



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Oficina de Presidencia



**GOBIERNO MUNICIPAL**  
CUAUTLANCINGO 2021-2024

**Manual de Procedimientos de Oficina de Presidencia.**

Clave: CU.CM/MP.051/OPR

Año de elaboración: 2021

# Manual de Procedimientos

Oficina de Presidencia

Clave: CU.CM/MP.051/OPR

## AUTORIZACIONES

Elaboró:

Yanemid Hernández Cuazitl  
YHC

Auxiliar de área



**GOBIERNO MUNICIPAL**  
CUAUTLANCINGO 2021-2024

Jefa de Oficina de Presidencia.  
**OFICINA DE PRESIDENCIA**

Autorizó:

Eva Sánchez Mendieta  
ESM

**CONTRALORÍA MUNICIPAL**

CONTRALORA MUNICIPAL  
CUAUTLANCINGO,  
PUEBLA,  
2021 - 2024



	<b>Índice</b>	<b>Página</b>
I.	<b>Introducción</b>	3
II.	<b>Objetivo</b>	3
III.	<b>Marco Jurídico</b>	3
IV.	<b>Descripción de los procedimientos en general</b> 1. Recepción de invitaciones y correspondencia. 2. Peticiones de ciudadanos para descuentos. 3. Mesas de trabajos con titulares de áreas. 4. Atención de ciudadanos en general.	3
V.	<b>Ficha de los procedimientos en particular</b>	4
1.	<b>Recepción de Invitaciones y correspondencia.</b>	4
1.1	<b>1.1. Diagrama de flujo de recepción de Invitaciones y correspondencia.</b>	5
2.	<b>Ficha de procedimientos de peticiones de ciudadanos para de descuentos</b>	6
2.1	<b>Diagrama de flujo de peticiones de ciudadanos para descuentos.</b>	8
3.	<b>Ficha de procedimientos de mesas de trabajo con titulares de áreas</b>	9
3.1	<b>Diagrama de flujo de mesas de trabajo con titulares de áreas.</b>	10
4.	<b>Ficha de procedimiento de atención de ciudadanos en general.</b>	11
4.1	<b>Diagrama de flujo de atención de ciudadanos.</b>	12
VI.	<b>Glosario de términos.</b>	13



## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente Manual consigna metódicamente tanto las acciones como la operación de la Oficina de Presidencia del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Cuautlancingo, Puebla, a través del seguimiento adecuado y secuencial de las actividades dentro la esfera de su competencia, en un orden lógico y en un tiempo definido, mediante la aplicación de métodos de trabajo y de control, a fin de lograr un desarrollo eficiente y eficaz en sus diferentes operaciones. En este sentido, la coordinación entre los solicitantes y la Oficina de Presidencia queda plasmada en este documento que proporciona información sobre los aspectos fundamentales inherentes a la organización de la misma.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

## **II. OBJETIVO**

Con el presente manual se pretende dar a conocer los procedimientos que lleva a cabo la Oficina de Presidencia en la sustanciación de los asuntos de su competencia a fin de que el personal conozca los procesos y el seguimiento de los mismos, haciendo más eficiente su atención y tramitación.

## **III. MARCO JURÍDICO**

1. Federal
  - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Estatal
  - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
  - Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Puebla
3. Municipal
  - Ley Orgánica Municipal
  - Ley de Ingresos del Municipio de Cuautlancingo.

## **IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL**

1. Recepción de invitaciones y correspondencia.
2. Peticiones de ciudadanos para descuentos.
3. Mesas de trabajos con titulares de áreas.
4. Atención de ciudadanos en general.



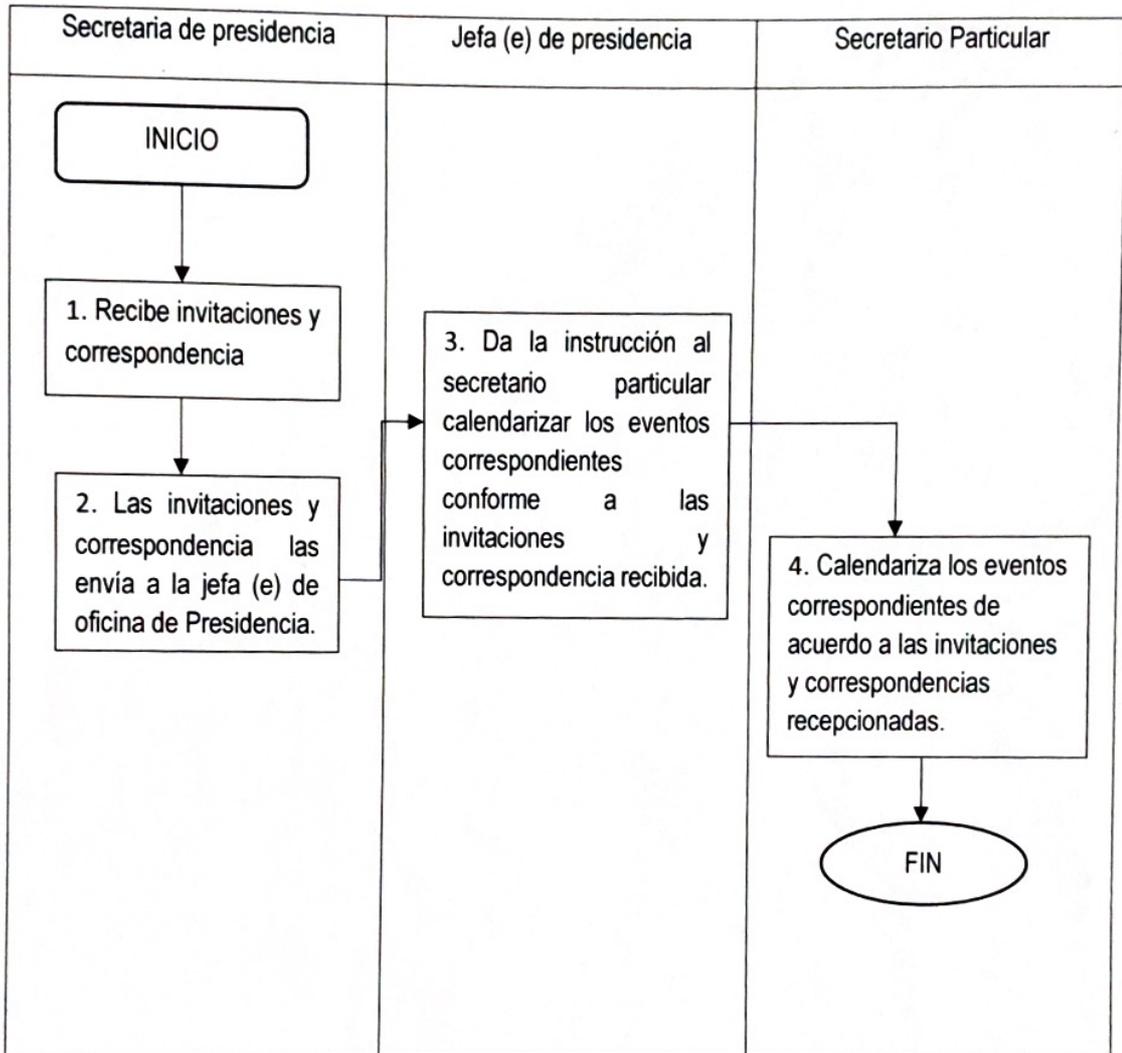
**V. FICHA DE LOS PROCEDIMIENTOS EN PARTICULAR.**

**1. FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE INVITACIÓN Y CORRESPONDENCIA.**

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Recepción de invitaciones y correspondencia.			
<b>Objetivo:</b>	Recibir de manera oportuna invitaciones y correspondencia para darle el trámite correspondiente.			
<b>Fundamento legal:</b>	Ley Orgánica Municipal, Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Cuautlancingo.			
<b>Políticas de Operación:</b>	Que cumplan con las especificaciones o requisitos solicitados.			
<b>Tiempo promedio de gestión:</b>	De 1-7 días hábiles.			
<b>Descripción del procedimiento:</b>	Se canaliza la correspondencia para que se cumplan con los eventos u invitaciones en tiempo y forma.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Secretaria de presidencia	1	Recibe invitaciones y correspondencia	Correspondencia.	Variable.
Secretaria de presidencia.	2	Las invitaciones y correspondencia las envía a la jefa (e) de oficina de Presidencia.	Correspondencia.	Variable
Jefa de oficina de presidencia	3	Da la instrucción al secretario particular calendarizar los eventos correspondientes conforme a las invitaciones y correspondencia recibida.		
Secretario particular.	4	Calendariza los eventos correspondientes de acuerdo a las invitaciones y correspondencias recepcionadas.	Invitación.	variable
Si				



1.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE RECEPCIÓN DE INVITACIÓN Y CORRESPONDENCIA.





**2. FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES DE CIUDADANOS PARA DESCUENTOS U APOYOS ECONÓMICOS.**

**FICHA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Peticiones de ciudadanos para descuentos u apoyos económicos.			
<b>Objetivo:</b>	Brindar atención a los ciudadanos mediante la petición de los mismos para canalizarlos o darle respuesta a su visita.			
<b>Fundamento legal:</b>	Ley Orgánica Municipal, Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Cuautlancingo.			
<b>Políticas de Operación:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que cumplan con las especificaciones o requisitos solicitados.</li> <li>2. Que sean habitantes del municipio</li> </ol>			
<b>Tiempo promedio de gestión:</b>	De 1-7 días hábiles.			
<b>Descripción del procedimiento:</b>	Verificar la petición de los ciudadanos y coordinarlos conforme a la solicitud para que el ciudadano acuda a las áreas correspondientes según sus requerimientos			
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Ciudadano.	1	Informa al Auxiliar Administrativo el motivo de su visita.	No aplica	No aplica
Auxiliar Administrativo	2	Dependiendo la petición que solicite el ciudadano, se queda el trámite en Presidencia o lo turna a otra área.	No aplica	No aplica
		¿Se queda en Presidencia?		
No				
Auxiliar Administrativo	3	Envía al ciudadano al área correspondiente según su trámite. (Pasa al FIN)	No aplica	No aplica
Si				
Auxiliar Administrativo	4	Envía la petición a el secretario particular de el presidente para recibir autorización del presidente Municipal.	Petición	Variable
Secretario particular.	5	Recibe del Auxiliar Administrativo la petición (económico o descuento) para autorización de la misma turnándola con el presidente.	Petición	Variable
Presidente Municipal.	6	Recibe petición (económica o descuento) de su particular y analiza si es procedente para su autorización enviando a su particular la petición autorizada.	Petición	Variable



GOBIERNO  
MUNICIPAL  
CUAUTLANCINGO 2021-2024

Manual de Procedimientos  
de Oficina de Presidencia.

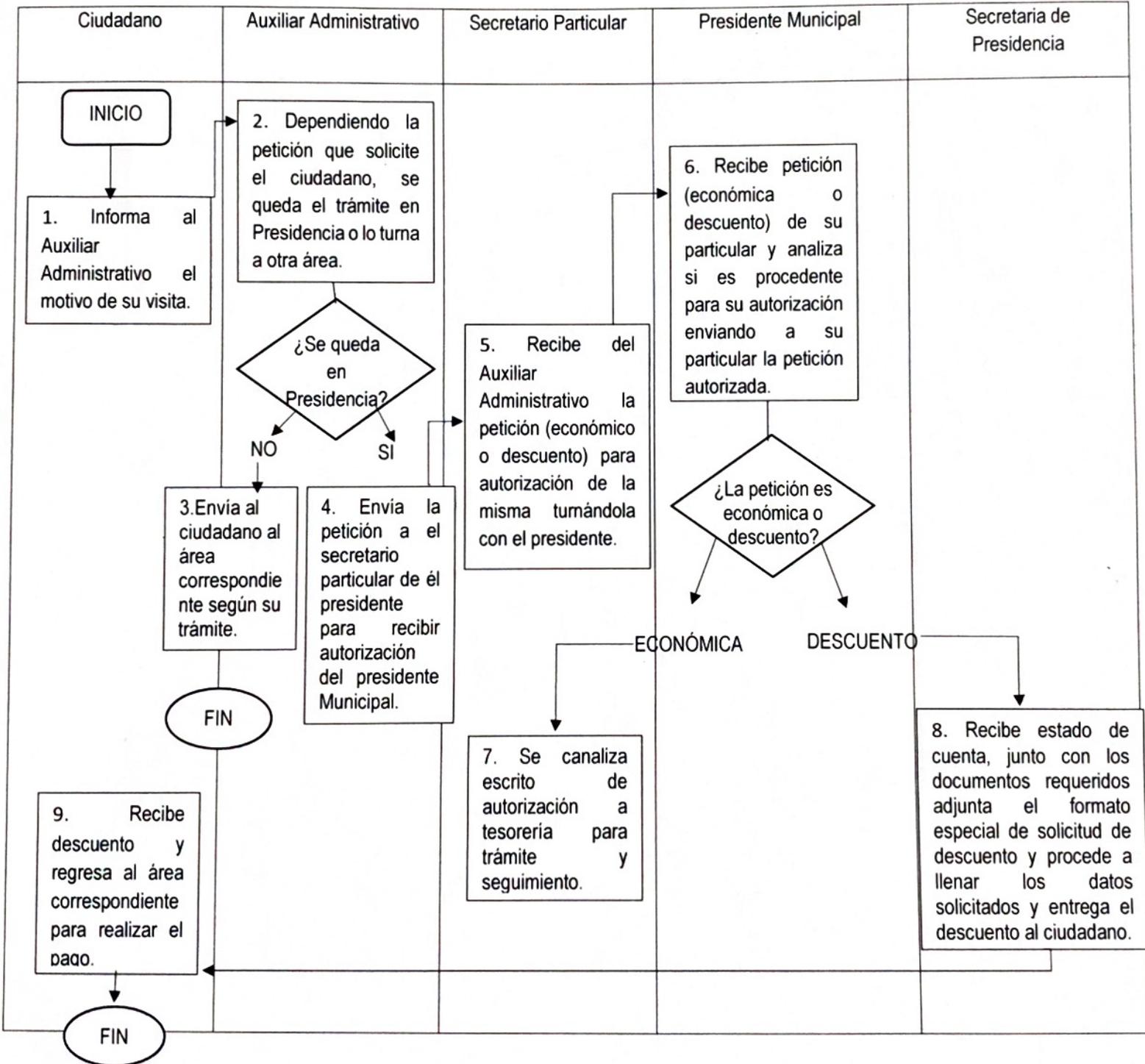
Clave: CU.CM/MP.051/OPR

Año de elaboración: 2021

¿La petición es económica o descuento?				
Económica				
Secretario Particular.	7	Se canaliza escrito de autorización a tesorería para trámite y seguimiento (Pasa al FIN).	Oficio	Variable
Descuento				
Secretaria de Presidencia.	8	Recibe estado de cuenta, junto con los documentos requeridos adjunta el formato especial de solicitud de descuento y procede a llenar los datos solicitados y entrega el descuento al ciudadano.	Estado de cuenta	1
Ciudadano.	9	Recibe descuento y regresa al área correspondiente para realizar el pago.	Descuento	1
FIN				



2.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE SOLICITUD DE PETENCIONES DE CIUDADANOS PARA DESCUENTOS U APOYOS ECONÓMICOS.





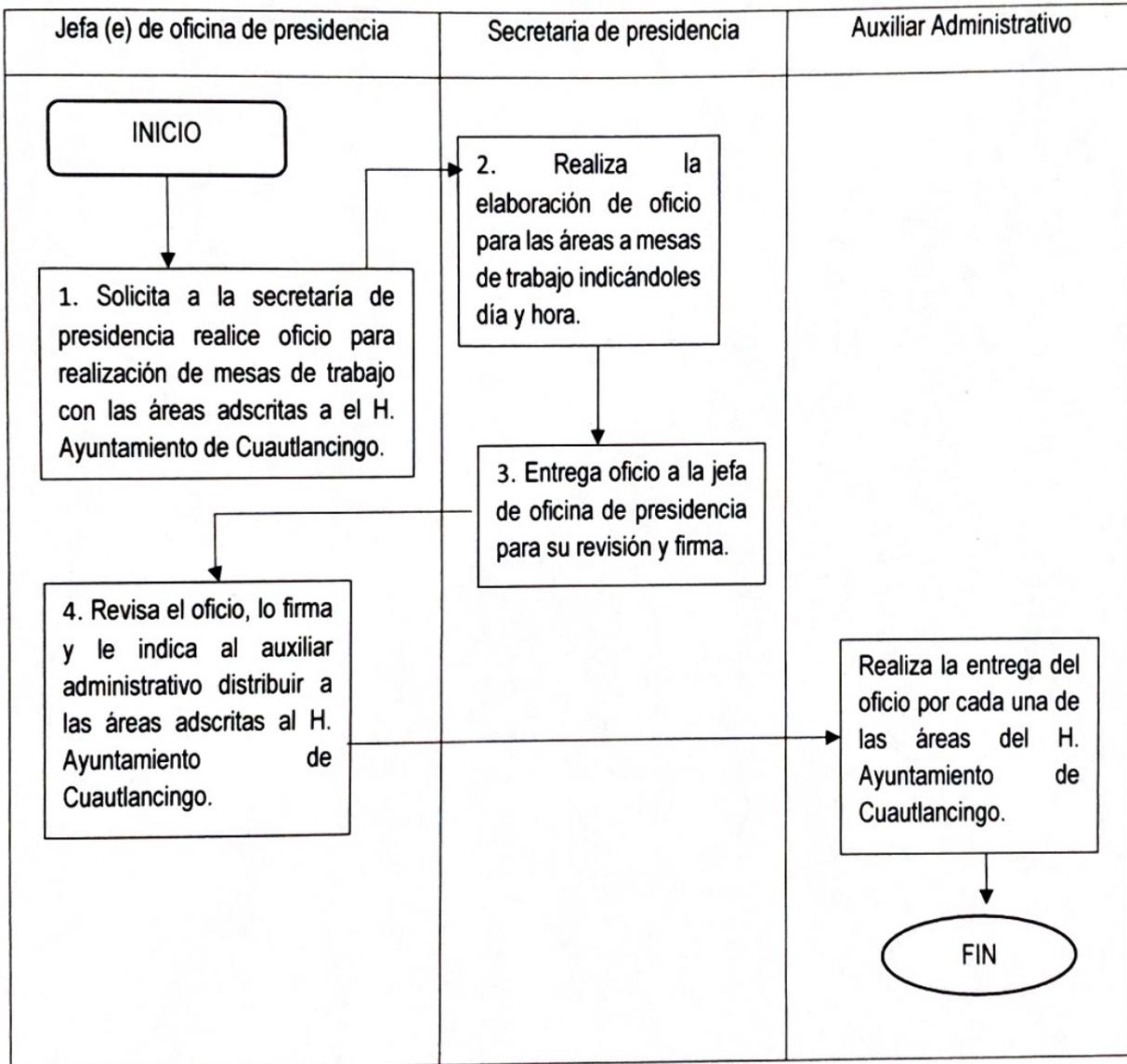
**3. FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE MESAS DE TRABAJO CON TITULARES DE ÁREA.**

**FICHA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Mesas de trabajo con titulares de área.			
<b>Objetivo:</b>	Llevar a cabo reuniones para determinar funciones específicas para actividades a realizar.			
<b>Fundamento legal:</b>	Ley Orgánica Municipal., Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Cuautlancingo.			
<b>Políticas de Operación:</b>	Llevar a cabo reuniones con las áreas para un óptimo funcionamiento de las áreas.			
<b>Tiempo promedio de gestión:</b>	Inmediato.			
<b>Descripción del procedimiento:</b>	Se realizan mesas de trabajo para determinar funciones y actividades a realizar, con cada una de las áreas del H. Ayuntamiento de Cuautlancingo.			
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Jefa de oficina de presidencia	1	Solicita a la secretaria de presidencia realice oficio para realización de mesas de trabajo con las áreas adscritas a el H. Ayuntamiento de Cuautlancingo.	No aplica	No aplica
Secretaria de presidencia	2	Realiza la elaboración de oficio para las áreas a mesas de trabajo indicándoles día y hora.	No aplica	No aplica
Secretaria de presidencia	3	Entrega oficio a la jefa de oficina de presidencia para su revisión y firma.	Oficio	2
Jefa de oficina de presidencia	4	Revisa el oficio, lo firma y le indica al auxiliar administrativo distribuir a las áreas adscritas al H. Ayuntamiento de Cuautlancingo.	Oficio	2
Auxiliar Administrativo	5	Realiza la entrega del oficio por cada una de las áreas del H. Ayuntamiento de Cuautlancingo.	Oficio	2
FIN				



### 3.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE MESAS DE TRABAJO CON TITULARES DE ÁREA.





**4. FICHA DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE CUIDADANOS EN GENERAL.**

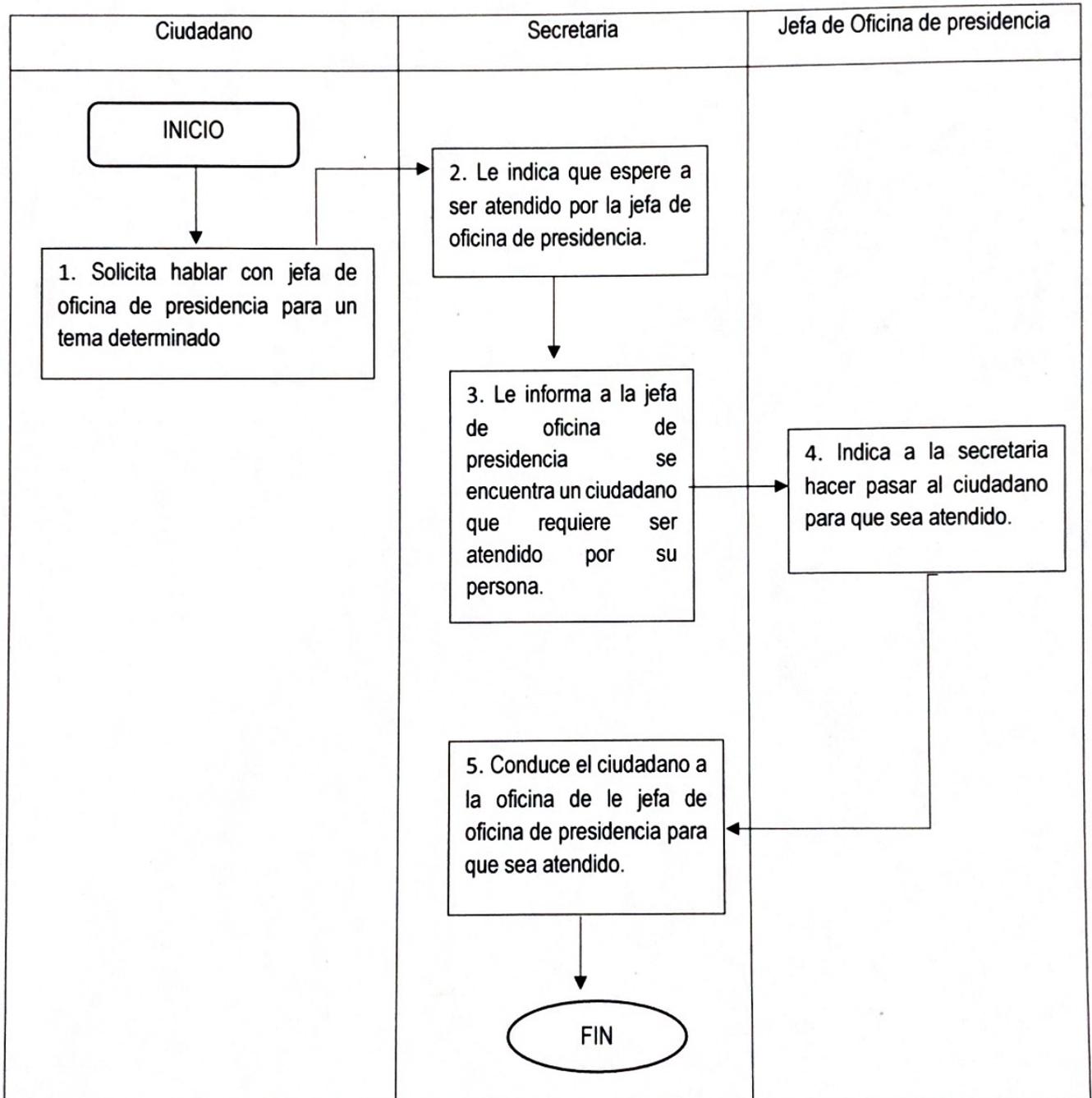
**FICHA DEL PROCEDIMIENTO**

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Atención de ciudadanos en general.			
<b>Objetivo:</b>	Brindar atención a los ciudadanos de manera general.			
<b>Fundamento legal:</b>	Ley Orgánica Municipal, Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Cuautlancingo.			
<b>Políticas de Operación:</b>	Brindar la atención a la ciudadanía que así lo solicite para dirimir cualquier inquietud en su visita.			
<b>Tiempo promedio de gestión:</b>	Inmediato.			
<b>Descripción del procedimiento:</b>	Los ciudadanos se acercan al área de presidencia para solicitar reunión con el personal para tratar algún asunto en específico.			
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Ciudadano	1	Solicita hablar con jefa de oficina de presidencia para un tema determinado.	No aplica	No aplica
Secretaria	2	Le indica que espere a ser atendido por la jefa de oficina de presidencia.	No aplica	No aplica
Secretaria	3	Le informa a la jefa de oficina de presidencia se encuentra un ciudadano que requiere ser atendido por su persona.	No aplica	No aplica
Jefa de oficina de presidencia	4	Indica a la secretaria hacer pasar al ciudadano para que sea atendido.	No aplica	No aplica
Secretaria	5	Conduce el ciudadano a la oficina de le jefa de oficina de presidencia para que sea atendido.	No aplica	No aplica

FIN



#### 4.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN DE CIUDADANOS EN GENERAL.





## VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

<b>Petición</b>	Escrito realizado por un ciudadano para solicitar apoyo económico u descuento.
<b>Mesas de trabajo</b>	Reuniones de las áreas para abordar temas en específico y derivar acuerdos asignar comisiones, para determinadas actividades.