



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



MARZO DE 2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AYUNTAMIENTO DE CAPULHUAC 2022 -2024

CASIMIRO EMMANUEL ALVARADO DIAZ
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL 2022 -2024



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



Contenido

Presentación.....

Antecedentes

Base legal





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



Presentación

El presente Manual de Procedimientos es un documento normativo institucional que describe los procedimientos de coordinación entre los diferentes áreas y/o cargos asignados dentro de la Administración Pública Municipal, de acuerdo a los objetivos institucionales que se encuentran alineados al Plan de Desarrollo Municipal.

En el presente Manual de Procedimientos considera una visión sistemática y de unidad, así como la inclusión de los principios administrativos básicos que deben regir el actuar de cada uno de los servidores públicos que lo integran, tales como: la jerarquización, la división de trabajo, la especialización, la delegación y comunicación, entre otras; las cuales en conjunto suman al objetivo de consolidar el prestar oportuna y eficientemente los servicios públicos.

II. Base Legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México
- Ley Orgánica Municipal de Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- Bando Municipal de Capulhuac.
- Los demás ordenamientos legales relativos y aplicables



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



OBJETIVO GENERAL

De tal forma que; el objetivo principal del Ayuntamiento sea el de iniciar, ejecutar y consolidar acciones y/o procedimientos que resulten primordiales para beneficio de la comunidad.

Siendo el presente Manual General de Procedimientos el marco legal rector al interior de la Administración Municipal que permita definir lineamientos con verdadero soporte legal y legítimo en el actuar de los servidores públicos que demanda la sociedad.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



V. OBJETIVO Y FUNCIONES

TITULO PRIMERO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente manual es de observancia general para los servidores públicos de la Administración pública municipal del Ayuntamiento de Capulhuac centralizada y descentralizada, exceptuando a los servidores públicos de elección popular.

Artículo 2. Los procedimientos de las diferentes dependencias que conforman la Administración Pública Municipal quedarán comprendidas en el cuerpo del presente, de manera enunciativa más no limitativa para con los servidores públicos.

DIRECCION DE ADMINISTRACION.

MARCO JURÍDICO

La labor de la Dirección de Administración del H. Ayuntamiento de Capulhuac, se enfoca principalmente a suministrar a quienes integran la administración pública municipal, los insumos y recursos necesarios para que dé cumplimiento a las metas trazadas, razón por la que en su marco de actuación se distinguen los siguientes ordenamientos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Artículo 115
- Constitución política de Estado Libre y Soberano de México: artículo 122,123 y 124
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipio
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos de Estado y Municipios.
- Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de México y municipios.
- Ley del trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
- Ley de adquisiciones, arrendamiento y servicio del sector público y su reglamento.
- Ley de contratación.
- Bando Municipal de Capulhuac
- Reglamento Interno del trabajo
- Demás disposiciones aplicables.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



OBJETIVO

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Administración, es de observancia general, como instrumento de información y de consulta, es un medio de familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta organización, su consulta sirve para proporcionar en forma ordenada, la información básica de la organización y funcionamiento de la unidad responsable para así aprovechar los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas. Para el caso de la Dirección de Administración.

Diseñar, establecer, actualizar y difundir las políticas y lineamientos de contratación, control y pago de remuneraciones al personal, adquisiciones de bienes, contratación de servicios, asignación y uso de los bienes y servicios, así como la adecuada aplicación de las tecnologías de la información y la prestación de servicios generales al ayuntamiento de Capulhuac a fin de lograr la optimización de los recursos humanos y nómina.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar, establecer, actualizar y difundir las políticas y lineamientos de contratación, control y pago de remuneraciones del personal, contratación de servicios asignación y uso de los bienes y servicios, así como la adecuada aplicación de las tecnologías de la información y la prestación de servicios generales al ayuntamiento de Capulhuac al fin de lograr la optimización de los recursos humanos y nómina



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



MISIÓN

Dirigir controlar y hacer seguimiento a la aplicación de las Políticas, programas y procesos de administración y desarrollo del talento humano, adelantando las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento de los planes. Programas y proyectos definidos en la materia. Proveer al gobierno municipal de los insumos necesarios para su operatividad a fin de lograr un desarrollo integral y una mejor calidad de vida para los habitantes del municipio de Capulhuac.

- Construir junto con la sociedad de Capulhuac un legado en pro del Municipio a partir de tres pilares:
- Capulhuac es educador, humanista y eficiente, cumpliendo con estos pilares por medio de una cultura de innovación permanente.

VISIÓN

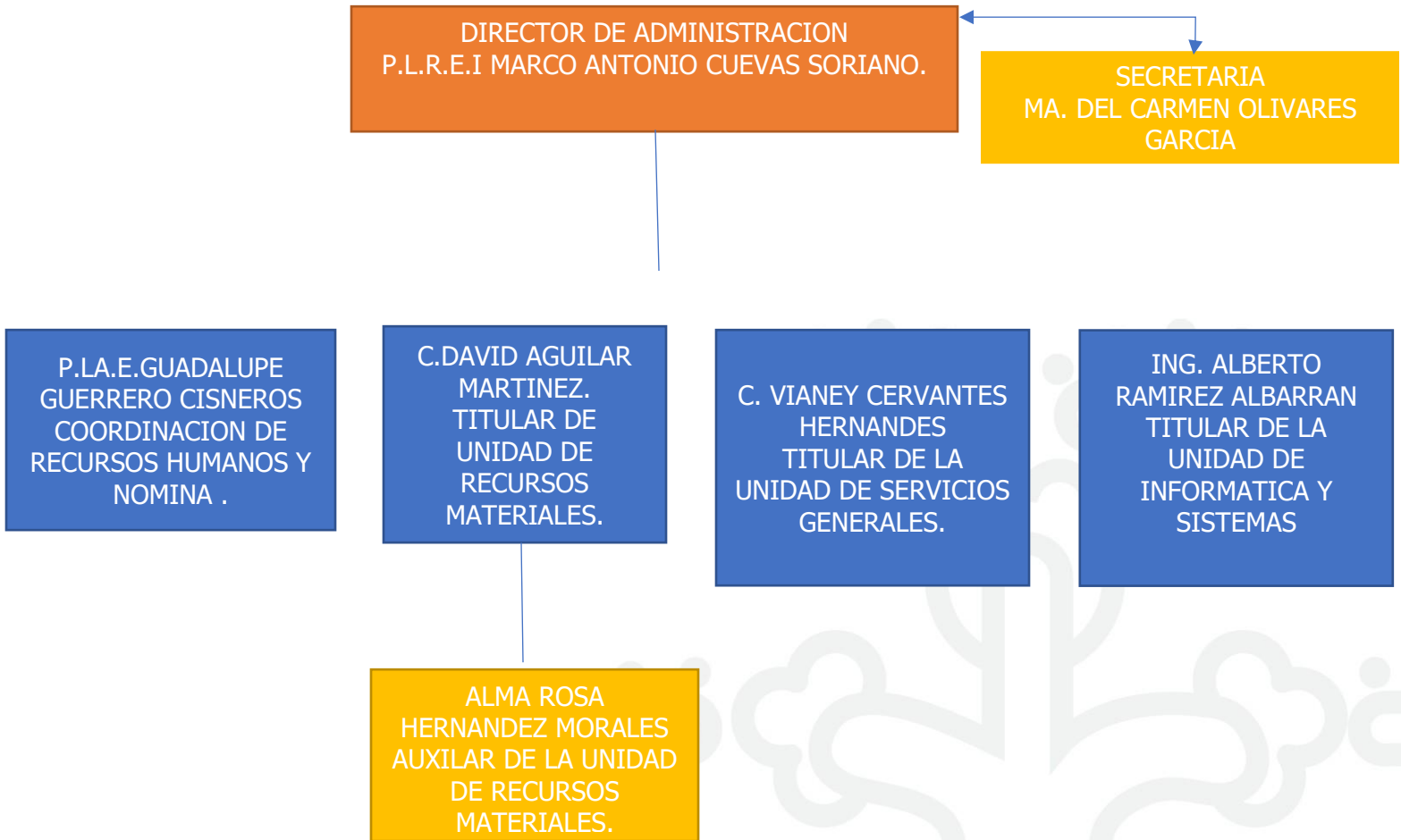
Ser una instancia que de manera eficiente y eficaz suministre al gobierno municipal de los recursos humanos, nómina y de servicios necesarios para cumplir con las metas trazadas en el Plan Municipal de Desarrollo 2022 - 2024, a fin de dar respuesta a las necesidades de la población de Capulhuac, actuando con Transparencia y cumpliendo con la rendición de cuentas que la sociedad reclama.

VALORES

El personal que conforma esta Dirección de Administración de este Ayuntamiento de Capulhuac deberá invariablemente contar con los valores siguientes:

1. Honestidad
2. Respeto
3. Tolerancia
4. Prudencia
5. Amabilidad
6. Responsabilidad
7. Confianza
8. Gentileza
9. Eficiencia
10. Profesionalismo

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



PRESENTACIÓN:

La dirección de administración será la dependencia responsable de administrar los recursos humanos materiales y de servicios de las diversas unidades administrativas que conforman la administración pública municipal y asignara a estas, en acuerdo con la persona titular de la presidencia municipal, el personal capacitado que requieran para el cumplimiento de sus atribuciones.

OBJETIVO:

Proporcionar el apoyo técnico y administrativo que permita administrar eficientemente los recursos materiales y humanos para ampliar y consolidar acciones que garanticen legalidad, transparencia, eficacia, congruencia y eficiencia en el manejo de los recursos públicos municipales.

ALCANCE:

El alcance del presente manual contempla las diferentes actividades comprendidas desde implementar sistemas y procesos administrativos que permitan mejorar la calidad de los servidores que presta el gobierno Municipal, proponer la modificación de las diferentes estructuras de Organización de las áreas del gobierno Municipal. Estar en conjunto con el comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Enajenaciones, Servicios y Obra Públicas.

Artículo 1

De manera enunciativa más no limitativa la Dirección de Administración en el ámbito de su competencia desarrollará las siguientes:

RESPONSABILIDADES:

- I. Diseñar e implementar sistemas y procesos administrativos que permitan mejorar la calidad de los servicios que presta el Gobierno Municipal.
- II. Brindar apoyo en el ámbito de su competencia para la realización de los actos cívicos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



y eventos especiales que promueve el Gobierno municipal;

- III. Analizar, evaluar y proponer la modificación de las estructuras de organización de las diversas áreas del Gobierno municipal, con la finalidad de que brinde un mejor servicio y atención ciudadana;
- IV. Generar en coordinación con las diversas áreas administrativas, los Manuales de funcionamiento de la Administración Municipal;
- V. Administrar, controlar y vigilar los almacenes del municipio;
- VI. Participar en la integración del comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Enajenaciones, Servicios y obras públicas;
- VII. Formular, implementar y dirigir programas y acciones encaminadas a la modernización administrativa y la profesionalización de los servicios públicos municipales;
- VIII. Vigilar la adecuada y oportuna distribución de las mercancías y su correcto manejo dentro de los almacenes y, en su caso, la actualización del inventario correspondiente;
- IX. Tener bajo control las áreas coordinación de recursos humanos y nómina, unidad de recursos materiales, unidad de servicios generales, unidad de informática y sistemas; y
- X. Realizar a las demás que le señalen los diversos ordenamientos legales y el ayuntamiento.

COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS Y NOMINA.

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y NOMINA

PRESENTACIÓN:

Recursos Humanos y Nomina es un área dependiente de la Dirección de Administración y tiene como responsabilidad primordial administrar eficientemente el capital humano y los recursos materiales que integra el Ayuntamiento de Capulhuac.

El presente Manual describe las actividades que se realizan en la Coordinación de Recursos Humanos y Nomina del Municipio de Capulhuac, las cuales se apegan totalmente a la normatividad federal, estatal y municipal vigente. Es un documento que describe paso a paso el desarrollo y seguimiento de las actividades que realizan los servidores públicos en

sus áreas de administrativas u operativas.

Para cumplir con lo anterior, se establecieron políticas de operación y procedimientos específicos que orientan de manera eficaz el funcionamiento del área.

OBJETIVO:

Presentar una herramienta de trabajo que muestre de manera clara y sencilla las actividades de todas y cada una de las unidades administrativas de la Presidencia Municipal, así como contribuir al logro de los fines sustantivos de la presente administración, con ello lograr una coordinación eficiente de las actividades administrativas

ALCANCE:

El alcance del presente manual contempla las actividades comprendidas desde la solicitud de cambios de adscripción, sueldo, las altas, bajas y reingresos de personal, reportes, autorizaciones, pago y emisión de la nómina quincenal, el registro de sus incidencias los reportes y las sanciones aplicables por el incumplimiento de los horarios de trabajo el cual se aplica a todas las áreas del Ayuntamiento de Capulhuac.

ARTICULO 2

De manera enunciativa más no limitativa en cuanto al Personal de la coordinación de recursos humanos y nómina, dependiente de la Dirección de Administración en el ámbito de su competencia desarrollará las siguientes:

RESPONSABILIDADES

- I. Aplicación de las normas y políticas para la administración del personal que determinen: el propio Ayuntamiento, la Presidencia Municipal y en su caso la Dirección de Administración;
- II. Observar y ejecutar la normatividad legal y las políticas establecidas para el reclutamiento, selección y contratación de personal.
 - Reclutará al personal solicitado por las diversas unidades administrativas y realizará la selección.
 - Supervisará la implementación del proceso de reclutamiento y selección.

III. Tendrá a su cargo la organización y el control de todos y cada uno de los servidores públicos municipales de designación directa, trátense de servidores de confianza, generales o de apoyo de las diferentes instancias y dependencias que conforman la Administración Municipal.

IV. Para efectos de optimización organizacional, funcional y administrativa, el cargo es equiparable por analogía a cuáles quiera de las Direcciones.

VI. Formular las altas, bajas, cambios de adscripción y de categorías acorde a los movimientos del personal que se realicen por necesidades de funcionamiento de la Administración Pública.

- Estructurará la contratación del personal, así como, los movimientos de altas y bajas de personal.
- Coordinará la elaboración de los nombramientos al personal y la integración.

VII. Requisita las tarjetas de control de asistencia de todos y cada uno de los servidores públicos municipales.

VIII. Ejecutar el control de las asistencias, retardos, inasistencias y en su caso la justificación o no de la suspensión o abandono de labores.

IX. Llevar el control de los permisos concedidos y disfrute de vacaciones de los servidores públicos con derecho a ellas.

XI. Mantener actualizada la plantilla de personal que labora en el Gobierno Municipal.

Movimientos de personal

- Alta de empleados de confianza y base
- Alta designación alta de mandos superiores
- Baja de empleados de confianza y base
- Baja de mandos superiores
- Movimientos de plazas

XI. Ejercer la atribución que le compete en la supervisión de las diferentes instancias de la administración Pública Municipal, debiendo las mismas, por

conducto del personal adscrito, brindar las facilidades necesarias y proporcionar cualquier información requerida.

XII. Observar y ejecutar el cumplimiento de las políticas en materia disciplinaria establecidas para los servidores públicos en los diversos ordenamientos legales.

XIII. De conformidad con lo que establece el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado, recibirá, dará curso y en su caso resolverá cualquier petición formulada hacia su instancia, atendiendo siempre los objetivos de servicio de la Administración Municipal.

- Coordinará la detección de necesidades de capacitación con la participación de todas las áreas del organismo
- Diseñará y supervisará la implantación y ejecución de los planes de capacitación.
- Coordinará con la Dirección de Administración las contrataciones de servicios externos de capacitación.
- Aprobará el trámite de las constancias de habilidades laborales al personal que participe en los diferentes eventos de capacitación de acuerdo a las normas emitidas por las autoridades.
- Llevar a cabo las incidencias laborales internas
- Coordinar y llevar a cabo los procesos de nomina
- Formatos de comisión
- Atender lo relacionado a información de personal o nómina derivada de auditorías
- Entregar información a tesorería para el pago de nómina
- Entregar información a tesorería para integrar los informes trimestrales

PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE ALTAS

ELABORAR REPORTE DE ALTAS

OBJETIVO:

Contar un registro completo y adecuado de todos los servidores públicos que

laboran en la administración pública municipal.

ALCANCE:

Dirección de Recursos Humanos y Nomina
Tesorería Municipal

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Ley de los trabajadores al servicio
Formato interno de altas.

RESPONSABILIDADES:

Coordinación de Recursos Humanos y Nomina: Responsable de dar de alta en el checador, integrar el expediente laboral, llenar el formato digital de altas, integrar al personal en el reporte quincenal como alta para el pago correspondiente a la quincena.

Tesorería Municipal: Responsable de ejecutar con el pago correspondiente al ingreso a la nómina.

DESARROLLO:

La Coordinación de Recursos Humanos y Nomina realiza el alta de los trabajadores de la administración municipal

DIAGRAMA DE FLUJO DE ALTA DE PERSONAL

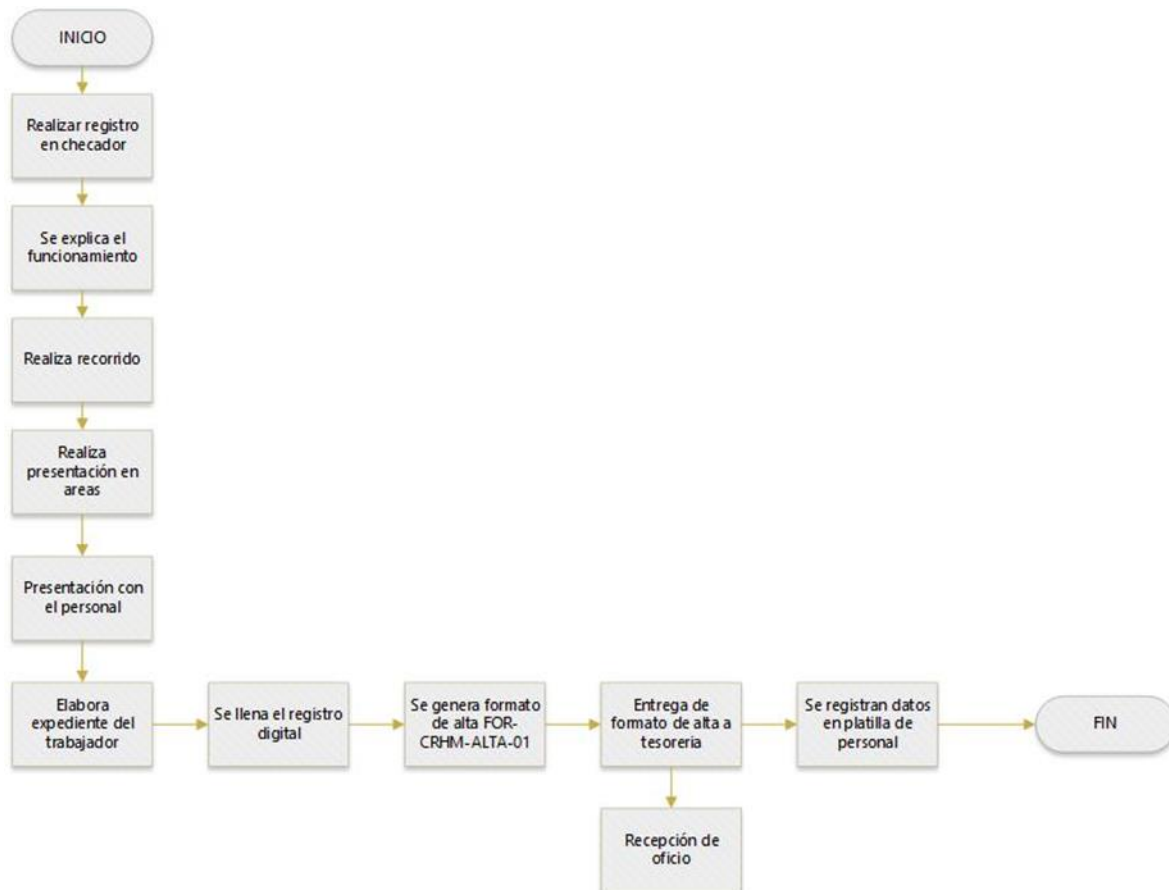
NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar registro en checador	Personal de recursos humanos, se dirige con el personal contratado al checador para realizar el registro de su número consecuente según le corresponda y reconocimiento de huella, con esto llevar a cabo el registro de entrada y salida. Se deberán seguir las instrucciones de la máquina para agregar usuario.	Auxiliar de administrativo
2	Se explica el funcionamiento	Se explica el funcionamiento del checador, en cuanto al mensaje que confirma el acceso correcto y el tiempo de 10 minutos de tolerancia	Auxiliar Administrativo
3	Realizar recorrido	Se realiza el recorrido para que conozca las áreas más estratégicas, como son: Secretarías Presidencia Contraloría Interna Municipal.	Auxiliar Administrativo

4	Realizar presentación en las áreas	Se realiza la presentación en las áreas que corresponden a la naturaleza de sus actividades	Auxiliar Administrativo
5	Presentar con el personal	Se presenta con el personal del área donde estará asignado	Auxiliar Administrativo
6	Elaborar expedientes del trabajador	Se elabora expediente del trabajador para acomodar la documentación que corresponde a su expediente laboral y se etiqueta dicho expediente con: Nombre de Trabajador Número de empleado Área de adscripción Puesto o cargo Nota: La documentación anterior debe de estar concentrada en un archivero clasificado por secretarias, Direcciones, personal de base (sindicalizados), confianza, contrato, y lista de raya, así como también en orden alfabético para mantener un control eficiente y actualizado de documentos.	Auxiliar Administrativo
7	Se llena el registro digital	Se realiza el llenado del registro digital, con la información siguiente: Nombre completo Área de adscripción CURP Fecha de alta Puesto o Cargo Teléfono Correo electrónico Observaciones Nota: El registro digital se encontrará para su consulta y actualización en una base de datos en Excel denominada “Base de datos ayuntamiento Capulhuac”, adicional a la base de datos se tendrá acceso para la consulta del expediente escaneado el cual se	Auxiliar Administrativo

		localizará en el escritorio de la computadora del auxiliar administrativo que sea designado por el Coordinador del área, con esto se mantiene un control de registros eficaz y eficiente.	
8	Se genera el formato de alta FOR-CRPMC-ALTA-01	“Alta de personal” el cual contiene los siguientes datos: *Fecha actual I. Movimiento solicitado II. Datos del empleado III. Datos del cargo actual *Firmas de elaboración, aplicación y autorización	CRHN
9	Entrega de formato de alta	Se envía a Tesorería Municipal mediante oficio de solicitud, con la finalidad de tramitar su tarjeta de débito y ahí depositar la nómina correspondiente.	Auxiliar Administrativo
10	Recepción de oficio	Recibe oficio de solicitud y anexo del formato de alta, sella y firma de recibido, generando así el acuse de entrega correspondiente.	CRHN
11	Se registran datos en platilla de personal	Se registran los datos en la plantilla de Personal con la información siguiente: Foto Clave del trabajador Nombre Área de adscripción Puesto o cargo Sueldo neto Dirección del trabajador Teléfono Fecha de nacimiento CURP Numero de INE Estado civil Correo electrónico	Auxiliar Administrativo

		Fecha de Ingreso Nivel académico RFC Y con esto termina el procedimiento	
--	--	---	--

DIAGRAMA DE FLUJO DE ALTAS



PROCEDIMIENTO DE BAJA DE PERSONAL

OBJETIVO: Establecer los lineamientos y controles necesarios para realizar las bajas del personal de la Administración Pública Municipal Capulhuac, con el fin de cumplir los requisitos legales y laborales.

ALCANCE:

Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
Tesorería Municipal
Dirección Jurídica

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Ley federal del trabajo
Catálogo de puestos
Contrato colectivo de trabajo
Código de ética

RESPONSABILIDADES:

Coordinación de Recursos Humanos y Nomina: Tiene la responsabilidad de ejercer la Ley y de ejecutar las bajas de personal correctamente con base a lo descrito en el presente manual.

Tesorería: Ejecutar el pago de finiquito con base a la normatividad aplicable.

Dirección Jurídica: Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a efecto de cumplir los derechos de los trabajadores

DESARROLLO: Las diferentes unidades administrativas de la administración pública solicita a la Dirección de Recursos Humanos la baja de algún personal a su cargo ya sea por causa de faltas administrativas, fin de término de labores o renuncia

DIAGRAMA DE FLUJO DE BAJA DE PERSONAL

N O.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibe oficio o notificación	El Coordinador de recursos humanos recibe el oficio emitido por algún secretario o director de algún área de la solicitud de baja debidamente justificada de algún empleado adscrito a su área	CRHN
2	Verifica datos	Revisa la solicitud de baja y ve el motivo de la misma Por renuncia Por Falta administrativa Por defunción Por falta al trabajo durante tres días de manera injustificada	CRHN
3	Notificación	El trabajador notifica a su jefe inmediato su decisión de retirarse de la administración mediante escrito y debidamente firmada	Trabajador
4	Firma de solicitud de baja	Una vez firmada la renuncia, el trabajador se dirige a la Coordinación de Recursos Humanos para hacer entrega del documento firmado	Trabajador
5	Registro de baja	El personal adscrito a la Coordinación de Recursos Humanos y que tenga la facultad, registra en la base de formato Excel datos del personal que tendrá por nombre "Base de datos ayuntamiento baja".	Auxiliar de administración
6	Recaba	Credencial de trabajo y adiciona al expediente completo	Auxiliar

	información	del trabajador que se encuentra identificado en la base de datos referida en el punto anterior.	administrativo
7	Solicitud cálculo de finiquito	El Coordinador de Recursos Humanos realiza los cálculos del finiquito	CRHN
8	Envío cálculo	Envía el cálculo de finiquito de trabajador solicitado al área de Jurídico y tesorería	CRHN
9	Elaboración de documentación	Elabora la documentación que soporta el pago que consta de: Renuncia Cálculo de finiquito INE del trabajador Copia de recibo de nómina Y se envía a la dirección de Tesorería mediante oficio para que lleve a cabo la elaboración de cheque.	CRHN
10	Elaboración de tarjeta informativa	Una vez efectuados los movimientos administrativos se le pide al trabajador que firme de conocimiento una tarjeta informativa donde declara que tiene que realizar la declaración de situación patrimonial (final) en los próximos 60 días naturales	CRHN
11	Conforma expediente	Una vez que el trabajador recibió el cheque de finiquito y firmo la tarjeta informativa, el personal de la Coordinación de Recursos Humanos procede a complementar el expediente del trabajador dado de baja el cual va a contener: Finiquito firmado por el empleado Carta de renuncia firmada por el empleado Constancias de no adeudo documental, patrimonial o financiero El expediente de los empleados que son dados de baja serán conservados el tiempo que sea necesario, conforme a lo establecido en la Ley de archivos del estado de México, y será responsabilidad de la Coordinación de Recursos Humanos, que este cuente con todos los requerimientos antes mencionados. y termina procedimiento	CRHN
12	Recibe acta administrativa	En caso de que la baja sea por falta administrativa: El Coordinador de Recursos Humanos recibe acta administrativa en original, calificada por la Unidad Investigadora de la contraloría con la resolución pertinente administrativa en la cual declara el motivo de	CRHN

		la rescisión laboral, sin alguna responsabilidad a la Contraloría Interna Municipal.	
13	Analiza acta administrativa	En caso de que la baja sea por falta administrativa: El Coordinador de Recursos Humanos recibe acta administrativa en original, calificada por la Unidad Investigadora de la contraloría con la resolución pertinente administrativa en la cual declara el motivo de la rescisión laboral, sin alguna responsabilidad a la Contraloría Interna Municipal.	CRHN
14	Elaboración de oficio de baja	Elabora oficio de baja dirigido al titular de la Unidad Administrativa, para informarle que personal a su cargo se ha rescindido de la relación laboral, esto puede ser por mal desempeño, conducta o por alguna falta grave o no grave.	CRHN
15	Conocimiento de rescisión laboral a trabajador	El Director del área de administración hace de conocimiento de manera verbal el motivo por el cual se ha rescindido la relación laboral y le comenta que tiene que asistir a la Dirección Jurídica para que le den el seguimiento correspondiente.	Director de administración
16	Registra en el archivo de baja	El personal adscrito a la Coordinación de Recursos Humanos y que tenga la facultad, llena el Formato FOR-CRHM-BAJA-01 de "baja de personal" en conjunto con el personal que ha sido dado de baja, y registra en el sistema de personal movimiento de baja.	CRHN
17	Recaba la documentación	Recaba la documentación del trabajador de baja que consta de: Formato de movimiento de personal Constancia de hechos irregulares Constancia de no adeudo (documental)(económica) originales Credencial de trabajo y adiciona al expediente completo del trabajador Nota: si el personal que ha sido rescindido de la relación laboral es un Secretario, Director o Coordinador, es necesario exista la intervención de la contraloría interna municipal para que se lleve a cabo el proceso de Entrega- Recepción y se entregue toda la información que se ha generado en sus áreas, incluyendo mobiliario, documentación, y vehículos en su caso.	CRHN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

18	Solicita cálculo de finiquito	El Director de Administración solicita por oficio a la Coordinador de Recursos Humanos los cálculos del finiquito y solicita la elaboración del cheque a Tesorería.	Director de administración
19	Envío de calculo	Envía el cálculo de finiquito de trabajador solicitado a la Dirección de Administración	CRHN
20	Elaboración de documentación	Elabora la documentación que soporta el pago que consta de: Oficio de solicitud de finiquito Renuncia Cálculo de finiquito INE del trabajador Copia de recibo de nómina Y se envía al área de Tesorería mediante oficio para que lleve a cabo la elaboración de cheque.	CRHN
21	Entrega de cheque	Entrega cheque al trabajador y pide firma de póliza de cheque únicamente mostrando INE Nota: si el personal es de contrato se anexa copia de recibo de pago e INE	CRHN
22	Informa a las áreas involucradas	El Coordinador de recursos humanos tiene que dar parte al personal que administra los sistemas mediante oficio de solicitud a fin de efectuar la cancelación de claves de acceso a los sistemas de cómputo de la administración pública, a la Dirección Jurídica y contenciosa a fin de revocar los poderes que pudieran existir en favor del empleado (a) que cause baja y a la Tesorería para que realice la cancelación de las Tarjeta de pago de nómina.	CRHN
23	Elabora tarjeta informativa	Una vez efectuados los movimientos administrativos se le pide al trabajador que firme de conocimiento una tarjeta informativa donde declara que tiene que realizar la declaración de situación patrimonial (conclusión) en los próximos 60 días naturales. Con base en lo establecido en el art. 33 de la Ley de Responsabilidades administrativas para el estado de México	Trabajador
24	Conforma expediente	Una vez que el trabajador recibió el cheque de finiquito y firmo la tarjeta informativa, el personal de la Coordinación de Recursos Humanos procede a	CRHN

		<p>complementar el expediente del trabajador dado de baja el cual va a contener:</p> <p>Finiquito firmado por el empleado Carta de renuncia firmad por el empleado Constancia de hechos Constancia de no adeudo</p> <p>El expediente de los empleados que son dados de baja será conservado el tiempo que sea necesario, con forme a lo establecido en la Ley de archivos del estado de México, y será responsabilidad de la Coordinación de Recursos Humanos, que este cuente con todos los requerimientos antes mencionados.</p> <p>Y termina procedimiento</p>	
25	Recibe oficio de notificación	<p>En caso de que la baja sea por defunción: El Coordinación de Recursos Humanos recibe oficio de notificación de defunción donde establece el motivo de la causa de muerte, con copia del acta de defunción.</p>	CRHM
26	Búsqueda de expediente	<p>El auxiliar administrativo designado, procede a generar la búsqueda de la documentación perteneciente al trabajador, una vez ubicada se le anexa la copia del acta de defunción del personal y se lleva a cabo la separación del expediente, el cual se envía al archivo general de la Coordinación de recursos humanos que se encuentra en la parte alta del auditorio municipal</p>	Auxiliar administrativo
27	Expedición de oficio	<p>Se le informa mediante oficio a la Tesorería la defunción del personal indicando: Área a la cual estaba adscrito el trabajador Causa de muerte Algún tipo de adeudo Monto percibido por el trabajador Lo anterior con finalidad de llevar a cabo el ajuste correspondiente a la nómina</p>	CRHN
28	Emisión de oficio	<p>Si la defunción ocurrió a personal sindicalizado nos envía oficio informativo al sindicato de trabajadores del municipio para que ellos a su vez lleven a cabo el procedimiento correspondiente con base al contrato colectivo.</p>	Sindicato
29	Recepción de oficio	<p>El sindicato recibe oficio, firma y sella de recibido el acuse y entrega a personal de recursos Humanos</p>	Sindicato
30	Termino	Fin de procedimiento	

	de procedi mento		
31	Recibe acta administra tiva	En caso de que la baja sea por falta al trabajo durante tres días de manera injustificada: La coordinación de Recursos Humanos recibe acta administrativa en original, calificada por la Coordinación Investigadora de la contraloría con la resolución pertinente administrativa en la cual declara el motivo de la rescisión laboral, sin alguna responsabilidad a la Secretaría de la Contraloría Interna Municipal	CRHN
32	Analiza acta administra tiva	La Coordinación de Recursos Humanos en conjunto con el director del área administrativa, analiza la procedencia de la constancia de hechos irregulares, así como también la resolución administrativa de rescisión laboral que se indican en el ac	CRHN Y D. de administraci ón
33	Elaboració n de oficio de baja	Elabora oficio de baja por falta al trabajo durante tres días injustificados a la Unidad Administrativa, en donde se le informa que el trabajador ha sido rescindido de su puesto	CRHN
34	Conocimie nto de rescisión laboral a trabajador	El Director de la unidad administrativa hace de conocimiento de manera verbal el motivo por el cual se ha rescindido la relación laboral y le comenta que tiene que asistir a la Dirección de Recursos Humanos para que le den el seguimiento correspondiente.	Director de administraci ón
35	Registra en el sistema de baja	El personal adscrito a la Dirección de Recursos Humanos y que tenga la facultad, llena el Formato FOR-MTIZ-03 de "baja de personal" en conjunto con el personal que ha sido dado de baja, y registra en el sistema de personal movimiento de baja.	Auxiliar administrati vo
36	Recaba la documenta ción	Recaba la documentación del trabajador de baja que consta de: Formato de movimiento de personal Constancia de hechos irregulares Constancia de no adeudo (documental)(económica) originales Credencial de trabajo y adiciona al expediente completo	CRHN

		del trabajador	
37	Solicita cálculo de finiquito	La Coordinación de Recursos Humanos solicita a la Coordinación de nómina mediante oficio de solicitud los cálculos del finiquito y elaboración de cheque correspondiente	CRHN
38	Envío de calculo	Envía el cálculo de finiquito de trabajador solicitado	CRHN
39	Elaboración de documentación	Elabora la documentación que soporta el pago que consta de: Oficio de solicitud de finiquito Renuncia Cálculo de finiquito INE del trabajador Copia de recibo de nómina Y se envía a la secretaría de finanzas mediante oficio para que lleve a cabo la elaboración de cheque.	CRHN
40	Entrega de cheque	Entrega cheque al trabajador y pide firma de póliza de cheque únicamente mostrando INE Nota: si el personal es de contrato se anexa copia de recibo de pago e INE	
41	Informa a las áreas involucradas	La Coordinación de recursos humanos tiene que dar parte al personal que administra los sistemas mediante oficio de solicitud a fin de efectuar la cancelación de claves de acceso a los sistemas de cómputo de la administración pública, a la secretaría Jurídica y contenciosa a fin de revocar los poderes que pudieran existir en favor del empleado (a) que cause baja y a la secretaria de la Tesorería para que realice la cancelación de las Tarjeta de pago de nómina.	CRHN
42	Elabora tarjeta informativa	Una vez efectuados los movimientos administrativos se le pide al trabajador que firme de conocimiento una tarjeta informativa donde declara que tiene que realizar la declaración de situación patrimonial (final) en los próximos 60 días naturales en el siguiente link https://declaraciónpatrimonial.hidalgo.gob.mx/declaran_et_Tizayuca/index.php Con base en lo establecido en el art. 33 de la Ley de Responsabilidades administrativas para el estado de hidalgo	Trabajador
43	Conforma expediente	Una vez que el trabajador recibió el cheque de finiquito y firmo la tarjeta informativa, el personal de la	CRHN

		<p>Coordinación de Recursos Humanos y procede a complementar el expediente del trabajador dado de baja el cual va a contener:</p> <p>Finiquito firmado por el empleado Carta de renuncia firmada por el empleado Constancias de no adeudo documental, patrimonial o financiero</p> <p>El expediente de los empleados que son dados de baja será conservado el tiempo que sea necesario, con forme a lo establecido en la Ley de archivos del estado de hidalgo, y será responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos, que este cuente con todos los requerimientos antes mencionados.</p> <p>y termina procedimiento</p>	
--	--	--	--

COORDINAR LOS PROCESOS DE SELECCIÓN E INCORPORACIÓN DEL PERSONAL

Objetivo:

Generar una búsqueda de candidatos, y llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección de personal mediante entrevistas y pruebas psicológicas, hasta encontrar al candidato que se aliñe a los requerimientos que favorezcan al municipio.

Alcance:

Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
Todas las áreas del municipio

Fundamento Legal:

Ley Federal del Trabajo.

Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado de México

Reglamento Interno.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México

Definiciones:

Contratación de personal: conjunto de actividades encaminadas a la negociación de personal calificado para ocupar de forma definitiva los puestos disponibles en la organización.

Vacante: Puesto libre en una organización el cual debe ser ocupado.

Currículum Vitae: documento que resume los datos y experiencias más importantes de una persona.

Dirección de Recursos Humanos: Recibir al candidato que solicita el empleo, dar la atención personalizada, recabar documentación necesaria para la contratación requerida por el Municipio, evalúa dicha información y decide la viabilidad de la contratación. Conocer las necesidades de personal de la organización, seleccionar

los nuevos solicitantes o promocionar al personal correctamente, conocer el perfil o catálogo de puestos para realizar la correcta elección, y hacer buen uso de la información de los solicitantes.

DESARROLLO:

El presente procedimiento surge de la necesidad de contratar a las personas mejor preparadas para cubrir las vacantes dentro del municipio de la mejor forma posible, cubriendo los requerimientos del perfil de puestos que hay que cubrir.

En esta actividad de contratación de personal se identifican a los solicitantes para emplearlos en un área específica para ejercer sus respectivas funciones de la mejor manera y cumplir con sus responsabilidades evitando así un mal desempeño.

El trabajador tiene que saber que se califica todas sus actividades para saber si son capaces de encargarse del puesto requerido, para esto debe de haber suficientes candidatos para poder escoger uno sin ningún problema

DIAGRAMA DE FLUJO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL E INCORPORACIÓN DE PERSONAL

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO DE DOCUMENTACIÓN	TANTOS	RESPONSABLE
1	El candidato se presentará en la CRHN con solicitud de empleo y currículum vitae	Solicitud y curriculum	1	Candidatos
2	La CRHN recibirá las solicitudes de empleo y currículums vitae, los clasificará y archivará	Archivo	1	Auxiliar Administrativo
3	Las áreas solicitantes informarán al CRHN sobre sus necesidades de personal, indicando el perfil requerido por escrito	Oficio	1	Área solicitante
4	La CRHN recibe la solicitud por escrito debidamente firmada por el Titular de Área con las	Oficio	1	CRHN

	especificaciones requeridas para el puesto			
5	Procede a realizar el reclutamiento de candidatos a través de las recomendaciones del personal o de la bolsa de trabajo interna del Ayuntamiento o externa.			CRHN
6	La CRHN revisará si existen plazas vacantes en la plantilla de personal autorizada.		1	CRHN
7	En caso de existir plazas vacantes en la plantilla, el Coordinador de Recursos Humanos verificará si en la bolsa de trabajo interna existen candidatos que reúnan el perfil requerido, caso contrario utilizará fuentes externas como son anuncios en bolsas de trabajo u otros medios. Si no existen plazas vacantes en la plantilla de personal, el CRHN, informará mediante oficio a las áreas solicitantes.			CRHN
8	Cada solicitud o currículum se depura y evalúa en función de los			CRHN



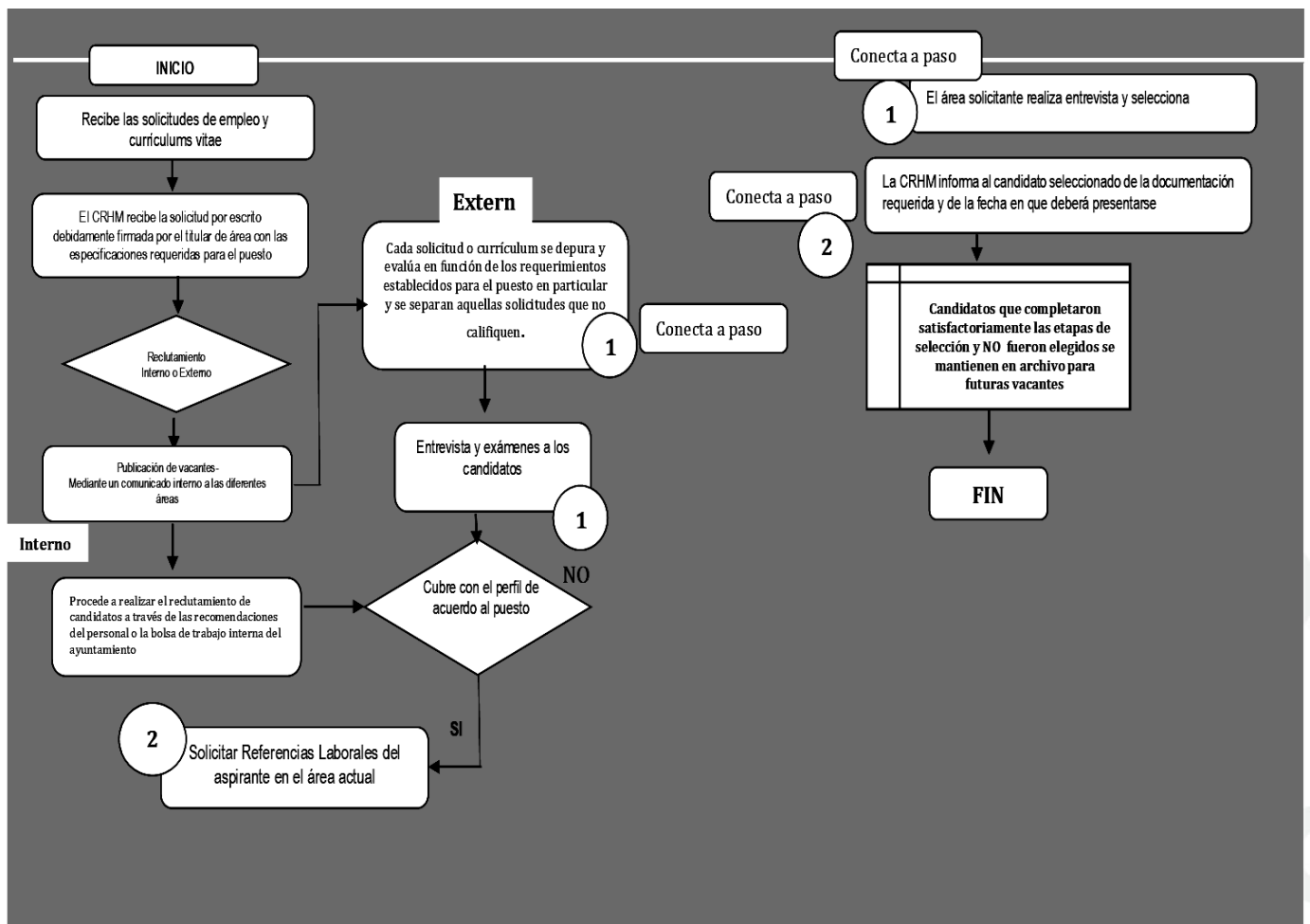
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



	requerimientos establecidos para el puesto en particular y se separan aquellas solicitudes que no califiquen.			
9	La CRHN, convocará a los solicitantes y aplicará las entrevistas y exámenes de conocimientos y psicométricos que estime convenientes, junto con el área que requiera el apoyo de personal, para seleccionar a los candidatos más acordes al puesto.			CRHN
10	Todo candidato es sometido a una entrevista inicial con el titular de la Coordinación de Recursos Humanos y nomina, con el fin de validar sus datos generales, preparación, experiencia laboral, Expectativas e intereses.			CRHN
11	El Departamento de Recursos Humanos calificará los exámenes y enviará a las áreas solicitantes un listado de candidatos en base a los resultados	Oficio	2	CRHN

	obtenidos, para que sean ellos quienes elijan la persona a contratar			
12	Se realiza una verificación de referencias únicamente a aquellos candidatos que han Cubierto el perfil.			CRHN
13	El CRHN realiza una selección de entre los candidatos que hayan cubierto el perfil requerido, para elegir a la mejor opción y posteriormente canaliza al candidato con el responsable del área solicitante para que defina su contratación o no.			CRHN
14	El área solicitante realiza entrevista y selecciona. Informa al Auxiliar de Recursos Humanos del resultado y la situación con los candidatos			Área solicitante
15	Personal de CRHN informa al candidato seleccionado de la documentación requerida y de la fecha en que deberá presentarse para realizar su contratación			Auxiliar de recursos humanos
16	Los candidatos que completaron		1	Auxilia Administrativo

	<p>satisfactoriamente las etapas de selección y que no fueron elegidos se mantienen en un archivo de elegibles y se consideran para Futuras vacantes.</p>			
--	---	--	--	--



ELABORACIÓN DE CONTRATOS

OBJETIVO:

Establecer las normas y pasos a seguir en la contratación de personal nuevo, con el fin de garantizar que su ingreso al H. Ayuntamiento responda a las disposiciones del mismo y a las reglamentaciones internas.

FUNDAMENTO LEGAL:

Ley Federal del Trabajo.

Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado de Puebla.

Reglamento Interno.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

La entrega oportuna de la documentación para evitar retrasos en la contratación.

La Coordinación de Recursos Humanos no procederá el alta del personal en tanto no se entregue la documentación completa.

Una vez elegido el candidato idóneo, se le solicitará entregue la siguiente documentación, para solo así proceder a su correspondiente trámite de alta:

- Copia del acta de nacimiento.
- Solicitud de empleo
- Cedula profesional
- Título Profesional
- Certificado de competencia laboral por el ihaem
- Copia de la Credencial del INE.
- Copia del CURP.
- Numero de issemmy
- Constancia de no deudor moroso
- Constancia de no inhabilitación
- Comprobante de domicilio.
- Copia del RFC.
- Certificado médico.
- Comprobante de estudios de último grado.
- Carta de no antecedentes penales.
- Currículum vitae o solicitud de empleo
- Cartas de recomendación (2)
- Fotografías tamaño infantil (blanco / negro)
- Firma de contrato Laboral

- Copia de nombramiento (quienes son nombrados de manera directa por el Presidente Municipal.)

Documentación entregada en original y copia (originales sólo para cotejo)

Al momento de informar al candidato elegido que ingresará a laborar al Ayuntamiento, le deberá ser entregada la lista anterior, en la que se le indicará que cuenta con un plazo no mayor de 3 días para reunir la documentación y entregarla completa y en una sola exhibición, para solo así proceder a su alta, informándole que en caso contrario la documentación no se recibirá y se suspenderá su alta hasta que cumpla con su cabal entrega.

Toda persona contratada deberá apegarse a las formalidades legales y administrativas dispuestas por el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de acuerdo a la naturaleza del trabajo puede contratar de manera temporal a un trabajador.

La contratación de personal procederá si la Dirección que solicita cuenta con recursos presupuestales disponibles para efectuar el movimiento de alta.

El personal propuesto por las Direcciones y el registrado en la Bolsa de trabajo deberá cubrir el perfil de acuerdo al Organigrama Institucional de Puestos.

El personal de nuevo ingreso, deberá entregar todos los documentos indicados en las Políticas y Lineamientos Internos Sobre los Recursos Humanos, para que proceda el movimiento de alta y permita la integración del Expediente de Personal.

La adscripción del personal en el área de trabajo, vigencia y puesto que le corresponda, deberá indicarse en la Carta de presentación y/o Nombramiento que elabore la Coordinación de Recursos Humanos y Nomina.

Notificar a la Contraloría de Procedimientos y Sanciones, dentro de los cinco días naturales posteriores a la conclusión de cada mes, la relación de servidores públicos que han causado alta, baja o cambiado de puesto en la Dependencia y que están obligados a presentar declaración de situación patrimonial.

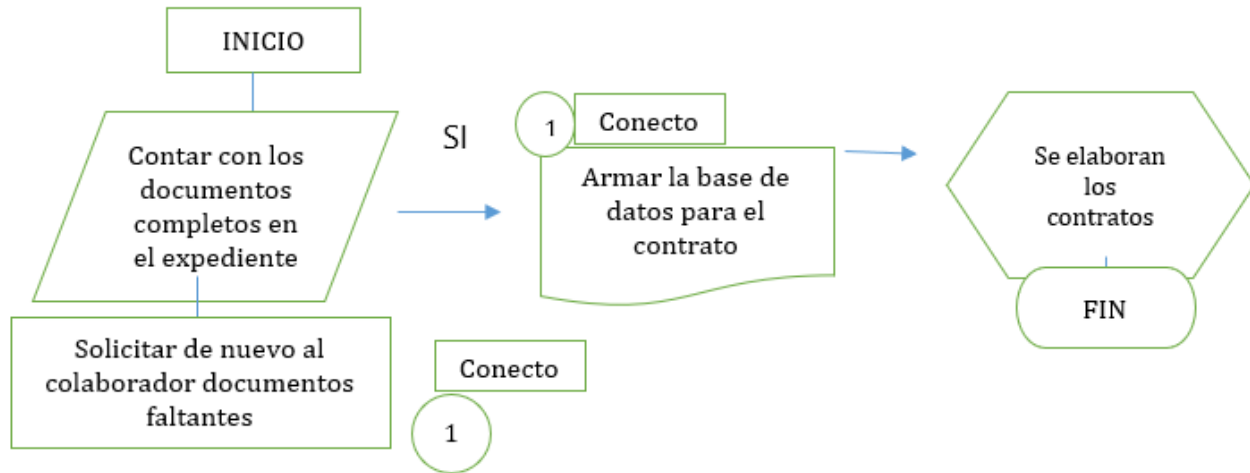
TIEMPO PROMEDIO DE GESTIÓN:

Dos horas

DIAGRAMA DE FLUJO ELABORACIÓN DE CONTRATOS

NO.	Actividad	Desarrollo	Encargado
1	Documentos	Contar y verificar que todos los documentos solicitados estén en orden	CRHN
2	Base de datos	Armar la base de datos para la elaboración de contratos	CRHN
3	Contratos	El coordinador de	CRHN

		recursos humanos y nomina elabora los contratos	
--	--	---	--



INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES DEL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO DE CAPULHUAC

El presente procedimiento contempla:

- Solicitar documentos al personal para integrar el expediente
- Integrar en base de datos en Excel y ordenarlo con los respectivos datos del personal, así como también capturar los requisitos para dar de alta su puesto
- El expediente será conformado por
 1. Solicitud de empleo o CV
 2. Acta de nacimiento
 3. CURP
 4. RFC
 5. Numero de ISSEMYM
 6. Identificación oficial INE
 7. Comprobante de domicilio
 8. Comprobante de estudios
 9. Fotografía
 10. Certificado/Informe de Anteced NO penales
 11. Certificado de competencia laboral
 12. Certificado de no deudor Alim. Moroso
 13. Constancia de No Inhabilitación
 14. Constancia de no condena ejecutoria por delito de violencia política contra

las mujeres en razón de género

15. Constancia de no condena por sentencia ejecutoria por delitos de violencia familiar, contra

16. Acta de cabildo de designación

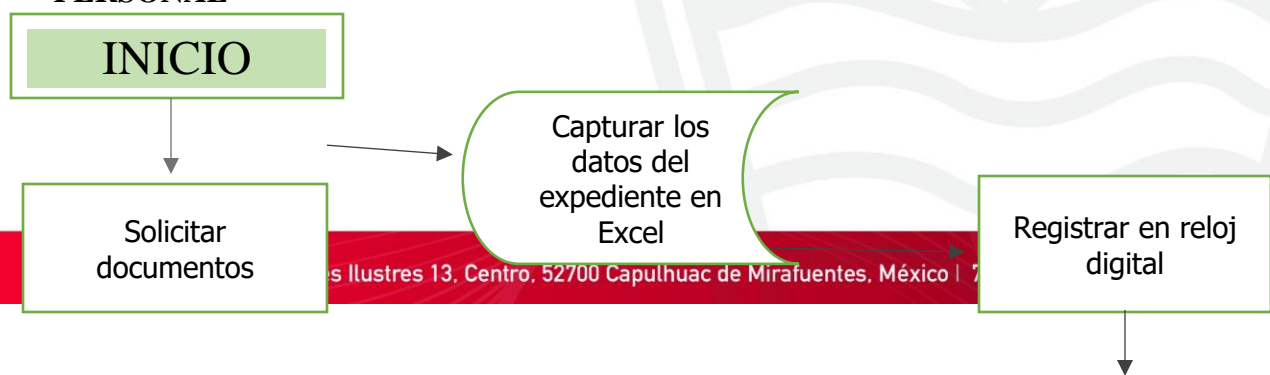
17. Nombramiento

- Registrarlo en el reloj digital
- Plantillas y expedientes de la persona y su registro estarán en la base de datos electrónica.

DIAGRAMA DE FLUJO DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES

NO.	ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE
1	Documentos	Solicitar todos los documentos	CRHN
2	Plataforma	Capturar los datos del expediente en Excel	Auxiliar administrativo
3	Registro	El auxiliar administrativo con el trabajador se dirige a el reloj digital para hacer su registro	Auxiliar Administrativo
4	Archivar	El auxiliar administrativo ya cuando está elaborado el expediente y está integrado en orden se archiva en el área correspondiente se resguarda	Auxiliar Administrativo

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL EXPEDIENTE DEL PERSONAL

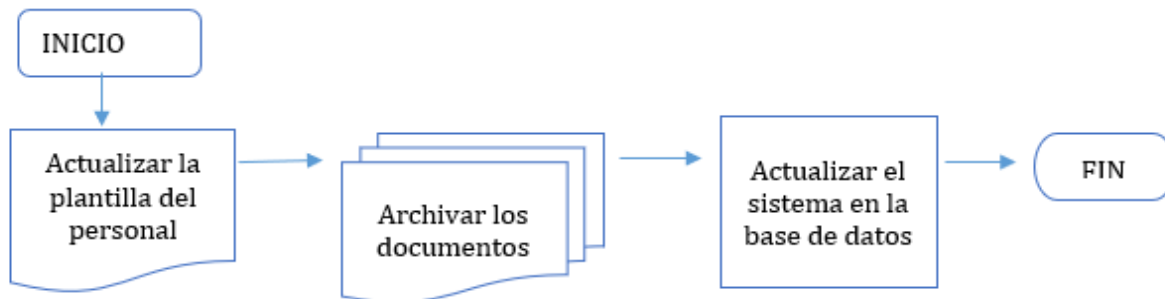


MANTENER ACTUALIZADA LA PLANTILLA DE PERSONAL

El presente procedimiento contempla:

- Mantener actualizada la plantilla del personal que permita contar con la información integral de la estructura ocupacional, para la administración del sistema de recursos humanos.
- Adjuntar los requisitos y demás documentos en los expedientes de trabajo, así como también registrarlos en la base de datos electrónica.
- Expedientes de personal actualizados.

NO.	ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE
1	Plantilla	El auxiliar junto con el coordinador de recursos humanos y nomina ejecutaran la plantilla del personal para que se mantenga actualizada	Auxiliar administrativo y Coordinadora de recursos humanos y nomina
2	Archivar documentos	El auxiliar de recursos humanos y nomina archiva todos los documentos en su expediente correspondiente	Auxiliar Administrativo
3	Base de datos	El auxiliar junto con el coordinador de recursos humanos y nomina tendrán actualizada la base de datos	Auxiliar administrativo



SUPERVISAR Y COORDINAR LOS CURSOS DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Crear programas de capacitación e inducción para el desarrollo personal y profesional de la plantilla de trabajo. El presente procedimiento contempla:

Requerimiento	Característica de Control	Criterio de aceptación y/o rechazo o especificación	Método de evaluación / tamaño de muestra / frecuencia de muestreo	Registro del Seguimiento y/o medición	Indicador	Resultado de la Actividad	Acciones correctivas (que pasa si la característica de control no se cumple)
Satisfacción del Asistente	Cumplir con los requisitos de los servicios, en horario, fecha preestablecida y contenido.	Preparación del curso de acuerdo a los resultados de la encuesta Detección de Necesidades de Capacitación	Revisión/ análisis de información por evento en el formato correspondiente	Gráfico de índice de aprovechamiento de cursos de Capacitación en el Tablero De Información.	Cumplimiento del Programa de Capacitación	Constancias de participación a Cursos y el Desarrollo de Habilidades y Competencias	Inmediata: Reprogramar el curso Recurrente: Levantar un Reporte de Acción Correctiva.

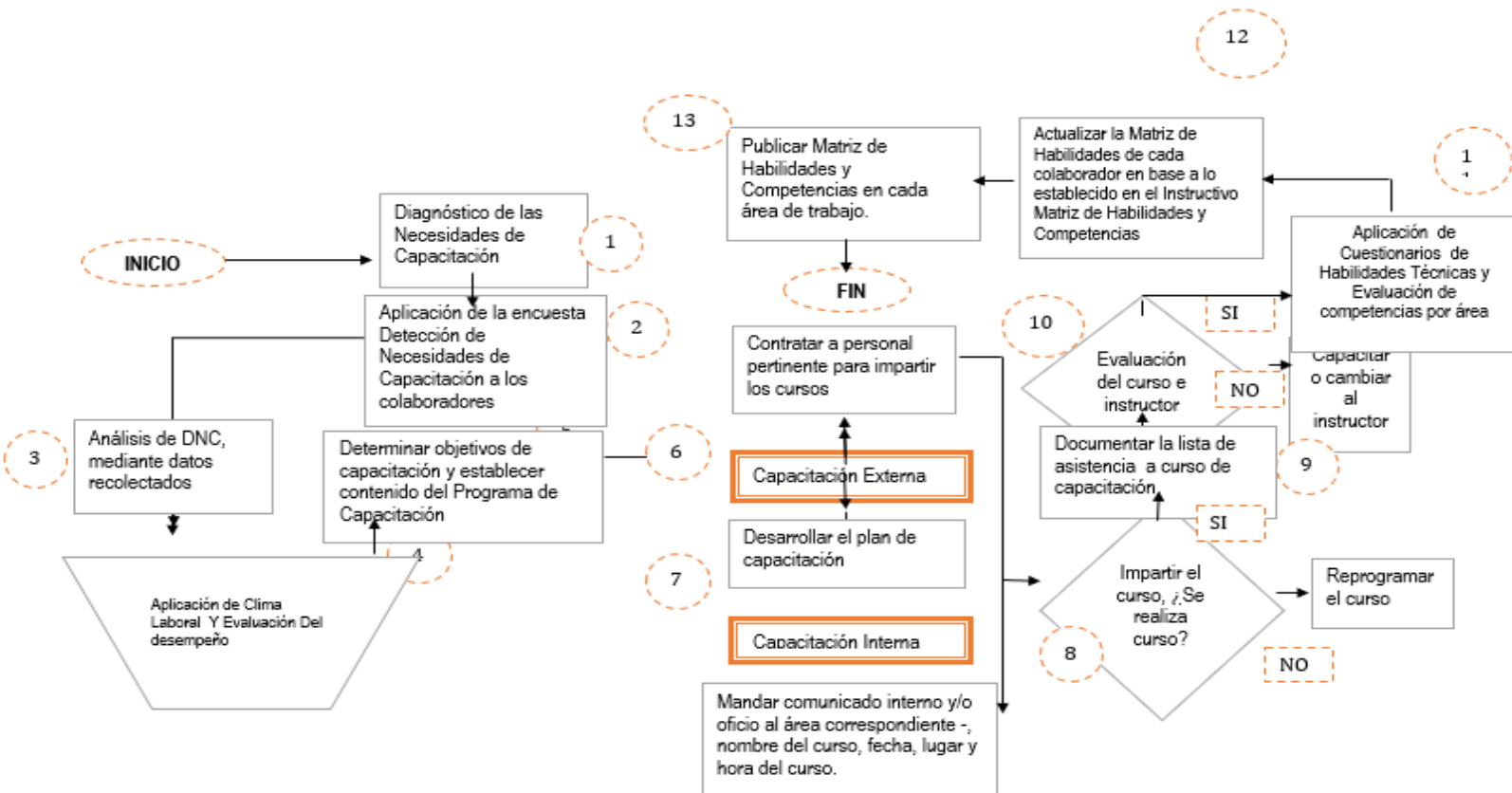
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

NO.	ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE
1	Necesidades	Diagnosticar las necesidades de la capacitación en las diferentes áreas del Ayuntamiento de Capulhuac	CRHN
2	Aplicar la encuesta	Aplicar la encuesta de detección de necesidades de capacitación a los colaboradores	Auxiliar de Administración
4	Objetivo	Determinar el objetivo de capacitación y establecer contenido del programa de capacitación	CRHN
5	Realizar la bitácora	Realizar bitácora donde ira desarrollada cada punto del curso de capacitación	CRHN
6	Contratar	En caso de que se requiera de una persona se contratará para realizar la capacitación	CRHN
7	Mandar comunicado	El auxiliar de administración interno u oficio al área correspondiente: Nombre del curso, fecha, lugar y hora del curso	Auxiliar Administrativo
8	Se realiza la presentación	Se realiza presentación del tema que se va a	CRHN y Auxiliar administrativo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

		exponer en la capacitación	
9	Materiales y lugar	Se verifica que todos los materiales y lugar para la realización de la capacitación este todo listo	CRHN
10	Lista de asistencia	Al comienzo de la capacitación se dará una hoja para que todos los participantes puedan registrarse	Auxiliar Administrativo
11	Evidencias	Durante la capacitación se tomarán evidencias para la realización de reporte de las capacitaciones	CRHN
12	Reporte de capacitación	El coordinador de recursos humanos y nomina realizara el reporte de la capacitación	CRHN

DIAGRAMA DE FLUJO DE SUPERVISAR Y COORDINAR LOS CURSOS DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN PERSONAL



DIFUNDIR LA NORMATIVIDAD DEL SISTEMA

El presente procedimiento contempla:

- Establecer y difundir entre el personal, las condiciones generales de trabajo en cuanto a administración de personal, las políticas sobre horario, incidencias, retardos, permisos e incapacidades, así como vigilar su cumplimiento.
- Creación de las condiciones generales de trabajo, que incluya los siguientes aspectos:
 1. Políticas de la Coordinación de Recursos Humanos.
 2. Lineamientos que debe seguir la plantilla de trabajadores del Ayuntamiento de Capulhuac.
 3. Sanciones y estímulos.
- Enviar reportes de aviso al personal la existencia de las condiciones generales de trabajo para su conocimiento y lectura.

ANALIZAR Y AUTORIZAR PERMISOS Y VACACIONES

Analizar y autorizar los permisos y vacaciones solicitados por los trabajadores del H. Ayuntamiento de Capulhuac, para ausentarse de su oficina de adscripción. El presente procedimiento contempla:

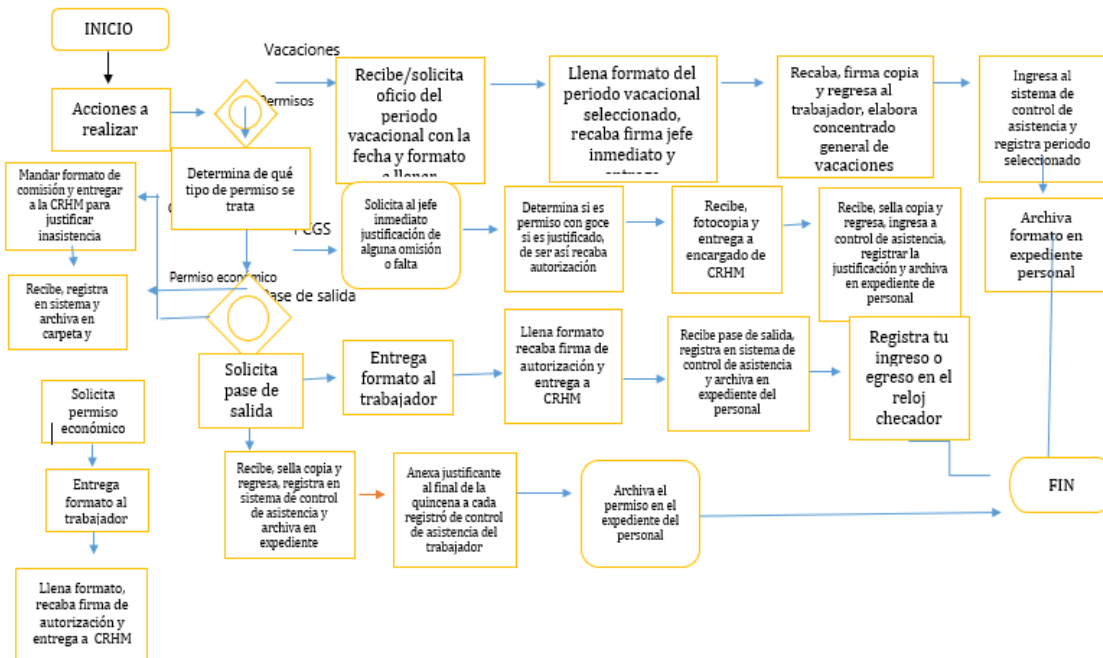
- Llevar un registro de las solicitudes de permisos y vacaciones sean o no autorizados en el expediente de cada trabajador.
- Registro en la base de datos electrónica.
- Hacer el correspondiente reporte de días ausentados en caso de un permiso de ser autorizado y especificar si tiene o no goce de sueldo.
- Aplicar el descuento correspondiente a la nómina del trabajador de ser así requerido.
- Reporte de permiso validado.
- Registro de solicitudes de permisos y vacaciones
- Actualizar la nómina

NO.	ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE
1	Vacaciones	Recibe o solicita oficio del periodo vacacional con la fecha y formato llenado	Trabajador
2	Formato	Llena el formato del periodo vacacional seleccionado recaba la firma del jefe inmediato	Trabajador
3	Concentrado	Recaba la firma y copia se elabora un concentrado general de vacaciones	CRHN
4	Control en el sistema	Se ingresa al sistema de control de asistencias y registra periodo seleccionado	Secretaria Administrativa
5	Archiva	Se archiva el documento al expediente de la persona y a una carpeta	Auxiliar Administrativo
6	Permisos	En cuanto a los permisos se	Trabajador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

		determina el tipo de permiso a tratar por el trabajador	
7	Permiso económico	Mandar formato de comisión y entregar a la CRHN para justificar inasistencia	Trabajador
8	Pase de salida	La coordinadora de recursos humanos y nomina le solicita al jefe inmediato justificación de alguna omisión o falta	CRHN

DIAGRAMA DE FLUJO DE PERMISOS, VACACIONES, FASE DE SALIDA



PROCEDIMIENTO DE NOMINA

Objetivo: Establecer un procedimiento analítico de control de cada una de las percepciones y deducciones en efectivo de cada una de los trabajadores de una administración con la finalidad de cumplir el requerimiento de control administrativo, Requerimiento de control contable, requerimiento de control fiscal y laboral

Alcance: Todas las áreas que conforman el H.Ayuntamiento de Capulhuac

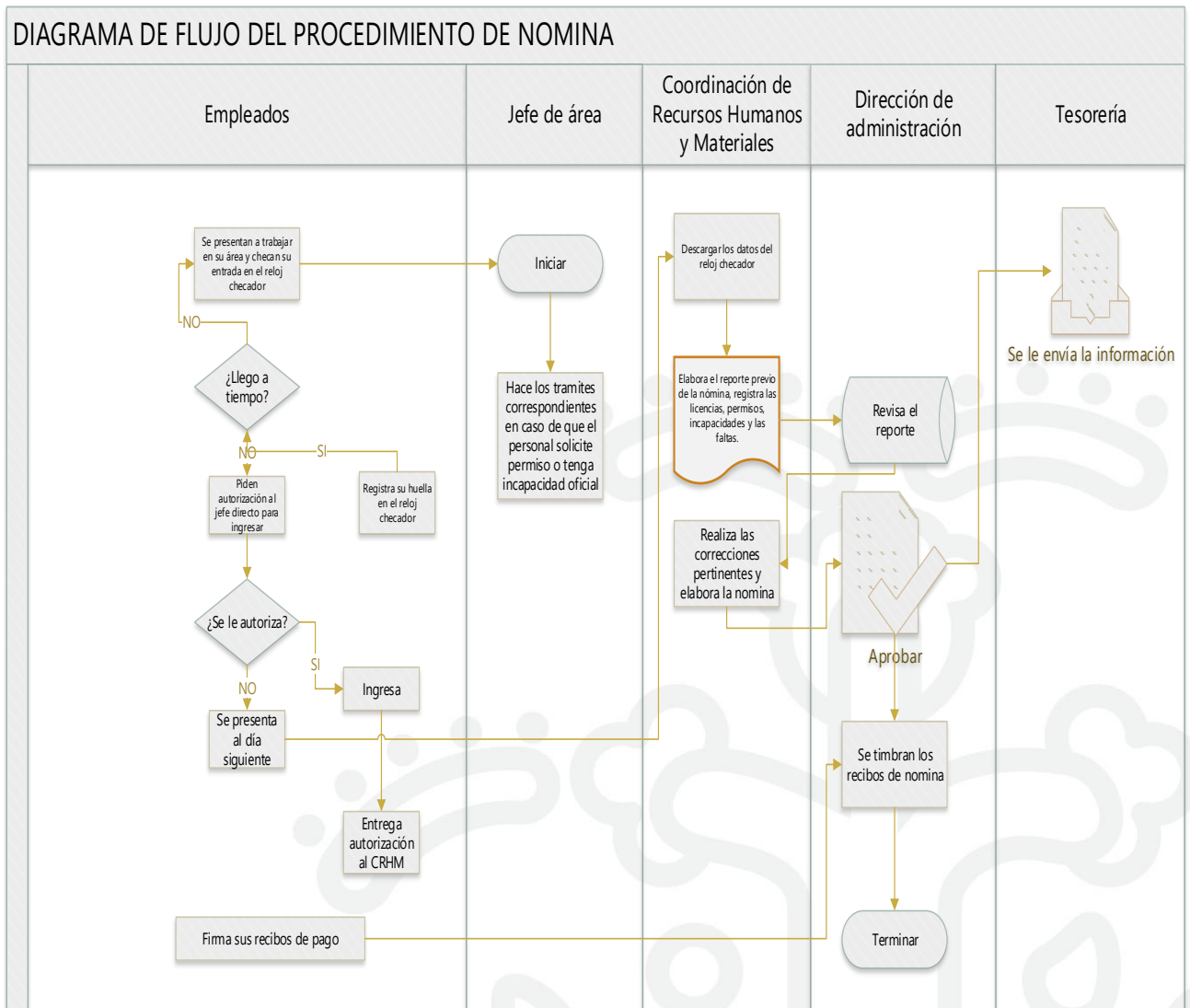
Responsabilidades: Llevar a cabo los procedimientos de la nomina

Desarrollo: El trabajador se presenta a trabajar se registra en el reloj biométrico, el coordinador de recursos humanos y nomina descarga los datos del reloj en el checador, elabora el reporte previo de la nómina registra las incidencias, incapacidades, permisos, realizar las correcciones pertinentes y elaborar nomina, se aprueban posterior se timbran los recibos y se envía la información.

NO.	Actividad	Desarrollo	Encargado
1	Hora de entrada	El trabajador llega a tiempo a registrarse en el reloj biométrico	Trabajador
2	Se descarga información del reloj biométrico	El auxiliar de administración descarga los datos del reloj biométrico	Auxiliar administrativo
3	Reporte previo	Se elabora el reporte previo de la nómina se registra las incidencias, permisos y faltas	Coordinador de recursos humanos y nomina
4	Correcciones	El coordinador de recursos humanos y nomina hace las correcciones pertinentes y elabora la nomina	Coordinador de recursos humanos y nomina
5	Se aprueban	Dichas correcciones se aprueban	Coordinador de recursos humanos y nomina (CRHN)
6	Enviar recibos de nomina	Se timbran los recibos de nómina al correo electrónico de cada trabajador	Unidad de informática y sistemas
7	Información enviada	La información se	CRHN

		envía al área correspondiente	
--	--	-------------------------------	--

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE NOMINA



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO SOCIAL Y PRACTICAS PROFESIONALES

Objetivo: Apoyar las funciones que se llevan acabo en las diferentes áreas de la Presidencia Municipal a través de la prestación de servicio social de estudiantes de carreras técnicas y superiores, a fin de desarrollar sus capacidades y enriquecer su experiencia profesional

Definiciones

Prácticas profesionales: La estancia temporal de estudiantes para desarrollar actividades acordes a su perfil académico-profesional directamente en el entorno laboral

Servicio social: El trabajo de carácter temporal y mediante retribución que ejecuten y presten las y los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el estado (ley de reglamentaria del artículo 5° constitucional relativo al ejercicio en el distrito federal)

Prestador(a): Estudiante de carrera técnica o superior que realiza su servicio social y practicas profesionales

Documentación: Carta de presentación

Desarrollo: El estudiante se presenta en la coordinación de recursos humanos y nomina con una carta de presentación posteriormente se asigna el área donde presentara su servicio social o practicas profesionales se presenta a dicha dirección con el horario correspondiente.

Se realiza la carta de aceptación y un listado donde se registrará las horas de entrada y salida de los estudiantes para llevar un control de sus horas acumuladas Al término del servicio social o practicas profesionales donde se concluyeron las horas indicadas al alumno se le expide una carta de termino con los datos correspondientes

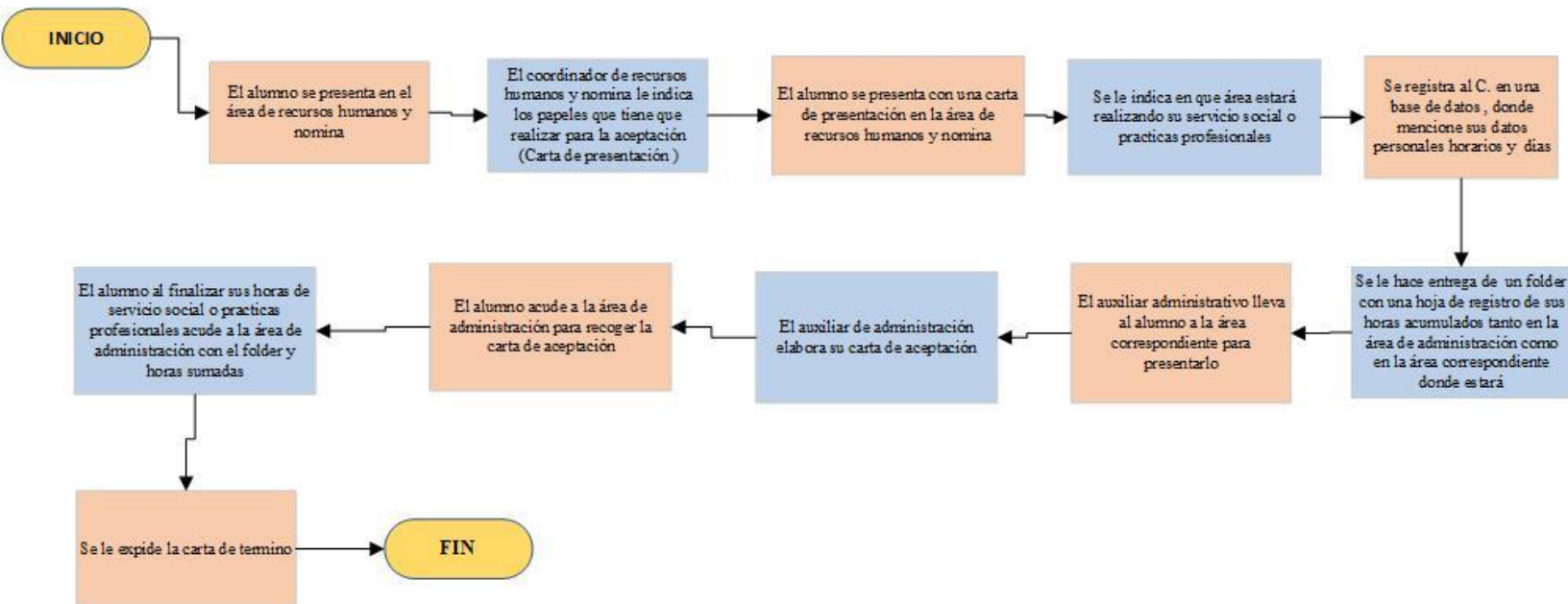
Diagrama de flujo del procedimiento de aceptación de servicio social y prácticas profesionales

NO.	ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE
1	Carta de presentación	El estudiante se presenta a la coordinación de recursos materiales y nomina con una carta de presentación	Estudiante
2	Asignación de área	El coordinador de recursos humanos y nomina analiza la carta de presentación para identificar el área donde realizara su servicio social o practicas profesionales	Coordinador de recursos materiales y nomina
3	Listado de registro	El coordinador de recursos humanos y nomina le entrega al estudiante un listado	Coordinador de recursos humanos y nomina y secretaria administrativa

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

		donde pondrá datos personales de igual manera registrará sus horas de entrada y salidas	
4	Carta de aceptación	Se realiza la carta de aceptación para entregar a alumno	Auxiliar Administrativo
5	Se entrega carta de aceptación	Al alumno se le entrega una carta de aceptación y una copia se queda en coordinación de recursos humanos y nomina para archivar en carpetas que lleva por nombre servicio social	Auxiliar Administrativo
6	Se realiza carta de termino	Al termino se le expide una carta de termino al alumno donde se concluye que exitosamente realizo su servicio social o practicas profesionales	Auxiliar Administrativo

DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ACEPTACIÓN DE SERVICIO SOCIAL O PRACTICAS PROFESIONALES



PROCEDIMIENTO CAPTURA DE INFORMACIÓN PARA ELABORACIÓN DE NÓMINA

OBJETIVO: Preparar oportunamente la integración y emisión de las percepciones por concepto de pago de nómina que le corresponden a los servidores públicos de la Administración pública Municipal del Municipio de Capulhuac

ALCANCE:

coordinación de Recursos Humanos y Nomina

Tesorería

Encargado de nomina

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Ley federal del trabajo

Ley de los trabajadores al servicio de los gobiernos estatales y municipales, así como de los organismos descentralizados del estado de México.

Sistema

Formatos internos de Excel

Condiciones generales de trabajo federación autentica de sindicatos y comisiones ejecutivas de trabajadores al servicio de los municipios del estado de México.

DEFINICIONES: N/A

RESPONSABILIDADES:

coordinación de Recursos Humanos y Nomina: Responsable de elaborar y entregar el reporte de nómina al encargado de nóminas para que realice lo conducente.

Tesorería: Responsable de generar la dispersión correspondiente de pago.

DESARROLLO: El encargado de nómina captura la información con base a movimientos económicos, altas, bajas, inasistencias, incapacidades para emitir información correspondiente a la Tesorería para que lleve a cabo la dispersión de la nómina correspondiente.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CAPTURA DE INFORMACIÓN ELABORACIÓN DE NÓMINA

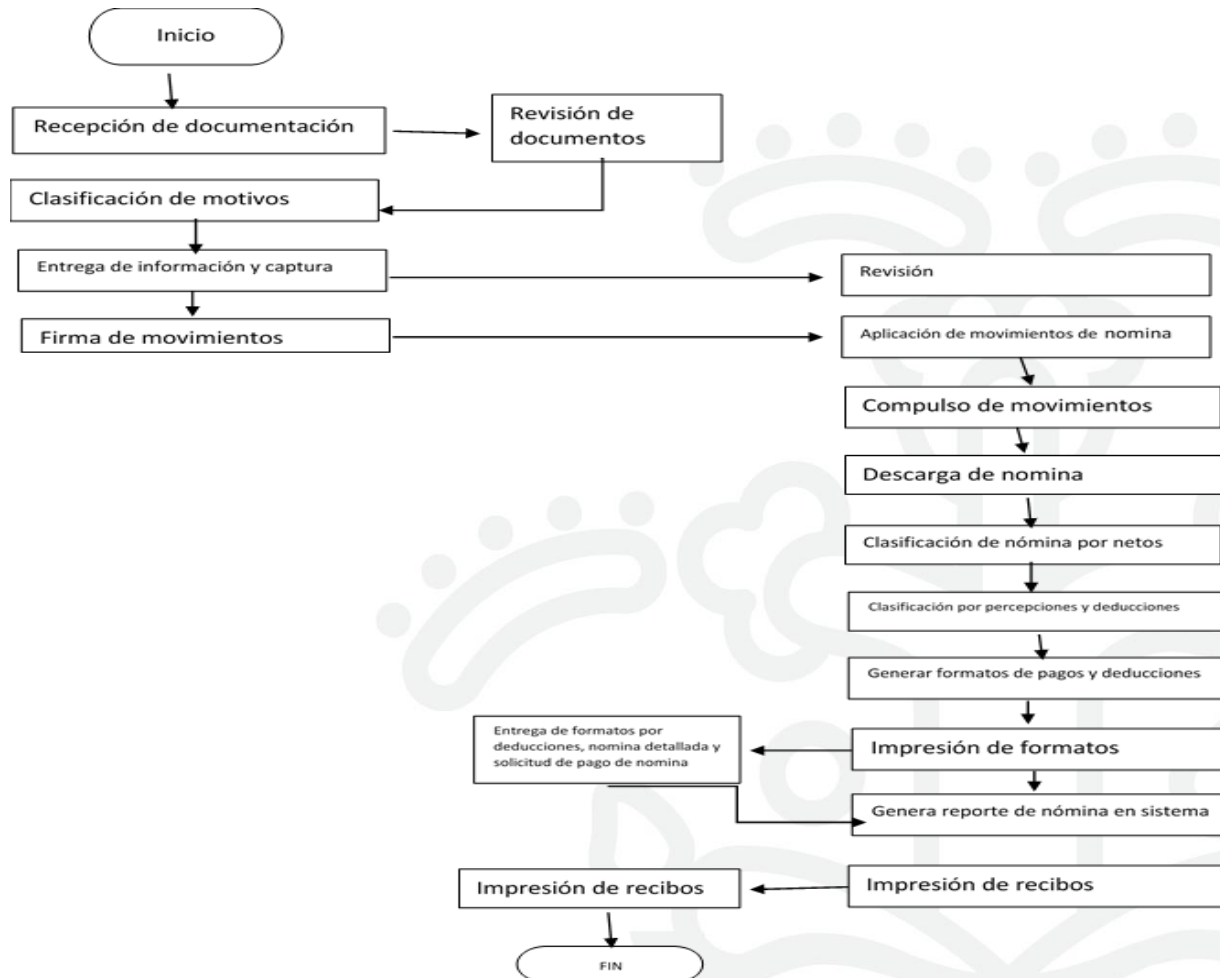
No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepción de documentación	Reciben documentación por parte de las distintas áreas en cuestión de algún movimiento y estos pueden ser: Descuentos por inasistencias Por faltas no justificadas Altas Bajas Cambios de adscripción Ajustes de sueldos Primas vacacionales Pagos de quinquenios Gratificaciones Actualización de datos personales	Auxiliar de Recursos Humanos Y nomina
2	Revisión de documentos	El CRHN revisa la documentación, Si cumple la documentación para dar seguimiento continúa con el procedimiento. No cumple regresa la documentación para ser complementada o ajustada de acuerdo a lo que se solicita	Coordinador de Recursos Humanos y nomina
3	Clasificación de motivos	Se separa la documentación por los motivos expuestos en el punto anterior	Auxiliar de Recursos Humanos y nomina
4	Entrega de información y captura	Se le pasa la documentación ya separada por motivo al coordinador de recursos humanos y nomina encargado de la realización de la nómina para que haga los ajustes correspondientes a los mencionados en el punto 1,	Auxiliar de Recursos Humanos y nomina

		en base de datos en formato Excel "incidencias de nómina"	
5	Revisión	Revisa los formatos que cumplan con lo establecido a lo referido en el punto numero 1	CRHN
6	Firma de movimientos	Se imprimen los formatos siguientes: Movimientos de altas Bajas Descuentos Primas vacacionales Actualización de quinquenios Gratificación Ajustes de sueldo Cambios de adscripción Se revisan con forme a lo establecido en el punto 1, si existe una incidencia se aplica lo referido en el punto 2 Si cumple con o anterior firma coordinadora de nómina, Coordinador de recursos humanos y tesorera municipal	CRHN
7	Aplicación de movimientos de nómina	La coordinadora de nómina aplica al sistema los movimientos de nómina	Encargado de nómina
8	Compulso de movimientos	De acuerdo al reporte de nómina se verifica de acuerdo a las incidencias de acuerdo a lo referido en el punto numero 2 Si cumple, continua el procedimiento No cumple se vuelve a verificar	Encargado de nómina
9	Descarga de	Se descargan en formatos Excel	Encargado de

	nómina	los reportes de pago de la quincena en sistema	nomina
10	Clasificación de nómina con netos	Una vez descargados los archivos se clasifican por dirección, con motos netos a pagar	Encargado de nomina
11	Clasificación por percepciones y deducciones	Elaboran el formato Excel que se descarga del sistema, y clasifica por dirección y por trabajador	Encargado de nomina
12	Generar de formatos de pagos y deducciones	Se generan los formatos para pago de pensiones alimenticias, cuota sindical, caja de ahorro, préstamo de caja de ahorro u otras deducciones que puedan ser pagadas financieras como, por ejemplo: Seguros financieros y Fonacot, etc.	Encargado de nomina
13	Impresión de formatos	Se imprimen los formatos netos y por deducción, se corrobora que la información sea la correcta y se sellan por el director de administración y CRHN , se elabora oficio a la Tesorería para entrega de información	Encargado de nomina
14	Entrega de formatos por deducción, nomina detallada y solicitud de pago de nomina	Se elaboran de manera física y digital la información de deducciones, nomina detallada y solicitud de pago de nominan.	Coordinador de Recursos Humanos y nomina
15	Genera reporte de nómina en sistema	Por medio del sistema, se generan reportes de nómina, se imprimen y se entregan por oficio al área de Tesorería a efecto de contabilizar gastos de la nómina	Encargado de nomina

16	Impresión de recibos	En el sistema se mandan al correo de los empleados y ellos los entregan a la CRHN	Coordinador de Recursos Humanos y nomina
17	Entrega de recibos firmados	Se entregan al área de Tesorería debidamente firmados por los trabajadores y se entregan mediante oficio para la integración de la cuenta pública	Coordinador de Recursos Humanos y nomina

DIAGRAMA DE FLUJO CAPTURA DE INFORMACIÓN DE NOMINA



PROCEDIMIENTO SUPERVISIONES AL PERSONAL

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de asistencia y cumplimiento en su caso del desempeño de trabajo del personal de las diferentes unidades administrativas

ALCANCE:

Coordinación de Recursos Humanos y Nomina

Áreas administrativas

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Reglamento Interno de Trabajo

DEFINICIONES: N/A

RESPONSABILIDADES:

Auxiliar de Recursos Humanos y Nomina: Responsables de verificar mediante pases de lista o supervisiones físicas no programadas el cumplimiento del personal a sus áreas de trabajo.

Coordinador de Recursos Humanos y Nomina: Responsable de elaborar y entregar el reporte de asistencia al área de nóminas, para que realice lo conducente.

Encargado de nómina: Responsable de revisar el reporte y aplicar los descuentos por los días no trabajados, así como las bajas de personal que ocurran en el periodo informado.

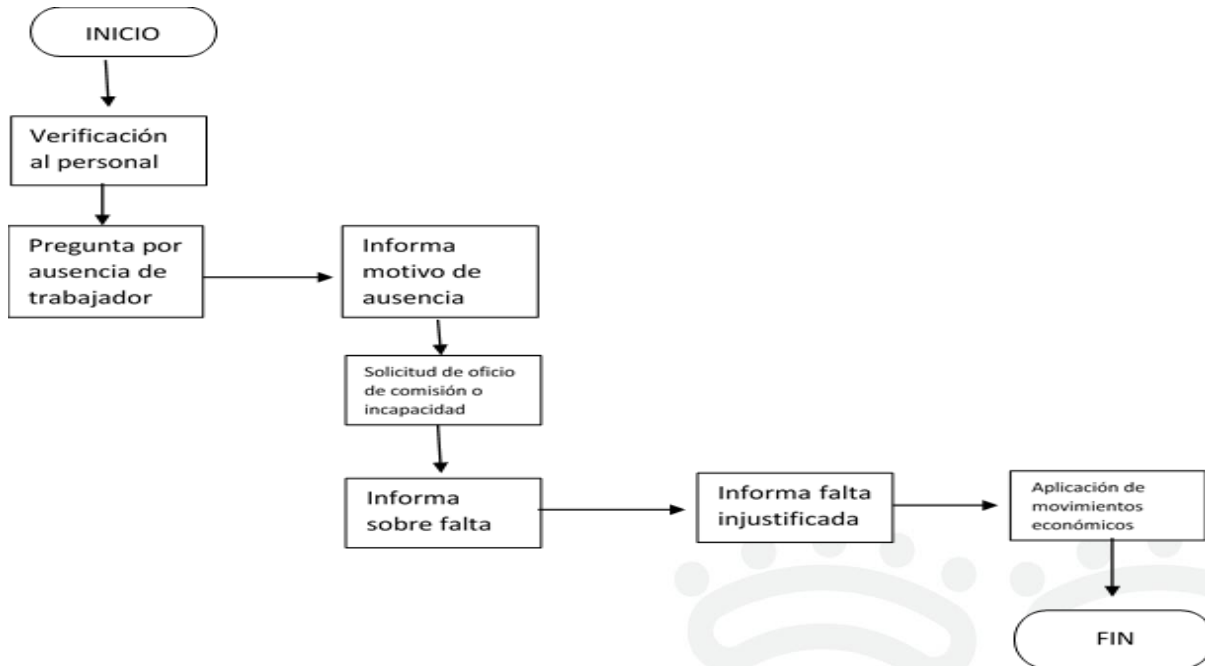
DESARROLLO: El personal de recursos Humanos se dirigen a las áreas a verificar la asistencia del personal en visitas no programadas y emitir reporte de inasistencia o por faltas injustificadas.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SUPERVISIONES AL PERSONAL

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Verificación al personal	El personal de Recursos Humanos se dirige a las áreas a verificar la asistencia de la persona	Auxiliar administrativo
2	Pregunta por ausencia de trabajador	Al llegar a las áreas y si un trabajador no se encuentra en su área de trabajo pregunta al jefe inmediato el motivo por el cual el personal no se encuentra.	Auxiliar de administrativo
3	Informa motivo de ausencia	El titular del área menciona el motivo por el cual personal adscrito a su área no se encuentra en su área, y los motivos pueden ser por: se le otorgo oficio de comisión para atender asuntos relacionados con el área que desempeña, y por incapacidad por salud	Titular de área
4	Solicitud de	El auxiliar solicita al titular del área	Titular del área/

	oficio de comisión o incapacidad	que muestre oficio de comisión firmado, o en su caso copia de la incapacidad firmada por él y con firma de acuse de recibido por parte de la CRHN (para el caso de comisión), si muestra documento el auxiliar toma nota e informa al Titular del área que no existe problema por la ausencia de su personal.	Auxiliar de Recursos Humanos y Nomina
5	Informa sobre falta	Si el titular del área no muestra documentación al respecto que avale la salida el supervisor toma nota, y le informa que se le dará aviso al Coordinador de Recursos Humanos la falta del empleado de manera injustificada, y que se realice lo conducente	Titular de área/ Coordinador de Recursos Humanos y Nomina
6	Informa falta injustificada	El auxiliar informa al CRHN la ausencia del trabajador, y que no está justificada su salida por el titular del área, mencionándole a donde está adscrito el trabajador.	Auxiliar de Recursos Humanos / Coordinador de Recursos Humanos y Nomina
7	Aplicación de movimientos económicos	El CRHN informa al encargado de nómina que realice el movimiento en el sistema para aplicar el descuento por inasistencia injustificada, y se aplique el descuento correspondiente	Coordinador de Recursos Humanos y Nomina / encargado de nomina
8	Termino de procedimiento	Fin de procedimiento	

DIAGRAMA DE FLUJO SUPERVISIONES AL PERSONAL



PROCEDIMIENTO INCAPACIDADES MÉDICAS

OBJETIVO: Determinar la certeza que el trabajador del municipio se encuentra en incapacidad por algún tema de salud.

ALCANCE:

Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
Encargado de nomina
Unidades Administrativas
Dirección de Salud

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Reglamento Interno de Trabajo

DEFINICIONES: N/A

RESPONSABILIDADES:

coordinación de Recursos Humanos: Responsable de recepcionar la incapacidad médica por salud y dar certeza de la misma.

Encargado de nómina: Responsable de aplicar los movimientos económicos con base a las incapacidades médicas que se encuentran aprobadas por la instancia médica correspondiente.

Dirección de salud: Responsable de constatar que la incapacidad médica al trabajador cuente con sello y firma de centro médico del Municipio.

DESARROLLO: El trabajador del Municipio se acerca a la instancia médica a consulta con la finalidad de obtener en su caso incapacidad derivado de alguna complicación de salud

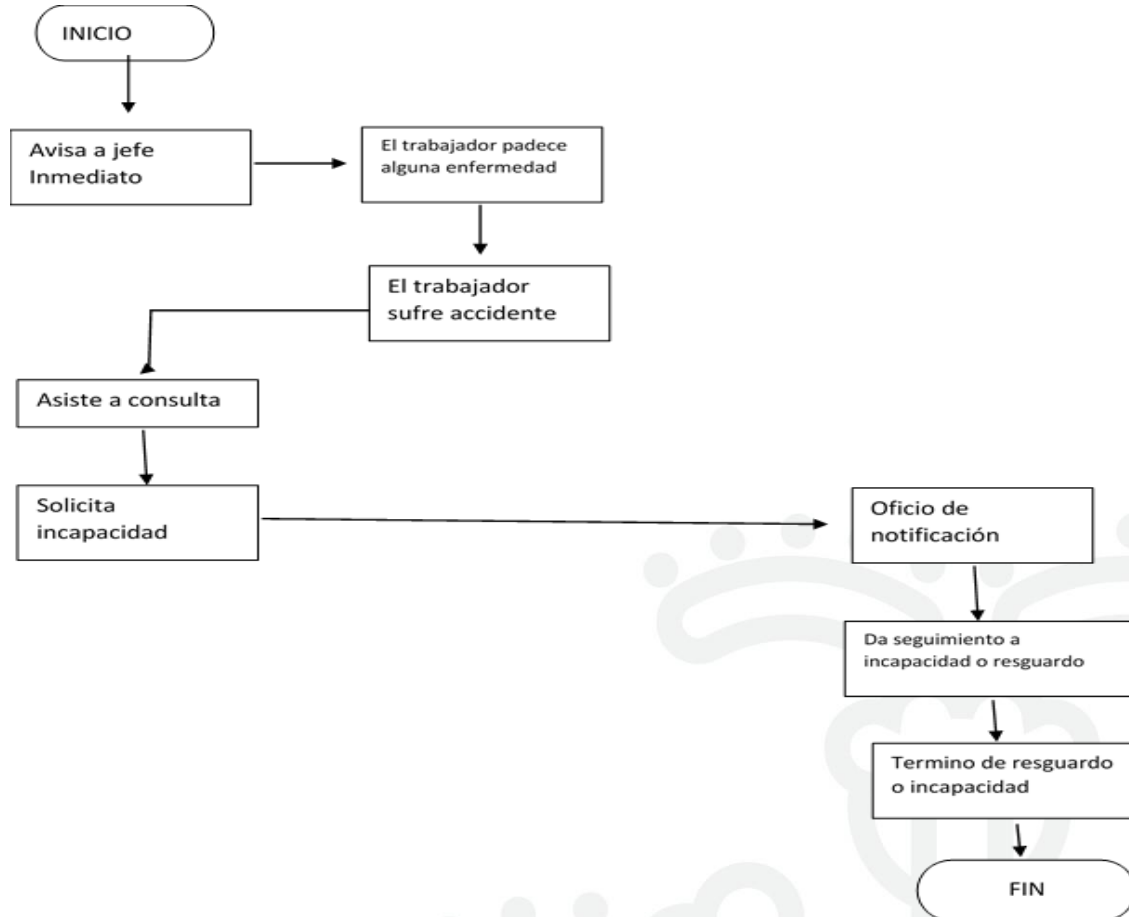
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Avisa a jefe inmediato	El trabajador avisa a su jefe inmediato que tiene alguna complicación médica y que necesita presentarse a valoración al consultorio médico del municipio. NOTA: El trabajador tendrá que llevar carnet que se le expidió por parte de la Dirección de salud para que se le de atención médica.	Trabajador
2	El trabajador padece alguna enfermedad	Cuando el trabajador sufra alguna enfermedad que le impida acudir al consultorio médico del Municipio a consulta médica, puede acudir a valoración a cualquier consultorio a que lo valoren y emitan receta médica con el diagnóstico que determine el médico que justifique su posible incapacidad o resguardo, el trabajador asiste a consulta médica al consultorio del municipio con base a lo que refiere el punto 5, en caso que el trabajador se encuentre hospitalizado por enfermedad algún familiar del tendrá que remitir a la coordinación de Recursos Humanos hoja de ingreso a la instancia médica como comprobante para así dar seguimiento con base a lo descrito en el punto 8	Familiar de trabajado
3	El trabajador sufre accidente	Cuando el trabajador sufra algún tipo de accidente que le impida acudir al consultorio médico del Municipio a valoración médica, y se encuentre hospitalizado por enfermedad algún familiar del tendrá que remitir a la coordinación	Familiar de trabajado

		de Recursos Humanos hoja de ingreso a la instancia médica como comprobante para así dar seguimiento con base a lo descrito en el punto 8	
4	Asiste a consulta	El trabajador asiste al consultorio médico para valorado con el objetivo de que se le expida algún resguardo o incapacidad en caso de ser necesario	Trabajador
5	Valoración médica	El trabajador requiere incapacidad o resguardo Si: continua en lo descrito en el punto 6 No: termina procedimiento	Medico
6	Diagnóstico y emisión de Receta	Se explica claramente el padecimiento y tratamiento que el paciente debe seguir, en caso de ser personas con enfermedades crónicas degenerativas se hace énfasis en el estricto apego al tratamiento. Se expide receta médica donde se incluye el diagnóstico, tratamiento y plan a seguir, en el caso de pacientes que requieran de atención por algún especialista, se le hace la sugerencia de que requiere la atención, si resulta necesario el resguardo o incapacidad del trabajador refiere en la receta días y motivo de la incapacidad.	Medico
7	Solicita incapacidad	El trabajador asiste a la coordinación de Recursos Humanos a entregar su incapacidad	Trabajador
8	Da seguimiento a incapacidad	El Coordinador de Recursos Humanos da seguimiento a incapacidad o resguardo dando aviso a titular de área, estar al tanto	Coordinador de Recursos Humanos y Nomina

	o resguardo	de cumplimiento de incapacidad con base a término de días, o si el trabajador requiere nuevamente valoración médica	
9	Termino de resguardo o incapacidad	<p>El Coordinador de Recursos Humanos verifica mediante sistema digital interno si ya se terminó el tiempo del resguardo o incapacidad.</p> <p>¿El trabajador se encuentra en condiciones de incorporarse a su área de trabajo?</p> <p>Si, está en condiciones, verifica si el trabajador ya se encuentra en su área de trabajo mediante el procedimiento de supervisión al personal. Termina procedimiento.</p> <p>¿No, está en condiciones de incorporarse a su área de trabajo?</p> <p>El trabajador tendrá que asistir a una nueva valoración médica con base a lo referido en el punto número 2.</p>	Coordinador de Recursos Humanos y Nomina

DIAGRAMA DE FLUJO INCAPACIDADES MEDICAS



PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE ASISTENCIA

OBJETIVO: Entregar un reporte quincenal de asistencias al área de Nominas para que realice el pago correspondiente a los días laborados por el trabajador

ALCANCE:

Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
Nominas

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Programa Operativo Anual Ley de los trabajadores al servicio de los gobiernos estatales y municipales, así como de los organismos descentralizados del estado de México

DEFINICIONES: N/A

RESPONSABILIDADES:

Coordinación de Recursos Humanos: Responsable de elaborar y entregar el reporte de asistencia al encargado de nómina para que realice lo conducente.

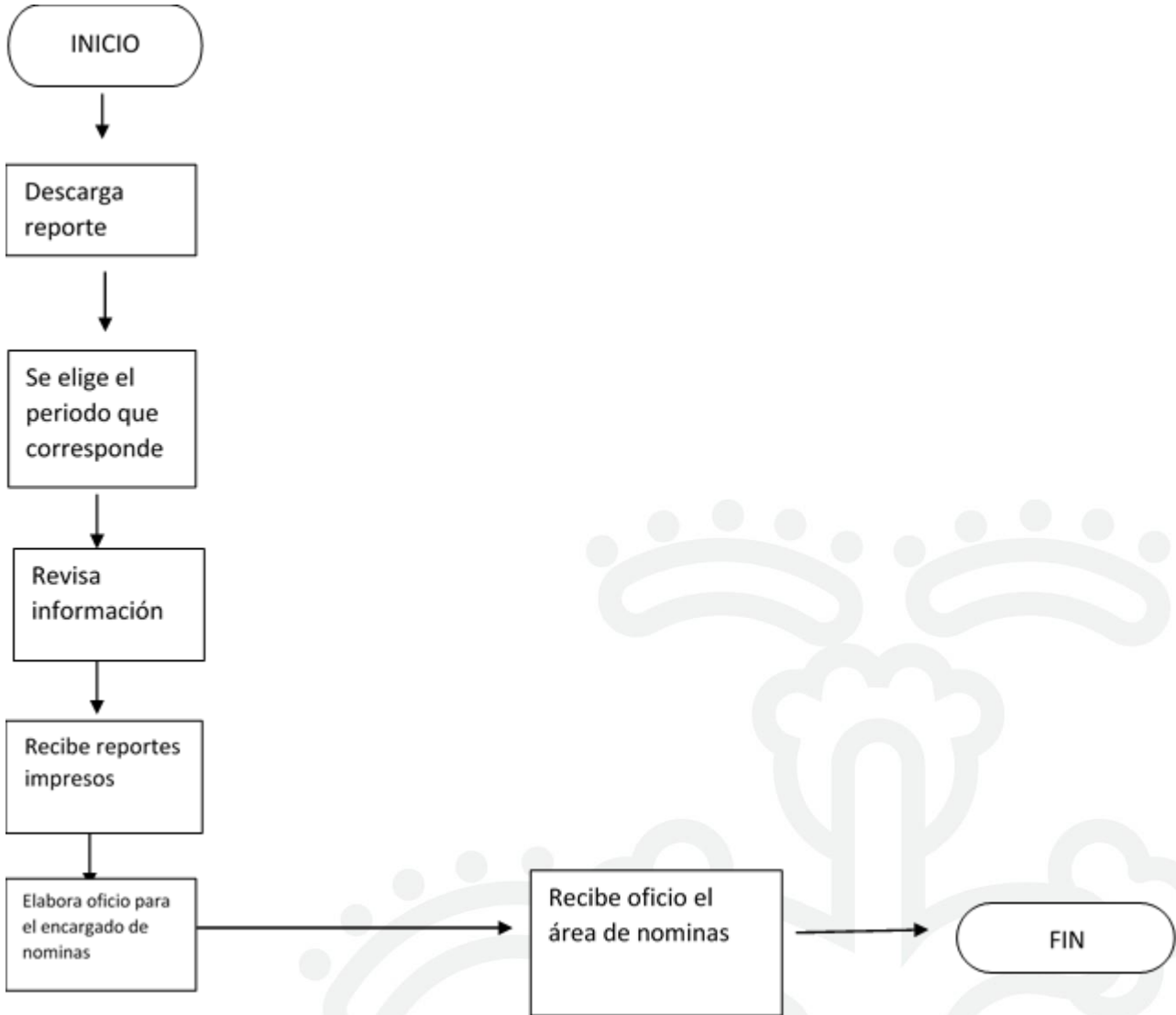
Nominas: Responsable de revisar el reporte y aplicar los descuentos por los días no trabajados, así como las bajas de personal que ocurran en el periodo informado.

DESARROLLO:

La Coordinación de Recursos Humanos elabora el reporte quincenal de asistencias utilizando, el reporte del checador digital y los reportes de asistencias de las áreas que no están incluidos en el reloj checador, para entregar al encargado de nóminas y se realicen los descuentos correspondientes.

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Descarga reporte	Se descarga el reporte del reloj checador, utilizando el dispositivo electrónico USB.	Auxiliar administrativo
2	Se elige el periodo que corresponde	Se deberá elegir en el sistema del reloj checador el periodo que corresponde a la quincena para la descarga de datos.	Auxiliar administrativo
3	Revisa información	Se revisa la información en la oficina de Recursos Humanos, que corresponden a la asistencia, horarios de entrada y salida, de manera puntual.	Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
4	Recibe reportes impresos	Se reciben los reportes impresos de asistencia de las áreas que no están incluidas en el reloj checador	Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
5	Elabora las faltas	Se elabora las faltas para informar las faltas, retardos, altas y bajas, incidencias y ajustes del personal ocurridas en este periodo. Nota: para el caso del personal que tenga algún tipo de comisión tendrá que ingresar un oficio firmado por el titular del área a la cual está adscrito para que no ocurra algún descuento en su nómina.	Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
6	Recibe oficio	Recibe el oficio entregando acuse firmado y sellado, para realizar lo conducente, y termina el procedimiento.	Coordinación de Recursos Humanos/Nomina
7	Fin	Termina Procedimiento	

DIAGRAMA DE FLUJO DE REPORTE DE ASISTENCIA



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE OFICIOS DE COMISIÓN

OBJETIVO: Mantener un control adecuado de las salidas del personal por motivos de trabajo durante el día

ALCANCE:

coordinación de Recursos Humanos
Trabajadores del Municipio

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Programa Operativo Anual
Reglamento interno de trabajo

DEFINICIONES: N/A

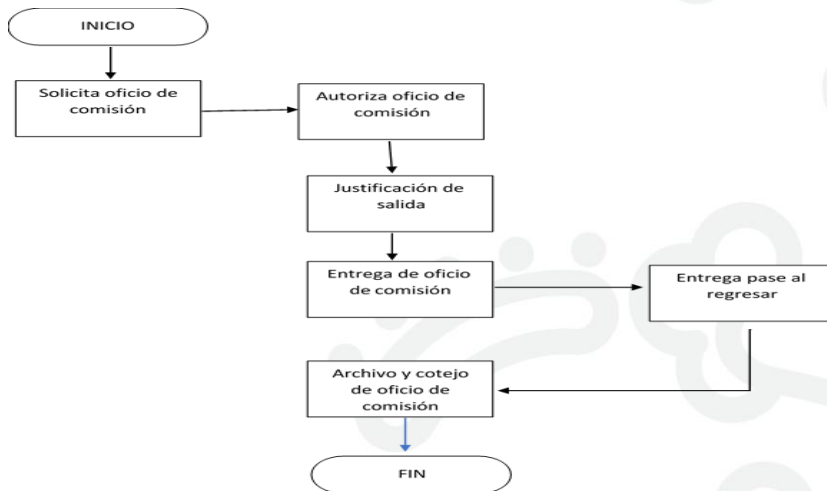
RESPONSABILIDADES:

Coordinador de Recursos Humanos: Responsable de valorar la salida, entregar el pase y controlar el registro de las mismas.

DESARROLLO: La Coordinación de Recursos Humanos valora la necesidad de salida del personal para otorgar el pase correspondiente.

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Solicita oficio de comisión	Solicita a la Dirección a la cual se encuentre adscrito, la firma del permiso para ausentarse de su área de trabajo, y presentarse en donde se encuentre comisionado.	Trabajador
2	Autoriza oficio de comisión	El director del área autoriza el permiso por comisión	Director del área
3	justificación de salida	Una vez justificada la salida se llena oficio de comisión con la siguiente información: Fecha Nombre del comisionado Área de adscripción Cargo Tiempo requerido Hora de salida Hora de regreso Firma de solicitante, del jefe inmediato Sello de dirección o institución a la cual fue comisionado el trabajador	Director del área
4	Entrega de oficio de comisión	Se entrega el oficio de comisión al solicitante, para que asista a su comisión.	Director del área
5	Entrega pase al regresar	Al regreso deberá entregarlo a la CRHN acusa de recibido y verifica el cumpliendo con el horario establecido. Si cumple con el horario continua el procedimiento. No cumple con el horario por que se excedió en el mismo está expuesto	Coordinador De Recursos Humanos y Nomina / Director de área

		al descuento por ausencia en el trabajo, toda vez que no se justifique el tiempo excedido	
6	Archivo y cotejo de oficios de comisión	Recibe oficio de comisión y se realiza el archivo de los oficios de comisión que serán archivados en carpetas con el mismo nombre, y se cotejarán cuando se realice el reporte quincenal para justificar las ausencias, y con esto termina el procedimiento.	Auxiliar administrativo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



PROCEDIMIENTO DE FINIQUITO PARA LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO

OBJETIVO:

Determinar de acuerdo a las disposiciones legales, el proceso y las cantidades que correspondan en finiquito a los servidores públicos de contrato, lista de raya, Base y nómina de la Administración Pública Municipal de Capulhuac.

ALCANCE:

Coordinación de Recursos Humanos y Materiales
 Unidades Administrativas
 Dirección Jurídica
 Tesorería

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Ley Federal del Trabajo, art. 79 y 87 Ley del ISR, art. 94, 95 y 96 Ley de los Trabajadores al Servicio de los Gobiernos Estatal y Municipales, así como de los Organismos Descentralizados del Estado de México, art. 21, 31, 32 fracción IV, 40. Ley de Entrega Recepción de los Recursos Públicos del Estado de México, art. 3 fracción IV y VII, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 35. Ley General de Responsabilidades Administrativas, art. 7, 49, 52, hasta el 64 bis, del 75 al 80 bis

DEFINICIONES:

ISR: Impuesto Sobre la Renta

RH: Recursos Humanos

LGRA: Ley General de Responsabilidades Administrativas

Finiquito: Se refiere al pago que por derecho se le hace al trabajador al término de la relación laboral y que consiste en su sueldo hasta el último día laborado, parte proporcional del aguinaldo, prima vacacional y vacaciones no disfrutadas correspondientes a los meses que trabajo.

Oficio de NO adeudo: Documento que se expide por las unidades administrativas de la estructura orgánica, que tienen la finalidad de liberar a la o al servidor público de cualquier responsabilidad respecto a bienes o valores que hayan estado a su cargo.

Renuncia: Documento en el cual se establece la fecha en que se da por concluida la relación laboral entre la administración pública municipal y la o el servidor público, y en el cual, esta o este último se compromete a realizar el proceso correspondiente a la baja y entregar la documentación y bienes a su cargo.

RESPONSABILIDADES:

Coordinación de Recursos Humanos: La Coordinación de RHMN es la unidad administrativa responsable de realizar las acciones y trámites que corresponden a la baja y pago de finiquito de las y los servidores públicos que se separan de la administración pública municipal.

Secretarías, Direcciones y Coordinaciones/Unidades Administrativas: Responsables de entregar por oficio a la Coordinación de RHMN la causa o razón del término de relación laboral, plenamente justificada para que se realice lo conducente en cuanto al procedimiento de baja y posterior pago de finiquito, razón del presente documento.

Dirección Jurídica y de Reglamentos: Responsable de la revisión del cálculo de finiquito y revisión de expediente que soporta la baja del servidor público, así como de representar al Gobierno Municipal ante las instancias de la defensa del trabajo del Estado de México, además de colaborar en la negociación del pago del finiquito con el extrabajador para no afectar tanto los derechos del extrabajador como el patrimonio del municipio

Tesorería: Responsable de cumplir con el pago del finiquito y de integrar la documentación necesaria para su registro y comprobación ante las instancias fiscalizadoras.

Contraloría Interna Municipal: Responsable de observar el cumplimiento de la entrega-recepción del área o puesto, así como de procedimientos pendientes por parte del extrabajador.

DESARROLLO:

La Coordinación de RHMN deberá de realizar el cálculo y elaboración de los finiquitos de las y los servidores públicos.

Los finiquitos que se otorguen a las y los servidores públicos que causen baja por renuncia, deberán contener las percepciones y deducciones referidas en la nómina de la administración pública municipal.

Los conceptos de percepción serán:

Sueldo

Parte proporcional del Aguinaldo

Parte proporcional de la Prima Vacacional

Indemnización

Salario Integrado

Los conceptos de deducción serán:

Impuestos

Prestamos

Adeudos detectados en los formatos de entrega-recepción

No se entregará finiquito a las o los servidores públicos nivel coordinador hacia arriba, que no hayan cumplido con el proceso de entrega recepción del cargo o puesto ante la Contraloría Interna Municipal

Todos los extrabajadores de la administración pública municipal deberán entregar a la Coordinación de Recursos Humanos, las credenciales de identificación, si es el caso uniforme, y acreditaciones.

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Realiza entrevista de salida	Deberá realizar una entrevista de salida con el trabajador sujeto a la baja, la entrevista de salida deberá referir las causas que motivaron la terminación laboral, que pueden ser por desempeño o comportamiento	Titular de la Unidad Administrativa

		<p>y en su caso la relación con faltas no graves o graves en las que incurrió, así como las consecuencias de las mismas. Se deberán establecer las condiciones adecuadas para ambos y con esto lograr un proceso favorable. Posterior a la entrevista deberá poner a disposición de la Dirección de RH al trabajador, para que esta, realice las actividades que corresponden a la baja.</p>	
2	Envía oficio para solicitar la baja del trabajador	<p>Elabora oficio en original y copia, y se envía a la Dirección RH, para solicitar la baja del servidor público, debe solicitar e integrar la renuncia del trabajador en original, en la cual el deberá anotar su nombre, firma y preferentemente huella dactilar del pulgar derecho. De ser el caso el oficio de solicitud de baja deberá estar debidamente fundado y motivado con base en la normatividad aplicable, LGRA.</p>	Titular de la Unidad Administrativa
3	Recibe oficio de solicitud de baja del trabajador	<p>Recibe el oficio en original y copia de la solicitud de baja del servidor público, con la renuncia en original, y con esto inicia el procedimiento de baja en el sistema de nómina, control de asistencia y cualquier registro en el que intervenga el trabajador.</p>	Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
4	Cita al trabajador para segunda entrevista de salida	<p>El CRHN deberá citar al trabajador, para llevar a cabo la entrevista de salida, donde se hará referencia de los derechos y obligaciones del trabajador, respecto a la terminación de la relación laboral</p>	Coordinación de Recursos Humanos y Nomina

		con la administración pública municipal, así como los conceptos que integran el finiquito que le corresponde, informando que el cálculo del mismo se compartirá con el trabajador una vez que se determine y se autorice. Además, deberá advertir al trabajador que se estará notificando a la Contraloría Interna para revisar el cumplimiento de entrega-recepción y procedimientos pendientes, si es el caso.	
5	Realiza el cálculo de Finiquito	Deberá de realizar el cálculo de finiquito, apoyándose de los siguientes documentos e información: Último recibo de pago Conciliación en el control de asistencia y puntualidad Oficio de NO adeudo (solicitado a la o las unidades administrativas donde se desempeñó el trabajador) Verificación de los periodos vacacionales de la fecha de baja Expediente del trabajador Constancia de percepciones e impuestos retenidos (solicitado a la Tesorería) Monto de Indemnización, si es caso	Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
6	Solicita oficio de NO adeudo	Solicita el oficio de NO adeudo al titular de la unidad administrativa donde se desempeñaba el trabajador, así como el cumplimiento de la firma del acta de entrega recepción, si es el caso	Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
7	Solicita información de	Solicita mediante oficio, el cumplimiento del procedimiento de	Coordinación de Recursos

	cumplimiento de entrega recepción o procedimiento	entrega-recepción e informe de procedimientos administrativos, si es el caso o aplica para el trabajador.	Humanos y Nomina
8	Entrega información de cumplimiento de entrega recepción o procedimiento	Entrega información mediante oficio, respecto al cumplimiento del procedimiento de entrega-recepción e informe de procedimientos administrativos, si es el caso o aplica para el trabajador.	Contraloría Interna
9	Entrega oficio de NO adeudo	Deberá entregar a la CRHN el oficio de NO adeudo y la referencia del cumplimiento de la firma del acta de entrega recepción Si hay adeudo, se considera para el cálculo del finiquito No hay adeudo se continua con el procedimiento	Titular de la Unidad Administrativa
10	Comparte cálculo de Finiquito mediante oficio	Una vez realizado el cálculo de finiquito, se deberá compartir mediante oficio a la Tesorería y a la Dirección Jurídica y de Reglamentos, para en su caso observar el cálculo adecuado, de acuerdo a la Ley del ISR, así como en la normatividad aplicable	Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
11	Recibe oficio que contiene el cálculo de finiquito	Recibe el oficio con el cálculo de finiquito, para observar el cumplimiento con la Ley del ISR, Presupuesto de Egresos y la Ley General de Contabilidad Gubernamental. Si el cálculo es congruente y cumple con la normatividad se envía oficio de conformidad a la CRHN, para realizar lo conducente. No cumple o no es congruente se solicita mediante oficio se corrija y	Tesorería

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

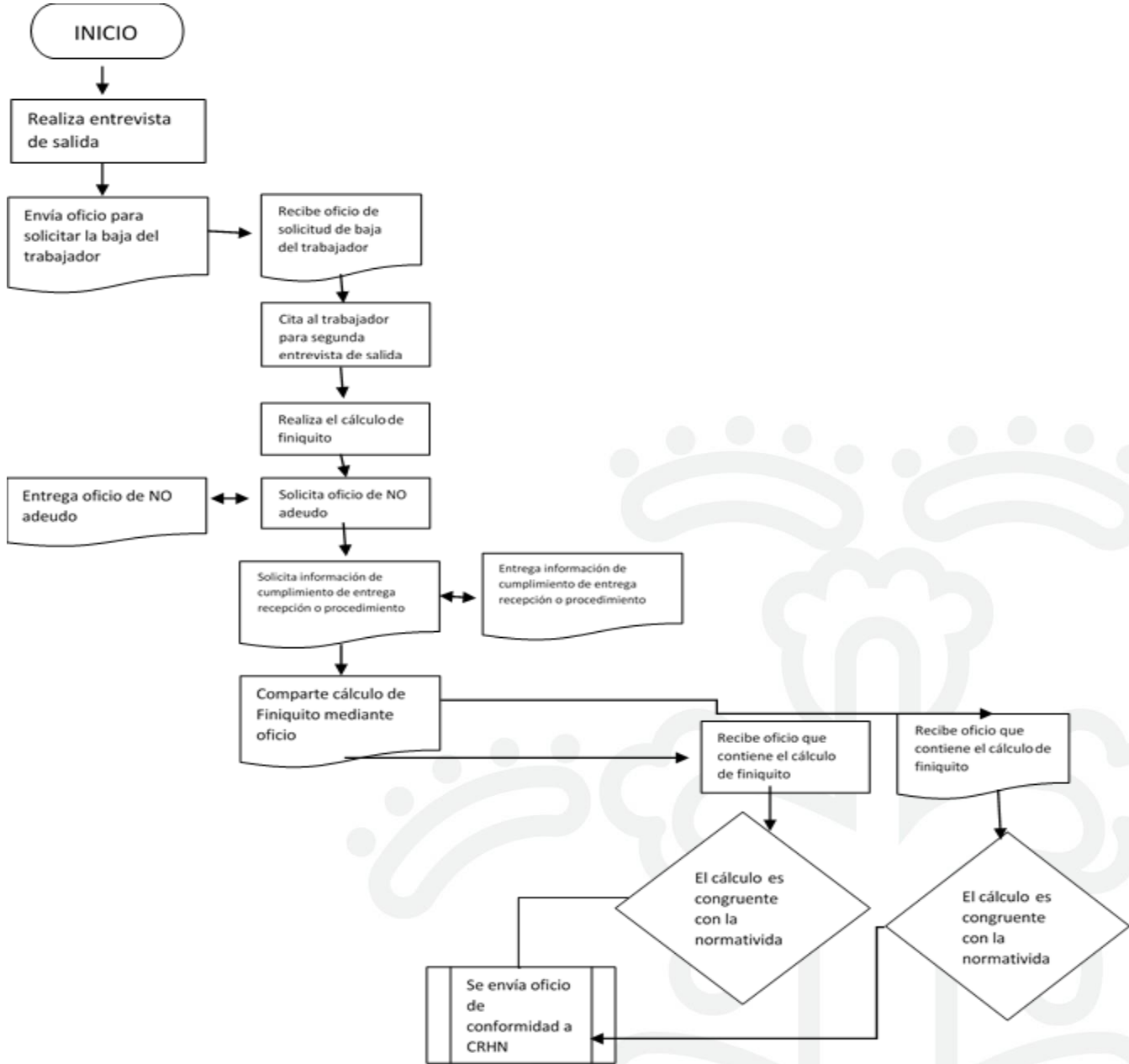
		lleve a cabo el cálculo adecuado	
12	Recibe oficio que contiene el cálculo de finiquito	<p>Recibe el oficio para la revisión del cálculo de finiquito y revisión de expediente que soporta la baja del servidor público, observando su congruencia con la Ley Federal del Trabajo, LGRA, y la demás aplicable al cálculo del finiquito.</p> <p>Si el cálculo es congruente y cumple con la normatividad se envía oficio de conformidad a la CRHN para realizar lo conducente. No cumple o no es congruente se solicita mediante oficio se corrija y lleve a cabo el cálculo adecuado.</p>	Dirección Jurídica
13	Corrige el cálculo de finiquito	<p>Corrige el cálculo, considerando las recomendaciones de la Tesorería y de la Dirección Jurídica y de Reglamentos.</p> <p>Una vez cumplida la corrección se comparte nuevamente mediante oficio a las dos secretarías para que emitan su visto bueno.</p>	Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
14	Cita al extrabajador para informar el monto de finiquito	<p>Cita al extrabajador para informar el monto de su finiquito, su congruencia con la normatividad aplicable y su responsabilidad si es caso con los adeudos o faltantes durante su desempeño en la unidad administrativa.</p> <p>Si el trabajador está de acuerdo con el mismo, se deberá elaborar un convenio donde se comprometen ambas partes a respetar el monto fijado en el finiquito, se continua el procedimiento en la actividad 17. No está de acuerdo con el finiquito se continuo procedimiento.</p>	Coordinación de Recursos Humanos y Nomina

15	Solicita elaboración de cheque de finiquito	Una vez de acuerdo con el monto del finiquito, se solicita mediante oficio a Tesorería que se elabore el cheque y póliza que corresponde al pago,	Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
16	Envía cálculo de finiquito y documentación de baja	Se envía el cálculo del finiquito y toda la documentación que soporta la baja a la Dirección Jurídica y de Reglamentos para su análisis y estudio de la estrategia que permita lograr una negociación favorable para ambas partes	Coordinación de Recursos Humanos y Nomina
17	Recibe cálculo de finiquito y documentación de baja	Recibe el cálculo de finiquito y el expediente de baja del trabajador para su análisis y estudio de la estrategia que permita lograr una negociación favorable para ambas partes	Dirección Jurídica
18	Cita al extrabajador para acordar aceptación de finiquito	Cita al extrabajador para llevar a cabo reunión que permita la aceptación del finiquito y evitar un posible conflicto que afecte al patrimonio del municipio. Si el extrabajador está de acuerdo con el mismo, se deberá elaborar un convenio donde se comprometen ambas partes a respetar el monto fijado en el finiquito, se continua el procedimiento. No está de acuerdo con el finiquito se estará en espera de la conciliación ante las instancias correspondientes.	Dirección Jurídica
19	Solicita elaboración de cheque de finiquito	Una vez de acuerdo con el monto del finiquito, se solicita mediante oficio a Tesorería que se elabore el cheque y póliza que corresponde al	Dirección Jurídica

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

		pago,	
20	Informa que se encuentra listo el cheque y póliza para firma	<p>Informa a la CRHN y a la Dirección Jurídica y de Reglamentos que el cheque se encuentra listo para entrega, posterior a la firma de póliza y entrega de documentación correspondiente.</p> <p>Lo anterior para que a quien corresponda, avise al extrabajador y se presente para el cobro con la documentación siguiente: Copia de Identificación oficial Carta poder si es el caso o necesario</p>	Tesorería
21	Solicita el pago de su finiquito	Se presenta para solicitar el pago de su finiquito	Extrabajador
22	Entrega cheque y recibe documentación y firma en póliza	<p>Recibe la documentación solicitada para la entrega del cheque del finiquito y la firma en la póliza correspondiente. y con esto formalmente se termina la relación laboral con la administración pública municipal.</p> <p>Termina procedimiento.</p>	Tesorería

DIAGRAMA DE FLUJO FINIQUITO PARA LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO



RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.

PRESENTACIÓN: La unidad de recursos materiales es un área dependiente de la dirección de administración y tiene como responsabilidades primordialmente ejecutar los insumos mantener actualizado el inventario de insumos

OBJETIVO: Planear y coordinar la adquisición de insumos y suministro de servicios necesarios para el adecuado funcionamiento de las diversas áreas que conforman el Gobierno Municipal:

ALCANCE: Dirección de administración y coordinación de recursos humanos y nomina

Artículo 3.

De manera enunciativa más no limitativa la Unidad de Recursos Materiales (Compras), dependiente de la Dirección de Administración en el ámbito de su competencia desarrollará las siguientes:

FUNCIONES:

- I. Elaborar y mantener actualizado el catálogo de proveedores
- II. Coordinar las actividades de requisición, almacenamiento y abastecimiento de materiales, así como el suministro de servicios a las distintas áreas del Gobierno Municipal
- III. Ejecutar la adquisición de insumos, así como la contratación de servicios que el Gobierno Municipal requiera, con observancia de la normatividad contenida en el Reglamento del Libro Décimo Tercero del Código Administrativo del Estado de México. Poniendo especial énfasis en el aspecto de las cotizaciones
- IV. Desarrollar procedimientos para consolidar el abastecimiento oportuno de insumos y/o servicios a las distintas áreas del Gobierno Municipal.
- V. Remitir a la Tesorería Municipal, previa la autorización del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Enajenaciones, Servicios y Obra Pública (CAAESYOP), la documentación pertinente de las adquisiciones de insumos o contratación de servicios para su programación de pago.
- VI. Formular y mantener actualizado el inventario de materiales.
- VII. Las demás que le sean encomendadas de manera directa, por la superioridad jerárquica y/o emanadas de acuerdos municipales



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



AUXILIAR DE LA UNIDAD DE SERVICIOS MATERIALES

PRESENTACIÓN: Es un área dependiente de la unidad de servicios generales que brinda apoyo y participación necesaria para la fluidez del área de trabajo.

OBJETIVO: Planear y coordinar la adquisición de insumos y suministros de servicios necesarios para la administración.

RESPONSABILIDADES:

- I. Elaborar y mantener actualizado el catálogo de proveedores
- II. Formular y mantener actualizado el inventario de materiales
- III. Elaboración y contestación a los diferentes oficios recibidos
- IV. Las demás que le sean encomendadas de manera directa

PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES

Objetivo: Coordinar la adquisición de insumos y suministro de servicios necesarios para el adecuado funcionamiento de las diversas áreas que conforman el Gobierno Municipal de Capulhuac

Alcance: Áreas que conforman el Gobierno Municipal de Capulhuac

Responsabilidades: Coordinar las actividades de requisición, almacenamiento y abastecimiento de materiales, así como el suministro de servicios a las distintas áreas del Gobierno Municipal

Definiciones

Adquisiciones: Adquirir, consiste en la compra que una compañía hace de otra tomando propiedad de sus acciones

Insumos: El insumo es toda aquella cosa susceptible de dar servicio y paliar necesidades del ser humano, es decir, nos referimos a todas las materias primas que son utilizadas

Desarrollo: Se hace la requisición del insumo se pasa al área de tesorería para confirmar si hay presupuesto se envía cotización a 3 proveedores posteriormente se realiza una tabla comparativa de los 3 proveedores cotizados con el precio mas bajo y de mejor calidad, (si no se tiene los 3 proveedores se realiza un estudio de mercado) convoca al comité de adquisiciones para autorizar se dictamina la procedencia de la mercancía, se negocia y contacta con el proveedor, posteriormente se hace revisión de O.C.

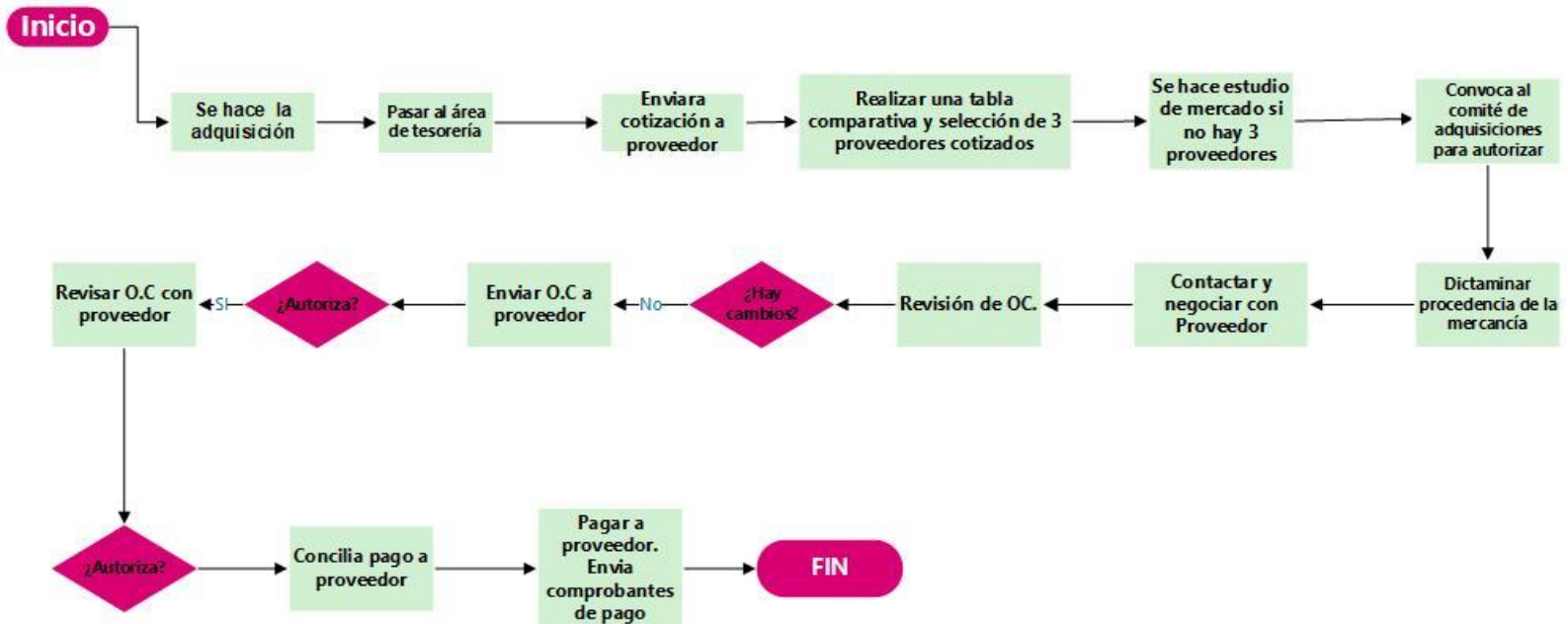
Se envía la orden de compra, se concilia pago a proveedor, pagar a proveedor y enviar comprobante de pago.

PROCESO DE ADQUISICIONES

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Se hace la adquisicion	Se hace la Adquisicion del insumo requerido	Encargado de la unidad de servicios materiales
2	Se pasa a tesoreria	Se pasa a tesoreria para ver si hay el presupuesto para el insumo que se va adquirir	Encargado de la unidad de servicios generales
3	Se envia cotizacion a proveedor	Mediante el presupuesto se envia cotizacion a proveedores minimo 3 para verificar el insumo con mejor calidad y presupuesto	Encargado de la unidad de servicios materiales
4	Se hace una tabla comparativa con 3 proveedores	Se realiza una tabla comparativa con los 3 proveedores donde se especifique el presupuesto de cada proveedor	Encargado de la unidad de servicios materiales / Auxiliar de recursos materiales
5	Se hace estudio de mercado si no hay proveedores	Si no hay 3 proveedores se realiza un estudio de mercado	Encargado de la unidad de servicios materiales
6	Covoca al comité de adquisiciones para la autorizacion	Mediante una convocatoria se convoca al comité de adquisiciones para la autorizacion de los insumos	Comité de adquisiciones
7	Se dictamina el proceso de compra	El comité de adquisiciones dictamina el proceso de compra (directa, restringida publica)	Comité de adquisiciones
8	Contactar y negociar con proveedor	Se contacta al proveedor que en el comité se autorizo y se negocia para la compra del insumo	Responsable de la unidad de servicios materiales
9	Enviar O.C a proveedor	El responsable de la unidad de recursos materiales envia al proveedor la orden de compra del insumo solicitado	Responsable de la unidad de servicios materiales
10	Revisar O.C Con proveedor	Junto con el proveedor se revisa la orde de compra del insumo	Responsable de la unidad de servicios materiales / proveedor
11	Consiliar pago a	El responsable de la unidad de	Responsable de la

	proveedor	recursos materiales junto con el tesorero y el proveedor se concilia pago a proveedor	unidad de servicios materiales / tesorero
12	Se hace pago al proveedor	Se realiza el pago al proveedor del insumo adquirido	Responsable de la unidad de servicios materiales

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ADQUISICIONES



PROCESO DE ACTA DE R.M

Objetivo: Coordinar la adquisición de insumos y suministros

Alcance: Áreas que conforman el Gobierno Municipal de Capulhuac

Responsabilidades: Coordinar las actividades de requisición, almacenamiento y abastecimiento de materiales, así como el suministro de servicios a las distintas áreas del Gobierno Municipal

Definiciones

Comité: Conjunto de personas encargadas de un asunto

Adquisiciones: Adquirir, consiste en la compra que una compañía hace de otra tomando propiedad de sus acciones

Licitación: Es una operación mediante la cual la administración pública da a conocer el requerimiento de un bien o servicio específico

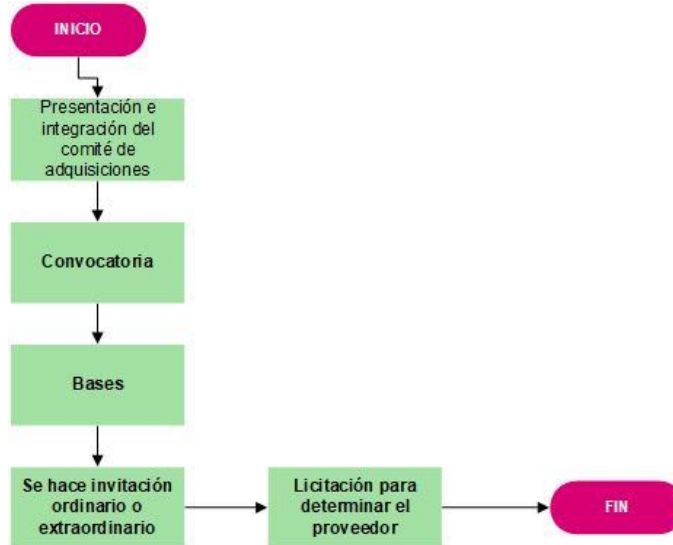
Desarrollo: Se presenta e integra el comité de adquisiciones se hace la convocatoria, mediante las bases se define si se hace invitación ordinario o extraordinario posterior se hace la licitación para ver que proveedor elegir.

PROCESO DE ACTA R.M

NO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Convocatoria	El encargado de la unidad de servicios materiales realiza una convocatoria para integrar al comité de adquisiciones	Responsable de la unidad de servicios materiales / auxiliar de la unidad de servicios materiales
2	Presentación e integración el comité de adquisiciones	Se hace la reunión del comité de adquisiciones	Comité interno de adquisiciones
3	Bases	La información de los proveedores de los insumos adquiridos	Responsable de la unidad de servicios materiales
4	Se hace invitación	Dependiendo la invitación es ordinaria o extraordinaria	Responsable de la unidad de servicios materiales
5	Licitación	Se hace una licitación para verificar el	Comité interno de adquisiciones

		proveedor que se va elegir	
--	--	----------------------------	--

PROCESO DE ACTA DE R.M



PROCESO DE ENTREGA DE INSUMOS

Objetivo: Abastecer las necesidades de las áreas en tiempo y forma

Alcance: Áreas que conforman el Gobierno Municipal de Capulhuac

Responsabilidades: Coordinar las actividades de requisición, almacenamiento y abastecimiento de materiales, así como el suministro de servicios a las distintas áreas del Gobierno Municipal

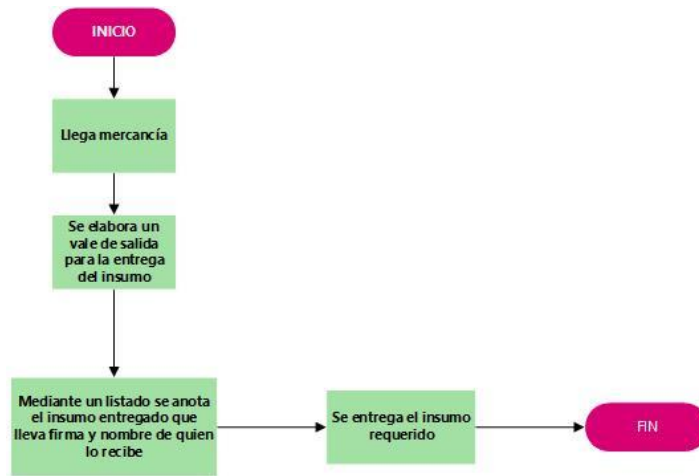
Desarrollo: Una vez que llega el insumo se hace entrega al área correspondiente se realiza un vale de salida y en un listado se anota el insumo entregado que lleva firma y nombre de quien lo recibe

PROCESO DE ENTREGA DE INSUMO

NO.	ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE
1	Llega mercancía	El proveedor hace la entrega a la unidad de servicios materiales de los insumos adquiridos	Unidad de servicios materiales
2	Formato de vale de salida	La unidad de servicios materiales realiza un formato de vale de salida para la entrega de los insumos	Unidad de servicios materiales
3	Lista	Mediante una lista	Unidad de servicios

		se anota el insumo entregado donde va el nombre firma de quien recibe	materiales / auxiliar de servicios materiales
4	Estrega el insumo	Se hace entrega el insumo	Unidad de servicios materiales

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE ENTREGA DE INSUMO



UNIDAD DE INFORMATICA Y SISTEMAS.

PRESENTACIÓN: La unidad de informática y sistemas es un área dependiente de la dirección de administración que tiene como principal responsabilidad la optimización y el buen funcionamiento de las diferentes sistemas y equipos

OBJETIVO: Satisfacer las necesidades de los usuarios de equipos de cómputo, garantizando el óptimo funcionamiento de sus equipos y programas utilizados en sus actividades diarias.

ARTICULO 4: De manera enunciativa más no limitativa la unidad de informática y sistemas dependiente de la Dirección de Administración en el ámbito de su competencia desarrollará las siguientes:

RESPONSABILIDADES:

I. Diseñar y presentar a la Dirección de Administración los programas relacionados con los sistemas de información y comunicación del ayuntamiento. Esto implica planificar y proponer estrategias para mejorar y optimizar los sistemas existentes, así como desarrollar nuevos programas que satisfagan las necesidades de la institución.

II. Identificar y mantener actualizadas las soluciones de sistemas de información utilizadas por las unidades administrativas. Es fundamental estar al tanto de las últimas tendencias y avances tecnológicos para evaluar y actualizar los sistemas de información existentes, garantizando su eficiencia y funcionalidad.

III. Analizar y validar las solicitudes de adquisición de sistemas de información y equipos de cómputo realizadas por las unidades administrativas. Esto implica evaluar las necesidades de cada unidad y determinar si la adquisición propuesta es adecuada y beneficiosa para la institución.

IV. Atender las solicitudes de modificaciones a los programas presentadas por las unidades administrativas. El departamento debe estar disponible para recibir y evaluar las solicitudes de cambios o mejoras en los programas existentes, con el objetivo de optimizar su funcionamiento y adaptarlos a las necesidades cambiantes de la institución.

V. Brindar capacitación continua al personal sobre la actualización de los sistemas de información. Es esencial capacitar y actualizar regularmente al personal de la institución en el uso de los sistemas de información y las nuevas tecnologías que se implementen, para asegurar un manejo adecuado y eficiente de los recursos tecnológicos disponibles.

VI. Crear y administrar las bases de datos necesarias para alimentar los

sistemas de información. La gestión de bases de datos es fundamental para garantizar un almacenamiento seguro, organizado y accesible de la información utilizada por los sistemas, permitiendo un flujo eficiente de datos y una toma de decisiones fundamentada.

VII. Establecer políticas internas de seguridad para los equipos de cómputo, el acceso a la información, los sistemas de almacenamiento y la recuperación de información. La seguridad de la información es una prioridad, por lo que el departamento debe establecer políticas y procedimientos que protejan los activos tecnológicos y salvaguarden la confidencialidad e integridad de los datos.

VIII. Realizar periódicamente el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo. El mantenimiento regular de los equipos es esencial para asegurar su buen funcionamiento y prolongar su vida útil. El departamento debe llevar a cabo tareas de limpieza, actualización de software, respaldo de datos y revisiones de hardware de manera programada y sistemática.

IX. Proporcionar soporte técnico en temas relacionados con bases de datos, servidores, redes locales y software. El personal del departamento debe estar disponible para resolver cualquier incidencia técnica que surja en relación con los sistemas de información, las bases de datos, los servidores, las redes locales y el software utilizado en la institución.

X. Cumplir con otras tareas específicas asignadas expresamente por la Dirección de Administración. Además de las responsabilidades mencionadas, el departamento debe estar preparado para cumplir con otras tareas o proyectos que puedan ser asignados por la Dirección de Administración, con el objetivo de contribuir al buen funcionamiento y desarrollo tecnológico de la institución.

PROCEDIMIENTO DE MESA DE AYUDA

Solicitud de servicio: El personal o las unidades realizan una solicitud de servicio al departamento.

Análisis de la solicitud: Se analiza la solicitud para determinar si corresponde al ámbito de competencia del departamento.

Atención de la solicitud: Si la solicitud es competencia del departamento, se procede a atenderla y se asigna a un miembro del equipo a través del sistema de seguimiento de incidencias.

Notificación de no competencia: En caso de que la solicitud no sea competencia del departamento de sistemas, se notifica a la persona solicitante y se cierra el soporte con esa conclusión.

Evaluación de urgencia: Se valora la urgencia de la solicitud para establecer el tiempo de respuesta requerido.

Atención urgente: Si la solicitud es considerada urgente, se atiende de manera

inmediata para resolver el problema o brindar el soporte necesario.

Programación en lista de espera: Si la solicitud no es urgente, se coloca en una lista de espera junto con otras solicitudes pendientes. También se puede reasignar a otra área o persona encargada de su realización.

Modalidad de soporte: El soporte puede realizarse en el sitio donde se encuentra el equipo o de forma remota, dependiendo de la viabilidad y la naturaleza del servicio requerido.

Cierre del soporte: Una vez completado el servicio, se cierra el soporte y se registra la conclusión del mismo en el sistema, proporcionando una resolución o solución al problema planteado.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Satisfacer las necesidades de los usuarios de equipos de cómputo, garantizando el óptimo funcionamiento de sus equipos y programas utilizados en sus actividades diarias.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Frecuencia de procedimiento: El procedimiento se lleva a cabo diariamente para asegurar una atención continua y oportuna.

Responsabilidad de la asignación: El jefe de departamento es responsable de asignar al personal encargado de brindar el soporte técnico, considerando el tipo de soporte requerido.

Recepción de solicitudes: Las solicitudes de soporte técnico se reciben verbalmente u a través de oficios, según corresponda. La descripción de la problemática debe incluir detalles sobre la situación a resolver y el área donde se requiere el soporte. Si es posible, se debe proporcionar un número de teléfono para aclaraciones adicionales relacionadas con la solicitud.

Prioridad de atención: Las solicitudes se atenderán en el orden de llegada, dando prioridad a las urgentes según el siguiente criterio:

- a) Solicitudes que afecten a un gran porcentaje de usuarios o causen una falla total en los sistemas.
- b) Solicitudes que afecten las cajas de cobro.
- c) Áreas críticas de atención directa a beneficiarios que no pueden esperar.
- d) Solicitudes presenciales.
- e) Otras áreas según la lista de espera.

Registro de solicitudes: Todas las solicitudes, incluso las urgentes recibidas inicialmente por teléfono, deben ser capturadas para su registro y para generar estadísticas de atención a usuarios, aunque ya se haya brindado el soporte requerido.

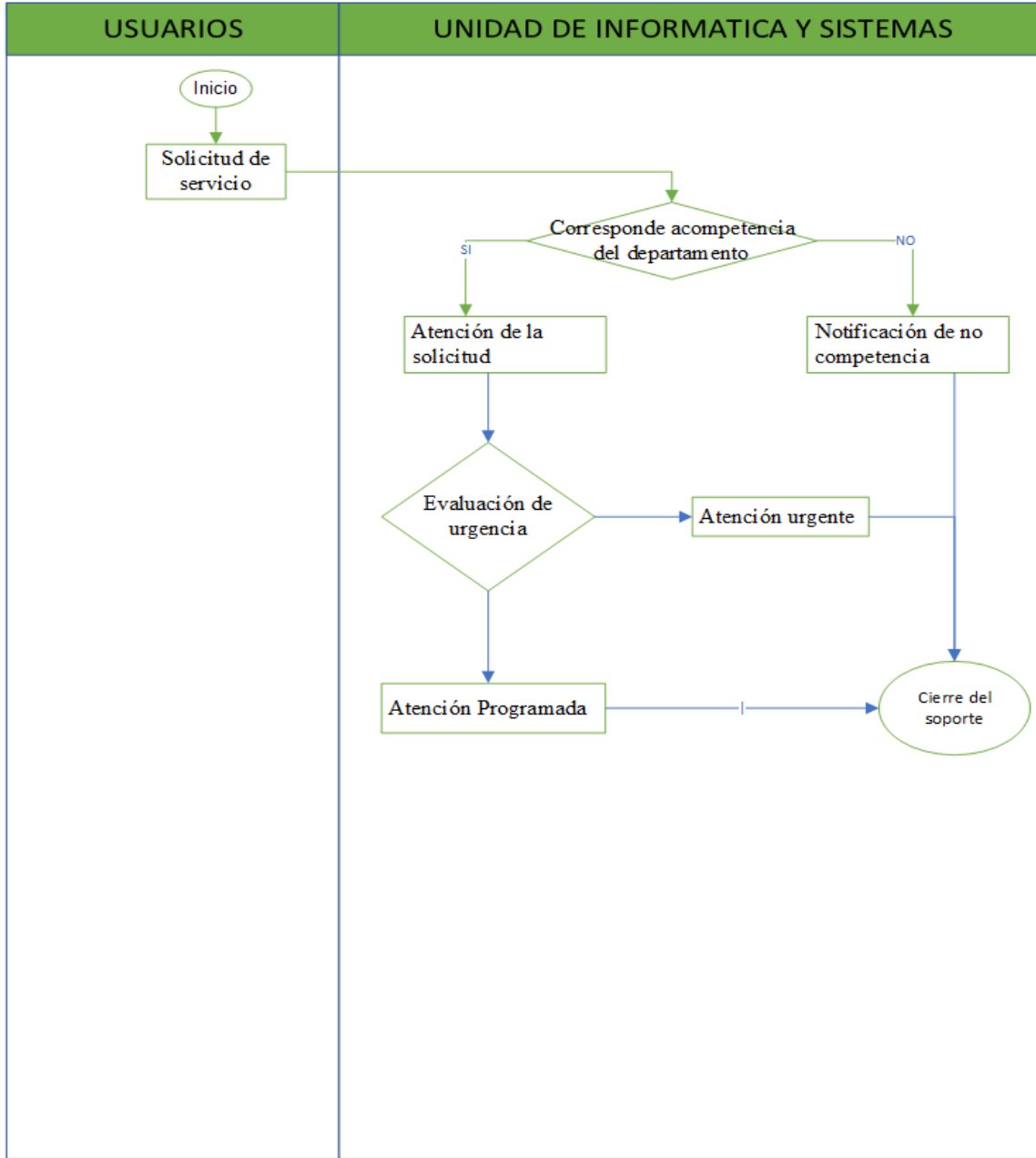
Estas políticas de operación nos permiten asegurar una atención eficiente y

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

equitativa a todas las solicitudes de soporte técnico, garantizando una respuesta adecuada a las necesidades de nuestros usuarios y generando información estadística relevante para su análisis y mejora continua

NO	ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE
1	Solicitud	El área hace la solicitud de mesa de ayuda	Áreas de la presidencia municipal
2	Atención	El encargado de la unidad de sistemas se dirige al área que requirió la atención	Unidad de sistemas
3	Evaluación	Se hace la evaluación del equipo que requiere la atención	Unidad de sistemas
4	Atención urgente	Las solicitudes se atenderán en el orden de llegada, dando prioridad a las urgentes	Unidad de sistemas
5	Atención programada	Se realiza una atención programada si el área lo quiere	Unidad de sistemas
6	Cierre de soporte	Fin del proceso	Unidad de sistemas

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE AYUDA



UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES.

UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

PRESENTACIÓN: La unidad de servicio generales es un área dependiente de la dirección de administración que tiene como responsabilidades primordiales las funciones de ejecución, supervisión, mantenimiento

OBJETIVO: Racionalización de recursos para obtener mayor productividad en programas de ejecución supervisión, mantenimiento.

ARTICULO 4: De manera enunciativa más no limitativa la unidad de servicios generales, dependiente de la Dirección de Administración en el ámbito de su competencia desarrollará las siguientes:

RESPONSABILIDADES:

- I. Rolar a los servidores generales a diferentes áreas para la limpieza y mantenimiento de la presidencia municipal
- II. Verificar el desempeño de los trabajadores de servicios generales
- III. Atender las necesidades de bienes inmuebles que el Ayuntamiento requiere para su funcionamiento.
- IV. Verificar los programas de mantenimiento y servicios
- V. Vigilar y supervisar la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles del Ayuntamiento para su óptima conservación y aprovechamiento
- VI. Realizar las demás actividades que le confieran las Leyes y Reglamentos Municipales o el C. presidente Municipal

PROCESO DE ASIGNACIÓN DE ÁREA

Objetivo: Realizar las actividades de limpieza en las instalaciones de la Presidencia Municipal de Capulhuac mediante el uso de instrumentos y material de insumo de limpieza

Alcance: Coordinación de recursos humanos y nomina

Definiciones

Insumos: Son aquellos bienes, productos y material prima

Desarrollo: Mediante un listado día a día se lleva acabo el rol del personal del área de intendencia para asignar el área correspondiente a cada trabajador para las actividades de limpieza en las instalaciones donde se verifica el desempeño de los trabajadores y la ubicación de cada uno de ellos



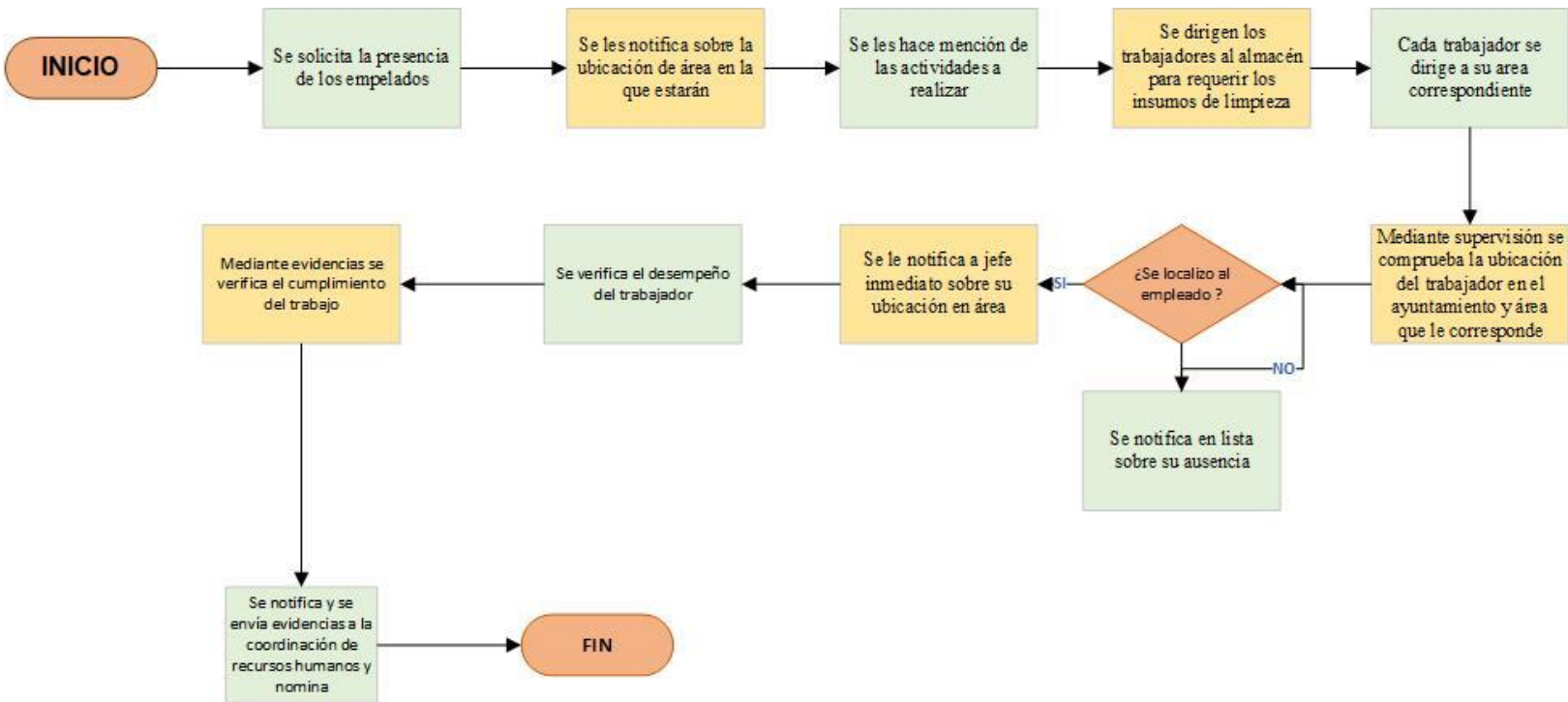
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



PROCESO DE ASIGNACIÓN DE ÁREA

NO.	ACTIVIDAD	PROCESO	RESPONSABLE
1	Presencia del personal	Se solicita la presencia del personal en las instalaciones de la presidencia	Unidad de servicios generales
2	Ubicación del personal	Se les indica las áreas a cada trabajador donde estarán laborando	Unidad de servicios generales
3	Actividades	Se les menciona las actividades a realizar	Unidad de servicios generales
4	Almacén de insumos	Cada trabajador se dirige al almacén de insumos para requerir los insumos de limpieza	Unidad de servicios generales
5	Área correspondiente	Cada uno de los trabajadores se dirige al área correspondiente que se les asigno	Unidad de servicios generales
6	Supervisión	Mediante la supervisión se comprueba la ubicación del trabajador en el ayuntamiento y área correspondiente	Unidad de servicios generales
7	Notificación	Se notifica a jefe inmediato sobre la ubicación correcta o ausencia en el área correspondiente	Unidad de servicios generales
8	Evidencias	Mediante evidencias se verifica el cumplimiento del trabajador	Unidad de servicios generales
9	Notificación a recursos humanos y nomina	Las evidencias se mandan a recursos humanos y nomina	Unidad de servicios generales

Diagrama de flujo del procedimiento de la asignación de área



PROCESO DE ATENDER LAS NECESIDADES BIENES INMUEBLES

Objetivo: Encontrar, satisfacer. gestionar las necesidades del ayuntamiento en cuanto a bienes inmuebles

Alcance: Áreas que conforman la presidencia municipal

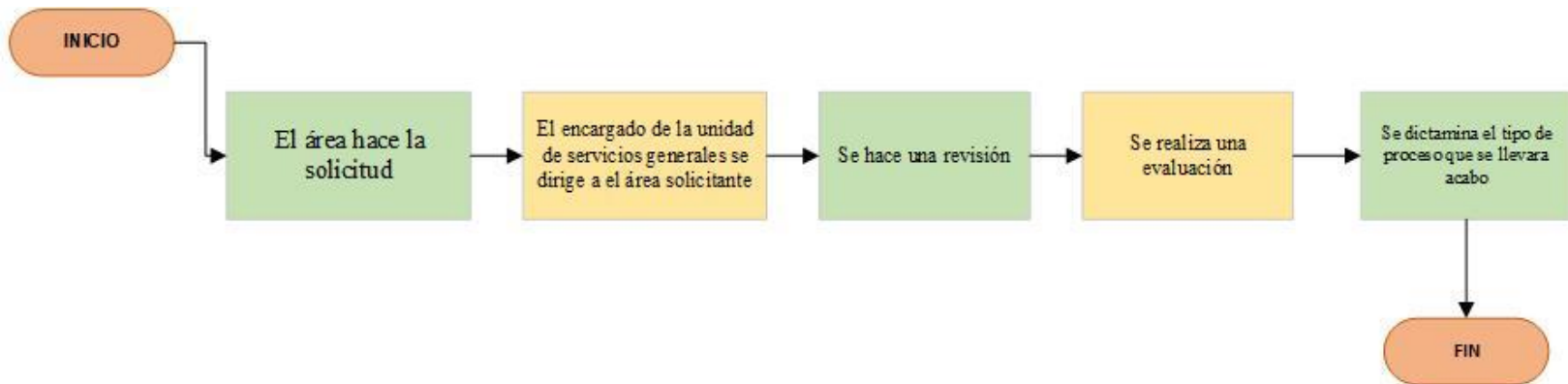
Responsabilidades: Atender las necesidades de bienes inmuebles que el Ayuntamiento requiere para su funcionamiento.

Proceso: El área solicita atender la necesidad se dirige con el encargado de la unidad de servicios generales, se hace una revisión a la necesidad requerida se evalúa el inmueble posteriormente se dictamina el proceso que se llevara acabo

NO.	ACTIVIDAD	PROCESO	ENCARGADO
1	Solicitud	El área solicita atender los bienes inmuebles	Área solicitante
2	Reporta	El área reporta a la unidad de servicios generales la necesidad que requiere	Área solicitante
3	Revisión	El encargado de la unidad de servicios generales hace una revisión a dicha necesidad	Unidad de servicios generales
4	Evaluación	El encargado de la unidad de servicios generales hace una evaluación del inmueble	Unidad de servicios generales
5	Procedimiento	La unidad de servicios generales identifica el	Unidad de servicios generales

		proceso a llevar de restructuración o bien de adquirir el insumo para el buen funcionamiento del área	
--	--	---	--

Diagrama de flujo del proceso de bienes inmuebles



TRANSITORIOS

PRIMERO. - Publíquese y difúndase en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento Constitucional de Capulhuac, Estado de México.

SEGUNDO. - El presente manual entrará en vigor el día siguiente de su publicación en la Gaceta Municipal.

Dado en la Sala de Cabildo del H. Ayuntamiento de Capulhuac, México a los ____ días del mes de _____ del año dos mil veintidós.

**P.L.R.E.I. MARCO ANTONIO CUEVAS SORIANO
ENCARGADO
DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
RÚBRICA**

UNIDAD DE ALUMBRADO PÚBLICO.

PROCEDIMIENTO:

MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS.

Objetivo.

Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar el servicio de alumbrado en las calles, barrios, avenidas y espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objeto de proporcionar la correcta iluminación durante las horas de la noche garantizando así la convivencia en un ambiente seguro y tranquilo.

Alcance

Todo el territorio municipal.

Referencia

Bando Municipal del Municipio de Capulhuac, Reglamento Interno de la Unidad de Alumbrado Público.

Responsabilidades.

La Unidad de Alumbrado Público, es la unidad encargada de recibir y atender las solicitudes de reparación y mantenimiento del alumbrado público, por parte de la población, brindando un servicio con eficacia, calidez, responsabilidad y de calidad, mejorando continuamente el compromiso con los habitantes del municipio.

- Recibir y programar las solicitudes que haga la ciudadanía sobre la reparación de alumbrado público.
- Dar mantenimiento preventivo y correctivo a todo el alumbrado público del municipio a fin de garantizar la correcta iluminación de calles, barrios y avenidas del municipio.
- Dar mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones eléctricas de las unidades administrativas a fin de garantizar su correcto funcionamiento.

- Apoyar a los centros educativos que soliciten el apoyo en el mantenimiento de sus luminarias.

Definiciones.

Alumbrado Público, servicio que consiste en proveer la iluminación mínima necesaria en los espacios públicos y vialidades, de forma que se garantice la seguridad de peatones y vehículos.

Fotocelda: Es una resistencia, cuyo valor en ohmios, varea ante las variaciones de la luz. Estas resistencias están construidas con un material sensible a la luz, de tal manera que cuando la luz incide sobre su superficie, el material sufre una reacción química, alterando su resistencia eléctrica.

Foco LED: Es un diodo emisor de luz. En su interior hay un semiconductor que, al ser atravesado por una tensión continua, emite luz, lo que se conoce como electroluminiscencia.

Método de trabajo.

Lineamientos.

- Los ciudadanos tienen la facultad para realizar el reporte sobre falla de alumbrado público.
- Las escuelas o instituciones públicas pueden acceder al servicio a través de un oficio dirigido a presidencia con copia para el encargado.
- Las solicitudes y oficios deben de presentarse de lunes a viernes en un horario de 9 de la mañana a 5 de la tarde.
- El personal de la unidad tiene la obligación de guiar a los ciudadanos en el correcto llenado de los formatos.
- La atención de las solicitudes y de oficios se hará en un plazo de 8 días hábiles.

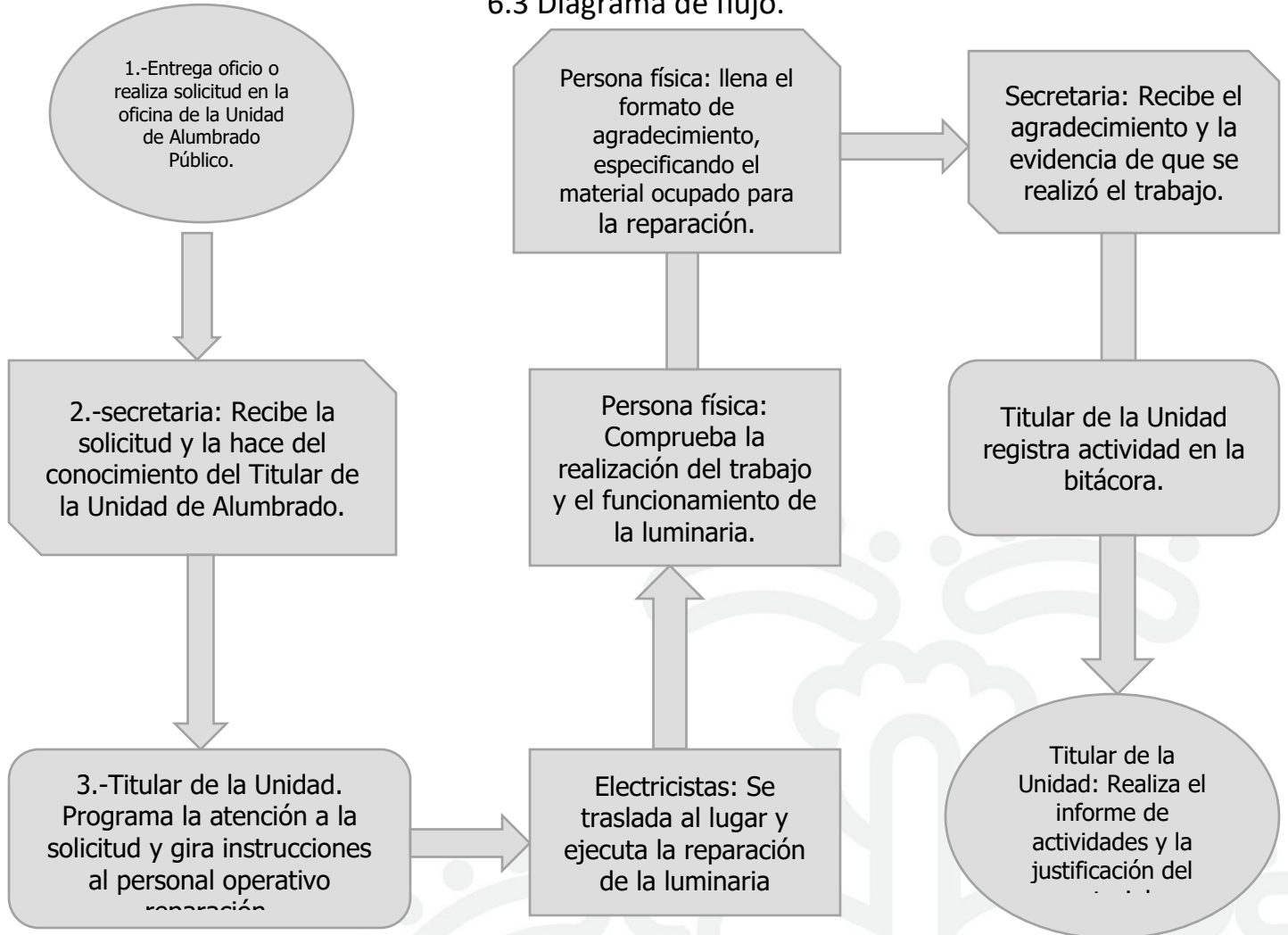
Descripción de actividades.

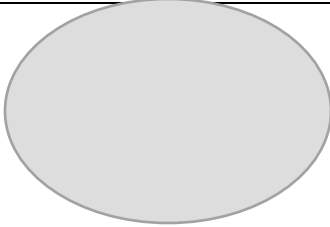


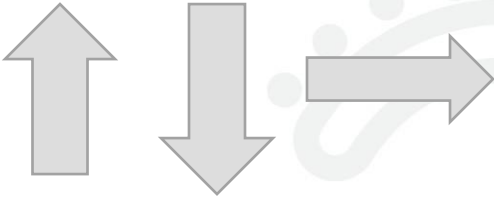
Mantenimiento de alumbrado público.		
Paso	Persona a cargo	Actividad
1	Persona física	Entrega oficio o realiza solicitud en la oficina

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

		de la Unidad de Alumbrado Público.
2	Secretaria	Recibe la solicitud y la hace del conocimiento del titular de la Unidad.
3	Titular de la Unidad	Programa la atención a la solicitud y gira instrucciones al personal operativo para su reparación.
4	Electricistas	Se trasladan al lugar para ejecutar la reparación.
5	Persona Física	Comprueba la realización del trabajo y el funcionamiento de la luminaria.
6	Persona Física	Llena el formato de agradecimiento, especificando el material utilizado para la reparación de la luminaria.
7	Secretaria	Recibe el agradecimiento y la evidencia de que se realizó el trabajo.
8	Titular de la Unidad	Anota la actividad en la bitácora para su informe.
9	Titular de la Unidad	Realiza el informe de actividades y la justificación del material.

6.3 Diagrama de flujo.



6.4 SIMBOLOGIA	
	Representa el inicio o fin del proceso.
	Representa la emisión de oficio o recibimiento de solicitud u oficio.
	Representa la ejecución de una tarea.
	Representa el flujo de actividades durante el proceso.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



Capulhuac México a _____

1.-Anotar día y fecha de cuando se realiza la

ASUNTO: Solicitud.

PROFR. CASIMIRO EMMANUEL ALVARADO DIAZ
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE CAPULHUAC
P R E S E N T E :

2.-Nombre de quien solicita el servicio

El que suscribe C _____
Vecino de la Calle _____
De la Comunidad de _____
Con número de teléfono _____
Solicito a Usted de la manera más atente la reparación _____ luminarias de
Tipo _____

3.-Anotar localización de la luminaria a reparar.

4.-Delegacion donde se ubica la luminaria

CROQUIS



6.-Tipo de reparación requerida: nueva lampara, cambio de foco led, reparación de fotocelda,

5.-Número de lámparas a reparar.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para agradecer su atención y saludando cordialmente

ATENTAMENTE
Nombre y firma.

7.-Nombre y firma del solicitante.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



FORMATO DE AGRADECIMIENTO.

Capulhuac México a _____

1.-Fecha en la que se realizó la reparación.

ASUNTO: AGRADECIMIENTO.

PROFR. CASIMIRO EMMANUEL ALVARADO DIAZ
PRESIDENTE MUNCUIPAL CONSTITUCIONAL DE CAPULHUAC
P R E S E N T E :

2.-Nombre de quien realizo la solicitud.

El que suscribe C. _____
Vecino de la Calle _____

3.-Lugar donde se ubica la lampara

De la Comunidad de _____

4.-Localidad donde se encuentra la lámpara

Agradezco a Usted el apoyo por la reparación de _____ luminarias y los materiales que se utilizaron para lograrlo.

5.-Cantidad de lámparas

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para saludarlo cordialmente.

6.-Especifique el material y la cantidad utilizada para la reparación de la lampara (acrílico, foco, lampara, fotocelda, cable)

A T E N T A M E N T E

NOMBRE Y FIRMA

7.-Nombre y firma de quien recibió el servicio

Instructivo de llenado de formato de solicitud

Llenar con letra legible cada uno de los espacios del formato para la correcta ubicación de la lámpara y poder brindar un servicio óptimo.

- 1.-Anotar el día y fecha en que se efectúa la solicitud
- 2.-anotar el nombre de quien está solicitando el servicio
- 3.-anotar la ubicación exacta en donde se localiza la lámpara a reparar
- 4.-anotar la localidad donde se encuentra la lámpara
- 5.-especificar el número de lámparas a reparar
- 6.-anotar que tipo de lámpara es la que requiere reparación
- 7.-nombre y firma de quien lo solicita.

Instructivo de llenado del formato de agradecimiento

Llenar con letra legible cada uno de los espacios del formato.

- 1.-Anotar el día y fecha en que se realizó la reparación.
- 2.-anotar el nombre de quien recibió el servicio
- 3.-anotar la ubicación exacta en donde se localiza la lámpara reparada.
- 4.-anotar la localidad donde se encuentra la lámpara.
- 5.-especificar el número de lámparas reparadas.
- 6.-anotar el material utilizado en la reparación de la lámpara.
- 7.-nombre y firma de quien recibió el servicio.

CONTRALORIA MUNICIPAL.

PRESENTACIÓN

La Contraloría Municipal tiene sus facultades primordialmente en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Como lo dice su nombre, es la dependencia de Control del Ayuntamiento que tiene la facultad de fiscalizar las áreas y dependencias de la misma. Actúa según facultades contenidas en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios

Finalmente hablar de la historia de la contraloría es referirnos a los antecedentes que han sido la plataforma de lo que actualmente constituyen los sistemas de control a través del conocimiento de los diversos medios, órganos y sistemas que han existido para la vigilancia y regulación de las múltiples fases de la administración pública, sosteniendo el punto de vista específico del control preventivo y no del control posterior. Por lo anterior, el ciudadano debe tener plena confianza en la institución, pues existe el firme compromiso de dar curso a sus quejas o denuncias con la certeza de que se atenderá la misma, con estricto apego a la ley.

El presente Manual General de Procedimientos permite conocer los procesos y procedimientos que se llevan a cabo ante la Contraloría Interna Municipal, conteniendo la base legal que norma la actuación de los mismos y el apartado correspondiente a la validación por parte de las autoridades responsables que permiten darle carácter formal de aplicabilidad al Manual.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa, para dar respuesta inmediata a las necesidades actuales del Ayuntamiento; la Contraloría Municipal se ha dado a la tarea de desarrollar permanentemente acciones de modernización y simplificación administrativa, que permitan la operación eficiente de las unidades administrativas que integran la Contraloría Municipal para dar cumplimiento principalmente a lo establecido en la fracción X del artículo 112 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, referente a la operación de un sistema de Atención a Quejas y denuncias.

Por lo anterior, se elabora, integra y difunde el presente Manual General de Procedimientos, documentos técnicos administrativo, que facilita el cumplimiento de las funciones y que permite el conocimiento del proceso y procedimiento a implementar para la presentación de una queja o denuncia ante la Contraloría Municipal. El presente Manual de Procedimientos fue elaborado de manera conjunta



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



con las Unidades Administrativas adscritas a la Contraloría Municipal; unidades de Investigación y de Substanciación y Resolución; describiendo las políticas y actividades de cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en cada departamento.

De manera que, la Contraloría Municipal y sus unidades internas referidas, ponen a disposición de los servidores públicos del Ayuntamiento y ciudadanía en general, el “Manual General de Procedimientos de la Contraloría Municipal”.

OBJETIVO

Mejorar la calidad en la prestación del servicio que ofrece la Contraloría Municipal; mediante un sistema implementado, el cual conlleve a la satisfacción plena y total del usuario que lo requiera constituyendo para ello una herramienta que guíe y apoye a los Servidores Públicos adscritos a este Órgano de Control y los Servidores Públicos y ciudadanos del Municipio que requieran asesoría respecto a la presentación de quejas y denuncias; dando a conocer la metodología implementada para tal efecto.

BASE LEGAL

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ✓ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- ✓ Ley Orgánica Municipal de Estado de México.
- ✓ Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- ✓ Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
- ✓ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- ✓ Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- ✓ Código Administrativo del Estado de México.
- ✓ Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- ✓ Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- ✓ Bando Municipal de Capulhuac.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



- ✓ Reglamento Interno de la Contraloría Municipal de Capulhuac.
- ✓ Código de ética del Municipio de Capulhuac.
- ✓ Demás ordenamientos legales y administrativos relativos y aplicables.

CAPÍTULO I. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La contraloría Interna Municipal es el área responsable de recibir las quejas y/o denuncias en contra de los servidores públicos adscritos al Ayuntamiento de Capulhuac, o de particulares que participen en la comisión de faltas administrativas, en términos de lo que dispone la ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México.

El titular de la Contraloría Municipal es el superior Jerárquico de la Contraloría, el cual está facultado para corroborar el estricto cumplimiento a las disposiciones aplicables así como planear, programar, organizar, y supervisar al personal adscrito procurando que su actuar sea honesto, responsable, puntual y diligente; asimismo tendrá que verificar que las actividades se realice con estricto apego al respeto, la legalidad, parcialidad y transparencia que los usuarios merecen.

Lo anterior derivado de una adecuada comunicación entre los titulares de las diversas Unidades como la de investigación, de auditoría de control y evaluación y de la unidad Substanciadora y Resolutora, así como entre las demás personas adscrito al área, creando una línea de información y comunicación que permita atender las demandas de la ciudadanía, delimitando para ello las siguientes actuaciones:

La Contraloría Interna deberá: recibir la denuncia ya sea de manera escrita o verbal y la turnará a la Unidad de Investigación.

La Unidad de investigación deberá: Recibir e iniciar el procedimiento de investigación por la probable participación de servidores públicos o particulares por su probable participación en actos u omisiones que la ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios señala como faltas administrativas, garantizando siempre la confidencialidad en los procesos iniciados.

Unidad sustanciadora y Resolutora deberá: Dirigir y conducir el procedimiento de responsabilidades administrativas desde el informe de presunta responsabilidad administrativa hasta la conclusión de audiencia inicial, así como emitir la resolución que impone la sanción administrativa en el supuesto de las faltas administrativas no graves.

Unidad de auditoría, control y evaluación: revisar, auditar, y fiscalizar las áreas encargadas de los ingresos y notificar los resultados al ayuntamiento, así como evaluar el desempeño de las mismas e implementar los diversos medios y acciones de control preventivos y correctivos que permitan el correcto funcionamiento del Municipio, así como el alcance de las metas y objetivos generales y específicos.

CAPÍTULO II. DEFINICIONES

Órgano Interno de control: A la contraloría Interna Municipal de Capulhuac, Estado de México.

Servidores públicos: A las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, en el ámbito estatal y municipal, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Denunciante: A la persona física o jurídica colectiva, o el servidor público, que denuncia actos u omisiones que pudieran constituir o vincularse con faltas administrativas ante las autoridades investigadoras, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

La Ley: A la Ley de Responsabilidades del Estado de México y Municipios.

Faltas administrativas: A las faltas administrativas graves y no graves, así como las faltas cometidas por particulares conforme a lo dispuesto en la Ley.

Falta administrativa no grave: A las faltas administrativas de los servidores públicos en los términos de la Ley, cuya imposición de la sanción corresponde a la Secretaría de la Contraloría del Estado de México y a los órganos internos de control.

Falta administrativa grave: A las faltas administrativas de los servidores públicos catalogadas como graves en los términos de la Ley, cuya sanción corresponde al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

Informe de presunta responsabilidad administrativa: Al instrumento en el que las autoridades investigadoras describen los hechos relacionados con alguna de las faltas señaladas en la Ley, exponiendo de forma documentada con las pruebas y fundamentos, los motivos y presunta responsabilidad del servidor público o de un

particular en la comisión de faltas administrativas

Manual: Al Manual General de Procedimientos de la Contraloría Municipal.

Insumos: Bienes que se requieren para brindar el servicio.

CAPÍTULO III. INSUMOS

Requisitos documentales, materiales o de información, que son solicitados para el desarrollo del procedimiento:

- 1.- Escrito de denuncia
- 2.- Evidencias ya sea fotográficas, documentales, audios, video grabaciones, pericial, documental, testimonial
- 3.- Procedimientos administrativos

Se incurre en responsabilidad administrativa todo Servidor Público que integra el Ayuntamiento de Capulhuac por los actos u omisiones en que éstos incurran y las que correspondan a los particulares vinculados con faltas administrativas graves, así como los procedimientos para su aplicación, con independencia de otra responsabilidad de cualquier naturaleza; inclusive de la responsabilidad administrativa resarcitoria o de índole penal.

CAPÍTULO IV. POLÍTICAS

- Este órgano de control tiene la función de asesorar al usuario que desee interponer una queja en contra de algún otro servidor público municipal en particular, así como de, a través de sus unidades internas, iniciar, sustanciar y resolver el procedimiento de responsabilidad administrativa que en su caso proceda.
- A su vez es la responsable de vigilar, aplicar, fiscalizar que los recursos federales y estatales se apliquen de acuerdo a lo estipulado en la ley.
- Vigilar la correcta actuación de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones, y será el área encargada de aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento o falta.
- Este Órgano de control tiene un horario de atención de 09:00 a 17:00 horas de lunes a viernes; rigiéndose por el Calendario Oficial que autorice el Ayuntamiento.

CAPÍTULO V. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO 01: Quejas y denuncias de manera presencial o escrita

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD
01	Contraloría Municipal	<p>Atiende al usuario el cual le informa el motivo de la visita, y lo turna a la unidad de investigación. O bien, se recibe el escrito de denuncia.</p> <p>El documento de denuncia se turna a la autoridad investigadora a la brevedad posible y dentro del término que no exceda los treinta días hábiles contados a partir de la presentación de la formal denuncia.</p>
02	Unidad de Investigación	<p>Recibe al usuario, escucha la denuncia de viva voz del quejoso, y se le solicita que detalle los hechos que se denuncian y en su caso ofrezca pruebas.</p> <p>El usuario deberá presentar una identificación oficial y otorgarle una copia a la Unidad.</p> <p>La denuncia puede presentarse de manera escrita por el usuario, anexando en el escrito alguna identificación oficial.</p>
03	Quejoso	Rinde su denuncia lo más detallada posible, manifestando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, así como señalando al servidor o servidores públicos presuntos responsables.

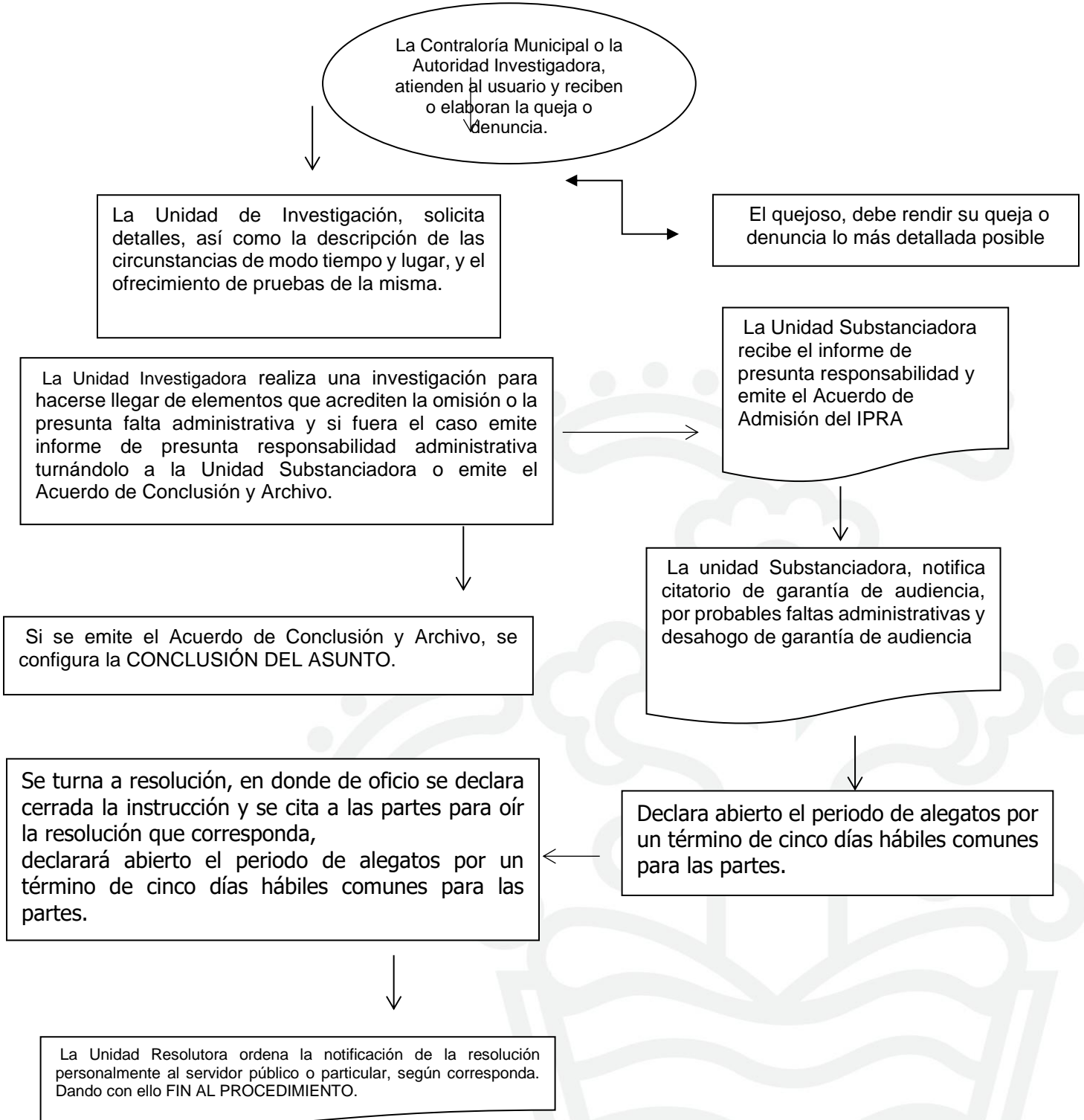
<p style="text-align: center;">04</p>	<p style="text-align: center;">Unidad de Investigación</p>	<p>1.- Una vez que se tiene el conocimiento de los hechos que originaron la denuncia/queja, se procede a realizar un análisis para verificar si es o no de su competencia.</p> <p>2.- En el supuesto que se determine la incompetencia, se acordará el desechamiento de la misma y turnarse a la autoridad competente para conocer del asunto y/o dejarle a salvo los derechos al denunciante/quejoso para que los haga valer en la vía y materia que corresponda.</p> <p>3.- Cuando las quejas y denuncias sean de la competencia de la unidad, se radicarán para iniciar con la investigación correspondiente, otorgándole un número progresivo de expediente.</p> <p>Expediente que se integrará de las diligencias de investigación que tienen como finalidad hacerse llegar de todos los elementos necesarios para acreditar o no la posible responsabilidad administrativa.</p> <p>A) Cuando derivado de la investigación se acredite la presunta responsabilidad administrativa, se calificará la presunta falta administrativa como grave o no grave dependiendo el caso, y se ordenará emitir el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA) a efecto de turnarlo a la Unidad Substantiadora para los efectos legales a que haya lugar.</p> <p>B) Cuando derivado de la investigación no se acredite la presunta responsabilidad administrativa, se acordará la y conclusión y archivo del mismo. sin</p>
---------------------------------------	--	--

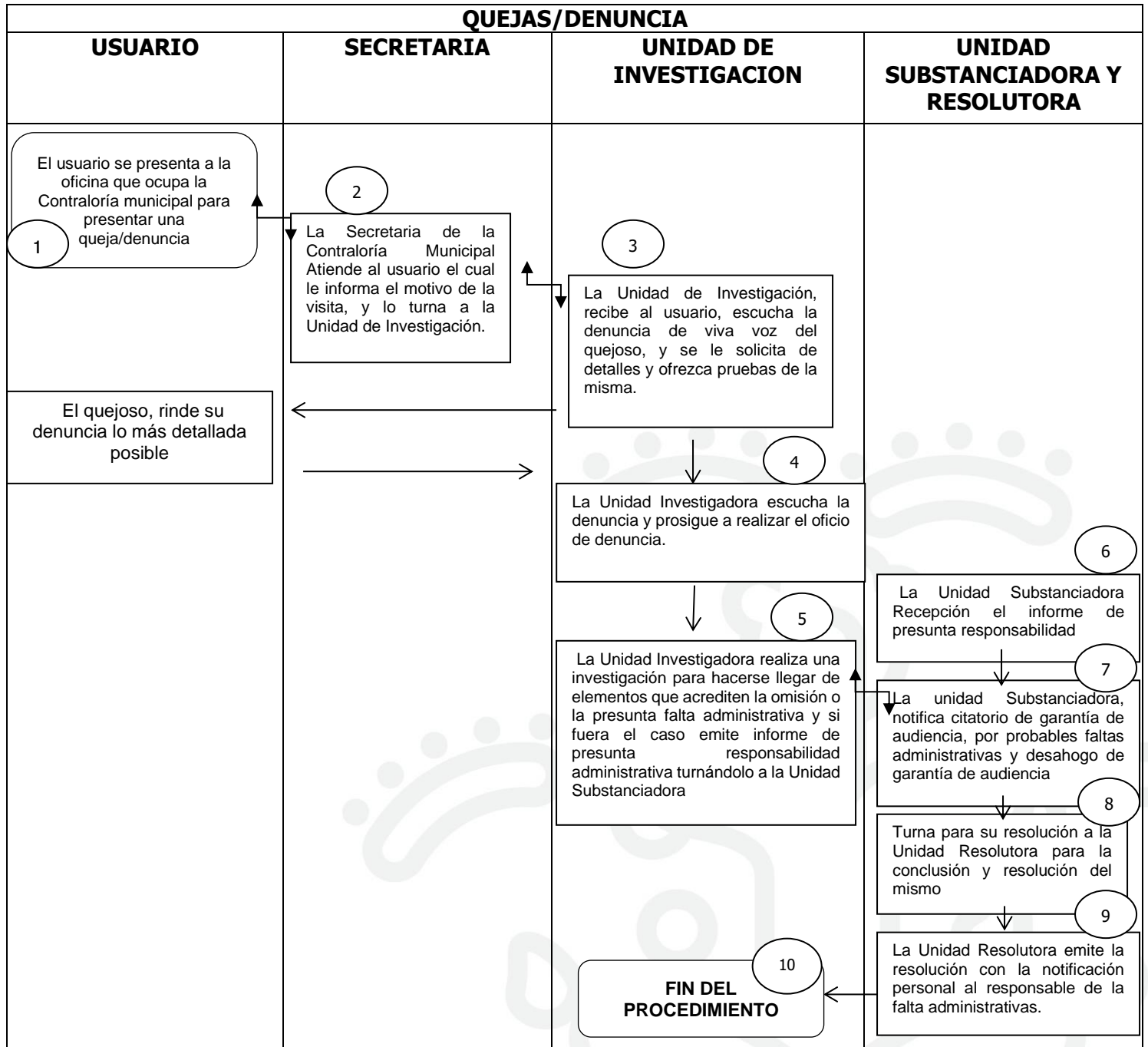
		<p>perjuicio de que pueda abrirse nuevamente la investigación, si se presentan nuevos indicios o pruebas y no hubiera prescrito la facultad para sancionar.</p>
05	Unidad Substanciadora	<p>Recepción el informe de presunta responsabilidad Administrativa elaborado por la Autoridad Investigadora.</p> <p>Emitir el Acuerdo de prevención y/o admisión del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.</p>
06	Unidad Substanciadora	<p>Notifica citatorio de garantía de audiencia, por probables faltas administrativas y desahogo de garantía de audiencia.</p> <p>Declara cerrada la audiencia inicial, posteriormente las partes no podrán ofrecer más pruebas, salvo las que sean supervenientes.</p> <p>Emitir el acuerdo de admisión de pruebas que corresponda, donde deberá ordenar las diligencias necesarias para su preparación y desahogo.</p> <p>Concluido el desahogo de las pruebas ofrecidas por las partes y si no existieran diligencias pendientes para mejor proveer o más pruebas que desahogar, declarará abierto el periodo de alegatos por un término de cinco días hábiles comunes para las partes.</p>
07	Unidad Resolutora	<p>Una vez transcurrido el periodo de alegatos, la autoridad resolutora, de oficio, declarará cerrada la instrucción y citará a las partes para oír la resolución que corresponda, la cual deberá dictarse en un plazo no mayor a treinta días hábiles, el cual podrá ampliarse por una sola vez por un término igual cuando la</p>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

		complejidad del asunto así lo requiera, debiendo fundar y motivar las causas para ello.
08	Unidad Resolutora	Notifica la resolución personalmente al servidor público o particular, según corresponda. En su caso, se notificará a los denunciantes únicamente para su conocimiento, y al jefe inmediato o al titular de la dependencia, municipio u organismo auxiliar, para los efectos de su ejecución, en un término que no exceda de diez días hábiles.

CAPÍTULO VI. DIAGRAMAS QUEJAS Y DENUNCIAS

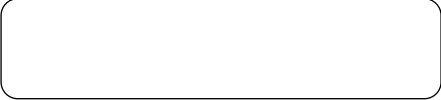
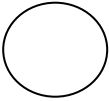







MEDICIÓN

$$\frac{\text{Número (mensual, trimestral, semestral) de quejas recibidas}}{\text{Número (mensual, trimestral, semestral) de quejas recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de quejas y denuncias solucionadas}$$

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Conector de actividades en un mismo procedimiento
	Refiere la elaboración de un escrito o un documento
	Marca el fin del procedimiento

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES DEL MUNICIPIO DE CAPULHUAC.

INTRODUCCION:

El Manual de Procedimientos es un instrumento administrativo que apoya la realización del cotidiano quehacer institucional. En él, se documentan las operaciones que deben seguirse para la obtención de resultados de las funciones y objetivos ya que son un elemento fundamental para la inducción, capacitación, comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa puesto que facilitan la interacción de las distintas unidades administrativas.

Además, ayudan a la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia.

El Municipio de Capulhuac a través de la Titularidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal y Protección de Datos Personales, busca garantizar el derecho de acceso a la información, la transparencia y la protección de datos personales.

El presente manual es una guía para la Titularidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el cual se encontrarán los criterios, metodología e información necesaria para llevar a cabo las atribuciones que le corresponden.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad, promoviendo el buen desarrollo administrativo de la Titularidad de Transparencia. Éste deberá ser consultado e implementado en el quehacer diario de los servidores públicos adscritos a esta Unidad con la finalidad de estandarizar los procesos y así poder cumplir con el principio de máxima publicidad.

AUTORIZACION:

Con fundamento en el Artículo 6 Fracciones I, I, II, IV, V, VI, VII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos así como Artículo 4 de la Ley de transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de México y Municipios, se expide el presente Manual de Procedimientos de la Titularidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal y Protección de



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



Datos Personales, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

Objetivo Del Manual

Este documento es un instrumento de apoyo administrativo que permitirá inducir a todas las unidades administrativas que conforman la administración 2022-2024 y que además en específico tengan competencia o las unidades administrativas responsables de la información motivo de la solicitud de que se trate; así como al personal que forme parte de la Titularidad de Transparencia y personal administrativo que se desarrolla en este Ayuntamiento. Igualmente, permitirá la estandarización de las actividades, para el logro de los objetivos de dicha área.

Su contenido tiene la finalidad de establecer y difundir los procedimientos, actividades y responsables de realizar las acciones necesarias para la atención, tramite y seguimiento hasta su conclusión de las solicitudes de información pública, funciones que han sido encomendadas en coordinación a todas las unidades administrativas que tengan participación en el tema motivo de la solicitud de información pública de que se trate; todo lo anterior, buscando proporcionar servicios de calidad y con enfoque de mejora continua.

En este contexto se plasman de forma explícita las políticas necesarias para la eficiente aplicación de los procedimientos y actividades, delimitando con ello el marco de actuación de los servidores públicos del Ayuntamiento Constitucional de Capulhuac, Estado de México.

Para tal efecto, los servidores públicos titulares de las diversas áreas que conforman el Ayuntamiento Constitucional de Capulhuac serán los encargados de garantizar la correcta aplicación del presente manual y son los responsables de mantener actualizados y operar correctamente bajo los lineamientos establecidos.

MISIÓN

Garantizar a la sociedad el Derecho de Acceso a la Información Pública Municipal y Organismos Descentralizados, a través de la observancia de la Ley fortaleciendo la cultura de la transparencia.

VISIÓN

Ser una Titularidad con calidad humana y moral, comprometida con la sociedad Capulhuaquense, que consolide el acceso a la información pública, logrando la transparencia en la rendición de cuentas y la máxima publicidad.

VALORES

Honestidad, servicio y ética para establecer la cultura de la transparencia en todas las acciones ejecutadas por el Ayuntamiento Constitucional de Capulhuac.

Alcance

Cualquier persona por sí misma o a través de su representante, podrá presentar una solicitud de acceso a información ante la Titularidad de Transparencia, interesada en acceder, recibir o difundir información pública en posesión del Ayuntamiento Constitucional de Capulhuac., o a través de las diversas plataformas digitales designadas para ello, vía correo electrónico, correo postal, mensajería, verbalmente o cualquier medio aprobado por el Sistema Nacional.

Referencias

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

Responsabilidades

Titularidad de Transparencia y Acceso a la información Pública Municipal y Protección de Datos Personales: Es el área responsable para la atención de las solicitudes de información, y será la encargada de tramitar internamente la solicitud de información y tendrá la responsabilidad de verificar en cada caso que la misma no sea confidencial o reservada.

Dicha Titularidad contara con las facultades internas necesarias para gestionar la atención a las solicitudes de información en los términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

La Titularidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública es el área responsable de canalizar, dar seguimiento y autorizar las respuestas a las solicitudes de información que realice la ciudadanía.

El Comité de Transparencia: Será la autoridad máxima al interior del sujeto obligado en materia del derecho de acceso a la Información; y tendrá como atribuciones y responsabilidades las siguientes:

- 1.- Instituir, coordinar y supervisar en términos de las disposiciones aplicables, las acciones, medidas y procedimientos que coadyuven a asegurar una mayor eficacia en la gestión y atención de las solicitudes en materia de acceso a la información;
- 2.- Confirmar, modificar o revocar las determinaciones que, en materia de ampliación del plazo de respuesta, clasificación de la información y declaración de inexistencia o de incompetencia realicen los titulares de las áreas de los sujetos obligados;
- 3.- Ordenar, en su caso a las áreas competentes que generen la información que derivado de sus facultades, competencias y funciones deban tener en posesión o

que previa acreditación de la imposibilidad de su generación, exponga, de forma fundada y motivada las razones por las cuales, en el caso particular, no ejercieron dichas facultades, competencias o funciones:

4.- Establecer políticas para facilitar la obtención y entrega de información en las solicitudes que permita el adecuado ejercicio del derecho de acceso a la información:

5.- Promover la capacitación y actualización de los servidores públicos o integrantes adscritos a las unidades de transparencia.

6.- Establecer programas de capacitación en materia de transparencia, acceso a la información, accesibilidad y protección de datos personales, para todos los servidores públicos o integrantes del sujeto obligado.

7.- Solicitar y autorizar la ampliación del plazo de reserva de la información a que se refiere esta Ley:

8.- Aprobar, modificar o revocar la clasificación de la información:

9.- Supervisar la aplicación de los lineamientos en materia de acceso a la información pública para el manejo, mantenimiento y seguridad de los datos personales, así como de los criterios de clasificación expedidos por el Instituto.

10.- Elaborar un programa para facilitar la sistematización y actualización de la información, mismo que deberá remitirse al Instituto dentro de los primeros veinte días de cada año;

11.- Recabar y enviar al Instituto, de conformidad con los lineamientos que éste expida, los datos necesarios para la elaboración del informe anual;

12.- Emitir las resoluciones que correspondan para la atención de las solicitudes de información;

13.- Dictaminar las declaratorias de inexistencia de la información que les remitan las unidades administrativas y resolver en consecuencia;

14.- Supervisar el registro y actualización de las solicitudes de acceso a la información, así como sus trámites, costos y resultados;

15.- Fomentar la cultura de transparencia;

16.- Supervisar el cumplimiento de criterios y lineamientos en materia de información clasificada;

17.- Vigilar el cumplimiento de las resoluciones y recomendaciones que emita el Instituto; y

18.- Las demás que se desprendan de la presente Ley y las disposiciones jurídicas aplicables, que faciliten el acceso a la información.

Los servidores Públicos, deberán:

Dar respuesta de manera escrita y en formato digital para su total archivo en la Unidad de Transparencia y así esta pueda remitir las solicitudes de información, al ciudadano solicitante, y tendrán como responsabilidades las siguientes:

Localizar la información que le solicite la Unidad de Transparencia;

Proporcionar la información que obre en los archivos y que le sea solicitada por la Unidad de Transparencia;



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



Apoyar a la Unidad de Transparencia en lo que esta le solicite para el cumplimiento de sus funciones;

Proporcionar a la Unidad de Transparencia, las modificaciones a la información pública de oficio que obre en su poder.

Integrar y presentar al responsable de la Unidad de Transparencia la propuesta de clasificación de información, la cual tendrá los fundamentos y argumentos en que se basa dicha propuesta;

Verificar, una vez analizado el contenido de la información, que no se encuentre en los supuestos de información clasificada; y

Dar cuenta a la Unidad de Transparencia del vencimiento de los plazos de reserva.

Definiciones

INFOEM: Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios.

Solicitud de acceso a la información pública: Documento generado por el peticionario el cual contiene la información en poder de la Dependencia que desea conocer.

Unidad de transparencia: Aquella oficina visible y de acceso al público con que la deben contar todas las Dependencias de la Administración Pública Municipal.

Prevención: Aclarar, precisar o complementar que es lo que requiere conocer en su solicitud de información.

Sujetos obligados: Cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos estatales y municipales, así como del gobierno y de la administración pública municipal y sus organismos descentralizados, asimismo de cualquier persona física, jurídico colectiva o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en el ámbito estatal y municipal, que deba cumplir con las obligaciones previstas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Servidor público habilitado: Persona encargada dentro de las diversas unidades administrativas o áreas del sujeto obligado, de apoyar, gestionar y entregar la información o datos personales que se ubiquen en la misma, a sus respectivas unidades de transparencia; respecto de las solicitudes presentadas y aportar en primera instancia el fundamento y motivación de la clasificación de la información.

Comité de Transparencia: órgano colegiado formado por un número impar de integrantes encargado de instituir, coordinar y supervisar en términos de las leyes aplicables las acciones y procedimientos para asegurar la mayor eficacia en la gestión de solicitudes de acceso, prórrogas, información reservada y confidencial.

Plataforma SAIMEX: Medio electrónico validado para la interposición de solicitudes de acceso y recursos de revisión

Protección de Datos Personales: Derecho humano que tutela la privacidad de datos personales en poder de los sujetos obligados y sujetos particulares

Recurso de Revisión: Aquel derivado de la inconformidad a la falta de respuesta o a la información otorgada como respuesta a una solicitud de acceso a la información.

Datos abiertos: Los datos abiertos digitales de carácter público que son accesibles en línea que pueden ser usados, reutilizados y redistribuidos por cualquier interesado y que tienen ciertas características.

Transparencia proactiva: Conjunto de actividades e iniciativas ordenadas que van más allá de las obligaciones que marca esta Ley y, que tienen como propósito elevar en forma sostenida la publicación de información y bases de datos relevantes en formato de datos abiertos de información pública, que permitan la rendición de cuentas, promuevan la participación activa de la sociedad en la solución de problemas públicos de manera permanente y den respuesta a la demanda.

Versión pública: Documento en el que se elimine, suprime o borra la información clasificada como reservada o confidencial para permitir su acceso.

ESTRUCTURA ORGANICA

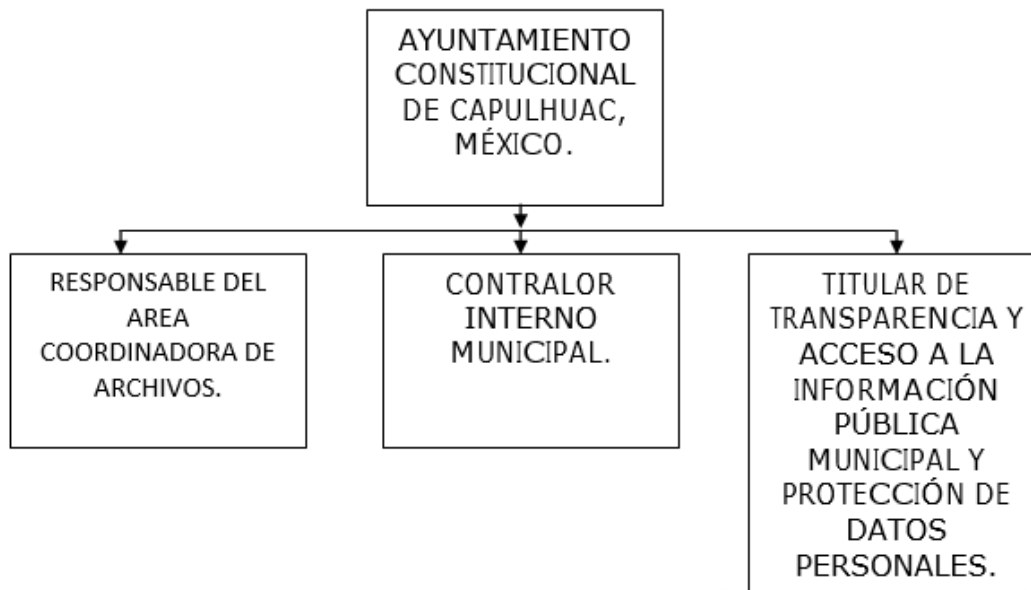
Ayuntamiento Constitucional de Capulhuac

Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la información Pública Municipal.

Responsable del área coordinadora de archivos Titular del órgano Interno de Control

ORGANIGRAMAS

Organigrama General





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



Insumos

Las solicitudes de información podrán formularse:

1.- Solicitud verbal

El solicitante acude al domicilio donde se encuentra ubicada la Titularidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal y Protección de Datos Personales, en la Avenida: Plaza Hombres Ilustres número 13, colonia Centro Capulhuac, Estado de México, en donde se le atenderá en el momento.

Si la solicitud no puede responderse inmediatamente, el personal de la Titularidad de Transparencia debe auxiliario para presentarla de forma escrita o electrónica. Si el sujeto obligado no cuenta con la documentación que requiere, se debe orientar para que se dirija a la institución correspondiente.

2.- Solicitud escrita

El solicitante redacta un escrito libre dirigido a la Unidad de Transparencia del sujeto obligado. Éste debe incluir los siguientes datos:

Nombre.

Domicilio para recibir notificaciones o, en su caso, correo electrónico.

Descripción clara y precisa de la información solicitada.

Modalidad de entrega de la información solicitada, ya sea en copias simples o certificadas, medios magnéticos o SAIMEX.

Firma.

3.- Solicitud electrónica

El solicitante se tiene que Registrar en el SAIMEX y presentar su solicitud de información, sin importar el lugar en que esté. Primero, ingresa la URL www.saimex.org.mx o hace clic en el enlace correspondiente, ya sea en www.infoem.org.mx o en las páginas de los sujetos obligados cuya información desees pedir.

Tras registrarse con su nombre o con un pseudónimo, pues el ejercicio del derecho de acceso a la información pública no exige que acredite su personalidad, sigue las instrucciones y envía su solicitud. Conserva su nombre de usuario, contraseña y número de folio, para que pueda consultar los avances de su trámite, hasta que reciba la información requerida. Estos datos también son útiles si no obtiene respuesta o ésta no le satisface. Con ellos, puede enviar un recurso de revisión al INFOEM, a través del SAIMEX.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



Proceder siempre bajo el principio de buena fe, atendiendo siempre y en la medida de las posibilidades a la máxima publicidad de la información, respetando siempre la reserva y confidencialidad con que deba tratarse la información que por su naturaleza así lo requiera.

Resultado

Sera el libre derecho de acceso a la información pública que es la prerrogativa de las personas para buscar, difundir, investigar, recabar, recibir y solicitar información pública, sin necesidad de acreditar personalidad ni interés jurídico.

Así mismo la administración pública 2022-2024 deberá poner en práctica políticas y programas de acceso a la información que se apeguen a criterios de publicidad, veracidad, oportunidad, precisión y suficiencia.

Políticas

Las solicitudes de información se atenderán por parte de la Titularidad de Transparencia, de acuerdo con el cronograma para la atención de solicitudes a partir de su registro.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

Días para atención																																	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
5 días para UT o SPH solicite Aclaración u Orientación o Incompetencia																																	
10 días para que el ciudadano responda la Aclaración																																	
Si el ciudadano no responde a la aclaración, la solicitud se da por terminada																																	
Si el ciudadano responde a la solicitud de aclaración el conteo de los días se reinician		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22									
Si la UT acepta la prórroga se aumentan 7 días más al término de la solicitud, y se extiende hasta el día 22				Días para que el SPH solicite prórroga				0	1	2	3	4	5	6	7																		

Desarrollo Operatividad

Derivado de las obligaciones en materia de transparencia, y con fundamento en el Artículo 1 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, y el Artículo 6 apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Capulhuac es sujeto obligado de la referida ley, además y en el caso que nos ocupa se habrá de observar específicamente lo estipulado en el artículo 2 relativo a los objetivos primordiales de esta Ley.

Aunado a lo anterior es indispensable dejar establecidos los puntos más importantes a seguir para el Procedimiento de Acceso a la Información, mismos que se plasman a continuación:

Los procedimientos relativos al acceso a la información se regirán por los principios: de máxima publicidad, eficacia, sencillez, prontitud, expedites y libertad de información.

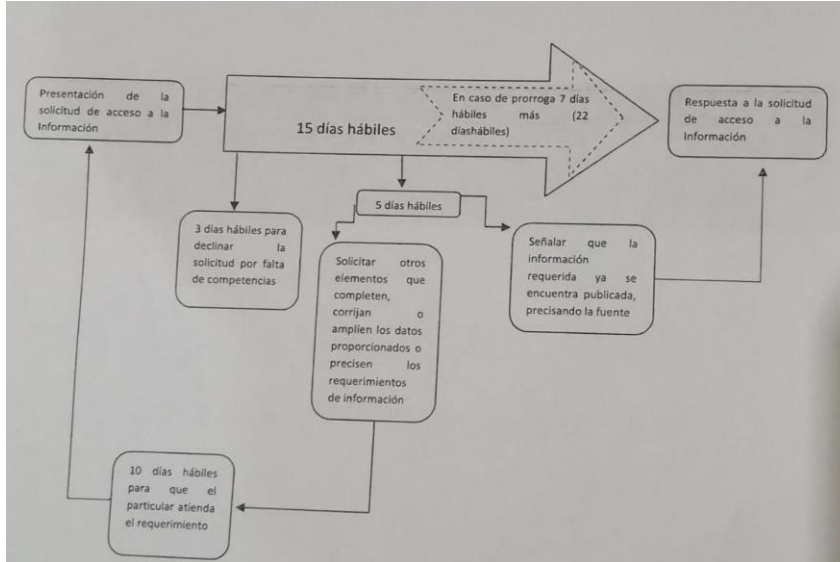
Los sujetos obligados no podrán establecer en los procedimientos de acceso a la información, mayores requisitos ni plazos superiores a los estrictamente establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios a efecto de garantizar que el acceso sea sencillo, pronto y expedito.

Toda persona, sin necesidad de acreditar interés alguno, por sí o a través de su representante legal, tendrá acceso gratuito a la información pública en poder del sujeto obligado, salvo los casos de excepción contemplados en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Para presentar una solicitud de acceso a la información o para iniciar otro de los procedimientos previstos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, las personas tienen el derecho de que el sujeto obligado le preste servicios de orientación y asesoría. La Unidad de Transparencia auxiliará a los particulares en la elaboración de solicitudes, especialmente cuando el solicitante no sepa leer ni escribir, hable una lengua indígena, o se trate de una persona que pertenezca a un grupo vulnerable.

Diagramación

La Unidad de Transparencia tiene la responsabilidad de responder la solicitud en un plazo no mayor a quince días hábiles contados a partir del día siguiente de presentada, como lo establece el Artículo 163 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



Medición

Solicitudes de información Atendidas en el Periodo	$\frac{\text{Solicitudes de información Atendidas}}{\text{Solicitudes de información recibidas en el periodo}} \times 100 =$ Porcentaje de atención en las Solicitudes de información
Solicitudes de información recibidas en el periodo	

FORMATOS E INTRUCTIVOS:
IMAGEN 1



The screenshot shows the SAIMEX (Sistema de Acceso e Información Municipal) interface. At the top, there are logos for the Plataforma Nacional de Transparencia and SAIMEX. The page title is 'Plataforma Nacional de Transparencia' and the date is 'Miércoles 25 de mayo de 2016'. The main content area is titled 'Instrucciones: Para realizar una solicitud de información, llena los campos obligatorios (marcados con *)'. Below this, there are tabs for 'Información Solicitada', 'Vía de entrega de la', 'Datos del solicitante', and 'Información estadística'. The 'Información Solicitada' tab is active, showing a form with a text area for 'Descripción clara y precisa de la información solicitada'. There are also fields for 'Nombre del Archivo', 'Buscar Sujeto Obligado', and 'Dependencia (*)'. The bottom of the form has 'Cancelar' and 'Continuar' buttons.

IMAGEN 2



This is a close-up of the 'Vía de entrega de la' tab in the SAIMEX form. It shows a list of delivery options with radio buttons: 'SAIMEX', 'Consulta Directa', 'Disquete de 3.5"', 'Otro', 'CD-ROM (con costo)', 'Copias certificadas (con costo)', and 'Copias simples (con costo)'. There is a text input field for 'Especifique:' next to the 'Otro' option. At the bottom, there are 'Regresar' and 'Continuar' buttons.

IMAGEN 3



PLATAFORMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA **SAIMEX**
Sistema de Acceso a la Información Municipal

Menú: Magdalena Legorreta León Inicio Salir [PRUEBAS] Lunes 30 de mayo de 2016

Instrucciones: Para realizar una solicitud de información, llena los campos obligatorios (marcados con *)

Información Solicitada Via de entrega de la Datos del solicitante Información estadística

Datos personales

Personalidad jurídica: Física

Nombre: * PRUEBAS

Primer apellido: * PRUEBAS

Segundo apellido: PRUEBAS

Fecha de nacimiento: 31/12/2001 dd/mm/aaaa

Datos para contacto

Teléfono (con código de área):

Teléfono móvil:

Tu número de teléfono móvil será utilizado únicamente para el envío de avisos vía mensaje SMS.

Fax (con código de área):

Correo electrónico: Recibir avisos vía correo electrónico.

Tu correo electrónico será utilizado únicamente para la recuperación de tus datos, en caso de olvido o extravío.

Domicilio

Calle: Guadalupe Victoria

Núm. Ext: 8

Núm. Int:

Colonia: centro

Estado: ESTADO DE MÉXICO

Municipio: TOLUCA

País: México

Código Postal:

Los campos marcados con * son obligatorios.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



The screenshot shows the SAIMEX (Sistema de Acceso a la Información Municipal) web portal. At the top, it features the logos for the 'PLATAFORMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA' and 'SAIMEX'. The user is logged in as 'Beverly M. Magistera Legorreta León' on 'Lunes 30 de mayo de 2016'. The main content area is titled 'Instrucciones. Para realizar una solicitud de información, llena los campos obligatorios (marcados con *)'. Below this, there are four tabs: 'Información Solicitada', 'Vía de entrega de la información', 'Datos del solicitante', and 'Información estadística'. The 'Datos del solicitante' tab is active, showing a form with the following fields: 'Sexo' (radio buttons for 'Femenino' and 'Masculino'), 'Rango de Edad' (a dropdown menu), and 'Ocupación' (a dropdown menu). There are 'Regresar' and 'Registrar' buttons at the bottom of the form. On the left side, there is a sidebar menu with various options like 'Solicitudes de información', 'Recursos de revisión', 'Seguimiento', 'Aclaraciones', 'Guía de uso', 'Costo de reproducción', 'Aviso de privacidad', 'Calendario de días inhábiles', and 'Salir [PRUEBAS]'.







PROCEDIMIENTO DE ACCESO DE INFORMACION



Artículo 190. El procedimiento de acceso a la información es la garantía primaria del derecho en cuestión y se rige por los principios de simplicidad, así como atención adecuada a las personas con discapacidad y a los hablantes de lengua indígena con el objeto de otorgar la protección más amplia del derecho de las personas.

Simbología

Se utilizan bloques o recuadros para describir brevemente el flujo de información, los documentos o materiales que se utilizan con los símbolos que se requieran, como los que a continuación se presentan.

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio/Final	Representa el inicio y el final del proceso.
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones, así mismo indica la instrucción siguiente
	Entradas/ Salidas	Representa la lectura d datos en la entrada y la entrega de datos de salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación

Registro de ediciones

Primera edición, octubre de 2022, elaboración del Manual de Procedimientos, Acceso a la información.

Distribución

El original del Manual de Procedimientos, Acceso a la información, se encuentra en poder de la Unidad de Transparencia y Acceso a la información Pública.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera: Presidencia Secretaria del Ayuntamiento Órgano Interno de Control.

Validación

Autorizo

Prof. Casimiro Emmanuel Alvarado Díaz Presidente Municipal Constitucional de Capulhuac.

Elaboro

Ignacio Benítez Bobadilla
Titular de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal y Protección de Datos Personales.

DE LA DIRECCION DE LA MUJER.

PRESENTACION

Con la finalidad de que las servidoras y los servidores públicos que laboran en la Dirección de la Mujer y Coordinación de Centro Naranja conozcan las actividades a realizar en cuanto a nivel de responsabilidad y participación, así como la documentación inherente. El presente documento contiene la descripción detallada y específica de los procedimientos de esta dirección, y es, por lo tanto, una herramienta importante para el quehacer cotidiano de esta parte de la administración pública municipal. El manual plasma de manera organizada cómo se lleva a cabo el desempeño e interacción de las áreas de la dirección, así como con otras dependencias de la administración municipal; y por ello es también un instrumento para evaluar la efectividad de las funciones y el resultado de nuestro trabajo. Por ello se pone a disposición de las servidoras y los servidores públicos.

OBJETIVO GENERAL

Integrar la información básica para guiar a la ciudadanía, a las/os servidoras públicas/as públicos en la ejecución de las funciones operativas de la unidad administrativa, para la prestación de un servicio o la atención de un trámite en particular.

MARCO JURÍDICO

Internacional.

Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Convenio sobre la eliminación de todas formas de discriminación contra la mujer.

Declaración Sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.

Primer Conferencia Mundial sobre la Mujer.

Segunda Conferencia Mundial sobre la Mujer.

Tercera Conferencia Mundial sobre la Mujer (Conferencia Mundial para el Examen y la Evaluación de los Logros del Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer: Igualdad, Desarrollo y Paz).

Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer (Plataforma de acción Beijing).

Periodo extraordinario de sesiones de la Asamblea General de las Naciones Unidas: "Igualdad entre los géneros, desarrollo y paz en el siglo XXI".

Nacional.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley del Instituto Nacional de Mujeres,

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Estatal.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México,

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia.

Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Municipal.

Bando Municipal.

Reglamento Interno del Instituto para la Protección de los Derechos de las Mujeres.

Objetivo:

Con la finalidad de sensibilizar a la población sobre temas que mitiguen la violencia dentro de la comunidad, así como detectar posibles casos de violencia y hacer difusión de los servicios otorgados por la Dirección de la Mujer y Coordinación de Centro Naranja, se puso en marcha un plan de acción para trabajar dentro de las escuelas, la comunidad en general y espacios gubernamentales del municipio que permitan llegar al sector joven y al ámbito del servicio público de la comunidad y así sentar bases para propiciar una transformación ante la problemática que se vive actualmente dentro del municipio considerando las necesidades específicas de cada institución.

Políticas aplicables:

- La Dirección difundirá el catálogo de pláticas en las diversas instancias educativas y delegaciones del municipio de Capulhuac, a través de visitas institucionales.
- Se llevarán a cabo dentro de la comunidad eventos y conferencias dirigidos a mujeres para sensibilizar tanto a mujeres como a hombres acerca de la importancia de la inclusión de una perspectiva de género dentro del municipio.
- La Dirección atenderá las solicitudes que cumplan con los siguientes requisitos: asistencia de mínimo 20 personas, datos personales de quien solicita la plática, señalar la fecha y hora en la que proponen la plática.
- Para llevar a cabo la plática se deberán observar los aspectos siguientes: ser puntuales, respeto y atención a la o el ponente, evitar el uso de teléfonos celulares y al finalizar se llevará a cabo una ronda de preguntas y sugerencias.
- Los temas primordiales que desarrollarán serán: Equidad de Género, Tipos de Violencia, Embarazo Temprano, Manejo de Emociones, Empoderamiento de las Mujeres y Discriminación e Igualdad.

INICIO

DIRECCIÓN DE LA MUJER

Dar a conocer el programa de pláticas que otorga la dirección a las diversas instancias educativas y delegaciones del municipio de Capulhuac, mediante visitas.

PETICIONES

EL SOLICITANTE O LA SOLICITANTE

Realiza la petición de la plática de su interés, de forma verbal o escrita.

DIRECCIÓN DE LA MUJER

Recibe y evalúa las peticiones contemplando el número de asistentes, datos de la persona que solicita la plática, ubicación del lugar en donde se impartirá la plática, la fecha y hora programadas

SOLICITUDES

Asigna al ponente y personal correspondiente y le proporciona la información para impartir la plática, incluyendo la lista de asistencia.

LISTAS DE ASISTENCIA FOTOGRAFÍAS

Lleva a cabo las pláticas en las fechas programadas, al finalizar las pláticas, se toman las fotografías correspondientes y se les invita a conocer otros temas de interés

Elabora un registro con el nombre de la plática, fecha, ponentes y número de asistentes, entregando un informe a la titular de la Dirección de la Mujer.

INFORME

CONCLUYE

IMPARTIR CURSOS PRODUCTIVOS A LAS MUJERES DE LA COMUNIDAD.

Objetivo:

Brindar a la población conocimientos para el desarrollo y habilidades productivas a través de oficios y talleres que apoyen su inserción al mercado laboral y generen mejoras en el ingreso familiar.

Políticas aplicables:

La Dirección de la Mujer y Coordinación de Centro Naranja difundirá y realizará los cursos y/o talleres artesanales y manualidades encaminados a la potencialidad de las personas.

Las interesadas o los interesados deberán acudir para solicitar la impartición de talleres y/o cursos.

Los cursos y/o talleres encaminados a la potencialidad de las personas serán impartidos dentro de la comunidad.

El personal encargado de impartir los cursos talleres se dirigirá a las usuarias con respeto, disciplina, y orden en la impartición de cursos y/o talleres.

Para llevar a cabo el curso y/o taller fuera de las instalaciones de la Dirección es indispensable contar con las instalaciones adecuadas para llevar a cabo los cursos o talleres, así mismo, en caso de curso deberá integrarse un grupo de 25 personas como mínimo y en caso de taller un mínimo de 20 personas

DIRECCIÓN DE LA MUJER

Realiza actividades de promoción (carteles, visita a las comunidades y por medio de redes sociales) darle difusión a os cursos y talleres para los interesados

La interesada

Acude a la Dirección de la Mujer para informes del curso o taller de su interés.

DIRECCIÓN DE LA MUJER

Recibe al interesado o la interesada y le informa de los requisitos, horarios y duración de los cursos o talleres

LA INTERESADA

Presenta la documentación que marcan los requisitos y se inscribe

Documentación

DIRECCIÓN DE LA MUJER

Recibe documentación, registra a la interesada o el interesado y le indica la fecha, lugar y horario de inicio del taller o curso

PUEDE EXPONER LOS CONOCIMIETOS ADQUIRIDOS

SI

Concluye

NO

Da de baja el taller o curso

DIRECCIÓN DE LA MUJER

Entrega constancia a la participante o el participante, mediante una clausura

Recibe constancia

CONCLUYE

ORIENTACIÓN Y ASESORÍA JURÍDICA

Objetivo:

Proporcionar orientación y asesoría jurídica a la ciudadanía, en las diferentes materias del Derecho, así como a personas que se encuentren en situación de violencia en alguna de sus manifestaciones.

Políticas aplicables:

El área de Asesoría Jurídica de la Dirección de la Mujer y Coordinación de Centro Naranja brindará orientación y asesoría jurídica a las personas que tengan su residencia dentro del municipio de Calimaya sin distinción de sexo.

El usuario o la usuaria deberá proporcionar información real de los hechos, si existiere omisión o error en los mismos, la responsabilidad directa será del usuario o usuaria, eximiendo a la dirección del resultado final del asunto.

El seguimiento constante del trámite solicitado estará siempre supervisado por el interés de quien solicite el servicio, siendo responsable directo de la gestión del trámite.

El área de orientación y asesoría jurídica de la Dirección de la Mujer y Coordinación de Centro Naranja prestará sus servicios de forma gratuita.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



MUNICIPIO DE CAPULHUAC

UNIDOS CONSTRUYENDO
INICIA CAPULHUAC
AYUNTAMIENTO 2022 - 2024

DIRECCIÓN DE LA MUJER

Recibe a la interesada para abrir un expediente

DIRECCIÓN DE LA MUJER Y/O COORDINACION DE CENTRO NARANJA

Se tiene una plática de 15 a 30 minutos y se le informara sobre las posibles soluciones , o bien, si se trata de violencia en alguna de sus manifestaciones.

Plantea a la interesada o el interesado el compromiso que el departamento contrae (al brindar la atención), se habla de la confidencialidad que habrá de su asunto, de la duración del proceso y del compromiso necesario para con las asesorías.

Programa las sesiones subsecuentes y necesarias para que la persona resuelva sus dudas. Realiza la nota en el expediente correspondiente y el usuario o la usuaria firma el registro.

Ficha de registro

¿Es necesario canalizar?

Si

No

CONCLUYE

Busca las Instituciones adecuadas a nivel Municipal, Estatal o Federal según sea el caso para canalizar de manera eficaz

Se realizan llamadas de seguimiento para verificar la atención brindada y el estado del proceso.

ORIENTACION PSICOLÓGICA

Objetivo:

Proporcionar un espacio en donde las mujeres reciban atención y propuestas de solución a los conflictos que sufren al interior de su familia, así como en el ámbito personal, social y laboral.

Políticas aplicables:

El área de Asesoría y orientación psicológica del Dirección de la Mujer y Coordinación de Centro Naranja brindará atención a las personas que tengan su residencia dentro del municipio de Capulhuac.

Se solicitará a las personas interesadas/os acudir puntualmente en hora y día citado, para iniciar la orientación y acompañamiento psicológico durante el proceso.

El área de asesoría y orientación psicológica de la Dirección de la Mujer y Coordinación de Centro Naranja prestará sus servicios de forma gratuita.



UNIDOS CONSTRUYENDO
CAPULHUAC

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



MUNICIPIO
DE CAPULHUAC

DIRECCIÓN DE LA MUJER Y/O
COORDINACION DE CENTRO NARANJA

Recibe a la interesada y recopila sus datos
para abrir un expediente

Escucha su caso en una plática de 15 a 30 minutos y se le informará las posibles soluciones para este, o bien, si se trata de violencia en algunas de sus manifestaciones.

Plantea a la interesada o el interesado el compromiso que el departamento contrae (al brindar la atención), se habla de la confidencialidad que habrá de su asunto, de la duración del proceso y del compromiso necesario para las asesorías

Programa las sesiones subsecuentes y necesarias para que la persona resuelva sus dudas. Realiza la nota en el expediente correspondiente y la o el usuario o la usuaria firma el registro.

Ficha de registro

¿Es necesario Canalizar?

Si

No

Busca las Instituciones adecuadas a nivel Municipal, Estatal o Federal según sea el caso para canalizar de manera eficaz

Se realizan llamadas de seguimiento para verificar la atención brindada y el estado del proceso.

CONCLUYE

GLOSARIO

Empoderamiento de las Mujeres: Es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estado de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.

Modalidades de Violencia: Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia de género contra las mujeres y las niñas. Las modalidades son: violencia familiar, laboral y docente, violencia en la comunidad, violencia institucional, obstétrica, en el noviazgo, política y feminicida.

Perspectiva de Género: Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres; se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

Persona agresora: La persona que inflige cualquier tipo de violencia de género contra las mujeres y las niñas.

Tipos de Violencia: Son los actos u omisiones que constituyen delito y dañan la dignidad, la integridad y la libertad de las mujeres. Los tipos de violencia son: psicológica, física, patrimonial, económica y sexual;

Víctima: La mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia.

Violencia de Género: Al conjunto de amenazas, agravios, maltrato, lesiones y daños asociados a la exclusión, la subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres y las niñas y que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades. La violencia de género contra las mujeres y las niñas involucra tanto a las personas como a la sociedad en sus distintas formas y organizaciones, comunidades, relaciones, prácticas e instituciones sociales y al Estado que la reproduce al no garantizar la igualdad, al perpetuar formas legales, jurídicas,

judiciales, políticas androcéntricas y de jerarquía de género y al no dar garantías de seguridad a las mujeres.

Misoginia: Son conductas de odio contra las mujeres que se manifiestan en actos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



violentos y crueles contra ellas por el hecho de ser mujeres

Refugios: Son los centros o establecimientos constituidos por instituciones gubernamentales y por asociaciones civiles para la atención y protección de las mujeres y sus familias víctimas de violencia.

La Violencia Psicológica: Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conducen a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

La Violencia Física: Es cualquier acto que inflige daño usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas.

BIENESTAR SOCIAL.

Introducción.

El papel del municipio como eje principal de la organización política-administrativa y su alta influencia en el desarrollo estatal y nacional, hace necesario que se cuente con un marco normativo, acorde con la realidad social de la población, a fin de garantizar un correcto desempeño de los actores involucrados, para ejercer políticas públicas eficaces, que garanticen el correcto desarrollo económico, físico, y social de los grupos más vulnerables.

Es por ello que un propósito del ayuntamiento de Capulhuac 2022-2024, es contar con instrumentos de organización interno, que garanticen un servicio público de calidad, eficiente y de trato digno para los ciudadanos.

En este sentido el presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Bienestar Social, está dirigido al personal que labora al interior de la dependencia, de igual forma su alcance contempla a servidores públicos de otras dependencias, federales, estatales y municipales, que requieran saber del funcionamiento interno del área, y ciudadanía en general.

Su revisión servirá como instrumento de guía para los servidores público de la dependencia, al interior del manual se encontrarán descritas a detalle, las funciones, operaciones y actividades que realiza cada integrante de la dirección, teniendo presente que la correcta realización de los procedimientos marcados en el mismo, contribuirá en la reducción de las desigualdades sociales de los grupos vulnerables del municipio; Al mismo tiempo se busca lograr el mayor número de resultados con el menor recurso posible.

Su revisión y actualización estará sujeta a la modificación de las reglas de operación de los programas sociales a los que se refiere, la actualización de tiempos, y cualquier otro factor externo que influya en la correcta aplicación del trámite o servicio.

Objetivo del Manual.

Contar con un instrumento que guíe al personal que labora en la dirección, donde se encuentren detalladas de manera clara, específica y objetiva cada uno de los trámites y servicios que la dirección ofrece a la población, a fin de realizar de manera correcta cada procedimiento marcado por las normas, reglamentos y el presente manual, guiando siempre el desempeño público en los criterios de honestidad, eficiencia, imparcialidad, igualdad de género, orden y transparencia.

Antecedentes Históricos.

Una vez realizada una minuciosa revisión, en el archivo de la dirección, y en el del municipio, no se encuentra evidencia alguna sobre la existencia de un Manual de procedimientos de la Dirección de Bienestar Social aprobado, lo que hace necesaria, su creación a fin de mantener una estructura administrativa actualizada, y capaz de dar respuesta a las exigencias de la población del municipio

Fundamento legal.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Ley de Coordinación Fisca

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.

Ley General de Desarrollo Social.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Ley de Desarrollo Social del Estado de México.

Ley general de salud

Ley de salud del estado de México

Ley de derechos y cultura indígena

Decreto 157 de la LVIII legislatura del Estado de México

Bando Municipal del Ayuntamiento de Capulhuac 2022-2024

PROCEDIMIENTOS POR AREA:

V.I. Dirección de Bienestar Social

1. Nombre del procedimiento:

Solicitudes de información sobre programas sociales de los gobiernos estatal y federal

2. Objetivo

Informar y vincular a los ciudadanos del municipio de Capulhuac sobre los Programas Sociales de los Gobiernos, Estatal y Federal Aplicables en el Municipio.

3. Alcance

A toda la población, del municipio del municipio de Capulhuac, y toda persona que genere una solicitud al personal de la Dirección de Bienestar Social.

4. Responsables.

Director de Bienestar Social, y personal adscrito a la misma.

Responsabilidades.

-director de Bienestar Social.

verificará la vigencia de programas sociales, y las reglas de operación de los mismos, para que pueda asesorar y vincular adecuadamente al ciudadano.

-Personal adscrito a la Dirección.

orientará al ciudadano y brindará información referente a los programas sociales en ausencia del director.

Insumos:

Registro en la base de datos de la dirección.

Políticas:

El servicio se otorgará de manera presencial al interior de las oficinas de la Dirección de Bienestar Social

-El servicio se brindará en un horario de 9:00 a 17:00hrs. De lunes a viernes

-Al ingresar a la oficina el ciudadano deberá de registrar su nombre completo, dirección, número telefónico e información que requiera, a fin de generar una base de datos y poderlo vincular con demás programas de su interés.

Los datos personales del ciudadano estarán protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el propósito antes mencionado.

-El personal que labora dentro de la dirección no tiene injerencia en la selección de beneficiarios de los programas sociales federales o estatales.

-El personal de la dirección no podrá recibir, dadas, ni beneficios económicos o en especie, a cambio de la orientación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

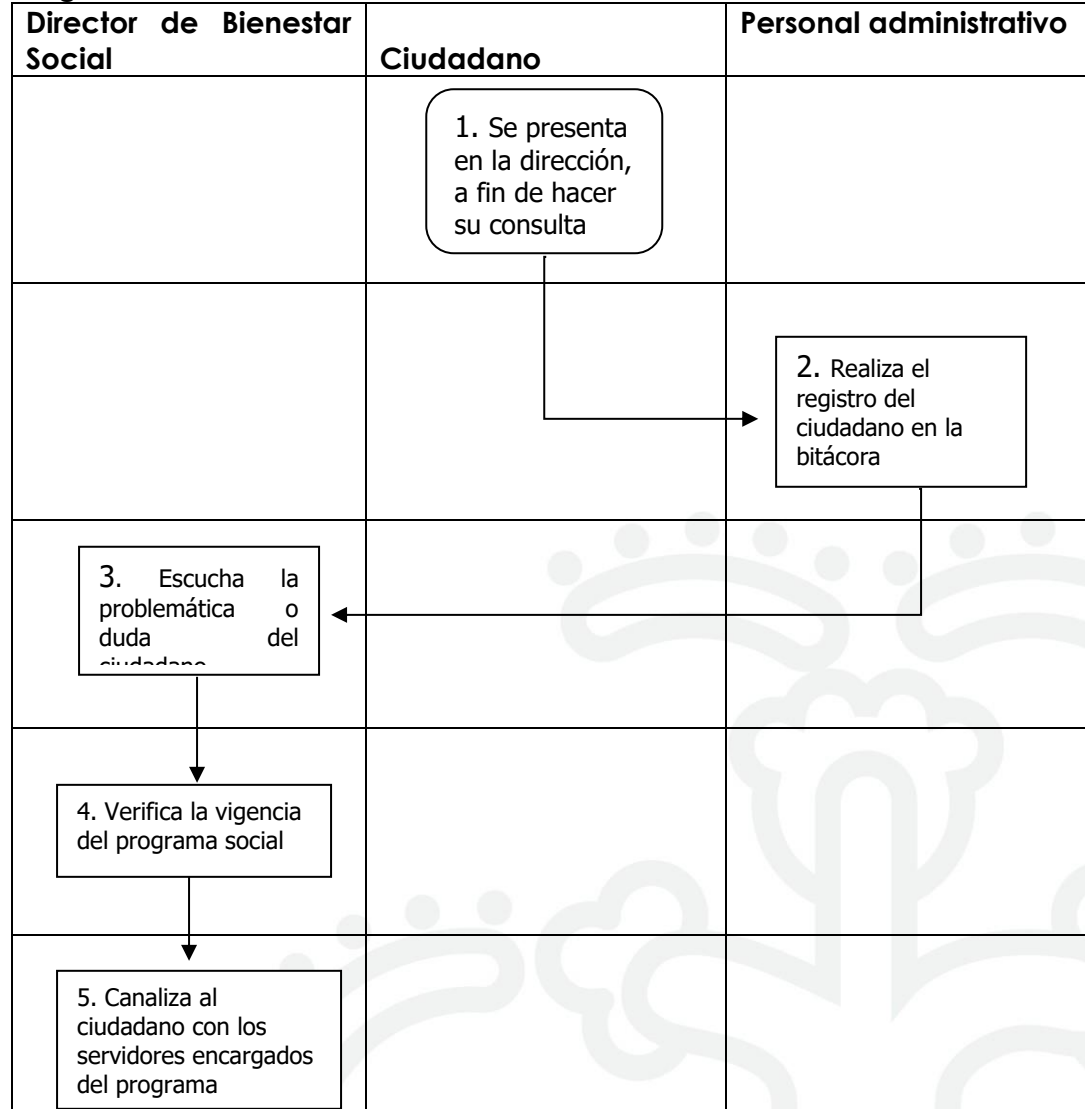
Desarrollo:

Dirección de Bienestar Social		
	Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Se presenta a las oficinas de la dirección a fin de realizar una consulta sobre programas sociales
2	Personal de la dirección	Realiza el registro en la bitácora de visita
3	Director de bienestar social	Escucha la problemática o duda del ciudadano
4	Director de Bienestar Social	Verifica la vigencia de los programas sociales
5	Director de bienestar social	Canaliza al ciudadano con los servidores encargados del programa.

Resultados:

El ciudadano acudirá con la documentación necesaria, con los servidores correspondientes a realizar su registro para el programa.

Diagrama.



Medición:

Número de solicitudes recibidas durante el año	X100=Porcentaje de solicitudes atendidas
Número de solicitudes atendidas durante el año	

- Nombre del procedimiento:**
Programas pensiones para el bienestar de personas adultos mayores
- Objetivo**
Vincular a los ciudadanos del municipio al programa de pensión para el bienestar de adultos mayores que se encuentren en el rango de edad de acuerdo a las reglas de operación vigentes al momento de su solicitud
- Alcance**
A todos los adultos mayores del municipio de Capulhuac
- Responsables.**
Director de Bienestar Social, y personal adscrito a la misma.

Responsabilidades.

-director de Bienestar Social.

verificará las reglas de operación del programa, para que pueda asesorar y vincular adecuadamente al ciudadano.

-Personal adscrito a la Dirección.

orientará al ciudadano y brindará información referente al programa en ausencia del director.

Insumos:

Bitácora de registro

Políticas:

-El servicio se otorgará de manera presencial al interior de las oficinas de la Dirección de Bienestar Social

-El servicio se brindará en un horario de 9:00 a 17:00hrs. De lunes a viernes

-Al ingresar a la oficina el ciudadano deberá de registrar su nombre completo, dirección, número telefónico e información que requiera, a fin de generar una base de datos y poderlo vincular con demás programas de su interés.

-Los datos personales del ciudadano estarán protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el propósito antes mencionado.

-El personal que labora dentro de la dirección no tiene injerencia en la selección de beneficiarios de programa de pensión para el bienestar de personas adultas mayores.

-El personal de la dirección no podrá recibir, dadas, ni beneficios económicos o en especie, a cambio de la orientación.

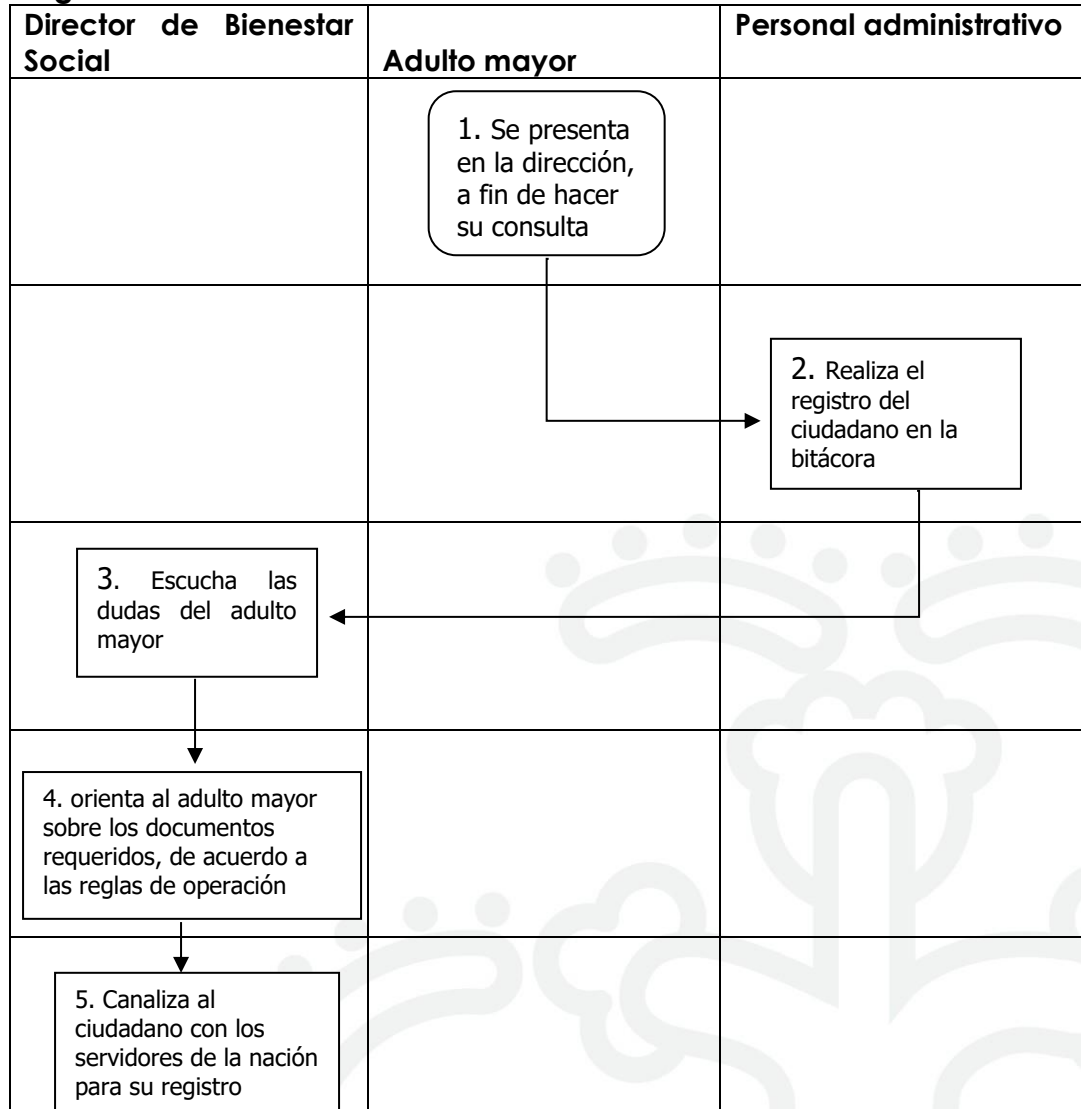
Desarrollo:

Dirección de Bienestar Social		
	Puesto	Actividad
1	Adulto mayor	Se presenta a las oficinas de la dirección a fin de preguntar sobre el programa
2	Personal de la dirección	Realiza el registro en la bitácora de visita
3	Director de bienestar social	Escucha las dudas del adulto mayor
4	Director de Bienestar Social	Orienta al ciudadano sobre la documentación requerida, acorde a las reglas de operación.
5	Director de bienestar social	Canaliza al adulto mayor con los servidores de la nación

Resultados:

El adulto mayor asistirá al área correspondiente a realizar su registro y podrá acceder al programa.

Diagrama



Medición:

Número de solicitudes recibidas durante el año	X100=Porcentaje de solicitudes
Número de solicitudes atendidas durante el año	atendidas

1. Nombre del procedimiento:

Talleres o curso para el autoempleo

2. Objetivo

Incorporar a los ciudadanos a los talleres que ofrece la dirección, con la finalidad de generar en ellos conocimiento práctico que les permita crear sus propios negocios.

3. Alcance

A todos los ciudadanos del municipio Capulhuac

4. Responsables.

Director de Bienestar Social, y personal adscrito a la misma.

Responsabilidades.

-director de Bienestar Social.

Busca vinculación con EDAYO e instituciones públicas o privadas que ofrezcan el servicio.

Difunde el taller

Realiza el registro de las personas interesadas en tomar el curso

Personal adscrito a la Dirección.

Realiza la difusión del taller

Realiza el registro de las personas interesadas en tomar el curso en ausencia del director

Insumos:

- Flayers Promocionales del curso
- Bitácora de registro
- Sillas y mesas
- Espacio donde realizar el curso

Políticas:

- El director de Bienestar Social, será el encargado de realizar las gestiones pertinentes con instituciones públicas o privadas, con previa autorización del presidente Municipal.
- Los requisitos para acceder al taller, estarán marcados por las reglas de operación de programa, y deberán ser visibles en los flayers promocionales y demás medios de difusión.
- El registro del curso será de manera presencial al interior de las oficinas de la Dirección de Bienestar Social
- El registro se podrá hacer en un horario de 9:00 a 17:00hrs. De lunes a viernes
- Al ingresar a la oficina el ciudadano deberá de registrar su nombre completo, dirección, número telefónico e información que requiera, a fin de generar una base de datos y poderlo vincular con demás talleres de su interés.
- Los datos personales del ciudadano estarán protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el propósito antes mencionado.

-El personal de la dirección no podrá recibir, dadas, ni beneficios económicos o en especie, a cambio del registro o acceso al taller.

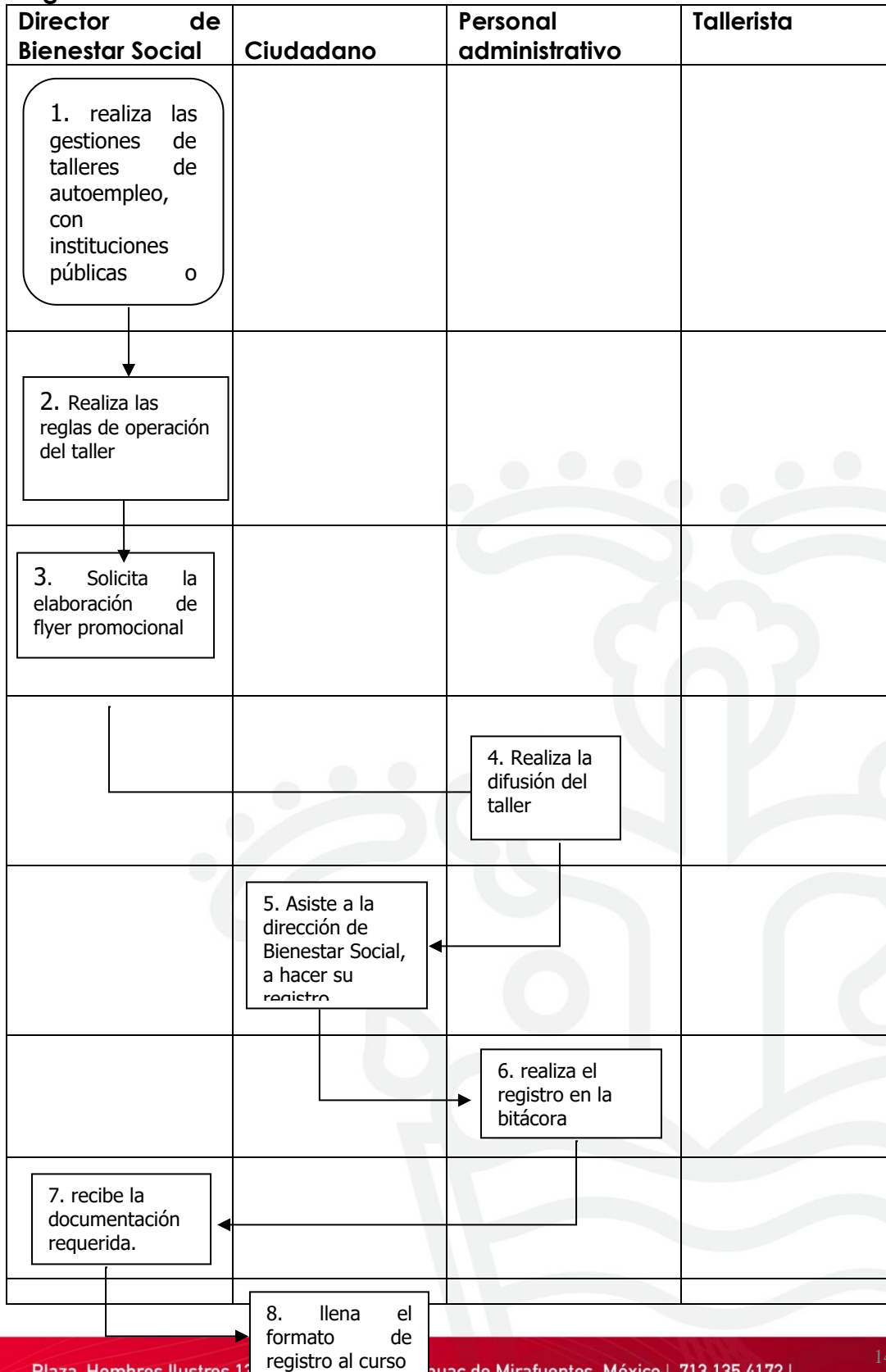
Desarrollo:

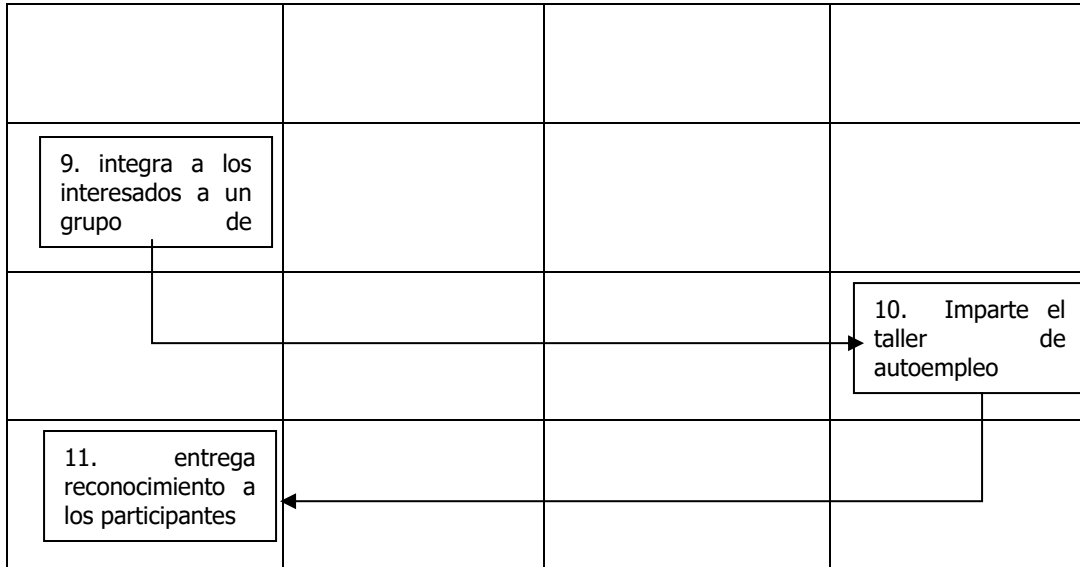
Dirección de Bienestar Social		
	Puesto	Actividad
1	Director de Bienestar Social	Realiza las gestiones para el taller
2	Director de Bienestar Social	Realiza las reglas de operación del taller
3	Director de bienestar social	Solicita la elaboración del flyer
4	Director de Bienestar Social y personal de la dirección	Realiza la difusión del flyer
5	Ciudadano	Asiste a la Dirección de Bienestar Social para realizar su registro
6	Personal de la dirección	Realiza su registro en la bitácora
7	Director o personal de la Dirección	Recibe documentación requerida
8	Ciudadano	Llena el formato de inscripción al curso
9	Director de Bienestar Social	Integra al grupo de WhatsApp al ciudadano
10	Tallerista	Da el taller de autoempleo
11	Director de Bienestar Social	Entrega Reconocimiento al ciudadano

Resultado:

Las personas del Municipio de Capulhuac podrán emprender un negocio con el conocimiento aprendido.

Diagrama





Medición:

Número de talleres realizados durante el año	X100=Porcentaje de personas beneficiadas durante el año.
Número de personas inscritas durante el año	

Formato de registro al taller

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

REGISTRO DEL PARTICIPANTE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA PARA EL AUTOEMPLEO (CEA)

Taller al que se inscribe

Indicado por quien lo registra

NOMBRE DEL CURSO

No. EXPEDIENTE / CURSO FECHA DD/MM/AÑO

NOMBRE COMPLETO SEXO

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)	DIA	MES	AÑO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ESTADO CIVIL FECHA DE NACIMIENTO

GRADO DE ESTUDIOS CLAVE IFE

ENTIDAD DE NACIMIENTO CURP

JEFAS DE FAMILIA * NO SI NOTA: Se consideran Jefas de Familia a las mujeres que en su mayoría son divorciadas, separadas o viudas que no viven con sus cónyuges y que se encuentran a cargo de su hogar en todos sus aspectos.

DOMICILIO

CALLE

NUM. EXT. NUM. INT.

REFERENCIAS

ENTRE CALLE

Y CALLE

OTRA REFERENCIA

COLONIA LOCALIDAD

MUNICIPIO C.P.

TELÉFONO FIJO CELULAR

CORREO ELECTRÓNICO (OPCIONAL)

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO FIRMA

Los Avisos de Privacidad del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (ICATI) podrán ser consultados en la página: icati.admexa.gob.mx/aviso_privacidad, y medio sonoro en el conmutador del ICATI (722) 147 94 70 como usuario de los servicios que maneja el ICATI, informe que se me ha dado a conocer el Aviso de Privacidad, así como las finalidades del tratamiento para los cuales se obtienen mis datos, que son abastecimiento del Sistema de Capacitación Estatal, elaboración de planes, registro de alumnos inscritos, emisión de constancias y/o reconocimientos. En el supuesto de querer su revocación para fines de datos personales, deberá enviar su solicitud mediante el Sistema SARCOEM, disponible en la página www.sarcoem.org.mx o en su caso en el módulo de Transparencia del ICATI.



1. **Nombre del procedimiento:**
Entrega de canastas básicas para madres solteras
2. **Objetivo**
Proporcionar un apoyo alimentario nutritivo y de calidad que contribuya al correcto desarrollo físico y mental de las madres solteras del municipio en situación de pobreza y sus hijos.
3. **Alcance**
Madres solteras del municipio de Capulhuac que presenten vulnerabilidad alimentaria debido a bajos niveles económicos.
4. **Responsables.**
Director de Bienestar Social, y personal adscrito a la misma.

Responsabilidades.

-director de Bienestar Social.

Elabora las reglas de operación del programa de canastas básicas para madres solteras del municipio

Gestiona con el ayuntamiento, organismos de la sociedad civil o instituciones privadas despensas para ser entregadas a las madres solteras.

Recibe documentos solicitados, y realiza el registro de las interesadas.

Difunde el programa

Realiza la selección de beneficiarias.

-Personal adscrito a la Dirección.

Colabora en la difusión del programa

Colabora en el registro y recepción de documentos

Insumos:

Flayers Promocionales del programa

Bitácora de registro

Despensas

Políticas:

-El director de Bienestar Social, es el encargado de elaborar las reglas de operación del programa.

-El director de Bienestar Social, será el encargado de realizar las gestiones pertinentes con instituciones públicas o privadas, con previa autorización del Presidente Municipal y su cabildo.

-Los requisitos para acceder al programa, están marcados en las reglas de operación y deberán de ser visibles en la publicidad del mismo.

-El registro de las interesadas se hará de manera presencial en las oficinas

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

de la dirección.

-El registro se podrá hacer en un horario de 9:00 a 17:00hrs. De lunes a viernes

-Al ingresar a la oficina el ciudadano deberá de registrar su nombre completo, dirección, número telefónico e información que requiera, a fin de generar una base de datos y poderlo vincular con demás programas de su interés.

-Los datos personales del ciudadano estarán protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el propósito antes mencionado.

-El personal de la dirección no podrá recibir, dadivas, ni beneficios económicos o en especie, a cambio del registro o acceso al programa.

-El director de Bienestar Social, será la persona encargada de la selección de beneficiarios.

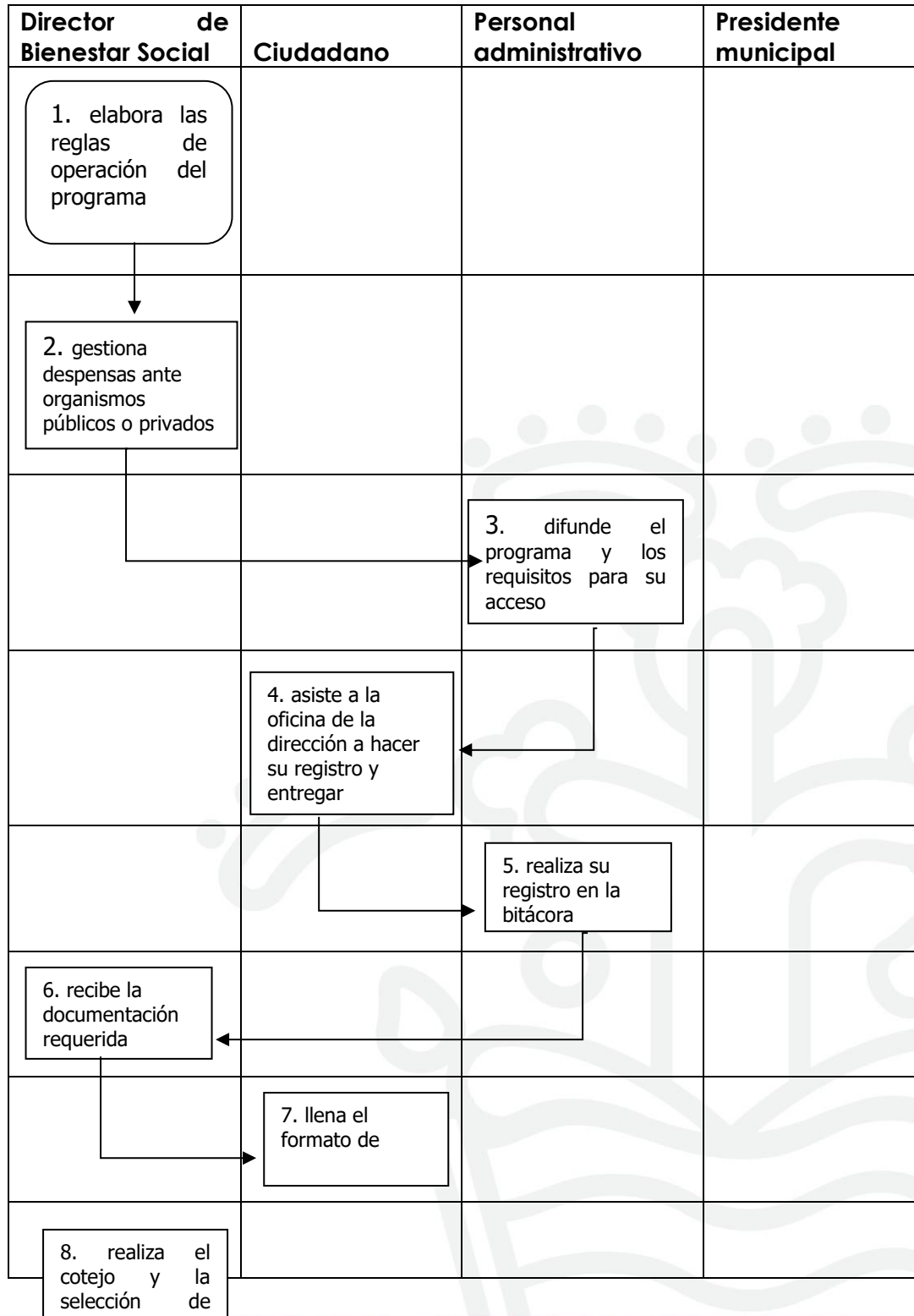
Desarrollo:

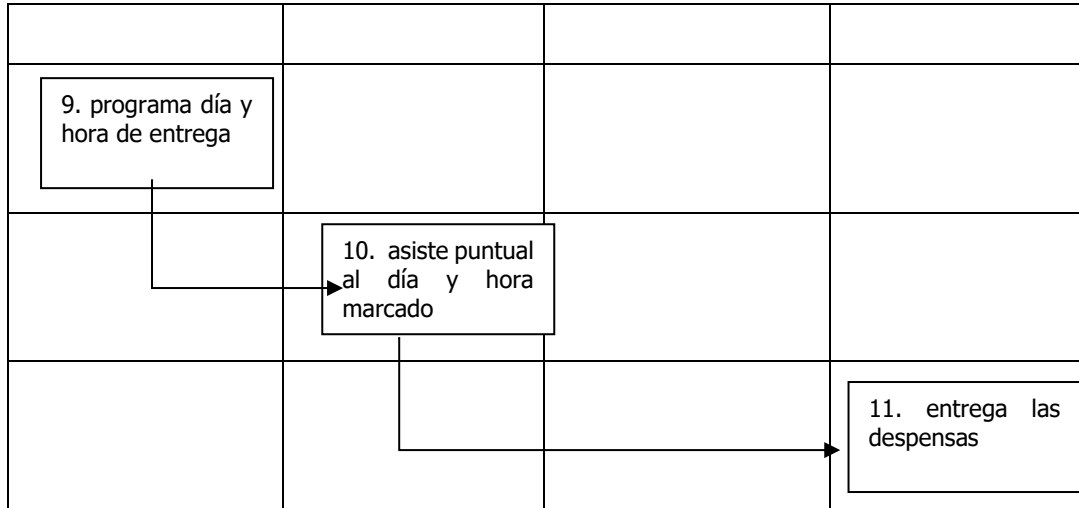
Dirección de Bienestar Social		
	Puesto	Actividad
1	Director de Bienestar Social	Elaboración de las reglas de operación del programa.
2	Director de Bienestar Social	Gestión de despensas, ante órganos públicos y privados con previa autorización del cabido.
3	Personal de la dirección	Difusión del programa y sus requisitos.
4	Ciudadana	Asiste a las oficinas de la dirección a realizar su registro.
5	Personal de la dirección	Realiza su registro en la bitácora
6	Director o personal de la Dirección	Recibe documentación requerida
	Ciudadana	Llena el formato de
8	Director de Bienestar Social	Realiza el cotejo de documentos y selecciona a las beneficiarias
9	Director de Bienestar Social	Programa la entrega de las despensas
10	ciudadana	Asiste el día y hora marcado a recibir su canasta alimentaria
11	Presidente Municipal	Entrega las despensas a las beneficiarias

Resultado:

Las personas Madres solteras del Municipio de Capulhuac, gozan de un correcto

desarrollo físico y nutricional con el apoyo recibido.





Medición:

Número de solicitudes recibidas	X100=Porcentaje de personas beneficiadas durante el año.
Número de personas beneficiarias	

- Nombre del procedimiento:**
Productos de mejoramiento a la vivienda a bajo costo
- Objetivo**
Ofrecer productos de mejoramiento a la vivienda a un precio de fábrica, a los ciudadanos del municipio.
- Alcance**
Todas las personas del municipio
- Responsables.**
Director de Bienestar Social, y personal adscrito a la misma.

Responsabilidades.

-Director de Bienestar Social.

Elabora las reglas de operación del programa de productos de mejoramiento a la vivienda a bajo costo

Busca convenios con empresas distribuidoras de productos del hogar para conseguir precios accesibles

Recibe la documentación requerida, y las solicitudes de los productos

Difunde el programa

Reúne los grupos de beneficiarios para obtener mejor precio.

-Personal adscrito a la Dirección.

Colabora en la difusión del programa

Colabora en el registro y recepción de documentos

Insumos:

Flayers Promocionales del programa

Bitácora de registro

Subsidios a productos del hogar

Políticas:

-El director de Bienestar Social, será la persona encargada de buscar convenios con empresas distribuidoras de productos para el hogar, con previa autorización de cabildo.

-El director de Bienestar Social, será la persona encargada de elaborar el catálogo de productos a bajo costo que se ofrecerá a la ciudadanía.

-Los precios y formas de pago deberán estar visibles en toda la propaganda que se difunda

-El registro de las interesadas se hará de manera presencial en las oficinas de la dirección.

-La solicitud del producto se podrá hacer en un horario de 9:00 a 17:00hrs. De lunes a viernes, al interior de las oficinas de la dirección.

-Al ingresar a la oficina el ciudadano deberá de registrar su nombre completo, dirección, número telefónico e información que requiera, a fin de generar una base de datos y poderlo vincular con demás programas de su interés.

-Los datos personales del ciudadano estarán protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el propósito antes mencionado.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

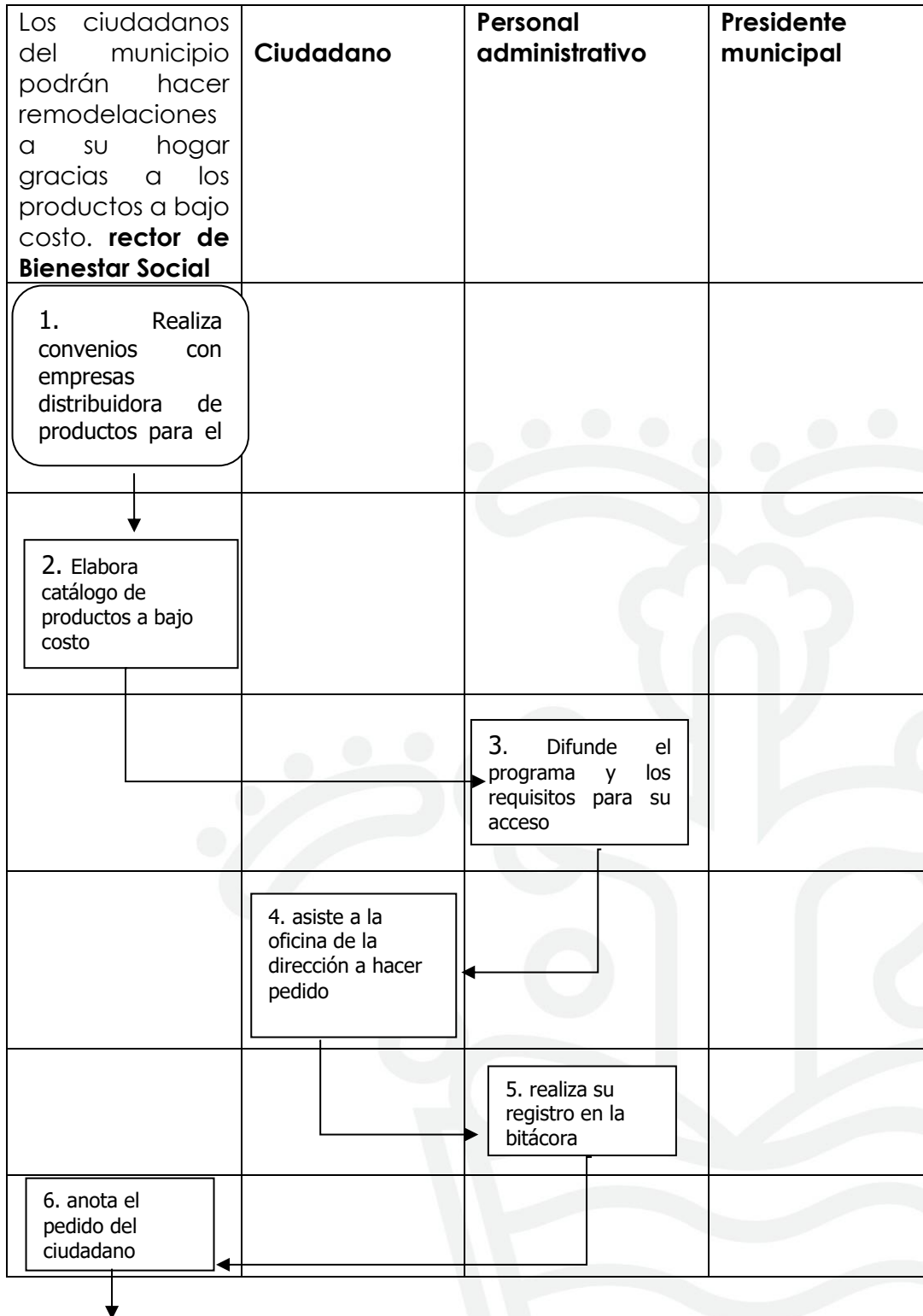
-El personal de la dirección no podrá recibir, dadas, ni beneficios económicos o en especie, a cambio del registro o acceso al programa.

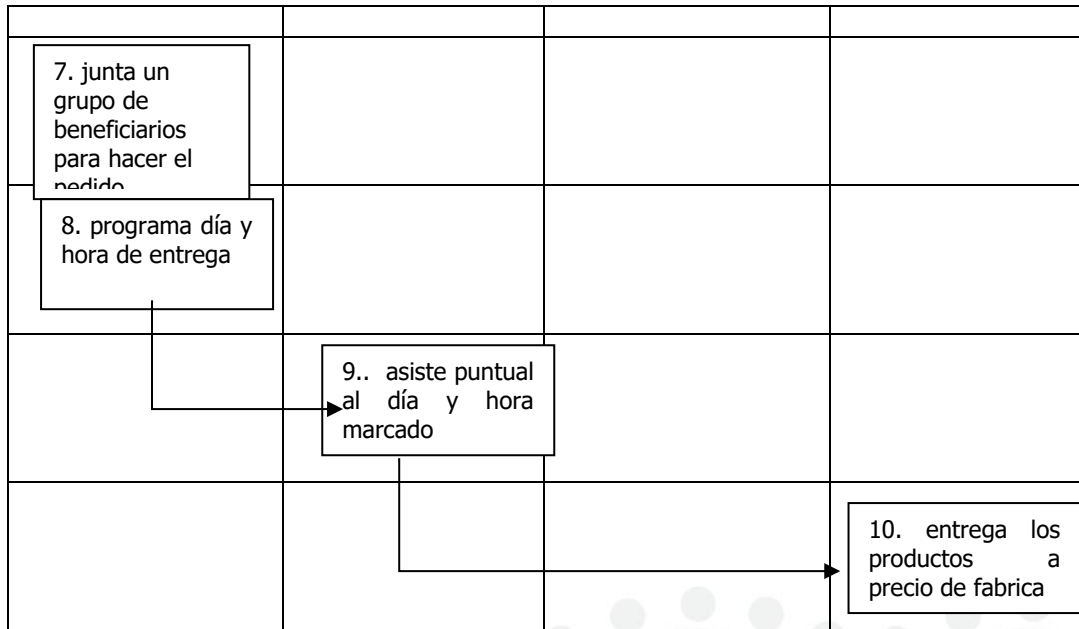
-El director de Bienestar Social, será la persona encargada de monitorear el correcto desarrollo del programa

Desarrollo:

Dirección de Bienestar Social		
	Puesto	Actividad
1	Director de Bienestar Social	Realiza convenios con empresas distribuidoras de productos para el hogar.
2	Director de Bienestar Social	Elabora el catálogo de productos a bajo costo que será ofrecido a la ciudadanía.
3	Personal de la dirección	Difunde el programa.
4	Ciudadana	Asiste a las oficinas de la dirección a revisar el catálogo y hacer su pedido.
5	Personal de la dirección	Realiza su registro en la bitácora.
6	Director o personal de la Dirección	Anota el pedido del ciudadano.
	Ciudadana	Junta grupo de beneficiarios para hacer el pedido.
8	Director de Bienestar Social	Programa día y hora de entrega de los productos.
9	ciudadano	Asiste el día y hora marcado a recibir su producto.
10	Presidente Municipal	Hace entrega del producto.

Resultado:





Medición:

Número de solicitudes recibidas	
Número de personas beneficiarias con el programa	$X100=$ Porcentaje de personas beneficiadas durante el año.

V.II. Coordinación de Salud

- Nombre del procedimiento:**
Platicas en contra de las adicciones.
- Objetivo**
Impartir en los centros educativos del municipio platicas que ayuden a prevenir el consumo de sustancias nocivas para la salud, en los jóvenes.
- Alcance**
Todas las Escuelas del municipio de Capulhuac
- Responsables.**
Coordinación de salud, personal del CAPA.

Responsabilidades.

-Coordinador de salud.

Se coordinará con el director del CAPA, para hacer un plan de trabajo sobre campañas de prevención de adicciones en escuelas.

Se contacta con las escuelas del municipio para solicitar permiso para la

realización de las pláticas contra las adicciones

Se coordinará con otras dependencias públicas para realizar tamizajes que ayuden a identificar los riesgos de adicciones de los jóvenes

Promoverá la realización de actividades didácticas que faciliten la comprensión de la problemática

-Personal adscrito a la Dirección.

Colabora en la difusión del programa

Insumos:

Material didáctico

Proyector

Políticas:

-El director de Bienestar Social, será la persona encargada vigilar el correcto desempeño de la actividad.

-El coordinador de salud tendrá contacto continuo con el director del CAPA, a fin de desarrollar un plan de trabajo en escuelas y centros educativos.

-Las escuelas interesadas en solicitar el programa deberán de hacerlo por vía oficio con lo menos con 15 días de anticipación.

-Las pláticas se harán en grupos de por lo menos 30 alumnos.

-Con el fin de contar con un registro físico de los asistentes el coordinador hará un registro de asistencia de los alumnos.

-Los datos personales del alumno estarán protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el propósito antes mencionado.

-Ningún servidor público podrá recibir dadas, ni beneficios económicos o en especie, a cambio del registro o acceso a la platica

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

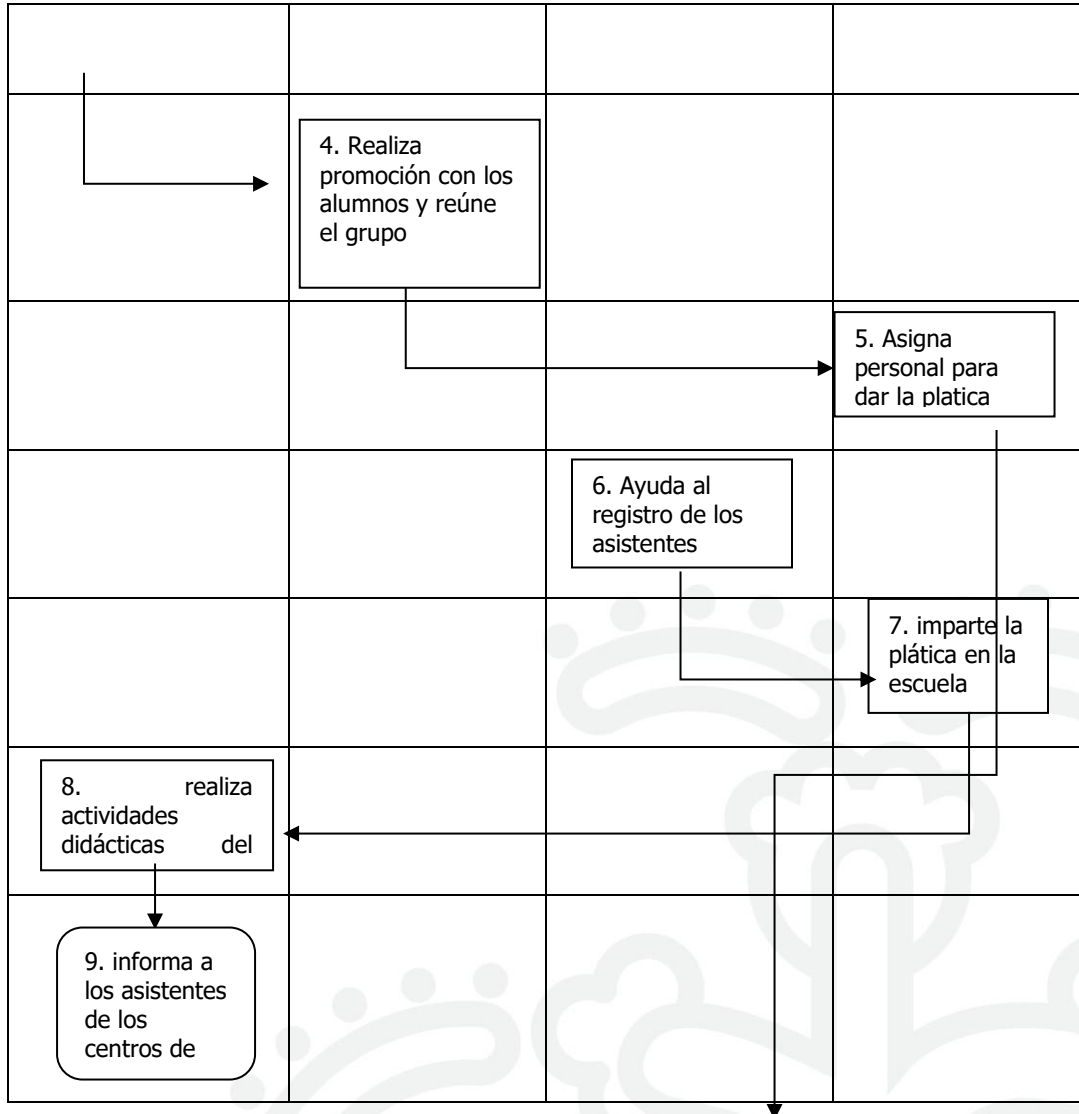
Desarrollo:

Coordinación de salud		
	Puesto	Actividad
1	Coordinador de salud	Presenta un plan de trabajo al director del CAPA
2	Director del CAPA	Informa los días disponibles para la actividad
3	Coordinador de Salud	Realiza oficios de solicitud a las escuelas para hacer la actividad.
4	Escuela	Realiza la promoción de la plática con los alumnos y reúne el grupo
5	Director del CAPA	Asigna a su personal para realizar el taller
6	Personal de la dirección	Ayuda al registro de los asistentes
7	Personal del CAPA	Imparte la plática y/o realiza el tamizaje
8	Coordinador de salud	Realiza actividades didácticas sobre el tema
9	Coordinador de salud	Informa a los asistentes sobre los lugares donde pueden pedir ayuda en caso de adicciones

Resultado:

Los alumnos de las escuelas del municipio disminuirán su riesgo de tener una adicción.

Coordinador de salud	Escuela	Personal administrativo	CAPA
1. Presenta un plan de trabajo al director de capa			
			2. Informa de los días disponibles para realizar la actividad
3. Realiza oficios a las escuelas para solicitar espacio para la actividad			



Medición:

Número de solicitudes recibidas	X100=Porcentaje de personas beneficiadas durante el año.
Número de personas beneficiarias con el programa	

- Nombre del procedimiento:**
Servicios médicos de mastografía, estudios ginecológicos, colposcopia y Papanicolaou
- Objetivo**
Proporcionar servicios de estudios Ginecológicos tales como mastografías, colposcopia, y Papanicolaou a la ciudadanía

3. Alcance

Mujeres mayores de edad, que presenten algún factor de riesgo de enfermedad ginecológica.

4. Responsables.

Coordinación de salud.

Responsabilidades.

-Coordinador de salud.

Gestionará ante la coordinación sanitaria la unidad de atención móvil.

Realizará la difusión del programa, teniendo visible en la publicidad, los requisitos para acceder al servicio.

Llevará un control del proceso en todo momento.

-Personal adscrito a la Dirección.

Colabora en la difusión del programa

Colabora en el registro de las beneficiarias

Insumos:

Trasporte en su caso.

Políticas:

-El director de Bienestar Social, será la persona encargada vigilar el correcto desempeño de la actividad.

-El coordinador de salud será el encargado de realizar las gestiones ante la jurisdicción sanitaria, para solicitar la unidad de atención móvil o en su caso estudios en los centros sanitarios destinados a ello.

-el coordinador realizará la difusión del programa en cada una de las comunidades del municipio.

-Las interesadas deberán de solicitar el servicio en las oficinas de la dirección de bienestar social.

-Con el fin de generar un padrón de beneficiarias, al ingresar a la oficina, deberán de registrarse en la bitácora, con nombre, dirección y número de teléfono, para informar de futuros programas.

-Los datos personales de la persona estarán protegidos por la Ley Federal

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el propósito antes mencionado.

-Ningún servidor público podrá recibir dadivas, ni beneficios económicos o en especie, a cambio del registro o acceso al servicio.

Desarrollo:

Dirección de Bienestar Social		
	Puesto	Actividad
1	Coordinador de salud	Gestiona ante jurisdicción el servicio.
2	Jurisdicción	Informa los días disponibles de la unidad móvil.
3	Coordinador de Salud	Convoca a la población que reúna los requisitos a acceder al servicio.
4	Ciudadano	Asiste a las oficinas de la coordinación, a agendar cita.
5	Personal de la dirección	Ayuda en el registro de citas de las interesadas.
6	Jurisdicción	Asigna personal para llevar acabo los estudios.
7	Ciudadana	Asiste puntualmente a su cita.
8	Personal de la dirección	Realiza el registro de asistentes.
9	Coordinador de salud	Informa de los cuidados que hay que mantener posteriores al examen.

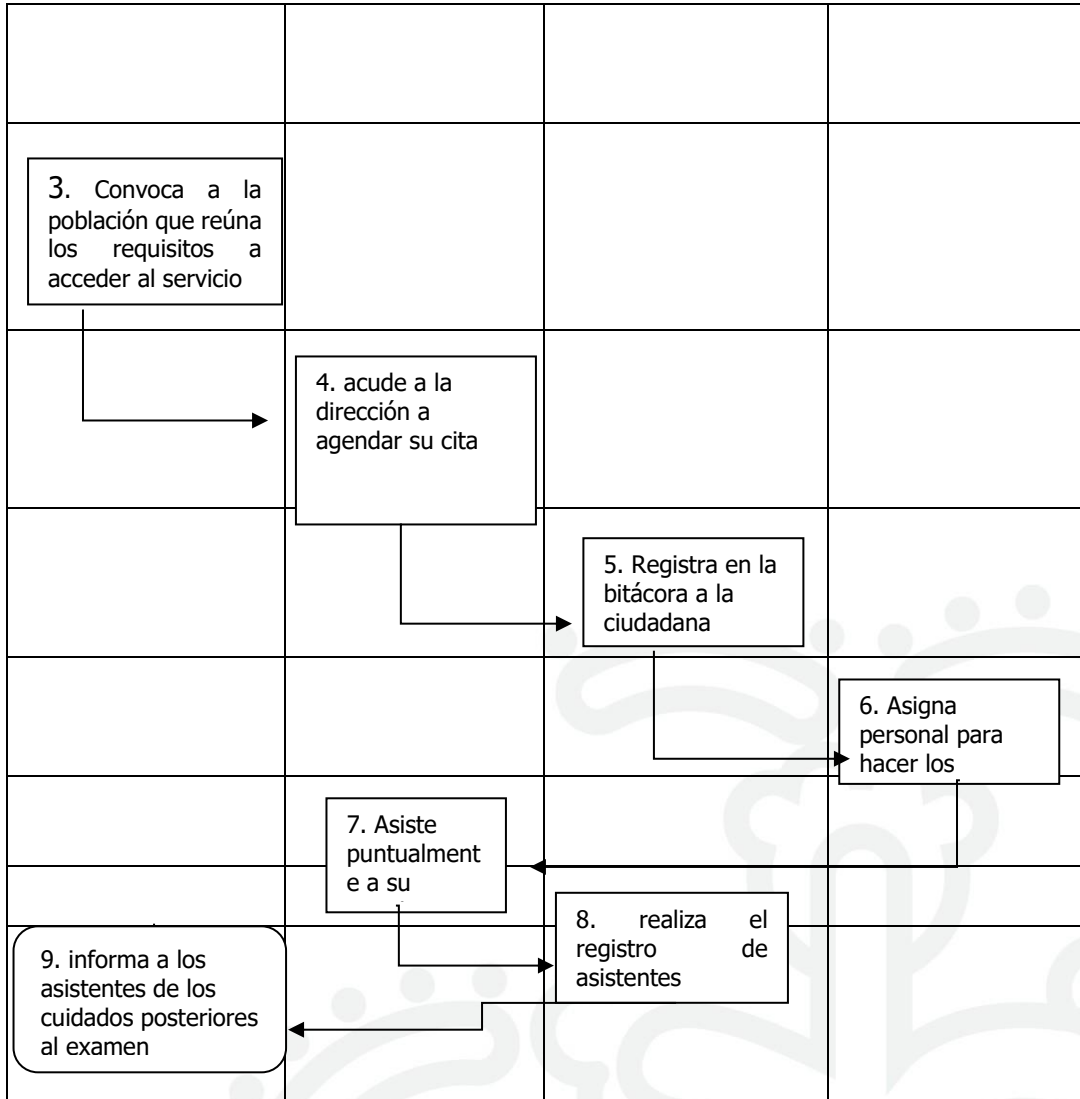
Resultado:

Las ciudadanas del municipio en su caso tendrán una detección temprana de enfermedades ginecológicas

Diagrama.

Coordinador de salud	Ciudadana	Personal administrativo	Jurisdicción
1. gestiona ante jurisdicción el servicio			
			2. Informa de los días disponibles de la unidad móvil

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



Medición:

Número de solicitudes recibidas	
Número de personas beneficiarias con el programa	$X100 = \text{Porcentaje de personas beneficiadas durante el año.}$

1. **Nombre del procedimiento:**
Atención medica
2. **Objetivo**
Acercar a la ciudadanía de Capulhuac, servicios de atención medica de especialidad, para facilitar su tratamiento.
3. **Alcance**
Habitantes del municipio de Capulhuac
4. **Responsables.**
Coordinación de salud

Responsabilidades.

-Coordinador de salud.

Gestionará ante organismos públicos o privados las consultas médicas.

Realizara la difusión del programa.

Llevará el control interno de consultas otorgadas.

-Personal adscrito a la Dirección.

Colabora en la difusión del programa

Colabora en el registro de los beneficiarios

Insumos:

Cafetería

Políticas:

-El director de Bienestar Social, será la persona encargada vigilar el correcto desempeño de la actividad.

-El coordinador de salud será el encargado de realizar las gestiones de las consultas ante organismos públicos o privados.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

-El coordinador realizara la difusión del programa en cada una de las comunidades del municipio.

-Los registros de consulta se harán vía telefónica, directamente con los proveedores del servicio, o en su caso al interior de la dirección.

-Con el fin de generar un padrón de beneficiarios, al ingresar a la oficina, deberán de registrarse en la bitácora, con nombre, dirección y número de teléfono, para informar de futuros programas.

-Los datos personales de la persona estarán protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el propósito antes mencionado.

-Ningún servidor público podrá recibir dadivas, ni beneficios económicos o en especie, a cambio del registro o acceso al servicio

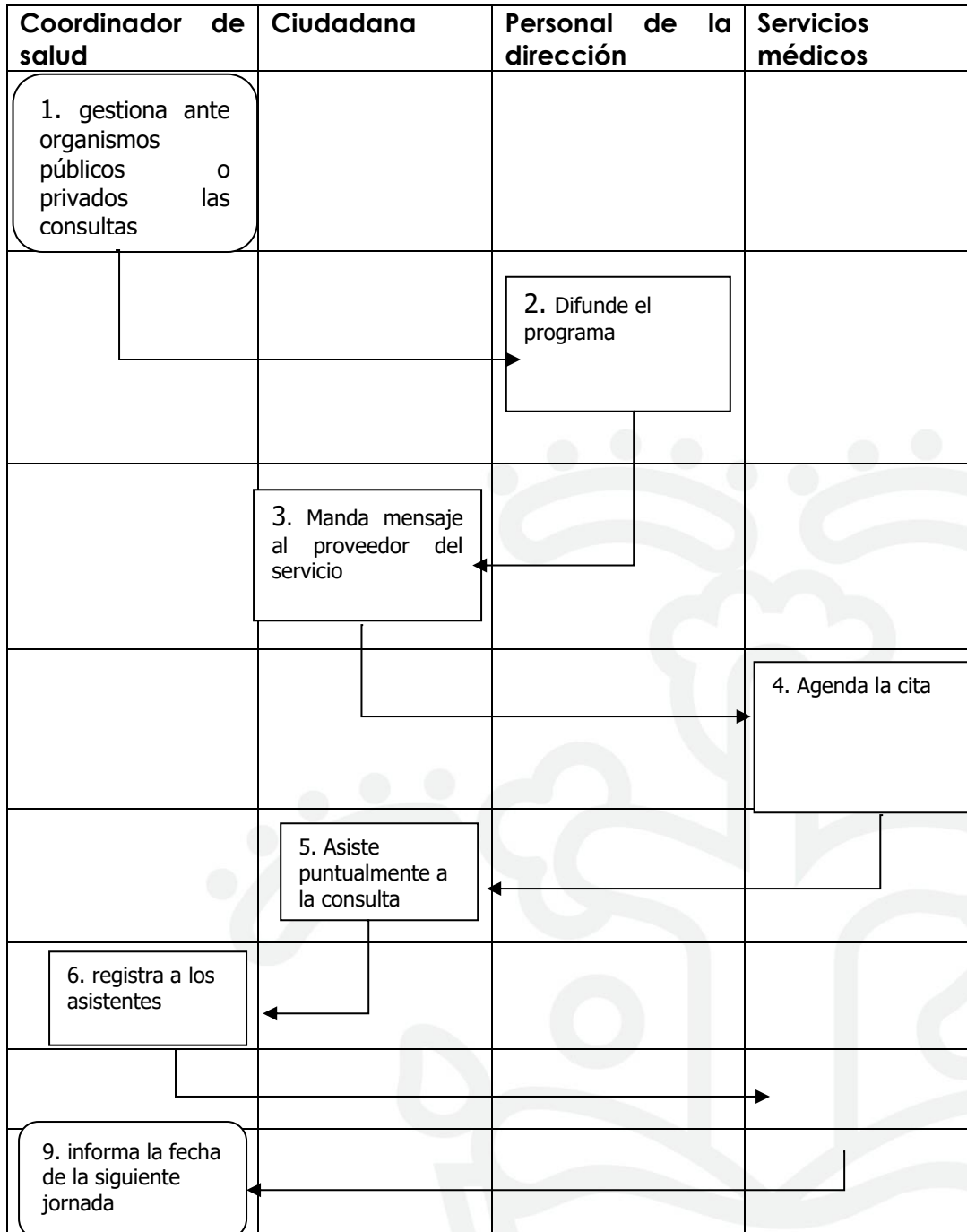
Desarrollo:

Dirección de Bienestar Social		
	Puesto	Actividad
1	Coordinador de salud	Gestiona ante organismos públicos o privados las consultas.
2	Personal de la dirección.	Difunde el programa.
3	Ciudadano.	Manda mensaje al número de los proveedores del servicio.
4	Servicios médicos.	Agenda la cita
5	Ciudadano.	Asiste puntualmente a su consulta.
6	Coordinador.	Registra a los asistentes.
7	Servicio médicos.	Otorga la consulta.
8	Coordinador de salud.	Informa fecha de la siguiente jornada de salud.

Resultado:

Las ciudadanas del municipio obtendrán servicios médicos de especialidad a un precio accesible.

Diagrama.



Medición:

Número de consultas agendadas	X100=Porcentaje de personas atendidas durante el año
Número de consultas otorgadas	

V.II.I Unidad de Control y Bienestar Animal**1. Nombre del procedimiento:**

Solicitud de eutanasia, sacrificio humanitario de mascotas.

2. Objetivo

Otorgar el servicio de muerte digna a los animales en condiciones de enfermedad.

3. Alcance

Habitantes del municipio de Capulhuac

4. Responsables.

Unidad de Control y Bienestar Animal

Responsabilidades.**-Titular de la Unidad de Control y Bienestar Animal.**

Recibirá la petición de eutanasia por parte del dueño o responsable de la mascota.

Realizara el procedimiento de muerte digna en los animales enfermos.

Llevará el control interno de solicitudes recibidas.

-Personal adscrito a la unidad de control y bienestar animal.

Ayuda en la captura del animal.

Ayuda en el tratamiento correcto del material biológico.

Insumos:

Camioneta

Medicamentos

Equipo de protección

Políticas:

- El director de Bienestar Social, será la persona encargada vigilar el correcto desempeño de la actividad.
- El titular de la unidad de control y bienestar animal, será el responsable de evaluar la condición de salud del animal y determinar el sacrificio.
- El titular de la unidad de control y bienestar animal, llevara un control de las solicitudes recibidas.
- Los dueños del animal deberán de llenar una responsiva, donde declaren los motivos de su donación.
- El ayuntamiento debe de proporcionar todos los medios de protección necesarios para realizar la captura de los animales,
- Con el fin de generar un padrón de beneficiarios, al ingresar a la oficina, deberán de registrarse en la bitácora, con nombre, dirección y número de teléfono, para informar de futuros programas.
- Los datos personales de la persona estarán protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el propósito antes mencionado.
- Ningún servidor público podrá recibir dadas, ni beneficios económicos o en especie, a cambio del registro o acceso al servicio.

Desarrollo:

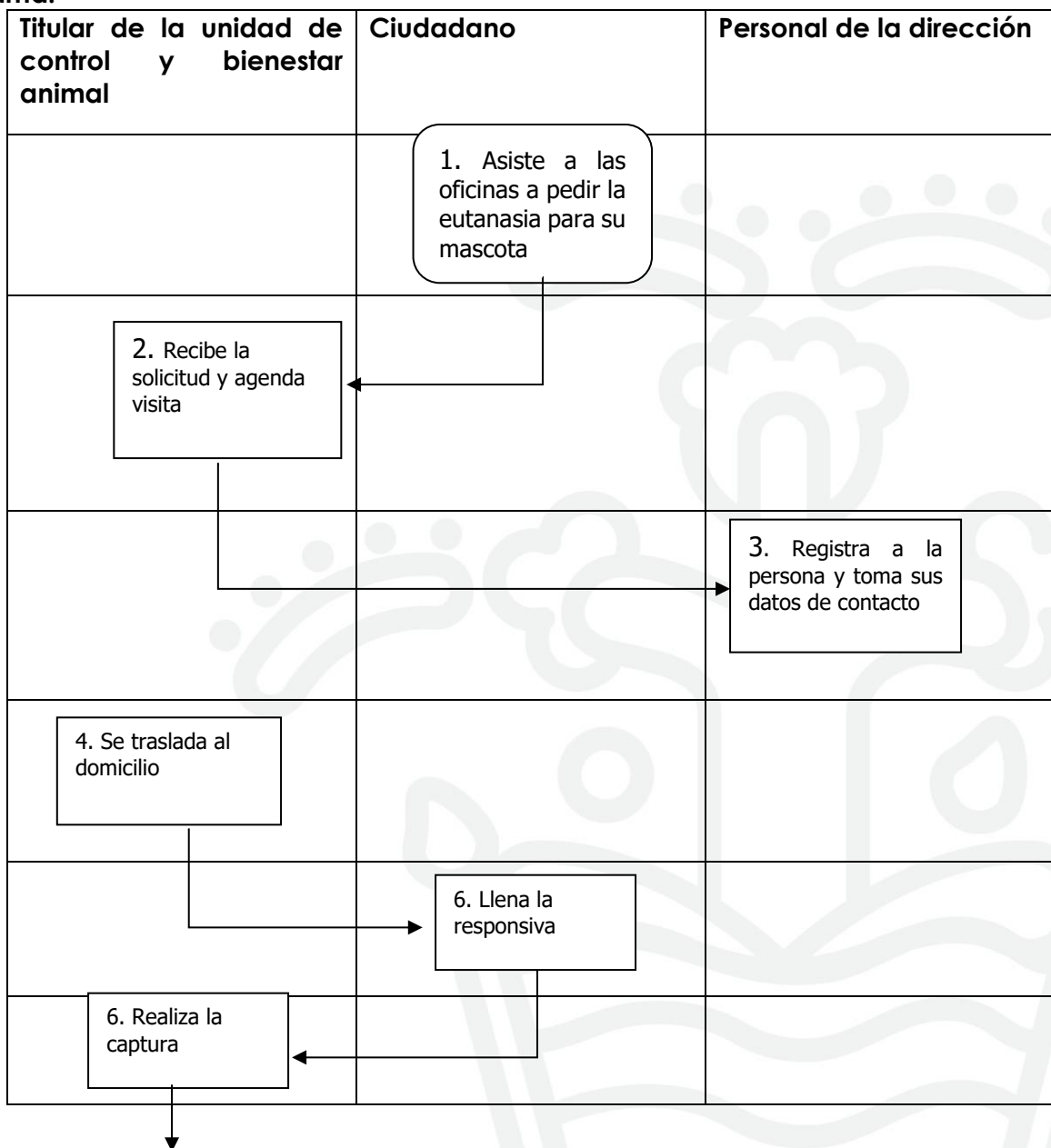
Unidad de control y bienestar animal		
	Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Se presenta en las oficinas de control animal a solicitar el servicio
2	Titular de la unidad de control y bienestar animal	Recibe la solicitud y la registra, así como asigna día y hora para acudir al lugar.
3	Personal de la dirección	Anota los datos de contacto de la persona.
4	Titular de la unidad de control y bienestar animal	Se traslada al domicilio.
5	Ciudadano.	Llena la responsiva
6	Titular de la unidad de control y bienestar	Realiza la captura

	animal	
7	Titular de la unidad de control y bienestar animal	Realiza el servicio y procesa el material biológico.

Resultado:

La población canina y felina en condición de enfermedad del municipio se reducirá, disminuyendo el riesgo de trasmisión a humanos.

Diagrama.



<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>9. Realiza el procedimiento y procesa el material biológico</p> </div>		
--	--	--

Medición:

Número de solicitudes recibidas	$X100 = \text{Porcentaje de personas atendidas durante el año}$
Número de solicitudes atendidas	

Responsiva a firmar por el ciudadano

"2022 Año del Quincucentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"

FORMATO DE CAPTURA DE ANIMALES

BIENESTAR SOCIAL
AYUNTAMIENTO DE CAPULHUAC
COORDINACIÓN DE SALUD

C. [Redacted] (dueño o poseedor del animal)
con domicilio en: 2^a [Redacted]

expreso mi libre y espontánea voluntad de realizar ENTREGA de mi animal (perro o gato) de nombre y características a la Unidad de Captura:

NOMBRE	<u>[Redacted]</u>
EDAD	<u>[Redacted]</u>
RAZA	<u>[Redacted]</u>
COLOR	<u>[Redacted]</u>
SEXO	<u>[Redacted]</u>

Causa o motivo de la entrega:
Le no podía tener

Observaciones:

Nombre y firma del dueño o poseedor: [Redacted]

Encargado de control y bienestar animal:
M.V.Z Gerardo Guerrero

1. **Nombre del procedimiento:**
Observación clínica de animales agresores
2. **Objetivo**
Atender los reportes de los perros agresores del municipio.
3. **Alcance**
Habitantes del municipio de Capulhuac
4. **Responsables.**
Unidad de Control y Bienestar Animal

Responsabilidades.

-Titular de la Unidad de Control y Bienestar Animal.

Recibirá el reporte de agresión del ciudadano

Determinará el proceso a seguir con el animal en cuestión.

Llevará el control interno de solicitudes recibidas.

-Personal adscrito a la unidad de control y bienestar animal.

Ayuda en la captura del animal.

Ayuda en el tratamiento correcto del material biológico.

Insumos:

Camioneta

Equipo de protección

Políticas:

-El director de Bienestar Social, será la persona encargada vigilar el correcto desempeño de la actividad.

-El titular de la unidad de control y bienestar animal, será el responsable de evaluar la condición de salud del animal y determinar el sacrificio.

-El titular de la unidad de control y bienestar animal, llevara un control de las solicitudes recibidas.

-Los dueños del animal deberán de llenar una responsiva, donde declaren los motivos de su donación.

-El ayuntamiento debe de proporcionar todos los medios de protección necesarios para realizar la captura de los animales,

-Con el fin de generar un padrón de beneficiarios, al ingresar a la oficina, deberán de registrarse en la bitácora, con nombre, dirección y número de teléfono, para informar de futuros programas.

-Los datos personales de la persona estarán protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el propósito antes mencionado.

-Ningún servidor público podrá recibir dadas, ni beneficios económicos o en especie, a cambio del registro o acceso al servicio.

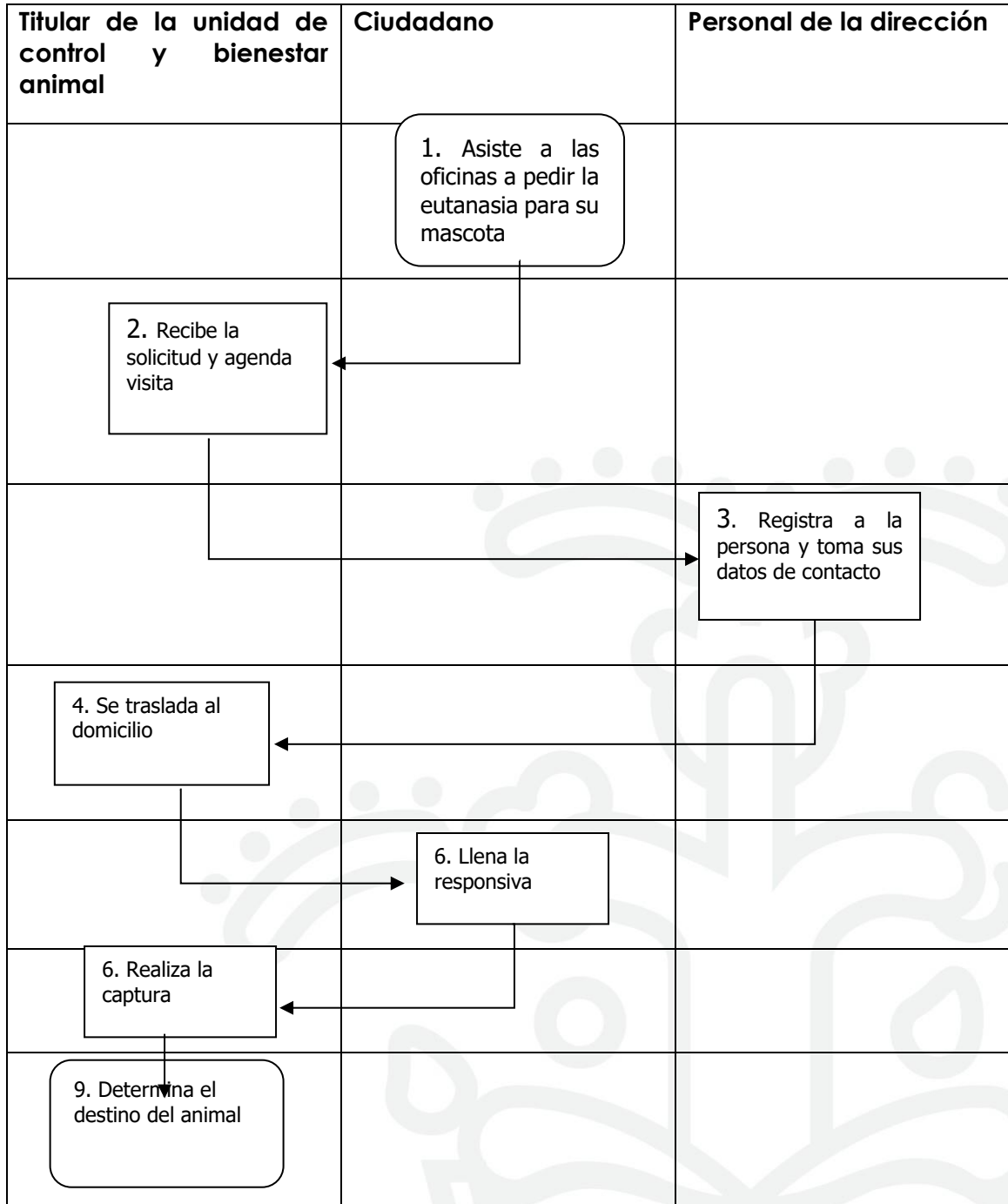
Desarrollo:

Unidad de control y bienestar animal		
	Puesto	Actividad
1	Ciudadano	Se presenta en las oficinas de control y bienestar animal a realizar su reporte
2	Titular de la unidad de control y bienestar animal	Recibe el reporte y asigna día para darle atención.
3	Personal de la dirección	Anota los datos de contacto de la persona.
4	Titular de la unidad de control y bienestar animal	Se traslada al domicilio.
5	Ciudadano.	Llena la responsiva
6	Titular de la unidad de control y bienestar animal	Realiza la captura
7	Titular de la unidad de control y bienestar animal	Determina el destino del animal

Resultado:

La población canina y felina en condición de enfermedad del municipio se reducirá, disminuyendo el riesgo de transmisión a humanos.

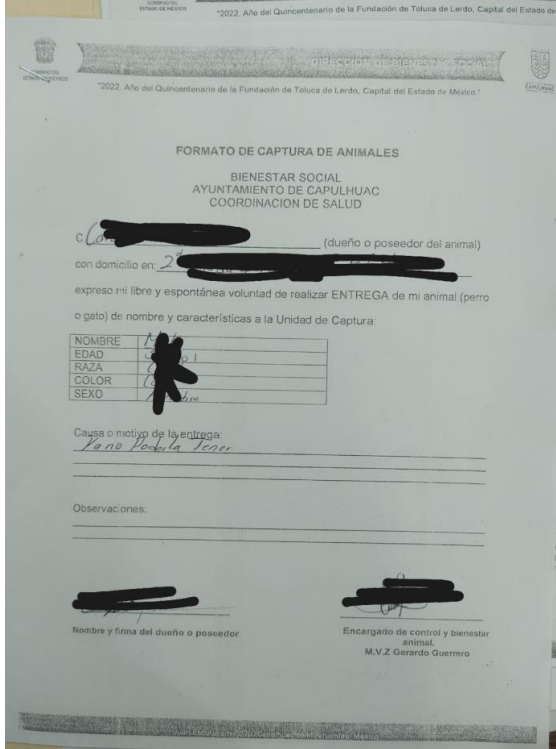
Diagrama.



Medición:

Número de solicitudes recibidas	X100=Porcentaje de personas atendidas durante el año
Número de solicitudes atendidas	

Responsiva a firmar por el ciudadano



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
"2022 Año del Quincucentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"

FORMATO DE CAPTURA DE ANIMALES
BIENESTAR SOCIAL
AYUNTAMIENTO DE CAPULHUAC
COORDINACIÓN DE SALUD

C. *[Redacted]* (dueño o poseedor del animal)
con domicilio en *[Redacted]*
expreso mi libre y espontánea voluntad de realizar ENTREGA de mi animal (perro o gato) de nombre y características a la Unidad de Captura:

NOMBRE	<i>[Redacted]</i>
EDAD	<i>[Redacted]</i>
RAZA	<i>[Redacted]</i>
COLOR	<i>[Redacted]</i>
SEXO	<i>[Redacted]</i>

Causa o motivo de la entrega:
Para Pedula Teru

Observaciones:

[Redacted]
Nombre y firma del dueño o poseedor

[Redacted]
Encargado de control y bienestar animal
M.V.Z. Gerardo Guerrero

- Nombre del procedimiento:**
Solicitud de esterilización canina y felina
- Objetivo**
Mantener un control poblacional de los animales de compañía
- Alcance**
Habitantes del municipio de Capulhuac
- Responsables.**
Unidad de Control y Bienestar Animal

Responsabilidades.

-Titular de la Unidad de Control y Bienestar Animal.

Gestionará las campañas de esterilización con la jurisdicción o instituciones privadas.

Gestionará con instituciones públicas medicamentos y materiales necesarios para la esterilización.

Llevará a cabo el registro de los beneficiarios a fin de tener un correcto control de esterilizaciones.

-Personal adscrito a la unidad de control y bienestar animal.

Ayuda en la captura del animal.

Ayuda en el tratamiento correcto del material biológico.

Insumos:

Camioneta

Equipo de protección

Equipo médico

Políticas:

-El director de Bienestar Social, será la persona encargada vigilar el correcto desempeño de la actividad.

-El titular de la unidad de control y bienestar animal, será el responsable de ayudar al personal de la jurisdicción, con las esterilizaciones.

-El titular de la unidad de control y bienestar animal, llevara un control de esterilizaciones realizadas.

-Los dueños del animal deberán de llenar una responsiva, donde acceden a recibir el servicio.

-El ayuntamiento debe de proporcionar todos los medios de protección necesarios para realizar el procedimiento.

-Con el fin de generar un padrón de beneficiarios, al recibir el servicio, deberán de registrarse en la bitácora, con nombre, dirección y número de teléfono, para informar de futuros programas.

-Los datos personales de la persona estarán protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el

propósito antes mencionado.

-Ningún servidor público podrá recibir dadivas, ni beneficios económicos o en especie, a cambio del registro o acceso al servicio.

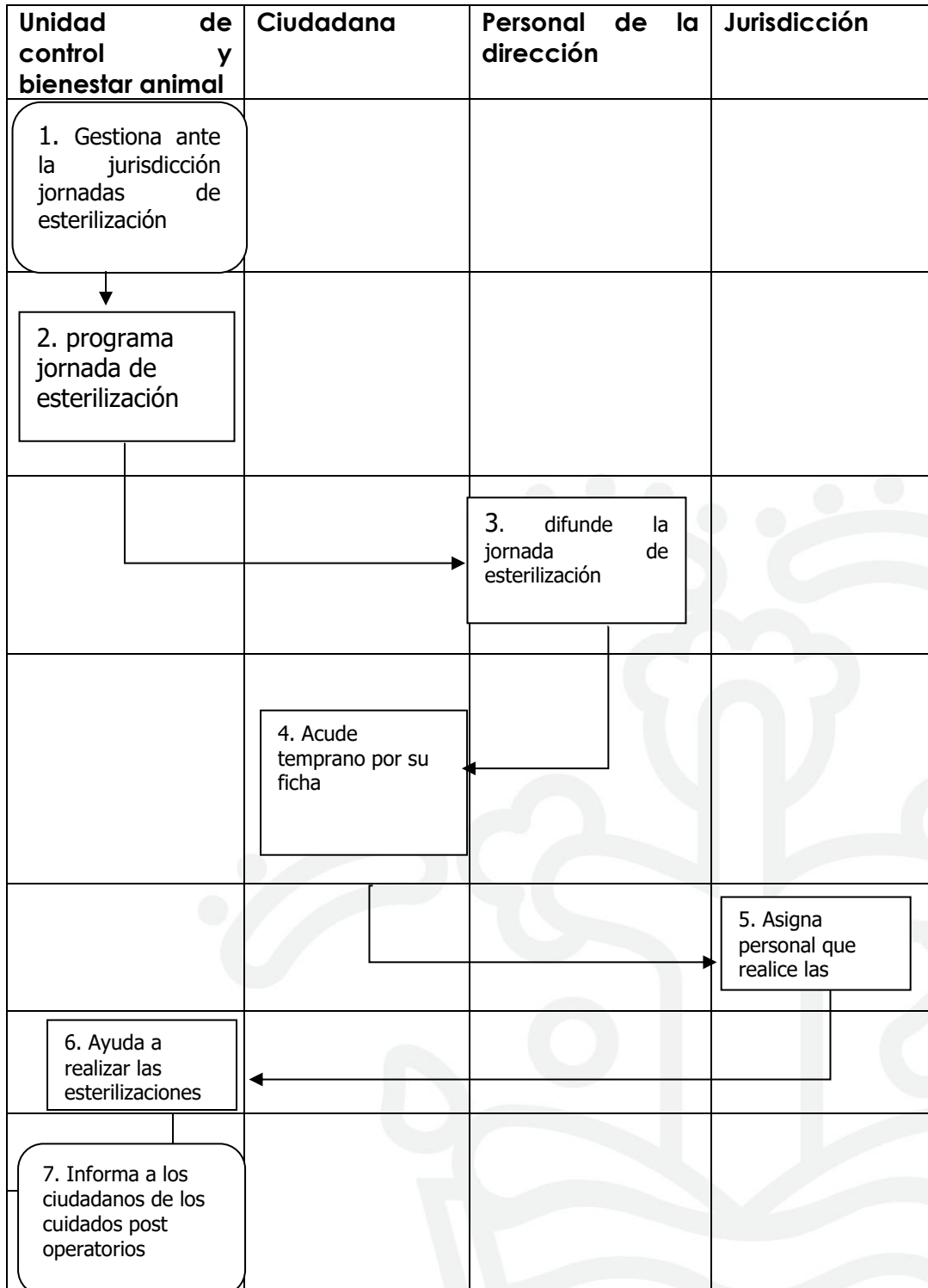
Desarrollo:

Unidad de control y bienestar animal		
	Puesto	Actividad
1	Titular de la unidad de control y bienestar animal	Realiza las gestiones de jornadas de esterilización con la jurisdicción.
2	Titular de la unidad de control y bienestar animal	Programa jornada de esterilización.
3	Personal de la dirección	Difunde la jornada de esterilización.
4	Ciudadano	Acude temprano por su ficha para esterilización.
5	Jurisdicción.	Asigna personal que realice la jornada
6	Titular de la unidad de control y bienestar animal	Ayuda a realizar las esterilizaciones, con inyecciones y carga del animal.
7	Titular de la unidad de control y bienestar animal	Informa de los cuidados post operatorios a seguir.

Resultado:

Se mantendrá en un nivel adecuado la población total de animales de compañía, disminuyendo el riesgo de animales en situación de calle.

Diagrama.



Medición:

Número de esterilizaciones solicitadas	X100=Porcentaje de personas atendidas durante el año
Número de esterilizaciones realizadas	

V.III. Coordinación de Comunidades Indígenas.

- Nombre del procedimiento:**
Promoción comercial de artesanías indígenas
- Objetivo**
Fomentar las artesanías que realizan los pueblos originarios del municipio, a fin de conservar su práctica y comercialización.
- Alcance**
Pueblos indígenas del municipio de Capulhuac
- Responsables.**
Unidad de comunidades indígenas

Responsabilidades.

-coordinador de comunidades indígenas.

Generará el padrón de artesanos del municipio de Capulhuac.

Fomentara la exposición de las artesanías realizadas en el municipio.

Gestionará ante el ayuntamiento el espacio y los instrumentos necesarios para realizar una exposición de artesanías.

-personal de la dirección de bienestar social.

ayudará en la difusión de la promoción

Insumos:

Padrón de artesanos.

Espacio para su realización.

Mesas, sillas y utilitario.

Políticas:

-El director de Bienestar Social, será la persona encargada vigilar el

correcto desempeño de la actividad.

-El coordinador de la unidad de comunidades indígenas será el encargado de elaborar un padrón de artesanos del municipio, con la finalidad de identificarlos y dar promoción en otras zonas.

-El coordinador de la unidad de comunidades indígenas, velara por el fomento y conservación de las artesanías propias del municipio.

-El coordinador será el responsable de hacer las gestiones necesarias para realizar el evento de promoción.

-El ayuntamiento debe de proporcionar lo necesario para su correcta realización.

-Con el fin de generar un padrón de beneficiarios, al recibir el servicio, deberán de registrarse en la bitácora, con nombre, dirección y número de teléfono.

-Los datos personales de la persona estarán protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el propósito antes mencionado.

-Ningún servidor público podrá recibir dadas, ni beneficios económicos o en especie, a cambio del registro o acceso al servicio.

Desarrollo:

Unidad de comunidades indígenas		
	Puesto	Actividad
1	Coordinador de comunidades indígenas	Presentará un programa de promoción de artesanías al presidente y su cabildo
2	Coordinador de comunidades indígenas	Difundirá el evento de promoción de artesanías
3	Artesano	Presentará su intención de participar al interior de la dirección de bienestar social
4	Coordinador de comunidades indígenas	Registrará al artesano en el padrón.
6	Coordinador de comunidades indígenas	Realiza invitaciones a cabildo y personalidades para asistir al evento

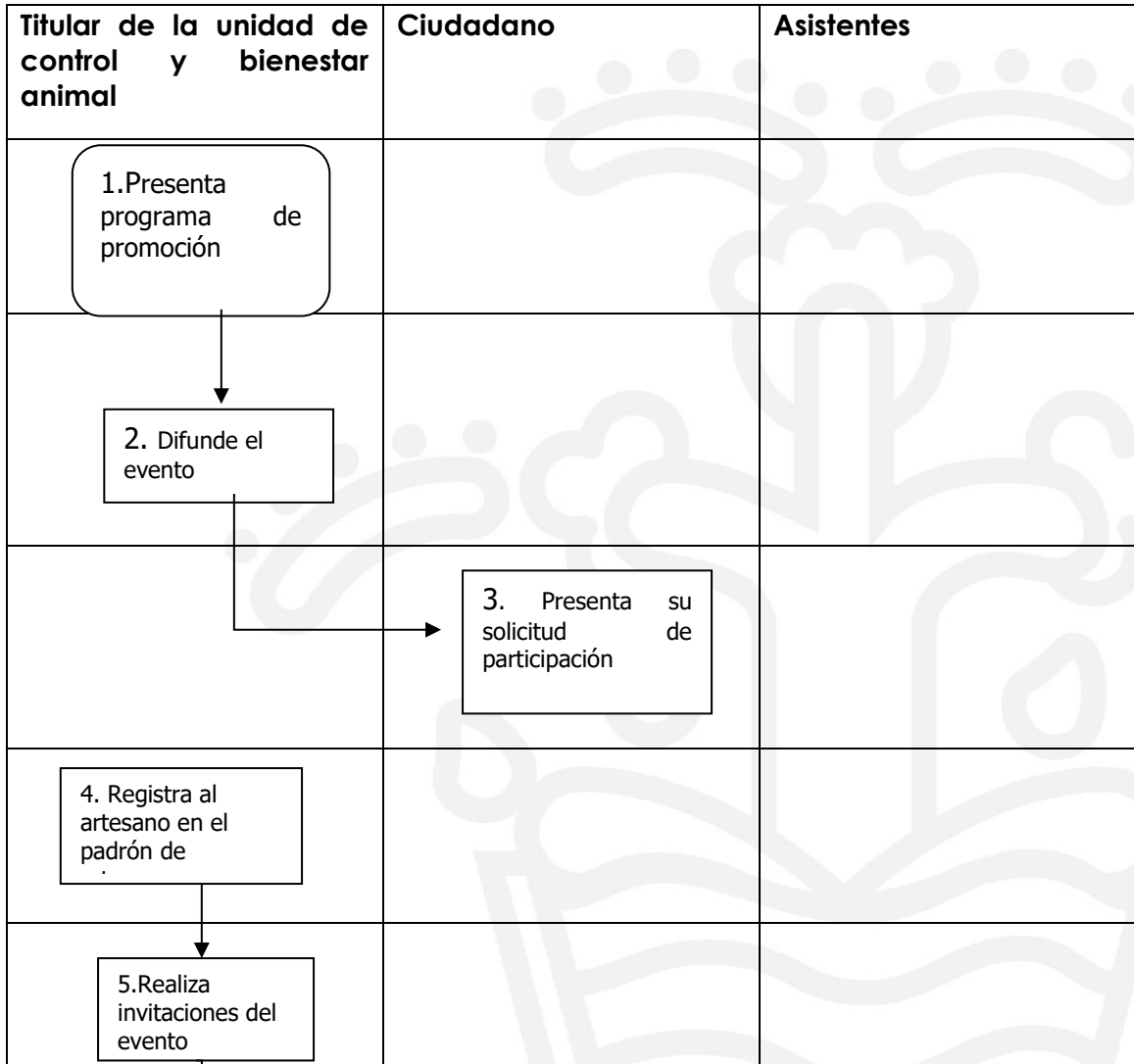
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

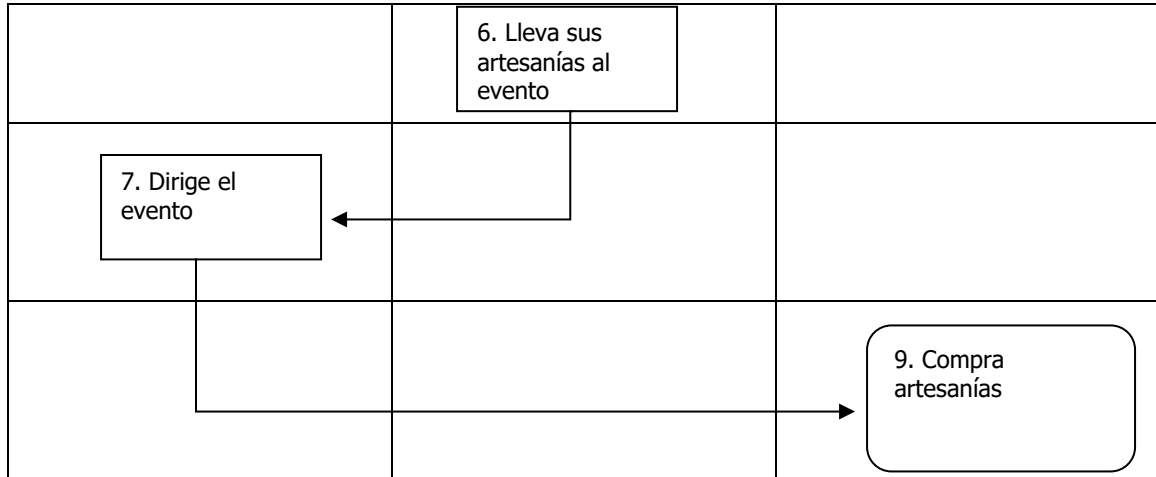
7	Artesano	Lleva sus artesanías al evento de promoción artesanal
8	Coordinador de comunidades indígenas	Dirige el evento
9	Asistentes	Compran las artesanías

Resultado:

Los artesanos indígenas, ven un aumento en las ventas de sus artesanías.

Diagrama.





Medición:

Número de solicitudes de artesanos recibidas	X100=Porcentaje de fomento de artesanos realizado al año
Número de artesanos participantes	

- Nombre del procedimiento:**
Entrega de canastas básicas para personas de la comunidad indígena del municipio de Capulhuac.
- Objetivo**
Proporcionar un apoyo alimentario nutritivo y de calidad que contribuya al correcto desarrollo físico y mental de las personas indígenas del municipio de Capulhuac.
- Alcance**
Personas de las comunidades indígenas del municipio de Capulhuac
- Responsables.**
Coordinador de comunidades indígenas

Responsabilidades.

-Coordinador de comunidades indígenas.

Elabora las reglas de operación del programa de canastas básicas para personas de las comunidades indígenas.

Gestiona con el ayuntamiento, organismos de la sociedad civil o instituciones privadas despensas para ser entregadas a las personas de

comunidades indígenas.

Recibe documentos solicitados, y realiza el registro de los interesados.

Difunde el programa

Realiza la selección de beneficiarios.

-Personal adscrito a la Dirección.

Colabora en la difusión del programa

Colabora en el registro y recepción de documentos

Insumos:

Flayers Promocionales del programa

Bitácora de registro

Despensas

Políticas:

-El coordinador de comunidades indígenas, es el encargado de elaborar las reglas de operación del programa.

-El coordinador de comunidades indígenas, será el encargado de realizar las gestiones pertinentes con instituciones públicas o privadas, con previa autorización del Presidente Municipal y su cabildo.

-Los requisitos para acceder al programa, estarán marcados en las reglas de operación y deberán de ser visibles en la publicidad del mismo.

-El registro de los interesados se hará de manera presencial en las oficinas de la dirección de bienestar social.

-El registro se podrá hacer en un horario de 9:00 a 17:00hrs. De lunes a viernes.

-Al ingresar a la oficina el ciudadano deberá de registrar su nombre completo, dirección, número telefónico e información que requiera, a fin de generar una base de datos y poderlo vincular con demás programas de su interés.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

-Los datos personales del ciudadano estarán protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales y usados exclusivamente para el propósito antes mencionado.

-El personal de la dirección no podrá recibir, dadas, ni beneficios económicos o en especie, a cambio del registro o acceso al programa.

-El director de Bienestar Social, será la persona encargada de la selección de beneficiarios.

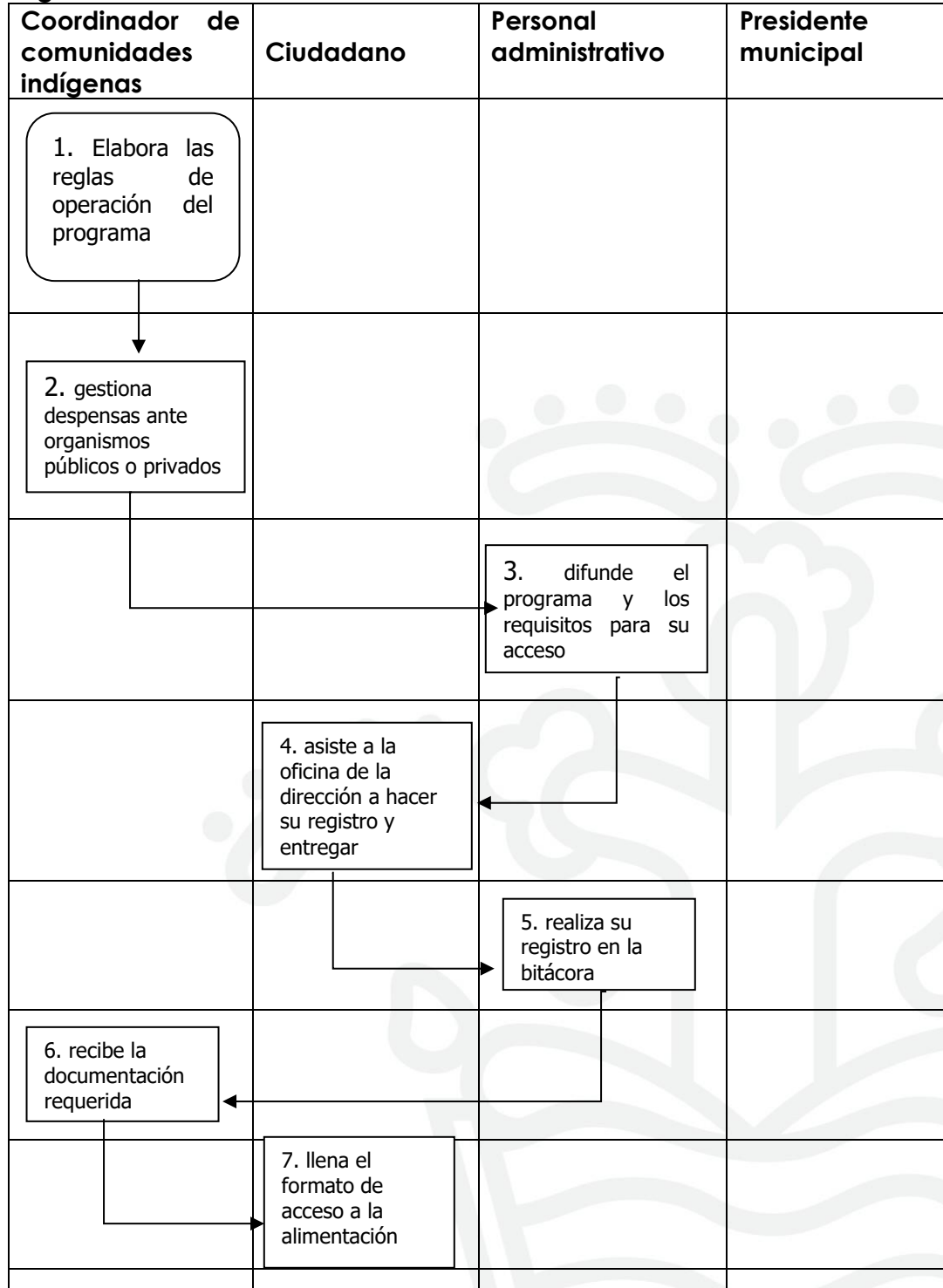
Desarrollo:

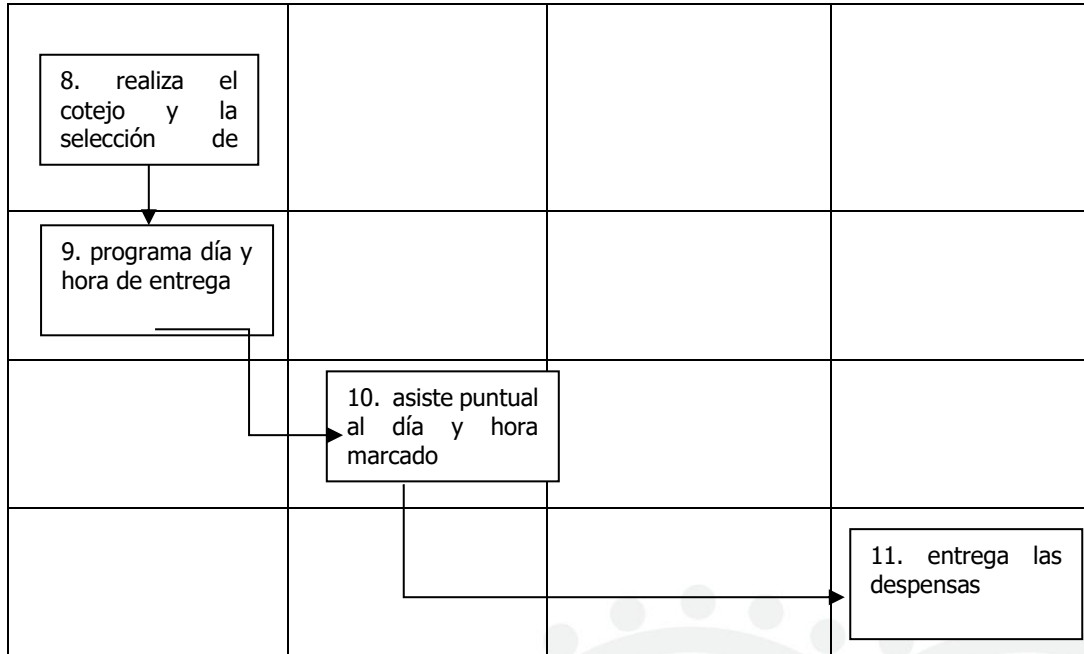
Coordinación de comunidades indígenas		
	Puesto	Actividad
1	Coordinador de comunidades indígenas	Elaboración de las reglas de operación del programa.
2	Coordinador de comunidades indígenas	Gestión de despensas, ante órganos públicos y privados con previa autorización del cabido.
3	Personal de la dirección	Difusión del programa y sus requisitos.
4	Ciudadana	Asiste a las oficinas de la dirección a realizar su registro.
5	Personal de la dirección	Realiza su registro en la bitácora
6	Director o personal de la Dirección	Recibe documentación requerida
	Ciudadana	Llena el formato de acceso a la alimentación nutritiva y de calidad
8	Coordinador de comunidades indígenas	Realiza el cotejo de documentos y selecciona a las beneficiarias
9	Coordinador de comunidades indígenas	Programa la entrega de las despensas
10	ciudadano	Asiste el día y hora marcado a recibir su canasta alimentaria
11	Presidente Municipal	Entrega las despensas a las beneficiarias

Resultado:

Las personas de las comunidades indígenas del Municipio de Capulhuac, gozan de un correcto desarrollo físico y nutricional con el apoyo recibido.


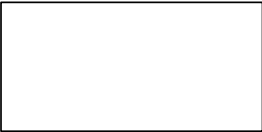
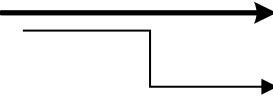
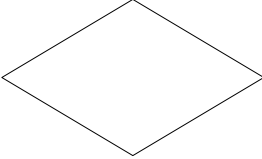

Diagrama





Medición:

Número de solicitudes recibidas	X100=Porcentaje de personas beneficiadas durante el año.
Número de personas beneficiarias	

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Determina el final del procedimiento

XI Glosario

- Municipio: El municipio de Capulhuac, Estado de México.
- Ayuntamiento: El Órgano de Gobierno Municipal, integrado por un Presidente, un síndico y 7 Regidores, de elección Popular.
- Presidente: El Presidente Constitucional del Ayuntamiento de Capulhuac.
- Leyes Aplicables: Ley de responsabilidades administrativas, código administrativo del estado de México, Bando Municipal.
- Igualdad: trato idéntico con los individuos, sin que exista alguna distinción por raza, sexo, origen, religión, condición física, color, condición económica.
- Política Social: Política Pública encaminada a impulsar el desarrollo humano de los grupos vulnerables.
- Dirección de Desarrollo Social: Dependencia del Gobierno Municipal, encargada de diseñar, planear y ejecutar políticas de asistencia social,

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

así mismo colabora con gobierno federal y estatal para la ejecución de programas.

- Director: A la persona encargada de la Dirección.
- Coordinador: A los titulares de las dependencias a cargo de la Dirección de Bienestar Social.
- Unidad de Comunidades Indígenas: área encargada de fomentar la cultura y tradiciones de los grupos originarios.
- Coordinación de Salud: Área encargada de los temas relacionados con el sector sanitario.
- Unidad de Bienestar Animal: Área encargada de vigilar la sobrepoblación animal y control de rabia y enfermedades zoonóticas.
- Contraloría Municipal: Órgano de control interno del ayuntamiento de Capulhuac
- Sanción: medida de apercibimiento que determina el contralor municipal a un servidor público que ha cometido alguna falta.
- Vulnerabilidad Social: Incapacidad del individuo para satisfacer sus necesidades básicas y de sus dependientes.
- Pobreza: Carencia de los recursos necesarios para garantizar una vida digna.
- Grupo de atención prioritaria: Aquellos grupos que, por su condición, social, económica, cultural, política, o religiosa se encuentran en condiciones que limitan su desarrollo social.

DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS.

Los Servicios Públicos son quizá una de las tres demandas más apremiantes para los habitantes del Municipio de Capulhuac de Mirafuentes, Estado de México, después de la seguridad pública y la realización de obra.

Los servicios públicos son quizá una de las demandas más indispensables de nuestra población, caracterizándose principalmente en el mantenimiento a la infraestructura urbana, limpia de calles, poda de áreas verdes, mantenimiento permanente de vialidades, guarniciones, banquetas y recolección de residuos sólidos urbanos su traslado, tratamiento y disposición final.

La Dirección de Servicios Públicos conduce sus acciones con base a lo establecido, en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Bando Municipal vigente, programas que deriven presupuesto autorizado por el Ayuntamiento y demás disposiciones legales aplicables, así como los acuerdos emitidos por el Presidente Municipal y Cabildo.

El Director o Titular de la Dirección tiene como principal función la planeación organización, ejecución, supervisión y evaluación, así como dirigir al personal relacionado en las actividades a realizarse, todas las personas y áreas que conforman la Dirección de Servicios Públicos cuentan con el material y herramienta necesaria para el buen funcionamiento y desempeño de las actividades encomendadas.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal del presente Manual de Procedimientos, es presentar de una manera explícita y detallada el funcionamiento de esta Dirección de Servicios Públicos, al integrar de manera ordenada y a detalle todas y cada una de las operaciones que se realizarán en cada Unidad Administrativa que la integran, brindando un instrumento técnico que incorpore la información sobre la sucesión cronológica de operaciones enlazadas entre sí de cada procedimiento, así como los lineamientos que se consideran necesarios para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las actividades asignadas, evitando con esto la duplicidad de las funciones que se realizarán en esta Dirección.

Liderar, dirigir, coordinar y guiar a las diferentes Unidades, a fin de cumplir de manera eficaz, eficiente con responsabilidad, ética y actitud de servicio las normas municipales que se nos han encomendado. Así mismo obteniendo de cada uno de los elementos humanos, lo mejor de sí a fin de cumplir con la prestación de los



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



servicios públicos, mejorando las condiciones de vida para los habitantes del municipio de Capulhuac.

Brindar atención de forma eficaz y eficiente a la ciudadanía, ofreciendo orientación, apoyo en trámites, recepción de peticiones y canalización a las áreas correspondientes para su resolución de manera oportuna y precisa.

Dar a conocer a los funcionarios públicos sobre las actividades, obligaciones y funciones que les permita cumplir de una manera precisa las tareas y funciones encomendadas, de acuerdo a la estructura orgánica de la Dirección, orientándolos para dar atento cumplimiento a los diversos servicios públicos solicitados.

El manual de procedimientos tiene que ser claro y completo, en el que se delimiten las funciones y responsabilidades de cada Unidad, especificando claramente las distintas cadenas de mando y de liderazgo de la Dirección de Servicios Públicos y Unidades.

En conclusión, este Manual de Procedimientos tiene el objetivo de mejorar y realizar el mantenimiento general que el Municipio requiere en materia de servicios públicos, mediante la supervisión de la aplicación de los recursos económicos, materiales y humanos para minimizar el gasto y maximizar la atención en los servicios en beneficio de la mayoría.

ALCANCE

Aplica al responsable de la Dirección de Servicios Públicos, de la Administración Municipal.

REFERENCIAS

La Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115, Fracción III, última reforma publicada de DOF 08-05-2020.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, capítulo Séptimo de los Servicios Públicos, Artículo 125. Fecha de Última modificación 04 de mayo de 2020.

Bando Municipal Vigente de Capulhuac Estado de México, Título Sexto, Capítulo Único de la Dirección de Servicios Públicos, Artículo 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, publicado el 5 de febrero de 2023.

Plan de Desarrollo Municipal.

RESPONSABILIDADES

La Dirección de Servicios Públicos es el área responsable de las autorizaciones que en su caso se requieran a través de las Unidades, con previa solicitud escrita y dirigida al presidente Municipal, con la intención de dar cumplimiento a las Leyes que nos rigen.

EL DIRECTOR DEBERÁ:

- ✓ Planear y organizar la prestación de los distintos servicios públicos.

- ✓ Evaluar el tiempo y forma las solicitudes y necesidades de servicios generales de las Instituciones al servicio del público, para proporcionar mejores condiciones de vida y satisfacción de sus necesidades.
- ✓ Supervisar que los vehículos oficiales, la maquinaria y los equipos de trabajo se encuentren en óptimas condiciones de operación y funcionamiento.
- ✓ Evaluar que el personal con el que cuenta la Dirección sea apto, para desempeñar cada uno de los servicios públicos, para atender las necesidades de la Ciudadanía.

SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS:

1. Nivelación de caminos
2. Retiro de escombros
3. Faena general
4. Dragado de ríos
5. Recolección de residuos solidos

INSUMOS

- ✓ Maquina Motoconformadora
- ✓ Máquina Retroexcavadora
- ✓ Camión de volteo
- ✓ Camioneta de 3 ½ toneladas
- ✓ Camiones Recolectores de Residuos sólidos Urbanos
- ✓ Camionetas Recolectoras de Residuos sólidos Urbanos
- ✓ Diesel
- ✓ Gasolina
- ✓ Palas derechas
- ✓ Palas rectas
- ✓ Palas carboneras

- ✓ Picos
- ✓ Talachos
- ✓ Azadones
- ✓ Carretillas
- ✓ Rastrillos
- ✓ Escobas de cepillo
- ✓ Escobas de vara
- ✓ Escobas jardineras
- ✓ Bolsas de basura
- ✓ Guantes
- ✓ Botas industriales
- ✓ Camisolas
- ✓ Pantalones
- ✓ Mangas para lluvia

DEFINICIONES

Servicio Público: es una actividad técnica directa o indirecta de la Administración Pública activa o autorizada a los particulares que ha sido creada y controlada para asegurar de una manera permanente, regular, continua y sin propósito de lucro

Nivelación: igualar un terreno, calle o superficie.

Caminos: *_vías de comunicación entre dos puntos o más.*

Retiro: acción de retirar algún objeto que represente algún riesgo de accidente.

Escombros: desechos de piedra, tierra, pasto etc.

Faena: acción de mantener limpio y ordenado un lugar.

General: constituye uno o varios objetos.

Dragado: extraer desde el fondo de los ríos, zanjas y canales, todo aquello que obstaculice el flujo de agua.

Recolección: acción de recolectar.

Residuos Sólidos: basura orgánica e inorgánica.

Limpia: acción y resultado de limpiar o limpiarse.

Ruta: recorrido estableciendo en la ubicación de calles y Avenidas.

Supervisar: inspección, vigilancia y aplicación de las medidas necesarias para el cumplimiento de las disposiciones establecidas.

Saneamiento: dotación de las condiciones necesarias de sanidad a un terreno, un edificio u otro lugar.

REQUISITOS

- ✓ Solicitud escrita, dirigida al Presidente Municipal, con copia al Director de Servicios Públicos
- ✓ Número telefónico de contacto y/o solicitante
- ✓ Copia de identificación (INE)
- ✓ Croquis de localización

RESULTADOS

- Servicios eficientes
- Personal que realiza las actividades con eficacia y eficiencia
- Operadores capacitados para el buen manejo de la maquinaria

POLÍTICAS

- Las autorizaciones de cualquier servicio de la Dirección de Servicios Públicos, tiene la intención de mejorar los mismos en tiempo y forma para su ejecución.

- Se atiende en días hábiles, con un horario de 09:00 a 17:00 hrs, en la Dirección de Servicios Públicos.

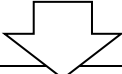
DESARROLLO

1.- NIVELACIÓN DE CAMINOS

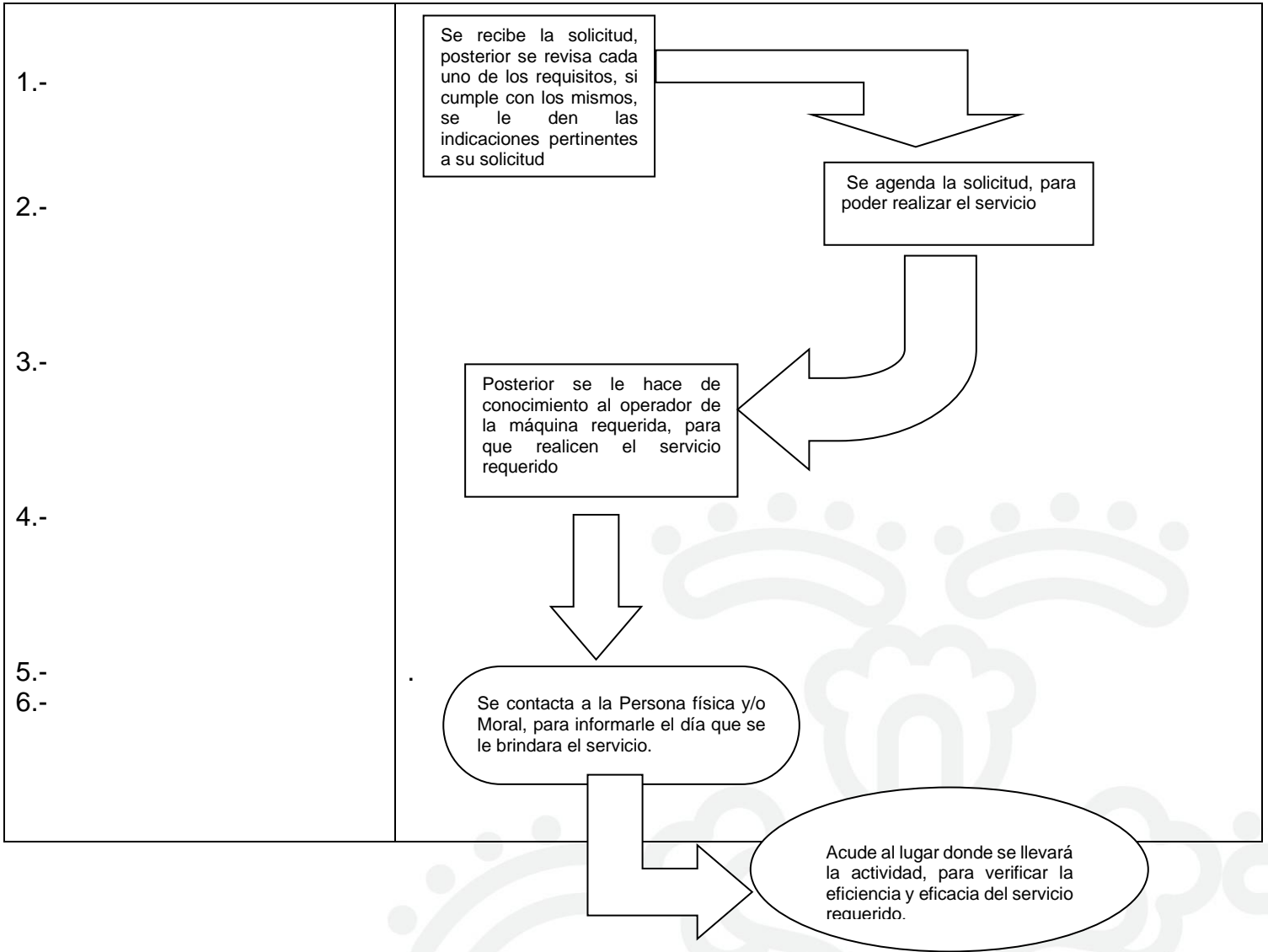
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona física y/o Moral	Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud.
2.	Dirección de Servicios Públicos	Se recibe la solicitud, posterior se revisa cada uno de los requisitos, si cumple con los mismos, se le den las indicaciones pertinentes a su solicitud.
3.	Dirección de Servicios Públicos	Se agenda la solicitud, para poder realizar el servicio.
4.	Operadores de maquinaria	Posterior se le hace de conocimiento al operador de la máquina requerida, para que realicen el servicio requerido.
5.	Dirección de Servicios Públicos	Se contacta a la Persona física y/o Moral, para informarle el día que se le brindara el servicio.
6.	Persona física y/o Moral	Acude al lugar donde se llevará la actividad, para verificar la eficiencia y eficacia del servicio requerido.

FLUJO DE DIAGRAMA

PROCEDIMIENTO: NIVELACIÓN DE CAMINOS

NO.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA DE FLUJO		
		SOLICITANTE	DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	PERSONAL QUE REALIZA LA INSPECCIÓN
		<p>Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud</p> 		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



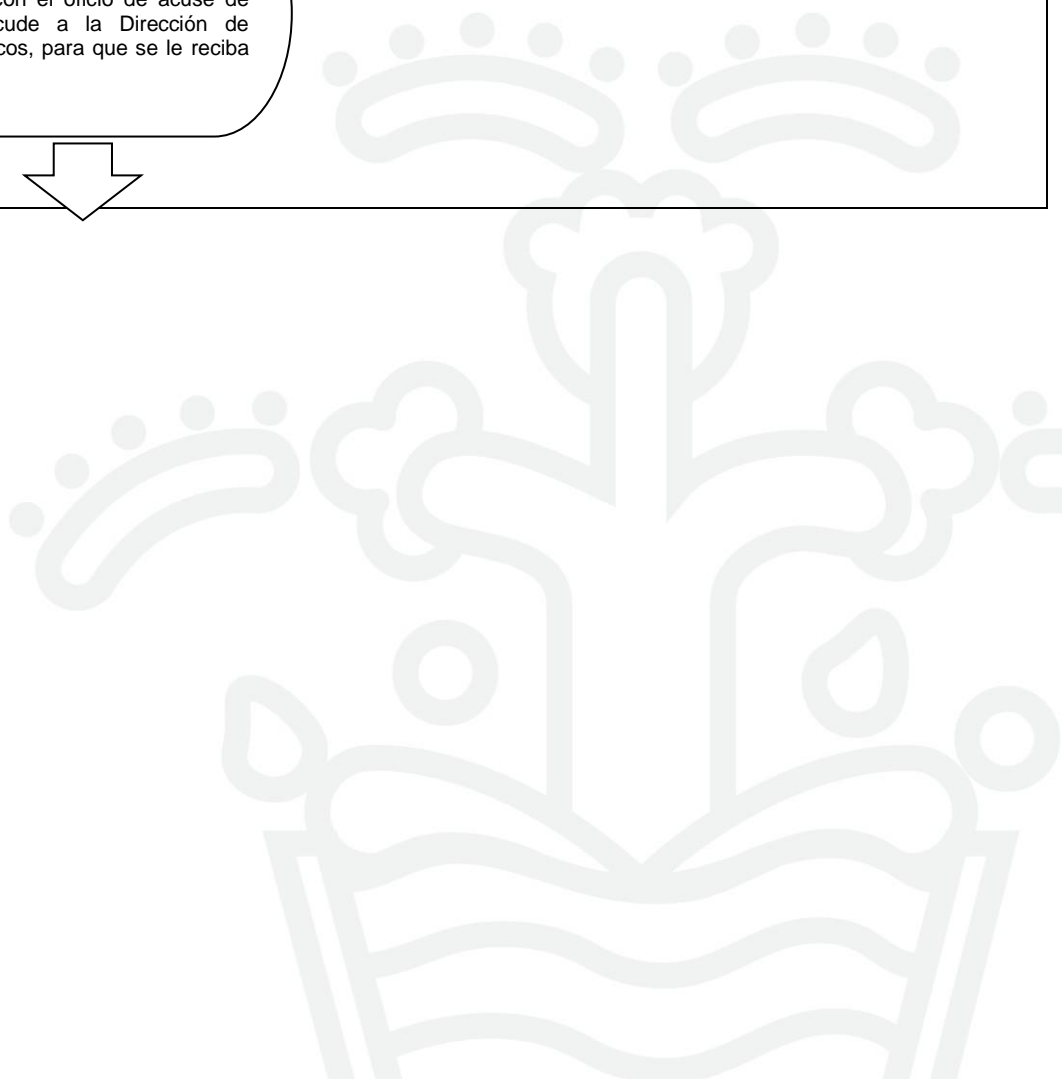
DESARROLLO

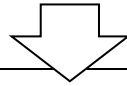
2.- RETIRO DE ESCOMBROS

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona física y/o Moral	Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud.
2.	Dirección de Servicios Públicos	Se recibe la solicitud, posterior se revisa cada uno de los requisitos, si cumple con los mismos, se le den las indicaciones pertinentes a su solicitud.
3.	Dirección de Servicios Públicos	Se agenda la solicitud, para poder realizar el retiro de escombros.
4.	Cuadrilla	Posterior se le hace de conocimiento a la cuadrilla, para que realicen el retiro de escombros.
5.	Dirección de Servicios Públicos	Se contacta a la Persona física y/o Moral, para informarle el día que se le brindara el servicio.
6.	Persona física y/o Moral	Acude al lugar donde se llevará la actividad, para verificar la eficiencia y eficacia del servicio requerido.

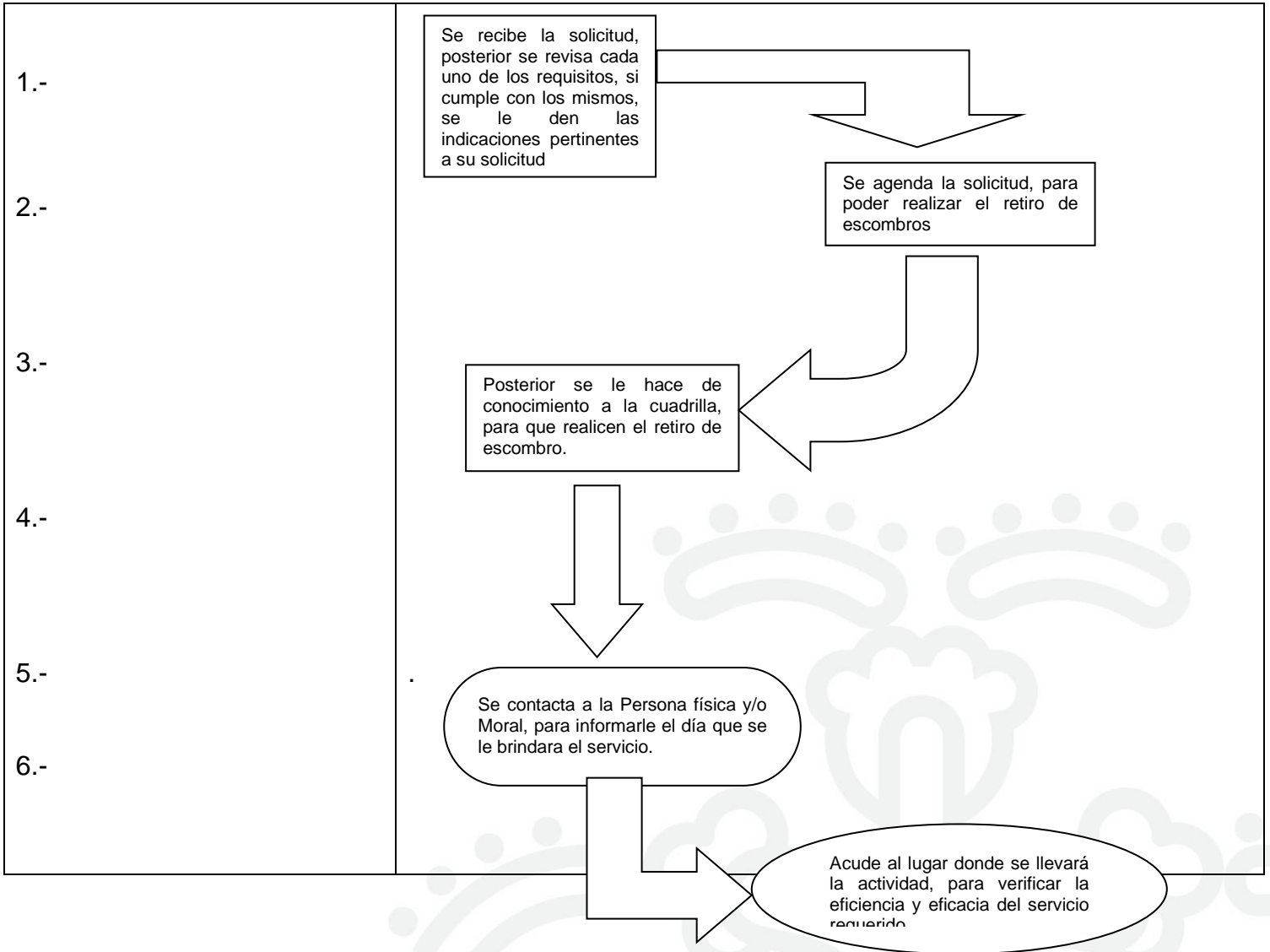
FLUJO DE DIAGRAMA

PROCEDIMIENTO: RETIRO DE ESCOMBROS

NO.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA DE FLUJO		
		SOLICITANTE	DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	PERSONAL QUE REALIZA LA INSPECCIÓN
		<p>Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud</p> 		



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



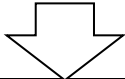
DESARROLLO

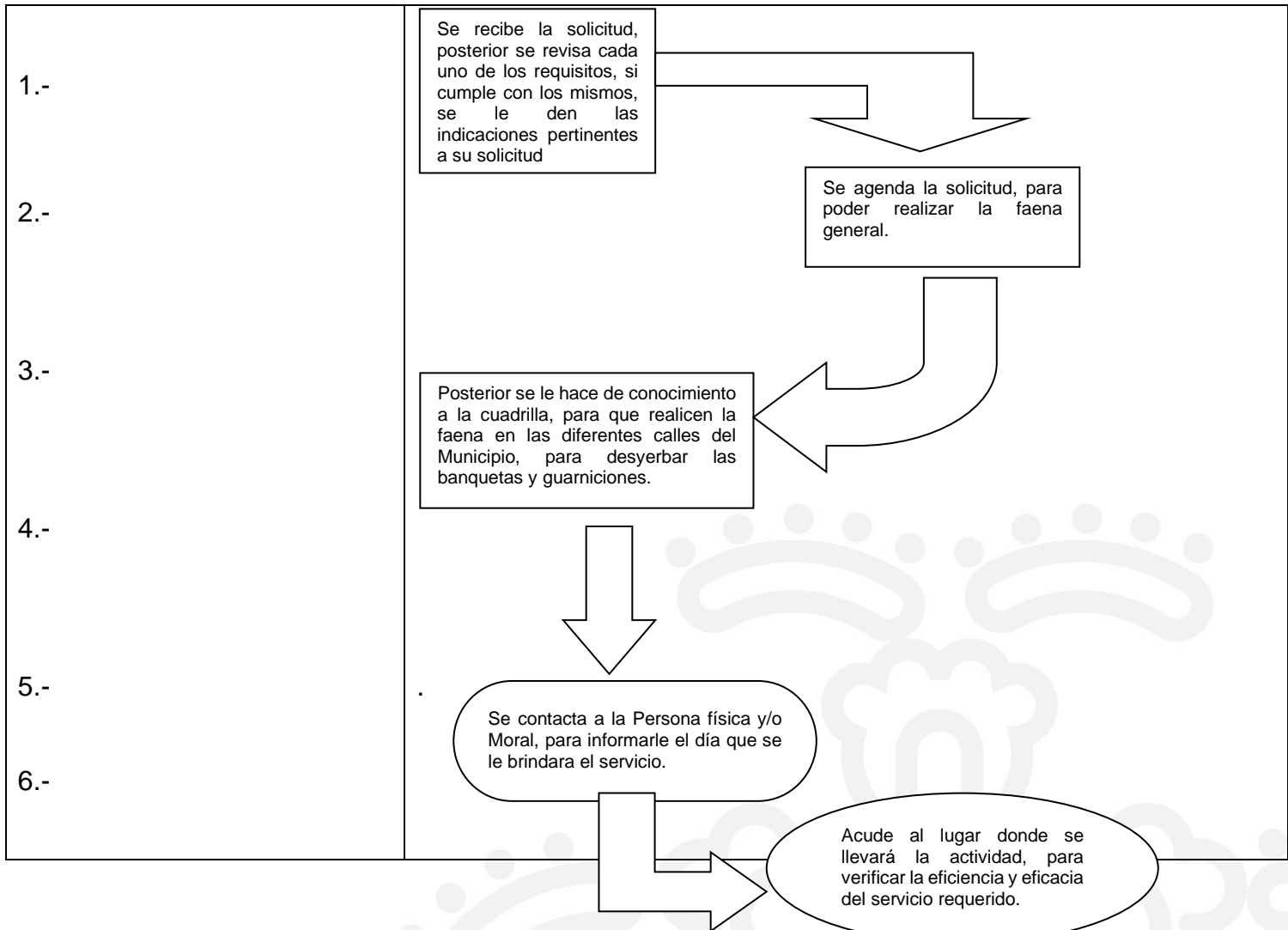
3.- FAENA GENERAL

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona física y/o Moral	Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud.
2.	Dirección de Servicios Públicos	Se recibe la solicitud, posterior se revisa cada uno de los requisitos, si cumple con los mismos, se le den las indicaciones pertinentes a su solicitud.
3.	Dirección de Servicios Públicos	Se agenda la solicitud, para poder realizar la faena general.
4.	Cuadrilla	Posterior se le hace de conocimiento a la cuadrilla, para que realicen la faena en las diferentes calles del Municipio, para desyerbar las banquetas y guarniciones.
5.	Dirección de Servicios Públicos	Se contacta a la Persona física y/o Moral, para informarle el día que se le brindara el servicio.
6.	Persona física y/o Moral	Acude al lugar donde se llevará la actividad, para verificar la eficiencia y eficacia del servicio requerido.

FLUJO DE DIAGRAMA

PROCEDIMIENTO: FAENA GENERAL

NO.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA DE FLUJO		
		SOLICITANTE	DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	PERSONAL QUE REALIZA LA INSPECCIÓN
		<p>Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud</p> 		



DESARROLLO

4.- DRAGADO DE RÍOS

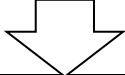
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona física y/o Moral	Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

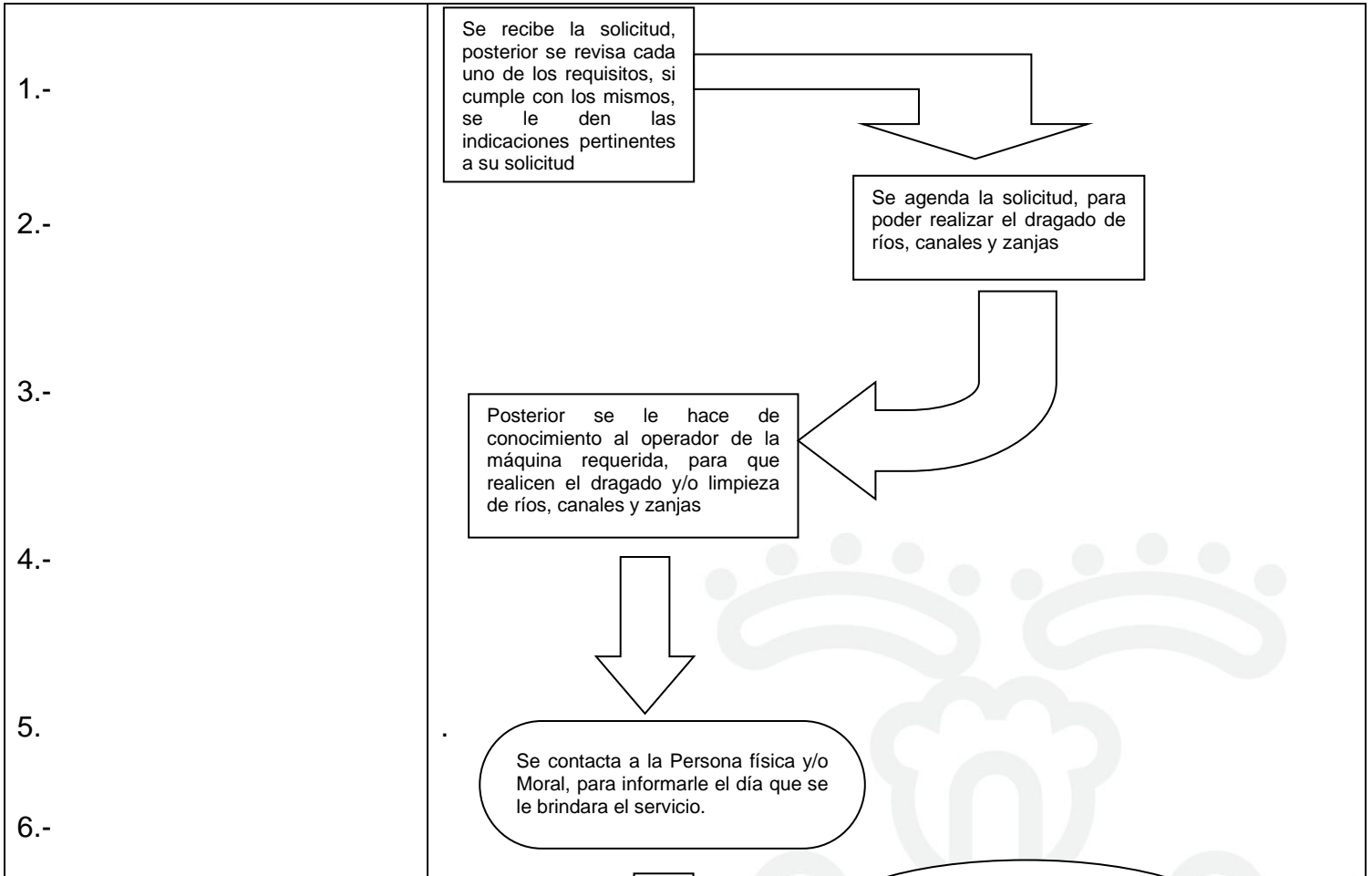
		que se le reciba su solicitud.
2.	Dirección de Servicios Públicos	Se recibe la solicitud, posterior se revisa cada uno de los requisitos, si cumple con los mismos, se le den las indicaciones pertinentes a su solicitud.
3.	Dirección de Servicios Públicos	Se agenda la solicitud, para poder realizar el dragado de ríos, canales y zanjas.
4.	Operadores de maquinaria	Posterior se le hace de conocimiento al operador de la máquina requerida, para que realicen el dragado y/o limpieza de ríos, canales y zanjas.
5.	Dirección de Servicios Públicos	Se contacta a la Persona física y/o Moral, para informarle el día que se le brindara el servicio.
6.	Persona física y/o Moral	Acude al lugar donde se llevará la actividad, para verificar la eficiencia y eficacia del servicio requerido.

FLUJO DE DIAGRAMA

PROCEDIMIENTO: DRAGADO DE RÍOS

NO.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA DE FLUJO		
		SOLICITANTE	DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	PERSONAL QUE REALIZA LA INSPECCIÓN
		<p>Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud</p> 		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



Acude al lugar donde se llevará la actividad, para verificar la eficiencia y eficacia del servicio requerido

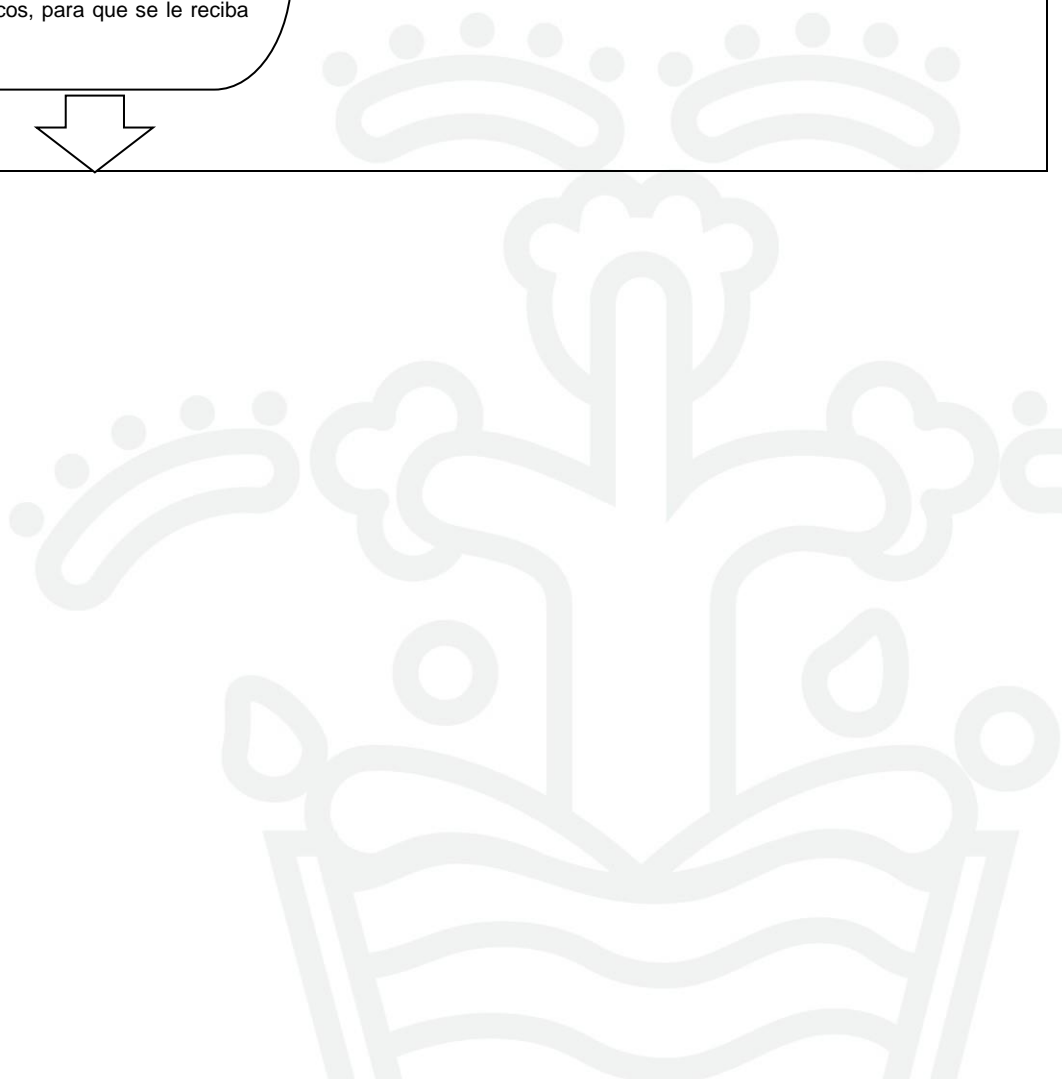
DESARROLLO

5.- RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

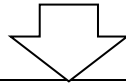
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Persona física y/o Moral	Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud.
2.	Dirección de Servicios Públicos	Se recibe la solicitud, posterior se revisa cada uno de los requisitos, si cumple con los mismos, se le den las indicaciones pertinentes a su solicitud.
3.	Dirección de Servicios Públicos	Revisa solicitud y checa que día de la semana hay ruta, en la calle reportada, para la recolección de los residuos sólidos.
4.	Operadores de camiones y/o camionetas recolectoras	Posterior se le hace de conocimiento al operador del camión recolector o camioneta recolectora, para que realicen el servicio requerido.
5.	Dirección de Servicios Públicos	Se contacta a la Persona física y/o Moral, para informarle el día que se le brindara el servicio.
6.	Persona física y/o Moral	Acude al lugar donde se llevará la actividad, para verificar la eficiencia y eficacia del servicio requerido.

FLUJO DE DIAGRAMA

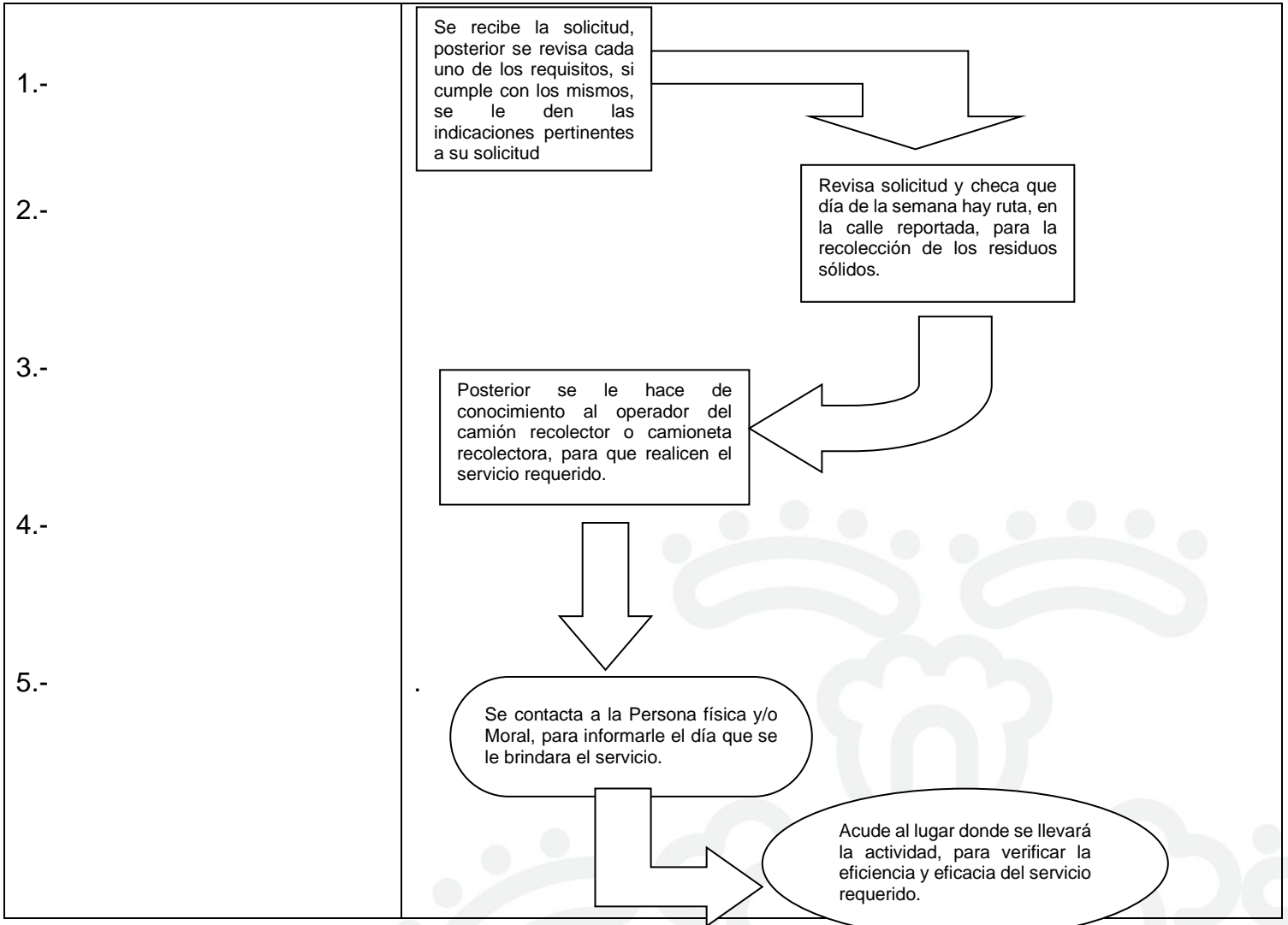
PROCEDIMIENTO: RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

NO.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA DE FLUJO		
		SOLICITANTE	DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	PERSONAL QUE REALIZA LA INSPECCIÓN
		<p>Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud</p> 		


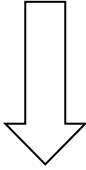

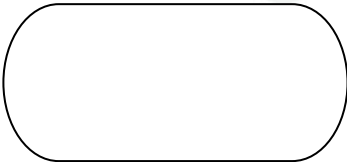
Acude a entregar la solicitud escrita en original, a la recepción de Presidencia Municipal, ya con el oficio de acuse de Presidencia acude a la Dirección de Servicios Públicos, para que se le reciba su solicitud



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



SIMBOLOGÍA

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
	MARCA EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO
	LÍNEA DE FLUJO
	DECISIÓN
	DETERMINA EL FINAL DEL PROCEDIMIENTO

DIRECCION DE EDUCACION, CULTURA Y TURISMO.

I Dirección de Educación, Cultura y Turismo

Este manual es una guía de información correcta de los procedimientos que conlleva a una buena atención de información de las actividades, interacciones y distintos procesos que lo conforman para la Dirección de Educación, Cultura y Turismo

I.I. Coordinación de Educación

- Jornadas de mantenimiento a las escuelas
- Evento expresiones creativas
- Vincular estudiantes para realizar servicio social y/o prácticas profesionales
- Promover la inscripción de alumnos a la universidad digital
- Cursos de verano en las 6 bibliotecas del municipio
- Pláticas para el pleno desarrollo de los estudiantes

I.II Coordinación de Arte y Cultura

- Organizar festivales calendarizados
- Coordinar las presentaciones de talleres de casa de cultura
- Ferias culturales

I.III Coordinación De Turismo

- Gestionar cursos de capacitación turística y artesanal
- Fomentar la participación de artesanos en ferias regionales

II. Objetivo General

Generar un documento administrativo que plasme los procedimientos que se realizan dentro de la Dirección de Educación, Cultura y Turismo, de una forma metodológica y sistemática para optimizar el uso de los recursos y así brindar eficacia, calidad y eficiencia en los servicios.

III. Alcance

Aplica a la dirección de educación, cultura y turismo con sus tres coordinaciones, al personal que estas tienen, a los alumnos interesados, artesanos y público en general.

IV. Referencia

Coordinación de Educación

El artículo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley General de Educación, son los principales instrumentos legales que regulan al sistema educativo y establecen los fundamentos de la educación nacional. De igual forma las siguientes leyes abonan a la legislación de la educación:

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano
- Ley de Educación del Estado de México
- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios
- Ley Federal de Responsabilidades de Servidores Públicos
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México
- Ley General de Bibliotecas
- Bando Municipal

IV.II Coordinación de Arte y Cultura

- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 115
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos, 112,113,123 y 124
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Bando Municipal de Capulhuac 2022 en su art. 75 fracción I, VII, VIII, IX, X, XII, XIII, XIV Y XVI
- Reglamento interno de casa de cultura
- Plan Municipal de Desarrollo Municipal

- Ley General de Cultura y Derechos Culturales, Art.2 fracción VI, 4, 8, 10,12 fracción I, II, IV, V, VI, VII, IX, X, art. 14, 15, 16, 17, 18 fracción i, IV, art. 20, 23, 26, 29,37, 40 y 41.
- Reglamento de la Ley General de Cultura y Derechos Culturales, art. 7, fracción III.

IV.III Coordinación de Turismo y Fomento Turístico

- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.
- Bando Municipal de Capulhuac, vigente.
- Programa Municipal de Desarrollo Turístico de Capulhuac.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Plan de Desarrollo Municipal de Capulhuac.
- Ley de eventos públicos del Estado de México
- Ley de Turismo Sostenible y Desarrollo Artesanal del Estado de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley General de Turismo

V. Responsabilidades

Las Coordinaciones de educación, cultura y turismo son responsables realizar proyectos, gestionar y difundir las actividades a realizar.

La Dirección de educación, cultura y turismo es responsable de dirigir y aprobar los proyectos de manera interna.

La secretaria técnica del Ayuntamiento es responsable de dar visto bueno a los proyectos de manera externa

El presidente Municipal es responsable de aprobar las actividades y proyectos.

VI Definiciones

VI.I La Dirección de Educación, Cultura y Turismo, para cumplimiento de sus atribuciones se auxiliará de las siguientes coordinaciones:

- a) Coordinación de Educación
- b) Coordinación de Arte y Cultura
- c) Coordinación de Turismo

VI.II La Dirección de Educación, Cultura y Turismo tendrá las siguientes atribuciones:

VI.III Fomentar, planear, difundir, vincular y ejecutar el quehacer educativo, cultural y turístico en el Municipio.

VI.IV Ampliar las oportunidades educativas mediante la celebración de convenios con Instituciones Educativas con el objeto de abatir el rezago educativo en los niveles medio superior y superior en el Municipio.

VI.VI Brindar atención educativa a las Comunidades del Municipio.

VI.VII Trabajar estrechamente con las sociedades de padre de familia de las instituciones de los diferentes niveles educativos, para fortalecer la infraestructura de las escuelas del municipio.

VI.VIII A través de la universidad digital, el bachillerato, licenciatura y posgrados en línea.

VI.IX Coordinar la operación y el mantenimiento de las Bibliotecas Públicas Municipales, así como la Casa de Cultura.

VI.X Realizar convenios de carácter intermunicipal, nacional e internacional, en materia de educación, cultura y turismo que permita reposicionarnos como el Municipio de “Hombres Ilustres”.

VI.XI Realizar conferencias, demostraciones, concursos, talleres y campañas de fomento a la lectura y promoción de valores.

VI.XII Impulsar acciones de identidad municipal, que motiven y difundan todo aquello que conforma la historia, tradiciones, costumbres, patrimonio cultural y gastronomía del Municipio.

VI.XIII Instaurar la “Presea Hombres Ilustres” como símbolo de identidad capulhualquense.

VI. XIV Fomentar la cultura a través de las bellas artes; XII. Enriquecer con concursos y talleres la creatividad de niños y jóvenes que despierten el talento

literario y artístico.

VI. XV. Generar un programa de proximidad cultural y turístico, en las delegaciones.

VI. XVI. Realizar exposiciones artísticas en espacios públicos.

VI.XVII Fomentar la cultura cívica mediante la realización de ceremonias en las que participen la comunidad estudiantil y población en general.

VI.XVIII Fomentar el turismo local y externo a través de la promoción y difusión de cada uno de los elementos turísticos del municipio.

VI. XIX. Preservar el cuidado de los elementos turísticos del municipio.

VI.X Integrar los catálogos que componen el patrimonio cultural y natural del municipio.

VI.XI. Conformación del consejo consultivo municipal de turismo.

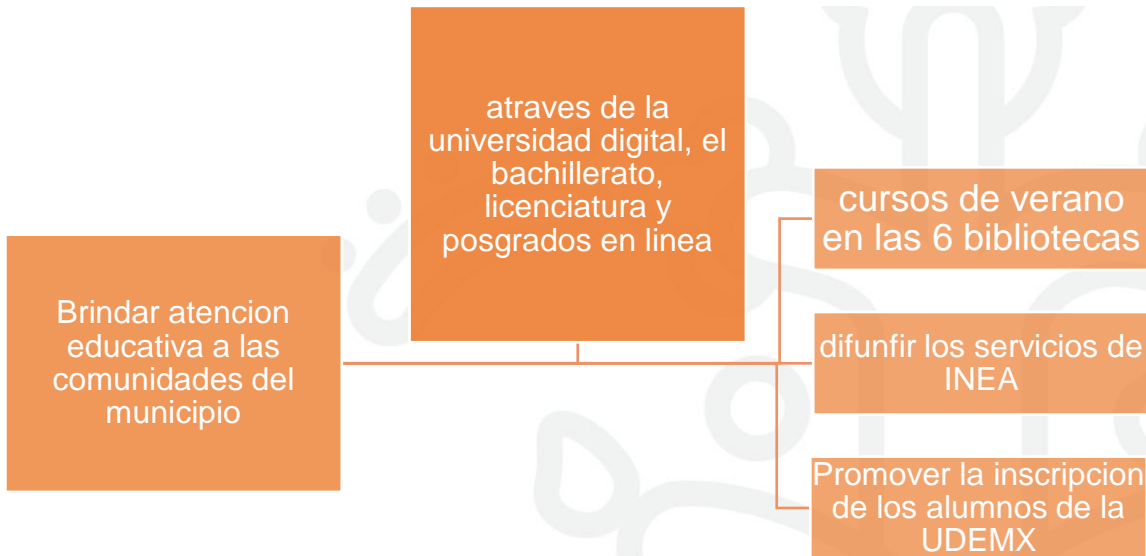
VI.XII. Aprovechar los elementos naturales, culturales, históricos y arquitectónicos para su aprovechamiento en el sector turístico.

VI.XIV. Impulsar el desarrollo turístico del municipio a través de estrategias que incluyan al Municipio, Estado, la Federación y la iniciativa privada, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Económico.

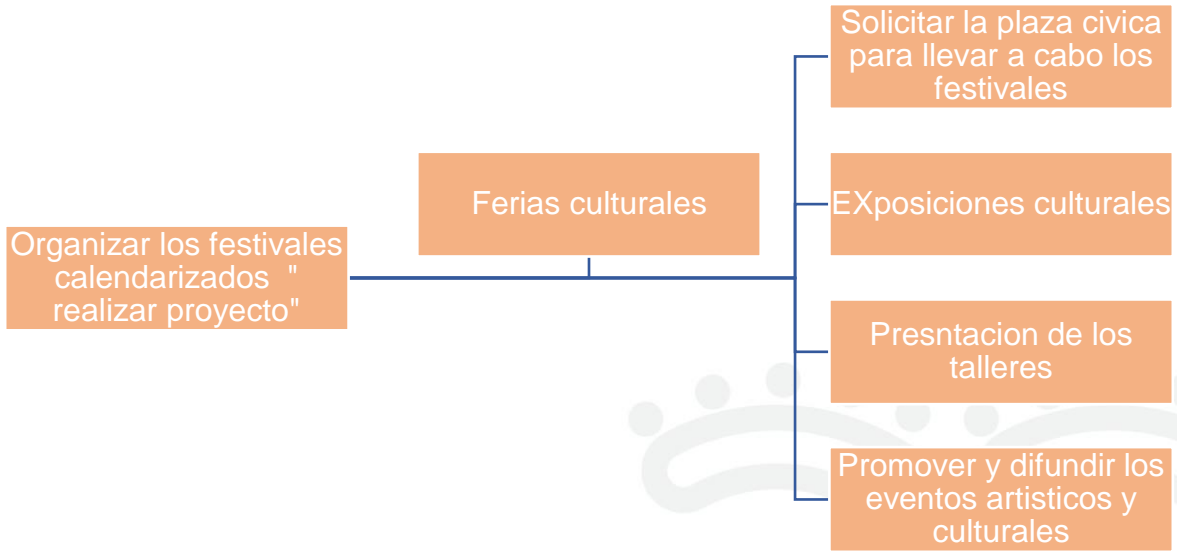
VII. Diagramación y Distribución. De la Dirección:



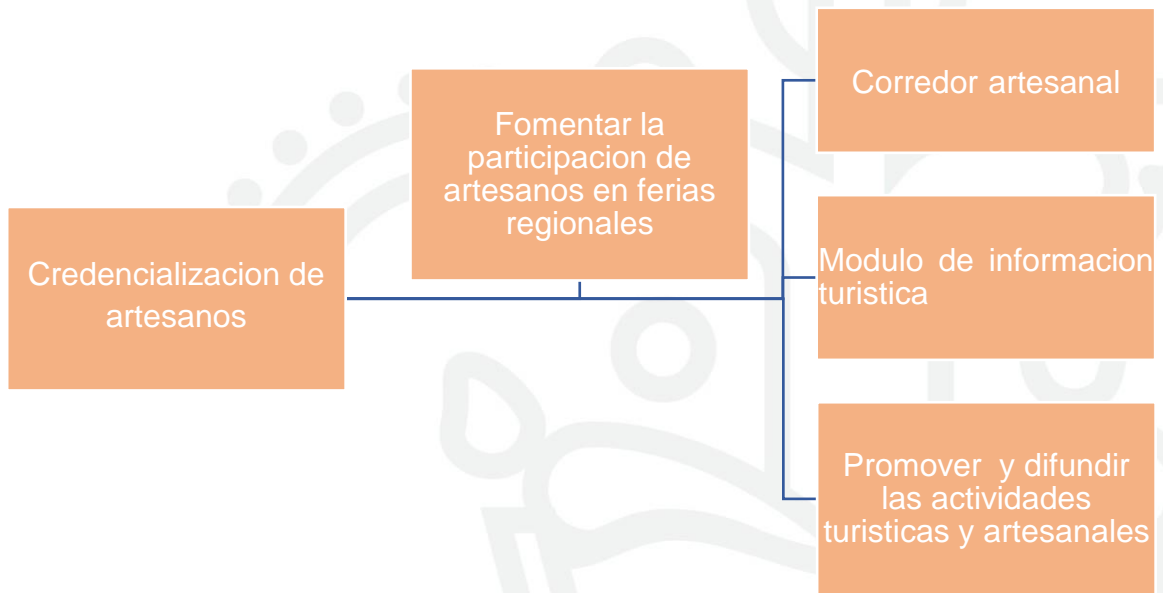
De la Coordinación de Educación:



De la coordinación de Cultura:



De la Coordinación de Turismo.



PANTEONES

PRESENTACION:

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, en la administración pública municipal de Capulhuac del Estado de México, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública municipal más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Municipal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Unidad de Panteones, la estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinearán la gestión administrativa de esta unidad administrativa de la Presidencia Municipal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

OBEJETIVO GENERAL:

Incrementar y mejorar la encomienda por lo que respecta a la prestación del servicio público de Panteones, contar con un servicio digno y de calidad en los inmuebles destinados a la inhumación, exhumación de restos humanos, cremados, restos áridos, con el propósito de determinar las acciones a realizar, para que en los momentos difíciles de esta etapa de la vida, no seamos una carga más, sino una solución expedita a sus problemas.

Este documento de trabajo nos sirve como evidencia física, escrita y descriptiva del

procedimiento correcto para llevar a cabo de manera óptima los diferentes servicios que ofrece la Unidad de Panteones a todos aquellos ciudadanos que lo requieran

El manual de procedimientos aquí planteado tiene como objetivo integrar de manera pormenorizada, ordenada y cronológica las acciones sustantivas para dar cumplimiento al mandato constitucional encomendado y orientando y capacitando a los Servidores Públicos responsables de su ejecución.

RELACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:

PROCESO:

Solicitud de inhumación en panteones de la Cabecera Municipal. De la petición, aplicación de las Cuotas de Recuperación a la expedición de permiso de inhumación.

PROCEDIMIENTOS: 13

PROCESO:

Solicitud para inhumación en Delegaciones de Capulhuac, Estado de México. De la petición, aplicación de las Cuotas de Recuperación a la expedición de permiso de inhumación.

PROCEDIMIENTOS: 9

PROCESO:

Solicitud para regularizar tumbas y realizar pago de derechos de refrendo y mantenimiento en panteones de la cabecera municipal.

PROCEDIMIENTOS: 6

PROCESO:

Autorización para la construcción y/o colocación por metro cuadrado de lapida, jardinera o monumento

PROCEDIMIENTOS: 7

PROCESO:

Nombramiento o cambio de sucesor

PROCEDIMIENTOS: 8

DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS.

PROCESO:

Solicitud de inhumación en panteones de la Cabecera Municipal. De la petición, aplicación de las Cuotas de Recuperación a la expedición de permiso de inhumación.

PROCEDIMIENTOS:

El solicitante deberá presentar en la Unidad de Panteones para recibir información por parte del Titular o secretaria de los documentos necesarios para inhumar en los panteones del Municipio.

El solicitante deberá presentar en la Unidad de Panteones Orden de Inhumación, expedida por la Oficialía de Registro Civil.

El solicitante deberá presentar último recibo por concepto de pago de refrendo y/o

mantenimiento de la fosa que se pretende utilizar.

Verificar la temporalidad de tumba cumplida.

Se verificará con el encargado responsable de panteón la existencia de la tumba que se pretende utilizar.

El solicitante deberá presentar identificación oficial (credencial de elector).

En caso de no tener una tumba o no poder acreditarla se asignará un espacio en panteón Dolores de la cabecera municipal.

Con toda la documentación cumplida se dará vista al titular de la Unidad de Panteones para la autorización.

Dada la autorización se procederá a la elaboración de órdenes de pago por los conceptos por separado: Inhumación, mantenimiento, temporalidad por inhumación, refrendo o espacio nuevo según sea el caso, (Verificar que los recibos coincidan con el monto total a pagar)

El solicitante pasar a caja de la tesorería municipal y pagar por concepto del servicio.

El solicitante deberá entregar comprobante de pago en la Unidad de Panteones.

Se entregará oficio de autorización para inhumación en panteón.

Se archivará y registrará de manera electrónica el trámite.

PROCESO:

Solicitud para inhumación en Delegaciones de Capulhuac, Estado de México. De la petición, aplicación de las Cuotas de Recuperación a la expedición de permiso de inhumación.

PROCEDIMIENTOS:

El solicitante deberá presentar en la Unidad de Panteones Orden de Inhumación, expedida por la Oficialía de Registro Civil.

El solicitante deberá presentar oficio con Vo.Bo. de delegados para uso de panteón (usos y costumbres)

Se verificará con el encargado responsable del panteón la existencia de la fosa que se pretende utilizar.

Se verificará la temporalidad de la fosa que se pretende utilizar, en caso de no cumplir con la temporalidad se procederá a asignar un espacio nuevo

El solicitante deberá presentar identificación oficial (credencial de elector).

Se elaborarán órdenes de pago por los conceptos por separado: Inhumación y temporalidad por inhumación (Verificar que los recibos coincidan con el monto total a pagar).

El solicitante pasar a caja de la tesorería municipal y pagar por concepto del servicio.

El solicitante deberá entregar comprobante de pago.

Se entregará oficio de autorización para inhumación en panteón.

Se archivará y registrará de manera electrónica el trámite.

PROCESO:

Solicitud para inhumación en Delegaciones de Capulhuac, Estado de México. De la petición, aplicación de las Cuotas de Recuperación a la expedición de permiso de inhumación.

PROCEDIMIENTOS:

1. El solicitante deberá presentar en la Unidad de Panteones Orden de Inhumación, expedida por la Oficialía de Registro Civil.
2. El solicitante deberá presentar oficio con Vo.Bo. de delegados para uso de panteón (usos y costumbres)
3. Se verificará con el encargado responsable del panteón la existencia de la fosa que se pretende utilizar.
4. Se verificará la temporalidad de la fosa que se pretende utilizar, en caso de no cumplir con la temporalidad se procederá a asignar un espacio nuevo
5. El solicitante deberá presentar identificación oficial (credencial de elector).
6. Se elaborarán órdenes de pago por los conceptos por separado: Inhumación y temporalidad por inhumación (Verificar que los recibos coincidan con el monto total a pagar).
7. El solicitante pasar a caja de la tesorería municipal y pagar por concepto del servicio.
8. El solicitante deberá entregar comprobante de pago.
9. Se entregará oficio de autorización para inhumación en panteón.

PROCESO:

Solicitud para regularizar refrendo y mantenimiento en panteones de la cabecera municipal.

PROCEDIMIENTOS:

El solicitante deberá presentar último recibo de pago por concepto de refrendo y/o mantenimiento

El solicitante deberá presentar identificación oficial (credencial de elector).

Se elaborarán órdenes de pago por los conceptos por separado: refrendo y/o mantenimiento (Verificar que los recibos coincidan con el monto total a pagar).

El solicitante pasar a caja de la tesorería municipal y pagar por concepto del servicio.

El solicitante deberá entregar comprobante de pago.

Se realiza registro físico y electrónico.

PROCESO:

Autorización para la construcción y/o colocación por metro cuadrado de lapida, jardinera o monumento

PROCEDIMIENTOS:

El solicitante deberá presentar solicitud especificando el nombre del usuario responsable y el nombre del finado de la tumba donde se pretende realizar la maniobra

El solicitante deberá presentar último recibo de pago por concepto de refrendo y/o mantenimiento

El solicitante deberá presentar identificación oficial (credencial de elector).

Se elaborarán órdenes de pago por el concepto: Autorización para la construcción y/o colocación por metro cuadrado de lapida, jardinera o monumento (Verificar que los recibos coincidan con el monto total a pagar).

El solicitante pasar a caja de la tesorería municipal y pagar por concepto del servicio.

El solicitante deberá entregar comprobante de pago.

Oficio de autorización.

PROCESO:

Nombramiento o cambio de sucesor

PROCEDIMIENTOS:

El solicitante deberá presentar solicitud especificando el nombre del usuario responsable y el nombre del finado de la tumba donde se pretende realizar el nombramiento o cambio de sucesor.

El solicitante deberá presentar último recibo de pago por concepto de refrendo y/o mantenimiento actualizado.

El solicitante deberá presentar identificación oficial (credencial de elector) del usuario responsable del espacio, de la persona que va a fungir como nuevo usuario responsable y de dos testigos.

Con toda la documentación cumplida se dará vista al titular de la Unidad de Panteones para la autorización.

Se elaborarán órdenes de pago por los conceptos por separado: Nombramiento o cambio de sucesor (Verificar que los recibos coincidan con el monto total a pagar).

El solicitante pasar a caja de la tesorería municipal y pagar por concepto del servicio.

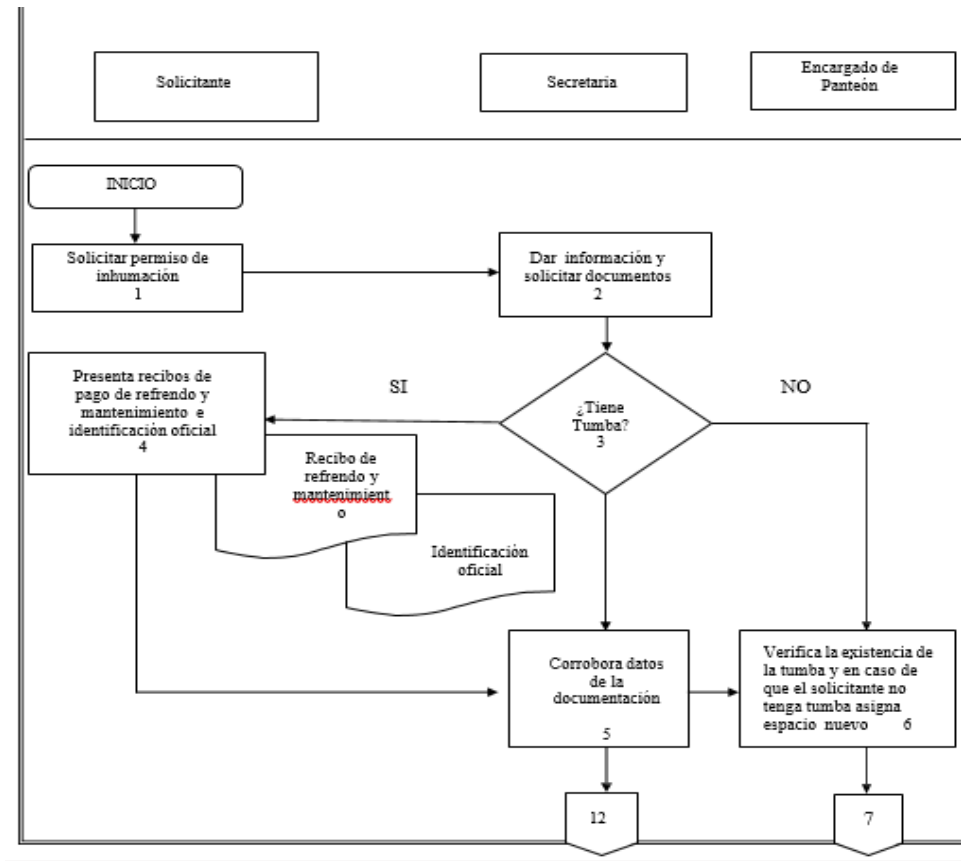
El solicitante deberá entregar comprobante de pago.

Oficio de nombramiento o cambio de sucesor.

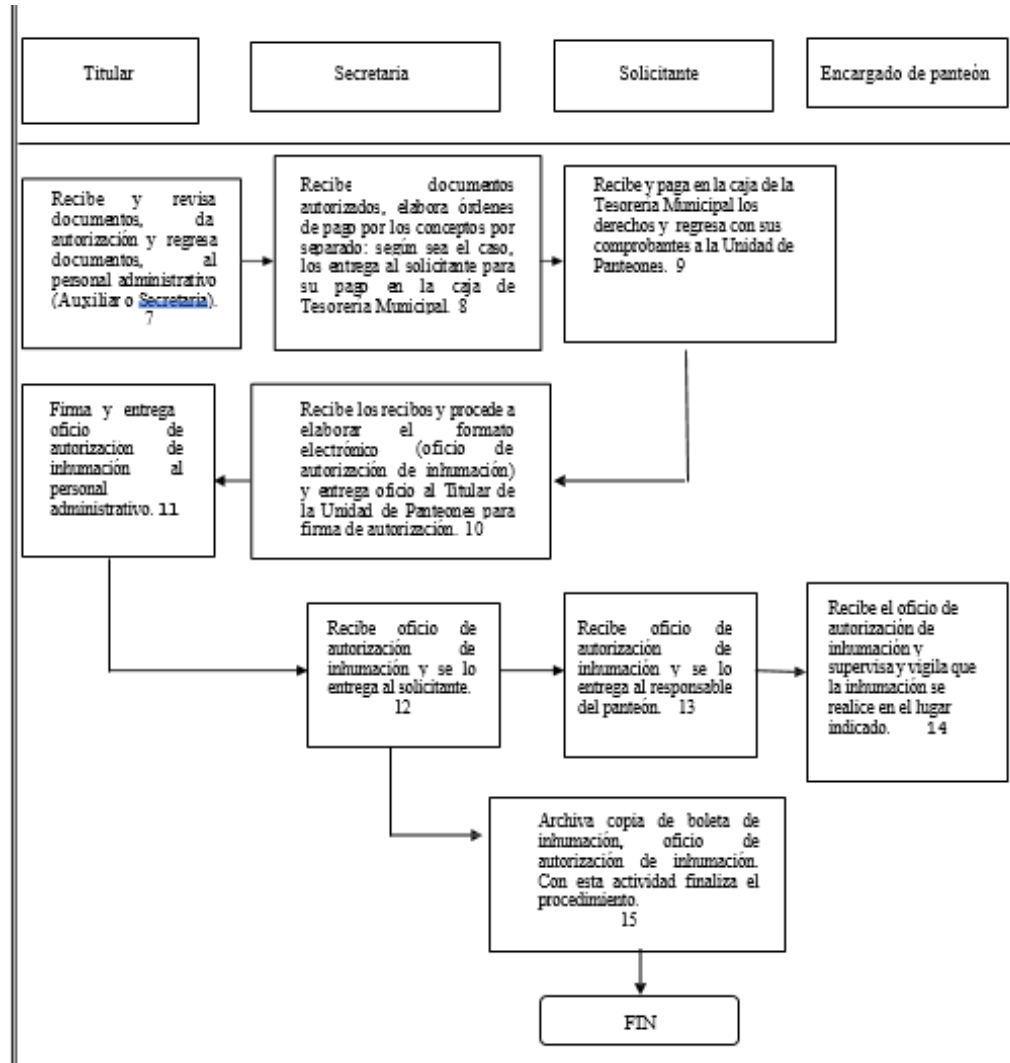
SIMBOLOGIA:

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron los siguientes símbolos, los cuales tienen la representación y significado siguiente:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



SIMBOLOGIA



DISTRIBUCION:

El Manual de Procedimientos para la Unidad de Panteones “se elabora en dos tantos originales, distribuyéndose de la siguiente manera”:

1. El primero a la Dirección de Administración para su resguardo.
2. El segundo a la Unidad de Panteones para su aplicación y pude uso.

PARQUES Y JARDINES.

OBJETIVO.

Contar con un instrumento de apoyo administrativo que sirva como guía para el personal de la Unidad sobre los procedimientos que se realizan en la misma, lo anterior con la finalidad de realizar las actividades de manera rápida, concisa y confiable, logrando así un óptimo rendimiento de estas.

MARCO JURIDICO:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México

Bando Municipal de Capulhuac 2022-2024.

PROCEDIMIENTO:

MANTENIMIENTO DE PARQUES, JARDINES Y AREAS VERDES.

1.-Objetivo.

Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar el servicio de Parques, Jardines y Áreas Verdes en las calles, barrios, avenidas y espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica de derecho privado o público, diferente del municipio, con el objeto de proporcionar la correcta poda de parques, jardines y áreas verdes, garantizando así la convivencia en un ambiente seguro y tranquilo.

2.-Alcance

Todo el territorio municipal.

3.-Referencia

Bando Municipal del Municipio de Capulhuac, art. 121. Reglamento Interno de la Unidad de Parques, Jardines y Áreas Verdes.

4.-Responsabilidades.

La Unidad de Parques, Jardines y Áreas Verdes es la unidad encargada de recibir y atender las solicitudes de poda, por parte de la población, brindando un servicio con eficacia, calidez, responsabilidad y de calidad, mejorando continuamente el compromiso con los habitantes del municipio.

Recibir y programar las solicitudes que haga la ciudadanía sobre la poda de parques, jardines y áreas verdes.

Dar mantenimiento preventivo y correctivo a toda el área verdea del municipio a fin de garantizar la correcta poda de escuelas, centros de salud y avenidas del municipio.

Dar mantenimiento al material utilizado a fin de garantizar su correcto funcionamiento.

Apoyar a los centros educativos que soliciten el apoyo en el mantenimiento de poda.

5.-Definiciones.

Parques, Jardines y Áreas Verdes.

- Servicio que consiste en dar mantenimiento de podas necesarias en los espacios públicos

y vialidades, de forma que se garantice la seguridad de peatones y vehículos

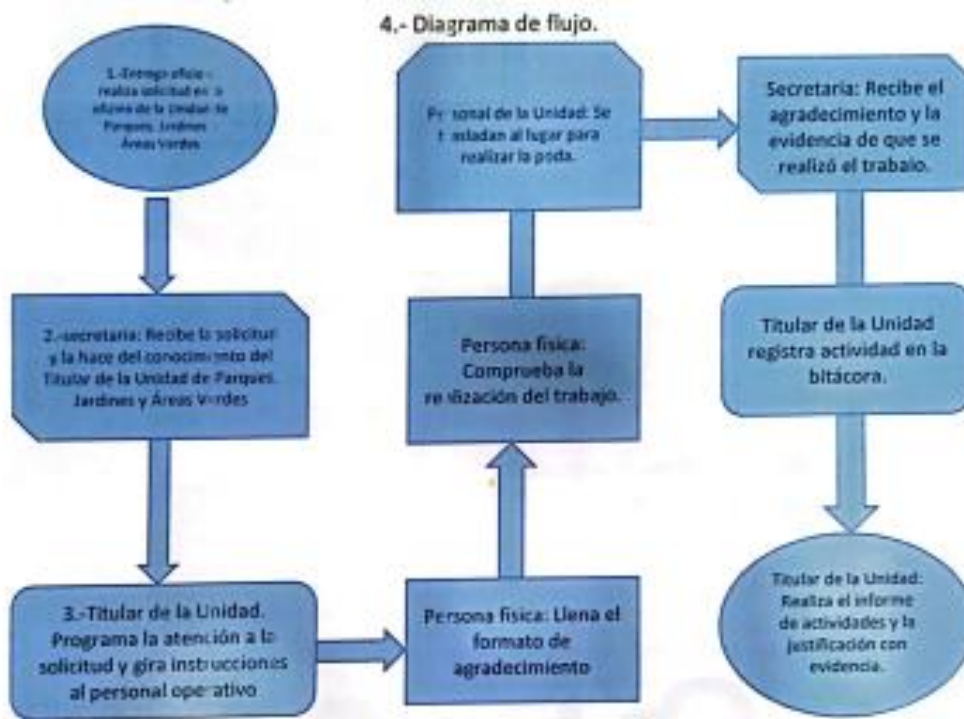
Lineamientos.

- Los ciudadanos tienen la facultad para realizar el reporte de poda.
- Las escuelas o instituciones públicas pueden acceder al servicio a través de un oficio dirigido a presidencia con copia para el encargado.
- Las solicitudes y oficios deben de presentarse de lunes a viernes en un horario de 9 de la mañana a 5 de la tarde.
- El personal de la unidad tiene la obligación de guiar a los ciudadanos en el correcto llenado de los formatos.
- La atención de las solicitudes y de oficios se hará en un plazo de 8 días hábiles.

3.2 Descripción de actividades.

Mantenimiento de Parques, Jardines y Áreas Verdes.		
Paso	Persona a cargo	Actividad
1	Persona física	Entrega oficio o realiza solicitud en la oficina de la Unidad de Parques, Jardines y Áreas Verdes.
2	Secretaria	Recibe la solicitud y la hace del conocimiento del titular de la Unidad.
3	Titular de la Unidad	Programa la atención a la solicitud y gira instrucciones al personal operativo para su mantenimiento.
4	Personal de la Unidad	Se trasladan al lugar para ejecutar el mantenimiento.
5	Persona Física	Comprueba la realización del trabajo realizado.
6	Persona Física	Llena el formato de agradecimiento, especificando el trabajo realizado.
7	Secretaria	Recibe el agradecimiento y la evidencia de que se realizó el trabajo.
8	Titular de la Unidad	Anota la actividad en la bitácora para su informe.
9	Titular de la Unidad	Realiza el informe de actividades y la justificación con evidencia.




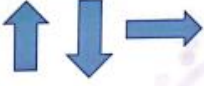
DIAGRAMAS DE FLUJOS



SIMBOLOGIA

UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE PARQUES, JARDINES Y ÁREAS VERDES

"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al 'Voto de las Mujeres en México.'"

5.- SIMBOLOGIA	
	Representa el inicio o fin del proceso.
	Representa la emisión de oficio o recibimiento de solicitud u oficio.
	Representa la ejecución de una tarea.
	Representa el flujo de actividades durante el proceso.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



Capulhuac México a _____

1.-Fecha día y fecha de cuando se realiza la solicitud

ASUNTO

2.-Nombre de quien solicita el servicio

PROFR. CASIMIRO EMMANUEL ALVARADO DIAZ
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE CAPULHUAC
P R E S E N T E :

3.-A quien domicilio en trabajo a realizar

El que suscribe C. _____
Vecino de la Calle _____
De la Comunidad de _____
Con número de teléfono _____
Solicito a Usted de la manera más atenta la _____

4.-Delegacion donde se ubica la obra

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para agradecer su atención y saludando cordialmente

ATENTAMENTE

Nombre y firma.

5.-Nombre y firma del solicitante

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

7.- FORMATO DE AGRADECIMIENTO.

1. Fecha en la que se realizó la poda.

Capulhuac México a _____

ASUNTO: AGRADECIMIENTO.

2. Nombre de quien recibió el servicio

PROFR. CASIMIRO EMMANUEL ALVARADO DIAZ
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE CAPULHUAC
PRESENTE :

El que suscribe C. _____
Vecino de la Calle _____
De la Comunidad de _____

3. Localidad donde se realizó el trabajo

Agradezco a Usted el apoyo por la poda que fue realizado y que consistió en _____

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para saludarlo cordialmente,

ATENTAMENTE

4. Anotar el trabajo realizado.

5. Nombre y firma de quien recibió el servicio

NOMBRE Y FIRMA

8.- Instructivo de llenado de formato de solicitud
Llenar con letra legible cada uno de los espacios del formato para la correcta ubicación de la poda y poder brindar un servicio óptimo.

- 1.-Anotar el día y fecha en que se efectúa la solicitud
- 2.-anotar el nombre de quien está solicitando el servicio
- 3.-anotar la ubicación exacta en donde se localiza la poda
- 4.-anotar la localidad donde se va a realizar la poda
- 5.-nombre y firma de quien lo solicita.

9.-Instructivo de llenado del formato de agradecimiento
Llenar con letra legible cada uno de los espacios del formato.

- 1.-Anotar el día y fecha en que se realizó la poda.
- 2.-anotar el nombre de quien recibió el servicio
- 3.-anotar la localidad exacta en donde se realizo el trabajo -
- 4.-anotar el trabajo realizado.
- 5.-nombre y firma de quien recibió el servicio.

ELABORO

C. GERMAN RÓDEA GUTIERREZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE PARQUES, JARDINES Y AREAS VERDES.



UNIDAD DE MANTENIMIENTO
DE PARQUES, JARDINES Y
ÁREAS VERDES

UNIDAD DE POTABILIZACIÓN, DRENAJE Y ALCANTARILLADO.

PRESENTACIÓN

Los Ciudadanos Capulhualquense exige un gobierno de cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos.

La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas de servicios públicos su prioridad. En este contexto, la Administración Pública Municipal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía.

La solidez y el buen desempeño de las áreas municipales tienen como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo.

El presente Manual de Procedimientos, documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.

La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de Unidad y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión de esta Unidad, dependiente de la Dirección de Servicios Públicos.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa.

OBJETIVO GENERAL

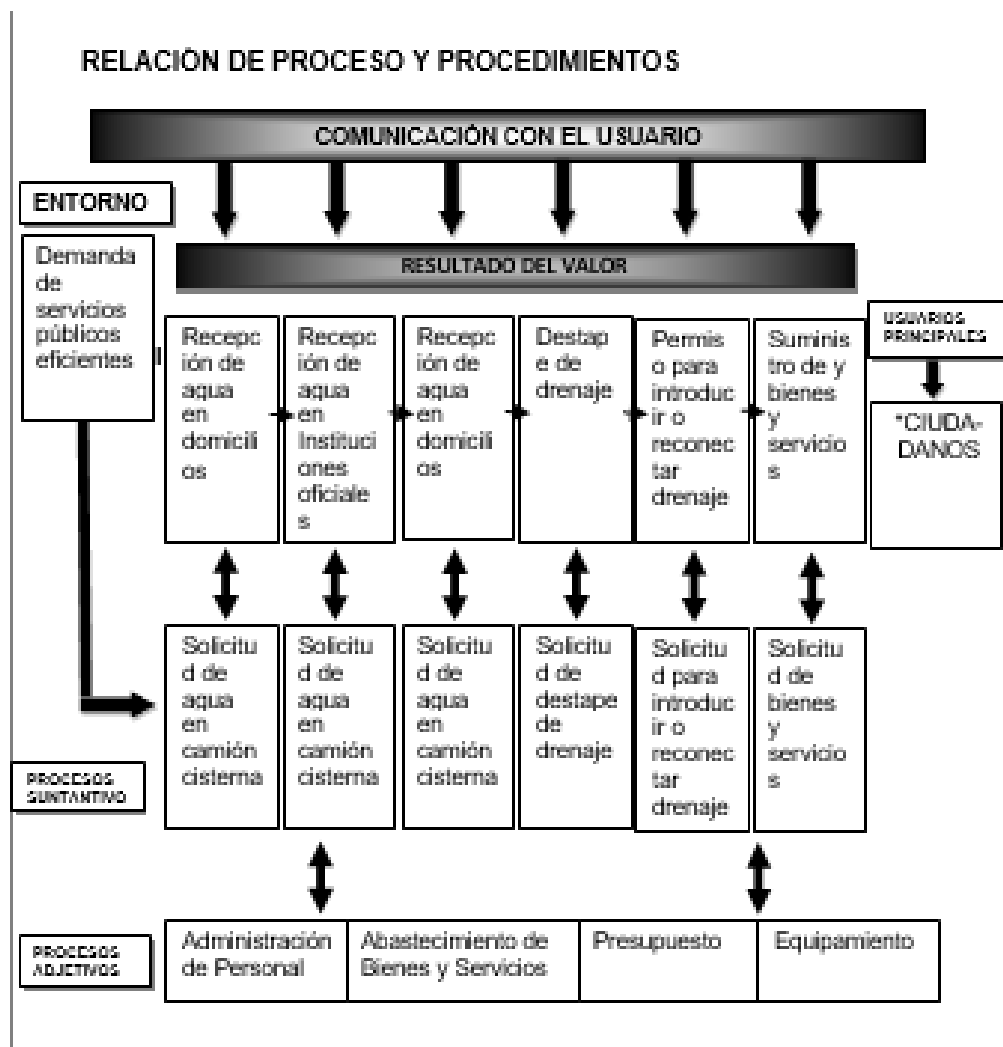
La obtención de un documento que sirva de control interno, el cual se crea para tener la información detallada, ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre los trámites, funciones y procedimientos de los distintos servicios que presta la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que proporciona la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado, mediante la formalización y estandarización de los métodos y sistemas de trabajo en un manual de procedimientos.

Emitir el documento oficial que acredite el legal uso de servicios públicos, a efecto de establecer orden en los servicios que presta el municipio.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

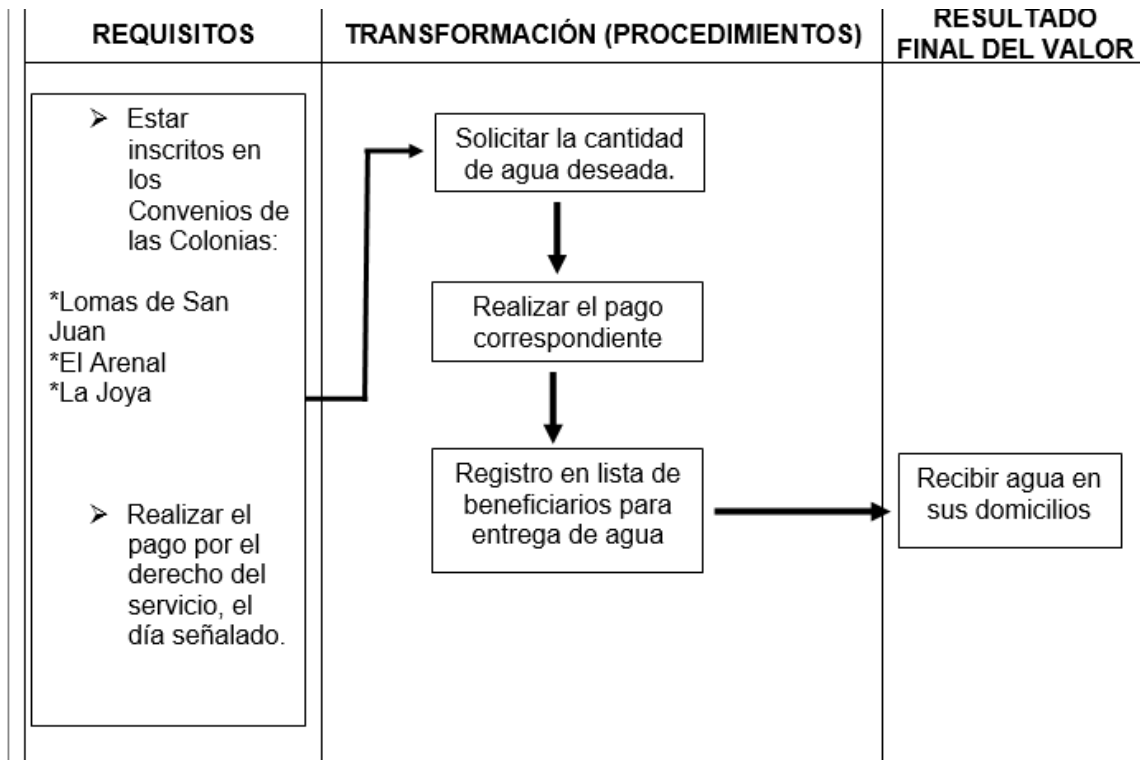
- 1.- Servicio de agua potable a Comunidades y Delegaciones del municipio que no cuentan con red de agua potable.
- 2.- Distribución de agua potable a Instituciones Públicas.
- 3.- Distribución de agua potable en servicio particular.
- 4.- Destape de drenaje particular.
- 5.- Introducción o Reconexión de drenaje



DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

SERVICIO DE AGUA POTABLE A COMUNIDADES Y DELEGACIONES DEL MUNICIPIO QUE NO CUENTAN CON RED DE AGUA POTABLE.

Objetivo: que los ciudadanos cuenten con agua potable en sus domicilios.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

SOLICITUD DEL CIUDADANO PARA QUE SE ABASTEZCA DE AGUA POTABLE CON LA PIPA, EN SUS DOMICILIOS.

OBJETIVO

Mantener el suministro de agua, para que, los ciudadanos que no cuentan con red de agua potable y que estén inscritos en los Convenios de las Colonias, puedan contar con agua potable en sus domicilios.

ALCANCE

Aplica para el personal administrativo y operativo que se encuentra asignado a la pipa, para el reparto de agua potable, de la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.

Se excluye al personal del Ayuntamiento que no se encuentra asignado a la Unidad de Potabilización.

REFERENCIAS

Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 18 de la Constitución del Estado Libre y Soberano de México.

Artículos 11 fracción IV, 12 fracción VI, 44 fracciones I, III, VI, VII y IX, 45 fracciones I, V, y VI, 60, 61, fracción I de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios.

Artículo 80 fracciones III y XI; 131, 132 y 133 del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

Artículo 19, 31 fracción II, 129 fracción II Y 131 del Código Financiero del Estado de México.

RESPONSABILIDADES

La Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado, es la responsable de proporcionar el servicio de agua a los Ciudadanos que no cuentan con red de agua potable.

La Titular de la Unidad deberá:

Elaborar los Convenios anuales, para la prestación del servicio de agua en pipa a los ciudadanos que no cuentan con red de agua potable, contando con el visto bueno del Presidente Municipal, la Síndico y el Secretario del Ayuntamiento en conjunto con los Representantes de cada Colonia.

La secretaria dará atención a los ciudadanos que están inscritos en los Convenios, elaborará la orden del pago, y realizará la lista de beneficiarios que recibirán el agua semanal o quincenalmente según sea el caso.

El operador de la pipa, abastecerá de agua potable a los ciudadanos, que realizaron el pago en tiempo y forma.

DEFINICIONES

Procedimiento:	Sucesión cronológica de operaciones conectadas entre sí, que tiene por objeto la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnologías, y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.
Diagramas:	Modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento, mediante el uso de símbolos básicos o dibujos y recuadros con texto.
Proceso:	Conjunto ordenado de etapas o fases de un evento en evolución con características de acción concatenada, dinámica y progresiva, que concluye con la obtención de un resultado
Orden de pago:	Documento fiscal, oficial para realizar el pago de servicios.
Convenio:	Documento legal, con reglas claras y precisas para la prestación del servicio a ciudadanos.
Lista de beneficiarios:	Listado que contiene el nombre de los ciudadanos que pueden gozar del servicio.

INSUMOS

Para la prestación del servicio:

Camión Cisterna
Agua
Diésel
Manguera
Bomba de agua
Gasolina

Para asistencia personalizada:

Deberá acudir a la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado, para resolver las dudas que se presenten en el proceso.

RESULTADO

Para la prestación del servicio:

El personal de la Unidad, que le toca proporcionar este servicio, sabe cuál es su deber, para cumplir en tiempo y forma con su encargo, para eficiente el servicio.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



Este procedimiento no se relaciona con otros servicios.

POLÍTICAS

La prestación del servicio de subsidio de agua potable se prestará exclusivamente, a los ciudadanos que se encuentren inscritos en los Convenio, y que cumplan con los requisitos establecidos para la prestación del servicio.

Los Representantes de las Colonias beneficiadas, no podrán incluir nuevos beneficiarios para la prestación del servicio, salvo previo estudio en caso de que algún beneficiario cause baja del Convenio.

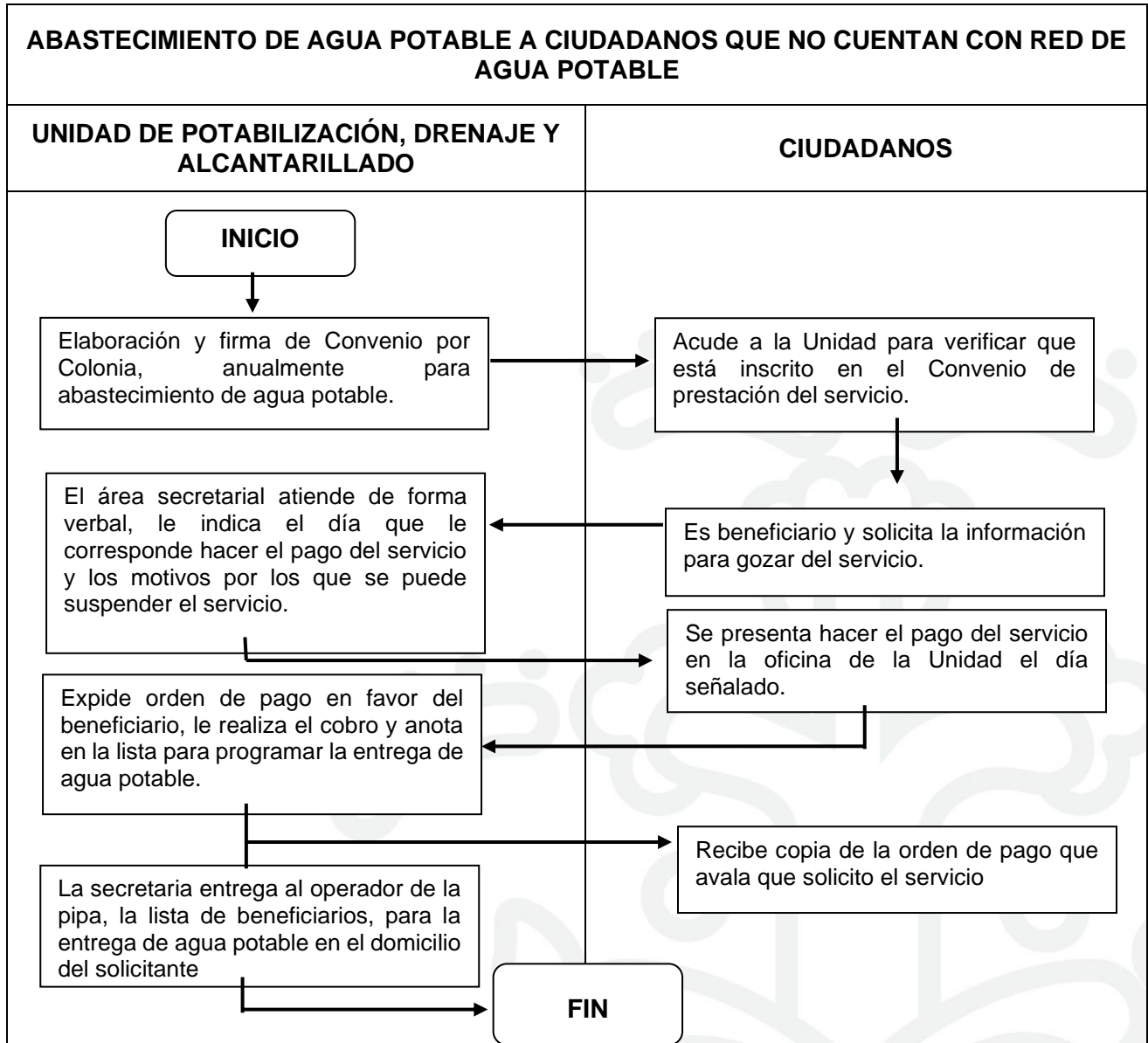
La prestación del servicio, es exclusiva de la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado; por lo que no se está permitido la intervención de ninguna área del Ayuntamiento.

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: ABASTO DE AGUA POTABLE, A LOS CIUDADANOS QUE NO CUENTAN CON RED DE AGUA.

No	PERSONAL QUE ATIENDE/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.	Elabora el Convenio en el mes de enero, que incluye la lista de beneficiarios por Colonia.
2	Ciudadano	Acude a la Unidad para verificar que esté inscrito en el Convenio de prestación del servicio.
3	Ciudadano	Es beneficiario: solicita la información en la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado para gozar del servicio
4	Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.	Atiende, de forma verbal le informa del día que le toca realizar el pago por su servicio, y los motivos por lo que se podría suspender el servicio.
5	Ciudadano	Se presente hacer el pago de agua, el día señalado en la oficina de la Unidad.
6	Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.	Expide orden de pago en favor del beneficiario, le realiza el cobro y anota en la lista para programar la entrega del agua potable.
7	Ciudadano	Recibe copia de la orden de pago, que avala que solicito el servicio y le será suministrada el agua potable posteriormente y se retira.
8	Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.	La secretaria entrega al operador de la pipa, la lista de beneficiarios, para la entrega de agua potable en el domicilio del solicitante. Fin del servicio.

DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

Número de beneficiarios que solicitan el servicio

$$\frac{\text{Número de beneficiarios que solicitan el servicio}}{\text{Número de beneficiarios que reciben el servicio}} = \text{Porcentaje de beneficiarios satisfechos con el servicio}$$





Registro de evidencias:

- Órdenes de pago de los solicitantes del servicio.
- Lista de beneficiarios que avalan con su firma la recepción del servicio solicitado.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

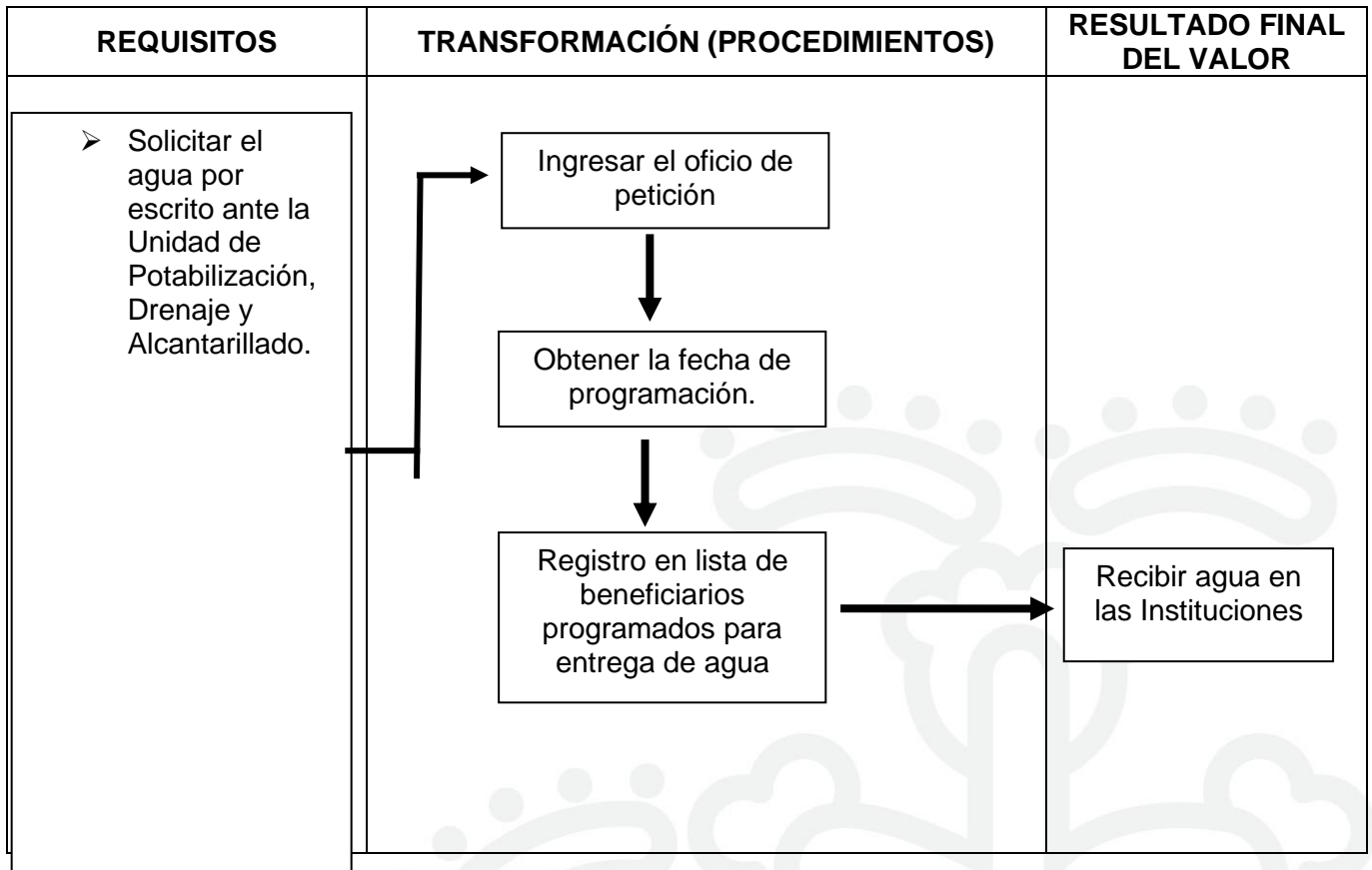
No se requieren formatos para realizar este trámite.

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Determina el final del procedimiento

Distribución de agua potable a Instituciones Públicas.

Objetivo: Las Instituciones oficiales cuenten con agua potable, para seguir brindando servicio a la ciudadanía.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

SOLICITUD DE AGUA POTABLE PARA INSTITUCIONES PÚBLICAS

OBJETIVO

Mantener el suministro de agua, para que, las Instituciones que por alguna razón no cuenten con agua potable puedan seguir dando atención a los ciudadanos.

ALCANCE

Aplica para el personal administrativo y operativo que se encuentra asignado a la pipa, para el reparto de agua potable, de la Unidad de Potabilización, Drenaje y

Alcantarillado.

Se excluye al personal del Ayuntamiento que no se encuentra asignado a la Unidad.

REFERENCIAS

Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 18 de la Constitución del Estado Libre y Soberano de México.

Artículos 11 fracción IV, 12 fracción VI, 44 fracciones I, III, VI, VII y IX, 45 fracciones I, V, y VI, 60, 61, fracción I de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios.

Artículo 80 fracciones III y XI; 131, 132 y 133 del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

Artículo 19, 31 fracción II, 129 fracción II Y 131 del Código Financiero del Estado de México.

RESPONSABILIDADES

La Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado, es la responsable de proporcionar el servicio de agua a las Instituciones que por alguna razón no cuentan con agua potable.

La Titular de la Unidad deberá:

- Recibir las solicitudes por escrito de las Instituciones oficiales del Ayuntamiento que requieran el servicio.
- La secretaria dará atención a los ciudadanos que requieran el servicio y realizará la lista de beneficiarios que se programara para recibir el agua en las Instituciones
- El operador de la pipa abastecerá de agua potable a las Instituciones, que solicitaron el servicio.

DEFINICIONES

Procedimiento:	<p>Sucesión cronológica de operaciones conectadas entre sí, que tiene por objeto la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.</p> <p>Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnologías, y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.</p>
Diagramas:	Modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento, mediante el uso de símbolos básicos o dibujos y recuadros con texto.
Proceso:	Conjunto ordenado de etapas o fases de un evento en evolución con características de acción concatenada, dinámica y progresiva, que concluye con la obtención de un resultado
Lista de beneficiarios:	Listado que contiene el nombre de las Instituciones que recibirán el servicio.

INSUMOS

Para la prestación del servicio:

- ❖ Camión Cisterna
- ❖ Agua
- ❖ Diésel
- ❖ Manguera
- ❖ Bomba de agua
- ❖ Gasolina

Para asistencia personalizada:

Deberá acudir a la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado, para resolver las dudas que se presenten en el proceso.

RESULTADO

Para la prestación del servicio

El personal de la Unidad, que le toca proporcionar este servicio, sabe cuál es su deber, para cumplir en tiempo y forma con su encargo, para eficientar el servicio.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Este procedimiento no se relaciona con otros servicios.

POLÍTICAS

La prestación del servicio se prestará exclusivamente, a las Instituciones oficiales que solicitaron el servicio por escrito.

La prestación del servicio es exclusiva de la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado; por lo que no se está permitido la intervención de ninguna área del Ayuntamiento.

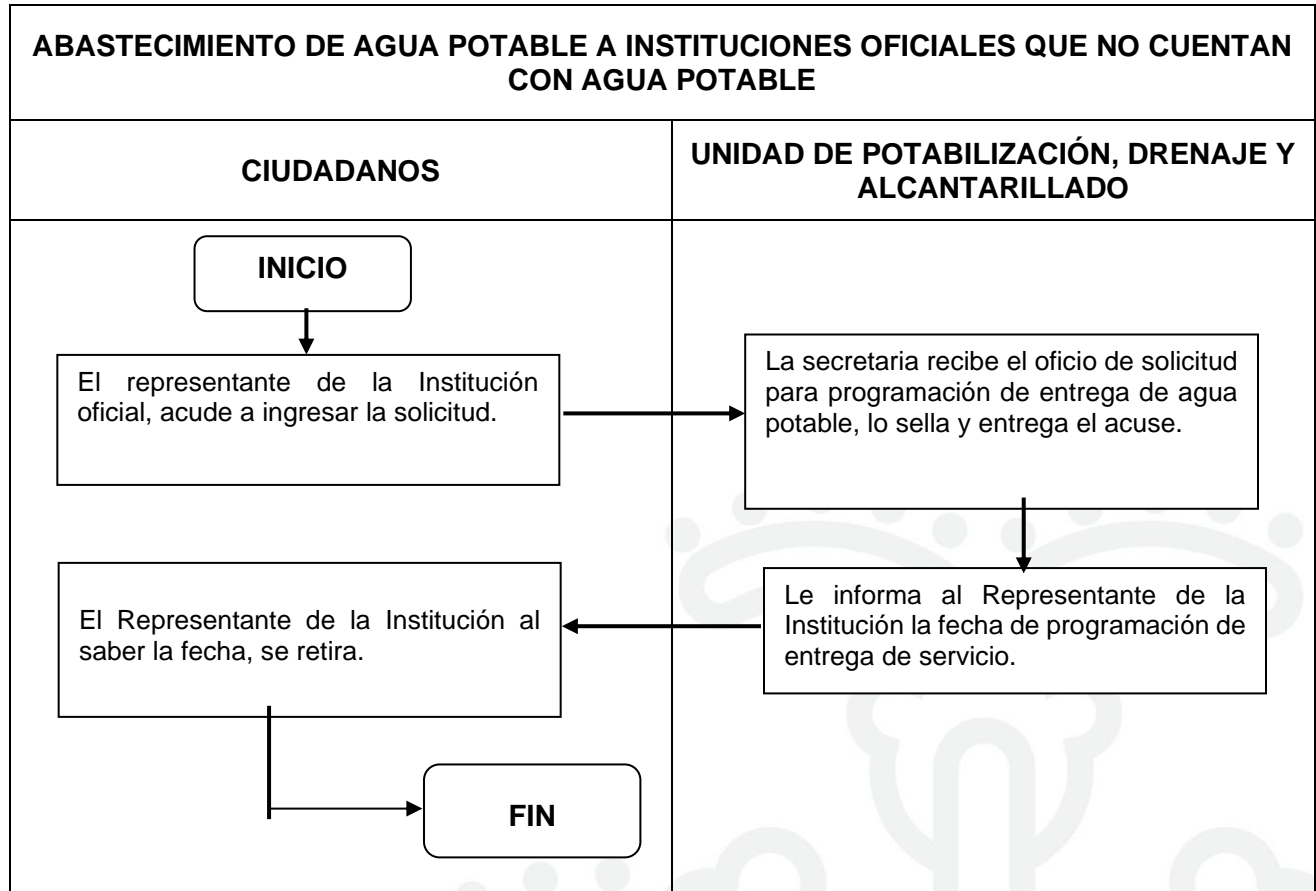
DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: ABASTO DE AGUA POTABLE, A INSTITUCIONES OFICIALES QUE NO CUENTAN CON AGUA.

No	PERSONAL QUE ATIENDE/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Representante de la Institución oficial.	Acude a la Unidad a ingresar el oficio de solicitud para la prestación del servicio.
2	Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.	Atiende de forma verbal, entrega acuse de recibido de petición y le informa del día que se puede programar la entrega del servicio.
3	Representante de la Institución oficial.	Es informado de la fecha de programación de entrega del servicio y se retira.

4	Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.	La secretaria entrega al operador de la pipa, la lista con el nombre de la Institución a la que se abastecerá de agua potable. Fin del servicio.
---	---	---

DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

Número de beneficiarios que solicitan el servicio

Número de beneficiarios que reciben el servicio

=

Porcentaje de beneficiarios satisfechos con el servicio





Registro de evidencias:

- Oficios de solicitud de servicio.
- Lista de beneficiarios que avalan con su firma la recepción del servicio solicitado.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No se requieren formatos para realizar este trámite.

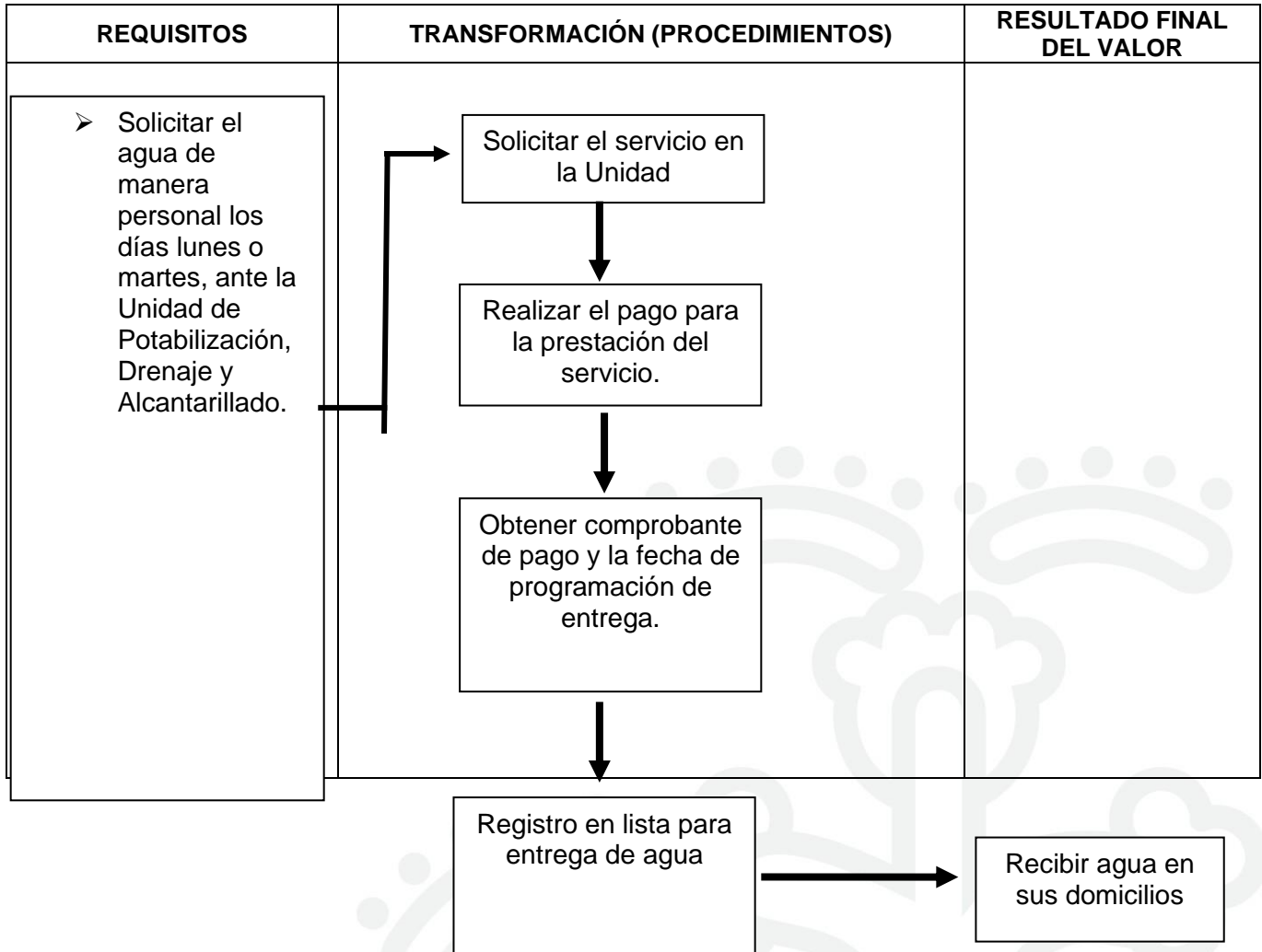
SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Determina el final del procedimiento

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

Distribución de agua potable en servicios particulares.

Objetivo: Abastecer de agua potable los ciudadanos que requieran el servicio.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

SOLICITUD DE AGUA POTABLE EN SERVICIO PARTICULAR

OBJETIVO

Abastecer de agua potable, a los ciudadanos que requieren un servicio particular.

ALCANCE

Aplica para el personal administrativo y operativo que se encuentra asignado a la pipa, para el reparto de agua potable, de la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.

Se excluye al personal del Ayuntamiento que no se encuentra asignado a la Unidad.

REFERENCIAS

Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 18 de la Constitución del Estado Libre y Soberano de México.

Artículos 11fracción IV, 12 fracción VI, 44 fracciones I, III, VI, VII y IX, 45 fracciones I, V, y VI, 60, 61, fracción I de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios.

Artículo 80 fracciones III y XI; 131, 132 y 133 del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

Artículo 19, 31 fracción II, 129 fracción II Y 131 del Código Financiero del Estado de México.

RESPONSABILIDADES

La Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado, es la responsable de proporcionar el servicio de agua a los ciudadanos que requieren un servicio particular.

La Titular de la Unidad deberá:

Atender las necesidades del servicio de los ciudadanos.

La secretaria dará atención a los ciudadanos que requieran el servicio y realizará la lista de solicitantes que se programara para recibir el agua en sus domicilios particulares.

El operador de la pipa abastecerá de agua potable a los ciudadanos que lo solicitaron.

DEFINICIONES

Procedimiento:	<p>Sucesión cronológica de operaciones conectadas entre sí, que tiene por objeto la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.</p> <p>Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnologías, y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.</p>
Diagramas:	<p>Modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento, mediante el uso de símbolos básicos o dibujos y recuadros con texto.</p>

Proceso:	Conjunto ordenado de etapas o fases de un evento en evolución con características de acción concatenada, dinámica y progresiva, que concluye con la obtención de un resultado
Orden de pago:	Documento fiscal, oficial para realizar el pago de servicios.
Lista de beneficiarios:	Listado que contiene el nombre de los ciudadanos que recibirán el servicio.

INSUMOS

Para la prestación del servicio

- ❖ Camión Cisterna
- ❖ Agua
- ❖ Diésel
- ❖ Manguera
- ❖ Bomba de agua
- ❖ Gasolina

Para asistencia personalizada:

Deberá acudir a la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado, para resolver las dudas que se presenten en el proceso.

RESULTADO

Para la prestación del servicio:

El personal de la Unidad, que le toca proporcionar este servicio, sabe cuál es su deber, para cumplir en tiempo y forma con su encargo, para eficiente el servicio.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Este procedimiento no se relaciona con otros servicios.

POLÍTICAS

La prestación del servicio se prestará exclusivamente, a los ciudadanos que lo solicitaron y realizaron el pago por el servicio.

La prestación del servicio es exclusiva de la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado; por lo que no se está permitido la intervención de ninguna área del Ayuntamiento.

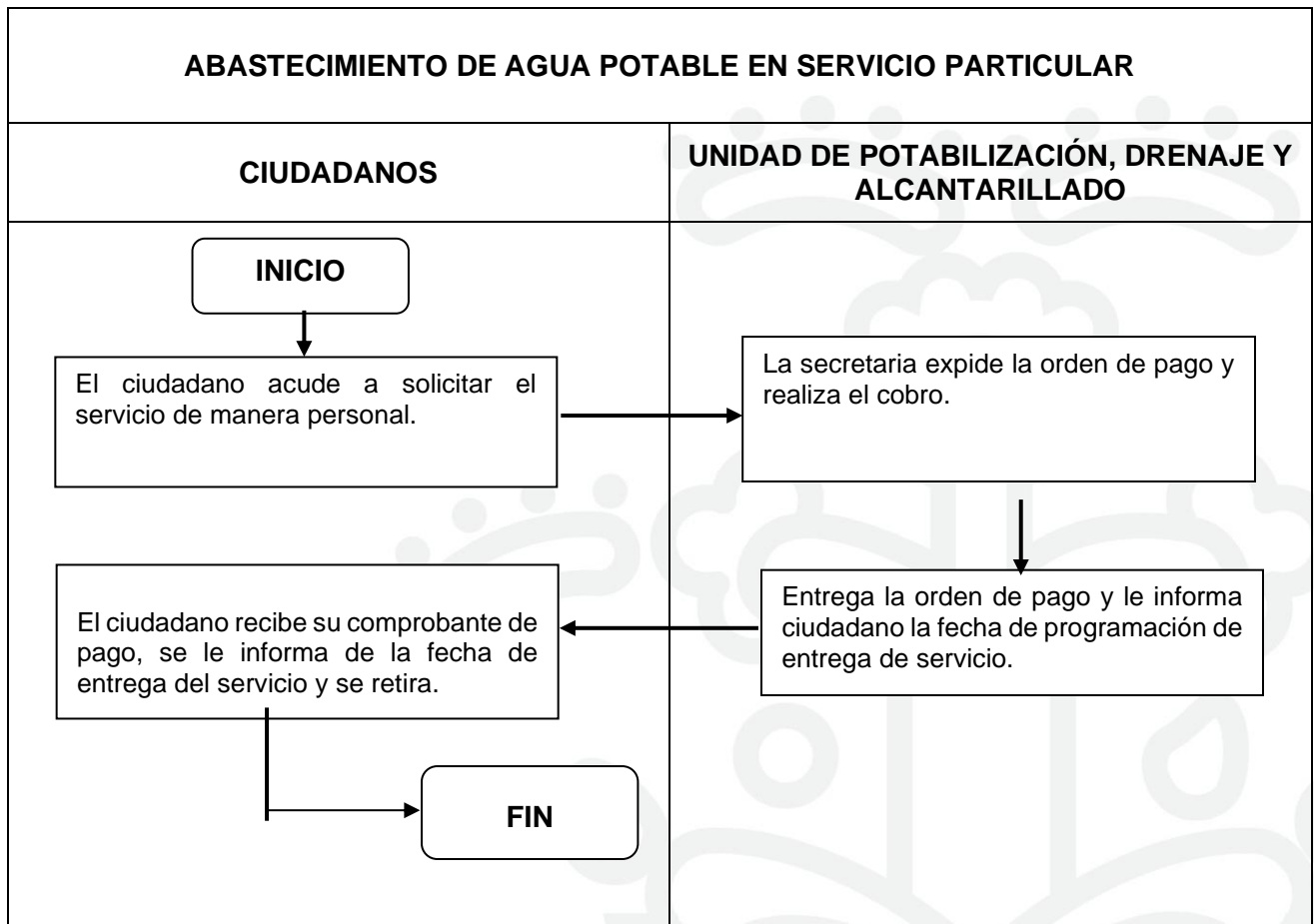
DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: ABASTO DE AGUA POTABLE, EN SERVICIO PARTICULAR.

No	PERSONAL QUE ATIENDE/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Acude a la Unidad a solicitar el servicio de manera personal.

2	Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.	Atiende de forma verbal, expide la orden de pago y realiza el cobro.
3	Ciudadano	Recibe su orden de pago y se informa el día de programación para entrega de agua potable.
4	Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.	La secretaria entrega al operador de la pipa, la lista con el nombre de los ciudadanos que recibirán el servicio. Fin del servicio.

DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

Número de beneficiarios que solicitan el servicio

Número de beneficiarios que reciben el servicio

=

Porcentaje de beneficiarios satisfechos con el servicio


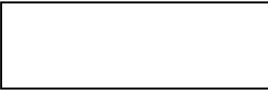


Registro de evidencias:

- Órdenes de pago de servicio.
- Lista de ciudadanos que avalan con su firma la recepción del servicio solicitado.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

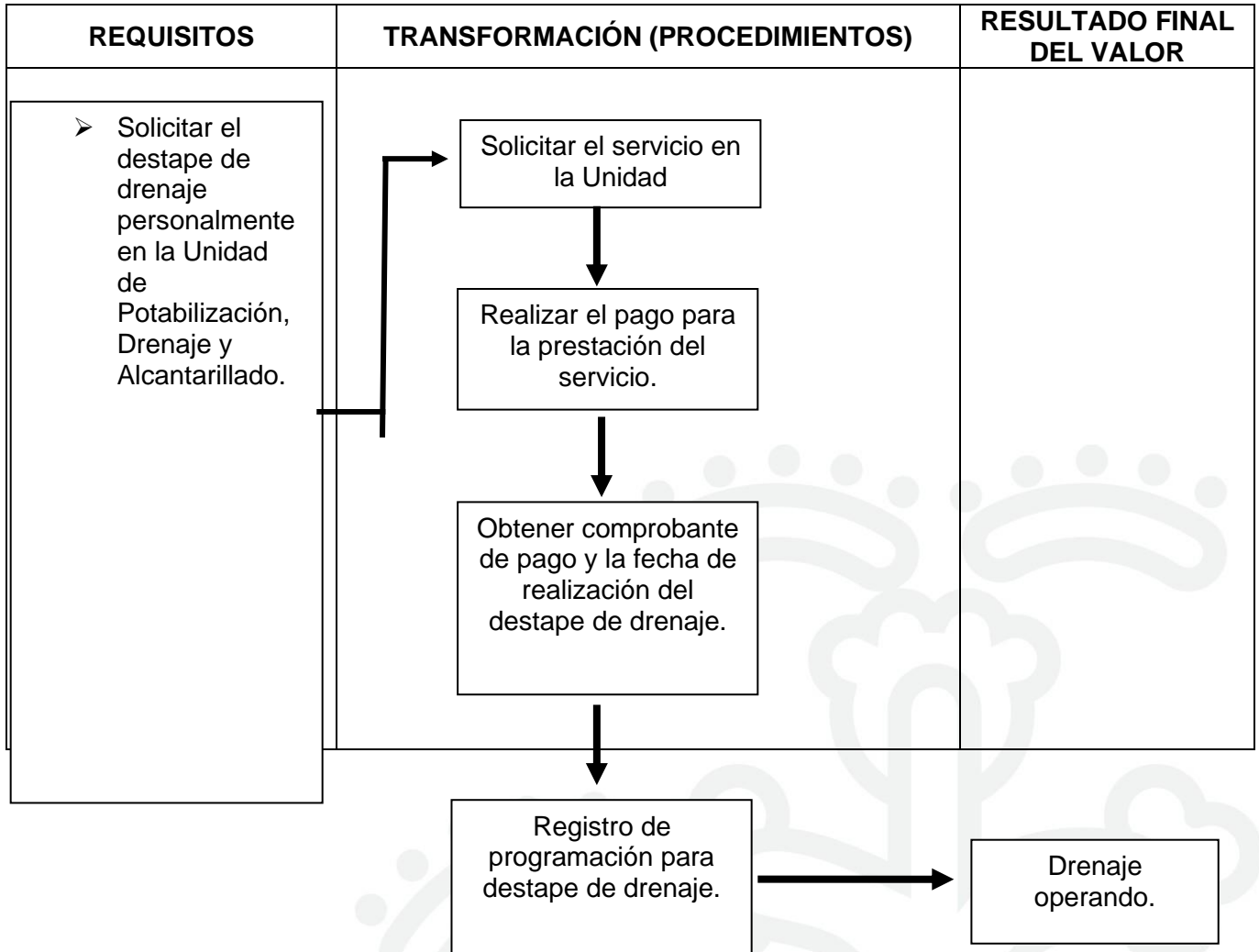
No se requieren formatos para realizar este trámite.

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Determina el final del procedimiento

Destape de drenaje particular.

Objetivo: Que el ciudadano pueda hacer uso de su drenaje evitando un problema de salud.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

DESTAPE DE DRENAJE PARTICULAR

OBJETIVO

Que el ciudadano pueda hacer uso de su drenaje, para evitar posibles contingencias sanitarias.

ALCANCE

Aplica para el personal administrativo y operativo que se encuentra asignado Cuadrilla de Drenaje, para el destape de drenajes, de la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.

Se excluye al personal del Ayuntamiento que no se encuentra asignado a la Unidad.

REFERENCIAS

Artículo 115 fracción III y 116 fracción VII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 18 párrafo 5 de la Constitución del Estado Libre y Soberano de México.

Artículos 44 fracciones XI, 51, 61 fracción II, 68 fracción I, 79 fracción I, 80 fracciones II, III, y IV de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios.

Artículo 80 fracciones VI y VIII del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

Artículo 19, 129 fracción III y XII del Código Financiero del Estado de México.

RESPONSABILIDADES

La Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado, es la responsable de proporcionar el servicio de destape de drenajes particulares a los ciudadanos que requieren el servicio.

La Titular de la Unidad deberá:

- Atender las necesidades del servicio de los ciudadanos.
- La secretaria dará atención a los ciudadanos que requieran el servicio y programará la fecha para el destape del drenaje.
- La Cuadrilla de Drenaje, acudirá al domicilio del ciudadano que solicito el servicio.

DEFINICIONES

Procedimiento:	<p>Sucesión cronológica de operaciones conectadas entre sí, que tiene por objeto la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.</p> <p>Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso</p>
----------------	---

	de recursos materiales y tecnologías, y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.
Diagramas:	Modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento, mediante el uso de símbolos básicos o dibujos y recuadros con texto.
Proceso:	Conjunto ordenado de etapas o fases de un evento en evolución con características de acción concatenada, dinámica y progresiva, que concluye con la obtención de un resultado
Orden de pago:	Documento fiscal, oficial para realizar el pago de servicios.

INSUMOS

Para la prestación del servicio:

- ❖ Carretilla
- ❖ Herramienta
- ❖ Conos de señalización
- ❖ Varillas aceradas

Para asistencia personalizada:

Deberá acudir a la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado, para resolver las dudas que se presenten en el proceso.

RESULTADO

Para la prestación del servicio:

El personal de la Unidad, que le toca proporcionar este servicio, sabe cuál es su deber, para cumplir en tiempo y forma con su encargo, para eficiente el servicio.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Este procedimiento no se relaciona con otros servicios.

POLÍTICAS

La prestación del servicio se prestará exclusivamente, los ciudadanos que realizaron el pago por el servicio.

La prestación del servicio es exclusiva de la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado; por lo que no se está permitido la intervención de ninguna área del Ayuntamiento.

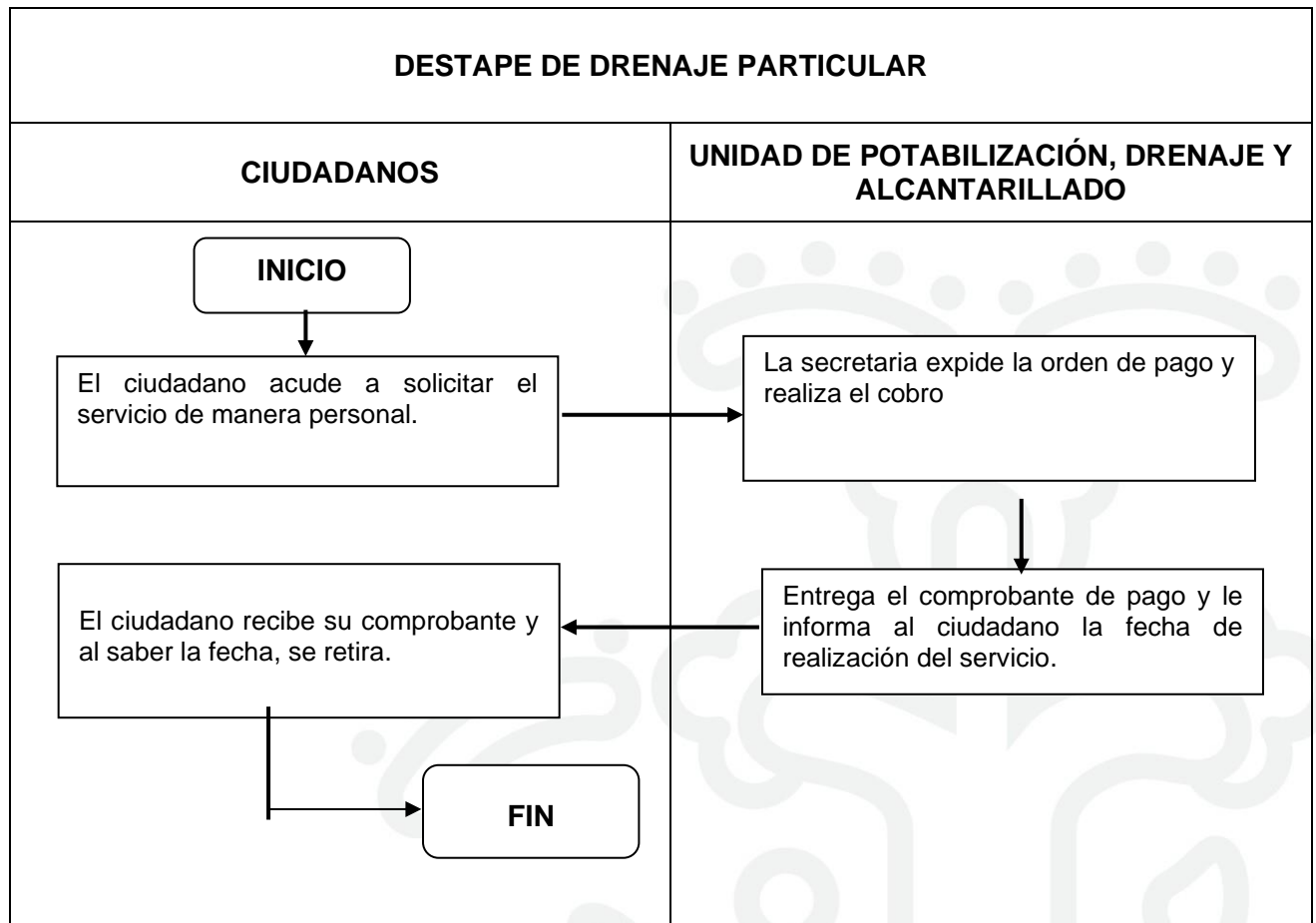
DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: DESTAPE DE DRENAJE PARTICULAR

No	PERSONAL QUE ATIENDE/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Acude a la Unidad a solicitar el servicio de manera personal.
2	Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.	Atiende de forma verbal, expide la orden de pago y realiza el cobro.

3	Ciudadano	Recibe su orden de pago y se informa el día de programación para destape de drenaje.
4	Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.	La secretaria informa a la Cuadrilla de Drenaje, el nombre del ciudadano y su domicilio para dar el servicio. Fin del servicio.

DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

Número de beneficiarios que solicitan el servicio

$$\frac{\text{Número de beneficiarios que solicitan el servicio}}{\text{Número de beneficiarios que reciben el servicio}} = \text{Porcentaje de beneficiarios satisfechos con el servicio}$$




Registro de evidencias:

- Órdenes de pago de servicio.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

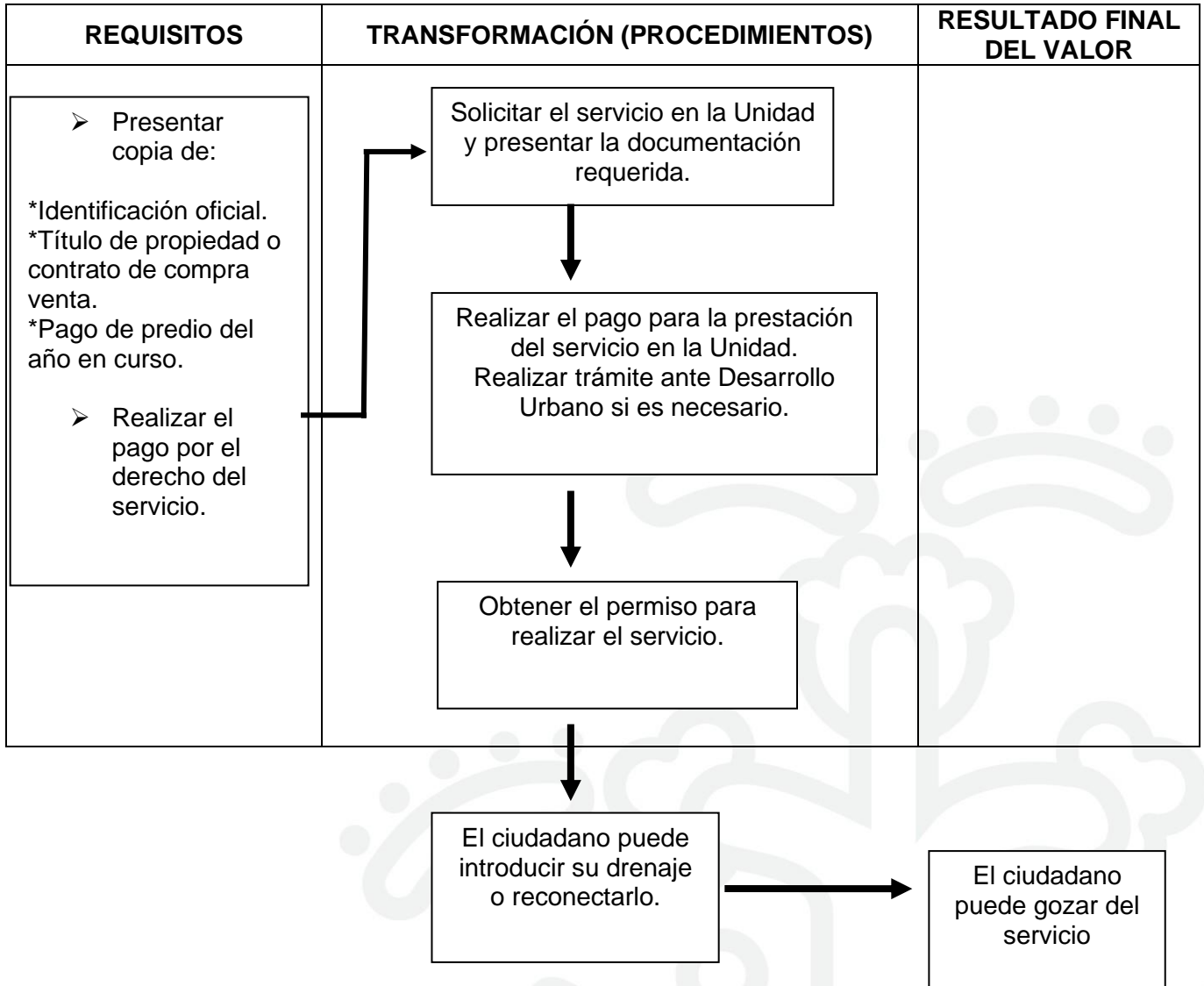
No se requieren formatos para realizar este trámite.

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Determina el final del procedimiento

Introducción o Reconexión de drenaje.

Objetivo: Que el ciudadano que no cuente con el servicio de drenaje pueda acceder a él y quienes tienen drenaje, pero está dañado, puedan repararlo.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

INTRODUCCIÓN O RECONEXIÓN DE DRENAJE

OBJETIVO

Que el ciudadano que no cuenta con el servicio lo pueda obtener o reparar según sea el caso.

ALCANCE

Aplica para el personal administrativo y operativo que se encuentra asignado Cuadrilla de Drenaje, de la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado. Se excluye al personal del Ayuntamiento que no se encuentra asignado a la Unidad.

REFERENCIAS

Artículo 115 fracción III y 116 fracción VII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 18 párrafo 5 de la Constitución del Estado Libre y Soberano de México.

Artículos 44 fracciones XI, 51, 61 fracción II, 68 fracción I, 79 fracción II, 80 fracciones II, III, y IV de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios.

Artículo 80 fracciones VI y VIII del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

Artículo 19, 129 fracción III y XII del Código Financiero del Estado de México.

RESPONSABILIDADES

La Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado, es la responsable de realizar el trámite de Introducción o Reconexión de drenaje.

La Titular de la Unidad deberá:

- Atender las necesidades del servicio de los ciudadanos.
- La secretaria dará atención a los ciudadanos que requieran el servicio y programará la fecha para entregar el permiso para acceder a los servicios.
- La Cuadrilla de Drenaje, asesorará al ciudadano que solicito el servicio.

DEFINICIONES

Procedimiento:	<p>Sucesión cronológica de operaciones conectadas entre sí, que tiene por objeto la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.</p> <p>Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnologías, y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal,</p>
----------------	--

	oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.
Diagramas:	Modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento, mediante el uso de símbolos básicos o dibujos y recuadros con texto.
Proceso:	Conjunto ordenado de etapas o fases de un evento en evolución con características de acción concatenada, dinámica y progresiva, que concluye con la obtención de un resultado
Orden de pago:	Documento fiscal, oficial para realizar el pago de servicios.
Permiso:	Documento que avala al ciudadano para poder hacer uso del servicio.

INSUMOS

Para la prestación del servicio:

- ❖ Computadora
- ❖ Impresora
- ❖ Papel bond
- ❖ Sello institucional

Para asistencia personalizada:

Deberá acudir a la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado, para resolver las dudas que se presenten en el proceso.

RESULTADO

Para la prestación del servicio:

El personal de la Unidad, que le toca proporcionar este servicio, sabe cuál es su deber, para cumplir en tiempo y forma con su encargo, para eficiente el servicio.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Adicional al trámite que se realiza ante la Unidad para solicitar el servicio, el ciudadano debe realizar un trámite adicional ante la Dirección de Desarrollo Urbano para complementar el servicio.

POLÍTICAS

La prestación del servicio se prestará exclusivamente, a los ciudadanos que cumplieron con los requisitos y realizaron el pago por el servicio.

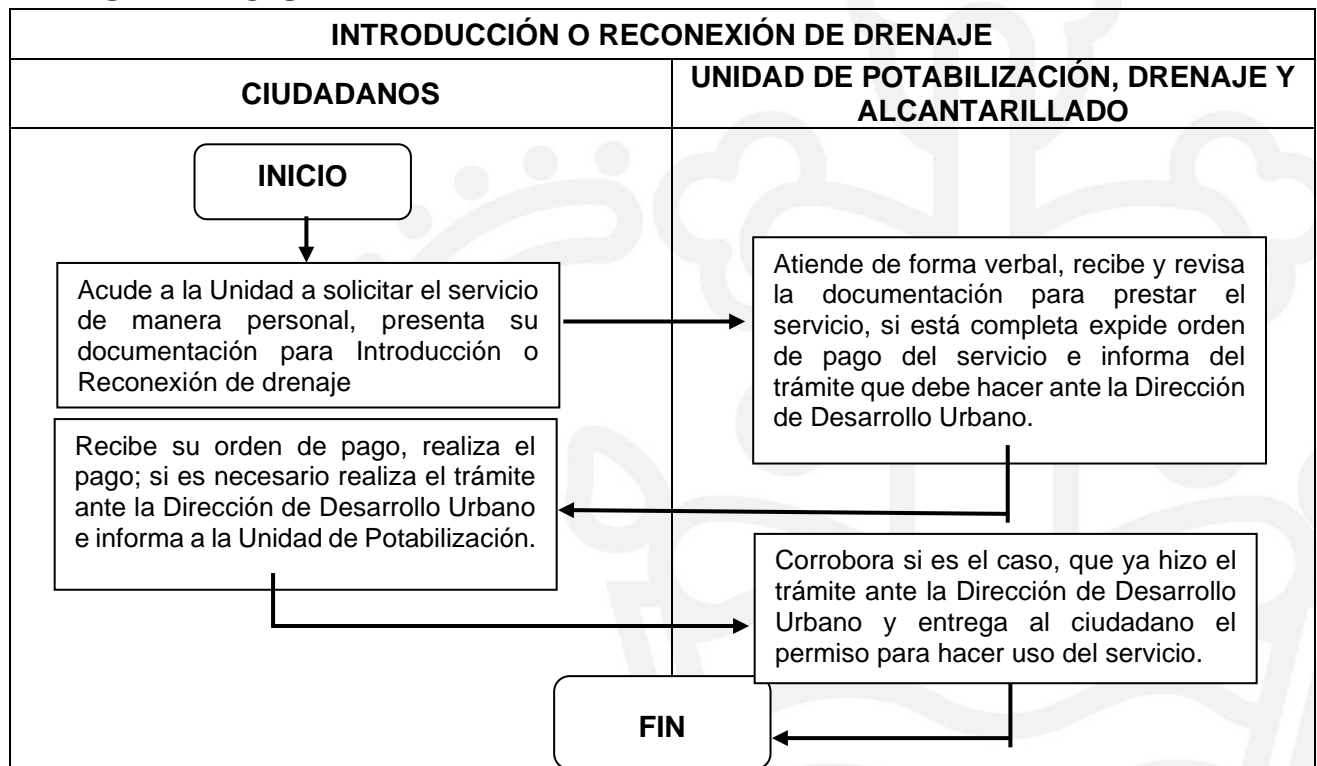
La prestación del servicio de Introducción y Reconexión de drenaje es exclusiva de la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado; por lo que no está permitido la intervención de ninguna área del Ayuntamiento.

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: Introducción o Reconexión de drenaje.

No	PERSONAL QUE ATIENDE/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Ciudadano	Acude a la Unidad a solicitar el servicio de manera personal, presenta su documentación para Introducción o Reconexión de drenaje.
2	Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.	Atiende de forma verbal, recibe y revisa la documentación para prestar el servicio, si está completa expide orden de pago del servicio e informa del trámite que debe hacer ante la Dirección de Desarrollo Urbano.
3	Ciudadano	Recibe su orden de pago, realiza el pago; si es necesario realiza el trámite ante la Dirección de Desarrollo Urbano e informa a la Unidad de Potabilización
4	Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.	Corroborar si es el caso, que ya hizo el trámite ante la Dirección de Desarrollo Urbano y entrega al ciudadano el permiso para hacer uso del servicio. Fin del servicio.

DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

Número de beneficiarios que solicitan el servicio

Número de beneficiarios que reciben el servicio

=

Porcentaje de beneficiarios satisfechos con el servicio



Registro de evidencias:

- Órdenes de pago de servicio.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

No se requieren formatos para realizar este trámite.

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Determina el final del procedimiento

DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de la Unidad de Potabilización, Drenaje y Alcantarillado.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Presidencia.
- 2.- Secretaría del Ayuntamiento.
- 3.- Unidad de Mejora Regulatoria.
- 4.- Dirección de Servicios Públicos.

IMCUFIDE

INTRODUCCION

LEY QUE CREA EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA FÍSICA Y DEPORTE DE CAPULHUAC.

El IMCUFIDE de Capulhuac es un Órgano Descentralizado Municipal encargado de convertir los objetivos, planes y programas en acciones y resultados concretos, encaminados a satisfacer las necesidades en materia de Cultura Física, Deporte y Recreación más apremiantes del municipio de Capulhuac.

Por ello, en el plan de desarrollo municipal del Ayuntamiento de Capulhuac, 2022 – 2024, se estableció como reto en esta administración, impulsar de manera significativa el fomento y promoción de la cultura física, deporte y recreación, atendiendo a todos los grupos sociales y deportivos, en sus diferentes razas, etnias, géneros, edades y circunstancias, que garantice la práctica organizada y sistemática de actividades encaminadas a la conservación de la salud y a su vez como un mecanismo de prevención. Para lograrlo se definieron cinco ejes rectores. En este sentido, es preciso que el IMCUFIDE de Capulhuac, revise sus trámites y servicios, a efecto de rediseñar y documentar los procesos de trabajo, medir y mejorar la calidad de los servicios, disminuir instancias de gestión, atender con oportunidad las solicitudes y demandas ciudadanas, hacer uso de las tecnologías con el uso de un correo institucional para disminuir tiempo y costos de traslado de los usuarios y también establecer las bases de coordinación entre el Estado y los Municipios para el funcionamiento de los Sistemas Anticorrupción.

El Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Capulhuac se regirá bajo los Principios rectores del Servicio Público: *legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, eficacia, equidad, transparencia, economía, integridad, competencia por mérito y rendición de cuentas, en los términos de las disposiciones legales aplicables*. Estas acciones contribuirán a que el vínculo sociedad-gobierno, estén obligados a crear y mantener condiciones estructurales y normativas que permitan el adecuado funcionamiento del Estado en su conjunto y la actuación ética y responsable de cada servidor público

ARGUMENTOS

- 1.- Definir los procedimientos de operación del IMCUFIDE de Capulhuac, así mismo tiene los siguientes objetivos:
- 2.- Establecer un mecanismo y bases de control que permitan facilitar, definir y supervisar las operaciones de esta Dirección.
- 3.- Agilizar el flujo de información y la toma de decisiones. 4.- Identificar y evaluar posibles mejoras en el proceso.
- 5.- Contar con documentación comprensible en la que se describen los procedimientos a seguir.
- 6.- Establecer, fomentar y llevar a cabo la inclusión de razas, etnias, edades, circunstancias y equidad de géneros.
- 7.- Establecer mecanismos de coordinación entre los diversos órganos de combate a la corrupción en el ámbito federal, estatal y municipal, esto con el fin de que se prevenga, investigue y sancione cualquier falta administrativa y los hechos de corrupción en que pudiera recaer algún servidor o servidora públicos
- 8.- El presente manual, deberá ser observado y aplicado por el personal adscrito a esta Dirección, por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, la Ley General del Sistema Nacional

Anticorrupción y por todas las dependencias con las que se tenga interacción.

9.- Hacer uso de las tecnologías (correo electrónico institucional) para disminuir tiempo y costo de traslado de los usuarios.

MARCO JURIDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Deporte.
- Constitución política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Cultura Física y Deporte del Estado de México.
- Ley que Crea el Organismo Público Descentralizado denominado Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Capulhuac
- Reglamento Interno del Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Capulhuac
- Bando municipal 2022-2024
- Código administrativo del Estado de México

PROCEDIMIENTO PARA LA ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA FISICA Y DEPORTE.

1. Organizar y administrar las instalaciones deportivas municipales de Capulhuac, con la finalidad de lograr su máximo aprovechamiento.
2. Ejecutar instrumentos de mantenimiento, remoción y creación de nuevas instalaciones deportivas.
3. Implementación de programas de activación física y recreación en el municipio de Capulhuac.
4. Promover la activación física como un instrumento que mejore la salud de la población del municipio de Capulhuac.
5. Asesorar a escuelas en programas de Activación física.
6. Ejecutar programas de fomento al deporte, diseñado planes para lograr un aumento significativo, en la práctica deportiva en la población de Capulhuac, México.
7. Dar apoyo a escuela del Deporte
8. Dar a conocer y poner en operación a los programas y acciones para la atención de personas con capacidades diferentes.
9. Operar los programas de deporte competitivo, representativos y asociados.
10. Gestionar los recursos y apoyos para los equipos representativos en competiciones oficiales y de promoción.
11. Establecer líneas de acción con las ligas deportivas sociales, que se encuentren dentro del municipio y ponerlas en práctica.
12. Establecer estrategias de colaboración con los dirigentes educativos, con la finalidad de coordinar los eventos de la olimpiada escolar.

13. Planeación e implementación en coordinación con instituciones públicas o privadas la infraestructura humana y material.
14. Diseño y operación de eventos deportivos magnos, con trascendencia regional, nacional e internacional.
15. Establecer el modo de operar nuevas instalaciones deportivas.
16. Implementar el uso de la tecnología (correo electrónico) para disminuir costos y tiempos de traslado a los usuarios.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTOS

Mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la población para contribuir a elevar su calidad de vida, mediante el incremento de la eficiencia de los procesos, la reducción de los tiempos de respuesta, la eliminación de requisitos innecesarios y el acercamiento de las instancias gestoras.

Haciendo uso de las tecnologías, hoy en día se puede decir que se está cumpliendo este proceso, ya que se implementó el uso de un correo electrónico, el cual sirve a los usuarios a hacer algún trámite o informarse de nuestros servicios por este medio, logrando reducir tiempo.

POLITICAS DE OPERACIÓN

Primera. Organización y administración de las instalaciones deportivas municipales.

Sera prioritario contar con una organización y administración de las instalaciones deportivas dependientes del Ayuntamiento de Capulhuac, en cuestión de mantenimiento, remoción y creación con el objetivo de brindar servicios de calidad. Crear reglamentación para los usos de las instalaciones ya mencionadas.

Segunda. Activación física y recreación

Este eje tiene como intención propiciar la activación del grueso de la población, desde las edades tempranas hasta la tercera edad, sin olvidar a la población de capacidades diferentes a través de eventos masivos en plazas públicas, unidades deportivas y agrupaciones sociales que lo soliciten. Asesoría a escuelas por medio de entrenadores deportivos certificados se brindara apoyo a maestros de clase directa de los diferentes niveles educativos, en materia de recreación, se plantearan actividades dentro de las instalaciones a cargo de este instituto, actividades que provoquen diversión, esparcimiento y distracción rompiendo con el estereotipo que provoca el trabajo y la propia vida cotidiana.

Tercera. Deporte competitivo, representativo y asociado.

Se plantea de la formación de ligas deportivas oficiales con los jugadores que conforman los centros de iniciación y de esta forma poder constatar los avances logrados en dichos centros, dar seguimiento a deportistas sobresalientes es otra acción de este eje, que dará atención a deportistas con talento y perspectiva, logrando metas importantes en el ámbito competitivo. El deporte asociado, será atendido por este sector y su forma de acción será crear convenios de interacción con el carácter de apoyo mutuo, entre ligas deportivas oficiales e IMCUFIDE Capulhuac.

Cuarta. Promoción, difusión y eventos especiales.

Este eje se subdivide en deporte preventivo y deporte de proyección municipal.

Lo referente a deporte preventivo, se entenderá a los jóvenes desintegrados socialmente, a través de eventos en las localidades y cabera municipal. Con la intención de dar atención a dichos jóvenes, también es atender al personal de la dirección de seguridad pública y protección civil, para un mejor desempeño de sus labores profesionales, así mismo, al personal del ayuntamiento de Capulhuac y

órganos descentralizados. Con respecto al deporte de proyección municipal, se propone programar y planear macro eventos con carácter municipal, estatal, nacional e internacional.

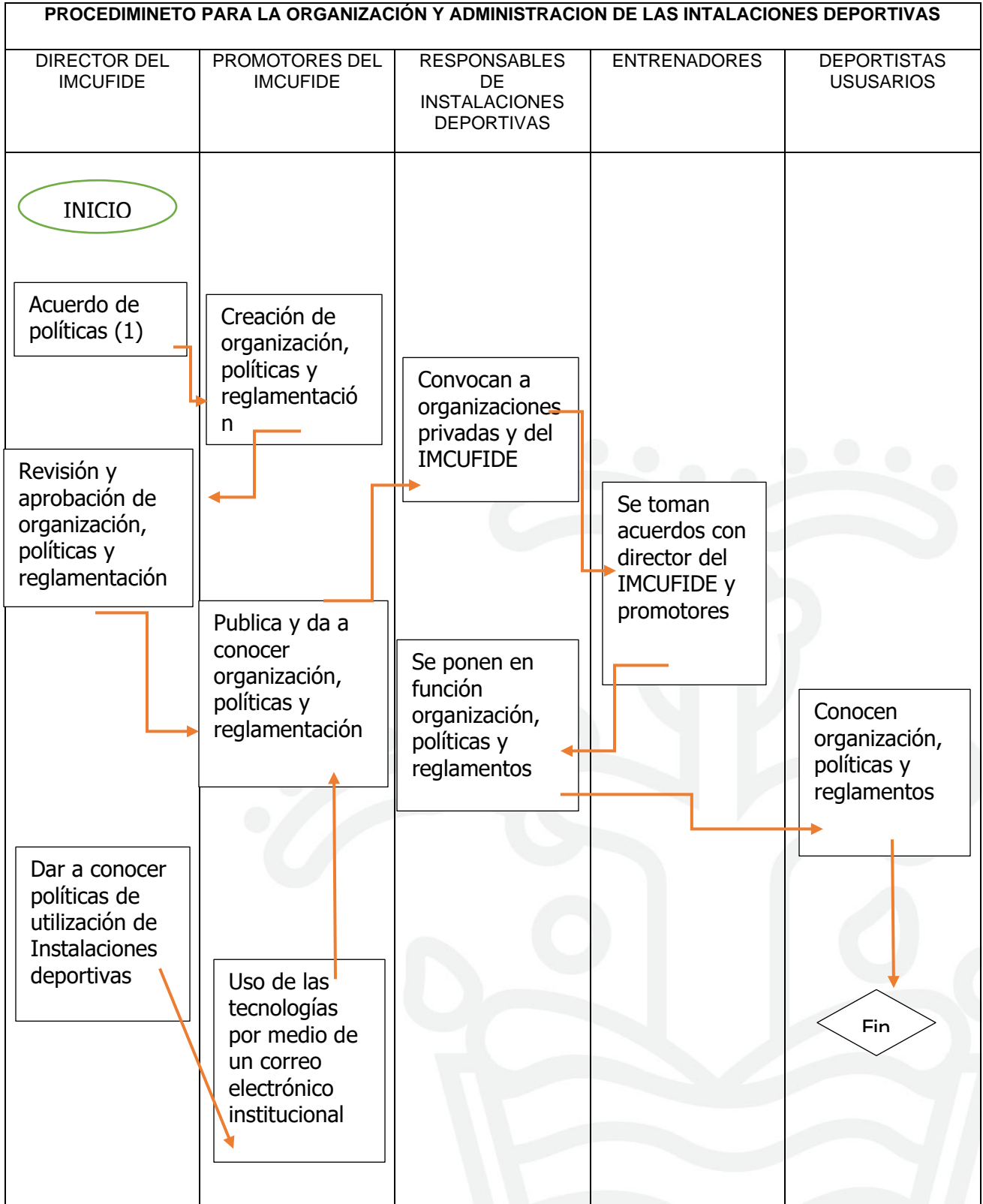
Quinta. Apoyo a eventos no programados.

Atender eventos o actividades fuera de lo programado a los ejes anteriores.

DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTALACIONES MUNICIPALES:

- 1.- El director del IMCUFIDE de Capulhuac, conjuntamente con los promotores de fomento al deporte y de cultura física, acuerden las políticas para la organización y administración de las instalaciones deportivas pertenecientes al municipio de Capulhuac.
- 2.- Los coordinadores de Fomento al deporte y Cultura Física, creen la organización, el proceso administrativo y la reglamentación para el uso de las instalaciones deportivas municipales, para dar atención a la población en general, así como a las organizaciones privadas que lo soliciten.
- 3.- Los coordinadores de Fomento al deporte y Cultura Física, regresan al Director del IMCUFIDE, dichas políticas para que sean aprobadas
- 4.- El director del IMCUFIDE de Capulhuac, regresa a los coordinadores las políticas y reglas para ser publicadas y dadas a conocer a los usuarios de las instalaciones deportivas municipales.
- 5.- Los responsables de las instalaciones deportivas municipales, convocan a reuniones a los dirigentes de las organizaciones sociales, que realizan actividades dentro de las instalaciones deportivas municipales para dar a conocer las nuevas políticas de uso.
- 6.- Instituciones privadas y usuarios del IMCUFIDE acuerdan con el director del IMCUFIDE y los promotores nuevos convenios.
- 7.- Los responsables de instalaciones deportivas municipales, ponen en funciones la organización, políticas y reglamentos.
- 8.- Los responsables de las instalaciones deportivas municipales, brindan el servicio de las tecnologías por medio de un correo institucional, para brindar un mejor servicio a distancia, reduciendo gastos y tiempos.



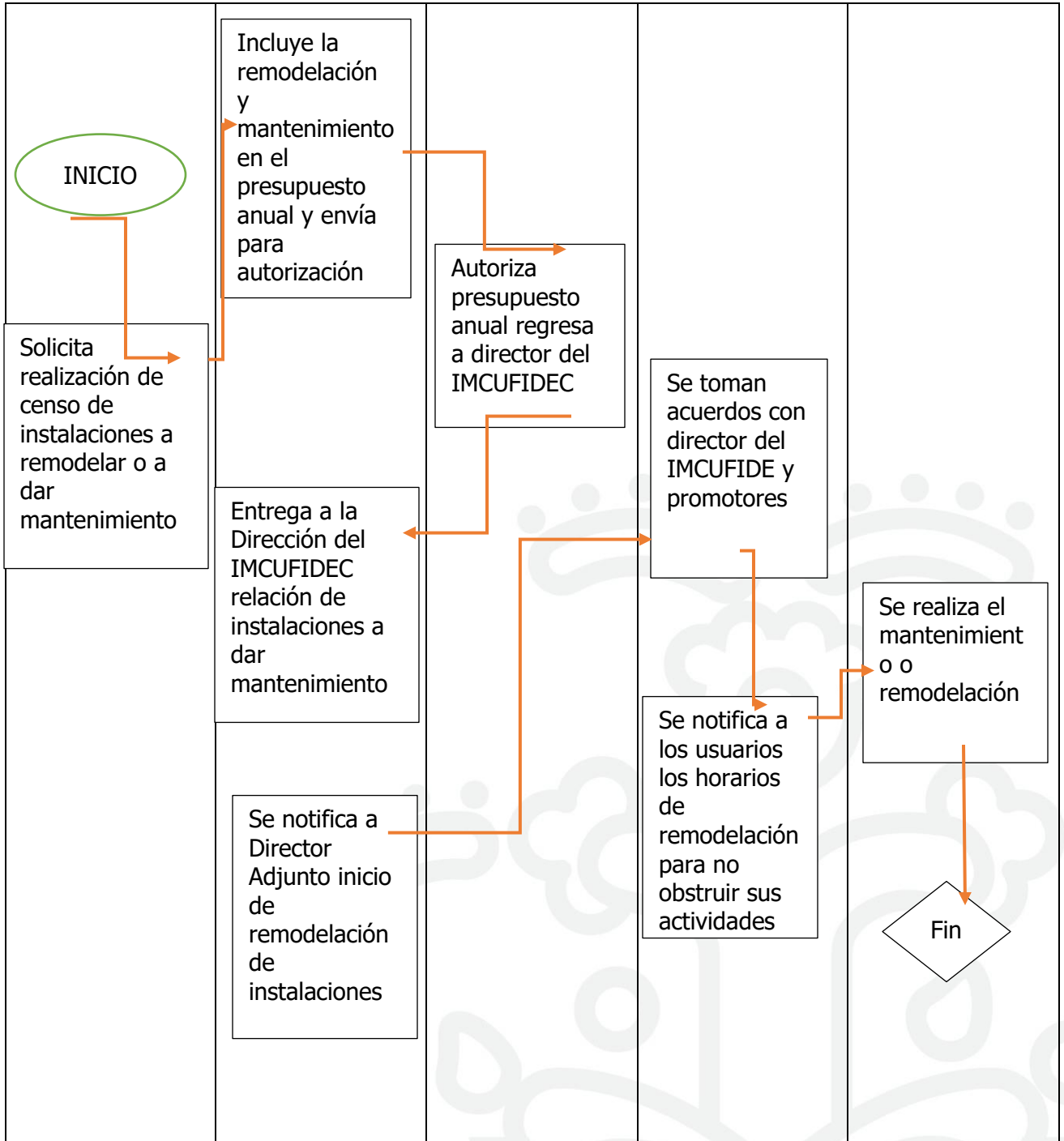
PROCEDIMIENTOS PARA MANTENIMIENTO Y REMOCION DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES:

- 1.- Este procedimiento inicia cuando el director del IMCUFIDE de Capulhuac, gira instrucciones para realizar un censo de instalaciones deportivas municipales por remodelar y dar mantenimiento.
- 2.- El auxiliar administrativo (tesorera[o] del IMCUFIDE de Capulhuac) elabora un presupuesto anual, en el cual se incluyan todos los requerimientos de remodelación y mantenimiento de instalaciones deportivas municipales.
- 3.- La auxiliar administración (tesorera[o] del IMCUFIDE de Capulhuac) envía el presupuesto al director del IMCUFIDE, para su aprobación.
- 4.- Una vez aprobado el Auxiliar Administrativo (tesorera [o]) informa al director del IMCUFIDE, que las instalaciones se les dará mantenimiento para que no interfiera con las practicas.
- 5.- El auxiliar administrativo (tesorera[o]) entrega al director del IMCUFIDE, una relación de instalaciones a remodelar o propuesta de mantenimiento adjuntado cronograma de actividades.
- 6.- El director del IMCUFIDE se coordina con el director de obras públicas y desarrollo urbano municipal, en que horario se podrá dar mantenimiento a los espacios deportivos.
- 7.- El director del IMCUFIDE notifica a los responsables de las instalaciones deportivas municipales, los horarios para dicha remodelación o mantenimiento, para que ellos a su vez informen a los usuarios.
- 8.- El personal de mantenimiento o de la Dirección de obras públicas y desarrollo urbano, realizan la remodelación o mantenimiento

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

PROCEDIMINETO PARA MANTENIMIENTO Y REMOCION DE LAS INSTLACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES

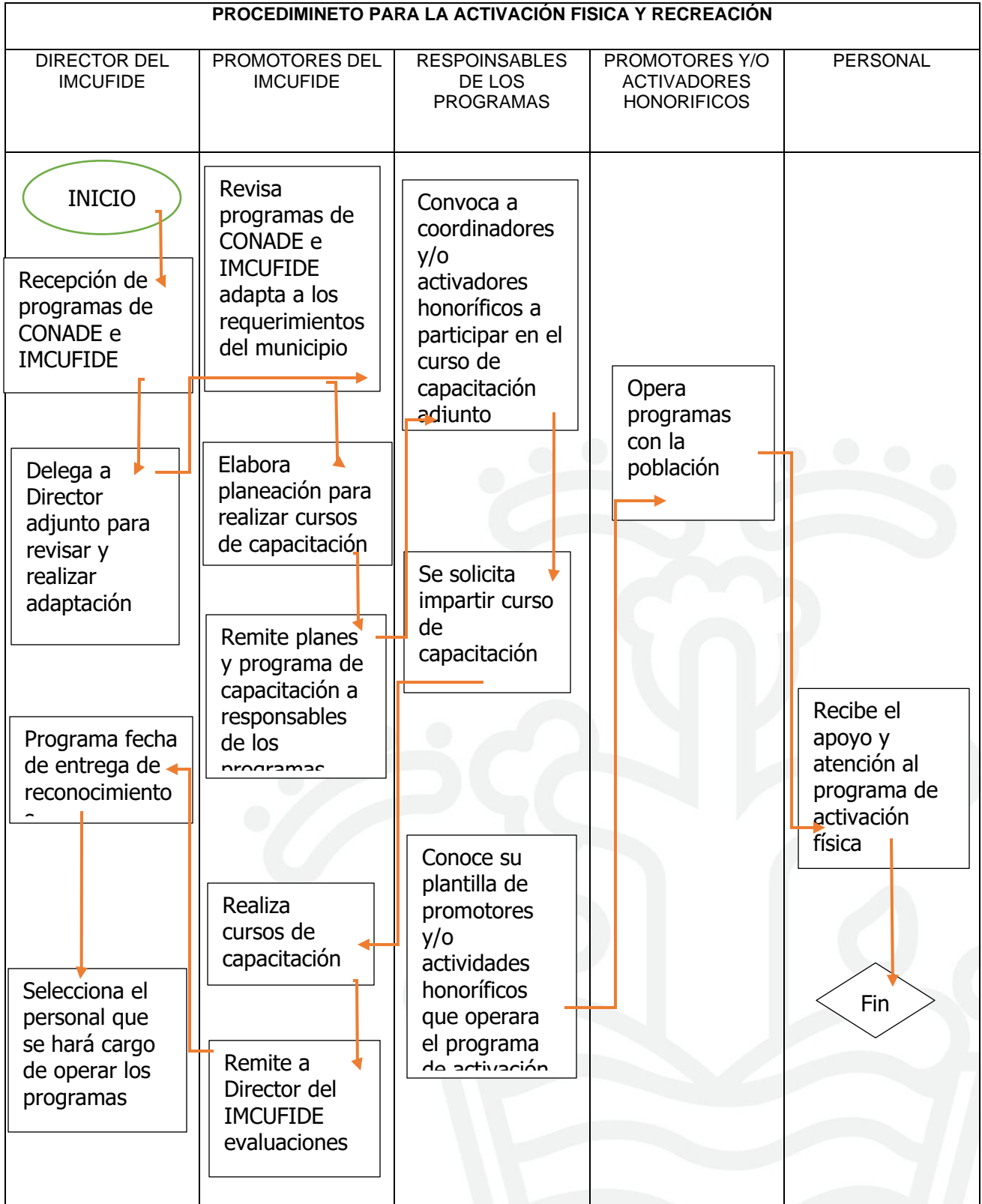
DIRECTOR DEL IMCUFIDE	PROMOTORES DEL IMCUFIDE	TESORERIA MUNICIPAL Y/O OBRAS PUBLICAS	RESPONSABLES DE INSTLACIONES DEPORTIVAS Y /O ENTRENADORES HONORIFICOS	PERSONAL
--------------------------	----------------------------	--	--	----------



PROCEDIMINETO PARA LA ACTIVIDAD FÍSICA Y LA RECREACIÓN:

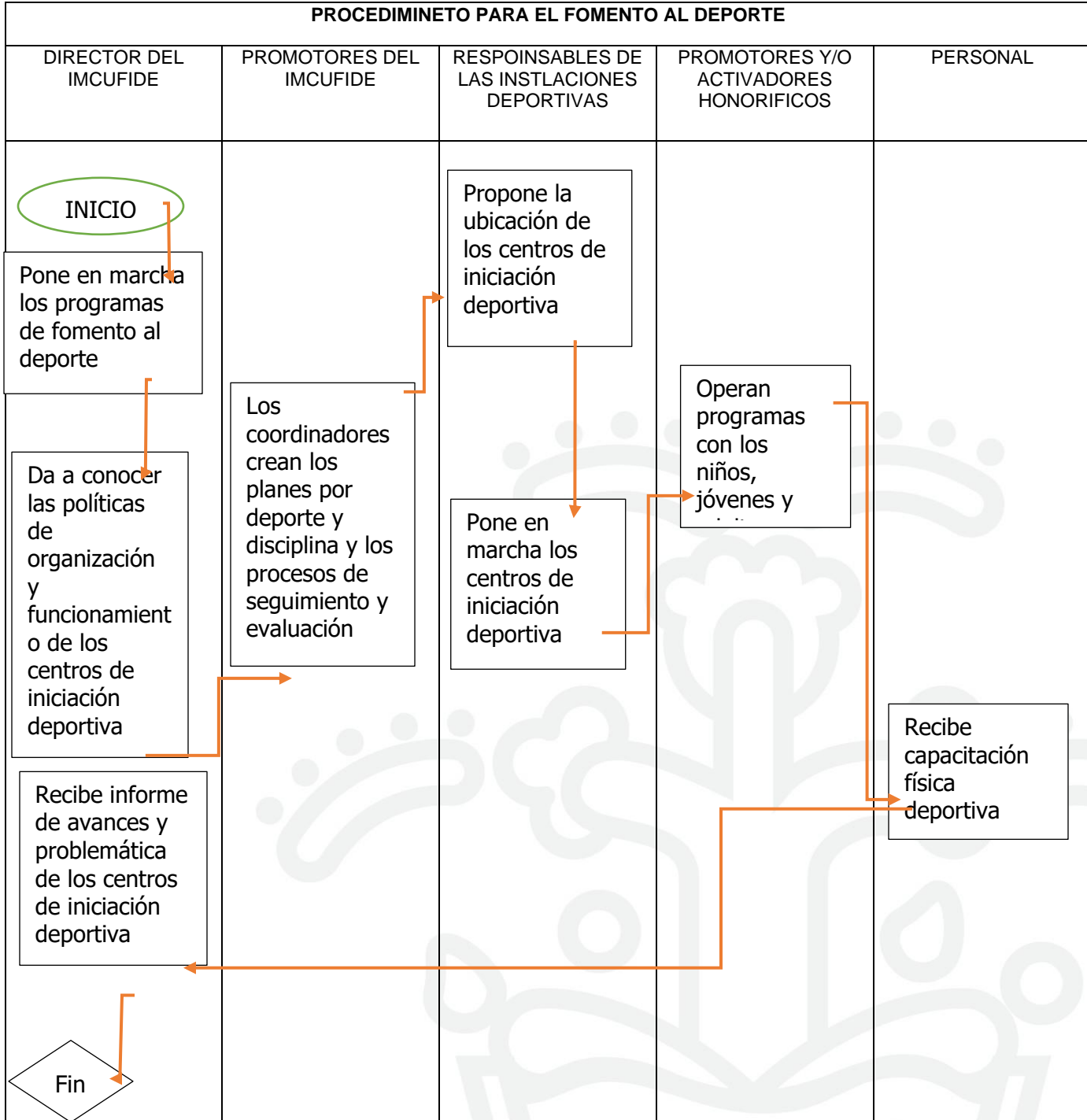
- 1.- El procedimiento inicia cuando la secretaria de cultura y deporte y la CONADE envían los programas de activación física, al director del IMCUFIDE, para ser aplicados a la población en general o se tiene directriz por el ejecutivo municipal, como una acción prioritaria
- 2.- El director delega al responsable del programa, para que estos programas se adapten a las condiciones y necesidades del municipio.
- 3.- El responsable del programa, revisa programas de la secretaria de cultura y deporte y la CONADE y los adapta a los requerimientos del municipio
- 4.- El responsable del programa, elabora planeación para llevar a cabo el curso de la capacitación a entrenadores y activadores físicos.
- 5.- El responsable del programa, remite al director del IMCUFIDE, planes calendarios y programas de capacitación
- 6.- El responsable del programa, convoca a los responsables honoríficos de cada grupo integrado de activación física, para que participen en el curso básico de capacitación
- 7.- El responsable del programa, solicita al director IMCUFIDE, su autorización para la realización del curso mencionado
- 8.- El responsable del programa, realiza el curso de capacitación
- 9.- El responsable del programa, remite al director del IMCUFIDE, las evaluaciones obtenidas por las personas que tomaron dicho curso.
- 10.- El director del IMCUFIDE, programa fecha de entrega de reconocimientos a las personas que tomaran dicho curso.
- 11.- El director del IMCUFIDE, selecciona entre el personal que atenderá el programa de activación física
- 12.- El responsable del programa, conocerá a su plantilla honorífica que operará el programa de activación física
- 13.- Se pone en operación los programas de activación física, con la población en general.
- 14.- Servidores públicos, sector educativo y población en general reciben la atención de dicho programa

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



PROCEDIMIENTO PARA EL FOMENTO AL DEPORTE:

- 1.- Este procedimiento inicia cuando el director del IMCUFIDE, pone en marcha el programa del fomento al deporte, a raves de centros de iniciación deportiva.
- 2.- El director del IMCUFIDE da a conocer a los promotores de fomento al deporte y cultura física programas deportivos, políticas de organización y funcionamiento de los centros de iniciación.
- 3.- Los coordinadores de fomento al deporte y cultura física, crean los planes de deporte, calendarios, los procesos de seguimiento y evaluación.
- 4.- Los coordinadores de fomento al deporte y cultura física, proponen los lugares donde se asentarán los centros de iniciación deportiva en todo el municipio, según las necesidades de la población.
- 5.- Los coordinadores de fomento al deporte y cultura física ponen en operación los centros de iniciación deportiva en todo municipio a través de sus entrenadores honoríficos y autoridades.
- 6.- Los deportistas entran en el proceso de capacitación deportiva, de acuerdo a los calendarios que elaboren los coordinadores de Fomento al Deporte y Cultura Física.
- 7.- El director del IMCUFIDE autorizará los calendarios elaborados por los coordinadores de fomento el Deporte y Cultura Física, para que a su vez, los promotores, rindan un informe mensual de los avances, logros y problemáticas de dichos centros de iniciación deportiva.

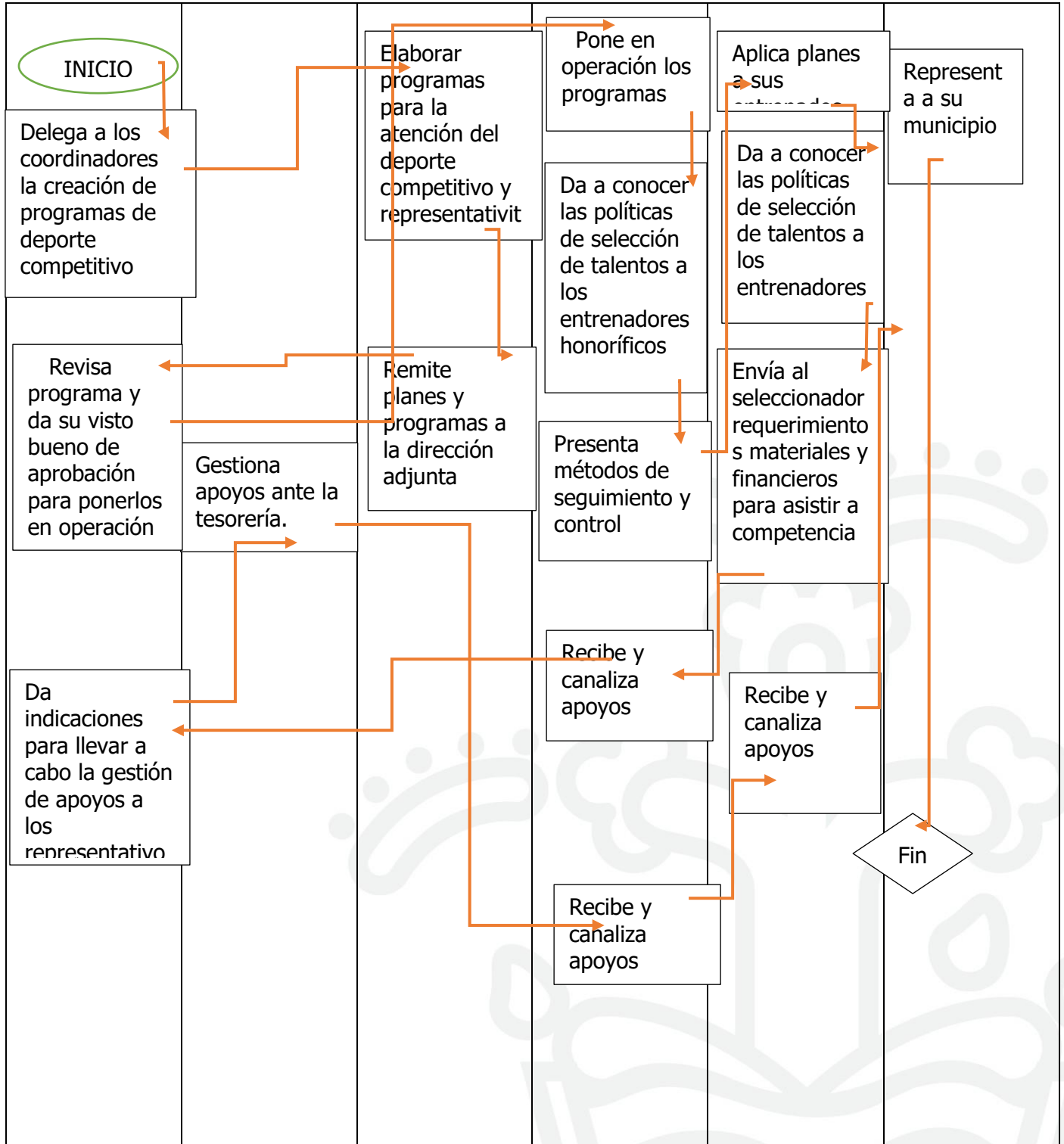


PROCEDIMIENTO PARA EL DEPORTE COMPETITIVO Y REPRESENTATIVO:

- 1.- El director del IMCUFIDE, delega a los promotores de Fomento al Deporte y Cultura Física, la responsabilidad para que hagan el programa del deporte competitivo.
- 2.- Los coordinadores de Fomento al Deporte y Cultura Física, elaborarán el programa para la atención al deporte competitivo y representativo.
- 3.- Los coordinadores de Fomento al Deporte y Cultura Física, remiten planes y programas al director del IMCUFIDE de Aculco.
- 4.- El director del IMCUFIDE, revisa, programa y somete a consideración y visto bueno a la Junta Directiva para su aprobación y puesta en operación.
- 5.- Los coordinadores de Fomento al Deporte y Cultura Física, ponen en operación los programas autorizados.
- 6.- Los coordinadores de Fomento al Deporte y Cultura Física, dan a conocer las políticas de selección de talentos deportivos y a los entrenadores honoríficos.
- 7.- Los coordinadores de Fomento al Deporte y Cultura Física, presentan métodos de evaluación, seguimiento y control de los programas.
- 8.- Los coordinadores de Fomento al Deporte y Cultura Física, en coordinación con sus entrenadores honoríficos, aplican los planes de trabajo a sus entrenados.
- 9.- Los entrenadores honoríficos preparan a sus entrenados para las competencias.
- 10.- Los entrenadores honoríficos envían a los promotores de Fomento al Deporte y Cultura Física, requerimientos materiales y financieros para asistir a las competencias.
- 11.- Los coordinadores de Fomento al Deporte y Cultura Física, realizan solicitud de recursos materiales y financieros al director del IMCUFIDE.
- 12.- El director del IMCUFIDE, da instrucciones al personal administrativo y tesorería del IMCUFIDE, para la gestión del apoyo.
- 13.- El director del IMCUFIDE, realiza la gestión ante las dependencias que correspondan.
- 14.- Los coordinadores de Fomento al Deporte y Cultura Física, reciben apoyos y los canalizan a sus entrenadores honoríficos, quienes hacen llegar dichos apoyos a sus deportistas.

PROCEDIMINETO PARA EL FOMENTO AL DEPORTE

PROCEDIMINETO PARA EL FOMENTO AL DEPORTE				
DIRECTOR DEL IMCUFIDE	PROMOTORES DEL IMCUFIDE	RESPOINSABLES DE LOS PROGRAMAS	PROMOTORES Y/O ACTIVADORES HONORIFICOS	DEPORTISTAS



15.- Los deportistas que representan al municipio, reciben los apoyos gestionados

PROCEDIMIENTO PARA LA PROMOCION Y DIFUSION DE EVENTOS ESPECIALES

Este procedimiento principia cuando la dirección del IMCUFIDE, programa las actividades anuales, acordando con el Presidente Municipal y Directores del Ayuntamiento, los eventos que se desarrollarán durante el año de manera transversal, plasmándolas en el plan de trabajo anual, atendiendo las demandas de la comunidad y las políticas públicas de promoción en materia deportiva y recreativa del municipio.

- 1.- El Director del IMCUFIDE, asigna a los coordinadores de Fomento al Deporte y Cultura Física, el proyecto de promoción y difusión de eventos especiales.
- 2.- Los coordinadores de Fomento al Deporte y Cultura Física, lo analizan y dan su punto de opinión hacia los más viables, según las características del municipio.
- 3.- Los coordinadores de Fomento al Deporte y Cultura Física, envían para su revisión y autorización al Director del IMCUFIDE.
- 4.- El Director del IMCUFIDE, lo remite a la junta directiva del IMCUFIDE para su autorización.
- 5.- El Director del IMCUFIDE, realiza la gestión ante las dependencias que correspondan y patrocinadores.
- 6.- El Director del IMCUFIDE, en coordinación con la Dirección de Comunicación Social del Ayuntamiento serán responsables de la difusión de los eventos.
- 7.- El Director del IMCUFIDE, supervisa y da seguimiento al proceso de autorización de recursos para la difusión del evento.
- 8.- El Director del IMCUFIDE, hace uso de las tecnologías pro medio de un correo institucional, para promocionar y difundir los eventos.
- 9.- El Director del IMCUFIDE y los coordinadores de Fomento al Deporte y Cultura Física, revisan logística y realizan el evento.
- 10.- La población participa en el evento

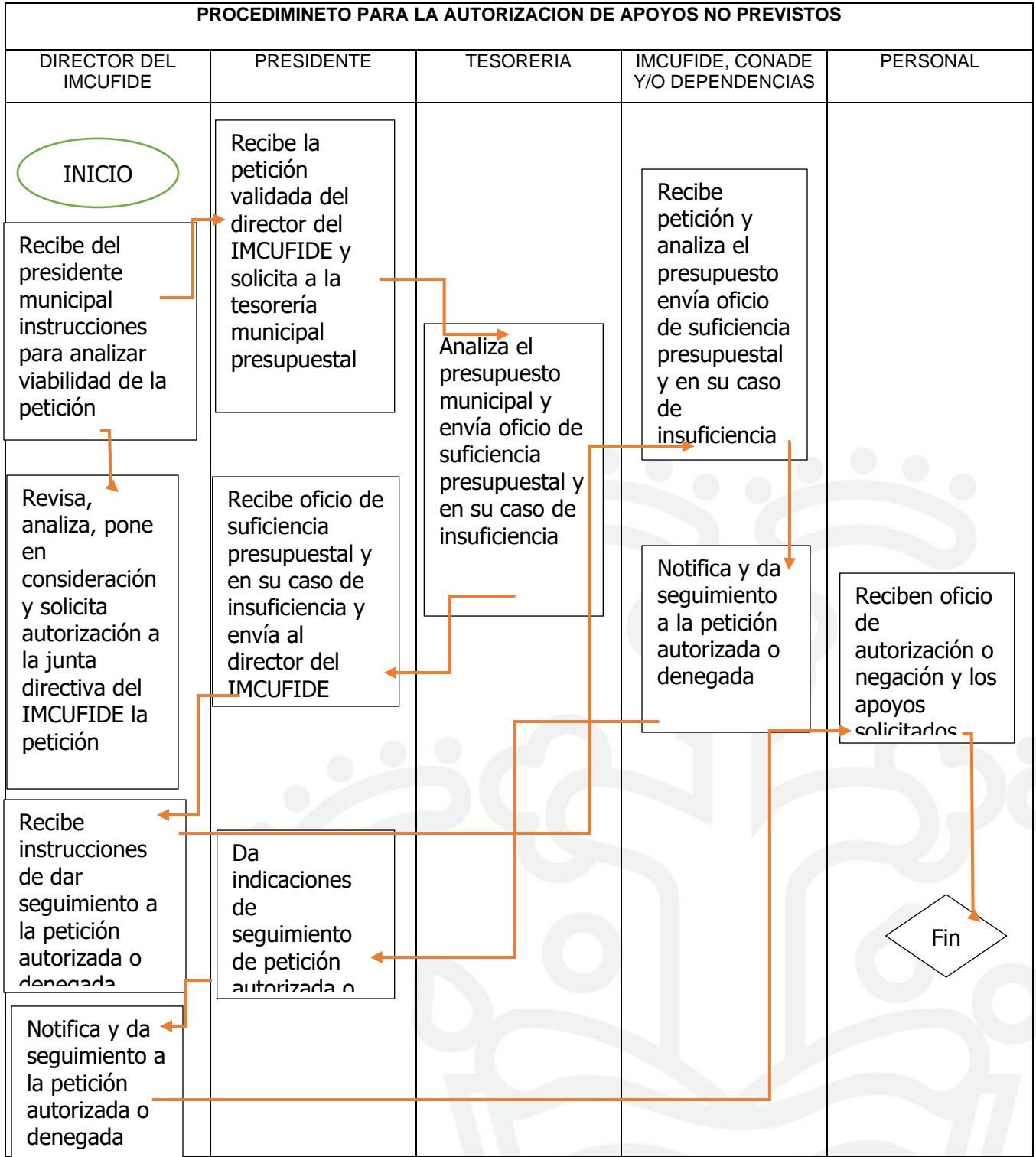
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC

PROCEDIMINETO PARA EVENTOS ESPECIALES				
DIRECTOR DEL IMCUFIDE	PROMOTORES DEL IMCUFIDE	TESORERIA	COMITÉ ORGANIZADOR	PERSONAL

PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACION DE APOYOS NO PREVISTOS:

- 1.- El procedimiento inicia, cuando dirigentes de agrupaciones sociales, entrenadores deportivos, ligas sociales, y población en general solicitan apoyo económico, de material o de instalaciones deportivas municipales.
- 2.- El Director del IMCUFIDE, analizará la petición y si encaja en algún eje rector, se someterá al análisis y autorización de quien corresponda.
- 3.- En caso de proceder, se dará respuesta al peticionario para su atención, canalización y seguimiento según corresponda.
- 4.- El Director del IMCUFIDE, dará los pasos a seguir para su autorización.
- 5.- El apoyo será entregado por el Director del IMCUFIDE.

Partes que intervienen: las Dependencias correspondientes, Presidenta Municipal Constitucional, Director del IMCUFIDE, Promotores de Fomento al Deporte y Cultura Física del IMCUFIDE, Responsables de los programas y Tesorería del IMCUFIDE.



SIMBOLOGIA

	MARCA INICIO DEL PROCEDIMIENTO
	DETERMINA EL FINAL
	LINEA DE FLUJO
	LINEA DE COMUNICACIÓN TELEFONICA



UNIDOS CONSTRUYENDO
CAPULHUAC
AYUNTAMIENTO 2022 - 2024

VALIDACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



MUNICIPIO
DE CAPULHUAC

C.D. MOISES REZA GUADARRAMA
PRESIDENTE MUNICIPAL POR MINISTERIO DE LEY DE CAPULHUAC

L.A.F. JOSÉ RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO DE CAPULHUAC

P.L.R.E.I. MARCO ANTONIO CUEVAS SORIANO
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE CAPULHUAC



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CAPULHUAC



HOJA DE ACTUALIZACIÓN

