



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Secretaria General Municipal

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Secretaria General Municipal

Elaboró	Aprobó	Validó
 <p>Lic. Viridiana Hernández Hernández Coordinador</p>	 <p>Lic. José Antonio Lira Hernández Secretario General Municipal</p>	 <p>Lic. José Antonio Lira Hernández Secretario General Municipal</p>



PRESIDENCIA MUNICIPAL
GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE TULANCINGO DE BRAVO



Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, 2020-2024

Unidad Técnica de Innovación Gubernamental

Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás

Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640

Contacto (775) 7558450

Secretaría General Municipal

Mayo de 2023

Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

La reproducción total o parcial de este documento

Se autorizará siempre y cuando se de el crédito

Correspondiente a la fuente.

Contenido

I.	Introducción	5
II.	Objetivos del manual	6
III.	Procedimiento “1”	7
	“Atención con calidad y eficiencia a la ciudadanía”	7
1.	Desarrollo de procedimientos	8
2.	Descripción de actividades	11
3.	Modelado de procesos	12

I. 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 2020-2024, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el Lic. Jorge Cesario Márquez Alvarado 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 de procedimientos es un documento que dotara a los funcionarios públicos para eficientar 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.

II. Objetivos del manual

El presente Manual tiene como finalidad mostrar los lineamientos para orientar a los Servidores Públicos y Ciudadanía en general de cómo 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 Pública Municipal en conjunto, fomentando un trato cálido, humano, integro e innovador. Apoyando a la o el Presidente Municipal, en la conducción y regulación de la política interior, coordinando acciones que permitan el desarrollo político de la sociedad.



III. Procedimiento “1”

“Atención con calidad y eficiencia a la ciudadanía”

SGM-ACEC-001

1. Desarrollo de procedimientos

1.1 Propósito del Procedimiento

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

1.2 Alcance

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

1.3 Referencias

- a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- c) Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo.
- d) Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.
- e) Ley de responsabilidades de los servidores públicos para el Estado de Hidalgo
- f) Ley de Ingresos para el Municipio de Tulancingo de Bravo 2023
- g) Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- h) Reglamento Interior de la administración pública municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- i) Plan municipal de desarrollo 2020-2024

1.4 Responsabilidades

Titular de la Secretaria General Municipal: Dar respuestas concretas a las demandas ciudadanas, respetando en todo momento la legalidad dentro de los procedimientos a cargo de las Direcciones que integran la estructura de la Dependencia, conforme a las metas y directrices del Plan Municipal de Desarrollo.

1.5 Definiciones

No aplica

1.6 Políticas y lineamientos

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

Con fundamento en el artículo de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo:

ARTÍCULO 98.- Son facultades y obligaciones del Secretario General Municipal:

- I. Tener a su cargo el despacho y dirección de la Secretaria General y el Archivo del Ayuntamiento
- II. Controlar la correspondencia oficial y dar cuenta de los asuntos al Presidente para acordar el trámite y darle seguimiento:
- III. Estar presente en todas las sesiones del Ayuntamiento con derecho a voz;
- IV. Expedir las copias, credenciales y demás certificaciones y documentos que de acuerde el presidente municipal.
- IV BIS. Expedir constancias de residencia a quienes habiten en el municipio por una temporalidad menor a un año;
- V. Refrendar con su firma los documentos oficiales suscritos por el Presidente Municipal;
- VI. Formular y presentar al Presidente Municipal la relación mensual de expedientes resueltos en dicho plazo, o que se encuentren pendientes de resolución, con mención sucinta del asunto en cada caso;
- VII. Con la intervención del Síndico, elaborar el inventario general y registro en libros especiales de los bienes muebles e inmuebles, propiedad del Municipio, de dominio público y de dominio privado, expresando todos los datos de identificación, valor y destino de los mismos;
- VIII. Conformar y mantener actualizada una colección de leyes, decretos, reglamentos, circulares, periódicos oficiales del Estado, y en general de todas

- las disposiciones legales de aplicación en el Municipio y en el Estado;
- IX. Desempeñar la función de Secretario de la Junta Municipal de Reclutamiento;
 - X. Suplir las faltas del Presidente Municipal, en los términos de esta Ley;
 - XI. Distribuir entre los empleados de la Secretaría a su cargo, las labores que deban desempeñar;
 - XII. Desempeñar los cargos y comisiones oficiales, que le confiera el Presidente;
 - XIII. Cuidar que los empleados municipales, concurren a las horas de despacho y realicen sus labores con prontitud, exactitud y eficacia;
 - XIV. Cumplir y hacer cumplir en la esfera de su competencia, los Bandos de Gobierno y Policía, el Reglamento Interior de la Administración y los Reglamentos de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, el de Protección Civil y todas las normas legales establecidas y los asuntos que le encomiende el Presidente Municipal, para la conservación del orden, la protección de la población y el pronto y eficaz despacho de los asuntos administrativos municipales; y
 - XV. Comparecer ante el Ayuntamiento, cuando se le requiera.

Para el desempeño de sus funciones y el desahogo de los asuntos legales, el Secretario General Municipal, podrá estar asistido de una Unidad Técnica Jurídica

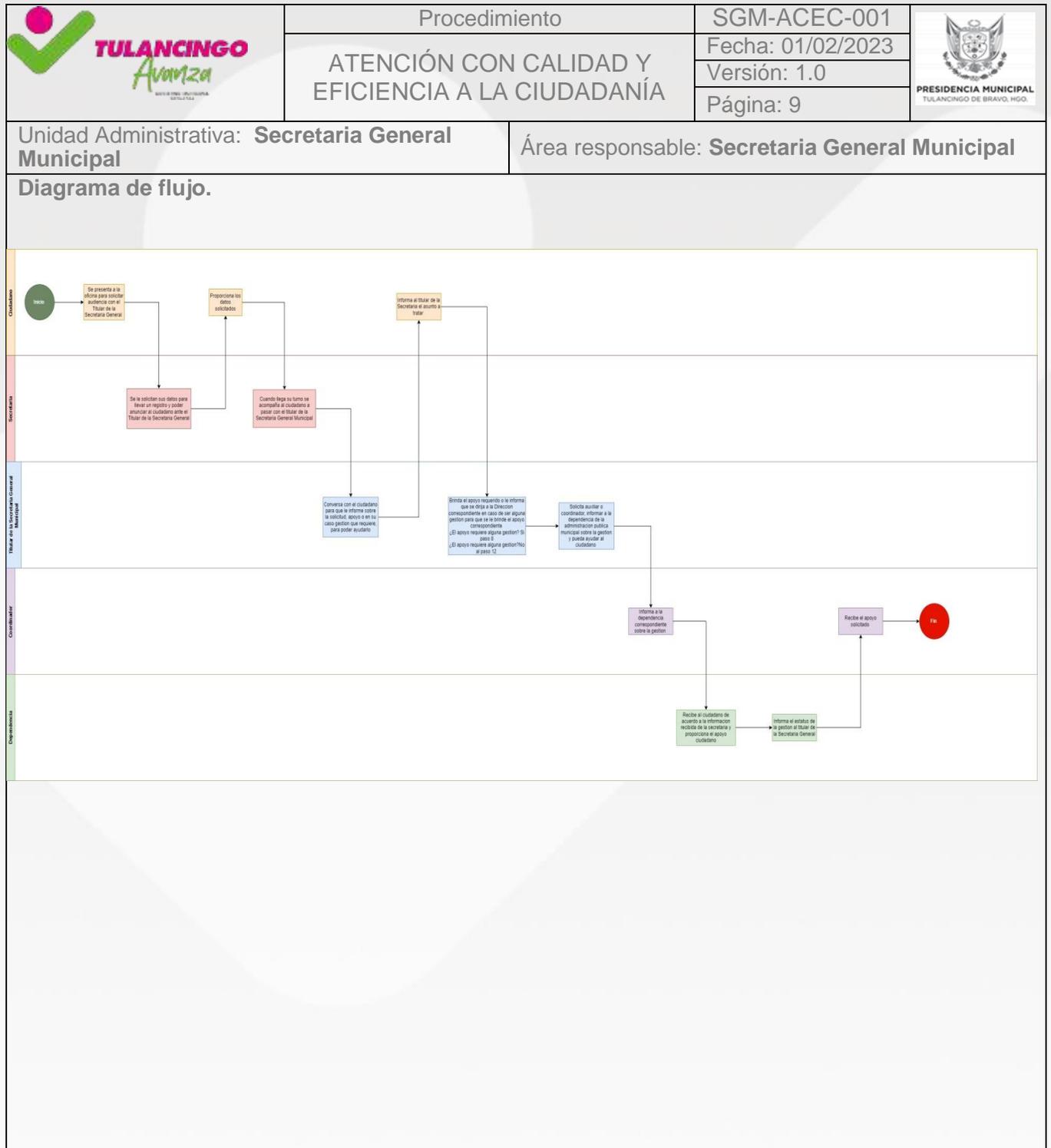
1.7 Formatos e instructivos

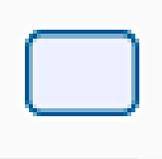
No aplica

2 Descripción de actividades.

	Procedimiento		SGM-ACEC-001	 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO HGO.</p>
	Atención a la ciudadanía		Fecha: 01/02/2023	
			Versión: 1.0	
			Página: 1	
Unidad Administrativa: Secretaria General Municipal		Área responsable: Secretaria General Municipal		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Ciudadano	Se presenta a la oficina para solicitar audiencia con el Titular de la Secretaria General Municipal	N/A	
2	Auxiliar	Solicita sus datos para llevar un registro y poder anunciar al ciudadano ante el Titular de la Secretaria General Municipal	N/A	
3	Ciudadano	Proporciona los datos solicitados	N/A	
4	Auxiliar	Cuando llega su turno se acompaña al ciudadano a pasar con el Titular de la Secretaria General Municipal.	N/A	
5	Titular de la Secretaria General Municipal	Conversa con el ciudadano para que le informe sobre la solicitud, apoyo o en su caso gestión que requiere, para su pronta atención.	N/A	
6	Ciudadano	Informa al Titular de la secretaria el asunto o solicitud a tratar	N/A	
7	Titular de la Secretaria General Municipal	Brinda el apoyo requerido o le informa que se dirija a la dependencia correspondiente en caso de ser alguna gestión para que se le brinde solución ¿El apoyo requiere alguna gestión? Si, paso 8 ¿El apoyo requiere alguna gestión? No, paso 12	N/A	
8	Titular de la Secretaria General Municipal	Solicita al auxiliar o coordinador, informar y/o llevar al ciudadano a la dependencia de la administración pública municipal para atender la gestión y ayudarlo	N/A	
9	Coordinador	Informa y/o acude con el ciudadano a la dependencia correspondiente sobre la gestión	N/A	
10	Dependencia	Recibe al ciudadano y atiende la solicitud de acuerdo a la información recibida por parte de la Secretaria General Municipal	N/A	
11	Dependencia	Informa el estatus de la gestión al titular de la Secretaria General Municipal	N/A	
12	Ciudadano	Recibe apoyo solicitado	N/A	
		Fin del procedimiento		

3 Modelado de procesos



Símbolo	Nombre	Descripción
	Evento de Inicio	Indica donde un proceso comenzará. En términos de Flujos de Secuencia, el Evento de inicio comienza el flujo del proceso, y por lo tanto, no tendrá ningún Flujo de Secuencia de entrada-ningún Flujo de Secuencia puede conectarse a un Evento de Inicio.
	Tarea	Una tarea es una actividad atómica que es incluida dentro de un Proceso. Una tarea es usada cuando el trabajo en el Proceso no es descompuesto. Generalmente, un usuario final y /o aplicación son los encargados de ejecutar la Tarea.
	Subproceso	Es una actividad que contiene otras actividades (un Proceso). El Proceso dentro de Proceso es dependiente del Proceso padre y tiene visibilidad de los datos globales del padre. No es requerido mapeo de datos.
	Compuerta	Las compuertas exclusivas (Decisiones) son ubicaciones dentro de un proceso de negocio donde un flujo de secuencia puede tomar 2 o más caminos alternativos.
	Evento intermedio	El evento intermedio indica donde sucede algo (un Evento) en algún lugar entre el Inicio y el Fin de un proceso. Esto afectará el Flujo de Proceso, pero no empezará ni (directamente) terminará el proceso.
	Evento de Fin	Indica donde un proceso terminará. En términos de Flujo de secuencia, el Evento de Fin terminará el flujo el Proceso, y por lo tanto, no se tendrán Flujos de Secuencia de salida, no se puede conectar un Flujo de Secuencia de salida de un Evento de Fin.
	Flujo de Secuencia	Se usa para mostrar el orden en que las actividades serán ejecutadas en un Proceso. Cada Flujo tiene un solo origen y un solo destino.
	Asociación	Se usa para asociar información y Artefactos con Objetos de Flujo, Texto y Objetos Gráficos no de flujo pueden ser asociados con Objetos de Flujo. Una Asociación también es usada para mostrar las actividades usadas para compensar una actividad.

	<p>Flujo de Mensaje</p>	<p>Se usa para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos. En BPMN, dos Pools diferentes en el Diagrama pueden representar las dos entidades.</p>
	<p>Objeto de Datos</p>	<p>Proveen información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos son usados y actualizados durante el Proceso. Aunque el nombre "Objeto de Datos" puede implicar un documento electrónico, puede usarse para representar diversos tipos de objetos, tanto electrónicos como físicos.</p>
	<p>Depósito de Datos</p>	<p>Un depósito de Datos ofrece a las Actividades un mecanismo para consultar o actualizar información almacenada que persistirá más allá del alcance del Proceso.</p>