



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN OFICIALÍA DE PARTES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN OFICIALÍA DE PARTES

Elaboró	Aprobó	Validó
 C. Susana Reyes Gutiérrez Auxiliar	 C. Miguel Ángel Cruz Cadena Director	 Lic. José Antonio Lira Hernández Secretario General Municipal



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

Dirección de Oficialía de Partes

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
	“Recepción de solicitudes de la ciudadanía”	7
1.	Desarrollo del procedimiento	8
2.	Descripción de actividades	13
3.	Modelado de procesos	14

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, L.A.E. Cesáreo Jorge 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 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.

II. Objetivos del manual

Establecer los lineamientos a seguir para orientar a los Servidores Públicos responsables una cultura de trabajo de manera abierta, que a su vez brinden un trato cálido, humano, íntegro, responsable e innovador; permitiendo la vinculación oportuna y correcta de los documentos ingresados por la ciudadanía, a través de la Dirección de Oficialía de Partes, con el fin de fortalecer los mecanismos de participación y proximidad del Gobierno Municipal en coordinación con la población, con el fin de atender, dar seguimiento y respuesta de las mismas.

III. Procedimiento 1

“Recepción de solicitudes de la ciudadanía”

SGM-OP-RDC-001

1. Desarrollo del procedimiento

1.1 Propósito del procedimiento

Facilitar el vínculo y atención de las solicitudes ingresadas por los ciudadanos a las distintas Secretarías, Direcciones, Órganos Descentralizados y Oficinas de la Administración Pública Municipal a través de esta Dirección.

1.2 Alcance:

Por la naturaleza misma del procedimiento, éste aplica a los servidores públicos, al Presidente Municipal, a las distintas Secretarías, Direcciones, Órganos Descentralizados y Oficinas de la Administración Pública, a través de esta Dirección, así como a la ciudadanía del Municipio de Tulancingo de Bravo.

1.3 Referencias:

- Decreto No. 30 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, publicado en el Periódico Oficial el 05 de Diciembre del 2022.
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024.

1.4 Responsabilidades:

Titular de la Dirección Oficialía de Partes:

- Vigilar el cumplimiento de los lineamientos.
- Otorgar el servicio y atención a la ciudadanía que lo requiera.
- Vincular la documentación ingresada por la ciudadanía a las distintas Secretarías competentes para su atención y respuesta.

Auxiliar de la Dirección de Oficialía de Partes:

- Recibir, sellar y foliar las peticiones ciudadanas.

- Ingresar, escanear y elaborar la Ficha de control de correspondencia externa (FCCE) respecto al documento ingresado por el ciudadano, en el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).
- Turnar a las Secretarías u Organismos Públicos descentralizados de la administración pública municipal competentes para su atención y respuesta.
- Archivar por número de folio consecutivo la documentación ingresada a esta Dirección junto con la Ficha de control de correspondencia externa (FCCE), del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).

1.5 Definiciones:

FCCE: Ficha de control de correspondencia externa

Ficha de control: Documento en el cual se especifica las características técnicas o físicas de un servicio.

Folio: Numeración individual de cada documento

SIAC: Sistema Integral de Atención Ciudadana

1.6 Políticas de Operación:

Publicado en el Periódico oficial de fecha 22/09/2014, Decreto No. 32 del Reglamento interior de la Administración Pública Municipal, Artículo 28

- Todo servicio que se otorga en esta Dirección es de carácter gratuito.
- Los documentos o peticiones deberán ser dirigidos al C. Presidente Municipal, teniendo que ser ingresados en Dirección de Oficialía de Partes en un horario de 8:30 a 16:00 horas de lunes a viernes, debiendo contener el escrito datos personales del ciudadano, identificación y proporcionar un número telefónico como referencia.

- El personal de esta Dirección recibirá el documento aplicándole sello de recibido, asignándole un número de folio, con la finalidad de facilitar su control y seguimiento.
- La ficha de control de correspondencia externa a llenar por el personal de esta Dirección, 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 Secretaría o área descentralizada a donde se turnó para su atención, seguimiento y respuesta, la prioridad con que habrá de atenderse y la clave de archivo en trámite.

El documento deberá ser escaneado y turnado a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a que fue recibido el mismo, la Secretaría o área administrativa correspondiente direccionará la ficha para su atención, seguimiento y respuesta a la dirección competente, dando prioridad a lo calificado como “urgente”.

1.7 Formatos e instructivos

Ficha de Control de Correspondencia Externa (FCCE)


Presidencia municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo
Oficialía de partes


Ficha de control de correspondencia externa

Folio	Fecha de recibido	Expediente
2068		AT - 3.1.30/2022
Remitente	Referencia	
C. GABRIELA N	S/R	
	Fecha de elaboración	
	text	
Asunto		
SOLICITAN		
Observaciones		
SOLICITA DAR		
Turnado a:		
Instrucciones		Prioridad
Para su conocimiento y seguimiento		NORMAL
Para su atención		
Otra:		
Fecha fin:		
text		
Tramite/solucion		Correo electronico
		NO APLICA
		Expediente
text		AT - 3.1.30/2022
		Folio
		2068

Instructivo de llenado

1. Proporcionar un número de folio.
2. Colocar la fecha de cuando se recibió la solicitud.
3. Adjuntar el número de expediente y si existe referencia, de igual manera colocar.
4. Colocar el nombre de quien remite la solicitud.
5. Expresar cual es el asunto por el cual se ingresa la solicitud.

6. Se adjuntara alguna observación por parte del remitente, si es que así lo desea.
7. Posteriormente se turnara al área administrativa correspondiente, con las instrucciones y descripción de prioridad.
8. Para finalizar, se dará un seguimiento de trámite o solución de la solicitud emitida por el ciudadano.

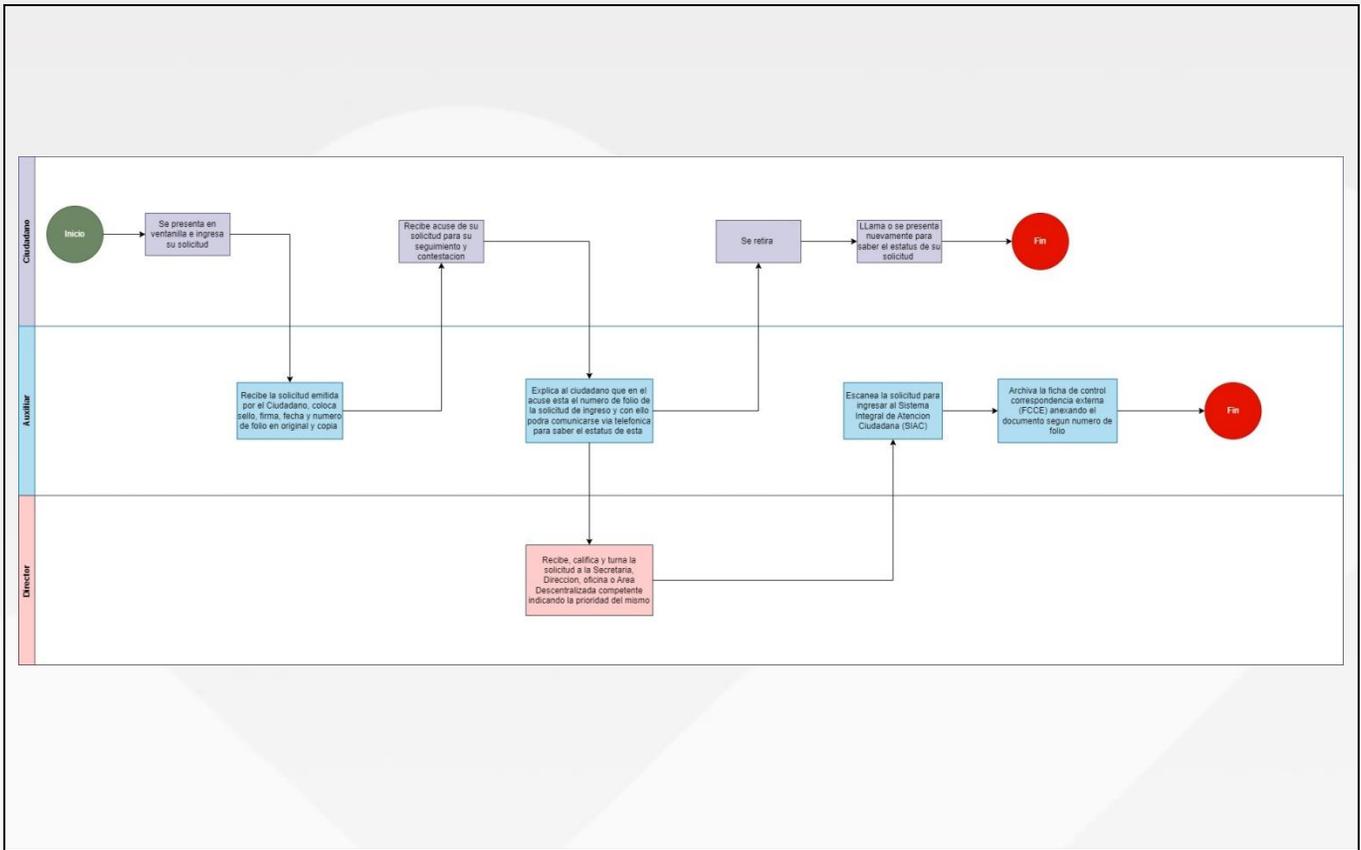
2. Descripción de actividades

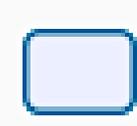
	Procedimiento "1"		SGM-OP-RDC-001	 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Recepción de solicitudes de la ciudadanía.		Fecha: 01/02/2023	
			Versión: 1	
			Página: 12	
Unidad Administrativa: Secretaría General Municipal.		Área responsable: Dirección de Oficialía de Partes		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Document o de trabajo (Clave)	
1	Ciudadano	Se presenta en la Dirección de Oficialía de Partes e ingresa su solicitud.	Solicitud	
2	Auxiliar	Recibe la solicitud emitida por el Ciudadano, colocando sello, firma, fecha y número de folio en original y copia	Solicitud	
3	Ciudadano	Recibe acuse de su solicitud, para su seguimiento y contestación.	Solicitud	
4	Auxiliar	Explica al ciudadano que en el acuse está el número de folio de la solicitud que ingreso y con ello podrá comunicarse vía telefónica para saber el estatus de esta.	Solicitud	
5	Ciudadano	Se retira		
6	Auxiliar	Entrega la solicitud al Director	Solicitud	

7	Director	Recibe, califica y turna la solicitud a la Secretaría, Dirección, Oficina o Área Descentralizada competente, indicando la prioridad del mismo.	FCCE
8	Auxiliar	Escanea la solicitud para ingresar al Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)	FCCE y documento
9	Auxiliar	Archiva la ficha de control de correspondencia externa (FCCE) anexando el documento, según número de folio.	
10	Ciudadano	Quiere conocer el estatus de su solicitud vía telefónica o presencial.	
Fin del procedimiento			

	Procedimiento	PR-DO-01	 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>	
	Recepción de solicitudes de la ciudadanía	Fecha:		
		Versión:		
		Página:		
Unidad Administrativa: Secretaría General Municipal		Área responsable: Dirección de Oficialía de Partes		

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.
	Flujo de Mensaje	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.
	Objeto de Datos	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.
	Depósito de Datos	Un depósito de Datos ofrece a las Actividades un mecanismo para consultar o actualizar información almacenada que persistirá más allá del alcance del Proceso.