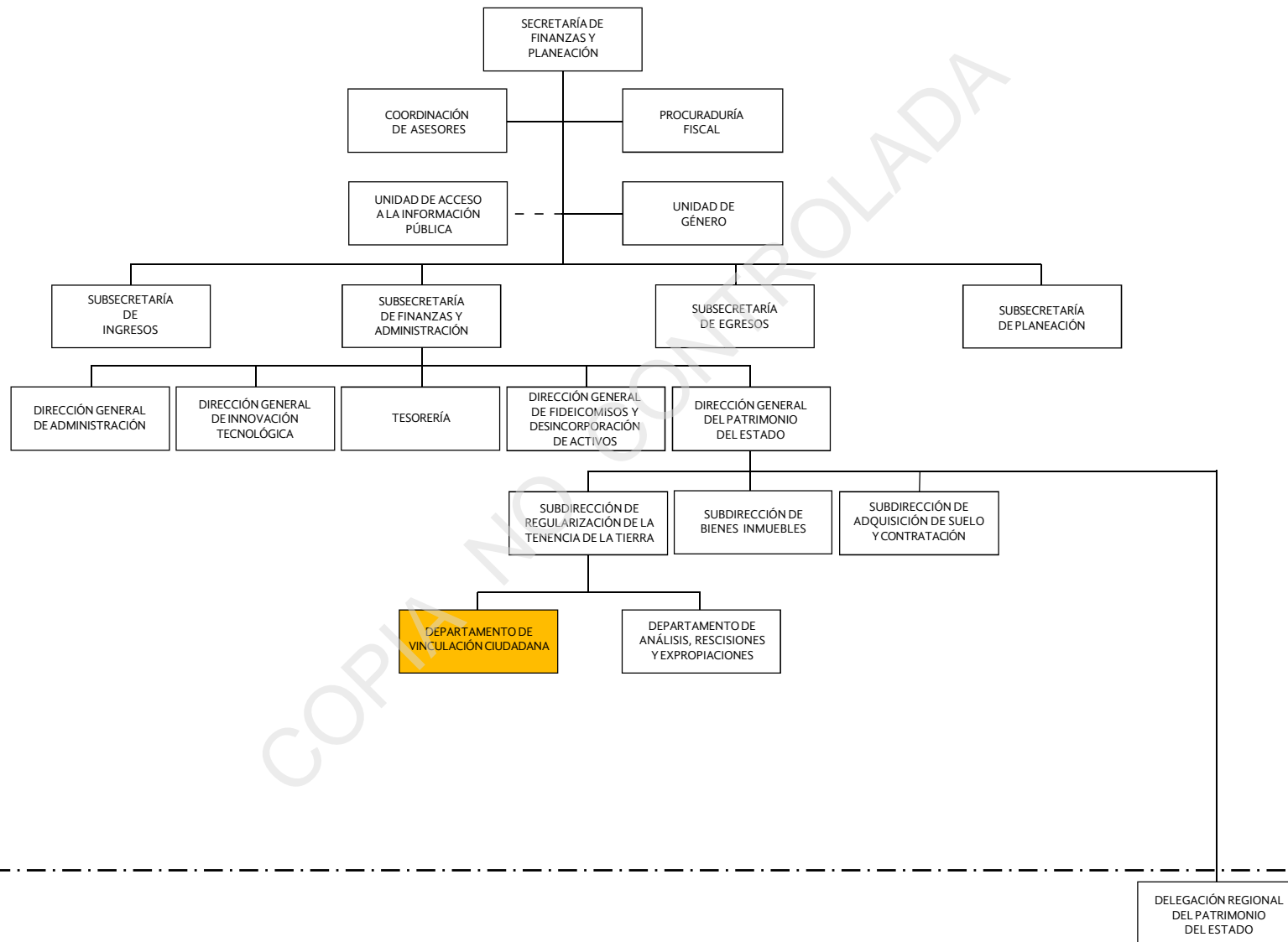
Procesada la información, se presenta en un formato que incluye:

- Nombre del procedimiento.
- Objetivo que se persigue en la realización del mismo.
- Frecuencia de realización.
- Procedimientos con los que conecta.
- Normas que rigen el procedimiento.
- Firma de validación del procedimiento.
- Descripción del procedimiento especificando áreas administrativas o puestos involucrados y las actividades que deben llevarse a cabo para operar el proceso.
- Diagrama correspondiente.







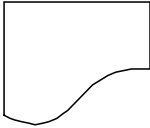

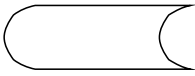

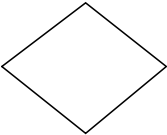







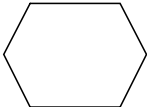
ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL DEPARTAMENTO

Subdirección de Regularización de la Tenencia de la Tierra
Manual de Organización





SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS

	Inicio y fin		Archivo temporal: cronológico (C), alfabético (A) o numérico (N)
	Actividad		Archivo definitivo: cronológico (C), alfabético (A) o numérico (N)
	Documento		Efectivo o cheque
	Sistema y/o archivo informático		Objeto o cosa
	Decisión		Actividades que se realizan de manera continua
	Pasa el tiempo		Actividades que se realizan de manera simultánea
	Conector de actividad		Indicadores de texto
	Conector de página		Disco compacto (CD) o Disco de video digital (DVD)
	Conector de procedimientos		



SEFIPLAN

SECRETARÍA DE
FINANZAS Y PLANEACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ

Subdirección de Regularización de la Tenencia de la Tierra
Manual de Procedimientos

DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CIUDADANA

COPIA NO CONTROLADA



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Recepción y Atención de Planteamientos Ciudadanos.

OBJETIVO

Recibir de los interesados y/o representantes de las Dependencias, las solicitudes de planteamientos por escrito y canalizarlas para su trámite al área o Dependencia que corresponda.

FRECUENCIA DE REALIZACIÓN

Diaria.

PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA

- Audiencia de Trámites al Público.

NORMAS

- Los planteamientos cuya resolución se realicen de manera interna, se deben turnar al área que corresponda, recabando la firma del responsable en la **Libreta de registro**.
- Cuando en una Dependencia externa a la Dirección General del Patrimonio del Estado, se realice la resolución al planteamiento, se debe elaborar el **Oficio de envío** y recabar la firma del responsable en la copia.

FIRMA DE VALIDACIÓN

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CIUDADANA LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Recepción y Atención de Planteamientos Ciudadanos.

ÁREA Y/O PUESTO

Departamento de Vinculación Ciudadana.

ACTIVIDAD

1. Recibe la **Solicitud de trámite** en original y copia del interesado, (puede tratarse de particulares o de representantes de Dependencias Federales, Estatales o Municipales).
2. Acusa de recibo la **Solicitud de trámite** en original y copia, y devuelve esta última al interesado.
3. Registra en la **Libreta de registro** los datos del interesado y el trámite que va a realizar.
4. Verifica el ámbito de competencia del trámite, el cual puede ser interno o externo.

¿Qué tipo de trámite es?

En caso de ser un trámite interno:
- 4A. Turna la **Solicitud de trámite** en original al área correspondiente, y recaba acuse de recibo en la **Libreta de registro**.

Fin.

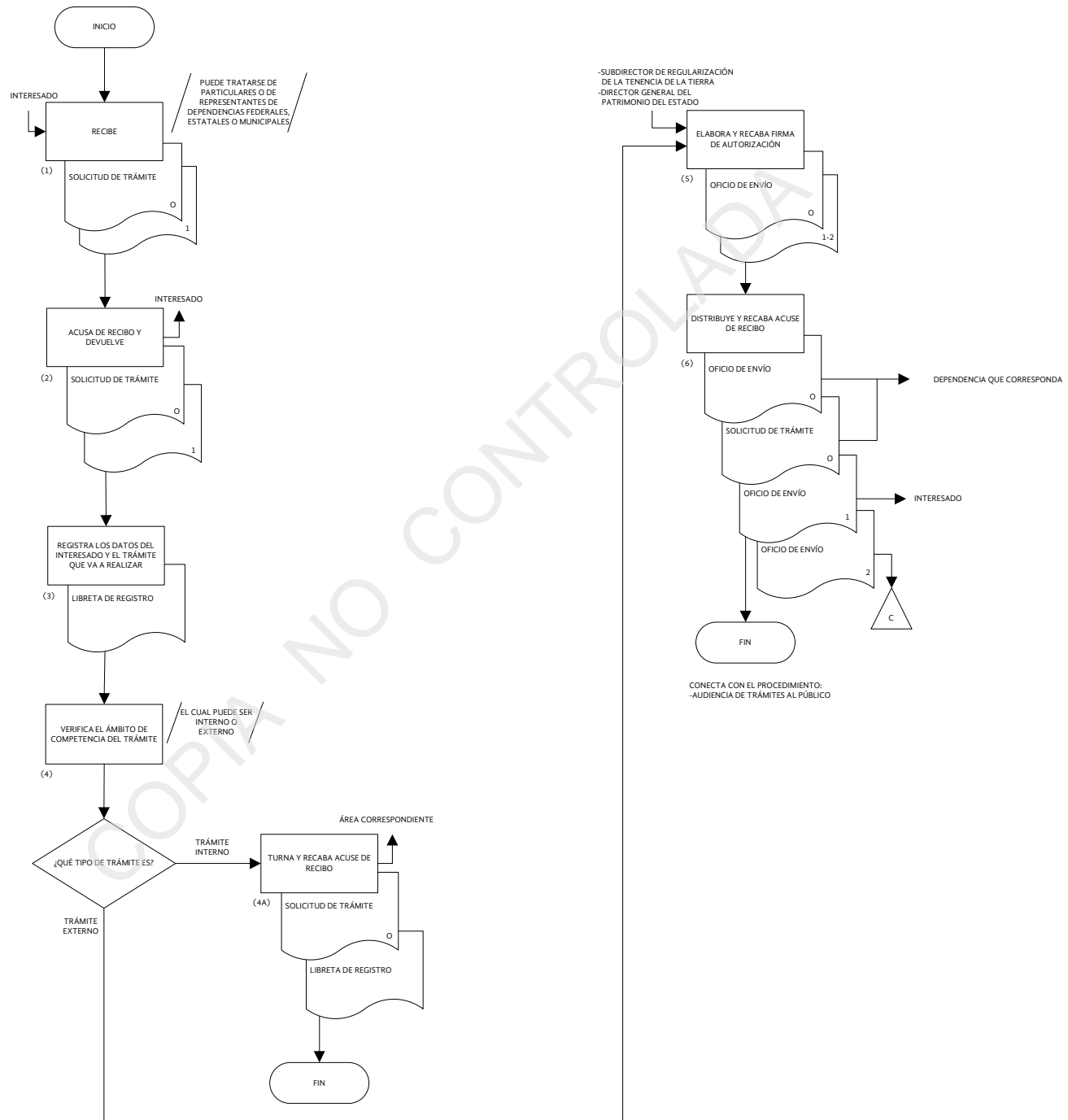
En caso de ser un trámite externo:
5. Elabora el **Oficio de envío** en original y dos copias y recaba firma de autorización del Subdirector de Regularización de la Tenencia de la Tierra y del Director General del Patrimonio del Estado.
6. Distribuye el **Oficio de envío** de la siguiente manera, recabando acuse de recibo en la segunda copia:
 - Original, junto con la **Solicitud de trámite** en original a la Dependencia correspondiente.
 - Primera copia al interesado.
 - Segunda copia al archivo cronológica temporal.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Conecta con el Procedimiento:
- Audiencia de Trámites al Público.

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PLANTEAMIENTOS CIUDADANOS

DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CIUDADANA





NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Audiencia de Trámites al Público.

OBJETIVO

Atender y orientar a los interesados en los trámites que van a realizar, recibiendo la documentación necesaria para la realización del trámite.

FRECUENCIA DE REALIZACIÓN

Diaria.

PROCEDIMIENTOS CON LOS QUE CONECTA

Ninguno.

NORMAS

- El titular de la Subdirección de Regularización de la Tenencia de la Tierra, debe atender e informar a las personas que acuden al área para la solución de algún trámite, sobre el avance que lleva el planteamiento de los casos de grupos.
- Cuando el Director General del Patrimonio del Estado atienda a los interesados los debe turnar directamente al área correspondiente para la solución de su planteamiento.
- Los **Documentos requeridos** para realizar trámites deben presentarse en original y copia, en algunos de ellos el original será cotejado con la copia y se devolverá al interesado.

FIRMA DE VALIDACIÓN

ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CIUDADANA LA VALIDACIÓN DEL PROCESO Y EL APEGO AL MISMO.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Audiencia de Trámites al Público.

ÁREA Y/O PUESTO

Departamento de Vinculación Ciudadana.

ACTIVIDAD

1. Recibe al interesado y lo atiende en el trámite que va a realizar.
2. Verifica el asunto a tratar y confirma si el trámite es nuevo o ya existe expediente integrado.

¿Es nuevo el trámite?

En caso de no ser nuevo el trámite:
- 2A. Obtiene y consulta el **Oficio de envío** en copia del archivo cronológico temporal, correspondiente al trámite solicitado por el interesado que ya fue canalizado a otra área y consulta el status.
- 2A.1. Obtiene una copia del **Oficio de envío** en copia y la entrega al interesado, informándole del avance del trámite solicitado y la nueva fecha para que se presente y archiva de manera cronológica temporal la copia.

Fin.

En caso de ser nuevo el trámite:
3. Informa al interesado el trámite a seguir y los documentos que se requieran dependiendo del asunto a tratar.

Pasa el tiempo.
4. Recibe la **Solicitud de trámite por escrito** en original y copia y los **Documentos requeridos** en copia del interesado y verifica que estén completos dependiendo del trámite a realizar.

¿Están completos los documentos?

En caso de que los **Documentos** no estén completos:
- 4A. Informa y devuelve la **Solicitud de trámite por escrito** en original y los **Documentos requeridos** en copia al interesado, para ser completados.

Continúa con la actividad No. 4

En caso de que los **Documentos** estén completos:
5. Acusa de recibo la **Solicitud de trámite por escrito** en original y copia, y devuelve la copia al interesado y le indica que regrese en un tiempo determinado para darle una solución a su trámite.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Audiencia de Trámites al Público.

ÁREA Y/O PUESTO

Departamento de Vinculación
Ciudadana.

ACTIVIDAD

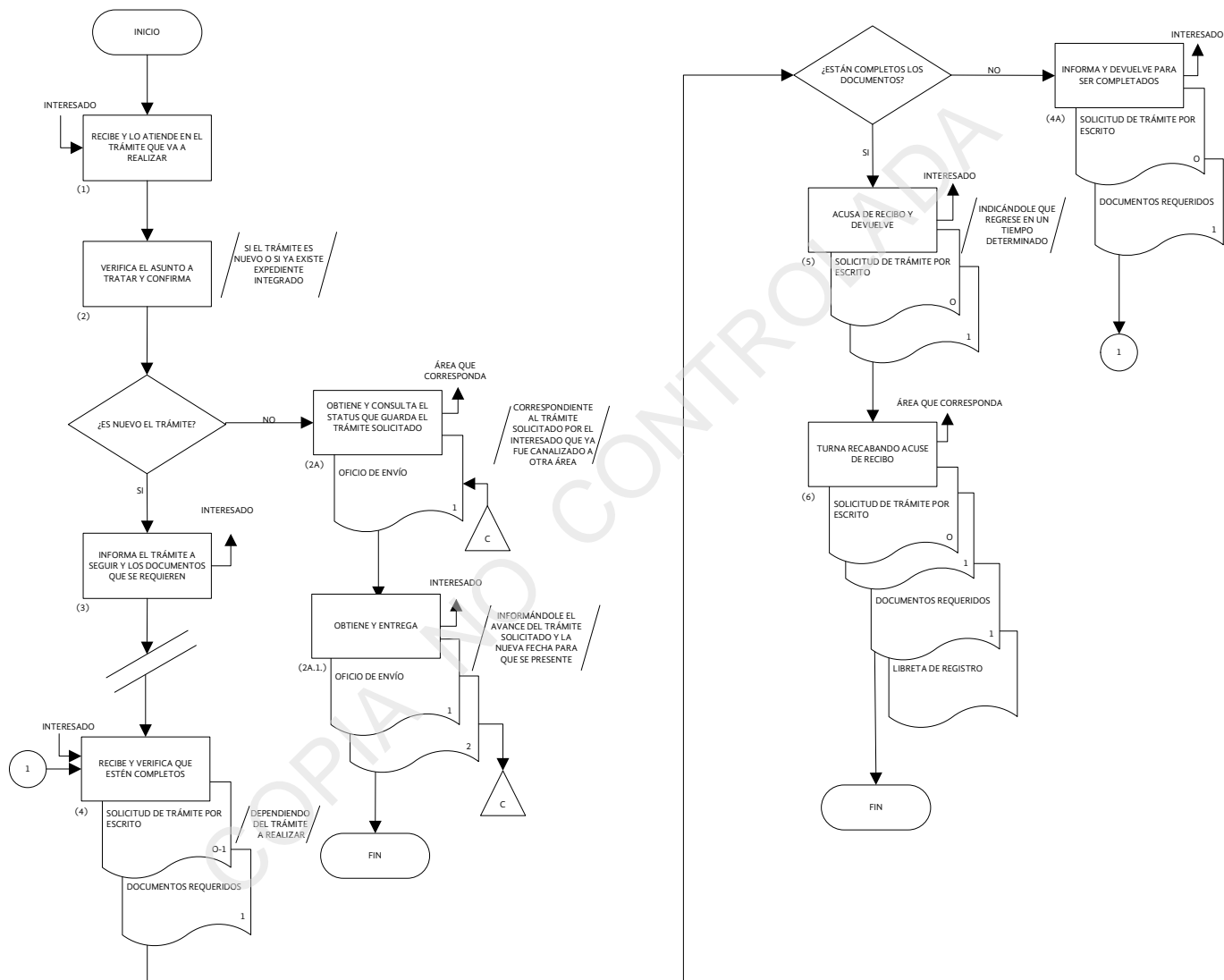
6. Turna al área que corresponda dependiendo del trámite a realizar la **Solicitud de trámite por escrito** en original y copia los **Documentos requeridos** en copia, recabando acuse de recibo en la **Libreta de registro**.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

COPIA NO CONTROLADA

AUDIENCIA DE TRÁMITES AL PÚBLICO

DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN CIUDADANA





SEFIPLAN

SECRETARÍA DE
FINANZAS Y PLANEACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ

Subdirección de Regularización de la
Tenencia de la Tierra
Manual de Procedimientos

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

MTRO. MAURICIO MARTÍN AUDIRAC MURILLO
SECRETARIO DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

LIC. JUAN MANUEL DEL CASTILLO GONZÁLEZ
SUBSECRETARIO DE FINANZAS
Y ADMINISTRACIÓN

LIC. ANTONIO FERRARI CAZARÍN
DIRECTOR GENERAL DEL PATRIMONIO
DEL ESTADO

MTRO. EDUARDO CONTRERAS ROJANO
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

L.A. GABRIEL SALVADOR ARNAU TOM
ASESOR ESPECIAL DEL C. SECRETARIO EN LA
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN



FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

LIC. ÁLVARO FLORES NICOLÁS
SUBDIRECTOR DE REGULARIZACIÓN
DE LA TENENCIA DE LA TIERRA

L.R.I. MARIANA GALLEGOS HERNÁNDEZ
SUBDIRECTORA DE ORGANIZACIÓN
Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS

LIC. LEONARDO ALONSO SUÁREZ
JEFE DE DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN
CIUDADANA

Elaborado y autorizado en febrero de 2015
Xalapa-Enríquez, Veracruz de Ignacio de la Llave