



TLATLAUQUITEPEC

— GOBIERNO DE CONTINUIDAD 2021-2024 —

usos, costumbres y tradiciones

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

“OFICINA DE PRESIDENCIA”

2021-2024



INDICE

Titulo	Página
Introducción	3
Marco Legal	4
Relación de Procedimientos de la Oficina de Presidencia	6
Descripción de Procedimientos y Diagrama de Flujo	7
Recepción de oficios dirigidos al Presidente Municipal	8
Solicitud de Información y Asesorías	10
Solicitud de apoyo de la población al Presidente Municipal	13
Control de agenda del Presidente Municipal	16
Atención personal de llamadas	19
Formatos y Anexos	22



INTRODUCCIÓN

El presente manual es la versión detallada por escrito de los procedimientos a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo a fin de mantener la estructura organizacional adecuada que permita realizar las funciones, así como las tareas administrativas específicas que se ejecutan en la Oficina de la Presidencia Municipal del H. Ayuntamiento de Tlatlauquitepec.

La principal finalidad en su elaboración es que cuente con su propio manual de procedimientos a fin de proporcionar al personal y funcionarios encargados de la dirección, una visión completa de las diversas funciones y actividades que asume y desarrolla esta Unidad Responsable y al mismo tiempo ser un documento guía en la ejecución de las actividades que se realizan.

Para lograr el mejor cumplimiento de este documento se recomienda efectuar su revisión semestral a fin de incluir las adecuaciones que surjan de los avances en el proceso del ejercicio de Gobierno 2021-2024

Este manual forma parte del activo fijo de la Presidencia Municipal, por consiguiente, deberá permanecer en el centro de trabajo para efecto de consulta.



MARCO LEGAL

FEDERAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Ley General de Bienes Nacionales

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos

Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas

Código Penal Federal

Ley General de Asentamientos Humanos

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

ESTATAL

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla

Ley de Archivos del Estado de Puebla

Reglamento del Estado Civil de Las Personas para el Estado de Puebla



Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas para el Estado de Puebla.

Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla

Ley de Hacienda Municipal del Estado Libre y Soberano de Puebla

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la Misma del Estado de Puebla

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla

Ley de Sistema Anticorrupción del Estado de Puebla

Código de Procedimientos Civiles para el Estado libre y Soberano de Puebla.

Ley Orgánica Municipal

MUNICIPAL

Ley de Ingresos del Municipio de Tlatlauquitepec para el Ejercicio Fiscal correspondiente

Ley de Ingresos del municipio de Tlatlauquitepec para el Ejercicio Fiscal correspondiente

Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Tlatlauquitepec, Puebla



RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

1. Recepción de oficios dirigidos al Presidente Municipal.
2. Solicitud de Información y Asesorías
3. Solicitud de apoyo de la población al Presidente Municipal.
4. Control de agenda del Presidente Municipal
5. Atención personal de llamadas.



DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO

Nombre del procedimiento: **Recepción de oficios dirigidos al Presidente Municipal**

Objetivo: Se brinde un servicio eficiente a la ciudadanía que acude a esta oficina, en busca de soluciones.

Políticas de Operación: Atender las demandas prioritarias de la población, gobernando con honestidad, eficiencia, transparencia, ética, rendición de cuentas y con una especial atención a la racionalización del gasto del gobierno para consolidar una a sociedad próspera y sustentable.

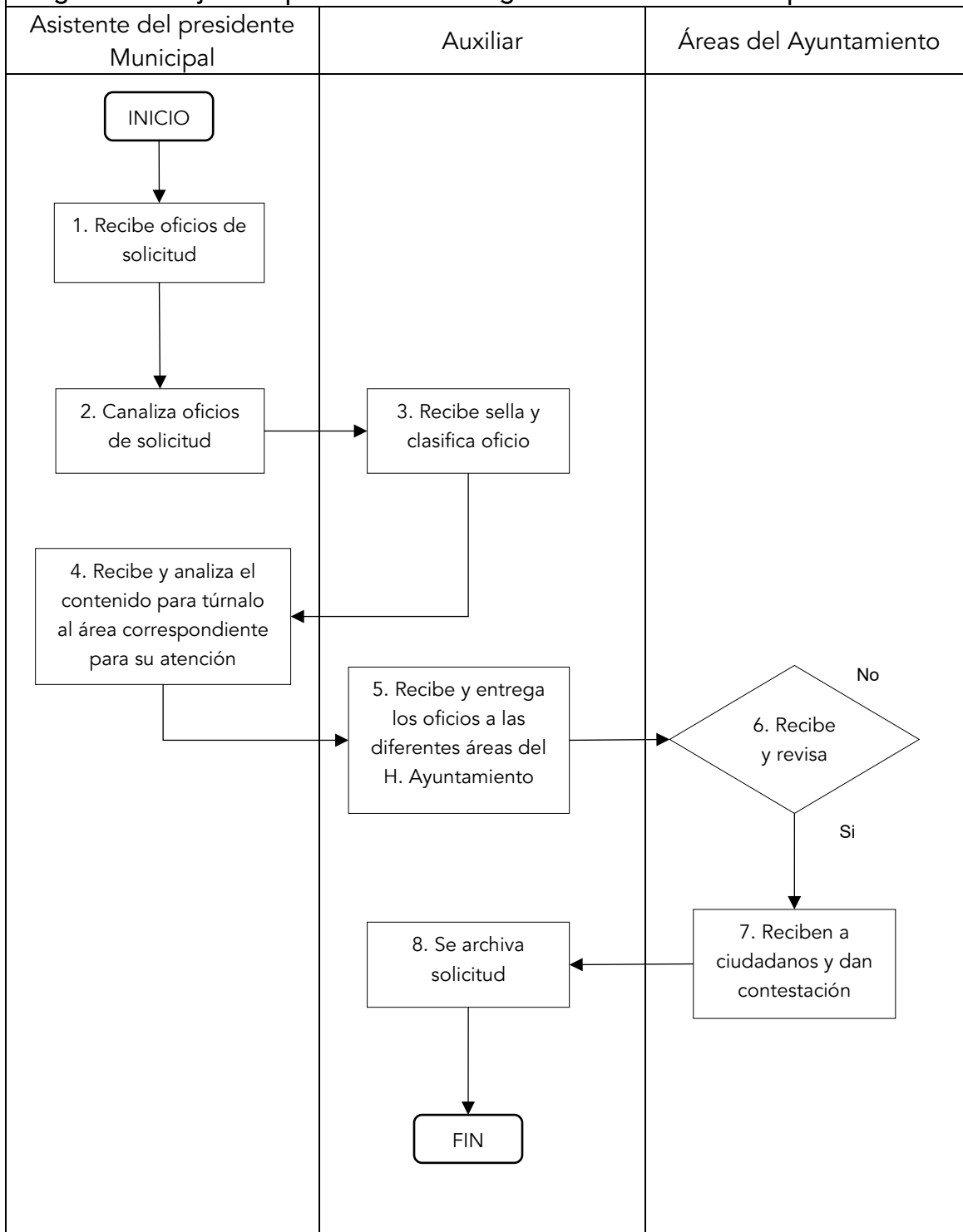


Nombre del Procedimiento: **Recepción de oficios dirigidos al Presidente Municipal**

Paso	Responsable	Actividad
1	Asistente del Presidente Municipal	Se reciben oficios de solicitudes ciudadanas
2	Asistente del Presidente Municipal	canaliza los oficios dirigidos al presidente Municipal
3	Auxiliar	Recibe, sella y clasifica oficios
4	Asistente del Presidente Municipal	Recibe y estudia el contenido de los oficios para poder canalizarlos a las diferentes áreas del Ayuntamiento y pide al Auxiliar que los entregue en el área correspondiente
5	Auxiliar	Recibe y lleva los oficios canalizados a las diferentes áreas del Ayuntamiento
6	Áreas del H. Ayuntamiento	Recibe oficios, verifica y autoriza para su contestación Si autoriza: contesta los oficios y remite a asistente del Presidente Municipal No Autoriza: Fin del Procedimiento.
7	Áreas del H. Ayuntamiento	Recibe a ciudadanos y dan contestación por medio de oficio.
8	Auxiliar	El auxiliar archiva copia de la solicitud canalizada a las diferentes dependencias para seguir el trámite
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Diagrama de Flujo: Recepción de oficios dirigidos al Presidente Municipal





Nombre del Procedimiento: **Solicitud de información y asesorías**

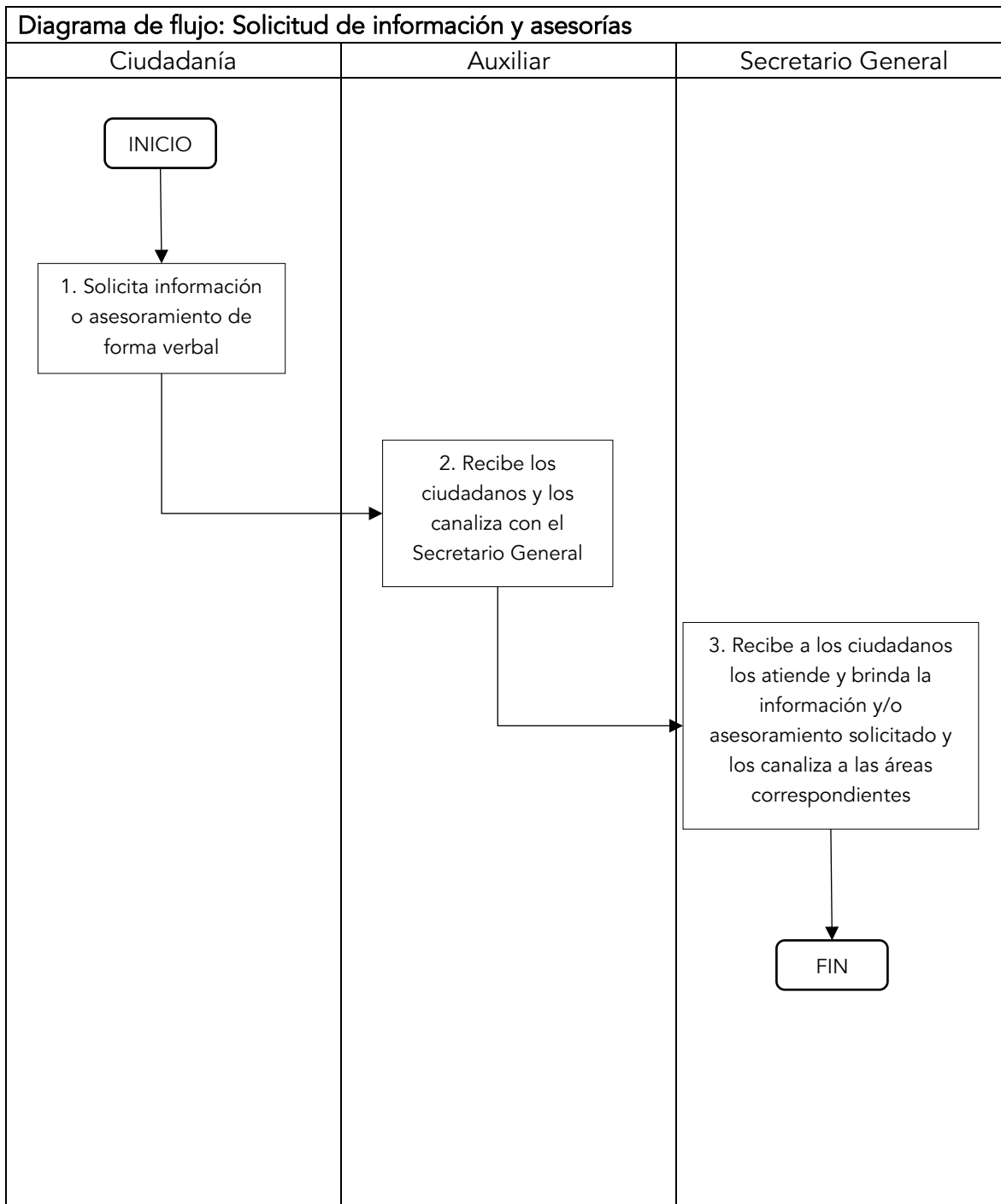
Objetivo: Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde a la ciudadanía la información solicitada y el asesoramiento correcto

Políticas de Operación: Atender las demandas prioritarias de la población, gobernando con honestidad, eficiencia, transparencia, ética,



Nombre del Procedimiento: **Solicitud de información y asesorías**

Paso	Responsable	Actividad
1	Ciudadanía	Solicita información o asesoramiento verbalmente sobre algún trámite en el H. Ayuntamiento
2	Asistente del Presidente Municipal	Recibe a los ciudadanos y los canaliza con el Secretario General
3	Secretario General	Recibe a los ciudadanos, los atiende o brinda el asesoramiento requerido y los canaliza a las áreas correspondientes.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





Nombre del procedimiento: **Solicitud de apoyo de la población al Presidente Municipal**

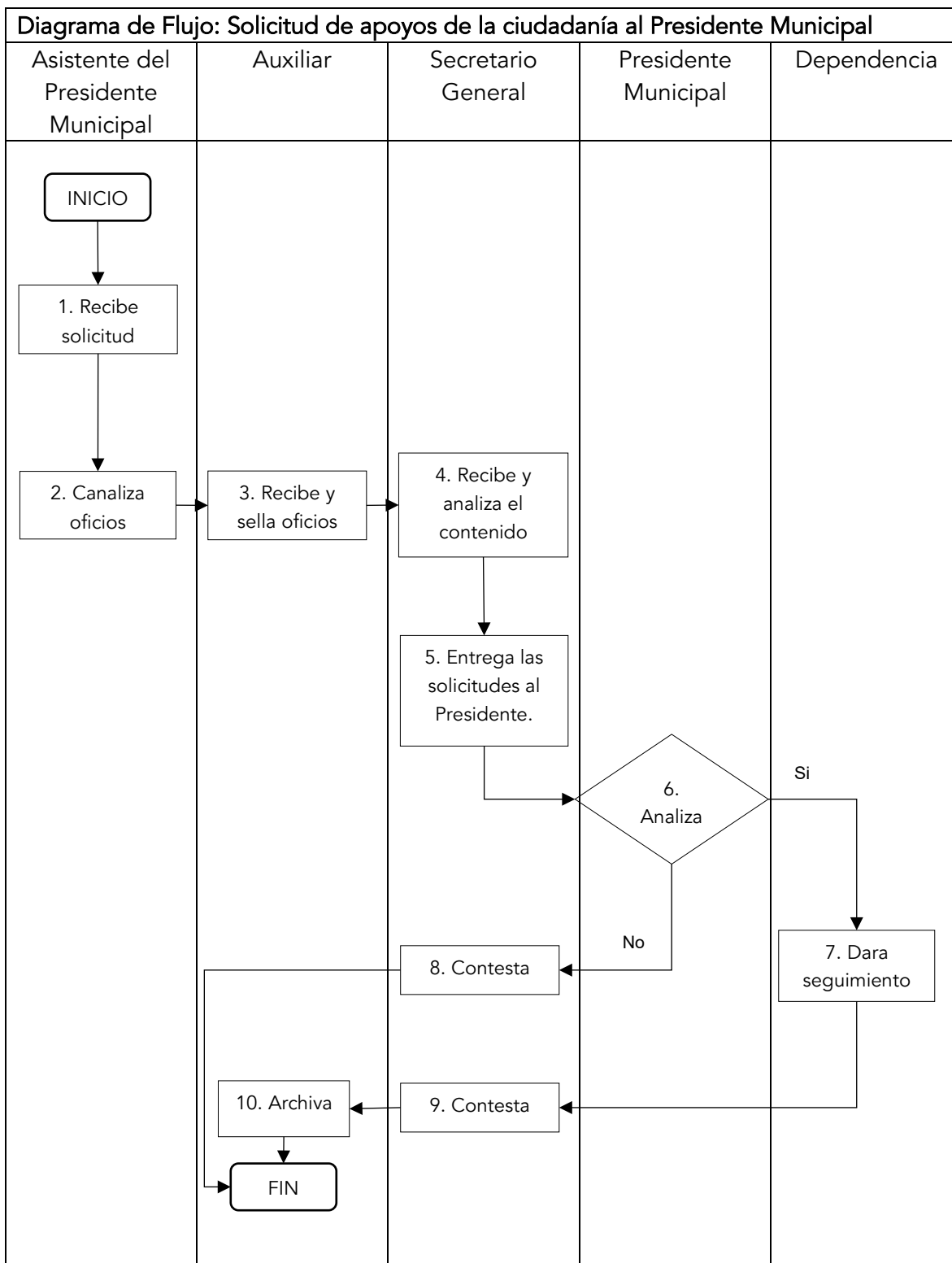
Objetivo: Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde a la ciudadanía la información solicitada y el asesoramiento correcto

Políticas de Operación: Atender las demandas prioritarias de los tlatlauquenses, gobernando con honestidad, eficiencia, transparencia, ética, rendición de cuentas y con una especial atención a la racionalización del gasto del gobierno.



Nombre del Procedimiento: **Solicitud de apoyos de la ciudadanía al Presidente Municipal**

Paso	Responsable	Actividad
1	Asistente de Presidencia	Recibe oficios de solicitud de apoyo de la ciudadanía.
2	Asistente de Presidencia	Se canaliza oficios de solicitud a Secretaria General
3	Auxiliar de Presidencia	Recibe y sella oficio para turnar al Secretario General
4	Secretario General	Recibe y analiza el contenido de la solicitud de apoyo para entregársela al presidente municipal, y posterior mente se dé respuesta de dicha solicitud.
5	Secretario General	Entrega solicitudes al presidente municipal
6	Presidente Municipal	Recibe analiza y autoriza las solicitudes de apoyo de la ciudadanía, canalizará oficio al área correspondiente. En caso de negativa, el Secretario General dará conocimiento
7	Dependencia	Recibe el oficio y dará seguimiento para poder otorgar el apoyo solicitado
8	Secretario General	Dará la contestación negativa a la solicitud.
9	Secretario General	Contestación favorable, fijará la fecha de entrega de apoyo.
10	Auxiliar de Presidencia	Archiva solicitud de apoyo y copia de contestación de oficio, así como la evidencia del apoyo entregado.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		





Nombre del procedimiento: **Control de agenda del Presidente Municipal**

Objetivo: Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde al Presidente Municipal un apoyo oportuno, profesional y efectivo en las áreas de su competencia y que brinde un servicio eficiente a la ciudadanía que acuden a esta oficina, en busca de soluciones.

Políticas de Operación: Tener una buena administración en el tiempo agendado del presidente municipal.

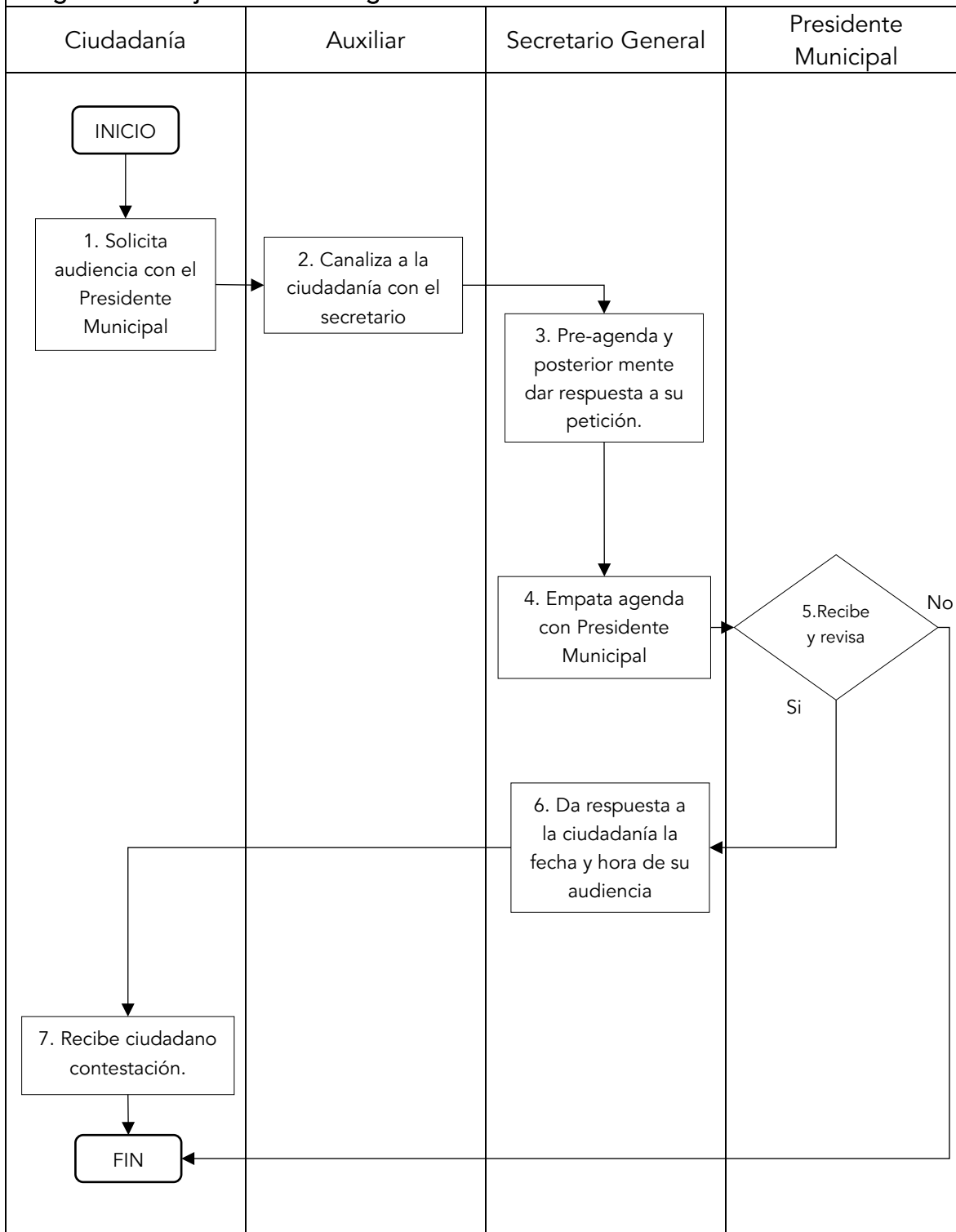


Nombre del Procedimiento: **Control de Agenda del Presidente Municipal**

Paso	Responsable	Actividad
1	Ciudadano	Solicita audiencia con el presidente municipal
2	Auxiliar de Secretaria	Auxiliar de Secretaria
3	Secretario General	Atiende al solicitante para pre agendarlo y posteriormente dar respuesta a su petición.
4	Secretario General	Empata agenda con el presidente municipal para que dé el visto bueno a las peticiones de audiencia.
5	Presidente Municipal	El presidente municipal autoriza los días de audiencia solicitados
6	Secretario General	Da respuesta a la ciudadana la fecha y hora de su audiencia con el presidente municipal.
7	Ciudadano	Recibe repuesta verbal o escrita respecto a su solicitud.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



Diagrama de Flujo: Control de Agenda del Presidente





Nombre del procedimiento: **Atención Personal de Llamadas**

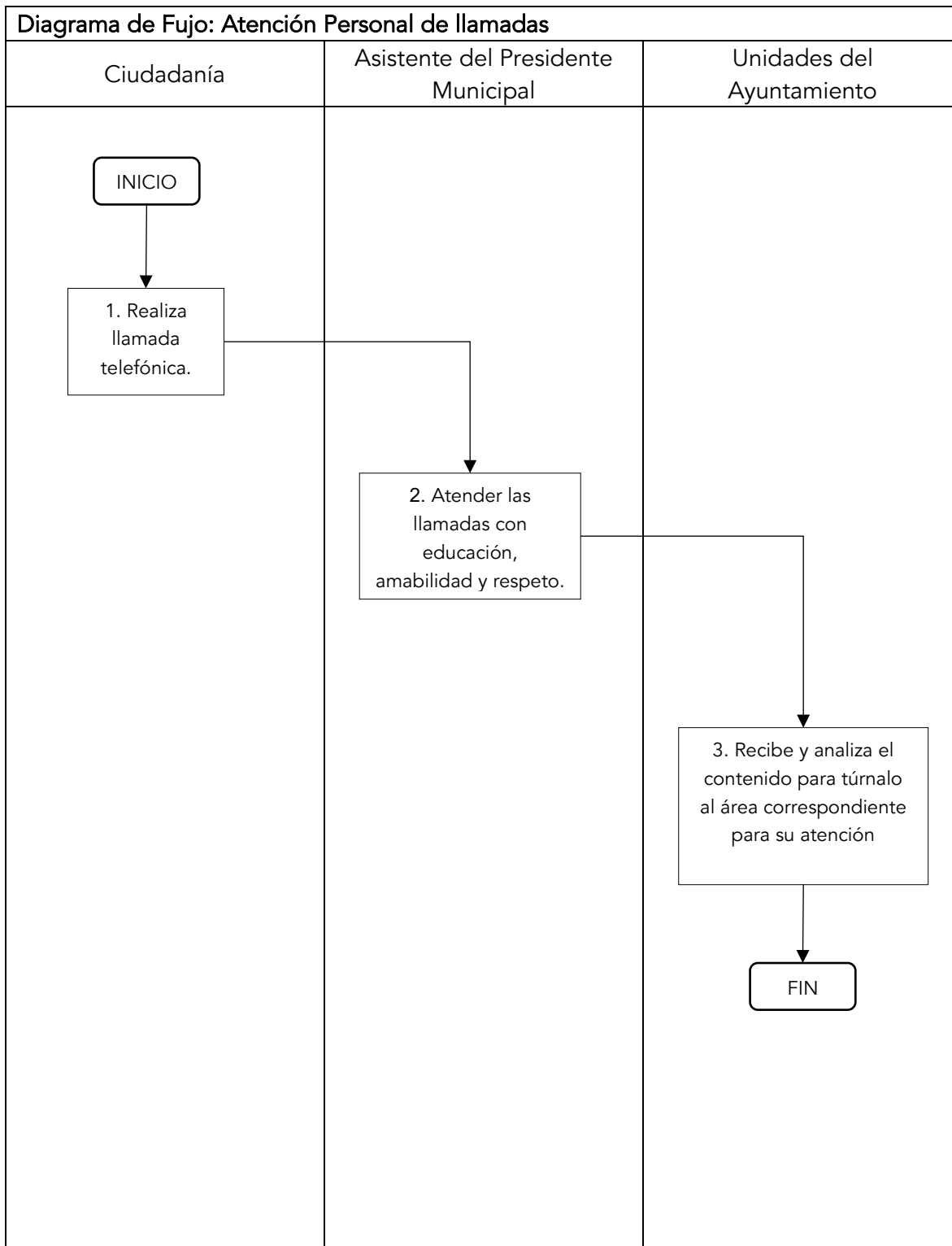
Objetivo: Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde información oportuna y útil a la ciudadanía
Fundamento

Políticas de Operación: Dar atención personalizada a todas las personas que soliciten hablar con el presidente municipal



Nombre del Procedimiento: **Atención Personal de llamadas.**

Paso	Responsable	Actividad
1	Ciudadanía	Realiza llamadas al conmutador de la Presidencia Municipal para solicitar información para realizar trámites en el ayuntamiento.
2	Asistente del Presidente Municipal	Deberá atender las llamadas con educación, amabilidad y respeto, proporcionando la información requerida por la ciudadanía. Orientando como realizar los trámites y dando solución a las dudas, en caso de no conocer del tema, canalizará al área de la Dependencia responsable.
3	Unidades Responsables	Recibirá la llamada y dará solución al ciudadano del tema en cuestión, ya sea vía telefónica o agenda cita para dar una mejor atención personalizada.





FORMATOS Y ANEXOS



C. _____

FORMA DE LLENADO DE SOLICITUD DE APOYO HACIA EL PRESIDENTE MUNICIPAL

- 1.- Nombre del Presidente Municipal.
- 2.- Nombre del solicitante.
- 3.- Dirección del solicitante.
- 4.- Municipio de donde pertenece el solicitante.
- 5.- Motivo de la solicitud.
- 6.- Fecha de la solicitud.
- 7.- Firma del solicitante.



FORMA DE LLENADO DE OFICIO DE AGRADECIMIENTO HACIA EL PRESIDENTE MUNICIPAL

- 1.- Nombre del Presidente Municipal.
- 2.- Nombre del solicitante.
- 3.- Texto de agradecimiento.
- 4.- Fecha de la solicitud.
- 5.- Firma del que agrádesese

FORMA DE LLENADO DE SOLICITUD DE AUDIENCIA CIUDADANA

- 1.- Folio.
- 2.- Fecha.
- 3.- Nombre del solicitante.
- 4.- Fecha de la solicitud.
- 5.- Dirección del solicitante.
- 6.- Teléfono.
- 7.- Correo electrónico (si llegara a tener).
- 8.- Identificación del solicitante (si llegara a tener).
- 9.- Descripción del problema.
- 10.- Persona del Ayuntamiento que atendió al ciudadano.



TLATLAUQUITEPEC
— GOBIERNO DE CONTINUIDAD 2021-2024 —
usos, costumbres y tradiciones