



PRESIDENCIA MUNICIPAL
2016-2020

GACETA MUNICIPAL

Edición 54

28 de julio del 2020

Año III



La casa de todos

PRESIDENCIA MUNICIPAL
2016-2020

Manual de Procedimientos



Aprobación del Manual de Procedimientos

Lic. Greshell Ivaneth Novoa Hernández
Secretaria Particular

C. Amado Mayorga Gómez
Dirección de Giras y Logística

L.C.P. y A.P. Edith Rosales Lozada
Dirección de Relaciones Públicas

Ing. Caren Stepani Luna Sosa
Dirección de Atención Telefónica
Servitel

L. A. América Karina Hernández Morales
Coordinación Administrativa



Índice

	Página
Introducción.....	4
Objetivo.....	5
Organigrama.....	6
Descripción de procedimientos.....	7
Secretaría Particular	7
Procedimiento de Coordinación de Agenda Privada Oficial.....	7
Procedimiento de Coordinación de Agenda Pública Oficial.....	11
Procedimiento de Control de Gestión.....	15
Procedimiento de Operación de la Unidad de Correspondencia.....	19
Coordinación Administrativa	23
Procedimiento de Integración del Anteproyecto de Presupuesto	23
Procedimiento de Integración del Presupuesto Basado en Resultados.....	27
Procedimiento de Alta de Personal de Confianza y Funcionarios.....	31
Procedimiento de Alta de Personal Emergente.....	36
Procedimiento de Baja de Personal de Confianza.....	39
Procedimiento de Baja de Personal Emergente.....	43
Procedimiento de Cambio de Adscripción.....	46
Procedimiento de Nivelación Salarial.....	49
Procedimiento de Solicitud de Vacaciones.....	52
Procedimiento de Reembolso de Gastos.....	56
Procedimiento de Pago a Proveedor.....	60
Procedimiento de Adquisiciones de Bienes y Servicios.....	64
Procedimiento de Solicitud de Resguardo de Activo Fijo.....	68
Dirección de Giras y Logística	72
Procedimiento para el Desarrollo de Giras	72
Procedimiento para el Desarrollo de Eventos.....	76
Dirección de Relaciones Públicas	80
Procedimiento de Relaciones Públicas en Eventos y Actos Oficiales	80
Procedimiento del Módulo de Registro y Orientación.....	84
Procedimiento de Control de Directorio Institucional.....	88
Dirección de Atención Telefónica Servitel	91
Procedimiento de Operación Atención Telefónica Servitel.....	91
Procedimiento de Supervisión General de Operación.....	98
Directorio.....	102



Introducción.

Para consolidar un modelo de gobierno que opere y sea eficiente se requiere de una Administración Pública que procure alcanzar la visión planteada así como lograr a través de la gestión integral de los recursos humanos y materiales el cumplimiento de ejes descritos en el Plan Municipal de Desarrollo.

En este sentido, se establece como estrategia; “elevar la calidad de la gestión”, y entre sus acciones se incluye la actualización de las disposiciones administrativas; así como incentivar una mayor eficiencia interinstitucional.

Para dar cumplimiento a estas acciones, la Secretaría Particular llevó a cabo la creación de su Manual de Procedimientos, el cual tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice el desarrollo de las actividades que de manera sistemática realizan cada una de las Direcciones que integran la Unidad de Apoyo a la o el Presidente Municipal.

Este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad vigente, en la estructura orgánica de la Secretaría y de sus Direcciones, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.



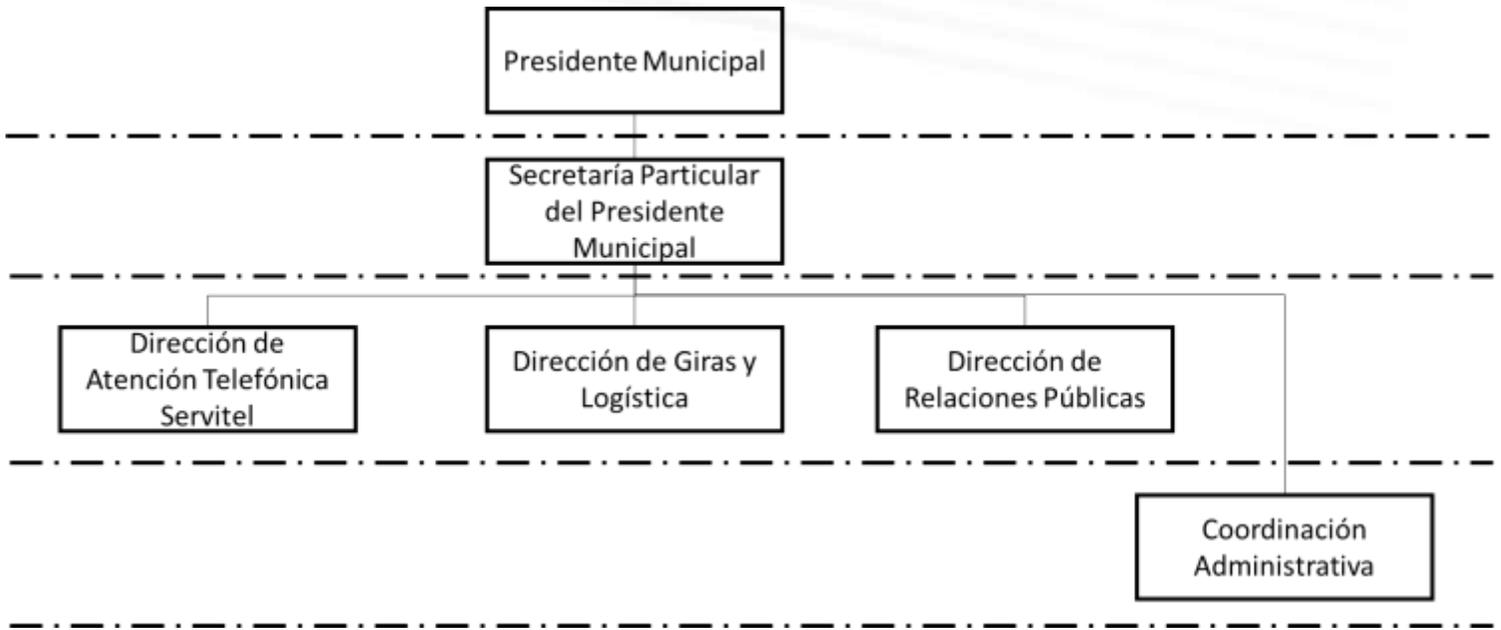
Objetivo

El Manual de Procedimientos tiene como objetivo ser un instrumento administrativo de apoyo, para identificar cómo se realizan las actividades que dan cumplimiento a las atribuciones que el Reglamento Interior vigente confiere a la Secretaría Particular y sus Direcciones, y contiene los siguientes apartados:

- Organigrama general
- Descripción de procedimientos
- Directorio de las áreas que integran la Secretaría Particular
- Firmas de aprobación, a través de las cuales se precisa la responsabilidad de cada área en la elaboración y revisión del documento.



Organigrama





Descripción de Procedimientos

Secretaría Particular

1. Procedimiento de Coordinación de Agenda Privada Oficial

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por Secretaría Particular.

Prólogo

A la Secretaría Particular le corresponde coordinar y mantener actualizada la agenda oficial de actividades que desarrolle la o el Presidente Municipal. Dichas actividades se clasifican en “audiencias y reuniones de trabajo” que se registran en una agenda que se denomina “privada” y en “eventos y giras” que se registran en una agenda que se denomina “pública”.

Objetivo

Recibir con carácter oficial a actores de la iniciativa privada, sociedad civil de los diferentes niveles de gobierno y ciudadanía en general para exponer, atender, solicitar o demandar alguna cuestión de competencia municipal.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la recepción de la solicitud de audiencia o reunión de trabajo, hasta el desahogo de la audiencia por parte de la o el Presidente Municipal o funcionario que se designe.

Terminología

AGENDA ELECTRÓNICA: Aplicación de agenda digital que permite registrar y gestionar citas, detalles de la misma, permite sincronizarla en diferentes dispositivos móviles y compartir la información con diversos destinatarios.

CITA: El espacio asignado dentro de la agenda electrónica para la asistencia de la o el Presidente Municipal a un acontecimiento o evento, que permita el registro de los detalles del mismo.

AUDIENCIA: Acto en el que él o la Presidente Municipal recibe con carácter oficial a las personas que quieren conversar con él, generalmente para exponer, atender, solicitar o demandar alguna cuestión de competencia municipal.

REUNIÓN DE TRABAJO: es aquella actividad, exclusiva del ámbito laboral, en el que personal de la misma Administración Pública Municipal se concentra en un momento y lugar determinado con el fin de discutir, atender y resolver asuntos que resultan de importancia para la institución.



Políticas y lineamientos internos

- 1.- La reservación de la audiencia o reunión de trabajo deberá ser clara y oportuna para impedir el empalme de las mismas solicitudes.
- 2.- La verificación de información para conocer el tema o temas a tratar en las audiencias o reuniones de trabajo debe ser clara y suficiente para identificar y definir temas para el desahogo de los mismos.
- 3.- La convocatoria y confirmación de las audiencias y reuniones de trabajo deberá llevarse a cabo en tiempo y forma.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo II De las Unidades de Apoyo a la o el Presidente Municipal, Sección Primera Del Presidente Municipal, Artículo 23 y Artículo 24. Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Configura agenda electrónica para registro y seguimiento de la agenda privada.	Agenda electrónica.	Secretario(a) Particular

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Genera audiencia o reunión de trabajo a partir de una solicitud (de la o el Presidente Municipal o de un tercero).	Hoja de solicitud de audiencia/reunión.	Analista
Verifica con el solicitante la información o complementa para tener claridad del tema o temas a tratar y los asistentes.	Hoja de solicitud de audiencia/reunión.	Analista
Reserva de forma preliminar con la leyenda “tentativo” una fecha propuesta en la agenda.	Agenda electrónica.	Analista
Identifica quién en la Administración Pública Municipal puede tener antecedentes del tema o aportar información relevante para solicitarle tarjeta informativa y con ello definir una adecuada atención a los temas.	Tarjeta informativa.	Analista
Con base en la información obtenida, define previo acuerdo con la o el Presidente Municipal la instrucción, que puede ser: Programa en la agenda oficial o turna a otro funcionario para su desahogo; igualmente confirma a qué funcionarios públicos se debe convocar.	Hoja de solicitud de audiencia/ reunión.	Secretario(a) Particular



Comunica al solicitante/convocados la fecha y hora de la audiencia o reunión de trabajo y verifica los nombres de los asistentes.	Hoja de audiencia/reunión.	Analista
Convoca a los funcionarios que deban acompañar a la o el Presidente Municipal en el desahogo de la audiencia o reunión de trabajo.	Correo electrónico o mensaje instantáneo.	Analista
Confirma el día previo a cada uno de los asistentes a la audiencia o reunión.	Correo electrónico, mensaje instantáneo o registro telefónico.	Analista
Entrega hoja de audiencia/reunión a la o el Presidente Municipal al anunciar que los asistentes están listos, donde se incluyen nombres, temas, y espacio para el registro de instrucciones (si las hubiera) durante el desahogo de la audiencia. Adjunta a la hoja de audiencia, la información recabada como antecedente.	Hoja de audiencia/reunión.	Analista
Desahoga la audiencia o reunión de trabajo.	Hoja de audiencia/reunión.	Presidente Municipal
Turna las instrucciones derivadas de la atención de la audiencia o reunión de trabajo.	Instrucciones por tarjeta.	Secretario(a) Particular
En el caso de las audiencias que son turnadas para el desahogo por otros funcionarios, solicita tarjeta informativa sobre la atención dada.	Instrucciones por tarjeta.	Secretario(a) Particular

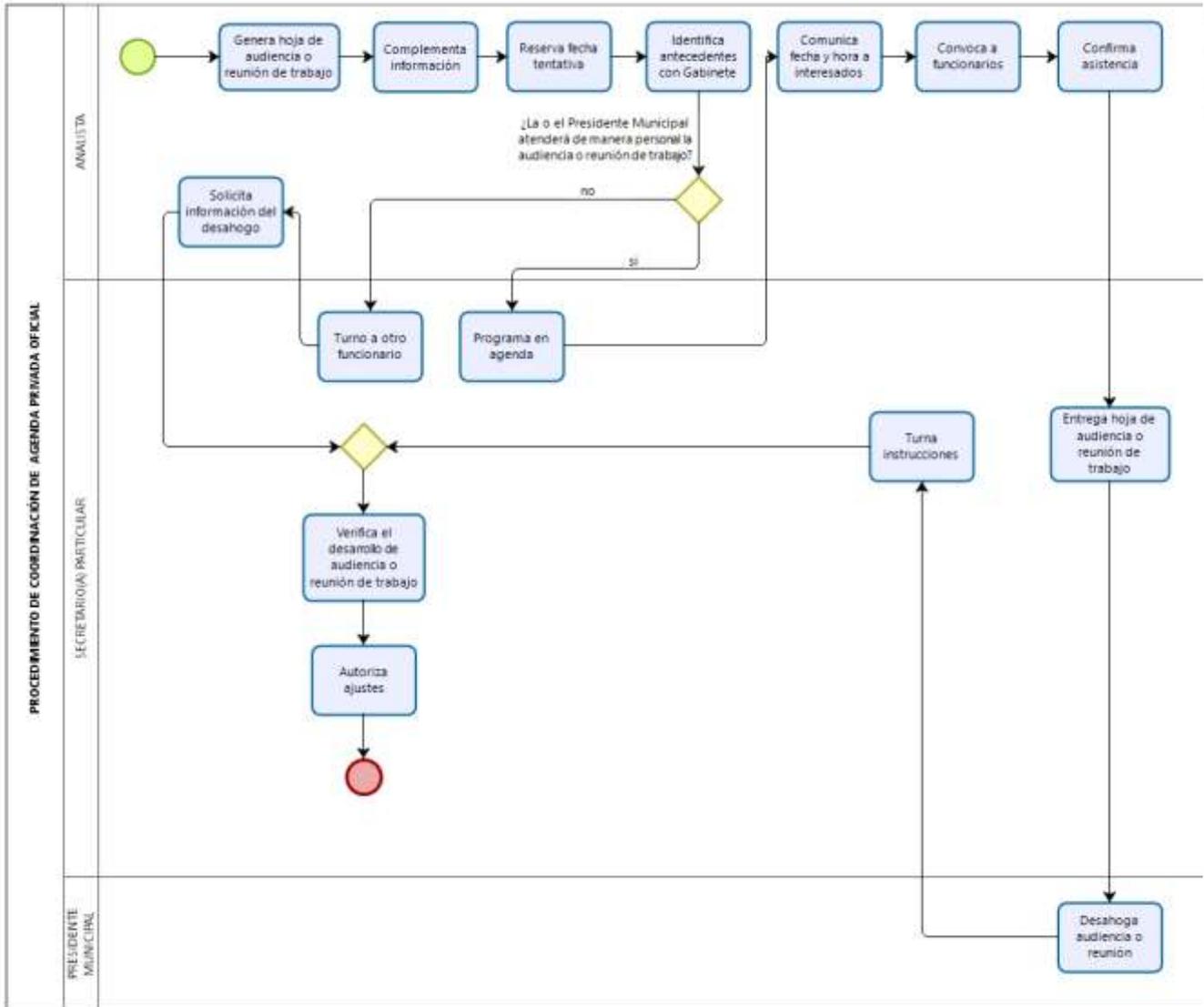
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Verifica el desarrollo de la audiencia o reunión de trabajo conforme a lo programado.	Hoja de audiencia/reunión.	Secretario(a) Particular

D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Autoriza ajustes a lo programado en el desarrollo de la audiencia o reunión de trabajo.	NA	Secretario(a) Particular

E) Diagrama de Flujo





2. Procedimiento de Coordinación de Agenda Pública Oficial

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por Secretaría Particular.

Prólogo

A la Secretaría Particular le corresponde coordinar y mantener actualizada la agenda oficial de actividades que desarrolle la o el Presidente Municipal. Dichas actividades se clasifican en “audiencias y reuniones de trabajo” que se registran en una agenda que se denomina “privada” y en “eventos y giras” que se registran en una agenda que se denomina “pública”.

Objetivo

Valorar las diferentes invitaciones que recibe la o el Presidente Municipal, a la luz del Plan de Desarrollo Municipal y las prioridades de atención que existan en el municipio de acuerdo a las circunstancias del momento que se trate, de los temas estratégicos que se requiera impulsar, y la conservación de una permanente vinculación con los diferentes sectores del municipio.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la recepción de una invitación, hasta la asistencia de la o el Presidente Municipal a dicho evento.

Terminología

AGENDA ELECTRÓNICA: Aplicación de agenda digital que permite registrar y gestionar citas, detalles de la misma, permite sincronizarla en diferentes dispositivos móviles y compartir la información con diversos destinatarios.

CITA: El espacio asignado dentro de la agenda electrónica para la asistencia de la o el Presidente Municipal a un acontecimiento o evento, que permita el registro de los detalles del mismo.

INVITACIÓN: documento físico o electrónico con que se invita a la o el Presidente Municipal a una actividad o acontecimiento de organizaciones de la iniciativa privada, sociedad civil o de diferentes dependencias del estado y la federación.

FICHA TÉCNICA: Documento físico o electrónico con que se solicita la asistencia de la o el Presidente Municipal a una actividad o acontecimiento organizado por alguna dependencia de la Administración Pública Municipal.

GIRA: Actividad, acontecimiento o reuniones de trabajo organizado por la iniciativa privada, sociedad civil o diferentes dependencias del estado y la federación. Se propicia a partir de la recepción de una invitación.

EVENTO: Actividad, acontecimiento o acto oficial que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, organizado por alguna dependencia de la Administración Pública Municipal. Se propicia a



partir de la recepción de una ficha técnica con la que se solicita la asistencia de la o el Presidente Municipal para encabezarlo.

Políticas y lineamientos internos

- 1.- El registro de los datos de la gira o evento en la agenda electrónica y bloqueo del espacio en tanto se confirma o no la asistencia del evento debe ser oportuna (en cuanto se reciba la invitación).
- 2.- La información que se describe en las notas de la agenda electrónica acerca de la invitación misma que se coteja con el organizador debe ser clara y suficiente para saber de qué trata la gira o evento, a quiénes va dirigido, quiénes más del municipio están invitados, fecha, lugar, hora exacta de inicio, duración, intervención solicitada, aforo, presidium, invitados especiales, programa u orden del día y vestimenta.
- 3.- El correo electrónico o mensaje instantáneo de la aceptación o disculpa de la no asistencia a la invitación enviado al organizador de la gira o evento debe ser en tiempo y forma.
- 4.- El analista encargado de la recepción de las invitaciones debe asegurarse que todas tengan la trazabilidad y respuesta correspondiente para su atención.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo II De las Unidades de Apoyo a la o el Presidente Municipal, Sección Primera Del Presidente Municipal, Artículo 23 y Artículo 24. Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Se configura agenda electrónica para registro y seguimiento de la agenda pública.	Agenda electrónica.	Secretario(a) Particular

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe invitación o ficha técnica solicitando la asistencia de la o el Presidente Municipal a un evento o gira.	Invitación / Ficha técnica.	Analista
Registra los datos del evento o gira como “tentativo” en la agenda electrónica para bloquear el espacio en tanto se confirma o no la asistencia.	Agenda electrónica.	Analista
Establece un primer contacto con el organizador y verifica información o complementa los datos de la invitación o ficha técnica (organizador, de qué trata el evento, a quiénes va	Notas en la cita de la agenda electrónica.	Analista



dirigido, quiénes más del municipio están invitados, fecha, lugar, hora exacta de inicio, duración, intervención solicitada, aforo, presídium, invitados especiales, programa u orden del día, vestimenta).		
Identifica a quién en la Administración Pública Municipal le corresponde ser el referente o el enlace según el tema del que se trate y solicita aportar antecedentes, información pertinente que sirva para valorar la invitación, e ideas fuerza para discurso en caso de que se esté contemplando.	Tarjeta informativa.	Secretario(a) Particular
Con base en la información obtenida, define previo acuerdo con la o el Presidente Municipal la asistencia o no, o bien, quien debe asistir en su representación.	Agenda electrónica (notas).	Secretario(a) Particular
Comunica al organizador la aceptación o disculpa la no asistencia. En este último caso se informa el motivo y si alguien será designado en asistir en representación (si el organizador está de acuerdo).	Correo electrónico o mensaje instantáneo.	Analista
Confirma la asistencia a través de la cita de la agenda electrónica con la Dirección de Giras y Logística, la Dirección de Relaciones Públicas y la Dirección de Comunicación Social para cubrir lo correspondiente en el marco de sus funciones y convoca en su caso a otros funcionarios que se vayan a incluir en la comitiva.	Agenda electrónica.	Secretario(a) Particular
Verifica la recepción de la tarjeta de pre-gira previo a la realización de la gira o evento.	Correo electrónico o mensaje instantáneo.	Analista
Entrega tarjeta de pre-gira con los detalles finales de gira o evento a la o el Presidente Municipal el día previo.	Tarjeta pre-gira.	Secretario(a) Particular
Asiste a la gira o evento.	Fotografías.	Presidente Municipal

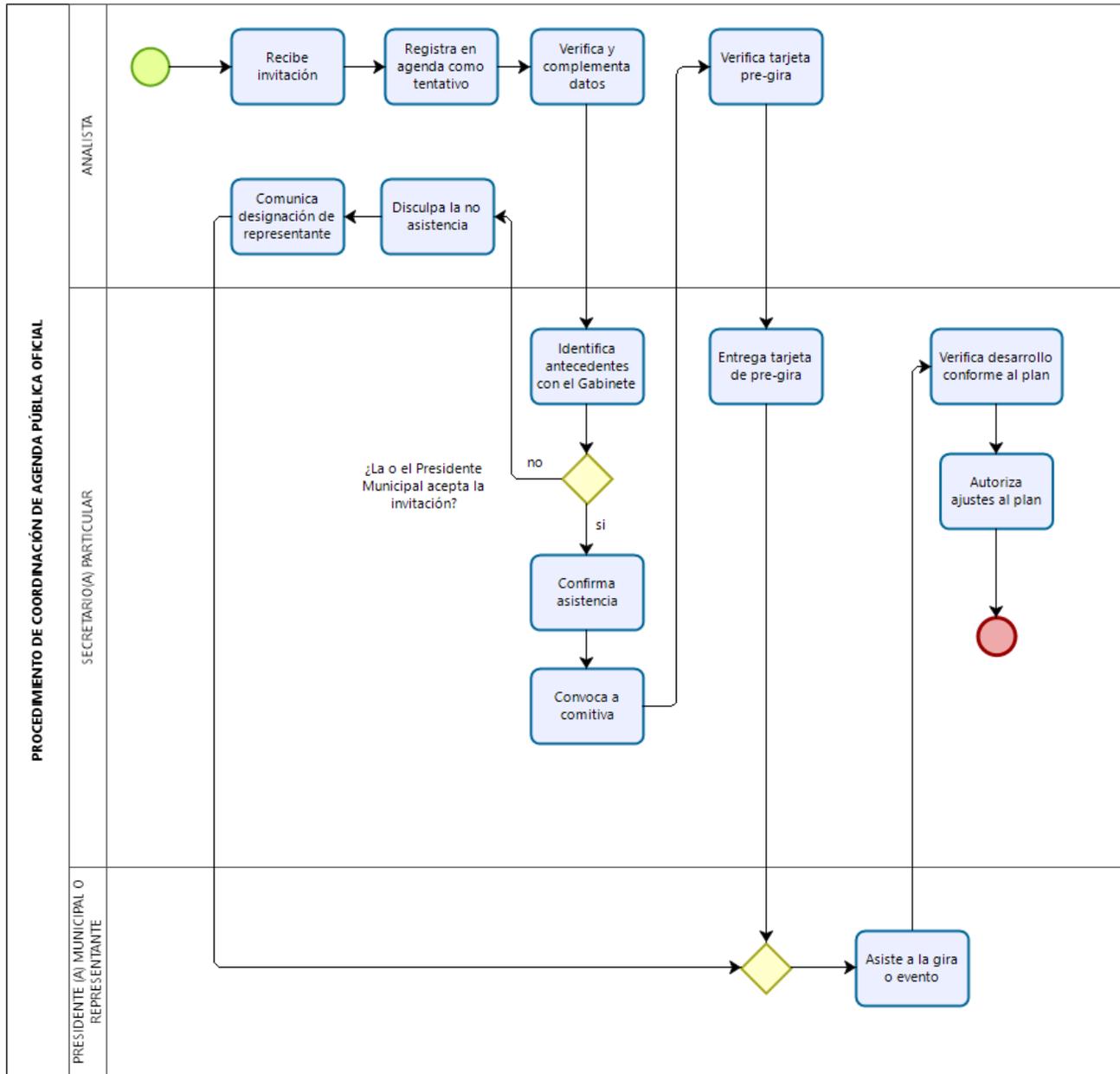
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Verifica el desarrollo de la gira o evento conforme al plan.	Tarjeta pre-gira	Secretario(a) Particular

D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Autoriza ajustes al plan durante el desarrollo de la gira o evento.	NA	Secretario(a) Particular

E) Diagrama de Flujo





3. Procedimiento de Control de Gestión

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por Secretaría Particular.

Prólogo

A la Secretaría Particular le corresponde atender la correspondencia dirigida a la o el Presidente Municipal y turnar los asuntos previo acuerdo.

Objetivo

Canalizar la atención de los diferentes asuntos recibidos por correspondencia al área de cuya competencia sea el asunto que se trate y dar atención y respuesta oportuna.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la recepción de la correspondencia dirigida a la o el Presidente Municipal, hasta el registro de la atención dada a cada asunto.

Terminología

CONTROL DE GESTIÓN: Es el sistema a través del cual se registran los asuntos, a quién son turnados y con qué instrucción, así como la atención y trazabilidad en tiempos de los mismos.

TURNOS: Número asignado al documento físico recibido para su identificación al momento de ser canalizado con una instrucción al área de competencia para su atención.

Políticas y lineamientos internos

- 1.- Todos y cada uno de los documentos recibidos en la Secretaría Particular deberán tener acuse de recibido; sello oficial, fecha y firma, sin excepción alguna.
- 2.- Cada uno de los documentos recibidos deberá quedar registrado en tiempo y forma en la base de datos de Control de Gestión, donde se describa fecha, remitente, asunto, y número de turno designado.
- 3.- Cada documento recibido deberá tener la trazabilidad y atención dada a los asuntos hasta la conclusión de los mismos.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo II De las Unidades de Apoyo a la o el Presidente Municipal, Sección Primera Del Presidente Municipal, Artículo 23 y Artículo 24. Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención



Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Configura la base de datos que soportará el sistema de control de gestión.	Base de datos.	Secretario(a) Particular

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe la correspondencia dirigida a la o el Presidente Municipal.	Sello de acuse de recibido.	Recepcionista
Lee y registra el documento en una base de datos en donde identifica el remitente, asunto y asigna número de turno.	Número de turno.	Responsable de control de gestión
Identifica todos los asuntos que por ser críticos deban informarse inmediatamente a la o el Secretario Particular.	Oficio o documento.	Responsable de control de gestión
Turna con instrucción (valoración, atención o conocimiento) todos aquellos asuntos que por su naturaleza operativa (solicitudes y trámites comunes), no requieren previo acuerdo con la o el Secretario Particular y reporta al cierre del día la atención dada a estos.	Carátula de turno.	Responsable de control de gestión
Determina la instrucción (valoración, atención o conocimiento) y el área a la que deba turnarse el resto de los asuntos.	Documento con número de turno.	Secretario(a) Particular
Turna a las áreas correspondientes los asuntos acordados y solicita se informe sobre el seguimiento dado.	Tarjeta de Instrucción.	Responsable de control de gestión
Da seguimiento y registra en la base de datos la resolución de cada uno de los asuntos y concluye el turno asignado.	Base de datos.	Responsable de control de gestión
Revisa semanalmente la base de datos para verificar qué asuntos están pendientes y gestionar su atención.	Base de datos.	Responsable de control de gestión
Informa a la o el Presidente Municipal el estatus de los asuntos recibidos.	Reporte electrónico de la base de datos.	Secretario(a) Particular

C) Verificación

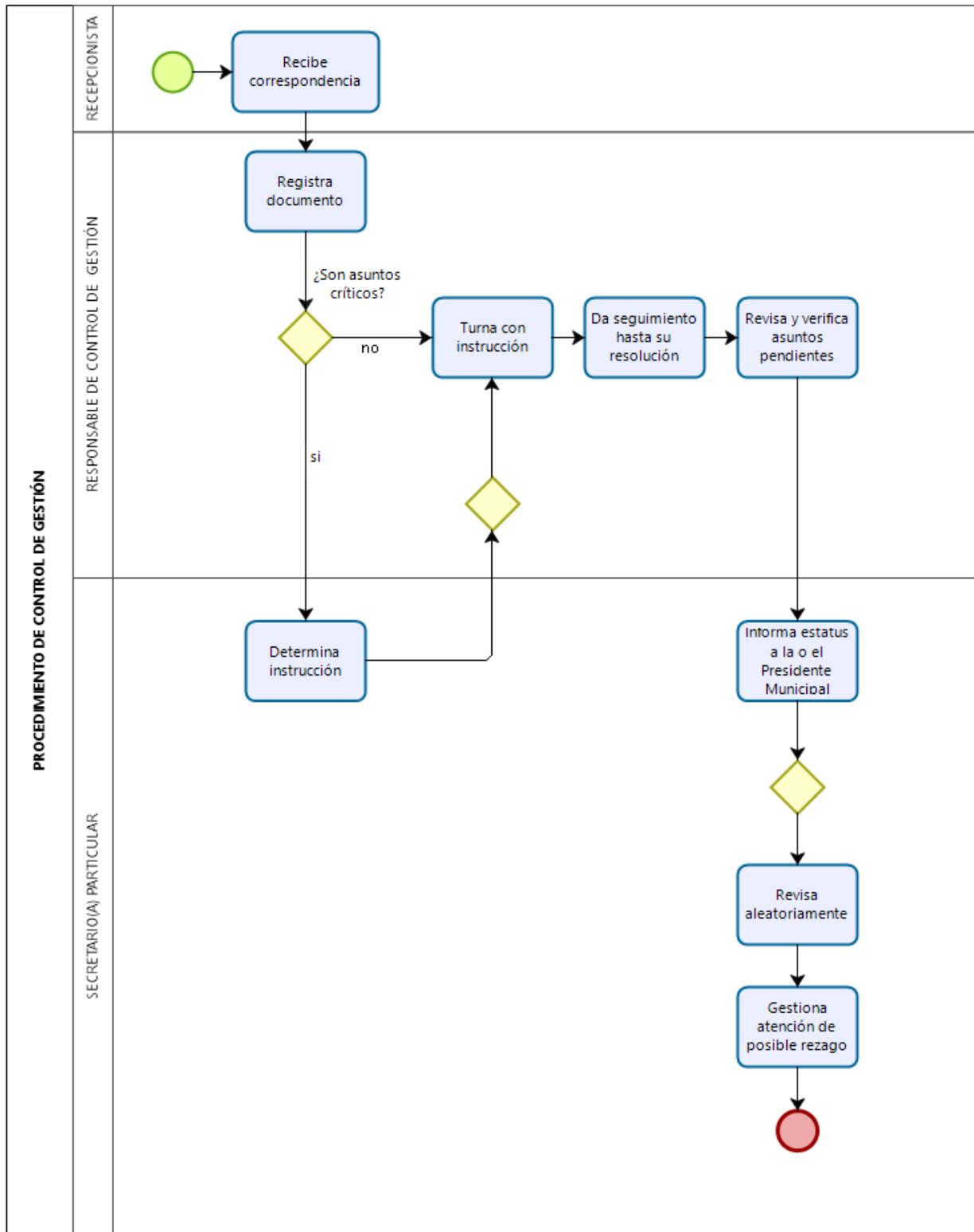
Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Realiza reunión de revisión trimestral, donde de forma aleatoria se revisa la adecuada alimentación de la base de datos.	Base de datos.	Secretario(a) Particular

D) Actuación



Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Interviene en los asuntos que muestren algún rezago para gestionar su atención con las áreas correspondientes.	Base de datos.	Secretario(a) Particular

E) Diagrama de Flujo





4. Procedimiento de Operación de la Unidad de Correspondencia

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por la Secretaría Particular.

Prólogo

La Unidad de Correspondencia es el área responsable de gestionar la correspondencia, es decir, de recibir, registrar, clasificar, distribuir y entregar las comunicaciones oficiales internas y externas impresas que sean dirigidas a la o el Presidente Municipal, a los integrantes del Ayuntamiento o titulares de las diferentes dependencias que conforman la administración pública municipal. La Unidad de Correspondencia está asociada con una ubicación física definida dentro del edificio central de la Presidencia Municipal, como una ventanilla única.

Objetivo

Centralizar la recepción de la correspondencia que esté dirigida a la o el Presidente Municipal, a los integrantes del Ayuntamiento o titulares de las dependencias que conforman la administración pública municipal, para garantizar la entrega oportuna y sistematizada de las comunicaciones oficiales a sus destinatarios.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la recepción, que se formaliza con un acuse de recibo, de un documento impreso que esté dirigido a la o el Presidente Municipal, a los integrantes del Ayuntamiento o titulares de las diferentes dependencias que conforman la administración pública municipal, hasta la obtención de un acuse de recibo emitido por el área a la que va dirigido y posterior archivo del mismo.

Terminología

CORRESPONDENCIA: Comunicaciones oficiales que se trasladan a través de documentos impresos entre un remitente y un destinatario definidos.

ACUSE DE RECIBO: Registro hecho en la copia de un documento impreso, que da cuenta de que la comunicación oficial contenida en el mismo ha llegado a su destino. El acuse debe contener nombre de la dependencia o entidad que recibe, persona que recibe, fecha y hora de recepción.

FOLIO: Número consecutivo único asignado a cada documento impreso que es ingresado a la Unidad Central, que es empleado como número identificador a lo largo del proceso de gestión.

Políticas y lineamientos internos

1.- La Unidad de Correspondencia recibirá únicamente aquellos documentos impresos dirigidos a la o el Presidente Municipal, a los integrantes del Ayuntamiento o a titulares de las diferentes dependencias que conforman la administración pública municipal.



- 2.- El horario de recepción de correspondencia es de 8:30 a 20:00 hrs. de lunes a viernes y sábado de 9:00 a 14:00 hrs. A efecto de poder despachar oportunamente la correspondencia, todo documento recibido a partir de las 16:30 hrs., será registrado con fecha del día hábil siguiente, con excepción de aquellos dirigidos a la Dirección General Jurídica del Municipio, que deberán ser despachados de forma inmediata.
- 3.- Por política de confidencialidad, la correspondencia que sea recibida en sobre cerrado, será entregada así a su destinatario.
- 4.- Se priorizará toda la correspondencia que conlleve plazos inminentes de respuesta.
- 5.- El número de folio será reiniciado de forma anual, de forma que cada año calendario se comience con la asignación del folio 001.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo II De las Unidades de Apoyo a la o el Presidente Municipal, Sección Primera Del Presidente Municipal, Artículo 23 y Artículo 24. Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Ley de archivos para el Estado de Hidalgo.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Acude a las instalaciones de Presidencia Municipal y entrega su solicitud y/o documentación.	Oficios.	Ciudadano(a)
Verifica que la solicitud contenga los datos de contacto correspondientes (nombre completo, teléfono y dirección).	Oficios.	Recepcionista

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Acusa de recibo la solicitud y/o documento entregado (sello oficial, fecha y firma).	Acuse de recibido.	Recepcionista
Registra la correspondencia en la base de datos interna y asigna un folio para control.	Base de datos interna.	Responsable de la Unidad de Correspondencia
Revisa y separa la correspondencia interna y externa para la entrega correspondiente.	Documentos.	Responsable de la Unidad de Correspondencia
Distribuye la correspondencia interna para su entrega	Acuse de recibo.	Chofer



correspondiente.		
Planea ruta para la entrega de correspondencia externa y se devuelve el acuse para el archivo correspondiente.	Acuse de recibo.	Chofer
Archiva los acuses de recibo de la documentación ingresada y entregada.	Acuse de recibido.	Responsable de la Unidad de Correspondencia

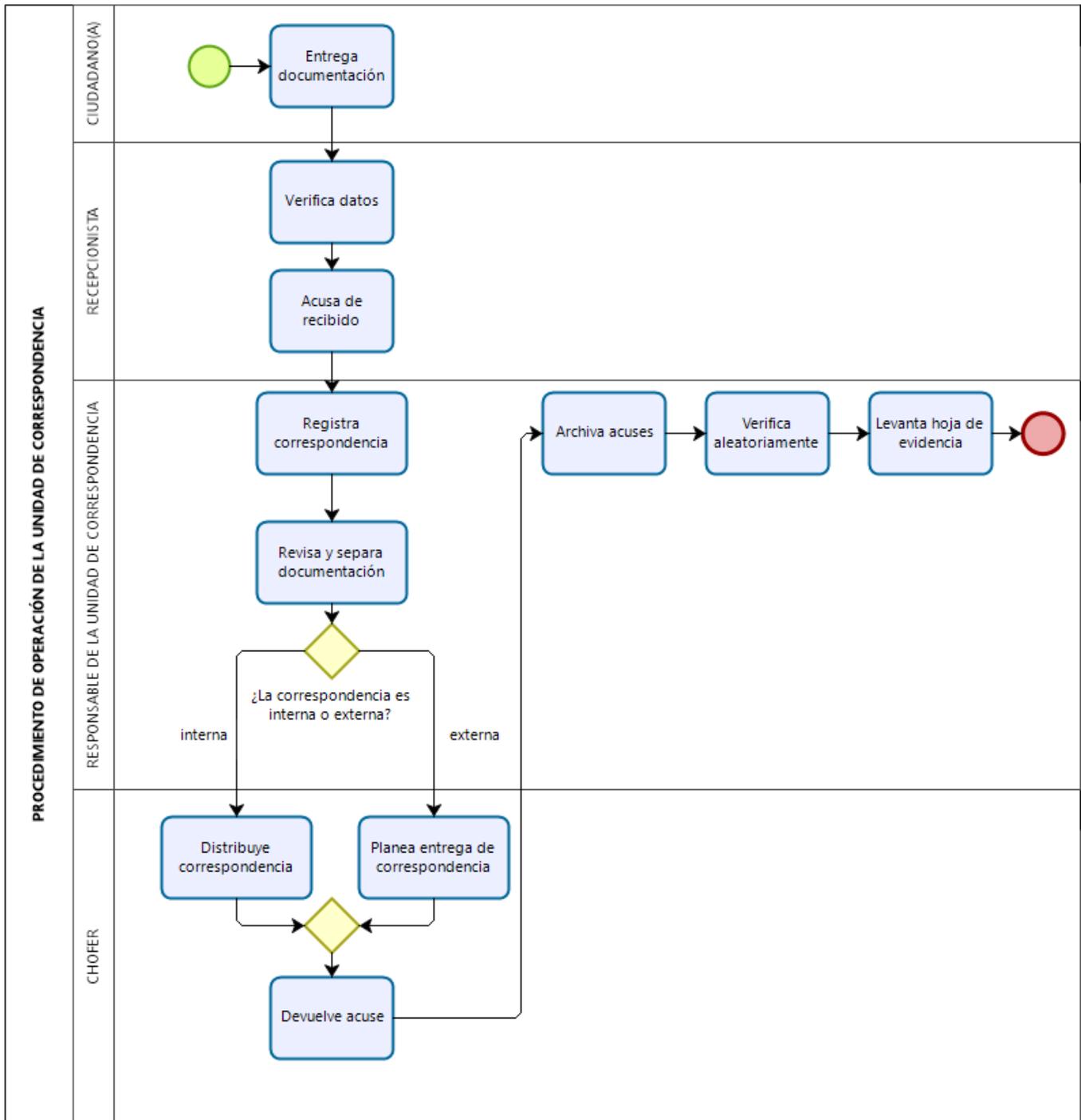
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Realiza revisión aleatoria de bitácoras, para la verificación del cumplimiento en la entrega de correspondencia.	Bitácora de entrega.	Responsable de la Unidad de Correspondencia

D) Fase de actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Levanta hoja de evidencia con el cumplimiento de entrega y recepción.	Minutas evidencia.	Responsable de la Unidad de Correspondencia

E) Diagrama de Flujo





Coordinación Administrativa

1. Procedimiento de Integración de Anteproyecto de Presupuesto

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

Conforme al capítulo XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, las secretarías se podrán auxiliar de un área encargada de la administración y de proveer lo necesario para la realización de sus funciones sustantivas. En este sentido será la Coordinación Administrativa quien opere los procedimientos administrativos definidos por las secretarías correspondientes según la materia, para proveer a la Secretaría Particular de los recursos humanos, financieros y materiales para el desempeño de sus funciones.

Objetivo

Documentar y oficializar el procedimiento a seguir para la integración de un Anteproyecto de presupuesto con la finalidad de que sea autorizado para su ejecución.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la recepción de un oficio de solicitud de Integración de Proyecto de Presupuesto de Egresos hasta la recepción de un oficio de autorización de Presupuesto de Egresos Anual.

Terminología

SIMA: Sistema Integral Municipal Administrativo.

PRESUPUESTO EJERCIDO: Refleja la emisión de una cuenta por pagar debidamente aprobado por la autoridad competente.

PRESUPUESTO DE EGRESOS: El Presupuesto de Egresos del Municipio de Pachuca de Soto, aprobado por el H. Ayuntamiento.

OFICIO DE AUTORIZACIÓN DEL EJERCICIO DE PRESUPUESTO: El emitido por la Secretaría mediante el cual valida y ratifica la existencia de presupuesto.

ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO: Estimación preliminar sujeta a encomiendas o correcciones de los gastos a efectuar para el desarrollo de los programas de las entidades y dependencias del sector público. Para su elaboración se deben observar las normas, lineamientos y políticas de gasto que fije la dependencia normativa.



NUE: Número Único de Entidad, clave numérica de cuatro dígitos, asignada a cada una de las Secretarías, direcciones, coordinaciones y cualquier otra área, que conforman la estructura orgánica del Municipio de Pachuca de Soto.

CLAVE PRESUPUESTAL O CLAVE PROGRAMÁTICA: Compuesta por un código alfanumérico agrupado de componentes que identifica, ordena y consolida en un registro, la información de las clasificaciones del presupuesto y vincula las asignaciones que se determinan durante la programación, integración y aprobación el Presupuesto de Egresos, con las etapas de control, ejecución y seguimiento del mismo.

Políticas y lineamientos internos

1.- Apegarse a lo establecido en el Manual para la Administración del Gasto Público del Municipio de Pachuca de Soto.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo XIV De las Unidades de Apoyo de las Secretarías, Artículo 110 y Sección Primera de las Áreas de Administración, Artículo 111.

Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe oficio de solicitud de Integración de Proyecto de Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal siguiente, emitido por la Secretaría de la Tesorería.	Oficio de solicitud de Integración de Proyecto de Presupuesto de Egresos.	Coordinador(a) Administrativo(a)

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Elabora en formato interno, un presupuesto por cada una de las áreas que integra la Secretaría, con base en el presupuesto ejercido durante el año.	Formato interno de Presupuesto de Egresos.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Envía a cada uno de los titulares de área el presupuesto para validación.	Formato interno de Presupuesto de Egresos.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Carga en el módulo "Anteproyecto" del ejercicio actual del SIMA el presupuesto validado por cada uno de los Directores	Módulo "Anteproyecto" del	Coordinador(a) Administrativo(a)



así como por el Secretario/a Particular.	SIMA.	
Genera en el módulo “Anteproyecto” del ejercicio subsecuente del SIMA los siguientes reportes: a) “Presupuesto por Secretaría, Partida (global)” por cada NUE o Entidad. b) “Análítico de Claves presupuestales” por cada NUE o Entidad.	Reportes SIMA.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Envía físicamente mediante oficio a la Secretaría de la Tesorería los reportes anteriores debidamente rubricados por el Secretario/a Particular.	Reportes SIMA autorizados.	Coordinador(a) Administrativo(a)

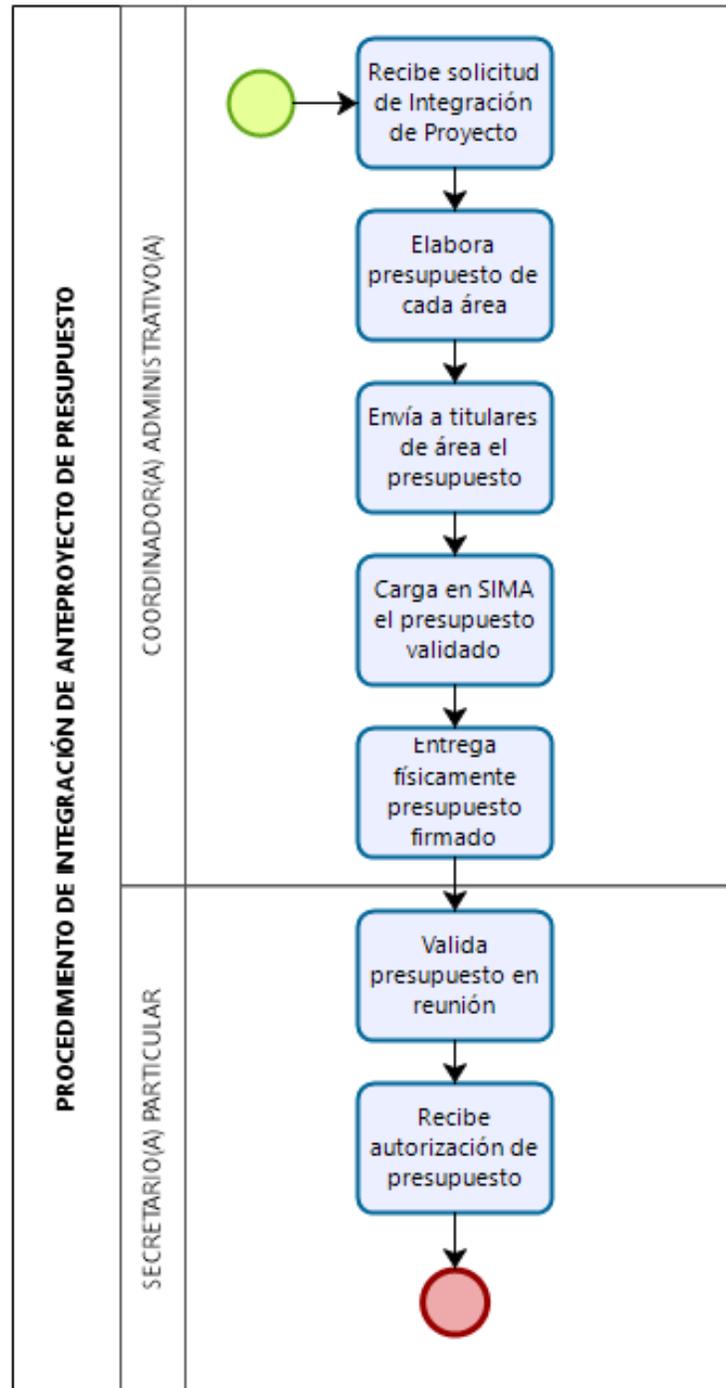
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Sostiene una reunión para validación final de presupuesto con personal de la Dirección de Presupuesto y Contabilidad de la Secretaría de la Tesorería.	Minuta de reunión de trabajo.	Secretario(a) Particular

D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe de la Secretaría de la Tesorería oficio de autorización de Presupuesto de Egresos Anual para el ejercicio fiscal en curso.	Oficio de autorización de Presupuesto de Egresos Anual.	Secretario(a) Particular

E) Diagrama de Flujo





2. Procedimiento de Integración del Presupuesto Basado en Resultados

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

Conforme al capítulo XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, las secretarías se podrán auxiliar de un área encargada de la administración y de proveer lo necesario para la realización de sus funciones sustantivas. En este sentido será la Coordinación Administrativa quien opere los procedimientos administrativos definidos por las secretarías correspondientes según la materia, para proveer a la Secretaría Particular de los recursos humanos, financieros y materiales para el desempeño de sus funciones.

Objetivo

Desarrollar el Presupuesto Basado en Resultados (PbR), para asignar los recursos públicos de la secretaría con un enfoque orientado a resultados, sobre el cual se evaluará el desempeño de los programas de gobierno.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la recepción de un oficio de solicitud de elaboración y envío de Matrices de Indicadores para Resultados hasta el reporte trimestral de indicadores de desempeño.

Terminología

SIMA: Sistema Municipal Administrativo.

PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS (PbR): Herramienta que permite evaluar el desempeño de los programas de gobierno y su impacto en la población para asignar los recursos públicos con un enfoque orientado a resultados.

METODOLOGÍA DEL MARCO LÓGICO (MML): Herramienta de planeación basada en la estructuración y solución de problemas, además de permitir presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad, alineándolos a objetivos de mayor nivel.

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS (MIR): Instrumento para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los programas, resultado de un proceso de planeación con base en la MML.

INDICADORES DE DESEMPEÑO: Expresión cuantitativa o en su caso, cualitativa que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, refleja los cambios vinculados con las acciones de; programa estatal, monitorea y evalúa resultados.

PROYECTOS OPERATIVOS: Categoría programática que permite organizar, en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos.



Políticas y lineamientos internos

- 1.- Apegarse a los Lineamientos Generales del Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal de Pachuca de Soto.
- 2.- Apegarse a lo establecido en el Manual para la Administración del Gasto Público del Municipio de Pachuca de Soto.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo XIV De las Unidades de Apoyo de las Secretarías, Artículo 110 y Sección Primera de las Áreas de Administración, Artículo 111.

Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe de la Secretaría de Planeación y Evaluación oficio de solicitud de elaboración y envío de Matrices de Indicadores para Resultados que formarán parte de los Proyectos del año siguiente (agosto-septiembre).	Oficio de solicitud de elaboración y envío de Matrices de Indicadores para Resultados.	Secretario(a) Particular
Recibe capacitación en conjunto con Directores, para la aplicación de la Metodología del Marco Lógico para la elaboración de las matrices (septiembre).	Oficio de solicitud de elaboración y envío de Matrices de Indicadores para Resultados.	Enlace PbR y Directores

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Entrega a la Secretaría de Planeación y Evaluación los proyectos definidos para su aprobación, sustentados con: a) Diagnóstico del problema b) Árbol de problemas c) Árbol de objetivos d) Estructura analítica e) Matriz de indicadores de resultados	Acuse de recibo.	Enlace PbR



f) Ficha de indicador (por componente)		
g) Formato de calendarización por proyecto		
Solventa observaciones en caso de existir.	Acuse de recibo.	Enlace PbR
Confirma que el proyecto ha sido validado y recibe vo.bo. de la Secretaría de Planeación y Evaluación.	Confirmación.	Enlace PbR
Carga en el módulo "Sistema de Indicadores" del SIMA (marzo) la información de los siguientes documentos: a) Matriz de Indicadores de Resultados b) Ficha de Indicador (por componente) c) Formato de Calendarización por Proyecto	Módulo "Sistema de Indicadores" del SIMA.	Enlace PbR
Genera para cada proyecto en el SIMA los siguientes reportes (marzo): a) Matriz de Indicadores b) Indicadores	Reportes SIMA.	Enlace PbR
Envía para cada proyecto a la Secretaría de Planeación y Evaluación a través los siguientes formatos firmados por el Secretario/a Particular(marzo): a) Diagnóstico del problema b) Árbol de Problemas c) Árbol de Objetivos d) Estructura analítica e) Matriz de Indicadores de Resultados f) Ficha de Indicador (por componente) g) Formato de Calendarización por Proyecto h) Matriz de Indicadores (Generado en SIMA) i) Indicadores (Generado en SIMA)	Acuse de recibido.	Enlace PbR

C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Solicita trimestralmente avance de indicadores a directores.	Avance de indicadores.	Directores(as)

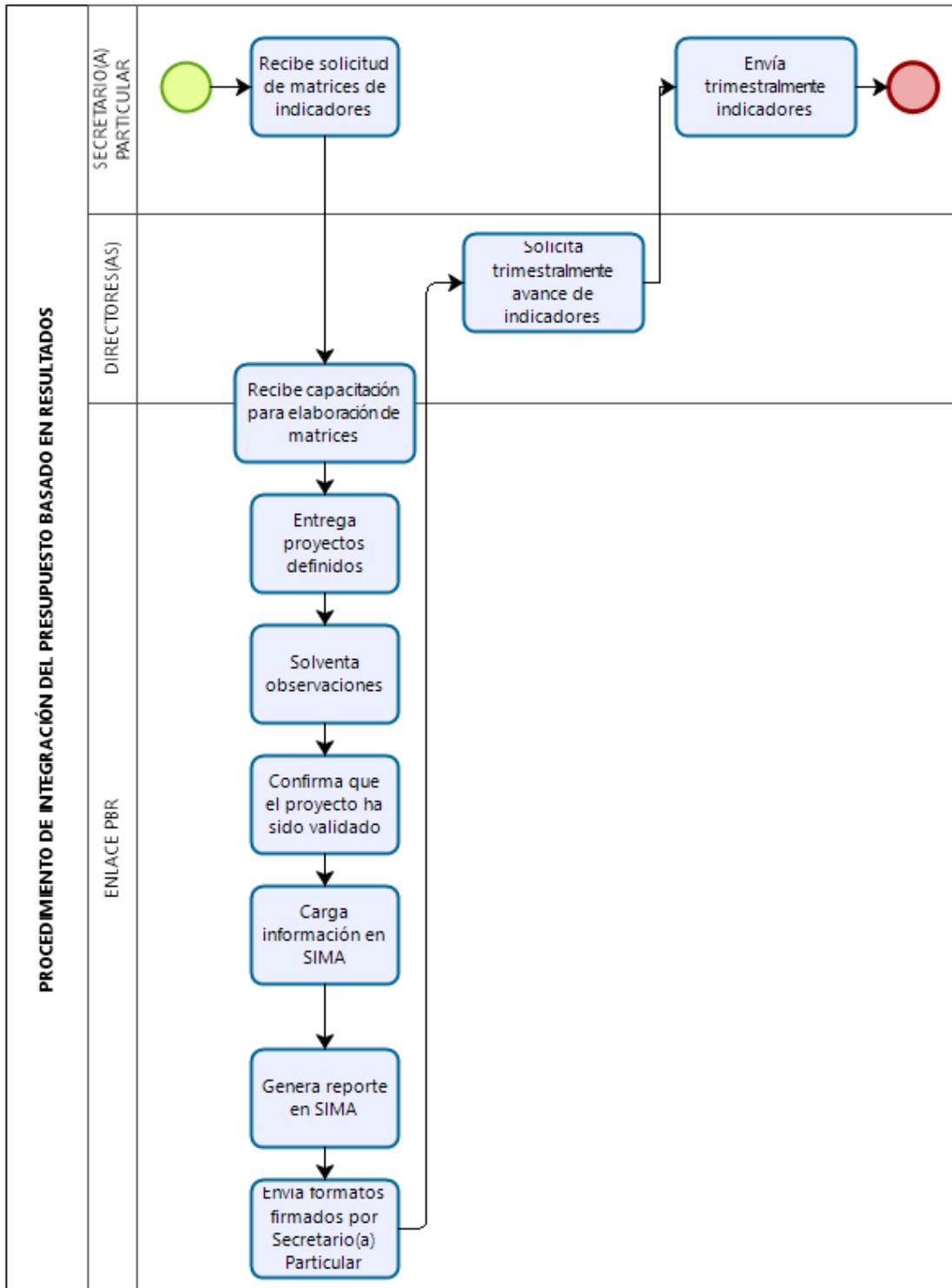
D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Envía trimestralmente el avance de indicadores a la Secretaría de Planeación y Evaluación en el formato de Calendario de Avance de Indicadores de Proyecto, cargado	Formato Calendario de Avance de Indicadores (SIMA).	Secretario(a) Particular



previamente en SIMA.

E) Diagrama de Flujo





3. Procedimiento de Alta de Personal de Confianza y Funcionarios

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

Conforme al capítulo XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, las secretarías se podrán auxiliar de un área encargada de la administración y de proveer lo necesario para la realización de sus funciones sustantivas. En este sentido será la Coordinación Administrativa quien opere los procedimientos administrativos definidos por las secretarías correspondientes según la materia, para proponer los recursos humanos necesarios para el desempeño de las funciones de la Secretaría Particular.

Objetivo

Proponer a la Secretaría Particular los recursos humanos requeridos con base en la estructura organizacional para el desempeño de sus atribuciones.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la solicitud de contratación de personal hasta la verificación del alta del candidato en la nómina y su integración al equipo.

Terminología

PORTAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS: Es un Sistema utilizado en la Dirección de Recursos Humanos que permite la interacción de la información que manejan las áreas de la Dirección así como la utilización de estos datos por parte de los/las Coordinadores/as Administrativos de las diferentes Secretarías e Institutos de la Administración Pública Municipal.

Políticas y lineamientos internos

- 1.- Los directores podrán proponer candidatos para cubrir el puesto solicitado.
- 2.- Los candidatos que resulten adecuados en el reporte de perfil laboral emitido por Recursos Humanos, podrán ser entrevistados por los directores y la o el Secretario Particular para su valoración.
- 3.- Apegarse a los lineamientos establecidos en la materia por la Secretaría de Administración.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo XIV De las Unidades de Apoyo de las Secretarías, Artículo 110 y Sección Primera de las Áreas de Administración, Artículo 111.



Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Fase de Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe una solicitud de contratación de personal por parte de alguna de las direcciones de la secretaría que cuenten con una vacante.	Solicitud de movimiento de personal.	Coordinador(a) Administrativo(a)

B) Fase de ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Solicita mediante 'Formato de Requisición de Personal' a la Dirección de Recursos Humanos, aplique el procedimiento de "Reclutamiento y Selección del Personal", para evaluar candidatos.	Formato de Requisición de personal. RHCPPRO5R04, RHCPPRO5F02.0	Coordinador(a) Administrativo(a)
Envía a la Secretaría de Administración los candidatos propuestos para ser evaluados y ocupar un cargo dentro de la Secretaría Particular o espera a que la Secretaría de Administración envíe a los candidatos solicitados.	N/A	Coordinador(a) Administrativo(a) Jefe(a) de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección de Recursos Humanos.
Solicita a la Secretaría de Administración el "Reporte de Perfil Laboral" en donde se indica si el candidato es adecuado, adecuado con recomendaciones o no adecuado.	Reporte de Perfil Laboral.	Coordinador(a) Administrativo(a) Jefe(a) de Reclutamiento y Selección de Personal de la Dirección de Recursos Humanos.
Solicita la documentación necesaria para integración de expediente y verificación de cumplimiento de requerimientos. *Copia de cartilla militar (en caso de que aplique). *Copia de credencial de elector. *Copia de acta de nacimiento (trabajador). *Copia de CURP. *RFC (validado por SAT). *Copia de certificado de último grado de estudios. *Formato de curriculum vitae.	Listado de documentos para la integración de expediente de personal de funcionarios y confianza.	Coordinador(a) Administrativo(a)



<p>*Copia de comprobante de domicilio actual. *Certificado médico vigente original (expedido por salud pública). *Carta de antecedentes no penales (expedida por P.G.J.). *Constancia de no inhabilitación (expedida por contraloría de gobierno). *Formato de evaluación del candidato al puesto. *Movimiento de personal o nombramiento expedido por el presidente Municipal. *Carta Compromiso (donde se informa sobre obligación de presentación de Declaraciones de Situación Patrimonial y de Intereses).</p>		
Llena formato de movimiento de Alta en el "Portal de Gestión de Recursos Humanos", adjuntando la documentación correspondiente.	Formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1	Coordinador(a) Administrativo(a)
Recibe de la Secretaría de Administración la aprobación del movimiento conforme a disponibilidad de presupuesto.	Acuse de recibido de formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1	Coordinador(a) Administrativo(a) Secretario(a) de Administración
Recibe de la o el Presidente Municipal la autorización del movimiento.	Formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1 aprobado	Coordinador(a) Administrativo(a) Presidente Municipal
Ingresa movimiento autorizado, adjuntando documentación para expediente de personal.	Acuse de recibido de Formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1 autorizado	Coordinador(a) Administrativo(a)
Solicita a la Secretaría de Administración el alta del candidato en la nómina de la Presidencia Municipal.	N/A	Coordinador(a) Administrativo(a) Jefe(a) de Nómina de la Secretaría de Administración
Solicita a la Secretaría de Administración la emisión de credencial de trabajo del nuevo empleado.	Credencial	Coordinador(a) Administrativo(a) Jefe(a) de Nómina de la Secretaría de Administración
Emite nombramiento en el caso de Directores y Coordinador Administrativo.	Nombramiento.	Secretario(a) Particular



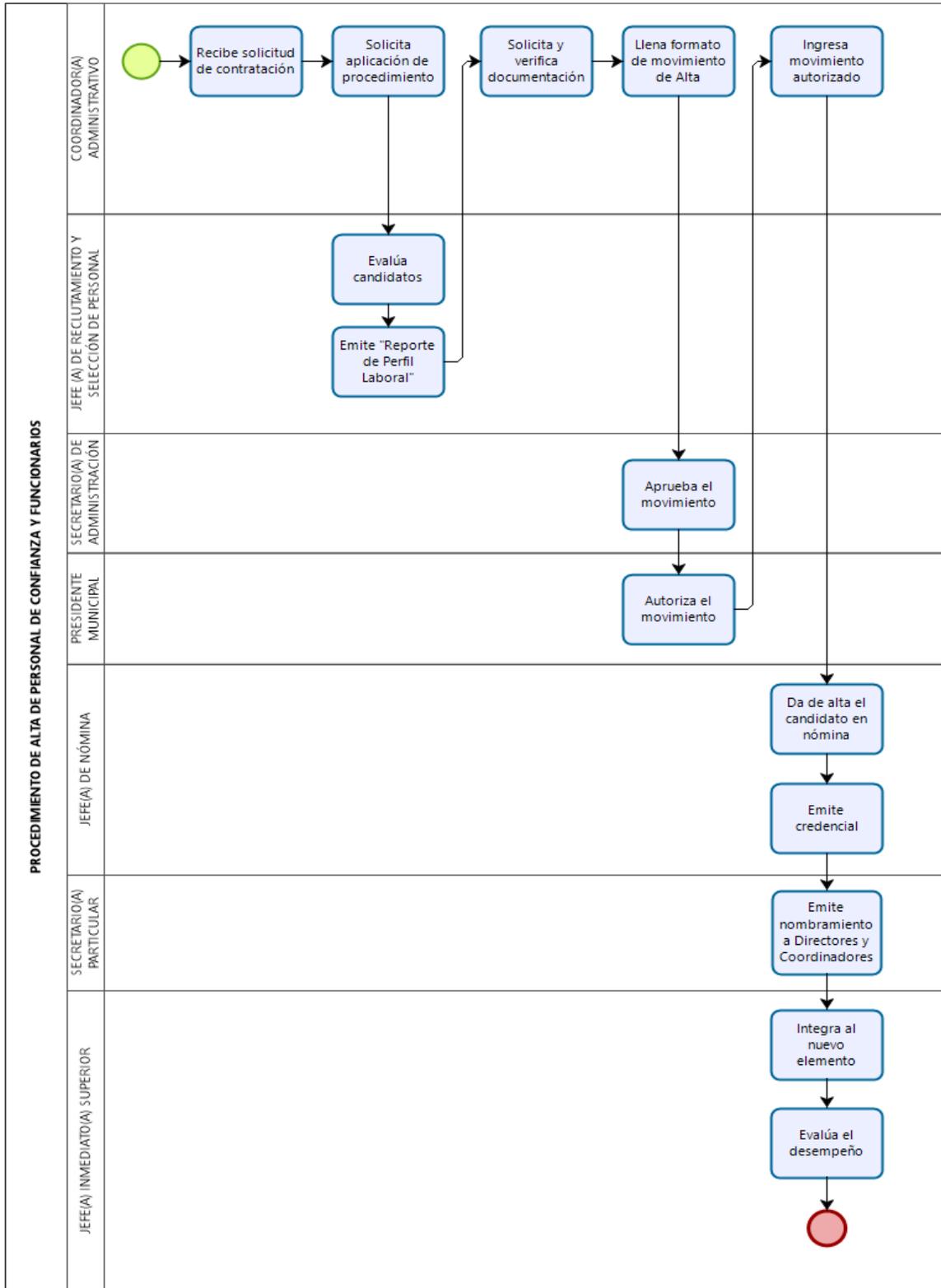
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Integra al nuevo elemento con el resto del equipo.	N/A	Jefe(a) inmediato(a) superior

D) Fase de actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Evalúa el desempeño y retroalimenta al primer mes del alta.	N/A	Jefe(a) inmediato(a) superior

E) Diagrama de Flujo





4. Procedimiento de Alta de Personal Emergente

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

Conforme al capítulo XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, las secretarías se podrán auxiliar de un área encargada de la administración y de proveer lo necesario para la realización de sus funciones sustantivas. En este sentido será la Coordinación Administrativa quien opere los procedimientos administrativos definidos por las secretarías correspondientes según la materia, para proponer los recursos humanos necesarios para el desempeño de las funciones de la Secretaría Particular.

Objetivo

Proponer a la Secretaría Particular los recursos humanos requeridos con base en la estructura organizacional para el desempeño de sus atribuciones

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la solicitud de contratación de personal hasta la verificación del alta del personal emergente y su integración al equipo.

Terminología

PORTAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS: Es un Sistema utilizado en la Dirección de Recursos Humanos que permite la interacción de la información que manejan las áreas de la Dirección así como la utilización de estos datos por parte de los/las Coordinadores/as Administrativos de las diferentes Secretarías e Institutos de la Administración Pública Municipal.

Políticas y lineamientos internos

- 1.- Los directores podrán proponer candidatos para cubrir el puesto solicitado.
- 2.- Los candidatos serán entrevistados por los directores y la o el Secretario Particular para su valoración.
- 3.- Apegarse a los lineamientos establecidos en la materia por la Secretaría de Administración.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo XIV De las Unidades de Apoyo de las Secretarías, Artículo 110 y Sección Primera de las Áreas de Administración, Artículo 111.



Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe una solicitud de contratación de personal por parte de alguna de las direcciones de la secretaría que cuente con presupuesto para tal efecto.	Solicitud de movimiento de personal.	Coordinador(a) Administrativo(a)

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Solicita la documentación necesaria para integración de expediente y verificación de cumplimiento de requerimientos. *Solicitud de empleo. *Copia de credencial de elector. *Copia de CURP. *RFC (Validado por SAT). *Copia de comprobante de domicilio actual. *Constancia de no inhabilitación (expedida por Contraloría de Gobierno). *Movimiento de personal.	Listado de documentos para la integración de expediente de personal de lista de raya, eventual de programa y programa emergente.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Envía solicitud del alta de personal emergente, vía oficio a la Dirección de Egresos de la Secretaría de la Tesorería, anexando la documentación correspondiente.	Oficio de solicitud de alta de personal emergente.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Formaliza un contrato que se descarga del "Portal de Gestión de Recursos Humanos".	Contrato de servicios asimilados a salarios.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Solicita a la Secretaría de la Tesorería Municipal el alta del candidato como personal emergente de la Presidencia Municipal.	N/A	Coordinador(a) Administrativo(a) Dirección de Egresos de la Secretaría de la Tesorería Municipal

C) Verificación

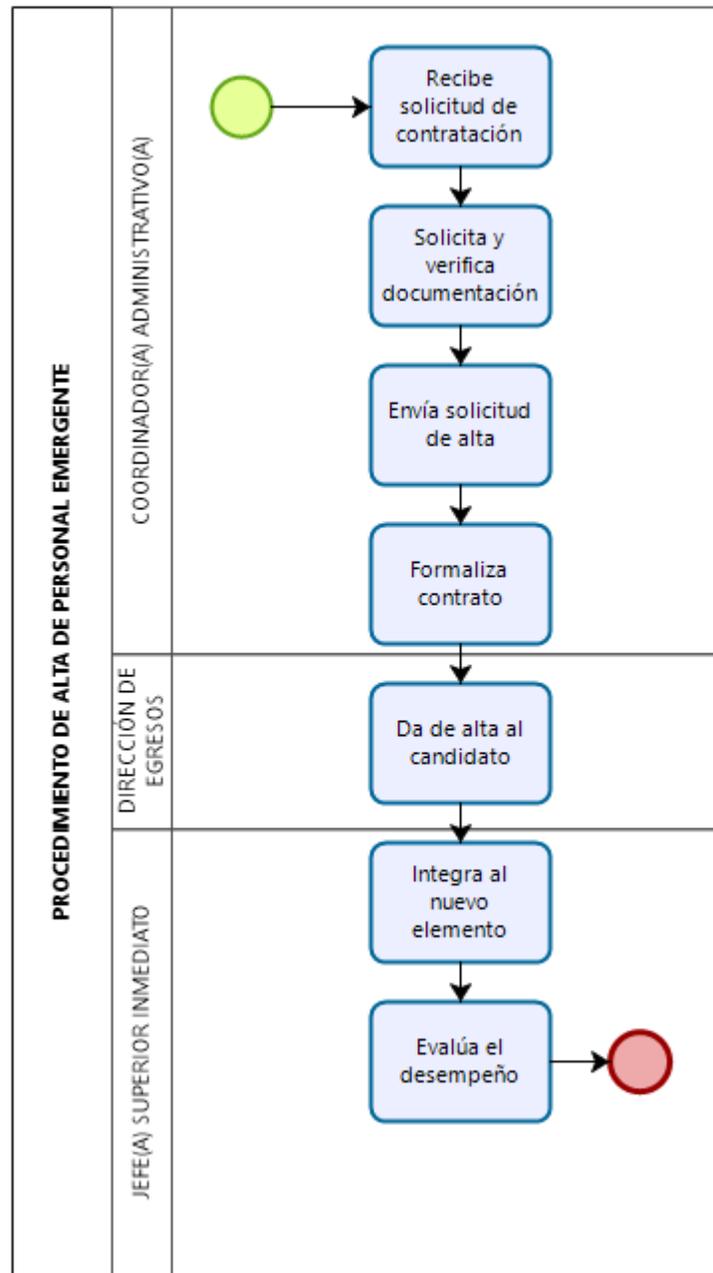
Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Integra al nuevo elemento con el resto del equipo.	N/A	Jefe(a) inmediato(a) superior



D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Evalúa el desempeño y retroalimenta al primer mes del alta.	N/A	Jefe(a) inmediato(a) superior

E) Diagrama de Flujo





5. Procedimiento de Baja de Personal de Confianza

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

Conforme al capítulo XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, las secretarías se podrán auxiliar de un área encargada de la administración y de proveer lo necesario para la realización de sus funciones sustantivas. En este sentido será la Coordinación Administrativa quien opere los procedimientos administrativos definidos por las secretarías correspondientes según la materia, para proponer los recursos humanos necesarios para el desempeño de las funciones de la Secretaría Particular.

Objetivo

Formalizar la salida de un recurso humano de la estructura organizacional de la Secretaría Particular.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la solicitud de baja de personal hasta la verificación del pago de su finiquito.

Terminología

PORTAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS: Es un Sistema utilizado en la Dirección de Recursos Humanos que permite la interacción de la información que manejan las áreas de la Dirección así como la utilización de estos datos por parte de los/las Coordinadores/as Administrativos de las diferentes Secretarías e Institutos de la Administración Pública Municipal.

Políticas y lineamientos internos

- 1.- Asegurar que el funcionario que se dará de baja deje documentado cualquier asunto en proceso informando su estatus y necesidades futuras de atención antes de que sea aprobado el movimiento.
- 2.- Recordar al funcionario que se da de baja sus obligaciones respecto a la presentación de declaraciones patrimoniales.
- 3.- Asegurar que el funcionario que se da de baja no adeuda ningún tipo de recurso a la dependencia antes de que sea aprobado el movimiento.
- 4.- Apegarse a los lineamientos establecidos en la materia por la Secretaría de Administración.

Leyes y normatividad aplicable



Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo XIV De las Unidades de Apoyo de las Secretarías, Artículo 110 y Sección Primera de las Áreas de Administración, Artículo 111.

Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Fase de Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe una solicitud de baja por parte de alguna de las direcciones de la secretaría, a partir de una renuncia.	Solicitud de movimiento personal.	Coordinador(a) Administrativo(a)

B) Fase de ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Requiere la entrega de solicitud de finiquito, copia de identificación oficial actual, credencial de trabajador original, copia de tarjeta de nómina.	Renuncia voluntaria. Solicitud de finiquito. Copia de identificación oficial actual. Credencial de trabajo original. Copia de tarjeta de nómina.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Genera una constancia de "No adeudo de material y/o equipo".	Constancia de "No adeudo de material y/o equipo".	Coordinador(a) Administrativo(a)
Llena formato de movimiento de baja en el "Portal de Gestión de Recursos Humanos", adjuntando la documentación correspondiente. *Renuncia *Solicitud de Finiquito *Copia de identificación oficial	Formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1	Coordinador(a) Administrativo(a)
Recibe de la Secretaría de Administración la aprobación del movimiento.	Acuse de recibido de formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1	Coordinador(a) Administrativo(a) Secretario(a) de Administración
Recibe de la o el Presidente Municipal la autorización del movimiento.	Formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01	Coordinador(a) Administrativo(a) Presidente Municipal



	RHNOPR01F01.1 aprobado	
Ingresar movimiento autorizado a la Dirección de Recursos Humanos, adjuntando documentación para expediente. *Renuncia *Solicitud de finiquito. *Copia de identificación oficial actual. *Credencial de trabajador original. *Copia de tarjeta de nómina. *Constancia de no adeudo de material y/o equipo.	Acuse de recibido de Constancia de no adeudo de material y/o equipo y de formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1 autorizado	Coordinador(a) Administrativo(a)
Reitera al funcionario obligación de presentar su Declaración de Conclusión.	Acuse de recibido de copia de carta compromiso firmada al inicio del encargo.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Solicita a la Secretaría de Administración se realice el trámite de pago de finiquito ante la Dirección de Egresos.	N/A	Coordinador(a) Administrativo(a) Director(a) de Recursos Humanos

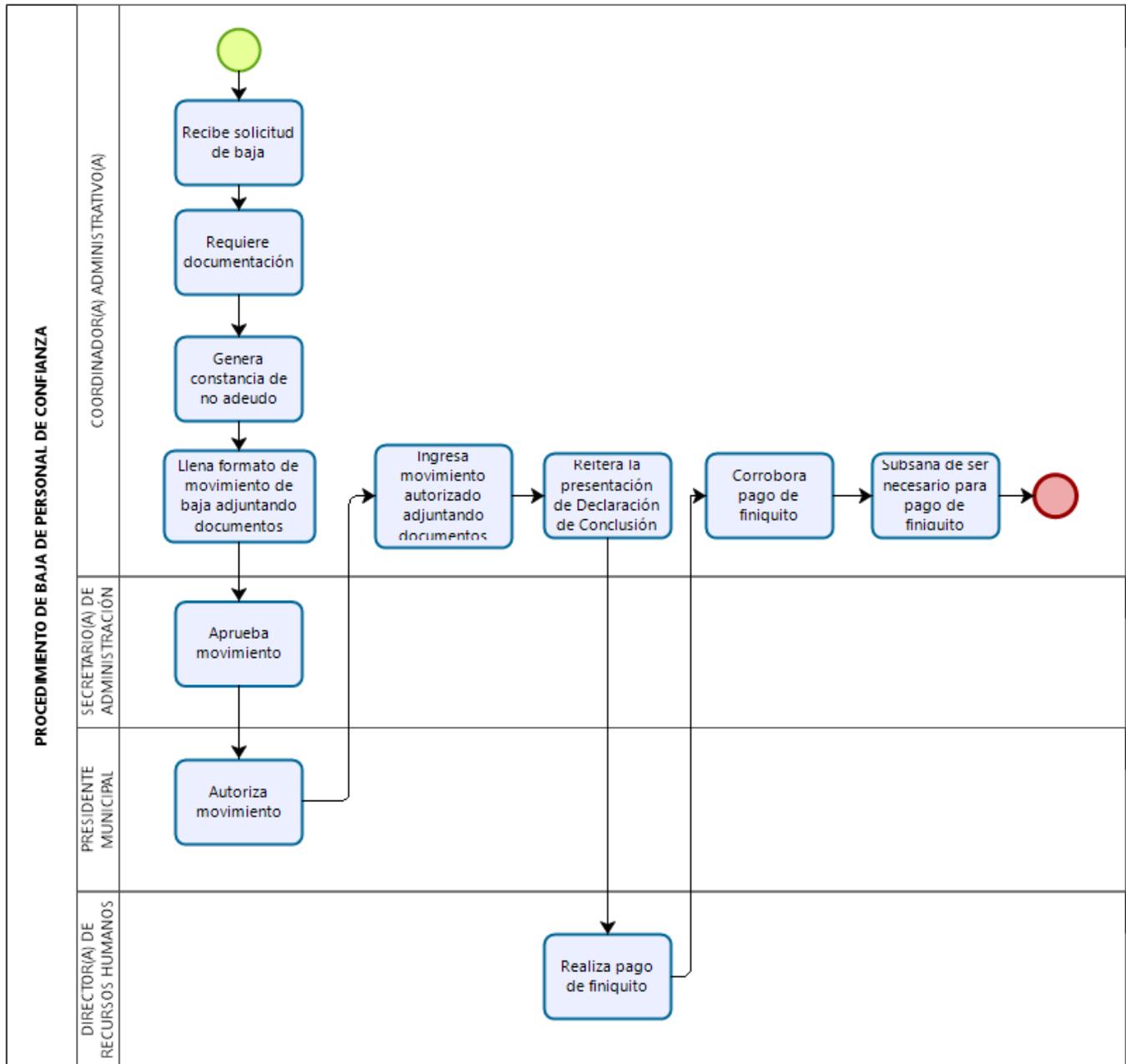
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Corroborar que se haya realizado pago de finiquito.	Comprobante pago finiquito.	Coordinador(a) Administrativo(a)

D) Fase de actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Subsana lo correspondiente para que el pago de finiquito sea liberado.	Comprobante pago finiquito.	Coordinador(a) Administrativo(a)

E) Diagrama de Flujo





6. Procedimiento de Baja de Personal Emergente

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

Conforme al capítulo XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, las secretarías se podrán auxiliar de un área encargada de la administración y de proveer lo necesario para la realización de sus funciones sustantivas. En este sentido será la Coordinación Administrativa quien opere los procedimientos administrativos definidos por las secretarías correspondientes según la materia, para proponer los recursos humanos necesarios para el desempeño de las funciones de la Secretaría Particular.

Objetivo

Formalizar la salida de un recurso humano de la estructura organizacional de la Secretaría Particular.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la solicitud de baja de personal hasta la verificación del pago de su finiquito.

Terminología

PORTAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS: Es un Sistema utilizado en la Dirección de Recursos Humanos que permite la interacción de la información que manejan las áreas de la Dirección así como la utilización de estos datos por parte de los/las Coordinadores/as Administrativos de las diferentes Secretarías e Institutos de la Administración Pública Municipal.

Políticas y lineamientos internos

- 1.- Asegurar que el funcionario que se dará de baja deje documentado cualquier asunto en proceso informando su estatus y necesidades futuras de atención antes de que sea aprobado el movimiento.
- 2.- Asegurar que el funcionario que se da de baja no adeuda ningún tipo de recurso a la dependencia antes de que sea aprobado el movimiento.
- 3.- Apegarse a los lineamientos establecidos en la materia por la Secretaría de Administración.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo XIV De las Unidades de Apoyo de las Secretarías, Artículo 110 y Sección Primera de las Áreas de Administración, Artículo 111.



Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Fase de Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe una solicitud de baja por parte de alguna de las direcciones de la secretaría, a partir de una renuncia.	Solicitud de movimiento de personal.	Coordinador(a) Administrativo(a)

B) Fase de ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Solicita mediante oficio el movimiento de baja a la Dirección de Egresos de la Secretaría de la Tesorería, anexando renuncia y copia de identificación oficial.	Oficio de solicitud de baja de personal de lista de raya.	Coordinador(a) Administrativo(a)

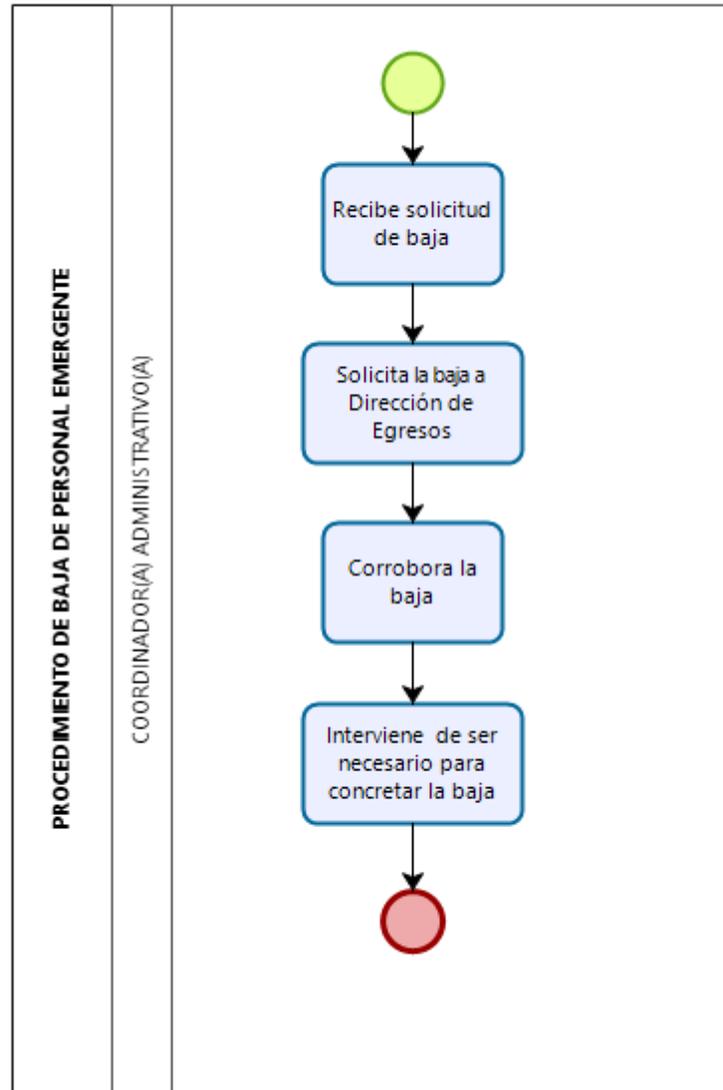
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Corroborar que se haya efectuado la baja del personal emergente.	N/A	Coordinador(a) Administrativo(a)

D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Interviene en lo que corresponda para que se concrete la baja del personal emergente.	N/A	Coordinador(a) Administrativo(a)

E) Diagrama de Flujo





7. Procedimiento de Cambio de Adscripción

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

Conforme al capítulo XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, las secretarías se podrán auxiliar de un área encargada de la administración y de proveer lo necesario para la realización de sus funciones sustantivas. En este sentido será la Coordinación Administrativa quien opere los procedimientos administrativos definidos por las secretarías correspondientes según la materia, para proponer los recursos humanos necesarios para el desempeño de las funciones de la Secretaría Particular.

Objetivo

Formalizar el cambio de un recurso humano de dirección a dirección o de secretaría a secretaría.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la solicitud de cambio de adscripción hasta la verificación de la autorización de movimiento.

Terminología

PORTAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS: Es un Sistema utilizado en la Dirección de Recursos Humanos que permite la interacción de la información que manejan las áreas de la Dirección así como la utilización de estos datos por parte de los/las Coordinadores/as Administrativos de las diferentes Secretarías e Institutos de la Administración Pública Municipal.

Políticas y lineamientos internos

- 1.- En un cambio de adscripción, el funcionario podrá tener una igual o mayor percepción salarial, pero nunca menor.
- 2.- Apegarse a los lineamientos establecidos en la materia por la Secretaría de Administración.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo XIV De las Unidades de Apoyo de las Secretarías, Artículo 110 y Sección Primera de las Áreas de Administración, Artículo 111.

Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.



Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe una solicitud de cambio de adscripción de personal de alguna de las direcciones de la secretaría que cuente con una vacante igual o mayor a la categoría del empleado.	Solicitud de movimiento de personal.	Coordinador(a) Administrativo(a)

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Llena formato de movimiento correspondiente en el "Portal de Gestión de Recursos Humanos".	Formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1	Coordinador(a) Administrativo(a)
Recibe de la Secretaría de Administración la aprobación del movimiento.	Acuse de recibido de formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1	Coordinador(a) Administrativo(a) Secretario(a) de Administración
Recibe de la o el Presidente Municipal la autorización del movimiento.	Formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1 aprobado	Coordinador(a) Administrativo(a) Presidente Municipal
Ingresa movimiento autorizado a la Dirección de Recursos Humanos.	Acuse de recibido de formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1 autorizado	Coordinador(a) Administrativo(a)

C) Verificación

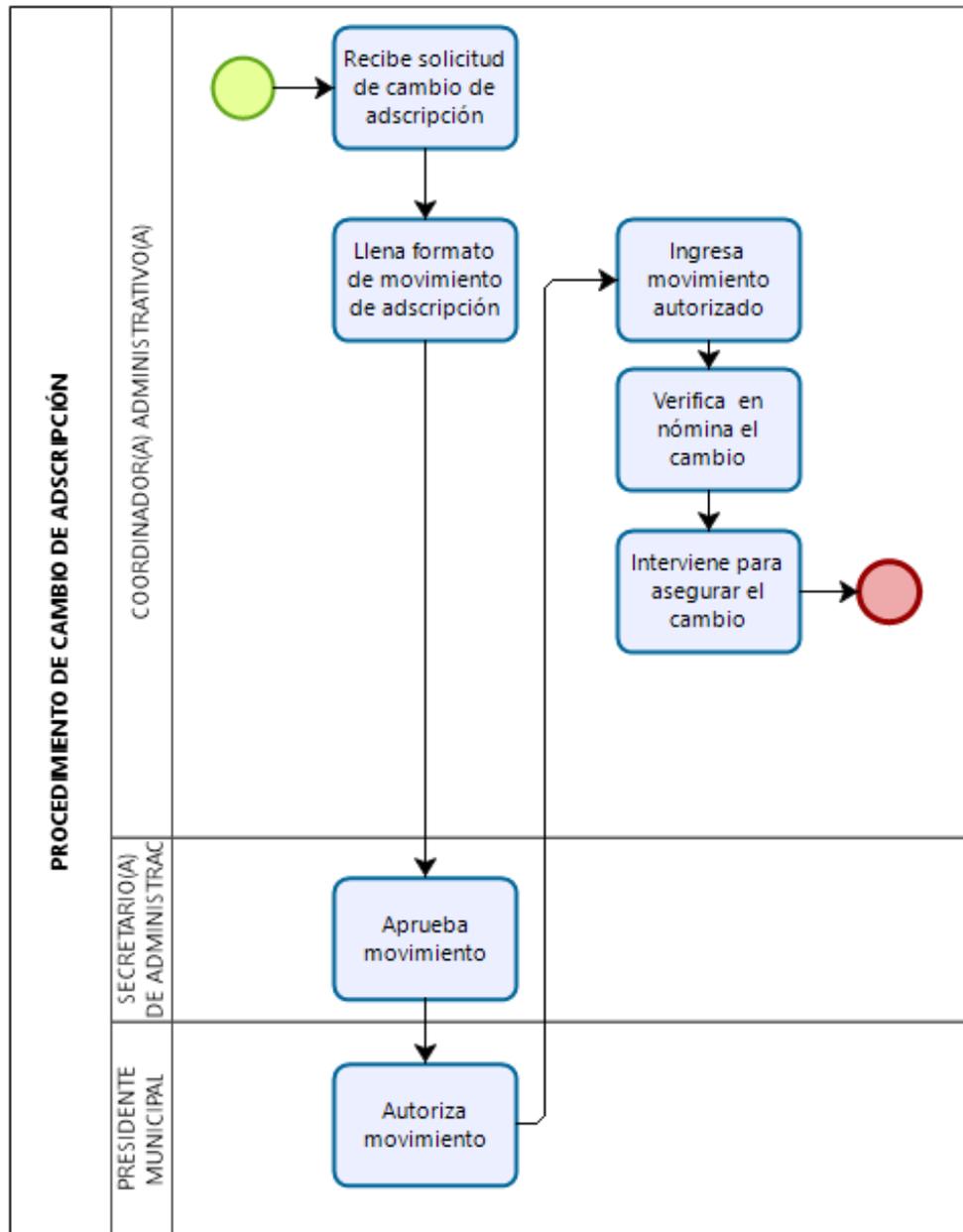
Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Verifica con el departamento de nómina que se haya ejecutado el cambio.	Nómina	Coordinador(a) Administrativo(a)

D) Fase de actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Interviene en lo correspondiente para asegurar que se ejecute el cambio.	N/A	Coordinador(a) Administrativo(a)



E) Diagrama de Flujo





8. Procedimiento de Nivelación Salarial

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

Conforme al capítulo XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, las secretarías se podrán auxiliar de un área encargada de la administración y de proveer lo necesario para la realización de sus funciones sustantivas. En este sentido será la Coordinación Administrativa quien opere los procedimientos administrativos definidos por las secretarías correspondientes según la materia, para proponer los recursos humanos necesarios para el desempeño de las funciones de la Secretaría Particular.

Objetivo

Formalizar la nivelación del salario de un funcionario a un nuevo puesto que obtiene.

Alcance

Este procedimiento es aplicable desde la solicitud de nivelación salarial hasta la verificación de su autorización.

Terminología

PORTAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS: Es un Sistema utilizado en la Dirección de Recursos Humanos que permite la interacción de la información que manejan las áreas de la Dirección así como la utilización de estos datos por parte de los/las Coordinadores/as Administrativos de las diferentes Secretarías e Institutos de la Administración Pública Municipal.

Políticas y lineamientos internos

- 1.- En una nivelación salarial el funcionario podrá tener una mayor percepción salarial, pero nunca menor.
- 2.- Apegarse a los lineamientos establecidos en la materia por la Secretaría de Administración.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo XIV De las Unidades de Apoyo de las Secretarías, Artículo 110 y Sección Primera de las Áreas de Administración, Artículo 111.

Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.



Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe solicitud de nivelación salarial a personal, de alguna de las direcciones de la secretaría que cuente con una vacante mayor a la categoría del empleado.	Solicitud de movimiento de personal.	Coordinador(a) Administrativo(a)

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Llena formato de movimiento correspondiente en el "Portal de Gestión de Recursos Humanos".	Formato para alta, bajas y cambios RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1	Coordinador(a) Administrativo(a)
Recibe de la Secretaría de Administración la aprobación del movimiento.	Acuse de recibido de formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1	Coordinador(a) Administrativo(a) Secretario(a) de Administración
Recibe de la o el Presidente Municipal la Autorización del movimiento.	Formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1 aprobado	Coordinador(a) Administrativo(a) Presidente Municipal
Ingresa movimiento autorizado a la Dirección de Recursos Humanos.	Acuse de recibido de formato para alta, bajas y cambios. RHNOPR1R01 RHNOPR01F01.1 autorizado	Coordinador(a) Administrativo(a)

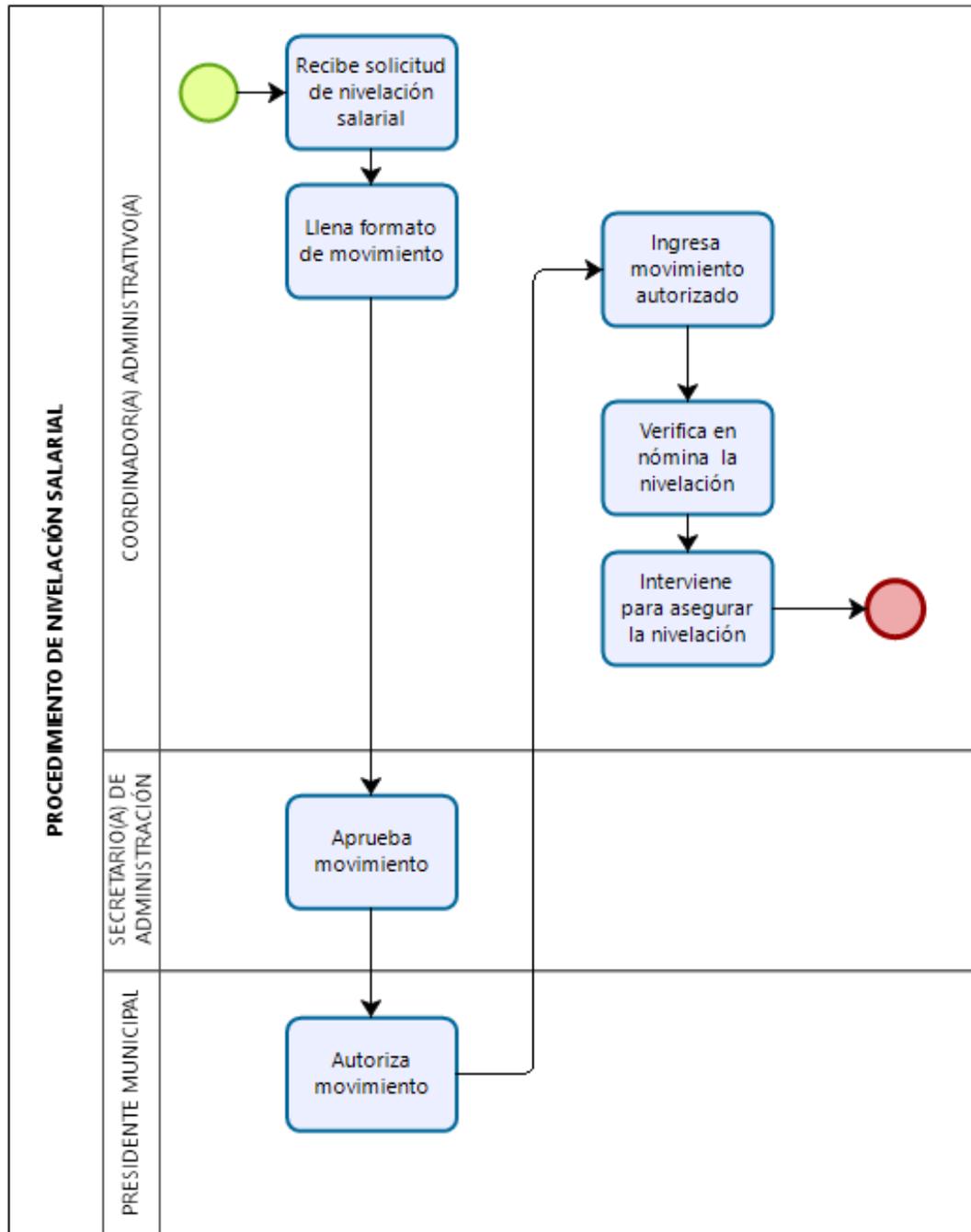
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Verifica con el departamento de nómina que se haya ejecutado la nivelación.	Nómina	Coordinador(a) Administrativo(a)

D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Interviene en lo correspondiente para asegurar que se ejecute la nivelación.	N/A	Coordinador(a) Administrativo(a)

E) Diagrama de Flujo





9. Procedimiento de Solicitud de Vacaciones

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

Conforme al capítulo XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, las secretarías se podrán auxiliar de un área encargada de la administración y de proveer lo necesario para la realización de sus funciones sustantivas. En este sentido será la Coordinación Administrativa quien opere los procedimientos administrativos definidos por las secretarías correspondientes según la materia, para proponer los recursos humanos necesarios para el desempeño de las funciones de la Secretaría Particular.

Objetivo

Organizar los periodos vacacionales del personal con base en las cargas de trabajo y necesidades de las direcciones.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la planeación de vacaciones del personal hasta autorización de las mismas y notificación a Recursos Humanos.

Terminología

PORTAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS: Es un Sistema utilizado en la Dirección de Recursos Humanos que permite la interacción de la información que manejan las áreas de la Dirección así como la utilización de estos datos por parte de los/las Coordinadores/as Administrativos de las diferentes Secretarías e Institutos de la Administración Pública Municipal.

Políticas y lineamientos internos

- 1.- Las vacaciones para el personal de confianza será de 20 días hábiles anuales repartidos en dos periodos, el primer periodo deberá ser cubierto en los meses de Enero a Junio y el segundo en los meses de Julio a Diciembre, lo anterior será posible una vez que el trabajador haya cumplido los seis meses de labor.
- 2.- Las vacaciones para el personal de base según el formato de autorización de vacaciones para personal sindicalizado RHNOPR01R09, RHNOPR01F02.1, serán de 30 días hábiles anuales repartidos en dos periodos de acuerdo a las necesidades del área de adscripción, el trabajador gozará cada uno de sus periodos vacacionales en forma continua
- 3.- Apegarse a los lineamientos establecidos en la materia por la Secretaría de Administración.

Leyes y normatividad aplicable



Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo XIV De las Unidades de Apoyo de las Secretarías, Artículo 110 y Sección Primera de las Áreas de Administración, Artículo 111.

Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Da a conocer a cada una de las áreas que integran la Secretaría las fechas de cierre de nómina establecidas a través de un oficio que emite la Dirección de Recursos Humanos.	Calendario para entrega de movimientos para nóminas.	Coordinador(a) Administrativo(a)

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Planea y organiza las vacaciones del personal.	N/A	Director(a)
Autoriza mensualmente formato interno de vacaciones.	Formato interno de vacaciones.	Director(a)
Solicita visto bueno del Secretario/a Particular en el formato interno de vacaciones.	Formato interno de vacaciones.	Director(a)
Ingresa mensualmente a la Dirección de Recursos Humanos el formato interno de vacaciones.	Acuse de recibido de formato interno de vacaciones autorizado.	Director(a)
Llena formato de autorización de vacaciones para personal sindicalizado en el Portal de Gestión de Recursos Humanos.	Formato de autorización de vacaciones para personal sindicalizado. RHNOPR01R09 RHNOPR01F02.1	Coordinador(a) Administrativo(a)
Gestiona las firmas correspondientes en el formato de autorización de vacaciones para personal sindicalizado.	Formato de autorización de vacaciones para personal sindicalizado. RHNOPR01R09 RHNOPR01F02.1 autorizado	Coordinador(a) Administrativo(a)



Ingres a la Dirección de Recursos Humanos el formato de autorización de vacaciones para personal sindicalizado (RHNOPR01R09, RHNOPR01F02.1).	Acuse de recibido de formato de autorización de vacaciones para personal sindicalizado. RHNOPR01R09 RHNOPR01F02.1 autorizado	Coordinador(a) Administrativo(a)
--	---	-------------------------------------

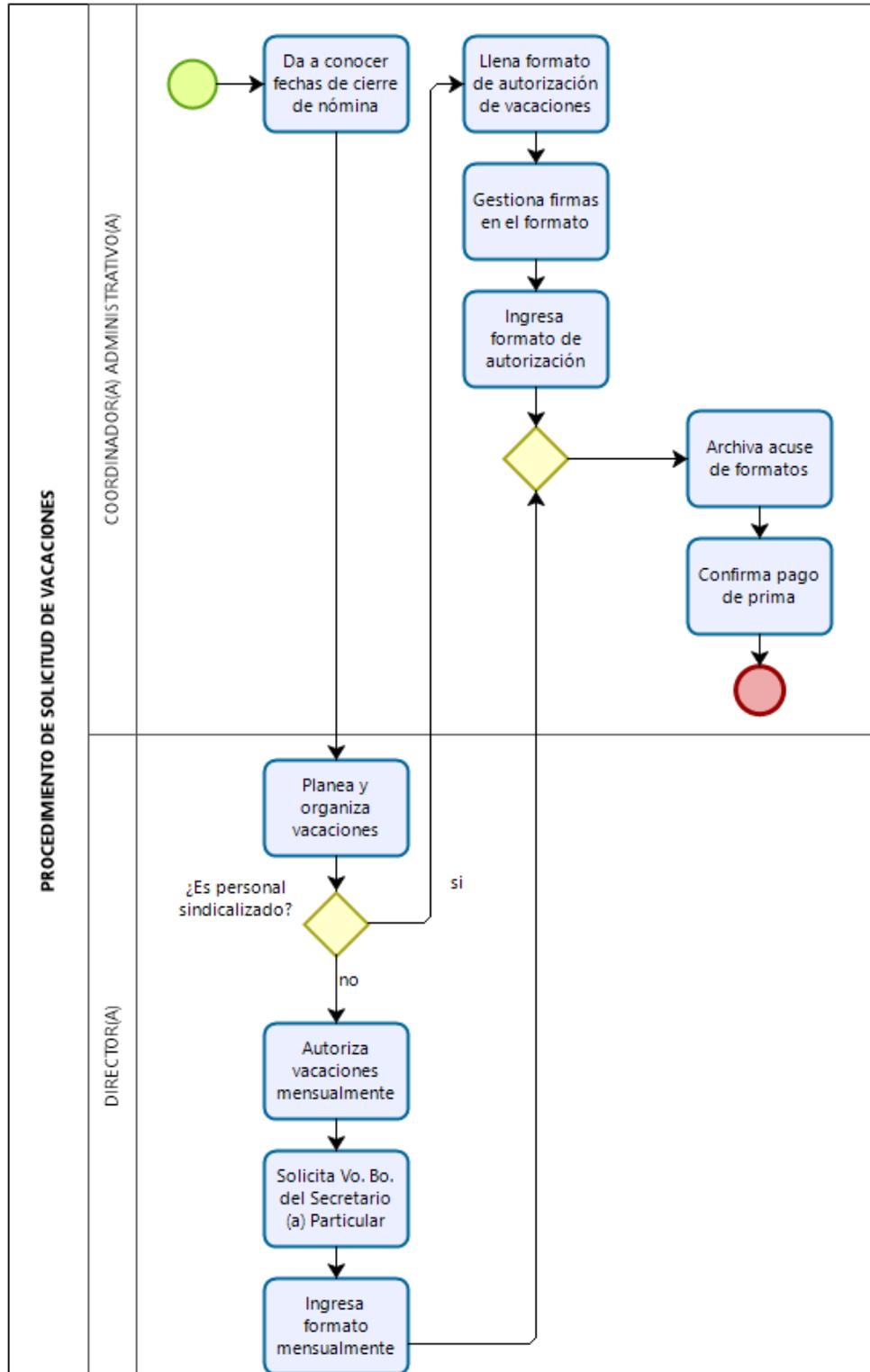
Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Archiva copia de acuse de formatos de vacaciones para control interno.	Acuse de formatos.	Coordinador(a) Administrativo(a)

C) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Confirma pago de prima vacacional.	Nómina.	Coordinador(a) Administrativo(a)

D) Diagrama de Flujo





10. Procedimiento de Reembolso de Gastos.

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

Conforme al capítulo XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, las secretarías se podrán auxiliar de un área encargada de la administración y de proveer lo necesario para la realización de sus funciones sustantivas. En este sentido será la Coordinación Administrativa quien opere los procedimientos administrativos definidos por las secretarías correspondientes según la materia, para proveer a la Secretaría Particular de los recursos humanos, financieros y materiales para el desempeño de sus funciones.

Objetivo

Comprar bienes o servicios necesarios para la operación de la Secretaría Particular por un monto menor a \$2,000.00 pesos (IVA incluido).

Alcance

Este procedimiento es aplicable desde la requisición de compra o servicio hasta la verificación del pago correspondiente.

Terminología

SIMA: Sistema de Información Municipal Administrativo.

FONDO FIJO: El fondo fijo es una cantidad asignada a las dependencias para efectuar determinados gastos menores y contingentes en efectivo.

Políticas y lineamientos internos

- 1.- Por ningún motivo se utilizará el Fondo Fijo para realizar los siguientes movimientos: anticipo de sueldos, préstamos personales y auto préstamos, pago de horas extras, prestar el fondo o parte de él para cuestiones ajenas al Municipio, pago de arrendamiento de bienes inmuebles y pago de combustibles, excepto viáticos.
- 2.- No se aceptarán CFDI de un mismo proveedor con folios consecutivos, en ningún caso el importe total de la adquisición podrá ser fraccionado.
- 3.- Apegarse a lo establecido en el Manual para la Administración del Gasto Público del Municipio de Pachuca de Soto.

Leyes y normatividad aplicable



Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo XIV De las Unidades de Apoyo de las Secretarías, Artículo 110 y Sección Primera de las Áreas de Administración, Artículo 111.

Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe requisición para compra o servicio de alguna de las direcciones de la secretaría.	Requisición para compra o servicio.	Coordinador(a) Administrativo(a)

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Solicita una cotización.	Cotización.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Revisa disponibilidad de presupuesto en el SIMA.	Reporte SIMA.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Realiza compra.	Bien físico y/o servicio recibido.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Solicita factura.	CFDI en XML y PDF.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Llena registro de compromiso y solicitud de pago en el SIMA,	Registro en SIMA y base de datos interna.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Ingresa a la Dirección de Contabilidad de la Secretaría de Tesorería Municipal la solicitud de pago generada en SIMA acompañada de la documentación soporte: a) Requisición. b) Factura. c) Leyenda alusiva al gasto. d) Evidencia física, fotográfica y/o resguardo de activo fijo en su caso.	Acuse de recibido de la solicitud de pago autorizada.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Recibe cheque nominativo emitido la Dirección de Egresos.	Copia de póliza de cheque. TMEGPR01R04 TMEGPR01F02.0 firmada	Coordinador(a) Administrativo(a)
Cambia cheque en institución bancaria y se reintegra al fondo fijo.	Cheque.	Coordinador(a) Administrativo(a)



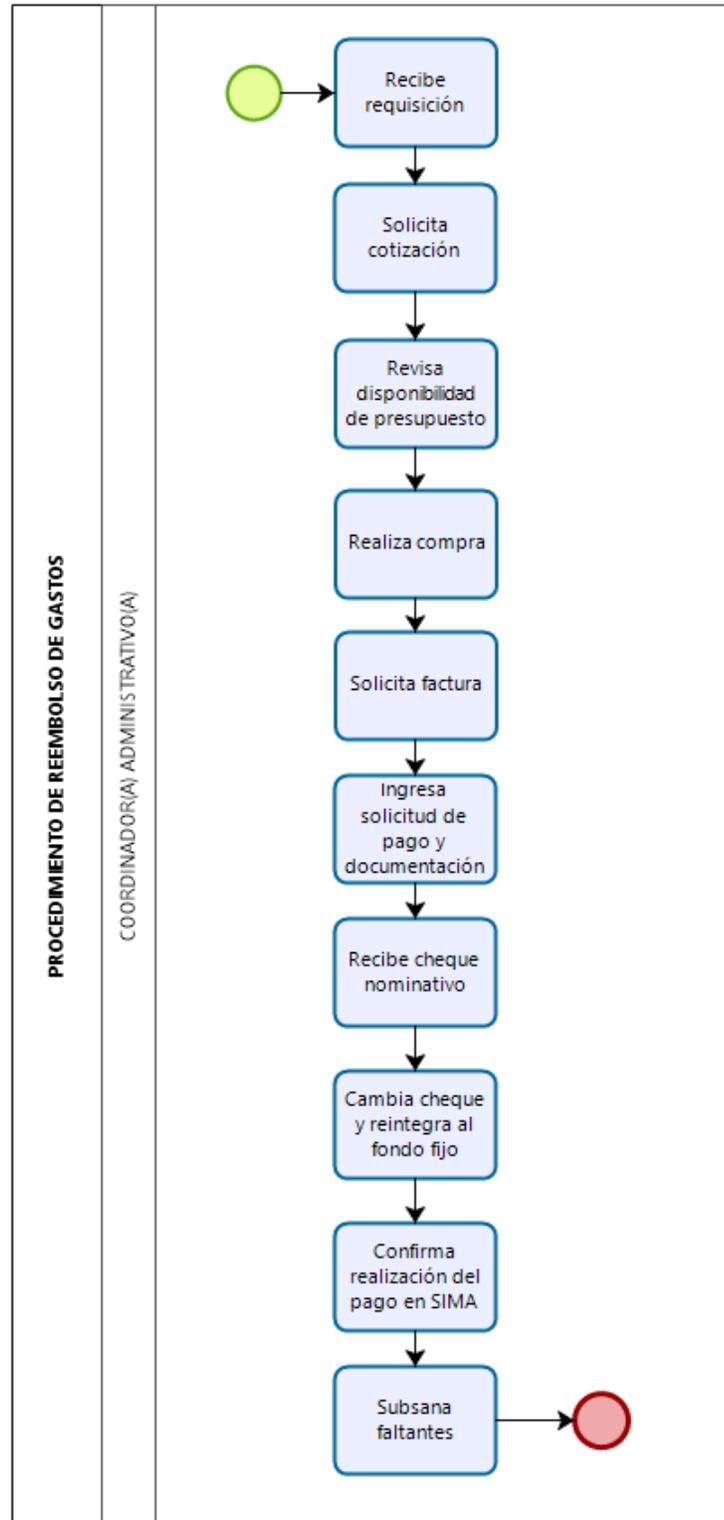
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Confirma realización del pago correspondiente en SIMA.	SIMA	Coordinador(a) Administrativo(a)

D) Fase de actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Subsana faltantes u observaciones al trámite por los que el pago no haya sido liberado.	N/A	Coordinador(a) Administrativo(a)

E) Diagrama de Flujo





11. Procedimiento de Pago a Proveedor

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

Conforme al capítulo XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, las secretarías se podrán auxiliar de un área encargada de la administración y de proveer lo necesario para la realización de sus funciones sustantivas. En este sentido será la Coordinación Administrativa quien opere los procedimientos administrativos definidos por las secretarías correspondientes según la materia, para proveer a la Secretaría Particular de los recursos humanos, financieros y materiales para el desempeño de sus funciones.

Objetivo

Comprar bienes o servicios necesarios para la operación de la Secretaría Particular por un monto mayor a \$2,000.00 pesos (IVA incluido) y menor a \$60,000.00 pesos (más IVA).

Alcance

Este procedimiento es aplicable desde la requisición de compra o servicio hasta la verificación del pago correspondiente.

Terminología

SIMA: Sistema de Información Municipal Administrativo.

Políticas y lineamientos internos

- 1.- Apegarse a lo establecido en el Manual para la Administración del Gasto Público del Municipio de Pachuca de Soto.
- 2.- En caso de requerir una adecuación presupuestaria, la Secretaría deberá apegarse a lo establecido en el Manual para la Administración del Gasto Público del Municipio de Pachuca de Soto.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo XIV De las Unidades de Apoyo de las Secretarías, Artículo 110 y Sección Primera de las Áreas de Administración, Artículo 111.

Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.



Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe requisición para compra o servicio de alguna de las direcciones de la secretaría.	Requisición para compra o servicio.	Coordinador(a) Administrativo(a)

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Solicita tres cotizaciones a diversos proveedores.	Cotizaciones.	Auxiliar Administrativo(a)
Verifica disponibilidad de presupuesto en el SIMA. Nota: En caso de requerir una adecuación presupuestaria, la Secretaría deberá apegarse a lo establecido en el Manual para la Administración del Gasto Público del Municipio de Pachuca de Soto.	Reporte SIMA.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Elabora cuadro comparativo de precios, incluyendo observaciones.	Cuadro comparativo.	Auxiliar Administrativo(a)
Llena y emite orden de compra o servicio a proveedor seleccionado.	Orden de compra o servicio.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Recibe bienes y/o servicios.	Bien físico y/o servicio recibido.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Llena acuse de recibo de bienes y/o servicios.	Acuse de recibo.	Auxiliar Administrativo(a)
Solicita factura.	CFDI en XML y PDF.	Auxiliar Administrativo(a)
Llena registro de compromiso y solicitud de pago en el SIMA.	Registro en SIMA y base de datos interna.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Ingresa a la Dirección de Contabilidad de la Secretaría de la Tesorería la solicitud de pago generada en SIMA acompañada de la documentación soporte: a) Requisición b) Cotizaciones c) Cuadro comparativo d) Orden de compra e) Acuse de recibido f) Factura g) Leyenda alusiva al gasto h) Evidencia física, fotográfica y/o resguardo de activo fijo en su caso	Acuse de recibido de la solicitud de pago autorizada.	Coordinador(a) Administrativo(a)



Da seguimiento al pago a proveedor a través del SIMA.	Módulo de seguimiento a solicitud de pago en SIMA.	Coordinador(a) Administrativo(a)
---	--	----------------------------------

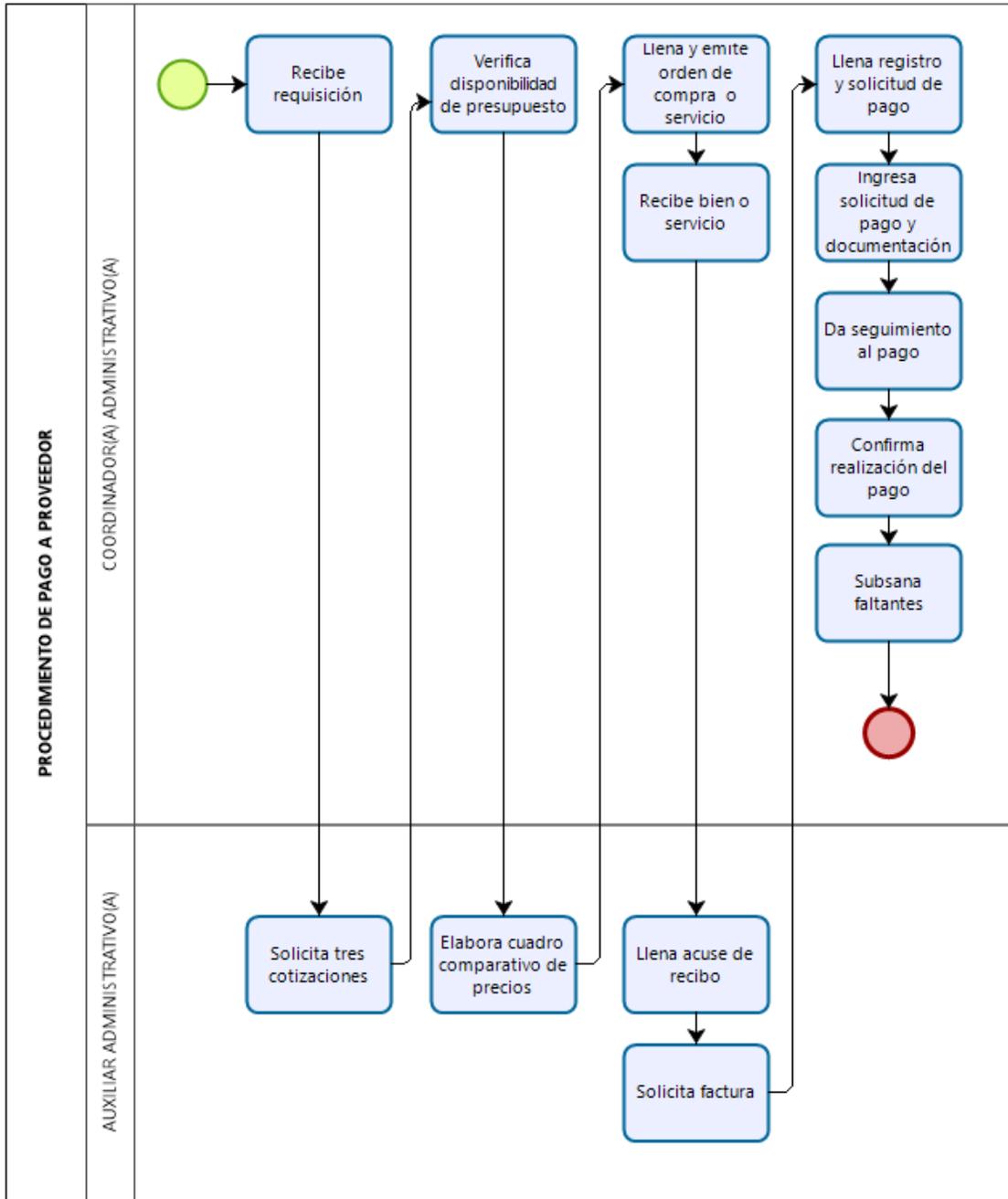
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Confirma realización del pago correspondiente en SIMA.	SIMA	Coordinador(a) Administrativo(a)

D) Fase de actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Subsana faltantes u observaciones al trámite por los que el pago no haya sido liberado.	N/A	Coordinador(a) Administrativo(a)

E) Diagrama de Flujo





12. Procedimiento de Adquisiciones de Bienes y Servicios

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

Cuando exista la necesidad de adquirir bienes o servicios para la operación, por un monto superior a \$60,000.00 (más IVA), se requiere hacer el procedimiento a través de la Dirección de Compras y Suministros, conforme a lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Servicios del Estado de Hidalgo.

Objetivo

Adquirir bienes y servicios para la operación, por un monto superior a \$60,000.00 (más IVA).

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la requisición de compra o servicio hasta la verificación de la recepción del bien o servicio adquirido.

Terminología

SIMA.- Sistema Integral Municipal Administrativo.

Políticas y lineamientos internos

- 1.- Las adquisiciones de bienes o servicios por montos superiores a los \$60,000 (más IVA), serán previstas por la Secretaría de forma anual, al momento de integrar el anteproyecto de presupuesto.
- 2.- La Secretaría de la Tesorería Municipal está facultada para que durante el ejercicio fiscal pueda realizar las adecuaciones presupuestarias que impliquen modificar la estructura programática y financiera del presupuesto de egresos, así como a los calendarios presupuestales respectivos de los recursos públicos asignados a las dependencias, sujetas a control presupuestal por parte de ésta.
- 3.- Las dependencias podrán solicitar a la Secretaría de la Tesorería Municipal adecuaciones presupuestarias compensadas a través de transferencias.
- 4.- La Secretaría de la Tesorería Municipal realizar adecuaciones al Presupuesto de Egresos Aprobado de las Dependencias, en cualquier momento, para dar atención a necesidades prioritarias del municipio, observando para ello lo previsto en el Presupuesto de Egresos.
- 5.- Los procedimientos derivados de las adecuaciones presupuestarias referidas en los párrafos previos, podrán consultarse en el Manual para la Administración del Gasto Público del Municipio de Pachuca de Soto.



6.- Apegarse a lo establecido en el Manual para la Administración del Gasto Público del Municipio de Pachuca de Soto.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo XIV De las Unidades de Apoyo de las Secretarías, Artículo 110 y Sección Primera de las Áreas de Administración, Artículo 111.

Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del Estado de Hidalgo y su reglamento vigente.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su reglamento vigente.

Ley de Presupuesto y Contabilidad Gubernamental del Estado de hidalgo para el Ejercicio Fiscal en curso.

Presupuesto de Egresos de la Federación.

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Integra anteproyecto de presupuesto en donde se anticipa la necesidad de adquisición de bienes o servicios por un monto superior a \$60,000 (más IVA)	Anteproyecto de presupuesto.	Secretario(a) Particular
Confirma aprobación de presupuesto para adquisición de bienes y servicios proyectados en la Secretaría	Oficio de Presupuesto Autorizado para el Ejercicio Fiscal.	Secretario(a) de la Tesorería Municipal
Recibe requisición para compra o servicio de alguna de las direcciones de la secretaría, describiendo las especificaciones requeridas.	Requisición para compra o servicio.	Coordinador(a) Administrativo(a)

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Verifica disponibilidad de presupuesto en el SIMA. Nota: En caso de requerir una adecuación presupuestaria, la Secretaría deberá apegarse a lo establecido en el Manual para la Administración del Gasto Público del Municipio de Pachuca de Soto.	Reporte SIMA.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Solicita oficio de autorización presupuestal que valide la disponibilidad de presupuesto a la Dirección de Presupuesto y Contabilidad de la Secretaría de la Tesorería Municipal.	Oficio de autorización presupuestal.	Secretario(a) Particular



Emite un oficio de solicitud de adquisición de bien o servicio a la Dirección de Compras y Suministros de la Secretaría de Administración acompañado de la siguiente documentación copia del de autorización presupuesta emitido por la Dirección de Presupuesto y Contabilidad.	Oficio de solicitud de adquisición de bien o servicio.	Secretario(a) Particular
Entrega formato autorizado de requisición de bienes y servicios (requisitado en SIMA) a la Dirección de Compras y Suministros.	Formato de requisición de bienes y servicios.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Entrega formato autorizado de salida de almacén (requisitado en SIMA) al almacén central dependiente de la Dirección de Compras y Suministros.	Formato de salida de almacén.	Coordinador(a) Administrativo(a)

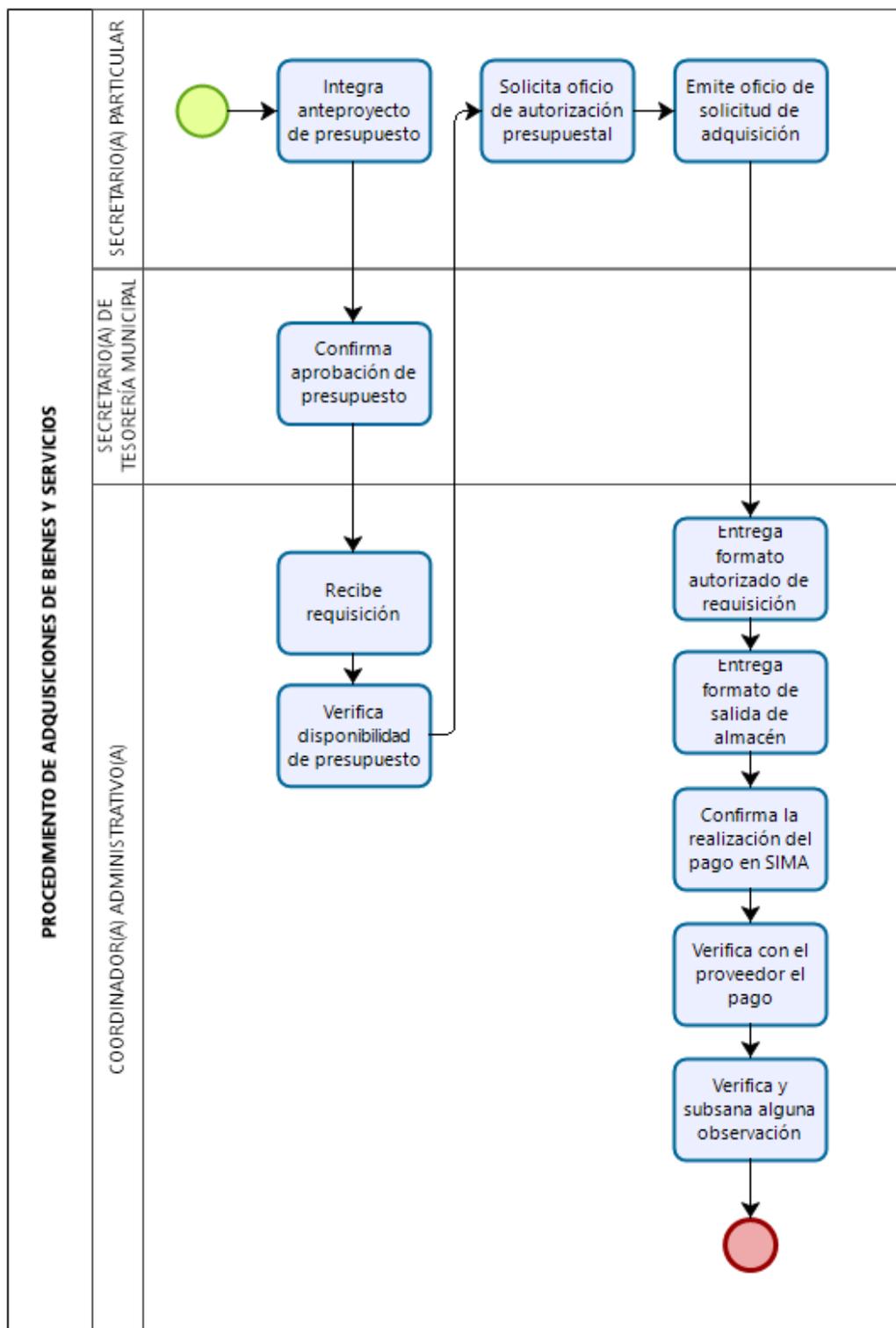
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Confirma la realización del pago correspondiente al proveedor en SIMA.	SIMA	Coordinador(a) Administrativo(a)
Establece contacto con el proveedor para comunicar y verificar que su pago quedó realizado.	Llamada telefónica.	Coordinador(a) Administrativo(a)

D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Verifica y subsana si existe alguna observación por la cual no se haya liberado el pago.	Llamada telefónica.	Coordinador(a) Administrativo(a)

E) Diagrama de Flujo





13. Procedimiento de Solicitud de Resguardo de Activo Fijo

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

Conforme al capítulo XIV del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, las secretarías se podrán auxiliar de un área encargada de la administración y de proveer lo necesario para la realización de sus funciones sustantivas. En este sentido será la Coordinación Administrativa quien opere los procedimientos administrativos definidos por las secretarías correspondientes según la materia, para proveer a la Secretaría Particular de los recursos humanos, financieros y materiales para el desempeño de sus funciones.

Objetivo

Documentar el procedimiento a seguir para el registro y control de inventarios de los enseres menores y del activo no circulante que se utilizan dentro de Secretaría Particular para la operación de sus funciones.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la solicitud de alta de un bien mueble o intangible hasta el registro y control de inventarios de la Secretaría Particular.

Terminología

SIMA: Sistema Municipal Administrativo

NUE: Número Único de Entidad, clave numérica de cuatro dígitos, asignada a cada una de las Secretarías, direcciones, coordinaciones y cualquier otra área, que conforman la estructura orgánica del Municipio de Pachuca de Soto.

CONSEJO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN CONTABLE (CONAC): Es el órgano de coordinación para la armonización de la contabilidad gubernamental y tiene por objeto la emisión de las normas contables y lineamientos para la generación de información financiera que aplicarán los entes públicos.

CLASIFICADOR POR OBJETO DEL GASTO (COG): Instrumento estipulado por el CONAC que permite la obtención de información para el análisis y seguimiento de la gestión financiera gubernamental, es considerado la clasificación operativa que permite conocer en qué se gasta, (base del registro de las transacciones económico-financieras) y a su vez permite cuantificar la demanda de bienes y servicios que realiza el Sector Público.

PARTIDA: Es el nivel de agregación más específico en el cual se describen las expresiones concretas y detalladas de los bienes y servicios que se adquieren y se compone de:

- a) La Partida Genérica se refiere al tercer dígito, el cual logrará la armonización a todos los niveles de gobierno.



- b) La Partida Específica corresponde al cuarto dígito, el cual permitirá que las unidades administrativas o instancias competentes en materia de Contabilidad Gubernamental y de Presupuesto de cada orden de gobierno, con base en sus necesidades, generen su apertura, conservando la estructura básica (capítulo, concepto y partida genérica), con el fin de mantener la armonización con el Plan de Cuentas.

Políticas y lineamientos internos

1.- Los bienes muebles e intangibles para su control se clasifican en los siguientes conceptos:

Enseres menores: Los bienes muebles e intangibles cuyo costo unitario de adquisición sea menor a 70 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA), podrán registrarse contablemente como un gasto y serán sujetos a los controles correspondientes que la Secretaría de Administración determine.

Activo no circulante: Los bienes muebles e intangibles cuyo costo unitario de adquisición sea igual o superior a 70 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA), se registrará contablemente como un aumento en el activo no circulante y se deberán identificar en el control administrativo para efectos de conciliación contable. Excepto en el caso de intangibles, cuya licencia tenga vigencia menor a un año, caso en el cual se le dará, el tratamiento de gasto del periodo.

2.- Solo podrán darse de baja, los bienes muebles que cuenten con la autorización correspondiente y en apego a los lineamientos emitidos por el CONAC.

3.- Apegarse a lo establecido en el Manual para la Administración del Gasto Público del Municipio de Pachuca de Soto.

4.- Apegarse a los lineamientos establecidos en la materia por la Secretaría de Administración.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo XIV De las Unidades de Apoyo de las Secretarías, Artículo 110 y Sección Primera de las Áreas de Administración, Artículo 111.

Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Envía a la Dirección de Compras y Suministros oficio de solicitud de alta de bien mueble o intangible en el SIMA, para obtener una clave de clasificación.	Solicitud de bien mueble o intangible (SIMA).	Coordinador(a) Administrativo(a)



B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Obtiene clave de clasificación vía telefónica.	Clave de clasificación.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Solicita al Departamento de Activo Fijo de la Dirección de Servicios Generales la elaboración del resguardo correspondiente, proporcionando clave de clasificación, nombre de resguardante, nombre del responsable de la entidad y Nue de adscripción, ésta deberá corresponder a la Nue de la partida en la que se ejercerá el gasto por la adquisición del bien.	Solicitud de elaboración de resguardo.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Gestiona las firmas correspondientes en el resguardo y lo devuelve al Departamento de Activo Fijo para obtener la firma del Director de Servicios Generales.	Resguardo de activo fijo.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Pega la etiqueta proporcionada por el Departamento de Activo Fijo en el bien.	Código de barras.	Coordinador(a) Administrativo(a)
Recibe copia del resguardo para archivo, el original se conserva en el área resguardante	Copia de resguardo.	Coordinador(a) Administrativo(a)

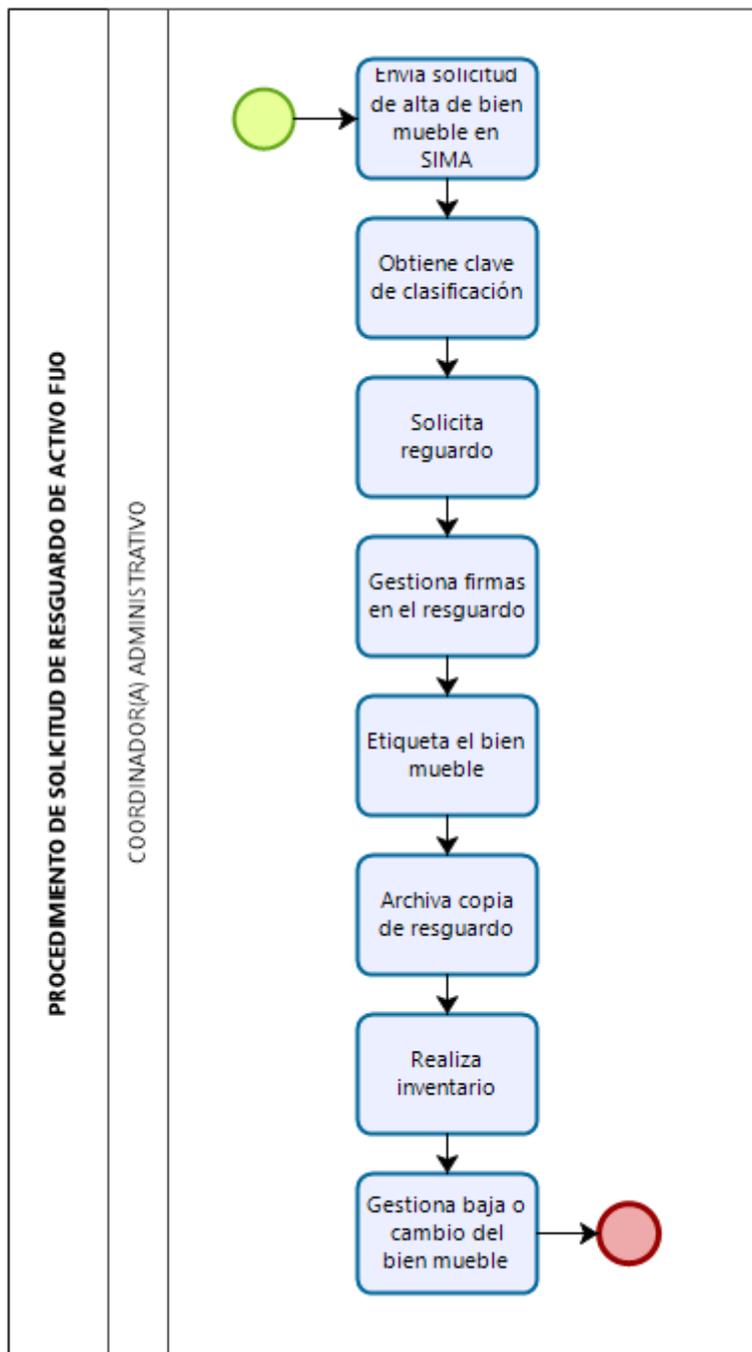
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Realiza inventario físico.	Listados de inventario.	Coordinador(a) Administrativo(a)

D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Gestiona baja o cambio de área del bien mueble o intangible.	Solicitud de baja o cambio.	Coordinador(a) Administrativo(a)

E) Diagrama de Flujo





Dirección de Giras y Logística

1. Procedimiento para el Desarrollo de Giras

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por la Secretaría Particular.

Prólogo

A la Dirección de Giras y Logística le corresponde coordinar, proporcionar apoyo logístico que se requiera para su realización y supervisar el desarrollo de las giras de trabajo de la o el Presidente Municipal.

Objetivo

Garantizar la ejecución organizada y consecución ordenada de las actividades de la o el Presidente Municipal que forman parte de una gira programada a efecto de facilitar el logro de los objetivos planteados para la misma, maximizando el aprovechamiento de los tiempos en la agenda oficial.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la confirmación de la asistencia a una gira hasta la conclusión de la misma, una vez que la o el Presidente Municipal se ha retirado.

Terminología

GIRA: Actividad, acontecimiento o reuniones de trabajo organizado por la iniciativa privada, sociedad civil o diferentes dependencias del estado y la federación. Se propicia a partir de la recepción de una invitación.

PRE-GIRA: Junta o reunión previa con los involucrados en la organización de una gira o evento, para precisar actividades a desarrollar en el mismo, realizar recorridos previos de los puntos contemplados, a efecto de anticipar requerimientos, orden del día, montaje, presídium, puntos de seguridad y cualquier detalle que permita una adecuada preparación para la intervención de la o el Presidente Municipal.

LOGÍSTICA: Conjunto de actividades que siguen una secuencia lógica y/o cronológica para ir articulando los recursos necesarios para la realización de una gira o un evento.

PUNTOS DE SEGURIDAD: Rutas de acceso, ruta de salida, ruta de evacuación en caso de emergencia, punto de contacto con protección civil, punto de contacto con seguridad pública, aseguramiento mamparas, gradas y objetos voluminosos sensibles a caer, ubicación segura para la audiencia.

Políticas y lineamientos internos



- 1.- En el desarrollo de todas las giras de trabajo se deberán observar y respetar los lineamientos de imagen institucional definidos por comunicación social.
- 2.- El presídium deberá estar compuesto preferentemente por una cantidad non de personas.
- 3.- El acomodo de las autoridades comienza colocando a la máxima autoridad en el centro, alternando de ahí al de mayor rango jerárquico a la derecha y el que le sigue a su izquierda, así sucesivamente con el resto de los integrantes.
- 4.- En caso de que el presídium esté integrado por un número par de personas, las dos autoridades de máxima jerarquía se colocarán al centro y alternando de ahí al de mayor rango jerárquico a la derecha y el que le sigue a su izquierda, así sucesivamente con el resto de los integrantes.
- 5.- Cuando todos los integrantes del presídium tengan la misma jerarquía se colocarán en orden alfabético.
- 6.- Las personas con menor rango jerárquico harán uso de la voz al principio y cerrarán las autoridades con mayor rango jerárquico.
- 7.- En el caso de que se tenga la presencia de la autoridad de Gobierno del Estado, se hará uso de la voz en el siguiente orden: el anfitrión del evento, Presidente Municipal y autoridad de Gobierno del Estado.
- 8.- Los Honores a la Bandera Nacional de los Estados Unidos Mexicanos así como la entonación del Himno Nacional serán obligatorios en los Actos Solemnes y Conmemoraciones Cívicas en el municipio.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo II De las Unidades de Apoyo a la o el Presidente Municipal, Sección Primera Del Presidente Municipal, Artículo 23 y Artículo 25. Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe la confirmación de la aceptación de una invitación a una actividad, acontecimiento o reunión de trabajo, organizado por la iniciativa privada, sociedad civil, el estado o la federación.	Agenda electrónica.	Director (a) de Giras y Logística
Establece contacto con el organizador para revisar la carpeta de la actividad, acontecimiento o reunión de trabajo, y coordinar la participación de la o el Presidente Municipal en	Orden del día.	Asistente administrativo(a)



la ejecución del mismo.		
-------------------------	--	--

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Realiza pre-gira y envía tarjeta por escrito con la descripción de la actividad a la o el Secretario Particular, el día previo.	Carpeta del evento o Tarjeta pre-gira.	Director (a) de Giras y Logística
Arriba al lugar el día de la cita una hora antes y verifica dónde se ubicará la o el Presidente Municipal.	Check-List de logística.	Supervisor(a)
Inicia operativo de recibimiento de la o el Presidente Municipal, para su traslado y acomodo a su lugar veinte minutos antes de la hora de inicio.	N/A	Director (a) de Giras y Logística
Monitorea la consecución de los puntos del orden del día.	Orden del día.	Supervisor(a)
Supervisa el desarrollo de la gira.	N/A	Director (a) de Giras y Logística
Se archiva tarjeta informativa, formato de pre-gira y check-list.	Carpeta.	Asistente Administrativo(a)

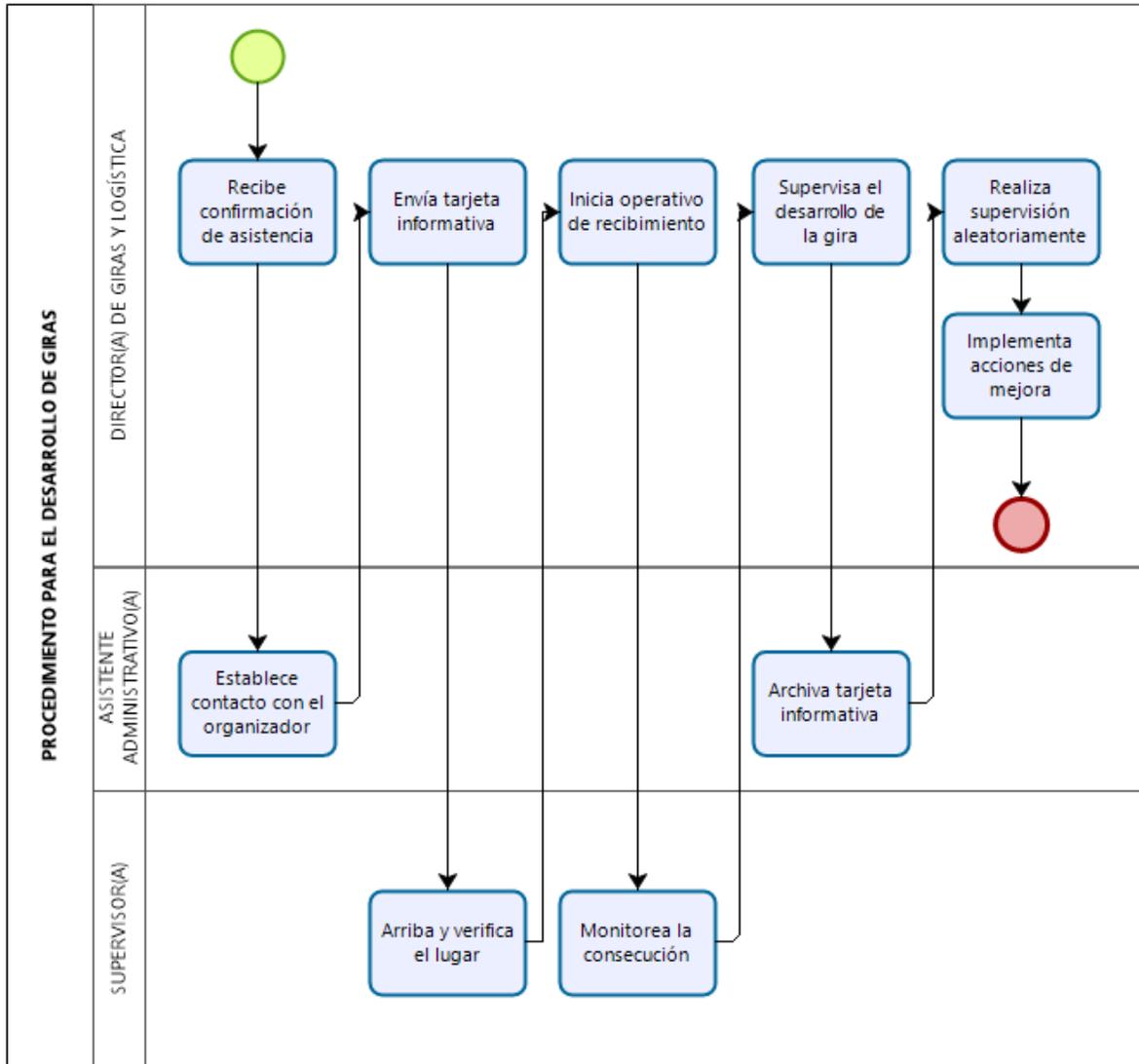
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Mensualmente y de manera aleatoria se realiza una supervisión a los formatos de giras y tarjeta informativas, para corroborar que se estén realizando las actividades de acuerdo a los lineamientos.	Formato de Revisión.	Director (a) de Giras y Logística

D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Si en la verificación se detectaron desviaciones en los procesos, errores u omisiones se implementarán acciones para mejorar los procesos de las giras a las que asiste.	Formato de Revisión.	Director (a) de Giras y Logística

E) Diagrama de Flujo





2. Procedimiento para el Desarrollo de Eventos

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por la Secretaría Particular.

Prólogo

A la Dirección de Giras y Logística le corresponde verificar que la organización de los eventos y actos oficiales que presida la o el Presidente Municipal cumpla con las condiciones adecuadas para su desarrollo y con las medidas apropiadas de seguridad.

Objetivo

Garantizar la ejecución organizada y consecución ordenada de los eventos y actos oficiales programados de la o el Presidente Municipal a efecto de facilitar el logro de los objetivos planteados para la misma, maximizando el aprovechamiento de los tiempos en la agenda oficial.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la confirmación de la asistencia a un evento, hasta la prestación de apoyo que le sea requerido por la o el Presidente Municipal durante su asistencia.

Terminología

EVENTO: Actividad, acontecimiento o acto oficial que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, organizado por alguna dependencia de la Administración Pública Municipal. Se propicia a partir de la recepción de una ficha técnica con la que se solicita la asistencia de la o el Presidente Municipal para encabezarlo.

PRE-GIRA: Junta o reunión previa con los involucrados en la organización de una gira o evento, para precisar actividades a desarrollar en el mismo, realizar recorridos previos de los puntos contemplados, a efecto de anticipar requerimientos, orden del día, montaje, presídium, puntos de seguridad y cualquier detalle que permita una adecuada preparación para la intervención de la o el Presidente Municipal.

LOGÍSTICA: Conjunto de actividades que siguen una secuencia lógica y/o cronológica para ir articulando los recursos necesarios para la realización de una gira o un evento.

PRESIDIUM: Es el sitio de honor, que puede ser de pie o sentado, donde se ubica a los invitados que presiden el evento. Suele colocarse al centro, por lo general, así todos los asistentes pueden observarlo sin dificultad.

PUNTOS DE SEGURIDAD: Rutas de acceso, ruta de salida, ruta de evacuación en caso de emergencia, punto de contacto con protección civil, punto de contacto con seguridad pública, aseguramiento mamparas, gradas y objetos voluminosos sensibles a caer, ubicación segura para la audiencia.



Políticas y lineamientos internos

- 1.- La o el Presidente Municipal asistirá a los actos y eventos sociales del Ayuntamiento, excepcionalmente delegará a algún miembro del mismo o titular de la administración para realizar dicha función.
- 2.- En el desarrollo de todos los eventos del municipio se deberán observar y respetar los lineamientos de imagen institucional definidos por comunicación social.
- 3.- El presídium deberá estar compuesto preferentemente por una cantidad non de personas.
- 4.- El acomodo de las autoridades comienza colocando a la máxima autoridad en el centro, alternando de ahí al de mayor rango jerárquico a la derecha y el que le sigue a su izquierda, así sucesivamente con el resto de los integrantes.
- 5.- En caso de que el presídium este integrado por un número par de personas, las dos autoridades de máxima jerarquía se colocarán al centro y alternando de ahí al de mayor rango jerárquico a la derecha y el que le sigue a su izquierda, así sucesivamente con el resto de los integrantes.
- 6.- Cuando todos los integrantes del presídium tengan la misma jerarquía se colocarán en orden alfabético.
- 7.- Las personas con menor rango jerárquico harán uso de la voz al principio y cerrarán las autoridades con mayor rango jerárquico.
- 8.- En el caso de que se tenga la presencia de la autoridad de Gobierno del Estado, se hará uso de la voz en el siguiente orden: el anfitrión del evento, Presidente Municipal y autoridad de Gobierno del Estado.
- 9.- Los Honores a la Bandera Nacional de los Estados Unidos Mexicanos así como la entonación del Himno Nacional serán obligatorios en los Actos Solemnes y Conmemoraciones Cívicas en el municipio.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo II De las Unidades de Apoyo a la o el Presidente Municipal, Sección Primera Del Presidente Municipal, Artículo 23 y Artículo 25. Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe confirmación de que la o el Presidente Municipal presidirá una actividad o acontecimiento organizado por alguna dependencia del municipio, que se haya generado a partir de una ficha técnica en la que se solicita el espacio en	Agenda electrónica.	Director (a) de Giras y Logística



agenda.		
Establece contacto con el responsable del evento para revisar la ficha técnica y coordinar su ejecución.	Ficha técnica de las áreas.	Supervisor(a)
Visita el lugar del evento con las demás áreas involucradas y proveedores de servicios para coordinarse en la logística (días previos al evento).	Tarjeta pre-gira (preliminar).	Director (a) de Giras y Logística
Registra tiempo de recorridos, condiciones de lugar, puntos que favorecen a la realización del evento, así como puntos desfavorables (días previos al evento).	Tarjeta pre-gira (preliminar).	Supervisor(a)
Dialoga y acuerda el montaje, acomodo de presídium y puntos de seguridad con el área encargada del evento (días previos al evento).	Tarjeta pre-gira (preliminar).	Director (a) de Giras y Logística

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Envía por escrito la descripción del evento en una tarjeta informativa a la o el Secretario Particular, el día previo.	Carpeta del evento o Tarjeta pre-gira.	Director (a) de Giras y Logística
Arriba al lugar del evento dos horas antes para supervisar el montaje (templete, sillas, pódium, lona back, pendones, carpa, audio, etc.).	Ficha técnica.	Supervisor(a)
Realiza actividades de apoyo al montaje y pruebas de funcionamiento de equipo (audio, proyecciones, etc.).	Check-List de logística.	Asistente Administrativo(a)
Inicia operativo de recibimiento de la o el Presidente Municipal, para su traslado y acomodo a su lugar veinte minutos antes del evento.	Tarjeta informativa.	Director (a) de Giras y Logística
Monitorea la consecución de los puntos del orden del día.	Orden del día.	Supervisor(a)
Supervisa el desarrollo de la realización del evento.	N/A	Director (a) de Giras y Logística
Gira instrucciones a los asistentes operativos para recoger el material utilizado al finalizar el evento.	N/A	Director (a) de Giras y Logística
Archiva tarjeta informativa, formato de pre-giras y check-list.	Carpeta.	Asistente Administrativo(a)

E) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Realiza mensualmente y de manera aleatoria la supervisión a los formatos de eventos y tarjetas informativas, para corroborar que se estén realizando las actividades de acuerdo a los procedimientos.	Formato de Revisión.	Director (a) de Giras y Logística

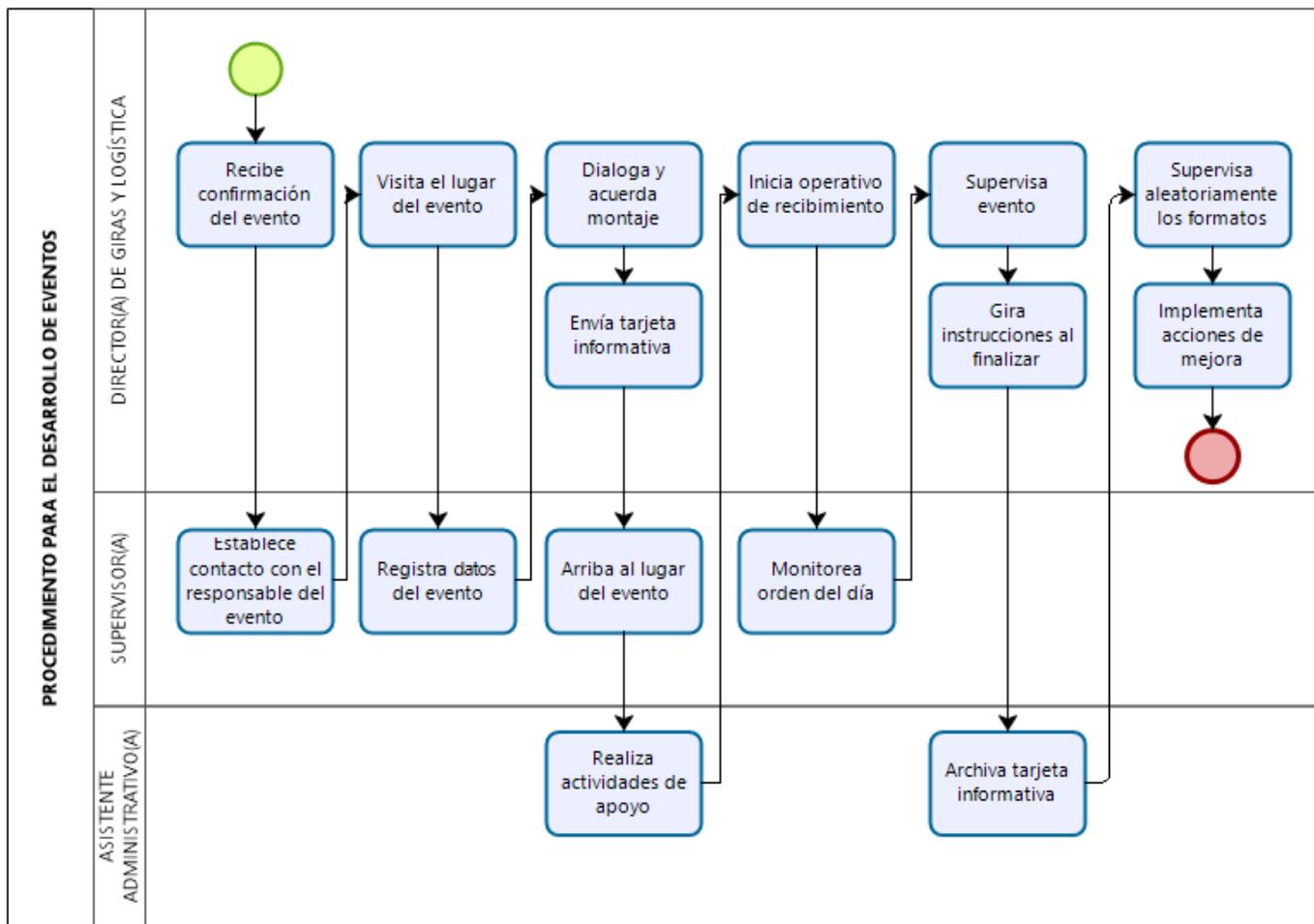
F) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de	Responsable
----------------------	----------------	-------------



	Control	
Implementa acciones para mejorar los procesos en los eventos desarrollados, si en la verificación se detectaron desviaciones en los procesos, errores u omisiones.	Formato de Revisión.	Director (a) de Giras y Logística

G) Diagrama de Flujo





Dirección de Relaciones Públicas.

1. Procedimiento de Relaciones Públicas en Eventos y Actos Oficiales.

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por la Secretaría Particular.

Prólogo

La Dirección de Relaciones Públicas es la encargada de asesorar las actividades orientadas a generar vínculos con los distintos grupos de interés, de brindar apoyo y acompañamiento en los eventos y actos oficiales y conducir en ellos actividades de protocolo y relaciones públicas con representantes de dependencias y organizaciones nacionales e internacionales, para contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional de la Administración Pública Municipal.

Objetivo

Brindar acompañamiento en la programación, organización y realización de eventos y actos oficiales de la o el Presidente Municipal, vigilando la aplicación de protocolos y requerimientos necesarios para la realización de los mismos, cuidando la imagen de la Presidencia Municipal y de sus autoridades.

Alcance

Este procedimiento es aplicable para la programación, organización y realización de eventos y actos oficiales de la o el Presidente Municipal.

Terminología

EVENTO: Actividad, acontecimiento o acto oficial que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, organizado por alguna dependencia de la Administración Pública Municipal. Se propicia a partir de la recepción de una ficha técnica con la que se solicita la asistencia de la o el Presidente Municipal para encabezarlo.

ACTO OFICIAL: Acto o ceremonia que se realiza con determinados formalismos y es organizado por un gobierno o alguna autoridad.

PROTOCOLO: Conjunto de usos, costumbres, cortesías y técnicas que regulan y planifican el desarrollo de los actos para establecer un orden de invitados y símbolos de los actos o eventos del Municipio.

Políticas y lineamientos internos

1. En el desarrollo de todos los eventos y actos oficiales, se deberán observar y respetar los lineamientos de imagen institucional definidos por comunicación social.



- Para eventos organizados al exterior del municipio, el Director de Relaciones Públicas acompañará a la o el Presidente Municipal como parte de su comitiva.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo II De las Unidades de Apoyo a la o el Presidente Municipal, Sección Primera Del Presidente Municipal, Artículo 23 y Artículo 26. Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Recibe de la Secretaria Particular la información general del evento.	Ficha Técnica.	Director(a) de Relaciones Públicas
Identifica requerimientos adicionales, según apliquen a cada evento o acto oficial: <ul style="list-style-type: none"> a) Definición de lista de invitados. b) Realización y entrega de invitaciones. c) Gestión de confirmaciones. d) Diseño e impresión de reconocimientos a invitados especiales. e) Preparación de obsequios a invitados especiales. f) Provisión de elementos previstos en protocolos particulares. 	Lista de Requerimientos.	Director(a) de Relaciones Públicas

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Asesora la logística del evento o acto protocolario.	Ficha Técnica.	Director(a) de Relaciones Públicas
Asigna funciones al personal que se encargará de prestar apoyo en el evento.	Ficha Técnica.	Director(a) de Relaciones Públicas
Apoya en la organización del evento o acto protocolario.	Ficha Técnica.	Asistente Administrativo(a)
Recibe a funcionarios e invitados especiales durante el evento o acto protocolario.	Lista de asistentes.	Director(a) de Relaciones Públicas



Supervisa el desarrollo del evento, para que siga el protocolo definido.	Ficha Técnica.	Director(a) de Relaciones Públicas
Procura atención a los invitados especiales, comisiones, embajadores o autoridades civiles o políticas que asisten al evento (durante y en su caso, después del evento).	N/A	Director(a) de Relaciones Públicas

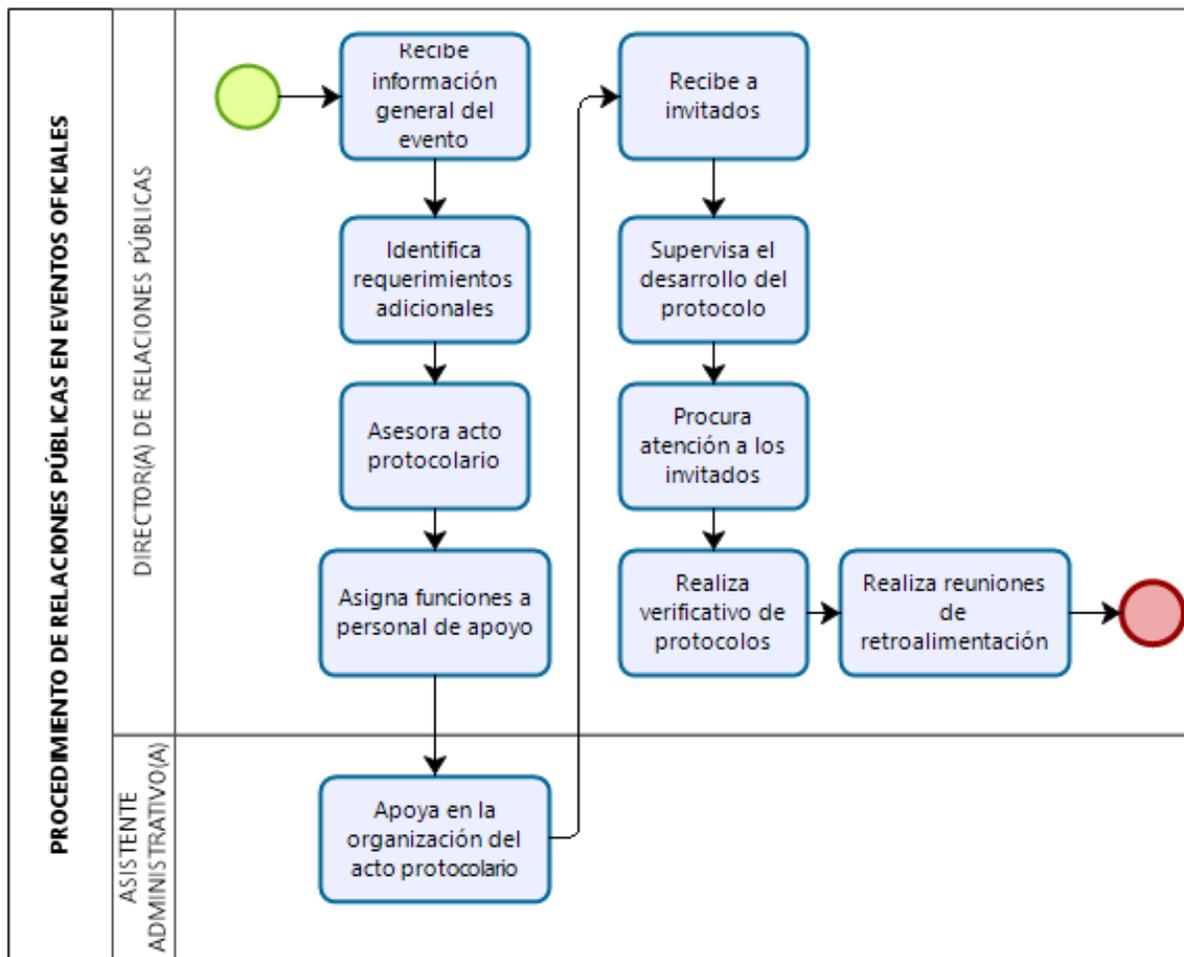
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Realiza un verificativo en el cumplimiento de protocolos y materiales.	Ficha técnica del evento/tarjeta pre-gira.	Director(a) de Relaciones Públicas

D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Realiza reuniones con todos los integrantes de la Dirección, con el propósito de retroalimentar la realización de los eventos, puntualizando áreas de mejora.	Registro de mejoras.	Director(a) de Relaciones Públicas

E) Diagrama de Flujo





2. Procedimiento del Módulo de Registro y Orientación.

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por la Secretaría Particular.

Prólogo

Para llevar a cabo un registro y control de acceso de visitantes a las instalaciones de Casa Rule, se ha dispuesto un Módulo de Registro y Orientación. Su operación corre a cargo de la Dirección de Relaciones Públicas. Si bien, no tiene una atribución formal para informar sobre servicios y trámites municipales, por ser un primer punto de contacto con el ciudadano que llega a la Presidencia Municipal, se brinda orientación general sobre los horarios de atención, localización de las áreas y trámites y servicios brindados, y requerimientos para los trámites más demandados.

Objetivo

Ser un filtro de acceso al edificio sede de la o el Presidente Municipal y el Ayuntamiento, a través del cual se pueda operar un registro ordenado y sistematizado de las y los ciudadanos que acuden e ingresan a Casa Rule, que en consecuencia permita brindarles una primera atención y orientación respecto de los trámites y servicios que requieren y coadyuve a garantizar la seguridad del recinto al contar con la plena identificación o acreditación de los funcionarios y visitantes que ingresan.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la identificación y registro de los visitantes que acuden a Casa Rule, hasta que estos se retiran de las instalaciones.

Terminología

VISITANTE: Persona que acude y/o realiza alguna solicitud de trámites y servicios, la solicitud se puede hacer por escrito o presencial.

ORIENTACIÓN GENERAL: Información brindada a las y los ciudadanos respecto de la realización de trámites y servicios, para que sean canalizados al área correspondiente.

IDENTIFICACIÓN OFICIAL: Documentos con los que una persona física puede acreditar su identidad. Puede ser credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, pasaporte, licencia de conducir, la Cartilla del Servicio Militar Nacional o la cédula profesional.

Políticas y lineamientos internos

1.- Los horarios de atención son de lunes a viernes de 8:00 a 16:30 horas.



2.- Todo funcionario que labore en la Presidencia Municipal (Casa Rule), deberá portar e gafete que lo identifique como tal.

3.- Todo visitante que desee ingresar la Presidencia Municipal (Casa Rule), deberá presentar una identificación oficial (credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral, pasaporte, licencia de conducir, la Cartilla del Servicio Militar Nacional o la cédula profesional). En casos muy particulares y de forma extraordinaria, en casos de ciudadanas y ciudadanas de grupos vulnerables, que no cuenten con alguna identificación oficial, se obtendrá autorización de la Dirección de Relaciones Públicas para facilitar el acceso, previo reconocimiento de las personas.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo II De las Unidades de Apoyo a la o el Presidente Municipal, Sección Primera Del Presidente Municipal, Artículo 23 y Artículo 26. Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Acude a las instalaciones de Presidencia Municipal (Casa Rule) a realizar algún trámite y/o servicio.	Identificación.	Ciudadano (a)
Informa y orienta al ciudadano (a) sobre los requisitos necesarios para la realización de algún trámite o servicio.	Check List correspondiente a cada uno de los trámites que se realizan en Presidencia Municipal.	Recepcionista

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Solicita al ciudadano (a) su identificación oficial.	Identificación.	Recepcionista
Entrega gafete oficial de visitante para que acceda a las instalaciones de la Presidencia Municipal (Casa Rule) a la realización de su trámite o servicio.	Gafete.	Recepcionista
Resguarda la identificación oficial.	Fichero.	Recepcionista
Indica al ciudadano (a) la ubicación física de la oficina que corresponda para la realización de su trámite o servicio.	Ubicación.	Recepcionista
Captura de datos de identificación en la base de datos interna para control y registro de visitantes.	Base de datos interna.	Recepcionista
Devuelve (a) gafete de visitantes.	Gafete.	Ciudadano (a)
Devuelve la identificación oficial una vez que el ciudadano (a) realizó su trámite o servicio.	Identificación.	Recepcionista



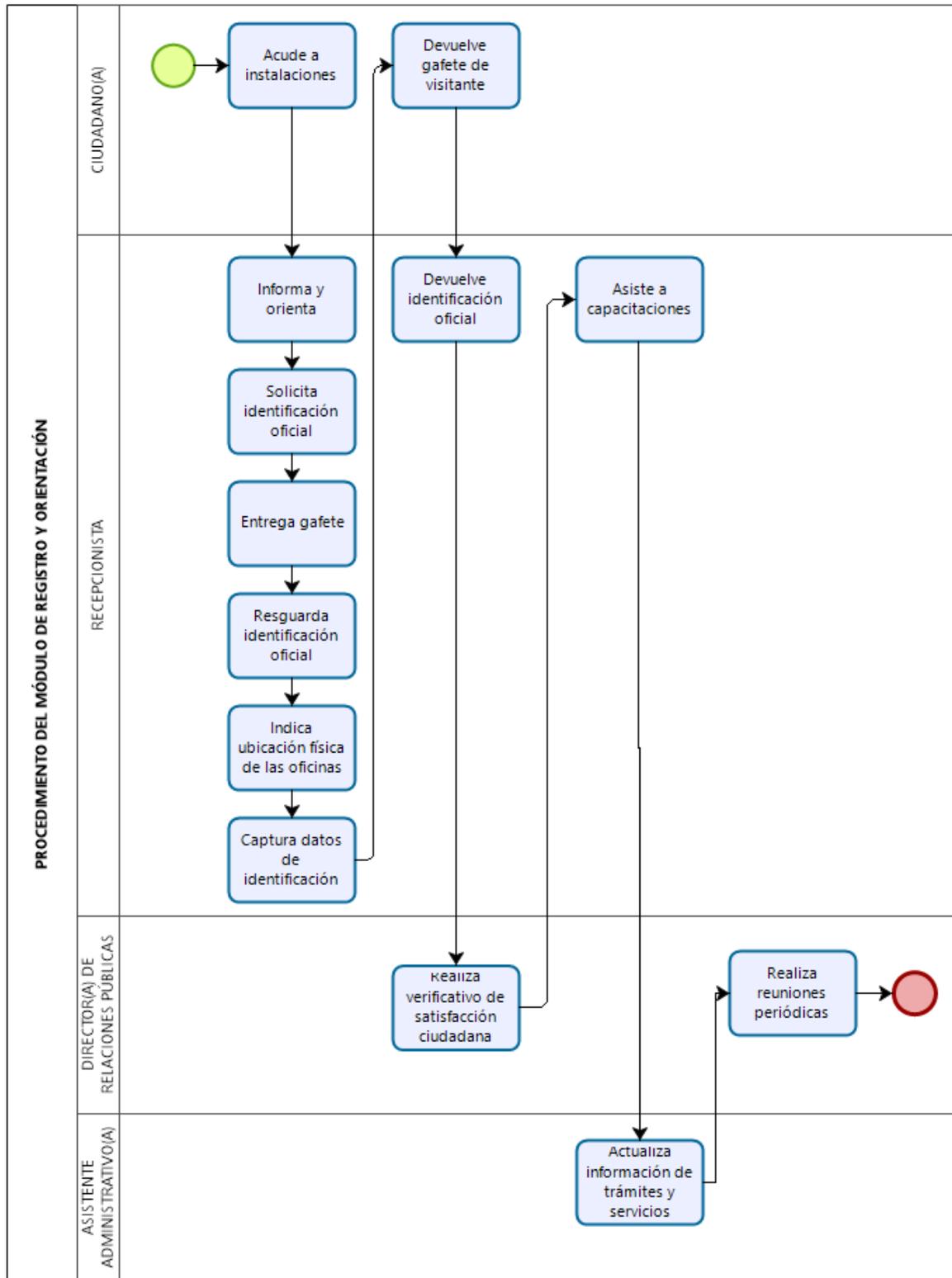
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Realiza un verificativo mensual en los resultados obtenidos respecto a la satisfacción de los ciudadanos (as) que acuden a realizar algún trámite.	Resultados mensuales de satisfacción ciudadana.	Director(a) de Relaciones Públicas

D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Asiste a capacitaciones enfocadas a atención ciudadana, con la intención de una mejora continua.	Documento que acredita participación.	Recepcionista
Actualiza la información a proporcionar sobre trámites y servicios (costos, requisitos, descuentos vigentes para grupos vulnerables, etc.)	Check List correspondiente a cada uno de los trámites que se realizan en Presidencia Municipal.	Asistente Administrativo(a)
Realiza reuniones periódicas con el equipo que opera el módulo de registro y orientación, para retroalimentar sobre la importancia de brindar un servicio de calidad a las y los ciudadanos.	N/A	Director(a) de Relaciones Públicas

E) Diagrama de Flujo





3. Procedimiento de Control de Directorio Institucional

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por la Secretaría Particular.

Prólogo

A la Dirección de Relaciones Públicas le corresponde elaborar y mantener actualizado el directorio de la Administración Pública Municipal, Estatal, Federal y de organizaciones de los diferentes sectores de la sociedad, que permita establecer contacto permanente con estos a través de diversas acciones, tanto para la generación de vínculos y sinergias que puedan aprovecharse en pro del desarrollo de programas y proyectos que beneficien a la población del municipio, como para su involucramiento en actividades de difusión de las acciones que se realizan.

Objetivo

Centralizar la integración y sistematizar la actualización de una base de datos que contenga los datos de contacto de representantes de los diferentes órdenes de gobierno y sectores de la sociedad y de población de los diferentes grupos de interés relevantes para el quehacer de la Presidencia Municipal.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a las actividades que van desde la captura y actualización de los datos de cada uno de los integrantes del directorio, hasta el uso y resguardo de la información.

Terminología

CONTACTO: Cada uno de los nombres contemplados y contabilizados en el directorio.

REGISTRO: Cada uno de los datos consignados para cada contacto.

DATOS DE CONTACTO: Nombre, organización, título, cargo, teléfono, celular, correo electrónico, asistente o secretario (a) particular, fecha de nacimiento.

Políticas y lineamientos internos

1.- Los registros contenidos en el directorio se actualizarán mensualmente, conforme a la fecha de nacimiento de cada uno de los contactos.

2.- Para asegurar una actualización sistematizada, los datos de cada uno de los contactos serán actualizados en el mes inmediato anterior a su fecha de nacimiento.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo II De las Unidades de Apoyo a la o el Presidente Municipal, Sección Primera Del Presidente Municipal, Artículo 23 y



Artículo 26. Plan Municipal de desarrollo: Eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno Abierto, Sub eje 5.4 Atención Ciudadana; Crear un vínculo constante de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental.

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Identifica los actores de los diversos sectores que son de interés para la Presidencia Municipal para incluirlos en el directorio.	Directorio interno.	Asistente Administrativo(a)
Clasifica los registros de acuerdo al sector correspondiente (público, privado, empresarial, educativo, etc.).	Base de datos interna.	Recepcionista

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Revisa la síntesis informativa diaria para detectar cambios de dependencia u organización de los contactos registrados.	Síntesis informativa.	Recepcionista
Realiza llamada al contacto para verificar si los datos registrados son correctos o requieren ser actualizados.	Base de datos interna.	Recepcionista
Actualiza nuevos datos obtenidos en la base de datos o confirma que los datos existentes son vigentes.	Base de datos interna.	Recepcionista
Verifica que las llamadas sean realizadas utilizando el protocolo de atención ciudadana.	Instructivo para brindar atención al público (Oficinas de Calidad).	Asistente Administrativo(a)
Resguarda el uso y conservación de la información contenida en la base de datos.	Base de datos interna.	Director(a) de Relaciones Públicas
Provee listas y datos de contacto requeridas por las diferentes áreas para el desarrollo de actividades del municipio, previo vobo de la o el Secretario Particular.	Listas/directorios	Director(a) de Relaciones Públicas

C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Verifica aleatoriamente de manera mensual respecto a la actualización de los datos que integran la base de datos.	Base de datos interna.	Director(a) de Relaciones Públicas

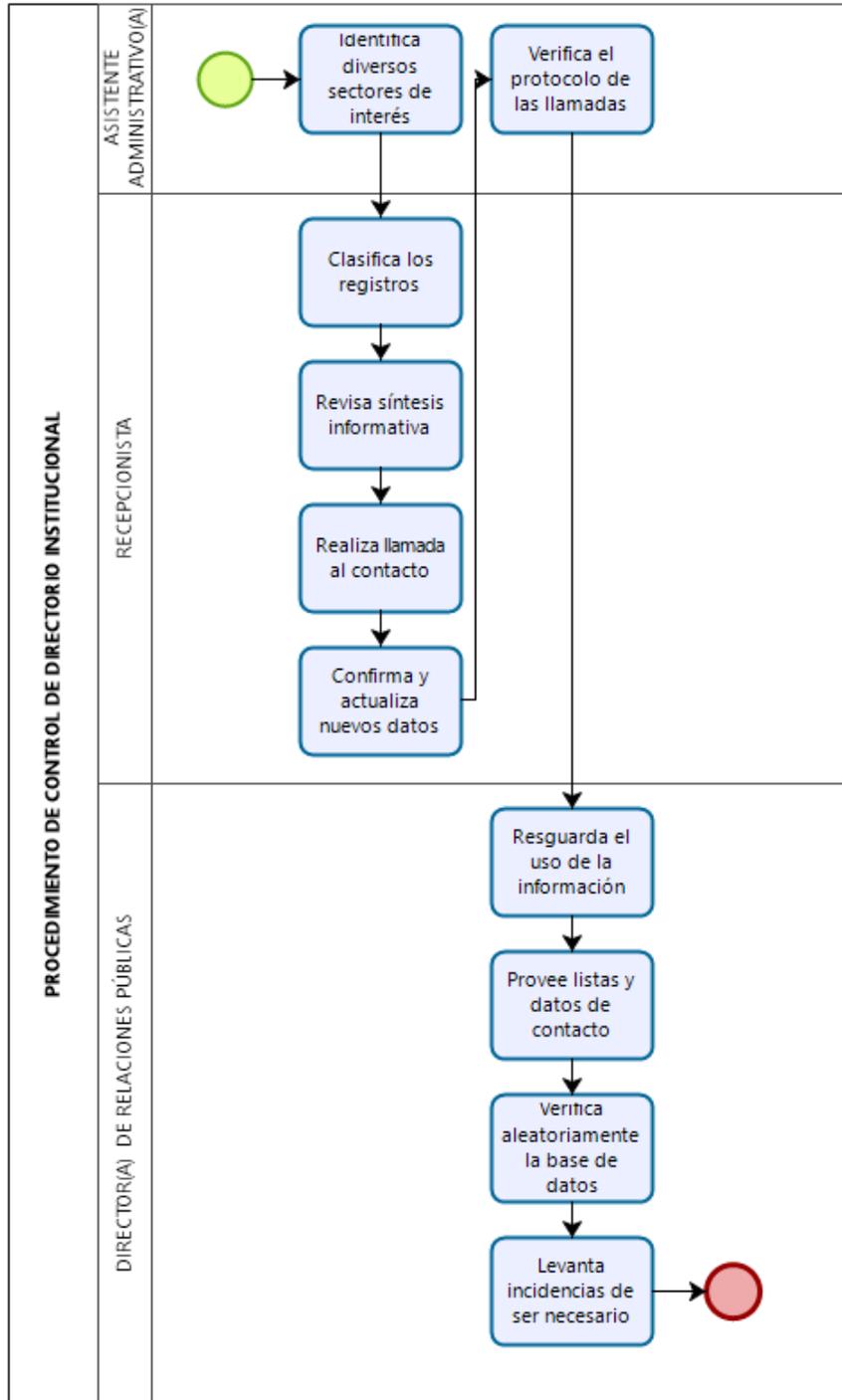
D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Levanta incidencia para registrar que se ha detectado un	Incidencia.	Director(a) de



error en el procedimiento, en el registro, captura, actualización o y determinar controles para evitar ocurrencia.		Relaciones Públicas
--	--	---------------------

E) Diagrama de Flujo





Dirección de Atención Telefónica Servitel

1. Procedimiento de Operación Atención Telefónica Servitel

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que no exista un cambio por la Dirección de Gestión de la Calidad.

Prólogo

La Dirección de Atención Telefónica Servitel es el canal de interacción entre la ciudadanía y el Gobierno municipal, en donde a través de línea telefónica 070, redes sociales y WhatsApp, se reciben las solicitudes y quejas de los ciudadanos, las cuales son capturadas en el Sistema de Gestión de Atención Ciudadana y canalizados a las áreas responsables de su atención, siendo esta Dirección quien dé el seguimiento y verifique la calidad de la atención.

Objetivo.

Dar cumplimiento y atención a la normatividad en el desarrollo del procedimiento, con la ejecución de actividades debidamente descritas y justificadas dentro del alcance del mismo.

Alcance

Este procedimiento tiene como alcance la recepción, captura, canalización, seguimiento y verificación de los reportes recibidos a través de línea telefónica 070, redes sociales y WhatsApp, hasta su conclusión dentro del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana

Terminología:

SISTEMA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA: Es la herramienta digital donde realiza la captura y canalización de la solicitud y/o queja ciudadana, se ingresa la información que permita conocer su estatus y conclusión.

ENLACE DEL SISTEMA DE GESTIÓN: Persona adscrita a Secretaría o Instituto designada por el Secretario o Director con el nombramiento escrito y signado. Y será el encargado de cumplir con las responsabilidades dadas a conocer en la capacitación y firma de Políticas del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.

SCRIPT DE ATENCIÓN: Son las instrucciones a seguir para brindar la atención telefónica, adecuada al ciudadano.

REPORTE: Número asignado a la solicitud o queja ciudadana, una vez capturada en el Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.

SOLICITUD: Es la petición ciudadana de algún servicio que proporciona la Administración Pública Municipal.

QUEJA: Es la notificación sobre la inconformidad u omisión de algún servicio que proporciona la Administración Pública Municipal.



SEGUIMIENTO: Son las acciones necesarias (contacto vía telefónica y envío de correos electrónicos) con los enlaces, para conocer el proceso de un reporte pendiente, a fin de tener la información que permita comunicar al ciudadano el estatus del mismo.

ESTATUS: Es el estado y/o situación en la que se encuentra el reporte dentro del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana y son los siguientes:

CAPTURADA: Es el estado que mantiene un reporte que no ha sido canalizado al área que corresponde para su atención.

TURNADA: Es el estado que mantiene un reporte pendiente de atención.

PARA RESOLVER: Es el estado en el que se encuentra un reporte que ha sido canalizado a una o más áreas, para valoración, gestión de recursos, o se encuentra en programación para ejecutar las acciones para resolverlo de manera definitiva.

ATENDIDA: Es el estado de un reporte que fue canalizado y resuelto positivamente en el área correspondiente.

ATENCIÓN RÁPIDA: Es el estado de un reporte el cual fue atendido de manera inmediata.

NO APROBADA: Es el estado de un reporte que una vez canalizado al área correspondiente se determina improcedente la atención a la solicitud o queja.

Políticas y lineamientos internos

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS INTERNOS.

1.- El registro o cambio de información que se genere dentro del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana, es responsabilidad de cada uno de los usuarios de la Dirección, debidamente registrado en la plataforma.

2.- Para ingresar al Sistema de Gestión de Atención Ciudadana, se contará con un usuario y contraseña personal, así como los privilegios y permisos que les permitan el adecuado desarrollo de sus actividades.

3.- Las modificaciones a los privilegios y permisos serán validados y asignados por el Líder del proyecto del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.

4.- Todos operadores y usuarios del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana son responsables del uso adecuado, oportuno y eficiente del mismo, para lo cual cuentan con capacitación inicial y cuando sea necesario por parte del proveedor.

5.- Toda la información que se genere para el uso apropiado del Sistema de Gestión de atención Ciudadana, es de uso exclusivo y para los trámites de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, y están protegidos por el Art. 38 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados para el Estado de Hidalgo. Por lo anterior los operadores no podrán extraer estos datos para otro uso.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS EXTERNOS.



- 1.- Los enlaces de cada una de las Secretarías e Institutos serán designados por el Titular de los mismos, con el nombramiento por escrito y debidamente firmado.
- 2.- Los enlaces deberán firmar el formato “Políticas Externas del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana para los enlaces”. En este documento se dan a conocer los Derechos y Responsabilidades que permitan la operatividad e interacción eficiente con el Sistema.
- 3.- Los enlaces contarán con un número de usuario y su contraseña personal, así como con los privilegios para el uso del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana, otorgados por el Líder del Proyecto. En caso necesario el titular de cada área y, designara a dos o más personas, responsables, quienes deberán firmar el formato “Políticas Externas del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana para los enlaces”.
- 4.- Los datos generales de los enlaces deberán estar concentrados y actualizados en el Directorio de enlaces.
- 5.- Todos los enlaces como usuarios del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana son responsables del uso adecuado, oportuno y eficiente del mismo, para lo cual cuentan con capacitación inicial y cuando sea necesario, del personal de la Dirección, líder del proyecto y del proveedor.
- 6.- Deberán ingresar al Sistema de Gestión de Atención Ciudadana las veces que sea necesario durante el día o de manera continua a fin de atender la solicitud ciudadana lo antes posible.
- 7.- Deberán hacer uso del estatus PARA RESOLVER en los casos que amerite un tiempo la ejecución de las acciones que den atención definitiva a la solicitud.
- 8.- Deberán proporcionar en el Sistema de Gestión de Atención Ciudadana en el campo “Respuesta” la información que indique el trabajo a realizar de parte del área en la que se canalizo la petición.
- 9.- En el caso de ser NO APROBADA una solicitud, el enlace deberá proporcionar la justificación o motivo, para contar con la información en caso de que el ciudadano se comunique para conocer el estatus de su solicitud.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo II De las Unidades de Apoyo al Presidente Municipal, Sección Primera Del Presidente Municipal, Artículo 23 y Artículo 27. Plan Municipal de Desarrollo; eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno abierto Sub-eje 5.4 Atención Ciudadana explica de la siguiente línea de acción. Crear vínculos constantes de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
----------------------	------------------------	-------------



<p>La Dirección de Atención Telefónica Servitel proporciona el servicio con el siguiente horario:</p> <p>De lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas Sábado de 9:00 a 14:00 horas.</p> <p>El horario de atención para los enlaces de las Secretarías e Institutos estará definido por su propio procedimiento e indicación del titular.</p>	<p>Sistema de Gestión de Atención Ciudadana. ATATPR04R02</p>	<p>Operadores</p>
<p>La atención, captura y canalización de las solicitudes o quejas que se reciban vía telefónica, redes sociales y WhatsApp, se realizará de manera inmediata por los operadores de la Dirección de Atención Telefónica Servitel.</p>	<p>Carátula del módulo de gestión – solicitud. ATATPR04R11 ATATPR04F05.0</p> <p>Carátula de captura del ciudadano. ATATPR04R09 ATATPR04F03.0</p> <p>Carátula de petición y canalización. ATATPR04R10 ATATPR04F04.1</p>	<p>Operadores</p>
<p>El seguimiento de las solicitudes en estatus de TURNADO y/o PARA RESOLVER se llevara a cabo:</p> <p>Cuando exista un rezago considerable de reportes y se enviará vía correo electrónico una relación de los mismos.</p>	<p>Reporte de Solicitudes para Seguimiento. ATATPR04R15 ATATPR04F09.1</p>	<p>Director</p>
<p>En caso de percance que impida el registro en el Sistema de Gestión de Atención Ciudadana, se hará uso del “Reporte de contingencia” documento impreso, en donde se registrarán los datos del ciudadano y su solicitud.</p>	<p>Reporte de contingencia. ATATPR04R06 ATATPR04F02.1</p>	<p>Operadores</p>
<p>Los enlaces del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana están capacitados para el uso adecuado del mismo, por lo que se encuentran facultados para recibir y capturar el seguimiento de todas las solicitudes ciudadanas canalizadas a sus áreas.</p>	<p>Políticas Externas de Gestión de Atención Ciudadana para los enlaces. ATATPR04R18</p> <p>Directorio de Enlaces. ATATPR04R01</p> <p>Manual del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana ATATPR04R08</p>	<p>Enlaces y Director</p>



B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
<p>El operador ingresa diariamente al Sistema de Gestión con su usuario y contraseña previamente ya designado.</p> <p>El operador realizará un servicio de atención ciudadana vía telefónica, redes sociales y WhatsApp quedando asentada la interacción en el registro de la solicitud dentro del Sistema Gestión de Atención Ciudadana, esto a través de las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atenderá y analizará la solicitud o queja ciudadana. 2. Determinará la captura de la solicitud o queja de acuerdo a la competencia del Municipio. 3. Revisará en el Sistema que no exista captura previa de los datos del ciudadano. 4. Solicitará al ciudadano sus datos personales para su registro en el sistema. 5. Capturará la solicitud del ciudadano y la turnará al área correspondiente. 6. Dentro de la captura de la solicitud en el despliegue de opciones: "origen de la solicitud" podrá definir la vía de acceso del mismo (Call Center, Redes Sociales y Vía WhatsApp). 7. Proporcionará el número de reporte con el cual será posible consultar el seguimiento. 8. Una vez que el área competente haya realizado la acción en atención de la solicitud, reporte o queja, deberá alimentar el Sistema de Gestión de Atención Ciudadana, con información clara y suficiente, que indique su atención. 	<p>Políticas Internas del Área ATATPR04R17</p> <p>Sistema de Gestión de Atención Ciudadana. ATATPR04R02</p> <p>Script de Atención Ciudadana. ATATPR04R04</p> <p>Carátula del módulo de gestión – solicitud. ATATPR04R11 ATATPR04F05.0</p> <p>Carátula de captura del ciudadano. ATATPR04R09 ATATPR04F03.0</p> <p>Carátula de petición y canalización. ATATPR04R10 ATATPR04F04.1</p> <p>Carátula de folio de recepción. ATATPR04R12 ATATPR04F06.0</p>	Operadores

C) Verificación

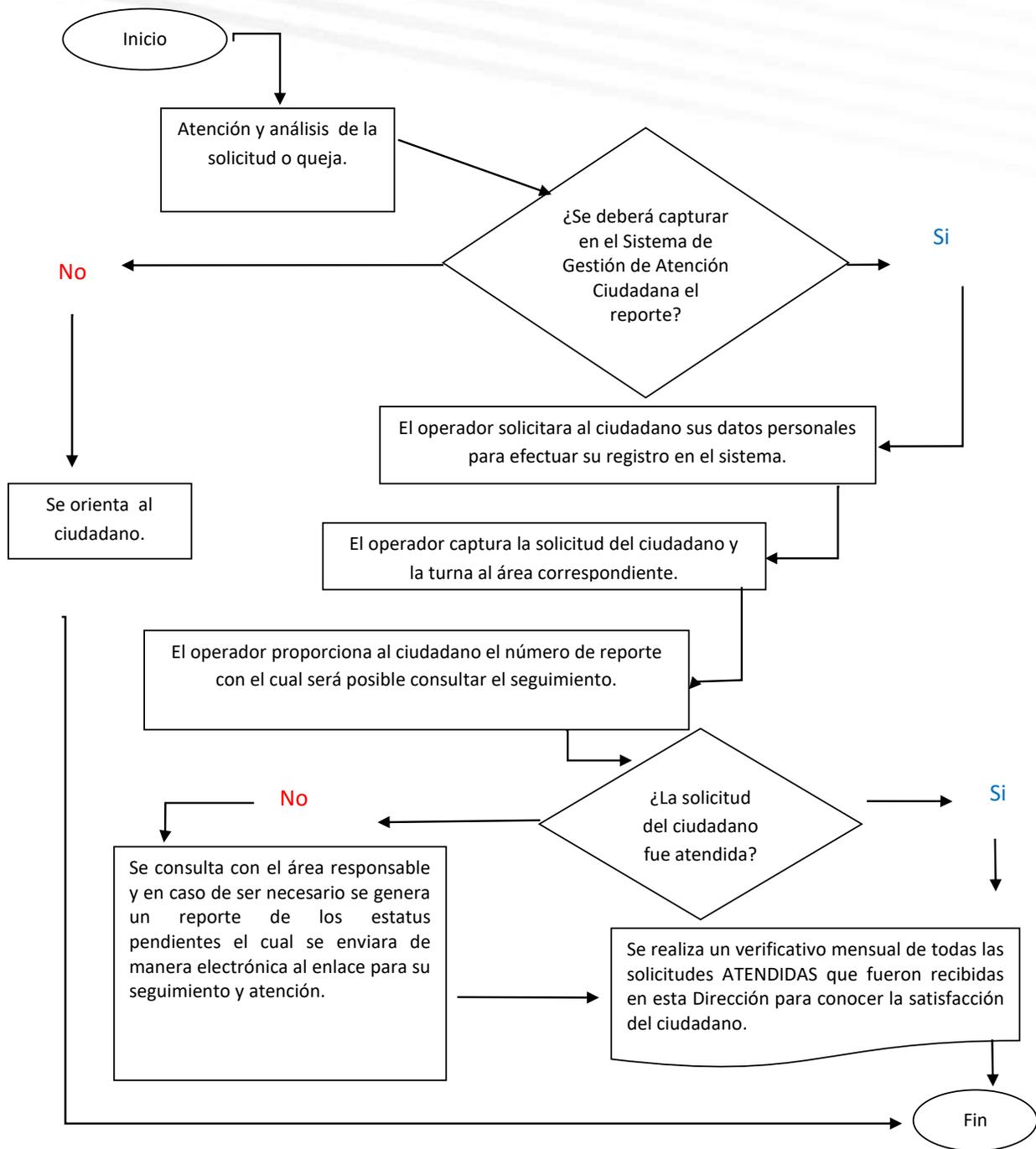
Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
<p>Se realiza un verificativo mensual de satisfacción del ciudadano, vía telefónica, de todos los reportes en estatus de ATENDIDO que fueron capturados desde la Dirección.</p>	<p>Reporte de Verificación ATATPR04R14 ATATPR04F08.1</p>	Director



D) Actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
<p>El seguimiento de las solicitudes en estatus de TURNADO y/o PARA RESOLVER, se llevara cuando:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Exista un rezago considerable de solicitudes pendientes de atención.2. El ciudadano llame para conocer el estatus de su solicitud. <p>En ambos casos se consulta con el área responsable y en caso de ser necesario se genera un reporte de los estatus pendientes, el cual se enviará de manera electrónica al enlace para su seguimiento y atención.</p>	<p>Reporte de Solicitudes para Seguimiento. ATATPR04R15 ATATPR04F09.1</p>	<p>Director</p>
<p>Se llevaran a cabo reuniones con los enlaces a fin de comentar y abordar temas de interés referentes al Sistema de Gestión de Atención Ciudadana, actualizaciones, instrucciones y/o capacitaciones, en situaciones que así mismo se requieran.</p>	<p>Minuta de Reunión de Enlaces del Sistema de Gestión. ATATPR04R03 ATATPR04F01.2</p>	<p>Director</p>

E) Diagrama de Flujo





2. Procedimiento de Supervisión General de Operación

Vigencia

El presente documento tiene vigencia hasta que exista un cambio realizado por el área y autorizado por el titular de la Dependencia.

Prólogo

La Dirección de Atención Telefónica Servitel es el canal de interacción entre la ciudadanía y el Gobierno municipal, en donde a través de línea telefónica 070, redes sociales y WhatsApp, se reciben las solicitudes y quejas de los ciudadanos, las cuales son capturadas en el Sistema de Gestión de Atención Ciudadana y canalizados a las áreas responsables de su atención, siendo esta Dirección quien dé el seguimiento y verifique la calidad de la atención.

Objetivo

Dar cumplimiento y atención a la normatividad en el desarrollo del procedimiento, con la ejecución de actividades debidamente descritas y justificadas dentro del alcance del mismo.

Alcance

Este procedimiento tiene como alcance la supervisión de la recepción, captura, canalización y seguimiento de los reportes recibidos a través de línea telefónica 070, redes sociales y WhatsApp, dentro del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana

Terminología

SISTEMA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA: Es la herramienta digital donde realiza la captura y canalización de la solicitud y/o queja ciudadana, se ingresa la información que permita conocer su estatus y conclusión.

REPORTE: Número asignado a la solicitud o queja ciudadana, una vez capturada en el Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.

SOLICITUD: Es la petición ciudadana de algún servicio que proporciona la Administración Pública Municipal.

QUEJA: Es la notificación sobre la inconformidad u omisión de algún servicio que proporciona la Administración Pública Municipal.

SEGUIMIENTO: Son las acciones necesarias (contacto vía telefónica y envío de correos electrónicos) con los enlaces, para conocer el proceso de un reporte pendiente, a fin de tener la información que permita comunicar al ciudadano el estatus del mismo.

Políticas y lineamientos internos

1.- El registró o cambio de información que se genere dentro del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana, es responsabilidad de cada uno de los usuarios de la Dirección, debidamente registrado en la plataforma.



2.- Para ingresar al Sistema de Gestión de Atención Ciudadana, se contará con un usuario y contraseña personal, así como los privilegios y permisos que les permitan el adecuado desarrollo de sus actividades.

3.- Las modificaciones a los privilegios y permisos serán validados y asignados por el Líder del proyecto del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana.

4.- Todos operadores y usuarios del Sistema de Gestión de Atención Ciudadana son responsables del uso adecuado, oportuno y eficiente del mismo, para lo cual cuentan con capacitación inicial y cuando sea necesario por parte del proveedor.

5.- Toda la información que se genere para el uso apropiado del Sistema de Gestión de atención Ciudadana, es de uso exclusivo y para los trámites de la Presidencia Municipal de Pachuca de Soto, y están protegidos por el Art. 38 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados para el Estado de Hidalgo. Por lo anterior los operadores no podrán extraer estos datos para otro uso.

Leyes y normatividad aplicable

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo. Capítulo II De las Unidades de Apoyo al Presidente Municipal, Sección Primera Del Presidente Municipal, Artículo 23 y Artículo 27. Plan Municipal de Desarrollo; eje 5 Pachuca Eficiente de Gobierno abierto Sub-eje 5.4 Atención Ciudadana explica de la siguiente línea de acción. Crear vínculos constantes de comunicación entre gobierno y sociedad, mediante audiencias y ejercicios presenciales del aparato gubernamental

Desarrollo y descripción del procedimiento

A) Planeación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Supervisión de la adecuada captura y canalización y seguimiento de las solicitudes o quejas recepcionadas por los operadores y enlaces del sistema de gestión de atención ciudadana.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana	Supervisor(a)

B) Ejecución

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Revisa las solicitudes o quejas capturados en el día previo por los operadores y enlaces del sistema de gestión de atención ciudadana.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana	Supervisor(a)
Identifica omisiones en la captura de datos.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana	Supervisor(a)
Revisa la correcta canalización al área competente en el caso de que no haya omisiones.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana	Supervisor(a)



Requiere al operador o enlace que haya hecho la captura, recuperar los datos faltantes en el caso de que si haya omisiones.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana	Supervisor(a)
Notifica al operador o enlace correspondiente para que corrija si no está bien canalizado.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana	Supervisor(a)
Revisa al cierre de la semana, que haya en el sistema registro de la respuesta dada a la solicitud o queja.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana	Supervisor(a)

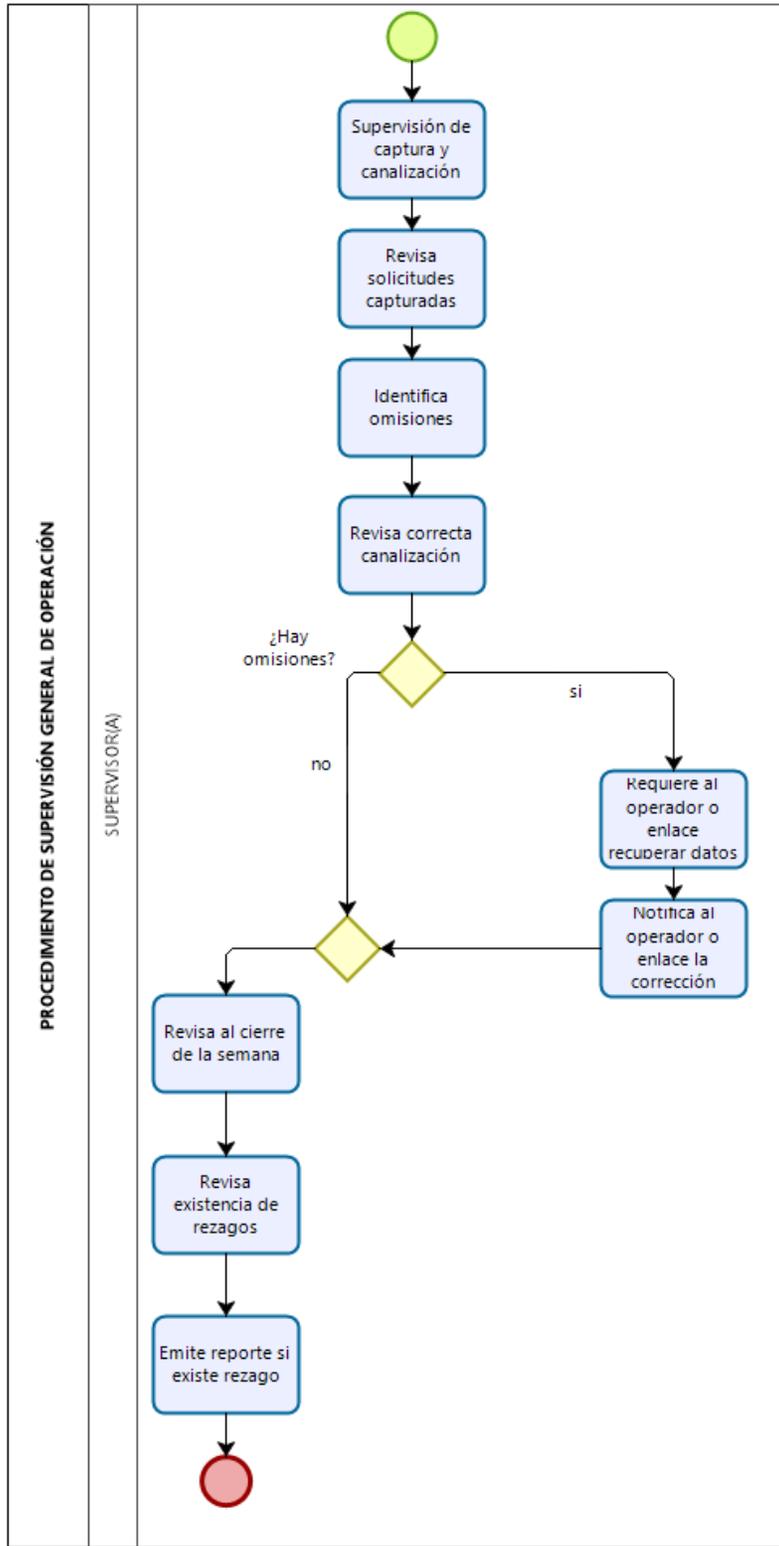
C) Verificación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Revisa quincenalmente la existencia de posibles rezagos en la atención de las solicitudes y quejas.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana	Supervisor(a)

D) Fase de actuación

Tareas o Actividades	Instrumento de Control	Responsable
Emite el reporte correspondiente al Director, a partir del cual si se encuentra un rezago considerable, se analizan, evalúan y definen acciones a seguir para reducir el mismo dentro del sistema.	Sistema de Gestión de Atención Ciudadana	Supervisor(a)

E) Diagrama de Flujo





Directorio

Conmutador:

(771) 7171550

Presidencia Municipal

Ext. 1147

Secretaría Particular

Ext. 1147

Ext. 1149

Coordinación Administrativa

Ext.1117

Dirección de Giras y Logística

Ext. 1141

Dirección de Relaciones Públicas

Ext. 1142

Ext. 1146

Dirección de Atención Ciudadana SERVITEL

Ext. 1100