

MINERAL DEL CHICO



Mineral del **Chico**
PARA SEGUIR AVANZANDO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESIDENCIA MUNICIPAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PRESIDENCIA
ELABORÓ L.D. IRMA JIMÉNEZ TREJO SECRETARIA ARTICULAR	REVISÓ Y VALIDÓ L.D. LUCIANO DAVID MEJÍA PÉREZ CONTRALOR MUNICIPAL
AUTORIZÓ C. FERNANDO BALTAZAR MONZALVO PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL	

FECHA DE ELABORACIÓN: OCTUBRE 2016



Municipio de Mineral del Chico, Hgo.
2016 · 2020



REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN

MODIFICACIONES	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO



Índice

Introducción	01
Misión	02
Visión	02
Valores.....	02
Organigrama.....	03
Marco Legal.....	04
Procedimientos.....	04
Análisis de Documentos	05
Recepción, Atención y Canalización de los documentos dirigidos al Presidente Municipal y al Personal en general.....	06
Dirección de reglamentos espectáculos	07
Difusión de Programas y Acciones del Gobierno Municipal.....	08
Relaciones Públicas e Institucionales.....	09
Protocolo Telefónico de Atención Ciudadana.....	10



Municipio de Mineral del Chico, Hgo.

2016 · 2020



INTRODUCCIÓN

La Administración Pública Municipal de Mineral del Chico cuenta con una estructura orgánica optimizada basada en el proceso de reestructuración administrativa, emprendida con el objetivo de modernizar los diferentes procesos de la Administración Pública Municipal en beneficio de la ciudadanía.

En este sentido se requiere la conformación de una cultura administrativa que permita modernizar e innovar procesos en las distintas dependencias y unidades administrativas con base en herramientas técnicas que permitan desarrollar las funciones con eficiencia y con una filosofía de mejora continua.

Con la conformación del presente Manual de Organización se inicia una etapa en la Administración Pública Municipal la cual permite tener una mayor incertidumbre en el desarrollo de las actividades y la adecuada coordinación entre las áreas, delimitando las actividades y responsabilidades de cada uno de los directivos.

La finalidad del presente Manual es hacer más eficiente la operación del Ayuntamiento Municipal, de tal forma que el personal que labora en las diferentes áreas que lo conforman, tengan las bases y elementos para desempeñar de una mejor manera sus funciones y así mismo facilitar el logro de mejores resultados.

En el entendido de que el órgano ejecutivo está encabezado por el Presidente Municipal, a quien corresponde exclusivamente la ejecución de las decisiones del Ayuntamiento, hace del conocimiento el presente Manual para el éxito de la finalidad del mismo, quedando programado que este Manual será revisado semestralmente para contar con una mejora operacional y en caso de realizar modificaciones hacerlas del conocimiento para hacerlo cumplir en tiempo y forma.

Reiterando que me es grato poner a la disposición de los servidores Públicos de la Administración del Municipio de Mineral del Chico, el presente que servirá de guía.



MISIÓN

Brindar a la ciudadanía un Gobierno Municipal de Compromisos, y de igual forma de resultados basado en la transparencia de los recursos, que sea eficiente y promotor de desarrollo, que integre las propuestas de todos los grupos que conforman el espacio público municipal mediante el fortalecimiento de la participación ciudadana y que consolide una cultura de identidad y pertenencia.

VISIÓN

Ser un Municipio que mejore la calidad de vida de los ciudadanos que lo conforman, así mismo que se genere la confianza entre el Ayuntamiento y los habitantes del Municipio el cual se logrará con los resultados esperados, por lo cual seremos un Ayuntamiento que se caracterice por su compromiso en el Servicio y la atención del C. Presidente Municipal en el desempeño de sus funciones, asumiendo el fiel compromiso de que será un Municipio sin distingos, para todas y cada una de las comunidades.

VALORES

- *Honestidad*
- *Lealtad*
- *Eficiencia*
- *Humildad*
- *Compromiso Social*
- *Equidad*
- *Responsabilidad*
- *Respeto*
- *Tolerancia*
-



MARCO LEGAL

Con fundamento en lo establecido:

- CONSTITUCION POLITICA DE LOES ESTADOS UNIDOS MEXICANOS EN SU ARTICULO 115.
- CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO EN SUS ARTICULOS 115, 116, 118, 122 Y 123.
- LEY ORGANICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE HIDALGO EN SUS ARTICULOS del 1-27,29-48,50-54,56 fracción I,61-79,93,102,104-110,112-115,119-121 y 138-197.
-

PROCEDIMIENTOS

- **Análisis de documentos**
- **Recepción, atención y canalización de los documentos dirigidos al Presidente Municipal y al personal en general.**
- **Reglamentos y Espectáculos de difusión de programas y acciones del gobierno Municipal**
- **Relaciones Publicas e institucionales**
- **Redacción**
- **Protocolo telefónico de atención ciudadana.**

ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

1.-OBJETIVO

- Implementar y operar el sistema de control de la correspondencia 1 recibida, a fin de llevar un control para ser turnada por el Presidente Municipal a las diferentes áreas y dar seguimiento para verificar su 1 atención y respuesta.

2.-SEGUIMIENTO

- Facilitar la toma de decisiones del Presidente Municipal, interactuando con los titulares de la administración, organismos auxiliares y ciudadanos.

3.- FUNDAMENTO LEGAL

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio.

4.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Inicio
- Secretaria Particular: Facilita la toma de decisiones del Presidente Municipal, interactuando con los titulares de la administración, organismos auxiliares y ciudadanos.
- Secretaria Particular: Da seguimiento a los acuerdos tomados por el Presidente Municipal.
- Secretaria Particular: Elabora la información anual de actividades del Ayuntamiento y coordina la ceremonia de presentación del mismo.
- Secretaria Particular: Elabora y concentra la información de cada área para su análisis y elaboración de informes periódicos.
- Secretaria Particular: Lleva un control y seguimiento de correspondencia enviada por el Presidente Municipal.



Municipio de Mineral del Chico, Hgo.

2016 · 2020



- Secretaria Particular: Analiza y evaluar los documentos y propuestas 1 presentadas al Presidente Municipal.
- Secretaria Particular: Elabora la Agenda diaria del Presidente Municipal.
- Secretaria Particular: Las demás que le sean encomendadas por el Presidente Municipal en el ejercicio de sus atribuciones.

RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y CANALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DIRIGIDOS AL PRESIDENTE MUNICIPAL Y AL PERSONAL EN GENERAL.

OBJETIVO

- Tener un mejor control en el registro y seguimiento de la documentación dirigida al Presidente Municipal y al personal en general verificando que se dé una respuesta por parte de las unidades administrativas competentes.

SEGUIMIENTO

- Una vez que se tiene un mejor control en el registro de la documentación que viene dirigida al Presidente Municipal y al personal en general se verifica que se canalice correctamente al área correspondiente y se dé una respuesta por parte de las unidades administrativas competentes.

FUNDAMENTO LEGAL

- Reglamento Interno Municipal
- Ley Orgánica Municipal y demás relativas al funcionamiento del Ayuntamiento.

DIRECCION DE REGLAMENTOS Y ESPECTACULOS

I. OBJETIVO

- Coordinar y supervisar todos los eventos y giras del Ejecutivo Municipal 1 para que se realicen en tiempo y forma.

2.- ALCANCE

- Todos los eventos o giras a los que asista el Presidente Municipal.

3.- FUNDAMENTO LEGAL

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal.

4.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Recibe petición por parte del 1 Secretario Particular del Presidente para realizar gira o evento.
- Departamento de Giras y Eventos solicita por medio de oficio a las diferentes áreas de la administración municipal la propuesta de acciones o eventos a realizarse.
- Departamento de Giras y Eventos: Revisa y analiza la información que entregan las diferentes áreas de la administración municipal.
- Realiza la propuesta de gira o eventos y la entrega al Secretario Particular para su aprobación.
- Departamento de Giras y Eventos realiza físicamente las pre-giras para identificar los requerimientos necesarios para la realización de cada actividad y los solicita al área correspondiente.
- Departamento de Giras y Eventos: Supervisa la colocación de los requerimientos y si no se cuenta con lo requerido lo gestiona ante los Enlaces Administrativos para su compra o renta.
- Departamento de Giras y Eventos: Realiza nuevamente pre-giras para constatar que se cuenta con lo requerido para realizar la gira con el C. Presidente Municipal.



Municipio de Mineral del Chico, Hgo.

2016 · 2020



DIFUSIÓN DE PROGRAMAS Y ACCIONES DEL GOBIERNO MUNICIPAL

***OBJETIVO**

Vincular a las dependencias y entidades Municipales con los diversos medios de comunicación, para difundir la información de manera oportuna, veraz y objetiva sobre las actividades y servicios que presta el Gobierno Municipal.

***ALCANCE**

Promover la armonía en las relaciones entre el Gobierno Municipal y los distintos sectores sociales y con las dependencias y entidades federales, Estatales y Municipales.

***FUNDAMENTO LEGAL**

Reglamento de la Administración Municipal

***DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

Coordinación de Comunicación Social: Define, en acuerdo con el Presidente Municipal los lineamientos y políticas de comunicación social y relaciones públicas de la Administración Pública Municipal.

Coordinación de Comunicación Social: Vincula a las dependencias y entidades Municipales con los diversos medios de comunicación, para difundir la información de manera oportuna, veraz y objetiva sobre las actividades y servicios que presta el Gobierno Municipal.

Coordinación de Comunicación Social: Coordina las entrevistas, presentaciones y demás actividades relacionadas con la comunicación y difusión del Gobierno Municipal, con los diversos medios de comunicación electrónicos y escritos.

Coordinación de Comunicación Social: Promueve la armonía en las relaciones entre el Gobierno Municipal y los distintos sectores sociales y con las dependencias y entidades federales, Estatales y Municipales.

Coordinación de Comunicación Social: Establece canales de comunicación necesarias para fortalecer las relaciones públicas internas.

Coordinación de Comunicación Social: Define en acuerdo con el Presidente Municipal, los lineamientos y políticas de imagen institucional y opinión pública de la Administración Pública Municipal.

Coordinación de Comunicación Social: Propone al Presidente Municipal la línea de la imagen y desempeño de la Gestión del Gobierno Municipal.

Coordinación de Comunicación Social: La demás que le confieren las disposiciones aplicables y el Presidente Municipal en el ámbito de sus atribuciones.



RELACIONES PÚBLICAS E INSTITUCIONALES

I.-Objetivo

Definir en acuerdo con el Presidente Municipal, los lineamientos y políticas de imagen institucional y opinión pública de la Administración Pública Institucional.

2.-Alcance

Establecer políticas, lineamientos y estrategias para la difusión de acciones del Gobierno Municipal.

3.- Fundamento Legal

- Reglamento de la Administración Pública Municipal.

4.- Descripción de Actividades

1.- Inicio

2.- Comunicación Social: Establece políticas, lineamientos y estrategias para la difusión de acciones del Gobierno Municipal.

3.- Comunicación Social: Asigna reportero y fotógrafo que cubrirá cada evento del Presidente.

4.- Comunicación Social: Elabora proyecto de difusión de las acciones de gobierno con las estrategias de comunicación.

5.- Comunicación Social: Supervisa las actividades que realizan los integrantes que conforman la Coordinación de Comunicación Social.



Municipio de Mineral del Chico, Hgo.

2016 · 2020



PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Objetivo

Orientar al ciudadano sobre los Trámites y Servicios del Gobierno Municipal que se manejan en el Municipio.

2. Alcance

Explicación sobre los requisitos que necesita conocer la ciudadanía en los Trámites y servicios proporcionados por la autoridad Municipal, para una mayor agilidad tanto a la ciudadanía como en el personal.

3.- Fundamento legal

Reglamento de la Administración Pública Municipal.

4.- Descripción de Actividades

1.- Inicio

2.- Atención Ciudadana: Contesta la llamada con el protocolo "Atención Ciudadana, le atiende Nombre del Asesor de Información"

3.- Atención Ciudadana: Pregunta en que le podemos servir

4.- Atención Ciudadana: Captura el reporte del servicio solicitado

5.- Atención Ciudadana: Proporciona el número de reporte con el cual se le va a dar seguimiento a su solicitud de servicio.

6.- Atención Ciudadana: Indica el tiempo en el que la dependencia va a atender su solicitud de servicio.

7.- Atención Ciudadana: Pregunta ¿Algo más en lo que lo pueda ayudar?

8.- Atención Ciudadana: Atiende al Ciudadano con amabilidad y prontitud.

9.- Atención Ciudadana: Se despide cordialmente del ciudadano.