



Estado Libre y Soberano
de Hidalgo



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría General Municipal
Dirección de Oficialía de Partes



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Datos de Control				
	Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión
Nombre	Lic. Leticia Torres Vega	Lic. Leticia Torres Vega	L.A.E. Raúl Renán Sánchez Parra	1-1
Firma				
Fecha	02-04-2018	02-05-2018		

Introducción

Con fundamento en lo que establece 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 eficientes 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 propósito, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que les permita realizar trámites y servicios más eficientes, así como 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

Establecer los Lineamientos a seguir para orientar a los Servidores Públicos para que con un trato cálido, humano, íntegro, responsable e innovador; permitan la vinculación oportuna y correcta de las peticiones y solicitudes ciudadanas, a través del Área de Oficialía de Partes, con el fin de fortalecer los mecanismos de participación y proximidad del Gobierno Municipal con la Ciudadanía, fomentando en los Servidores Públicos una cultura de trabajo de manera abierta; con el fin de atender, dar seguimiento y respuesta de las mismas.

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.
- Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020

Procedimiento 1

RECEPCIÓN Y VINCULACIÓN DE OFICIOS Y PETICIONES CIUDADANAS DIRIGIDAS AL PRESIDENTE MUNICIPAL

Procedimiento 1

1.1 Propósito del procedimiento:

Facilitar el vínculo y atención de las peticiones o solicitudes ciudadanas a las distintas Unidades Administrativas de la Administración Pública Municipal a través del Área de Oficialía de Partes.

1.2 Alcance:

Por la naturaleza misma del Procedimiento, este aplica a los Servidores Públicos del Área de Oficialía de Partes, al Presidente Municipal, a las distintas Unidades Administrativas y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Pública Municipal, así como a la Ciudadanía.

1.3 Responsabilidades:

1.3.1 Presidente Municipal, Unidades Administrativas y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Pública Municipal:

- Recibir, priorizar y dar respuesta a las peticiones y solicitudes vinculadas por Oficialía de Partes, para su atención y/o seguimiento.

1.3.2 Titular de la Oficialía de Partes:

- Vigilar el cumplimiento de los Lineamientos.
- Otorgar el servicio y atención ciudadana a los usuarios que lo requieran.
- Vincular los oficios y peticiones ciudadanas dirigidas al Presidente Municipal a las distintas Unidades Administrativas competentes para su atención y/o seguimiento.

1.3.3 Personal de la Oficialía de Partes:

- Recibir, sellar y foliar las peticiones ciudadanas.
- Elaborar la Ficha Técnica correspondiente a cada petición ciudadana, registrándolas en la Base de Datos.
- Escanear la ficha Técnica y los anexos; y enviarla a los correos institucionales de las Unidades Administrativas competentes para su atención y /o seguimiento y la respuesta correspondiente.
- Recibir las respuestas que envían las Unidades Administrativas respecto a las peticiones ciudadanas que se les turnaron para su atención y/o seguimiento, dándolas de “baja” en la Base de Datos.
- Archivar los documentos u oficios recibidos.

Procedimiento 1

1.4 Políticas de Operación:

Todo servicio que se otorga en esta Dirección es de carácter gratuito.

Los oficios y peticiones deberán ser dirigidos al C. Presidente Municipal, debiendo ser ingresados en Oficialía de Partes en un horario de 8:30 a 16:00 horas de Lunes a viernes, debiendo contener el escrito datos personales del interesado y proporcionar un número telefónico como referencia.

El personal de Oficialía de Partes recibirá la petición o solicitud u oficio aplicándoles un sello en la parte inferior izquierda y asignándoles un número de folio en la parte inferior del sello, con la finalidad de facilitar su seguimiento y control.

La Ficha Técnica a llenar por el personal de Oficialía de Partes, deberá contener los siguientes datos: remitente, asunto, número de folio, fecha en que se recibió el escrito y fecha en que se elaboró el mismo, la Unidad Administrativa a donde se turnó para su atención y/o seguimiento, la prioridad con que habrá de darse respuesta, y la clave del Catálogo del Archivo en Trámite.

La Ficha Técnica llenada por el personal de oficialía de Partes deberá ser escaneada y enviada vía correo electrónico a las distintas Secretarías de la Administración Pública Municipal según competa, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a que fue recibida la petición, solicitud u oficio, dando prioridad a lo calificado como “urgente”. Los Secretarios a su vez, direccionarán la Ficha para su atención y/o seguimiento a la dirección que le competa.

1.5 Formatos:

Ficha de Control Externa (FCCE)

1.6 Definiciones:

No aplica.

Formato Ficha de Control Externa FCCE



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO
OFICIALÍA DE PARTES



FICHA DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA EXTERNA 2017

FOLIO 1005	FECHA DE RECIBIDO 15/03/2017	EXPEDIENTE AT-3.1.45/2017														
REMITENTE C. EDUARDO CRUZ LUNA, DELEGADO DE LA COLONIA NUEVO TULANCINGO SECCION B Y A, TELEFONO 7717016460.		REFERENCIA S/R.														
		FECHA DE ELABORACION 15/03/2017														
ASUNTO SOLICITA SU APOYO CON EL DESAZOLVE DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE DICHA COLONIA.																
OBSERVACIONES																
TURNADO A:																
<input type="checkbox"/> SECRETARIO PARTICULAR	<input type="checkbox"/> SEC DE SEGURIDAD CIUDADANA	<input type="checkbox"/> DIF														
<u>1</u> <input type="checkbox"/> SECRETARIA GENERAL	<input type="checkbox"/> SEC DE DESARROLLO URBANO OPYMA	<input type="checkbox"/> SINDICO PROC. HACENDARIO														
<input type="checkbox"/> CONTRALORIA	<input type="checkbox"/> SEC DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL	<input type="checkbox"/> SINDICO PROC. JURIDICO														
<input type="checkbox"/> SEC DE TESORERIA Y ADMINISTRACION	<input type="checkbox"/> DIR DE LIMPIAS Y DISPOSICION DE RESIDUOS	<input type="checkbox"/> ASAMBLEA														
	<u>2</u> <input type="checkbox"/> CAAMT															
INSTRUCCIONES: <input checked="" type="checkbox"/> capturado <input type="checkbox"/> Si																
<table border="0"> <tr> <td>1. Para conocimiento y seguimiento</td> <td>8. Agendar</td> </tr> <tr> <td>2. Para su atención</td> <td>9. Acuerdo favorable</td> </tr> <tr> <td>3. Asistir e informar</td> <td>10. Acuerdo denegado</td> </tr> <tr> <td>4. Asistir en representación</td> <td>11. Mantener pendiente</td> </tr> <tr> <td>5. Integrar antecedentes</td> <td>12. Su estudio, opinión e informar</td> </tr> <tr> <td>6. Elaborar Tarjeta Informativa</td> <td>13. Otra:</td> </tr> <tr> <td>7. Acordar con el Presidente Municipal</td> <td></td> </tr> </table>			1. Para conocimiento y seguimiento	8. Agendar	2. Para su atención	9. Acuerdo favorable	3. Asistir e informar	10. Acuerdo denegado	4. Asistir en representación	11. Mantener pendiente	5. Integrar antecedentes	12. Su estudio, opinión e informar	6. Elaborar Tarjeta Informativa	13. Otra:	7. Acordar con el Presidente Municipal	
1. Para conocimiento y seguimiento	8. Agendar															
2. Para su atención	9. Acuerdo favorable															
3. Asistir e informar	10. Acuerdo denegado															
4. Asistir en representación	11. Mantener pendiente															
5. Integrar antecedentes	12. Su estudio, opinión e informar															
6. Elaborar Tarjeta Informativa	13. Otra:															
7. Acordar con el Presidente Municipal																
FECHA	PRIORIDAD															
	<input type="checkbox"/> NORMAL <input type="checkbox"/> URGENTE															
TRAMITE/SOLUCION	STATUS GENERAL															
	1															
	EXPEDIENTE															
	AT-3.1.45/2017															
	FOLIO															
	1005															

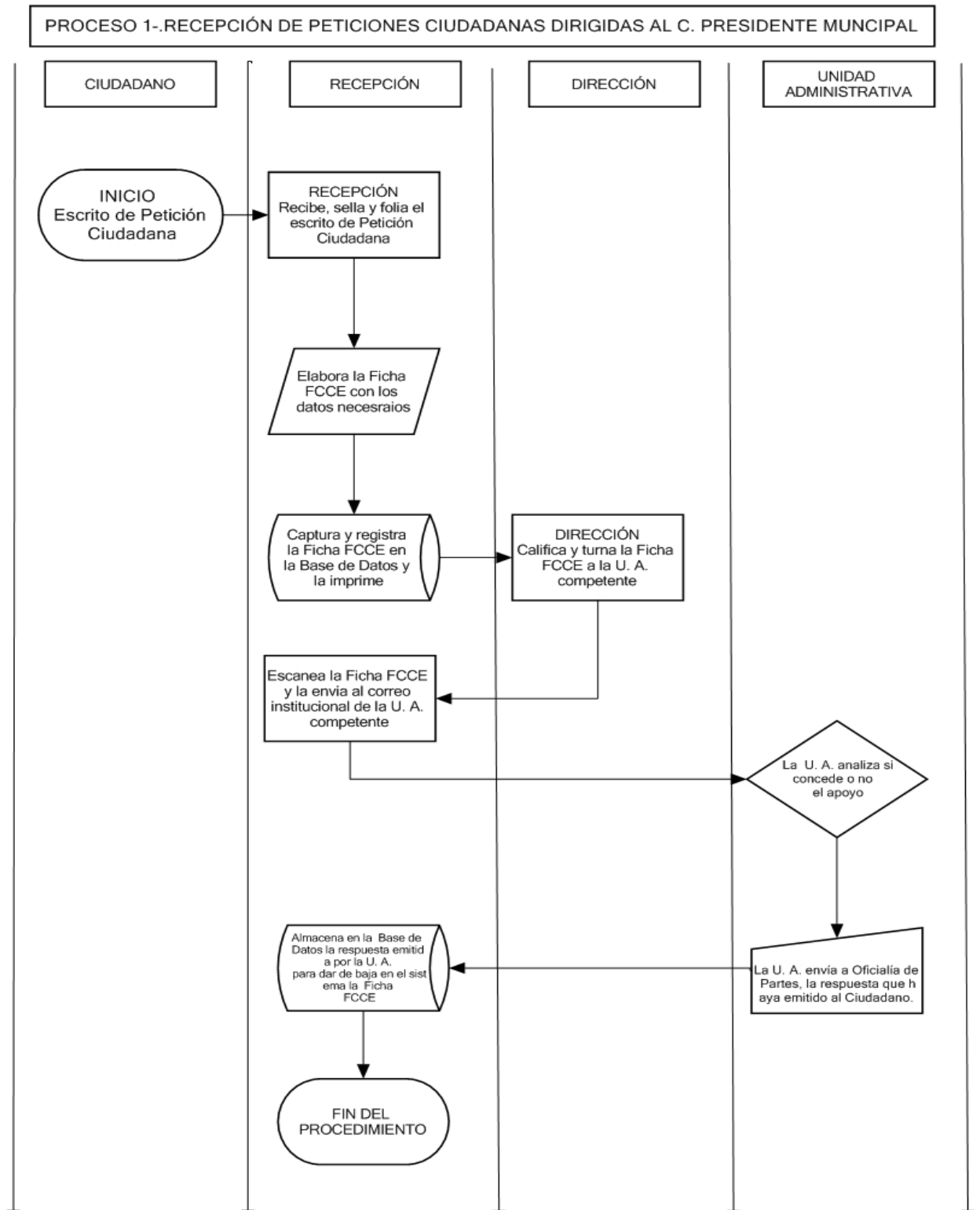
Procedimiento 1

1.7 Descripción de Actividades:













Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Ciudadano	Presenta en la Dirección de Oficialía de Partes (OP) su escrito de Petición ciudadana dirigido al Presidente Municipal.	No aplica
2	Recepción (R)	Recibir oficios y peticiones de los Ciudadanos..	No aplica
3	R	Llenar en la Base de Datos la Dicha Técnica que contenga los datos generales del peticionario y asunto.	FCCE
4	Titular de Oficialía de Partes (TOP)	Calificar y turnar la Ficha, verificar que se escanee y se envíe electrónicamente al correo institucional de la Secretaría competente, indicando la prioridad el mismo.	No aplica
5	Presidente Municipal o Secretaría competente	Analizar la autorización o negativa de la Petición Ciudadana.	No aplica
6	R	Dar seguimiento a los oficios y peticiones para mantener informado al ciudadano sobre el Área competente que habrá de darle la respuesta a su asunto.	No aplica
7	R	Archivar las peticiones, documentación y correspondencia según el Catálogo de claves del Archivo en Trámite; así como mantener actualizada la Base de Datos respecto de las respuestas que emiten las diversas Unidades Administrativas.	No aplica

Fin del procedimiento.

Fluxograma



Simbología ANSI para Diagramas de Flujo

Símbolo	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 continúa el diagrama.
		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
	Almacenamiento en base de datos	Símbolo que indica el almacenamiento de información en una base de datos electrónica o física. Utilizado para actividades de seguimiento
	Datos	Indica una entrada de datos (personales, profesionales, etc)
	Subrutina	Contiene una serie de pasos o sub procedimientos separados que deben ser llevados a cabo previamente para continuar el procedimiento de origen
	Subrutina	Contiene una serie de pasos o sub procedimientos separados que deben ser llevados a cabo previamente para continuar el procedimiento de origen

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 1 “Tulancingo Integro, Ciudadano e Innovador” del Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020. Se realiza el presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Oficialía de Partes de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo.



Tulancingo de Bravo, Hidalgo
Administración 2016-2020