



H. AYUNTAMIENTO DE CUCURPE, SON.

PRESIDENCIA MUNICIPAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INDICE

	PAG.
INTRODUCCION.....	3
OBJETIVO.....	4
RED DE PROCESOS.....	5
PROCEDIMIENTOS.....	6--24

PROCEDIMIENTOS

- I. Atención Ciudadana**
 - 1.1. Atención a solicitudes de gestión y apoyos efectuados por la ciudadanía.**
 - 1.2. Atención a solicitudes turnadas por oficio y agendadas.**

- II. Secretaría Particular**
 - 2.1. Atención a solicitudes de audiencia por funcionarios y organismos sociales.**
 - 2.2. Control de correspondencia para la Presidencia.**
 - 2.3. Planeación, Organización y Control logístico de giras y eventos.**

TRANSITORIOS.....	25
AUTORIZACIONES.....	26

INTRODUCCION

La Presidencia Municipal en cumplimiento de lo dispuesto en La Ley de Gobierno y Administración Municipal en su artículo 96 fracción XIII, así como lo indicado en La Ley de Acceso a la Información , dispone la elaboración del presente manual de procedimientos operativos, con los cuales cubre las actividades principales de esta Dependencia.

En este manual se documentan los cinco procedimientos que describen las actividades inherentes a los subprocesos de atención a peticiones ciudadanas, planeación de actividades y control de audiencias de la presidencia.

Es importante señalar que los procedimientos descritos, van orientados a lograr la estandarización de actividades que permitan una eficiente y eficaz atención a las demandas ciudadanas presentadas por la comunidad del municipio de Cucurpe.

Por lo tanto, el presente manual va dirigido al personal que integra la Presidencia Municipal con el objeto de que tenga conocimientos de las actividades a desarrollar para prestar los servicios que le correspondan a esta unidad administrativa, así mismo se busca contar con un instrumento de inducción sobre las funciones inherentes a cada puesto que conforma a la Presidencia Municipal.

OBJETIVOS

Describir de manera ordenada y sistemática, los principales procedimientos que el personal de las áreas administrativas que integran la Presidencia tienen que realizar para que se cumplan las actividades y responsabilidades asignadas al proceso de atención a demandas presentadas por la comunidad del municipio de Cucurpe, de forma oportuna y eficiente, por parte de la Presidencia Municipal.

RED DE PROCESO

PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
Atención a las demandas ciudadanas del municipio	Atención a peticiones del ciudadanas	<p>*Atención a solicitudes de gestión y apoyos efectuados por la ciudadanía.</p> <p>*Atención a solicitudes turnadas por oficio.</p>
	Planeación de actividades y control de audiencias de la Presidencia.	<p>*Atención a solicitudes de audiencias por funcionarios y organismos sociales.</p> <p>*Control de correspondencia para la presidencia.</p> <p>*Planeación, organización y control logístico de giras y eventos.</p>

PROCEDIMIENTO

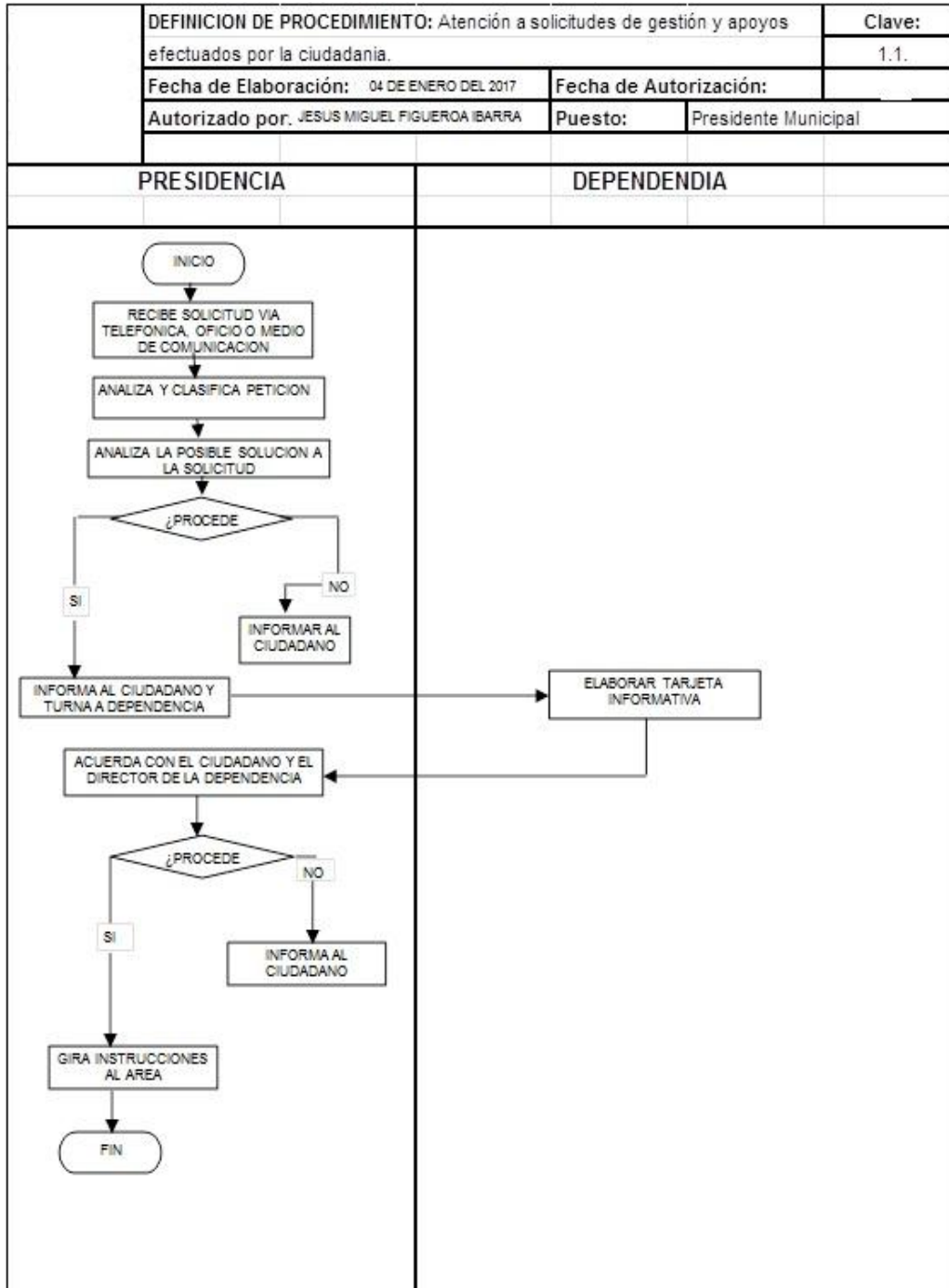
PROCESO: Atención a las demandas ciudadanas del municipio.
SUBPROCESO: Atención a peticiones ciudadanas.
PROCEDIMIENTO: 1.1. Atención a solicitudes de gestión y apoyos efectuados por la ciudadanía.
DEPENDENCIA: Presidencia Municipal.
FECHA DE ELABORACIÓN:

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Describir las actividades y tareas a realizar para atender las demandas de la ciudadanía y canalizarlas, a las distintas dependencias de la administración municipal u otras instancias según corresponda a las necesidades planteadas.
II. APLICACIÓN () GENERAL (X) ESPECIFICA
III. ALCANCE
A todos los empleados y funcionarios de Presidencia.

IV. DEFINICIONES
<p>Minuta: Extracto o borrador de un documento antes de su escritura definitiva. Tarjeta informativa: Documento que integra la información sintetizada del asunto a tratar.</p>
V. REFERENCIA
<p>Bando de Policía y Gobierno Ley de Gobierno y Administración Municipal</p>
VI. POLÍTICAS
<p>Atender a todo el público que lo solicite con esmero y respeto. Canalizar las peticiones recibidas en un máximo de 24 horas. Dar respuesta inmediata a los ciudadanos en los casos que no sean procedentes.</p>
VII. PRODUCTOS
<p>Respuesta al ciudadano verbal o por escrito. Oficio o memorando.</p>
VIII. CLIENTE (S)
<p>Ciudadanos, organismos sociales, estatales, y federales, instituciones de asistencia social. Dependencias de la administración municipal.</p>
IX. INDICADORES
<p>Asuntos concluidos/ Solicitudes atendidas. Solicitudes atendidas sobre tiempo de respuesta. Opiniones favorables/ Asuntos concluidos.</p>
X. RESPONSABILIDADES
<p>Presidencia Municipal: Presidir, atender al público, gestionar, respuesta a los planteamientos y decidir.</p>

XI. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
Presidencia	<p>Inicio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atiende al Público personalmente, vía telefónica, por oficio o por medios de comunicación. 2. Analiza y clasifica la petición. 3. Analiza la posible solución a la solicitud. “Si la solución es afirmativa o negativa” 4. Informa al ciudadano de forma inmediata. “Si la respuesta requiere la participación de alguna dependencia” 5. Comunicar a la dependencia por escrito. 6. Elaborar tarjeta informativa sobre el asunto. 7. Acuerda con ciudadano(s) y Director de la Dependencia correspondiente la viabilidad de la obra. 8. Elabora minuta sobre audiencia. 9. Gira instrucción al área correspondiente para posible solución. “Si no es viable la solución” 10. Se informa al ciudadano. <p>FIN</p>	<p>Formato relación</p> <p>Registro minuta</p>

XII. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO

Proceso: Atención a las demandas ciudadanas del municipio.
Subproceso: Atención de peticiones ciudadanas.
Procedimiento: 1.2. Atención a solicitudes turnadas por oficio y agendadas en Presidencia.
Dependencia: Presidencia Municipal
Fecha de Elaboración:

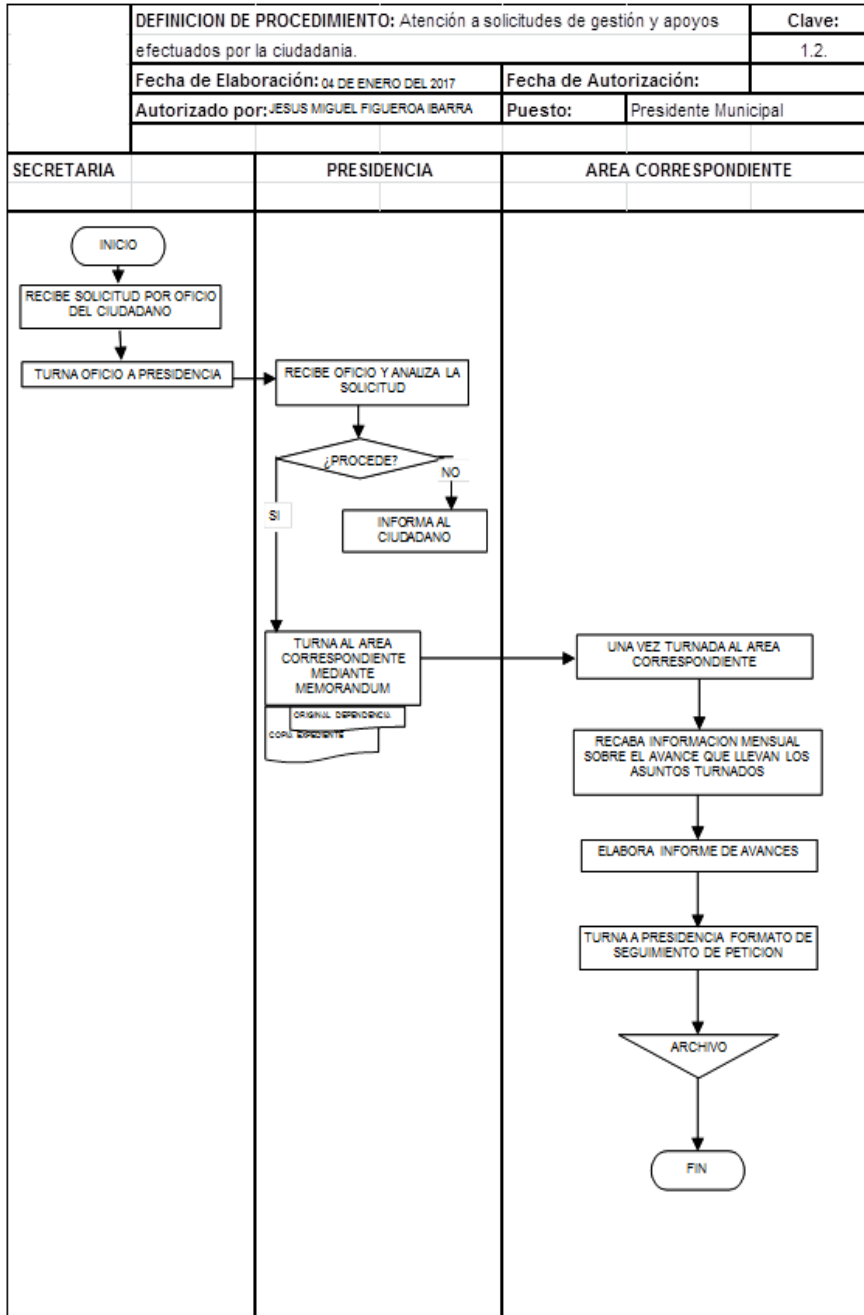
I. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO
Atender a los planteamientos de la ciudadanía agendados y resueltos con la participación del C. Presidente Municipal y funcionarios de las áreas.
II. APLICACIÓN () GENERAL (X) ESPECIFICA
III. ALCANCE
Presidencia

IV. REFERENCIA
Bando de Policía y Gobierno. Ley de Gobierno y Administración Municipal. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
V. POLITICAS
Atender a todo el público que lo solicite siempre y cuando se dirija con respeto
VI. PRODUCTOS
Respuestas al ciudadano, verbal, por escrito.
VII. CLIENTE (S)
Dependencias. Ciudadanía, comités. Clubes, asociaciones, otros, funcionarios, tanto estatales como federales
VIII. INDICADORES
Número de solicitudes presentadas/ número de respuestas dadas.
IX. RESPONSABILIDADES
Presidente: Atender las solicitudes, demandas o quejas presentadas por la ciudadanía y generar los medios para su control, y tomar decisiones sobre los asuntos planteados.

XI. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
Secretaria Presidencia Área de Seguimiento.	Inicio 1. Recibe solicitud por oficio del ciudadano. 2. Turna oficio a Presidencia. 3. Recibe oficio y analiza la solicitud. 4. Turna al área correspondiente. 5. Una vez turnada al área correspondiente. 6. Recabar informes mensuales sobre el avance que llevan los asuntos turnados. 7. Elaborar informe de avances. 8. Turnar a Presidencia formato de seguimiento de peticiones. “Dependiendo de la solicitud, se da respuesta inmediata.” 9. Si el asunto se agota. 10. Archivar formato de solicitud de asunto de petición. F i n.	Memorando Original: Dependencia Copia: Expediente. Informe mensual de avances.

PRESIDENCIA MUNICIPAL DE CUCURPE, SONORA

XII. DIAGRAMA DE FLUJO



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE CUCURPE, SONORA
PROCEDIMIENTO

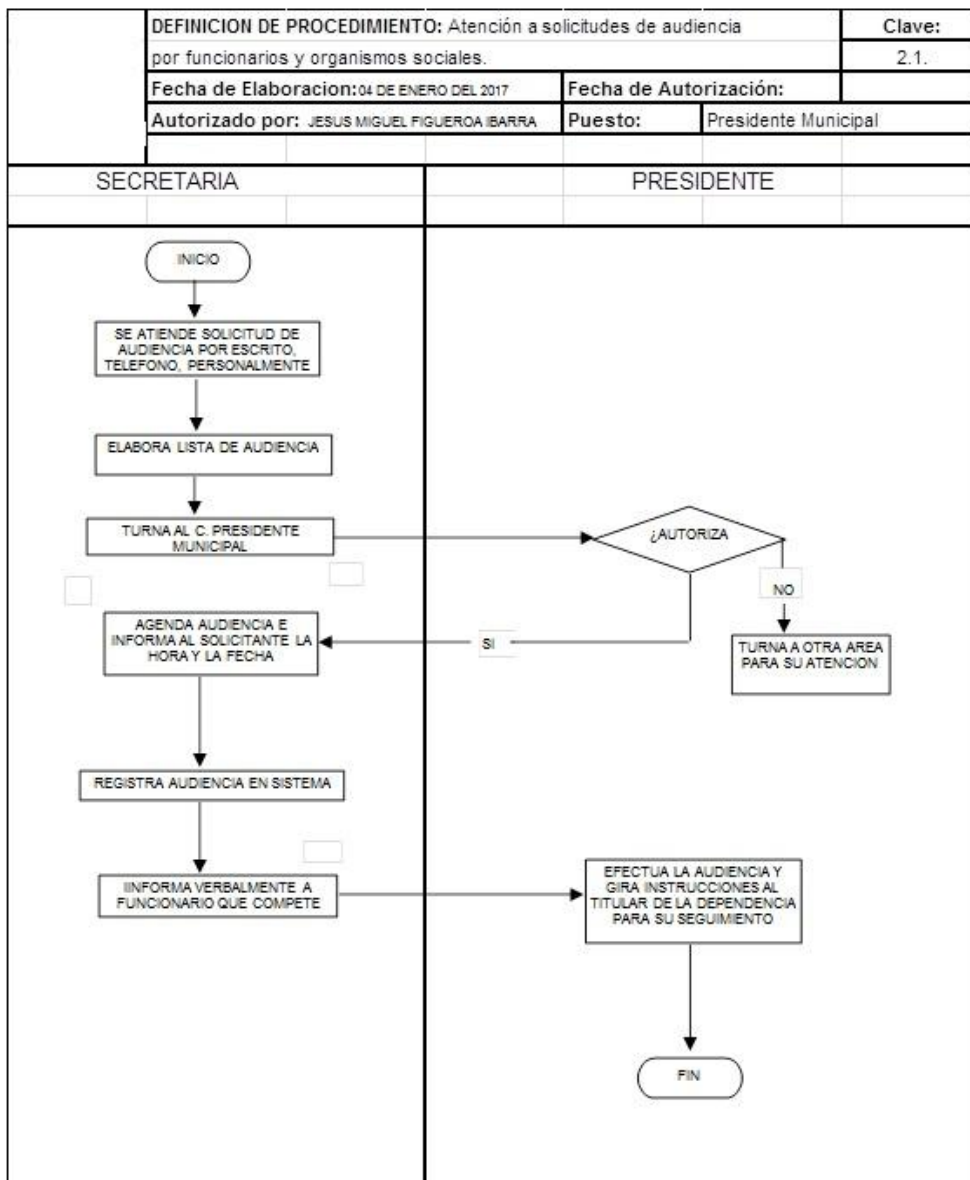
Proceso: Atención a las demandas ciudadanas del municipio.
Subproceso: Planeación de actividades y control de audiencias de la Presidencia
Procedimiento: 2.1. Atención a solicitudes de audiencia por funcionarios y organismos sociales.
Dependencia: Presidencia Municipal
Fecha de Elaboración:

I. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO
Realizar las audiencias solicitadas por funcionarios y organismos sociales.
II. APLICACIÓN () GENERAL (X) ESPECIFICA
III. ALCANCE
Presidencia Municipal
IV. DEFINICIONES
Audiencia: actos de recibir las autoridades a las personas que acuden a ellos.

IV. REFERENCIA
Ley de Gobierno y Administración Municipal. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
V. POLITICAS
Atender a todo ciudadano que en forma respetuosa dirija el planteamiento de necesidades o demandas.
VI. PRODUCTOS
Audiencias realizadas
VII. CLIENTE (S)
Ciudadanía en general.
VIII. INDICADORES
Solicitudes de audiencias realizadas sobre solicitudes resueltas.
IX. RESPONSABILIDADES
Secretaria: Atender las solicitudes de la audiencia Presidente: Acordar y autorizar fechas y horas de audiencias.

X. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
Secretaria	Inicio	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atiende solicitud de audiencia, personalmente, por escrito, vía telefónica. 2. Elabora listado de audiencia. 3. Turna a Presidencia “Si el Presidente autoriza la audiencia”. 4. Agenda audiencia e informa al solicitante sobre la hora y fecha. 5. Registra audiencia en el sistema. “Si se requiere la audiencia o información de algún funcionario”. 6. Informa verbalmente al funcionario para su conocimiento. “Una vez realizada la audiencia”. 7. Gira instrucciones a la dependencia correspondiente, para que de seguimiento. 	Sistema
Presidente	FIN	

XI. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO

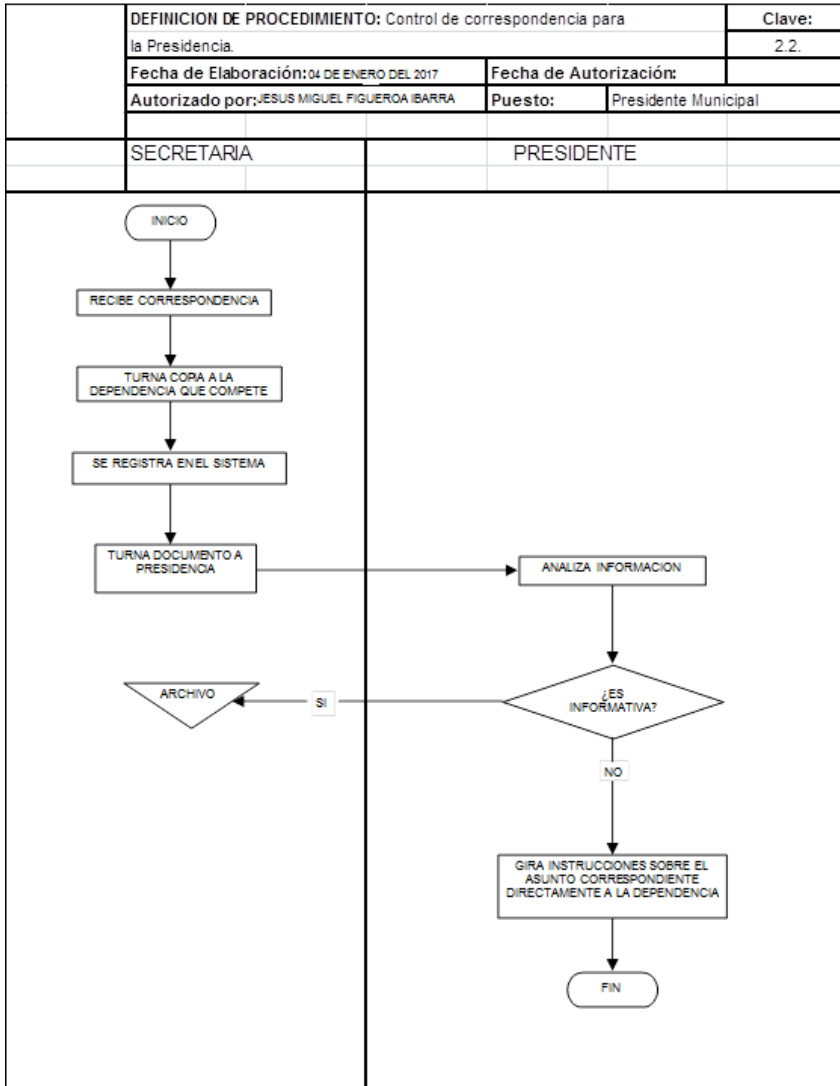
Proceso: Atención a las demandas ciudadanas del municipio.
Subproceso: Planeación de actividades y control de audiencias de la Presidencia
Procedimiento: 2.2. Control de correspondencia para la Presidencia.
Dependencia: Presidencia Municipal
Fecha de Elaboración:

I. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO
Dar seguimiento a los diversos planteamientos por escrito.
II. APLICACIÓN () GENERAL (X) ESPECIFICA
III. ALCANCE
Presidencia Municipal
IV. DEFINICIONES
Correspondencia: Conjunto de cartas, paquetes que se transportan, reparten o reciben.

V. REFERENCIA
Ley de Gobierno y Administración Municipal. Plan Municipal de Desarrollo.
VI. POLITICAS
Llevar un control estricto de la correspondencia recibida y enviada.
VII. PRODUCTOS
Oficios, Archivos.
VIII. CLIENTE (S)
Ciudadanía en general. Dependencias Estatales y Federales.
IX. INDICADORES
Espacio de tiempo entre la fecha recibida y fecha de entrega de la correspondencia al destinatario.
X. RESPONSABILIDADES
Secretaria: Recepción de correspondencia, turnar a las áreas correspondientes y archivo. Presidente: Revisar, analizar y girar instrucciones de respuesta.

XI. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
Secretaria	<p>Inicio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe correspondencia dirigida a Presidencia. 2. Turna copia del documento a la Dependencia. 3. Registra en sistema: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y fecha de oficio • Procedencia (Nombre de Dependencia o particular que lo remite) • Síntesis del asunto tratado • Dependencia a quien se turnó copia de documento 	Sistema
Presidente	<ol style="list-style-type: none"> 4. Turna correspondencia a Presidencia para revisión. 5. Revisa correspondencia. 6. Gira instrucciones sobre el asunto correspondiente directamente a la Dependencia. 	
Secretaria	<ol style="list-style-type: none"> 7. Turna documento original a Secretaria. 8. Archiva. <p>FIN</p>	

XII. DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO

Proceso: Atención a las demandas ciudadanas del municipio.
Subproceso: Planeación de actividades y control de audiencias de la Presidencia
Procedimiento: 2.3. Planeación, organización y control logístico de giras y eventos.
Dependencia: Presidencia Municipal
Unidad administrativa: Coordinador de Giras y Eventos Especiales.
Fecha de Elaboración:

I. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO
Organizar, desarrollar y controlar las giras y eventos que realice el Presidente Municipal
II. APLICACIÓN () GENERAL (X) ESPECIFICA
III. ALCANCE
Coordinación de giras y eventos en el municipio
IV. DEFINICIONES
Logística: Conjunto de métodos y medios relativos a la organización de un servicio, de un evento.

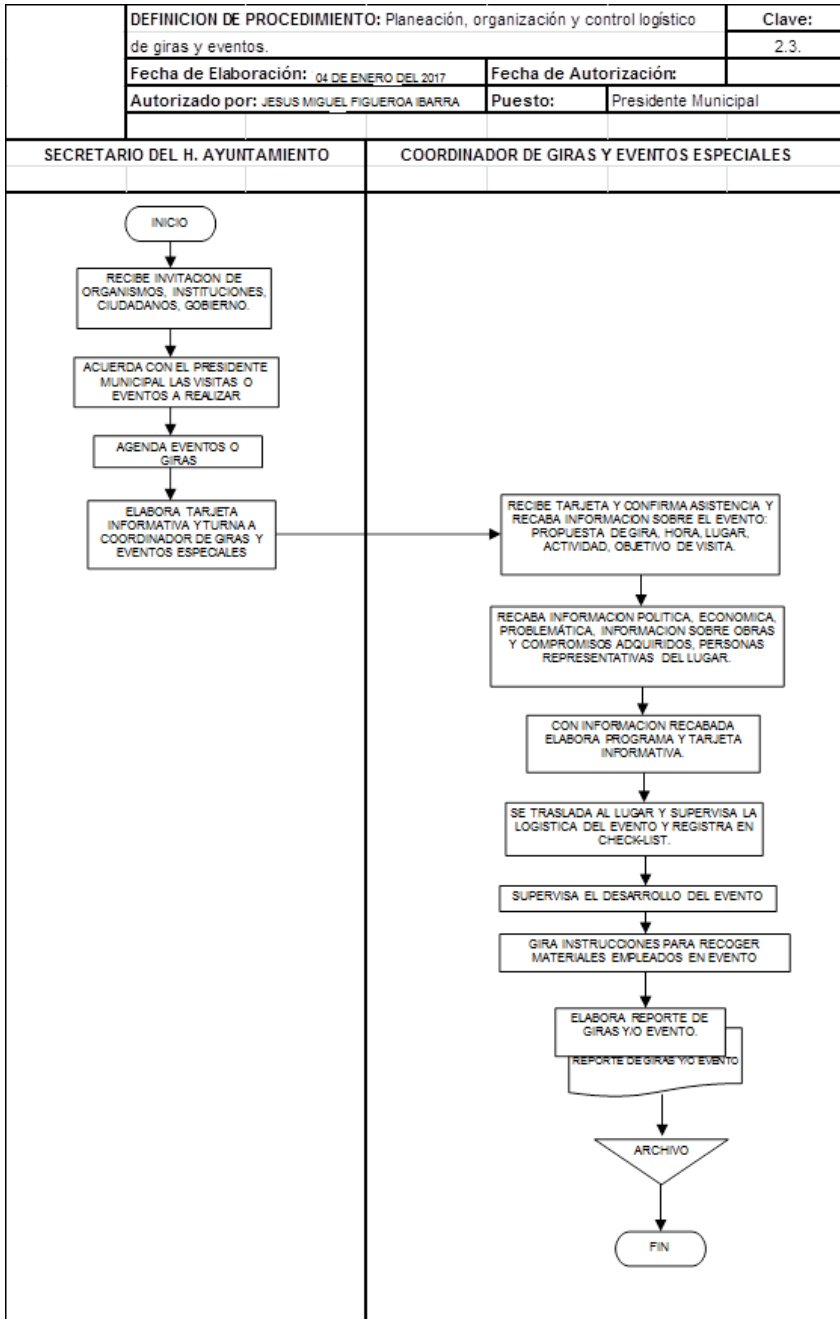
V. REFERENCIA
Manual de procedimientos
VI. POLITICAS
En la relación de giras y eventos se buscará lograr la mayor participación de la ciudadanía en los eventos.
VII. PRODUCTOS
Giras y eventos realizados.
VIII. CLIENTE (S)
Presidencia Municipal Dependencias
IX. INDICADORES
Número de eventos o giras realizadas por mes
X. RESPONSABILIDADES
Secretario del H. Ayuntamiento: Agendar, acordar giras y/o eventos. Coordinador de giras y/o eventos: Coordinar y organizar los eventos y giras, elaborar informes.

XI. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
<p>Secretario del H. Ayuntamiento</p> <p>Coordinador de giras y eventos especiales</p>	<p>Inicio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe invitación para efectuar visita o realizar eventos de parte de organizaciones, instituciones, gobiernos. 2. Acuerda con Presidente Municipal las visitas o eventos a realizar. 3. Agenda los eventos o giras. 4. Elabora tarjeta informativa y forma a coordinación de giros y eventos especiales. 5. Recibe tarjeta informativa y confirma la asistencia del Presidente. 6. Recaba información del evento: <ul style="list-style-type: none"> • Propuestas de giro o eventos (hora, lugar, actividad). • Objeto de la visita • Información política, económica, problemática existente, información en las obras o compromisos adquiridos, personas representativas del lugar, etc. 7. Elaborar el programa y tarjeta informativa sobre el evento. 	<p>Agenda</p>

	<p>8. Se traslada al lugar para supervisar la preparación logística del evento.</p> <p>9. Se verifica el formato de check-list del evento.</p> <p>10. Supervisar el desarrollo del evento. “ Al finalizar el evento”</p> <p>11. Gira instrucciones para recoger materiales empleados en el evento. “Posteriormente”</p> <p>12. Elabora reporte de gira y/o evento.</p> <p>13. Archiva reporte.</p> <p>FIN</p>	<p>Check-list</p> <p>Reporte de giras y/o eventos</p>
--	---	---

PRESIDENCIA MUNICIPAL DE CUCURPE, SONORA

XII. DIAGRAMA DE FLUJO



TRANSITORIOS

ARTICULO PRIMERO.- El presente manual de Procedimientos, entrara en vigor al día siguiente de su aprobación por parte del H. Cabildo de Cucurpe, Sonora.

ARTICULO SEGUNDO.- Se derogan todas aquellas disposiciones reglamentarias del municipio de Cucurpe, Sonora que contravengan lo dispuesto en el presente Manual.

Dado en el palacio Municipal de Cucurpe, Sonora, Municipio de Cucurpe, Sonora a los ___ días del mes de _____ del año 20___, para su promulgación y observancia en la jurisdicción de este Municipio; Aprobado en el Acta numero ___ ordinaria, de fecha _____, sacada del libro Original de Actas de la Administración 2015-2018.

AUTORIZACIONES

Elaboró y Presento:

Ing. Francisco Santamaría Valenzuela.

Contralor Municipal

Aprobó:

C. Jesús Miguel Figueroa Ibarra.

Presidente Municipal

TRANSITORIOS

ARTICULO PRIMERO.- El presente manual de Procedimientos, entrara en vigor al día siguiente de su aprobación por parte del H. Cabildo de Cucurpe, Sonora.

ARTICULO SEGUNDO.- Se derogan todas aquellas disposiciones reglamentarias del municipio de Cucurpe, Sonora que contravengan lo dispuesto en el presente Manual.

Dado en el palacio Municipal de Cucurpe, Sonora, Municipio de Cucurpe, Sonora a los 03 días del mes de Febrero del año 20 17, para su promulgación y observancia en la jurisdicción de este Municipio; Aprobado en el Acta numero 21 ordinaria, de fecha 03 de febrero del 2017, sacada del libro Original de Actas de la Administración 2015-2018.

AUTORIZACIONES

Elaboró y Presento:

Ing. Francisco Santamaria Valenzuela.

Contralor Municipal



Aprobó:

C. Jesús Miguel Figueroa Barra

Presidente Municipal

