



Estado Libre y Soberano
de Hidalgo



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría General Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Datos de Control				
	Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión
Nombre	Usiel Martínez Martínez	Lic. Raúl Renán Sánchez Parra	Lic. Raúl Renán Sánchez Parra	1-1
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 propósito, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita trámites y servicios, más eficientes, 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 tiene como finalidad mostrar los lineamientos para orientar a Servidores Públicos y Ciudadanía en general de como realizar los procedimientos que permitan la vinculación oportuna y correcta de las peticiones y solicitudes con el fin de fortalecer el mecanismo de participación de la Administración Publica Municipal en conjunto con la ciudadanía fomentando un trato cálido, humano, integro e innovador.

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.
- Ley Agraria.
- Ley de Asentamientos Humanos, Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial.
- Ley General de Asentamientos Humanos.
- Reglamento de la Ley Asentamientos Humanos, Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial.
- Ley del Servicio Militar.
- 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, Hgo.
- Bando de Policía y Buen Gobierno de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020.

Procedimiento 1

Atención Ciudadana

Procedimiento 1

1.1 Propósito del procedimiento

Atender a la ciudadanía que se acerca para solicitar alguna gestión o solución de alguna inquietud que necesita que se le ayude para resolver alguna necesidad personal o en su colonia dentro del Municipio.

1.2 Alcance

A toda la ciudadanía en general sin distinción alguna de todo el Municipio.

1.3 Responsabilidades.

Titular de la Secretaría General Municipal.

1.4 Políticas de Operación

El Titular de la Secretaria General Municipal atenderá a toda la ciudadanía que se acerque para brindarle atención, con calidad, calidez y respeto.

1.5 Formatos

No Aplica

1.6 Definiciones

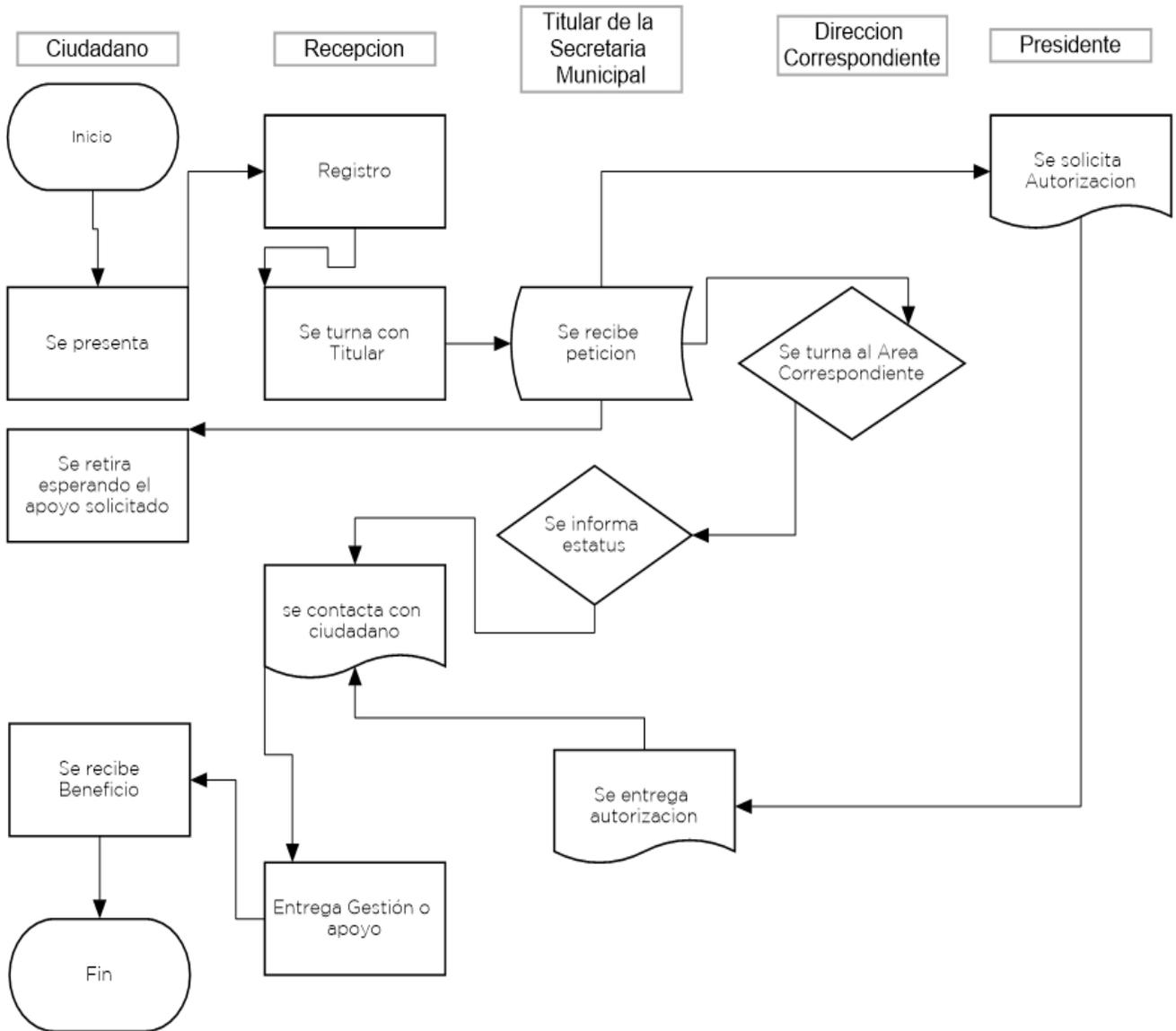
No Aplica

Procedimiento 1

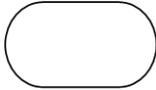
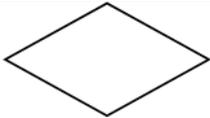
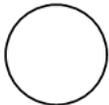
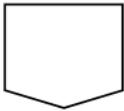
Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Ciudadano	Se presenta para solicitar algún audiencia con el Titular de la Secretaría General Municipal	N/A
2	Recepción	Se le solicitan sus datos para llevar un registro y poder anunciar al ciudadano	N/A
3	Recepción	Cuando llega su turno se acompaña al ciudadano a pasar con el Titular de la Secretaría General Municipal	N/A
4	Titular se la Secretaría Municipal	Platica con el ciudadano para ver que solicita ó si es gestión y poder ayudarlo.	N/A
5	Ciudadano	Se retira esperando el apoyo solicitado.	N/A
6	Titular se la Secretaría Municipal	Turna a la Dirección correspondiente la petición del ciudadano para su atención	N/A
7	Dirección Correspondiente	Informa del estatus de la petición del ciudadano	N/A
8	Titular se la Secretaría Municipal	Confirma la atención al ciudadano sobre su petición.	N/A
9	Titular se la Secretaría Municipal	Si es gestión se turna con el Sr. Presidente para solicitar le gestión.	N/A
10	Titular se la Secretaría Municipal	Informa al personal para que le avisen al ciudadano sobre su gestión	N/A
11	Recepción	Entrega el apoyo o gestión al ciudadano	N/A
12	Ciudadano	Recibe el apoyo brindado	N/A
Fin del procedimiento			

Flujograma

Procedimiento 1.- Atención Ciudadana



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



Tulancingo de Bravo, Hidalgo
Administración 2016-2020