Gobierno de Santiago

Modelo de Gestión y Operación de Procesos

Administración

2021 – 2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
OBJETIVO GENERAL 3
FUNDAMENTO JURÍDICO Y NORMATIVO APLICABLE 4
TÉRMINOS Y CONCEPTOS 5
GENERALIDADES 6
PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADMINISTRATIVOS 11
INVENTARIO DE PROCESOS 12
BIBLIOGRAFÍA Y/O REFERENCIAS 28
DIFUSIÓN Y EMISIÓN 29

INTRODUCCIÓN

Para fortalecer los procesos sustantivos y administrativos de las dependencias que conforman la Administración Pública Municipal de Santiago, Nuevo León, así como para lograr las metas y objetivos a través de la identificación de riesgos y controles, se crea este Modelo de Gestión y Operación de Procesos; el cual da cumplimiento al Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024 que establece en su Eje IV Gobierno eficiente el Objetivo 2 de propiciar las herramientas y mecanismos para que el gobierno aproveche de mejor manera el uso de sus recursos, así como en una de sus líneas de acción, el optimizar los procesos internos y el personal para hacer el mejor uso de todo tipo de recurso.

En este sentido, se hace necesario contar con un Modelo de Gestión, en el cual se definan los procesos sustantivos y administrativos de cada una de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal, lo anterior con la finalidad de que estas logren las metas y objetivos, a través de la identificación de riesgos y controles.

OBJETIVO GENERAL

El Modelo de Gestión y Operación de Procesos contiene la identificación de procesos sustantivos y administrativos que deben de contar cada una de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal para garantizar su correcta operatividad; lo que permitirá dar cumplimiento a mandatos legales, así como a los Planes, Programas y la gestión de operaciones de cada una de ellas, plasmando recomendaciones, elementos metodológicos y referencias que orientarán a las unidades administrativas para la creación u optimización de sus procesos.

FUNDAMENTO JURÍDICO Y NORMATIVO APLICABLE

ÁMBITO FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
    - Artículo 115.

ÁMBITO ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
    - Artículo 181.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
    - Artículo 33 y 104.

ÁMBITO MUNICIPAL

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Santiago, Nuevo León.
    - Artículo 31
- Reglamento para la Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa del Municipio de Santiago.

TÉRMINOS Y CONCEPTOS

- **Dueño del proceso:** Persona responsable de la administración del proceso, también se le conoce como "administrador del proceso", "responsable del proceso" o "propietario del proceso".
- **Proceso Administrativo:** Son aquellos procesos necesarios para la gestión interna de la dependencia o entidad, en las materias establecidas de aplicación general como: Recursos Humanos, Recursos Materiales, Recursos Financieros, Tecnologías de la Información y Comunicación, Transparencia, Adquisiciones, Obra Pública, Auditoría y Control Interno.
- **Proceso Sustantivo:** Aquellos procesos que se relacionan con las funciones sutantivas de la dependencia o entidad, es decir, con el cumplimiento de la misión y que generan las características de un producto o servicio, que son apreciadas por las y los ciudadanos.
- **Documento Estratégico:** Son aquellos que sirven para gestionar la organización, definen objetivos y metodologías para la toma de decisiones y sirven para dictar y gestionar el resto de los subprocesos que se engloban a un proceso en específico.
- **Documento Operativo:** Aquellos que tienen relación con los resultados y generalmente se desarrollan e involucran a diversas Unidades Administrativas.
- **Documento de Soporte o Apoyo:** Son aquellos documentos que son fundamentales para generar los resultados esperados y para el desarrollo de las propias actividades.
- **ASM:** Aspectos Susceptibles de Mejora.

GENERALIDADES

La identificación de los procesos sustantivos y administrativos de cada una de las dependencias se llevó a cabo con base en el estudio normativo realizado a partir del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Santiago, Nuevo León y el Registro Municipal de Trámites y Servicios; entendiéndose como proceso sustantivo al que se relaciona directamente con el cumplimiento de la misión y generan las características de producto/servicio que son apreciadas por los ciudadanos, o la sociedad; y proceso administrativo a los que son necesarios para la gestión interna de la Dependencia o Entidad, en las materias establecidas de aplicación general como: Recursos Humanos, Recursos Materiales, Recursos Financieros, Tecnologías de la Información y Comunicación, Transparencia, Adquisiciones, Obra Pública, Auditoría y Control Interno.

Derivado de lo anterior, en dichas clasificaciones podrán integrarse aquellos procesos los cuales coadyuven a la ejecución de proyectos o programas que estén implicados en los objetivos y metas municipales, orientados hacia el cumplimiento para la operación y seguimiento de los mismos.

Bases para la documentación de los procesos.

Una vez que se han definido los procesos, será necesario generar la documentación para aportar un valor agregado al proceso, teniendo como referencia permanente implantar y llevar a cabo los diversos procesos en la organización, puesto que estos se convierten en un recurso fundamental para facilitar su ejecución como herramienta de apoyo

y análisis continuo; además permite y facilita a los órganos de fiscalización, control y evaluación un óptimo análisis de las actividades competentes.

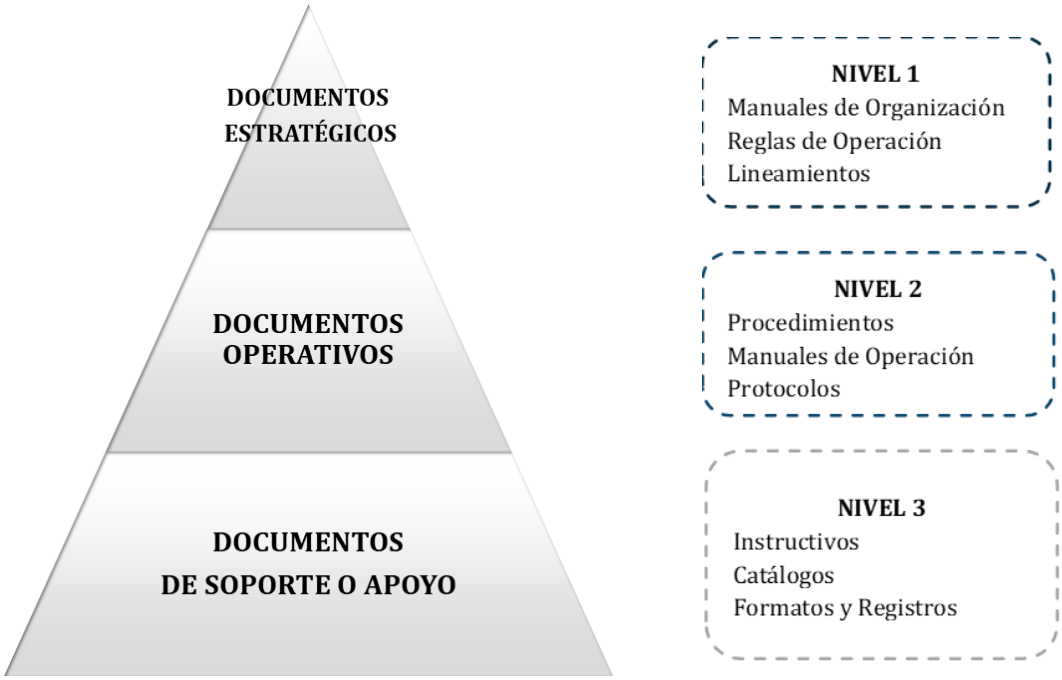
- Cumpliendo con al menos alguna de las siguientes características:
- Contribución al cumplimiento de objetivos y metas de la Unidad Administrativa pertenecientes a las Dependencias o Entidades de la Administración Pública Municipal.
- Incremento en la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios proporcionados.
- Procesos indefinidos conforme a las estructuras y organización del trabajo.
- Determinación por parte de las Unidades Administrativas para la documentación de sus procesos administrativos y/o sustantivos (soporte).
- Reducción al número de actividades en el proceso sin valor añadido.

Debe ser una documentación sencilla y comprensible, pero al mismo tiempo detallada y actualizada ante cualquier cambio o modificación sufrida en los procesos.

Además del control de registros, para todo aquel formato que contenga evidencia objetiva de las actividades realizadas o acciones tomadas que se han referenciado de acuerdo con los procedimientos establecidos y asociados.

A lo anterior, todo documento debe estar autorizado y aprobado por la propia Unidad Administrativa, debiendo ser el área de mayor responsabilidad de cada proceso la encargada de dar el visto bueno a dicho documento. Además, cualquier cambio sustancial en los procesos, así como la creación de procesos nuevos, deberá ser notificada, revisada y aprobada por parte de la misma.

La estructura documental del Modelo de Gestión y Operación de Procesos, será definida por la jerarquía de documentación de acuerdo con el grado de importancia de los documentos plasmada en la siguiente figura:



Asimismo, las actividades de documentación se focalizarán en los procesos prioritarios con el fin de documentar la totalidad de los procesos sustantivos y administrativos de las unidades administrativas, fomentando así la importancia de clasificar adecuadamente los procesos, debido a que permitirá identificar los procesos que no están relacionadas con las actividades sustantivas de la institución, lo que debe llevar a su eliminación en el Inventario de Procesos incluidos por Dependencia o Entidad en el presente modelo.

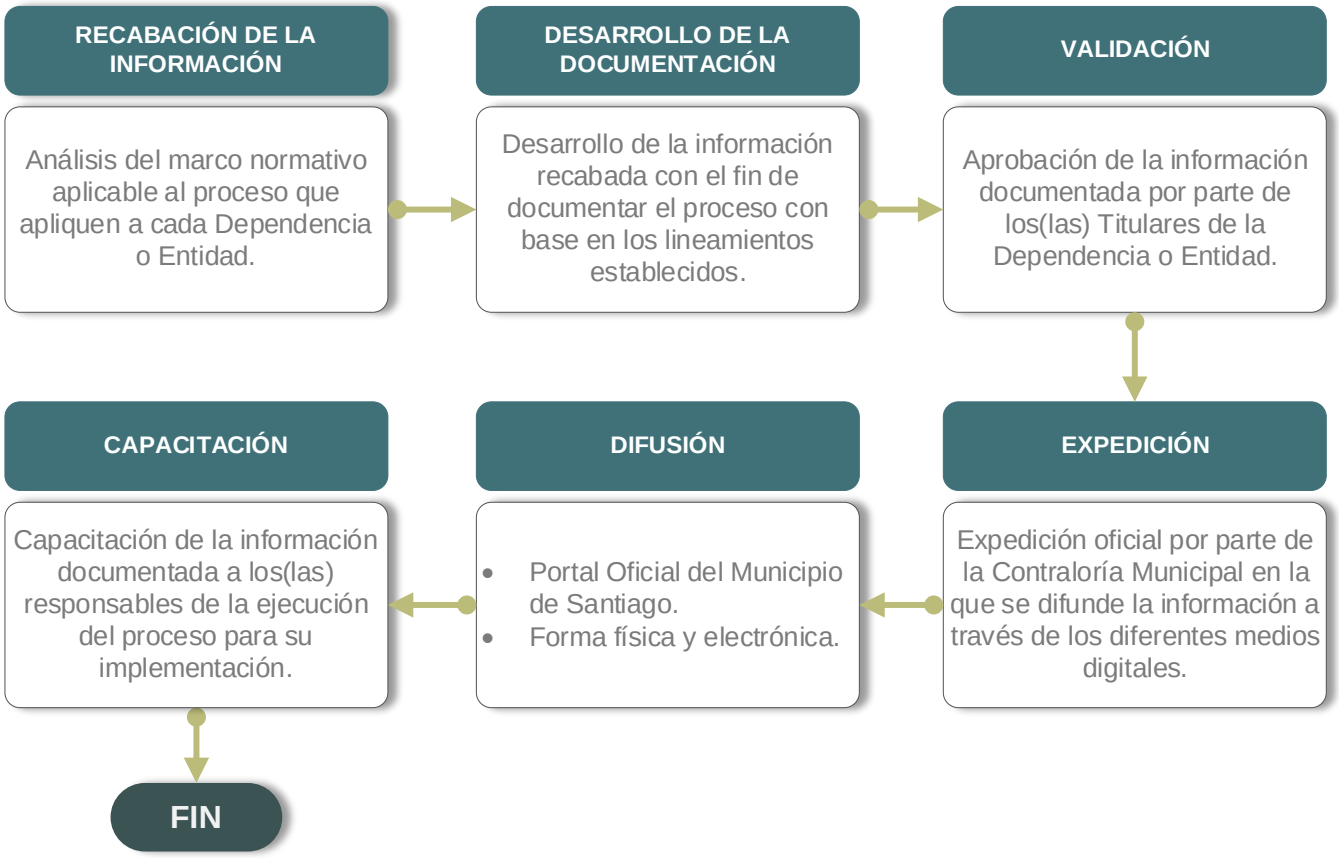
A continuación, se mencionan los pasos a considerar para la eliminación de un proceso:

- Identificar si existen instrumentos normativos, que soliciten la realización del proceso, en cuyo caso no se podrá eliminar el proceso.
- De no existir los instrumentos normativos mencionados en el punto anterior, identificar si existen instrumentos normativos internos que soliciten la realización del proceso.
- Eliminar los instrumentos normativos internos normas internas etc.
- Una vez que los instrumentos normativos internos estén eliminados se podrá eliminar el proceso.

- Una vez eliminado el proceso se realizarán los ajustes necesarios a los recursos que éste empleaba: humanos, financieros y materiales.

Por tal motivo, en caso de requerir alguna eliminación de procesos, este tendrá que ser notificado a la Dirección General de Planeación, Gestión Pública e Innovación y a la Contraloría Municipal a través de un oficio de solic

Etapas del proceso de documentación



La disponibilidad de la información documentada podrá ser consultada en la siguiente dirección electrónica:

- Portal Oficial del Municipio de Santiago.

  https://www.santiago.gob.mx/gobierno-municipal/marco-normativo

Revisión de los procesos

Una de las actividades más importantes en la gestión y operación de los procesos será el momento de revisar los procesos y/o documentación realizada, particularmente, cuando se detectan la necesidad de modificar el contenido de un proceso determinado.

Para poder plantearse la forma de modificar un proceso sometido a revisión, caben dos posibilidades de abordar esa modificación:

- Mejoras paulatinas del proceso. Consiste en analizar el punto exacto donde el proceso sufre modificaciones y someterlo a cambios mínimos con la finalidad de intentar solventar la alteración producida. Una vez modificado ese punto, el proceso deberá ser sometido de nuevo a revisión para su validación.
- Rediseño del proceso. Se trata de una actividad completamente distinta de revisión y mejora, conocido también como reingeniería de procesos. Consiste en diseñar un proceso ex novo debido a que las alteraciones o variaciones sobre los resultados son muy profundas o ha surgido directamente una nueva necesidad que ya no es respondida por el proceso definido anteriormente.

A lo anterior, es importante aplicar los pasos propuestos para la mejora del flujo de los procesos documentados y solicitar las modificaciones, esto con el objetivo de:

- Actualizar los diagramas de proceso.
- Redistribuir las actividades asignadas a los recursos humanos
- Capacitar al personal a partir de las actualizaciones para el correcto desarrollo del proceso.

PROCESOS SUSTANTIVOS Y ADMINISTRATIVOS

A partir de las atribuciones y facultades conferidas por los ordenamientos jurídicos y administrativos vigentes, para el año 2021 se identificaron 335 procesos prioritarios, tanto de procesos sustantivos, administrativos y de trámites y servicios, que conforman algunos de los procesos de ejecución para las dependencias que conforman la Administración Pública Municipal.

Realizando un análisis en conjunto de las Dependencias y Entidades para la verificación de los procesos pendientes a documentar, que consistió en verificar los siguientes criterios resultaron algunas acciones:

- Revisión de los procesos adjudicados a las Unidades Administrativas para su optimización, ejecución y documentación para que sean utilizados como herramienta de operación;
- Verificación de la nomenclatura asignada, requiriendo que el mismo estuviera vinculado con los temas y/o proyectos ejecutados por la Dependencia o Entidad.

En las siguientes secciones, se presenta el inventario de los procesos sustantivos y administrativos atribuidos de cada una de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal.

INVENTARIO DE PROCESOS

Dependencia o Entidad	Total de Procesos
Secretaría del Ayuntamiento	39
Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal	53
Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad	36
Contraloría Municipal	15
Oficina Ejecutiva del Alcalde	5
Secretaría de Administración	34
Secretaría de Desarrollo Social	13
Secretaría de Participación Ciudadana	5
Secretaría de Obras Públicas	7
Secretaría de Servicios Públicos	14
Secretaría de Desarrollo Urbano	31
Secretaría de Desarrollo Económico	9
Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia	25
Dirección General de Turismo y Eventos	4
Dirección General de Protección al Medio Ambiente y Bienestar Animal	11
Dirección General de Protección y Atención al Adulto Mayor	5
Dirección General de Planeación, Gestión Pública e Innovación	29
TOTAL:	**335**

Inventario de Procesos

Secretaría del Ayuntamiento

Dirección de Comercio, Espectáculos y Alcoholes
1. Anuencia Por Cambio De Titular
2. Anuencia Municipal Por Cambio o Extravío
3. Anuencia Por Permiso Especial
4. Anuencia Municipal
5. Anuencia Municipal Por Cambio De Giro
6. Comercio Ambulante, Itinerante, Semi Fijo, Mercados Rodantes
7. Comercio Formal Con Cambio De Giro, Domicilio O Propietario
8. Comercio Formal Y Fijo
9. Inspección y Vigilancia de Establecimiento de Bebidas Alcohólicas
10. Permiso para Espectáculos y Eventos.
11. Queja de Comercio Informal en la Vía Pública
12. Inspección a Mercados Rodantes
13. Inspección al Comercio Informal
Dirección de Protección Civil
14. Constancia De Análisis De Riesgo
15. Eventos Especiales
16. Opinión Técnica Para Demolición
17. Opinión Técnica Para Construcción De Comercios O Establecimientos
18. Opinión Técnica Para Juegos Mecánicos O Circos
19. Quema De Pirotecnia
20. Capacitación y Brigadas.
21. Inspección en los Establecimientos de Competencia Municipal.
22. Inspección de las Medidas de Seguridad para Drenajes hidráulicos, Pluviales y Aguas Residuales.
23. Inspección de las Medidas de Seguridad para Puesteros fijos, semifijos, mercados rodantes para el Comercio en la Vía Publica.
Dirección de Concertación Social
24. Gestión Social y Resolución de Problemáticas Sociales

25. Gestoría externa
26. Mediación y Solución de Conflictos.
Dirección Técnica y Administrativa
27. Trámite de Expedición y Renovación del Pasaporte Mexicano
28. Cartilla de Identidad Militar
29. Archivo Municipal
30. Certificación de Documentos
31. Copia simple de Gaceta Municipal, actas de cabildo y/o reglamentos
32. Búsqueda y consulta de documentos del Archivo Histórico de Santiago
33. Búsqueda de Información y Localización en Actas de Cabildo, Gaceta Municipal y Reglamentos Municipales.
34. Consulta y Reproducción de Información Contenida en Actas de Cabildo, Gaceta y/o Reglamentos Municipales.
35. Solicitud de permiso Temporal para el Uso de Espacios Públicos Municipales
36. Carta de Juez Auxiliar.
Consejería Jurídica
37. Liberación de Reglamentos
38. Contestación a Amparos
Dirección de Justicia Cívica
39. Justicia Cívica Municipal

Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal

Dirección de Recaudación Inmobiliaria
1. Recepción De Pago Del Impuesto Sobre La Adquisición De Inmuebles
2. Recepción De Pago Del Impuesto Predial
3. Certificación De No Adeudo De Impuesto Predial
4. Devolución De Pago Indebido
5. Expedición De Constancias De No Afectaciones Viales Y Propiedad Municipal
6. Tarifa Única Especial para el Pago del Impuesto Predial.
7. Verificación del Predio de Lotes Baldíos y/o Casas Desocupadas.
Dirección de Egresos, Contabilidad y Cuenta Pública

8. Asignación de Recursos Federales y Estatales
9. Planeación, Coordinación y Evaluación de Pagos.
10. Programas Financiero para la Deuda Pública.
11. Programas Presupuestales.
12. Programas y Proyectos Estratégicos Municipales.
13. Registro y Control de Cuentas por Pagar.
14. Depreciación de los Activos Muebles.
15. Elaboración de Informes Financieros.
16. Obras Integrales.
17. Registro de las Operaciones de Ingresos.
18. Registro de los Activos Muebles, Inmuebles e Intangibles.
19. Revisión de la Ejecución del Presupuesto de Ingresos y Egresos.
Dirección de Catastro
20. Actualización de Construcción en el Padrón Catastral.
21. Actualización del Catastro Municipal.
22. Modificaciones de Datos en la Ubicación o del Domicilio Fiscal.
23. Reporte o Queja de Lote Baldío.
24. Verificación del Predio de Lotes Baldíos y/o Casas Desocupadas.
Dirección de Ingresos
25. Aplicación de Descuento en Multa de Tránsito.
26. Carta o Constancia de No Adeudo por Concepto de Venta y/o Consumo de Bebidas Alcohólicas.
27. Constancia de No Adeudo de Impuesto Sobre Diversiones y Espectáculos.
28. Control y Conciliación de los Ingresos Captados en las Instituciones Bancarias.
29. Cumplimiento de las Obligaciones de los Contribuyentes en Materia de Coordinación Fiscal.
30. Devoluciones de Pagos de lo Indebido.
31. Impuestos a Pagar por los Espectáculos Públicos.
32. Multas Impuestas por las Autoridades Administrativas.
33. Pago de Anuencia Municipal y su Revalidación.
34. Pago de Multas de Tránsito.
35. Pago de Permiso de Sitios de Auto.
36. Pago de Permiso para Estacionamiento Exclusivos.

37. Resoluciones Administrativas.
38. Verificación al Pago por Ocupación de la Vía Pública.
39. Verificación de Pago del Predial a Predios de Inmuebles.
Dirección de Patrimonio
40. Control de Bienes e Inmuebles Propiedad del Municipio.
41. Enajenación, Arrendamiento de los Bienes Muebles e Inmuebles.
42. Identificación de Áreas Municipales.
43. Incorporación y Desincorporación de los Bienes Muebles e Inmuebles.
44. Indemnización de Bienes Muebles e Inmuebles.
45. Integración y Registro del Patrimonio Municipal.
46. Recepción, Asignación y Resguardo de Bienes.
47. Validación Documental.
48. Control de Bienes e Inmuebles Propiedad del Municipio.
Dirección de Adquisiciones
49. Administración al Catálogo de Proveedores y Prestadores de Servicios de la Administración Pública Municipal.
50. Adquisiciones, Arrendamiento y Contratación de Servicios.
51. Alta al Catálogo de Proveedores y Prestadores de Servicio del Municipio de Santiago.
52. Inspección de Domicilio de Proveedores.
53. Refrendo en el Catálogo de Proveedores y Prestadores de Servicio del Municipio de Santiago.

Secretaría de Seguridad Pública y Vialidad

Dirección de Tránsito
1. Autorización Municipal Para Licencia De Conducir Por Primera Vez (Modalidad Para Menores De Edad)
2. Autorización Municipal Para Licencia De Conducir Por Primera Vez (Chofer, Automovilista Y Motocicleta)
3. Liberación De Vehículos
4. Solicitud De Permiso Para Circular Con Vehículo De Carga Pesada En Vías Limitadas Y/O Restringidas

5. Entrega De Licencia Suspendida
6. Actuación Policial para la Solución Pacífica de Controversias
7. Atención a Emergencias
8. Atención Operativa de Tránsito.
9. Atención a Reportes de Accidentes Viales.
10. Difusión, Capacitación y/o Plática Vial a Empresas, Instituciones de Educación Preescolar, Básica, Media Superior y Superior.
11. Peritajes.
12. Recopilación y Registro de Infracciones.
13. Solicitud de Apoyo para Maniobras de Carga y Descarga.
14. Solicitud de Permiso para Circular con Exceso de Dimensiones.
15. Solicitud de Policía de Tránsito en Crucero.
Dirección General de Operaciones
16. Análisis Táctico de Inteligencia.
17. Investigación Policial.
18. Recepción y Asignación de C4.
19. Sanciones a Elementos de la Secretaría.
Dirección de Policía
20. Administración de Almacén.
21. Administración de Armamento.
22. Análisis, Planeación y Gestión de Necesidades.
23. Asignación y Ejecución de Patrullaje Preventivo.
24. Atención Operativa de Policía.
25. Investigación de Campo.
26. Planeación Estratégica Policial.
27. Remisión a Reclusorio.
Dirección de C4 y Análisis de la Información
28. Servicios de Comunicación Directa.
29. Sistema de Monitoreo y Operación.
30. Diseño y Aplicación de Métodos de Análisis para la Persecución de Delitos.
Dirección Administrativa
31. Especialización de la Función Policial.

32. Promoción para el Servicio Profesional de Carrera Policial.
Dirección de Prevención del Delito
33. Atención a Adolescentes.
34. Atención a Víctimas.
35. Atención a Víctimas del Delito.
36. Prevención del Delito.

Contraloría Municipal

Dirección de Anticorrupción
1. Quejas Y Denuncias En Contra De Servidores Públicos Del Municipio De Santiago Nuevo León
2. Investigación a las Conductas de los Servidores Públicos.
Dirección de Transparencia y Archivo
3. Solicitudes De Acceso, Rectificación, Cancelación Y Oposición De Datos Personales
4. Solicitudes De Acceso a la Información Publica
5. Gestión Documental de Archivo.
Dirección de Fiscalización y Auditoría
6. Atención y Seguimiento a Auditorías Externas (ASE y ASF).
7. Auditoría al Gasto Público Municipal.
8. Auditorías Internas a Recursos Federales.
9. Fiscalización.
10. Certificación de Documentos.
11. Control al Cumplimiento de Declaraciones de Situación Patrimonial de los Servidores Públicos.
12. Substanciación y Resolución de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa.
13. Entrega-Recepción.
14. Sistema de Control Interno.
15. Verificación de Procesos Sustantivos y Administrativos.

Oficina Ejecutiva del Alcalde

Dirección Técnica de Gabinete
1. Autorización de Viaje
Dirección de Comunicación Social
2. Difusión Institucional
Dirección de Relaciones Públicas
3. Solicitud, Atención y Ejecución de Eventos.
Dirección de Logística y Agenda
4. Logística de eventos
5. Agenda

Secretaría de Administración

Dirección de Panteones y Servicios Funerarios
1. Venta De Ataúd
2. Constancia De Lote Funerario
3. Destape De Tumba
4. Venta De Juego De Tapas Para Gavetas
5. Venta De Derecho De Uso De Lote En Panteones Municipales
6. Movimiento De Restos Áridos
7. Permiso De Remodelación De Tumba
8. Renta De Ataúd
9. Traslado de Difuntos en carroza
Dirección de Recursos Humanos
10. Estructura organizacional.
11. Alta de personal.
12. Contratación de personal.
13. Plan de capacitación
14. Baja de personal
15. Finiquito de empleado
16. Elaboracion de perfil y descripción de puesto

17. Control de asistencia
18. Cambios de personal
19. Servicio social y prácticas profesionales
20. Incapacidades
21. Nóminas
22. Afiliación de Servicios Médicos
23. Jubilación y pensión
24. Atención médica del derechohabiente
25. Reclutamiento y Selección de Personal.
26. Licencias laborales
27. Creación, modificación y préstamo de Expedientes laborales
28. Planeación de Recursos Humanos.
29. Desarrollo Profesional.
30. Capacitación de personal. (inductivo)
31. Aplicación de estrategia de Clima Laboral.
32. Bonos de despensa
33. Asistencia Médica y Preventiva.
Dirección de Mantenimiento
34. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Bienes Muebles e Inmuebles.

Secretaría de Desarrollo Social

Dirección de Deportes
1. Liga De Futbol
2. Liga De Softbol
3. Liga De Voleibol
4. Apoyo a Eventos y Préstamo de Instalaciones Deportivas.
5. Brigadas Deportivas.
6. Desarrollo de Actividades Deportivas.
Dirección de Apoyo a la Juventud
7. Beca Prepa Segura
8. Atención a Jóvenes

Dirección de Salud
9. Permiso De Salubridad
10. Programa De Sanitizacion
Dirección de Atención a la Mujer
11. Atención a Mujeres
Dirección de Educación
12. Planeación y Ejecución de Actividades Educativas o Recreativas Temporales
13. Actividades en Bibliotecas.

Secretaría de Participación Ciudadana

Dirección de Gestoría Social
1. Gestoría Social y Apoyos
2. Vinculación y Fomento Comunitario.
Dirección de Participación Ciudadana
3. Participación Ciudadana en los Programas Municipales.
4. Registro de Asociaciones Civiles.
5. Junta de Vecinos y/o Mesas Directivas.

Secretaría de Obras Públicas

Dirección de Obras Públicas
1. Ejecución, Verificación y Seguimiento de Obra
2. Planeación de Proyectos de Obras Pública
Dirección de Normatividad
3. Inspección, Suspensión y Clausura de Obras Públicas
Dirección de Estimaciones, Costos y Contratos
4. Planeación y Licitación de Obra Pública
5. Registro Municipal de Contratistas de Obra Pública
6. Bases para la realización de Contratos de Obra Pública
7. Operación y ejecución del Recurso Federal y Estatal

Secretaría de Servicios Públicos

Dirección Técnica de Servicios Públicos
1. Permiso para Trabajos en Vía Pública
2. Equipamiento y Condiciones de Seguridad en el Trabajo.
Dirección de Limpia
1. Análisis y Gestión de Necesidades Materiales.
2. Asignación y Atención de Reportes y Solicitudes.
3. Programación, Ejecución y Supervisión de Actividades Operativas.
4. Limpieza de Áreas Municipales.
5. Recolección de Basura (basura vegetal, cacharros, llantas en vía pública y escombro).
Dirección de Alumbrado Público
6. Servicio Alumbrado Público.
7. Mantenimiento Preventivo y Correctivo al Alumbrado Público.
Dirección de Mantenimiento de Vías Públicas y Maquinaria
8. Prevención de Actos Vandálicos en Espacios Municipales.
9. Mantenimiento Preventivo y Correctivo a la Carpeta Asfáltica.
10. Mantenimiento y/o Reparación de Vehículos.
Dirección de Imagen y Mantenimiento Urbano
11. Ingreso, Disposición y Control de Materiales y Herramientas.
12. Aseguramiento al Mantenimiento de las Áreas Verdes Especiales.
13. Mantenimiento, Limpieza y Desazolve de la Red de Drenaje Pluvial.
14. Mantenimiento de Parques y Jardines en Áreas Verdes Municipales.

Secretaría de Desarrollo Urbano

Dirección de Control Urbano
1. Regularización De Casa Habitación Unifamiliar
2. Licencia Para Rotura De Pavimento
3. Licencia Para Demolición De Casa Habitación Unifamiliar
4. Licencia De Construcción Para Casa Habitación Unifamiliar
5. Licencia De Construcción Para Barda /Muro De Contención

6. Licencia De Construcción Para Ampliación De Casa Habitación Unifamiliar
7. Constancia De Obra Terminada
8. Asignación De Número Oficial
9. Licencia De Uso De Suelo
10. Licencia De Uso De Edificación
11. Trámite De Subdivisión
12. Trámite De Fusión
13. Trámite De Relotificación
14. Trámite De Parcelación
15. Queja y Denuncia en Materia de Desarrollo Urbano.
16. Autorización de Ventas.
17. Constancia de Terminación de Obra y Liberación de Garantías.
18. Diseño Urbano.
19. Factibilidad de Fraccionar y Urbanizar el Suelo.
20. Inspección para Verificación de Construcciones.
21. Municipalización.
22. Plano de Rasantes.
23. Prórroga para el Cumplimiento de las Obligaciones y/o Reducción de las Garantías.
24. Proyecto Ejecutivo o Modificación.
25. Proyecto Urbanístico y/o Modificación.
26. Subdivisiones, Fusiones y Relotificaciones.
Dirección de Planeación e Ingeniería Vial
27. Alineamiento Vial
Dirección de Anuncios y Publicidad Exterior
28. Solicitud De Licencia O Constancia De Anuncio
29. Inspección para la Denuncia de Anuncios.
30. Inspección para la Instalación de Anuncios.
31. Permiso Refrendo de Anuncios.

Secretaría de Desarrollo Económico y Cultura

Dirección de Arte y Cultura
1. Cursos y Talleres Culturales
2. Préstamo de Espacios Culturales.
3. Solicitud de Presentación de Grupos Artísticos
4. Implementación y Fomento de Actividades Culturales.
Dirección de Empleo y Desarrollo Empresarial
5. Bolsa de Empleo
6. Feria y Brigadas de Empleo.
7. Fomentación al Crecimiento de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.
Dirección de Fomento a la Inversión
8. Capacítate
9. Capacitaciones para Mypimes

Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección de Centros DIF
1. Fomento de Habilidades
Dirección de Bienestar Integral
2. Cámara Multisensorial
3. Consulta De Especialista En Rehabilitación
4. Terapia De Rehabilitación Física, Lenguaje Y Ocupacional
Dirección Administrativa DIF
5. Control y abastecimiento de materiales para actividades en Centros DIF
Dirección Municipal de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes
6. Asistencia social y visitas domiciliarias
7. Acompañamiento Y Auxilio De Presentación De Denuncias En Las Cuales Haya Victimas Menores De Edad
8. Apoyo Y Auxilio En Caso De Dificultades Legales para Llevar A Cabo El Registro De Menores Ante Las Oficialías Del Registro Civil

9. Atención Psicológica A Menores Que Hayan Estado Expuestos A Alguna Vulneración De Derechos Que Así Lo Requieran
10. Atención Y Recepción De Quejas O Denuncias Sobre Vulneración De Derechos De Menores
11. Orientación Y Asesoría Jurídica En Asuntos Legales en Los Que Haya Involucrado Menores De Edad
Dirección de Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad
12. Balizamiento (Pinta De Un Cajón De Estacionamiento Residencial Exclusivo Para Personas Con Discapacidad)
13. Beca Andares
14. Gestión De Tramites De Permiso Temporal Para Personas Con Discapacidad Motora
15. Gestión De Apoyos Médicos Para Personas Con Discapacidad
16. Talleres productivos para personas con discapacidad intelectual
17. Atención Integral al Autismo.
18. Taller de Sensibilización.
19. Transporte Seguro Adaptado
Dirección de Apoyo Social y Voluntariado
20. Entrega de apoyos a personas en situación de vulnerabilidad
21. Consulta Nutricional
22. Consultas Psicológicas
23. Préstamo De Aparatos Ortopédicos
24. Solicitud De Comida
25. Traslados A Hospitales

Dirección General de Turismo y Eventos

Dirección General de Turismo y Eventos
1. Apoyo a Eventos, Congresos y Convenciones.
2. Atención, Gestión de Encuentros Privados y Protocolo con Delegaciones Nacionales e Internacionales.
3. Difusión del Turismo.
4. Información Turística.

Dirección General de Protección al Medio Ambiente y Bienestar Animal

Dirección General de Protección al Medio Ambiente y Bienestar Animal
5. Denuncia Ciudadana
6. Evaluación De Impacto Ambiental
7. Autorización Para La Poda, Derribo Y Trasplante De Arboles De Cualquier Especie
8. Centro de Bienestar Animal
9. Procesos de Bienestar Animal
10. Inspecciones Ambientales.
11. Protección y restauración ambiental

Dirección General de Protección y Atención al Adulto Mayor

Dirección General de Protección y Atención al Adulto Mayor
1. Clases De Baile Folclórico, Yoga, Cachibol, Pintura, Tejido, Bisutería Y Domino
2. Consulta Geriátrica
3. Credencialización De Tarjetas Inapam Para Adultos Mayores
4. Asistencia Social.
5. Atención a Casos.

Dirección General de Planeación, Gestión Pública e Innovación

Dirección de Informática
1. Atención a Solicitudes de Soporte Técnico.
2. Implementación y Desarrollo de Sistemas.
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
3. Consejo Municipal de Mejora Regulatoria
4. Comisión de Mejora Regulatoria
5. Registro Municipal de Regulaciones
6. Registro Municipal de Trámites y Servicios
7. Registro Municipal de Inspectores y Verificadores

8. Registro Municipal de Visitas Domiciliarias
9. Protesta Ciudadana
10. Agenda Regulatoria
11. Análisis de Impacto Regulatoria
12. Elaboración, Control y Distribución de la Información Documentada
13. Reglamentos
14. Simplificación Administrativa
15. Realización de Diagramas de Flujo
16. Estructura y Presentación de los documentos
Dirección de Planeación
17. Planeación
18. Capacitaciones en Materia del PbR-SED
19. Elaboración del Programa Operativo Anual
20. Elaboración del Plan municipal de Desarrollo
21. Validación de Matriz de Indicadores para Resultados
22. Programas Presupuestarios
Dirección de Seguimiento y Evaluación del Desempeño
23. Sistema de Evaluación del Desempeño
24. Indicadores de Gestión
25. Elaboración de TdR
26. Tabla Maestra de Indicadores
27. Sistema de Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora
28. Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores
29. Evaluación del Desempeño

***NOTA:** El Inventario de Procesos de estas Dependencias estará sujeto a cambios de acuerdo a los resultados de las evaluaciones y análisis de las Unidades Administrativas que conforman la Administración Pública Municipal de Santiago, Nuevo León, dando cumplimiento a la normatividad aplicable.

BIBLIOGRAFÍA Y/O REFERENCIAS

- Secretaría de la Función Pública. (2014). Guía para Determinar el Porcentaje de Procesos Prioritarios Optimizados. Enero 2014, de Secretaría de la Función Pública Sitio web: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/777/guia-para-determinar-el-porcentaje-de-procesos-prioritarios-optimizados-2014.pdf

- Secretaría de la Función Pública. (2015). Manuales Administrativos de Aplicación General. Febrero 2016, de Secretaría de la Función Pública Sitio web: https://www.gob.mx/sfp/documentos/manuales

- Secretaría de la Función Pública. (2016). Guía para la Optimización, Estandarización y Mejora Continua de Procesos. Febrero 2016, de Secretaría de la Función Pública Sitio web: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/56904/Gu_a_para_la_Optimizaci_n__Estandarizaci_n__y_Mejora_Continua_de_Procesos.pdf

DIFUSIÓN Y EMISIÓN

Este documento fue elaborado y será difundido con la finalidad de dar cumplimiento a la normatividad aplicable.

Santiago, Nuevo León, a 30 de noviembre del 2021.

Aida Flores Moya
Directora General de Planeación,
Gestión Pública e Innovación.