



Estado Libre y Soberano
de Hidalgo



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Desarrollo Humano y Social

Dirección de Educación

y

Jefatura de Bibliotecas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

| Datos de Control | | | | |
|------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------|
| | Elaboró | Revisó | Autorizó | Versión |
| Nombre | Emma San Agustín Lemus | Emma San Agustín Lemus | Lic. Rodrigo Fragoso Marroquín | 1-1 |
| Firma | | | | |
| Nombre | Ariadna Olivia Naranjo Torres | María Imelda San Agustín Lemus | Lic. Rodrigo Fragoso Marroquín | |
| Firma | | | | |
| Fecha | 02/04/2018 | 02/05/2018 | | |

Introducción

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración;

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el L.C.C. Fernando Pérez Rodríguez establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

Derivado de lo anterior, el presente manual tiene como objetivo, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita efficientar los trámites y servicios, así como los procesos internos, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.

Objetivo del Manual

El presente manual de procedimientos tiene la finalidad de proporcionar la información necesaria, para facilitar y optimizar las actividades de los servidores públicos. Presenta en forma ordenada y sistemática los pasos a seguir en cada uno de los procedimientos, se describen las actividades y diagramas de flujo de acuerdo a las actividades establecidas en la dirección de Educación.

El presente Manual tiene como objetivo describir en forma ágil, clara y sencilla, los procedimientos que se llevan a cabo, en la Jefatura de Bibliotecas, señalando las personas que intervienen en la realización de éstos, así como los documentos o formatos que se utilizan y la distribución de los mismos, señalando a los responsables que intervienen en la realización de estas actividades en las Bibliotecas Públicas.

El manual de procedimientos es una herramienta necesaria para que los servidores públicos, tengan los medios para un mejor y más adecuado desempeño en el ejercicio de sus funciones, además de facilitar las labores de supervisión, seguimiento, evaluación y control interno.

Marco Jurídico Administrativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley de Planeación y Prospectiva del Estado de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Bando de Policía y Buen Gobierno de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Ley General de Bibliotecas Capítulo I, Artículo 2o.

Procedimiento 1

GESTIÓN DE BECAS

Procedimiento 1

1.1 Propósito del procedimiento

Gestionar becas a la ciudadanía en general que lo solicite para que pueda continuar con sus estudios.

1.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica para instituciones educativas, organizaciones, asociaciones y demás solicitantes a través de la Oficialía de Partes.

1.3 Responsabilidades

13.1 Director de educación

Gestionar la beca con Instituciones educativas ya sea públicas o privadas para poder darle cumplimiento a dicha solicitud.

Verificar que la persona que la solicite tenga un promedio mínimo de 9 para que le sea otorgada dicha beca, así como también que tenga la necesidad de obtenerla.

1.4 Políticas de operación

La solicitud de la beca es totalmente gratuita

El solicitante deberá tener un promedio mínimo de nueve y mantenerlo mientras siga obteniendo el beneficio de la beca.

La autorización de la beca viene dada por consideraciones según el fondo

Procedimiento 1

1.5 Formatos

No aplica

1.6 Definiciones

No aplica

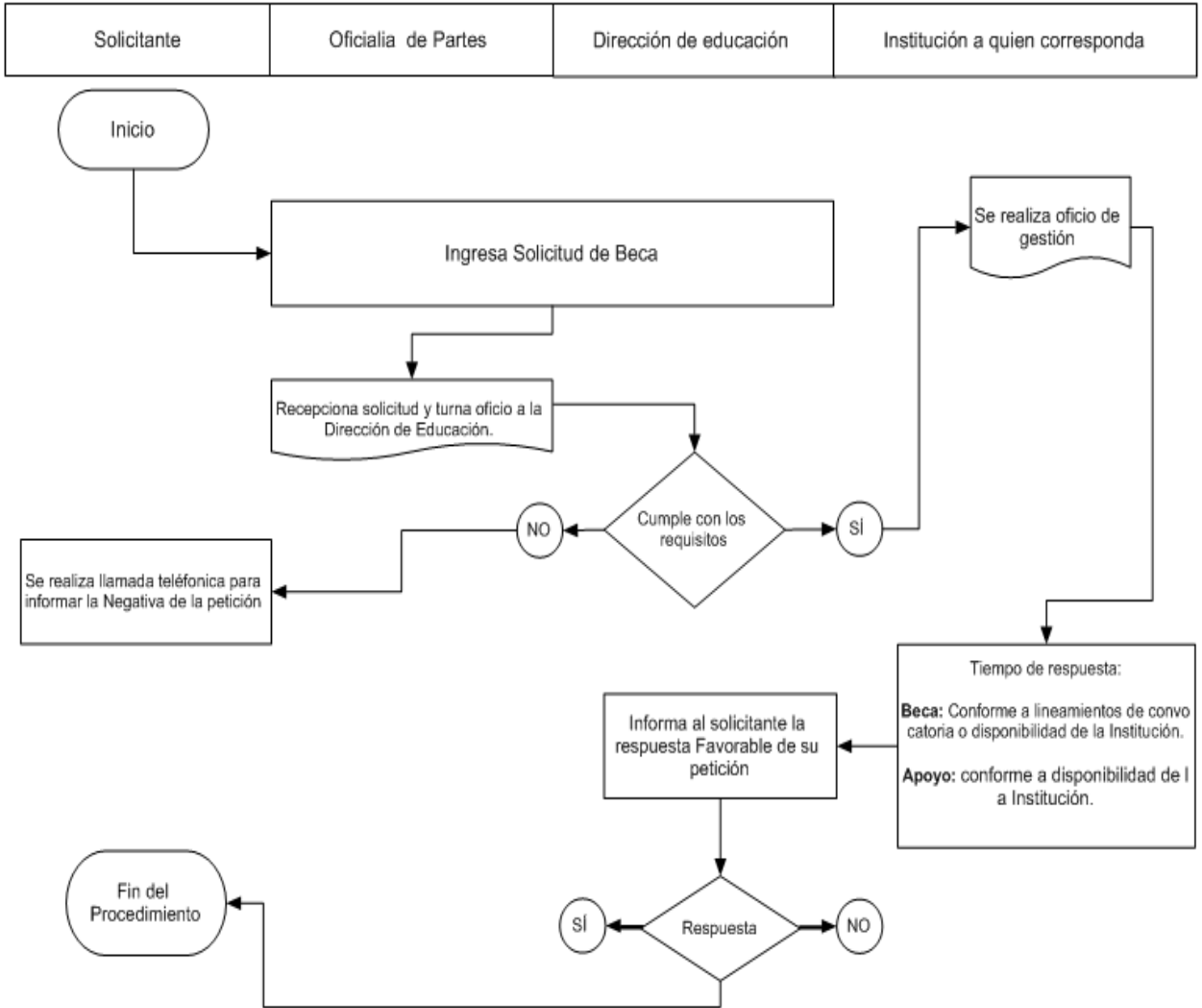
Procedimiento 1

1.7 Descripción de Actividades

| Pa- so | Responsable | Descripción de Actividades | Formato |
|-----------------------|------------------------|---|-----------|
| 1 | Solicitante | Ingresar petición a la oficialía de partes para la solicitud de la beca | No aplica |
| 2 | Oficialía de Partes | Reciben solicitud y turna la solicitud vía oficio a la dirección de educación. | No aplica |
| 3 | Dirección de Educación | Recepción solicitud y verifica el oficio que ingreso la persona solicitante para sus datos personales y verificar el promedio | No aplica |
| 4 | Dirección de Educación | Gestionar a la escuela en donde estudia el solicitante dicha beca. | No aplica |
| 5 | Dirección de Educación | Se emite contestación según sea el caso; | No aplica |
| 6 | Usuario | Obtiene la beca | No aplica |
| Fin del procedimiento | | | |

Flujograma

Procedimiento 1



Procedimiento 2



“Información para inscribirse al sistema de enseñanza abierta nivel básico del Instituto Hidalguense De Educación Para Los Adultos”

Procedimiento 2

2.1 Propósito del procedimiento

Se atiende a todo ciudadano que solicite información sobre como ingresar al Sistema de Educación Abierta SEPH, IHEA, como educandos o asesores educativos y enlace.

2.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica al público interesado.

2.3 Responsabilidades.

2.3.1 Director de Educación.

Brindar la información necesaria para que puedan ingresar a dicho sistema.

2.4 Políticas Operación

Los educandos y/o en su caso asesores deberán presentarse personalmente.

2.5 Formatos

No aplica

2.6 Definiciones

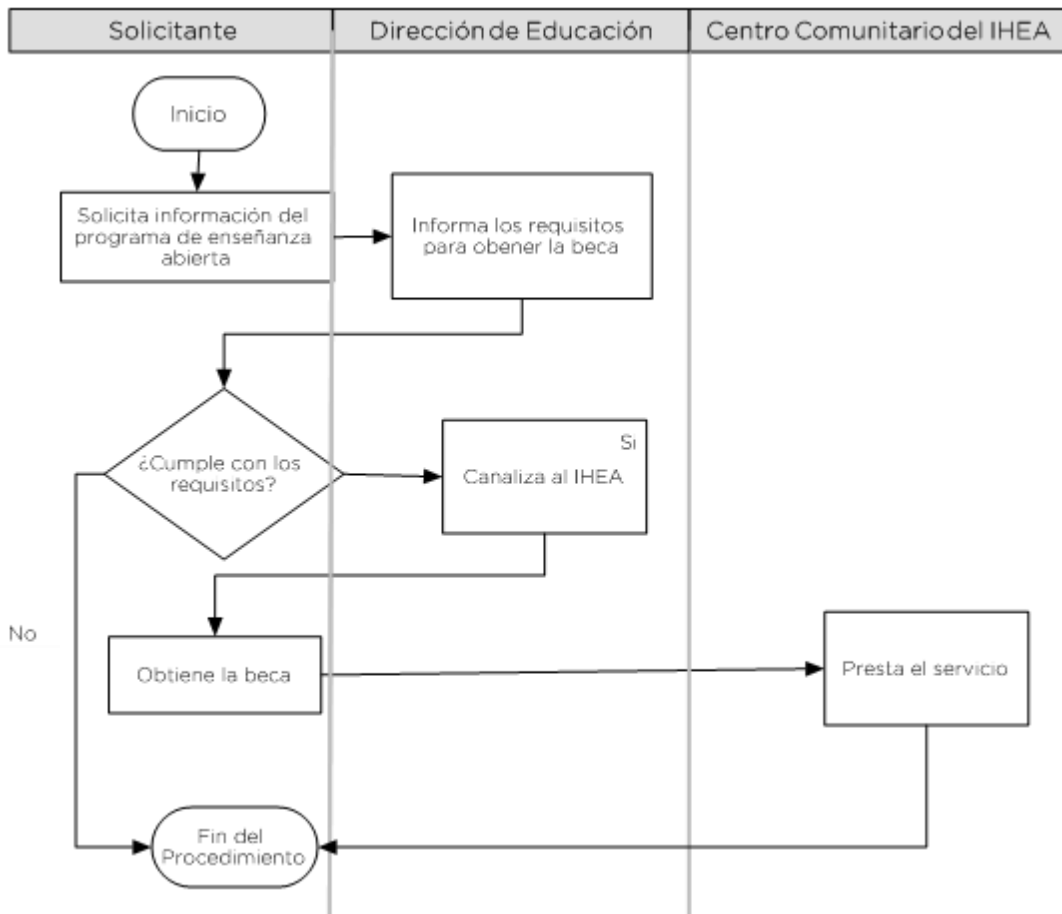
No aplica

Procedimiento 2

2.7 Descripción de Actividades

| Paso | Responsable | Descripción de Actividades | Formato |
|------|------------------------|---|-----------|
| 1 | Usuario | El interesado solicita informes en la Dirección de Educación para poder inscribirse al sistema de enseñanza abierta | No aplica |
| 2 | Dirección de Educación | Se brinda información sobre los requisitos, además de realizar Promoción del programa con trabajadores de presidencia municipal | No aplica |
| 3 | Usuario | Cumple con los requisitos | No aplica |
| 4 | Dirección de educación | Llena solicitud de inscripción y cubre importe económico; | No aplica |
| 5 | Dirección de Educación | Se canaliza al centro comunitario del IHEA para su atención | No aplica |
| 6 | Dirección de Educación | Se informa al usuario | No aplica |
| | | Fin del procedimiento | |

Flujograma Procedimiento 2



Procedimiento 3



“Operación del consejo municipal de participación social en la educación”

Procedimiento 3



3.1 Propósito del procedimiento

Organizar Cursos y Talleres de Prevención de la Delincuencia y el Delito, Escuela Segura, etc.

3.2 Alcance Se defino alcance

Es una instancia Municipal de consulta, colaboración, apoyo e información cuyo objetivo es promover la participación de la sociedad y el desarrollo de las actividades tendientes a fortalecer y mejorar la calidad de la educación básica.

3.3 Responsabilidades.

3.3.1 Director de Educación.

Organizar dichos cursos y talleres así como llevarlos a cabo.

3.4 Políticas Operación

Presentar solicitud por escrito en papel membretado de la Institución (si es el caso), mencionando el tipo de servicio o información requerida (Para integrarse al Consejo), Presentar Carta de Intención, Firmar el Acta Constitutiva del Consejo si quiere quedar registrado, Aceptar el compromiso mediante firma de documento, de quedar disponible para asistir a las reuniones y participar en el desarrollo del plan de trabajo.

3.5 Formatos

No aplica.

3.6 Definiciones

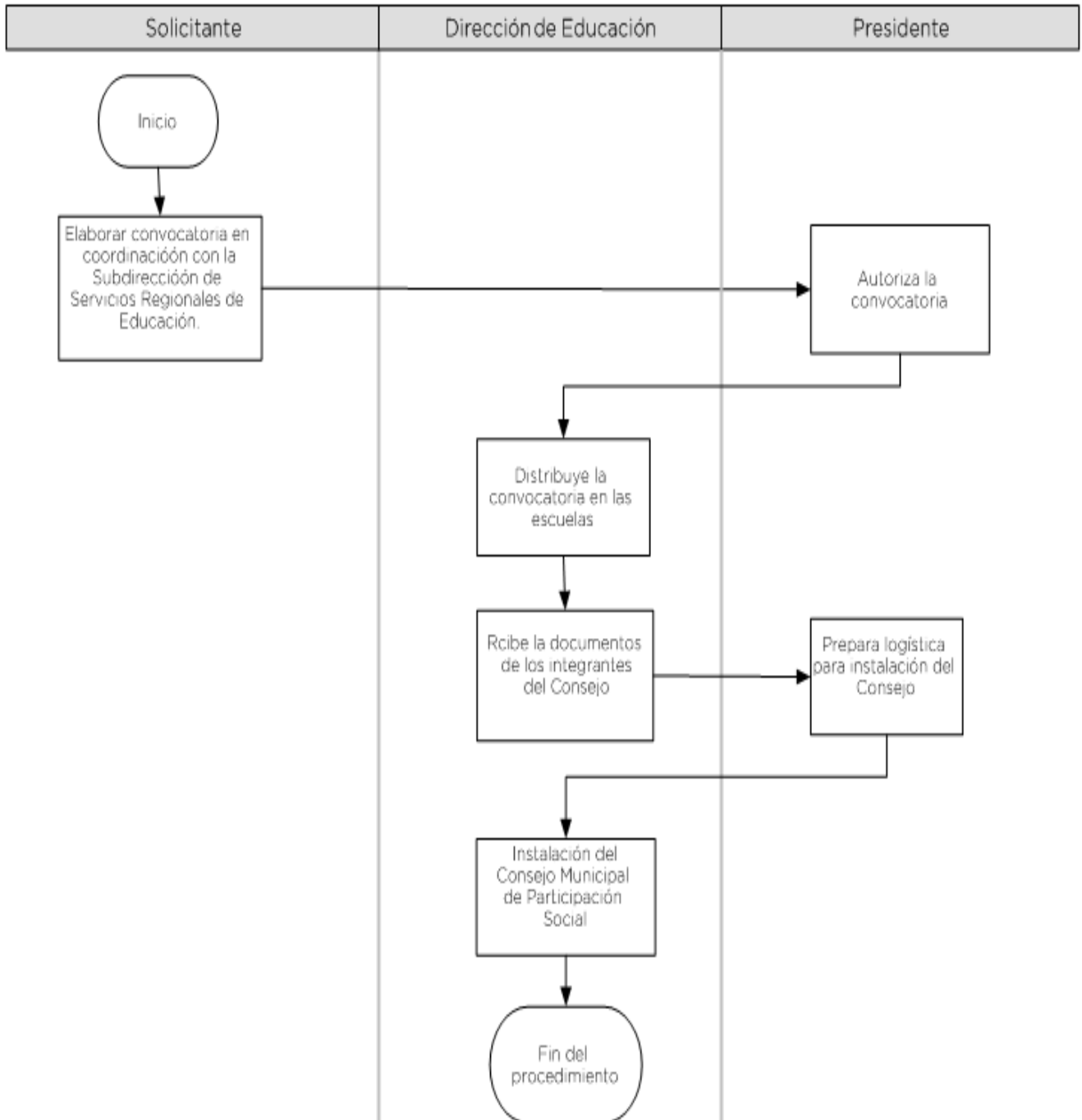
Cursos y talleres son aquellos que se realizan para poder brindar un mejor conocimiento a los ciudadanos.

Procedimiento 3

3.7 Descripción de Actividades

| Paso | Responsable | Descripción de Actividades | Formato |
|------|------------------------|---|-----------|
| 1 | Dirección de Educación | Elaborar convocatoria en coordinación con la Subdirección de Servicios Regionales de Educación. | No aplica |
| 2 | Presidente | Autoriza el Presidente | No aplica |
| 3 | Dirección de Educación | Distribuye la convocatoria | No aplica |
| 4 | Dirección de Educación | Prepara documentación | No aplica |
| 5 | Dirección de Educación | Recepción de documentos de los integrantes el consejo | No aplica |
| 6 | Dirección de Educación | Preparar logística para instalación del consejo | No aplica |
| 7 | Dirección de Educación | Instalación del Consejo de Municipal de Participación Social | No aplica |
| 8 | | Fin del procedimiento | |

Flujograma Procedimiento 3



Procedimiento 4



“Conferencias de superación personal y desarrollo humano temas: principios y valores, proyecto de vida, autoestima, etc.”

Procedimiento 4

4.1 Propósito del procedimiento

Conferencias de Superación Personal y Desarrollo Humano, dirigidas a jóvenes y población en general, con la finalidad de conservar y enaltecer los principios y valores humanos, encausadas a fomentar la sana convivencia social y el desarrollo personal.

4.2 Alcance Se defino alcance

Es una instancia Municipal de consulta, colaboración, apoyo e información cuyo objetivo es promover la participación de la sociedad y el desarrollo de las actividades tendientes a fortalecer y mejorar la calidad de la educación básica.

4.3 Responsabilidades.

4.3.1 Director de Educación.

Organizar y llevar a cabo conferencias que van dirigidas a la sociedad en general para poder tener una mejor convivencia y desarrollo humano.

4.4 Políticas Operación

Solicitud por escrito mencionando nombre, fecha que requiere el servicio, lugar a impartirse, nivel o grado de escolaridad y tema de interés.

4.5 Formatos

Solicitud por escrito.

5.6 Definiciones

Conferencias que ayudan a conservar y altecer los principios y valores humanos dentro de una sociedad.

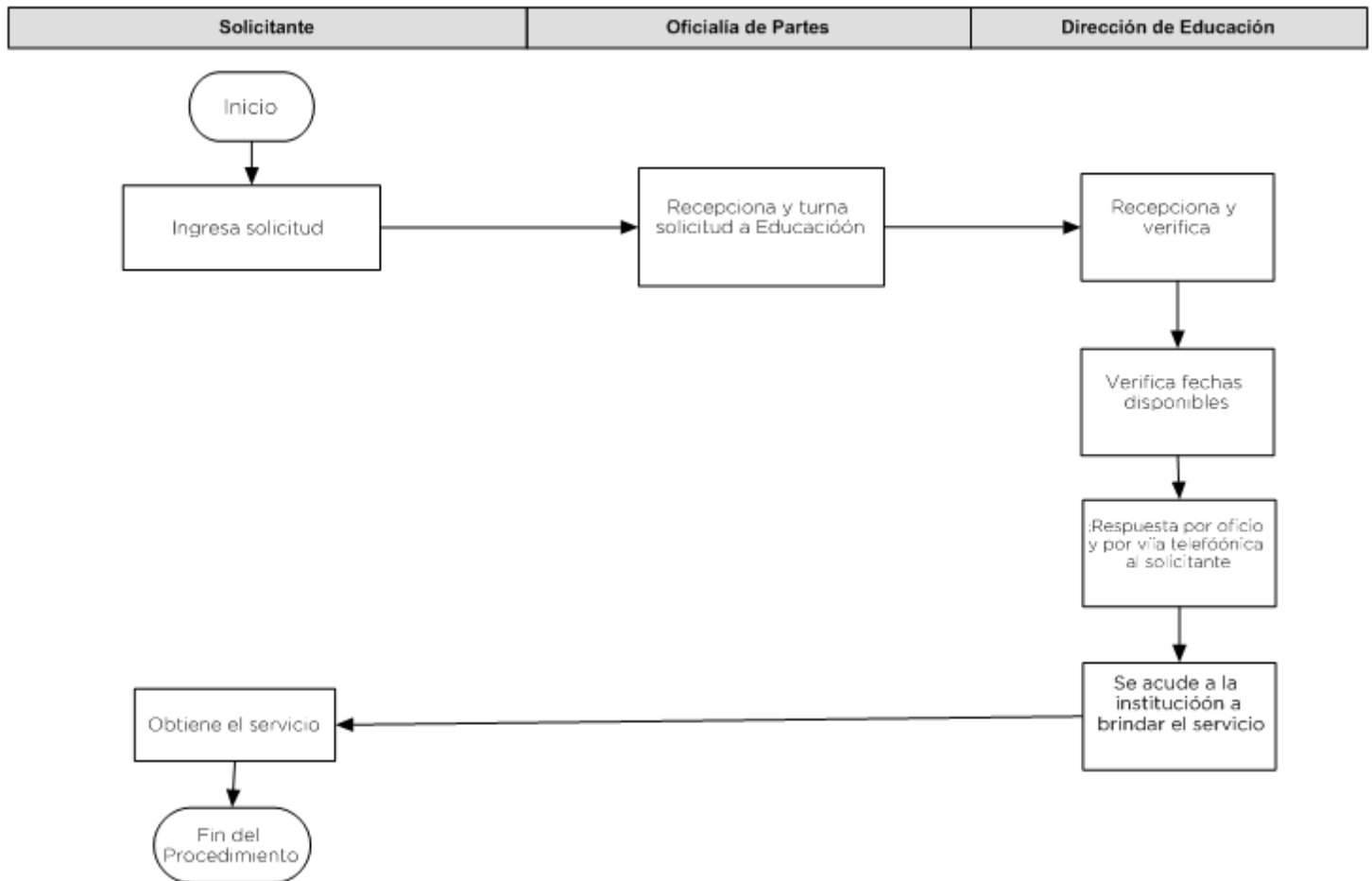
Procedimiento 4

4.7 Descripción de Actividades

| Paso | Responsable | Descripción de Actividades | Formato |
|------|------------------------|--|-------------|
| 1 | Solicitante | Ingresa solicitud | Por escrito |
| 2 | Oficialía de Partes | Recepciona y turna solicitud a Educación | No aplica |
| 3 | Dirección de Educación | Recepciona y verifica | No aplica |
| 4 | Dirección de Educación | Verifica fechas disponibles | No aplica |
| 5 | Dirección de Educación | Respuesta por oficio y por vía telefónica al solicitante | No aplica |
| 6 | Dirección de Educación | Se acude a la institución a brindar el servicio | No aplica |
| 7 | | Fin del procedimiento | |

Flujograma

Procedimiento 4



Procedimiento 5

“Servicio de consulta en Biblioteca”

Procedimiento 5

5.1 Propósito del procedimiento

Vincular a la comunidad con los libros y atender a las necesidades de información de los usuarios para que accedan a la tecnología de información y comunicación, desarrollando en ella el gusto por la lectura, así como satisfacer sus necesidades de información y apoyar el desarrollo educativo y cultural.

5.2 Alcance

Principalmente a las instituciones educativas y sociales, sin embargo aplica a todos los miembros de la comunidad

5.3 Responsabilidades.

5.3.1 Jefatura de Bibliotecas

Verificar que el espacio se encuentren en óptimas condiciones y únicamente sea utilizado para actividades bibliotecarias

Gestionar la dotación de acervo y el servicio de internet así como el mantenimiento óptimo de las computadoras para cubrir las necesidades de los usuarios

5.3.2 Bibliotecario

Proporcionar ayuda directa y personalizada a los usuarios

5.4 Políticas Operación

Darle el uso adecuado al acervo que se utiliza, así como los equipos de cómputo.

5.5 Formatos

No aplica.

5.6 Definiciones

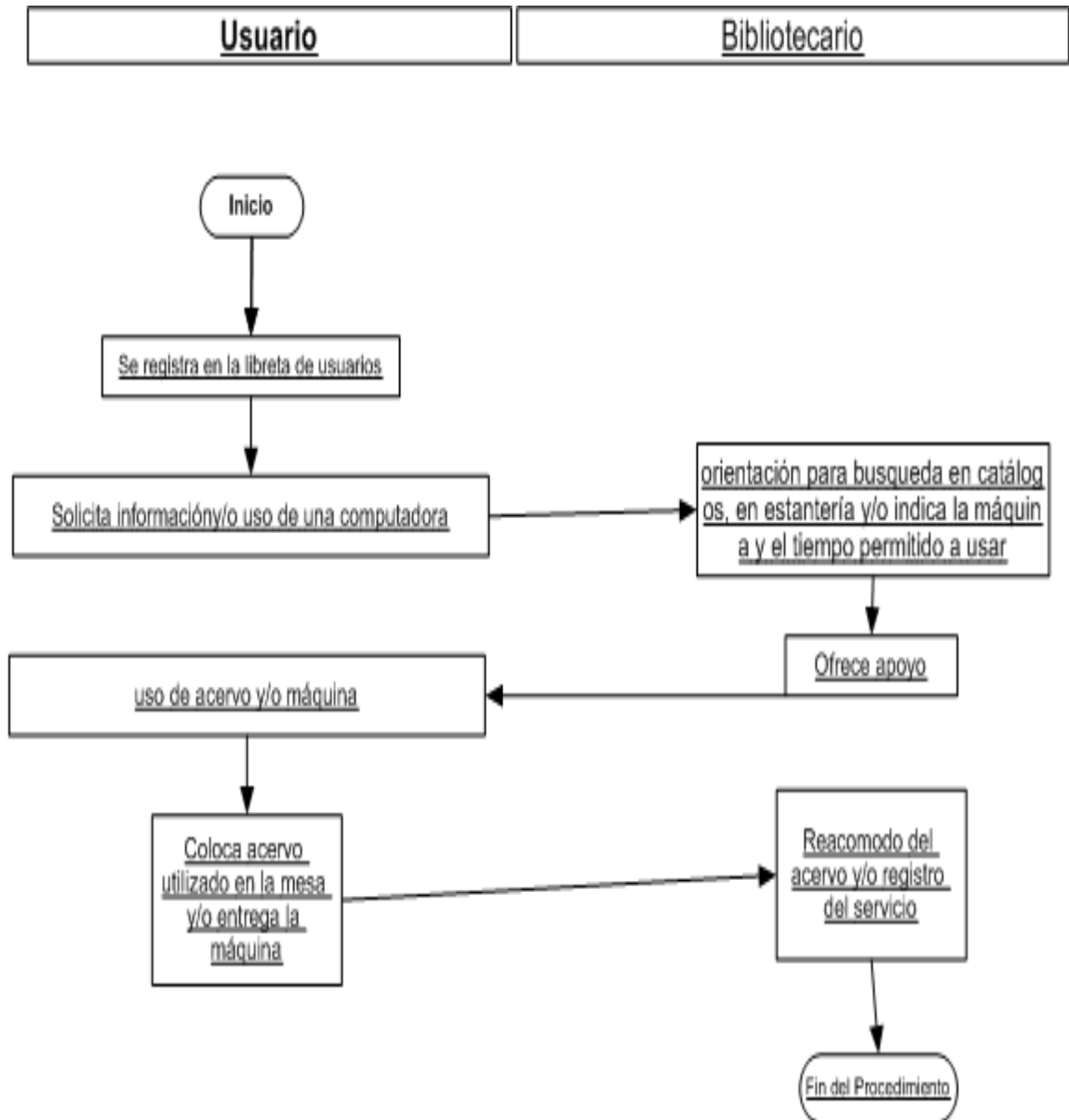
Es un servicio público para acceder a la información directa del tema de interés del usuario con el uso de acervo impreso, así como al acceso a la Tecnología de la información por medio digital.

Procedimiento 5

5.7 Descripción de Actividades

| Paso | Responsable | Descripción de Actividades | Formato |
|-----------------------|---------------|--|-----------|
| 1 | Usuario | El usuario se registra en la entrada de la biblioteca donde se encuentra una libreta de registro | No aplica |
| 2 | Usuario | Solicita al bibliotecario acervo que contenga la información deseada y/o el préstamo de una computadora | No aplica |
| 3 | Bibliotecario | Orienta al usuario para que realice su búsqueda en el catalogo o estantería correspondiente y/o la computadora y tiempo de uso | No aplica |
| 4 | Bibliotecario | El bibliotecario ofrece apoyo apoyo en caso de ser necesario | No aplica |
| 5 | Usuario | Utiliza el acervo y/o el equipo de computo dentro de las instalaciones | No aplica |
| 6 | Usuario | Deposita el acervo en la mesa que corresponde y/o informa al bibliotecario el tiempo del uso del equipo | No aplica |
| 7 | Bibliotecario | Reacomoda el acervo en la estantería que le corresponde de acuerdo a los lineamientos que marca la D.G.B y/o registra el servicio que proporcione en su registro interno | No aplica |
| Fin del procedimiento | | | |

Flujograma Procedimiento 5



Procedimiento 6

“Servicio de fomento a la lectura”

Procedimiento 6

6.1 Propósito del procedimiento

Estimular el fomento a la lectura en la comunidad cercana a cada una de las bibliotecas públicas

6.2 Alcance Se defino alcance

Fomentar en la ciudadanía el hábito de la lectura a través de actividades dirigidas a niños, jóvenes y adultos.

6.3 Responsabilidades.

3.3.1 Jefatura de Bibliotecas.

Vincula la comunicación con diferentes instituciones educativas y/o sociales

6.3.2 Bibliotecarios

Visita y agenda las actividades de fomento.

Organiza, Coordina y realiza las diferentes actividades de fomento a la lectura dentro o fuera de la biblioteca.

6.4 Políticas Operación

Las actividades de fomento a la lectura que ofrecen las bibliotecas son gratuitas y de interés para el sector al que se proporcionan

6.5 Formatos

No aplica.

Procedimiento 6

7.5 Formatos

No aplica.

7.6 Definiciones

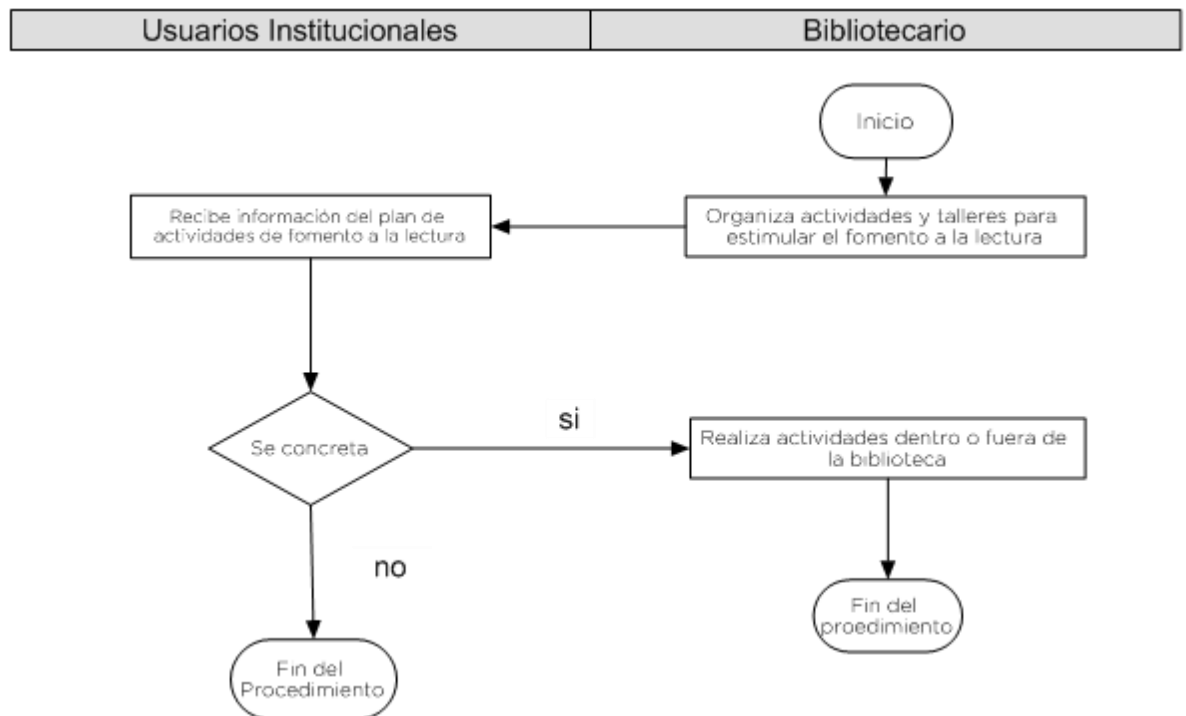
Son aquellas actividades enfocadas a la lectura en sus diferentes modalidades.

7.7 Descripción de Actividades

Procedimiento 6

| Paso | Responsable | Descripción de Actividades | Formato |
|-----------------------|---------------|--|-----------|
| 1 | Bibliotecario | Organiza las actividades y talleres de interés para los usuarios a los que se les ofrece el servicio | No aplica |
| 2 | Bibliotecario | Visita a las Instituciones educativas o sociales para agendar las actividades propuestas | No aplica |
| 3 | Usuario | Recibe la información del plan de actividades y valora su interés por ellas. | No aplica |
| 4 | Usuario | Si no le interesa lo hace saber al bibliotecario y se termina el proceso | No aplica |
| 5 | Usuario | Si se concretan las actividades, da respuesta y organización al bibliotecario | No aplica |
| 6 | Bibliotecario | Realiza las actividades que se agendaron dentro o fuera de la biblioteca. | No aplica |
| Fin del procedimiento | | | |

Flujograma



Procedimiento 7

“Servicio a domicilio”

Procedimiento 7

7.1 Propósito del procedimiento

Que los usuarios puedan llevarse fuera de la biblioteca el acervo de su interés.

7.2 Alcance

Al público en general que acceda a las bibliotecas públicas y cuente con su credencial expedida por la biblioteca.

7.3 Responsabilidades.

7.3.1 Jefatura de Bibliotecas.

Gestiona los formatos en la Secretaria de Cultura Estatal.

7.3.2 Bibliotecario.

Proporciona la información de requisitos para la credencial.

La elaboración de la credencial de manera correcta.

7.4 Políticas Operación

Que el usuario utilice de manera adecuada el acervo, así como la entrega en el tiempo indicado.

Procedimiento 7

7.5 Formatos

Credencial.

7.6 Definiciones

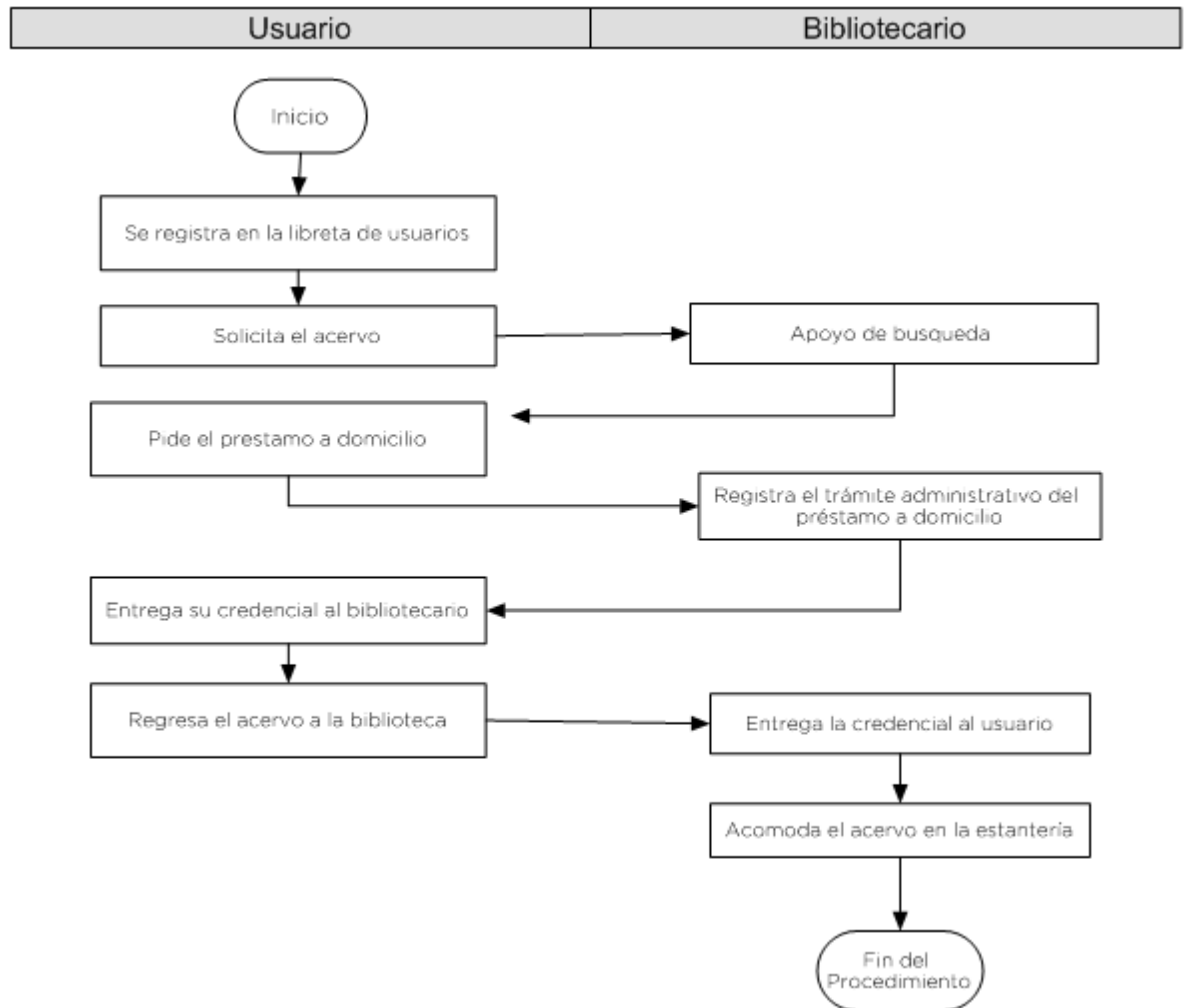
Es un servicio que permite a los usuarios el préstamo a domicilio del acervo de su interés.

7.7 Descripción de Actividades

Procedimiento 7

| Paso | Responsable | Descripción de Actividades | Formato |
|------|---------------|--|------------|
| 1 | Usuario | El usuario se registra en la entrada de la biblioteca donde se encuentra una libreta de registro | No aplica |
| 2 | Usuario | El usuario solicita al bibliotecario el acervo de su interés | No aplica |
| 3 | Bibliotecario | El bibliotecario apoya en la búsqueda del acervo | No aplica |
| 4 | Usuario | Solicita al bibliotecario el préstamo a domicilio del acervo | |
| 5 | Bibliotecario | El bibliotecario realiza el trámite administrativo de préstamo a domicilio | No aplica |
| 6 | Usuario | Entrega la credencial de miembro de la biblioteca | credencial |
| 7 | Usuario | El usuario regresa el acervo a la biblioteca | No aplica |
| 8 | Bibliotecario | El bibliotecario hace entrega de la credencial al usuario | No aplica |
| 9 | Bibliotecario | El bibliotecario acomoda el acervo en la estantería correspondiente de acuerdo a los lineamientos de la D.G.B. | No aplica |

Flujograma Procedimiento 7



Procedimiento 8

“Solicitud de credencial”

Procedimiento 8

9.1 Propósito del procedimiento

Que las personas puedan identificarse como usuarios de la biblioteca y tengan derecho al préstamo a domicilio .

8.2 Alcance

Al público en general que tenga el interés por la lectura.

983 Responsabilidades.

2.3.1 Jefatura de Bibliotecas.

Gestiona los formatos en la Secretaria de Cultura Estatal.

8.3.2 Bibliotecario.

Proporciona la información de requisitos para la credencial.

La elaboración de la credencial de manera correcta.

8.4 Políticas Operación

Que el usuario utilice la credencial como requisito indispensable para llevar a cabo el préstamo a domicilio.

8.5 Formatos

Solicitud de trámite

Credencial

8.6 Definiciones

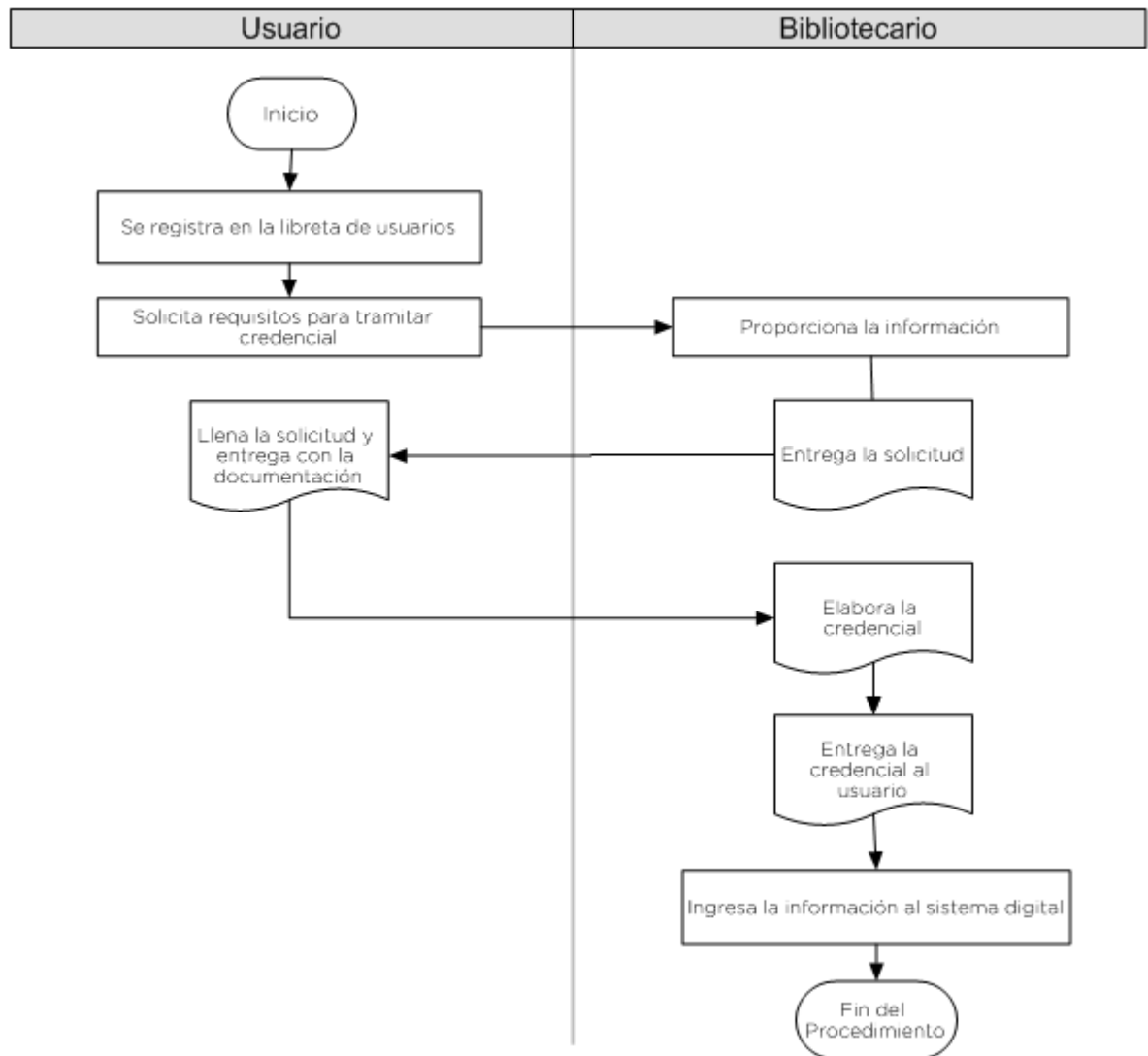
Es un trámite interno que permite la elaboración de la credencial

Procedimiento 8

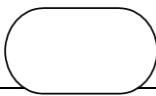

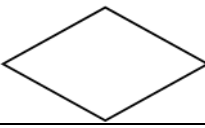
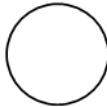
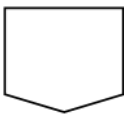
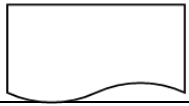


8.7 Descripción de Actividades

| Paso | Responsable | Descripción de Actividades | Formato |
|------|---------------|--|------------|
| 1 | Usuario | El usuario se registra en la entrada de la biblioteca donde se encuentra una libreta de registro | No aplica |
| 2 | Usuario | El usuario solicita los requisitos para obtener su credencial de la biblioteca | No aplica |
| 3 | Bibliotecario | El bibliotecario proporciona la información solicitada | No aplica |
| 4 | Bibliotecario | El bibliotecario entrega la solicitud para el llenado del solicitante | Solicitud |
| 5 | Usuario | El usuario llena la solicitud y la entrega al bibliotecario con la documentación solicitada | No aplica |
| 6 | Bibliotecario | El bibliotecario elabora la credencial | credencial |
| 7 | Bibliotecario | El bibliotecario entrega la credencial mencionando los beneficios de esta al usuario | No aplica |
| 8 | Bibliotecario | El bibliotecario ingresa la información al sistema digital (en caso de que sea automatizada) | No aplica |

Flujograma Procedimiento 8



Simbología ANSI para Diagramas de Flujo

| Simbología | Nombre | Descripción |
|---|--------------------|--|
|  | Inicio o término | Señala donde inicia o termina un procedimiento |
|  | Actividad | Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento. |
|  | Decisión | Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos. |
|  | Conector | Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar. |
|  | Conector de página | Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama. |
|  | Documento | Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía |
|  | Flujo | Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas. |
|  | Proceso | Indica el procedimiento de la información |

Respaldo Jurídico

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 115, fracción II, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 141 fracción II de la Constitución Política del Estado de Hidalgo; artículo 60, fracción I, inciso a), de la Ley Orgánica Municipal; artículo 26, fracción II del Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio, y el Eje 2 “Tulancingo Humano e Incluyente” del Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020. Se realiza el presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Educación y Jefatura de Bibliotecas, de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo.



Tulancingo de Bravo, Hidalgo
Administración 2016-2020