



## Manual de Procedimientos

Clave: MUA2018.2021/MP/CM/01

Fecha de elaboración: 15/01/2019

Fecha de actualización: 15/01/2019

Núm. De Revisión: 01



**HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE  
CUAUTEMPAN, PUEBLA.**

**ADMINISTRACIÓN 2018-2021**

# Manual de Procedimientos del Municipio de Cuautempan, Puebla.

## INDICE

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Objetivos</b> .....	3
<b>Generalidades</b> .....	4
<b>Estructura Orgánica</b> .....	4
<b>Procedimientos de la Presidencia Municipal</b> .....	6
<b>Procedimientos de la Secretaria General</b> .....	9
<b>Procedimientos de la Tesorería</b> .....	10
<b>Procedimiento de la Contraloría Municipal</b> .....	13
<b>Dirección de Obras Públicas</b> .....	14
<b>Procedimientos de la Dirección Jurídica</b> .....	15
<b>Procedimientos de la Subdirección de Administración Municipal:</b> .....	17
<b>Procedimientos de la Unidad de Capacitación:</b> .....	23
<b>Procedimientos de Coordinación de Módulos:</b> .....	29
<b>Procedimientos de la Secretaría Técnica:</b> .....	30
<b>Procedimientos de actividades de la Coordinación Administrativa</b> .....	31
<b>Procedimientos de las Coordinaciones de Regiones</b> .....	39
<b>Conclusiones</b> .....	40

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

## Introducción.

El presente manual de procedimientos tiene el propósito administrativo de agilizar las tareas y mejorar la eficiencia en las actividades de cada responsable de la administración pública con la intención que tengan mayores posibilidades de satisfacer las necesidades y expectativas de la población, a través de un gobierno eficiente y eficaz en las áreas sustantivas y de atención directa a la ciudadanía.

Este manual es un instrumento para mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la población para contribuir a elevar sus niveles 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 administradoras.

En este sentido, es preciso que la administración pública municipal revise permanentemente 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, y reducir el manejo de documentación a lo estrictamente necesario. Estas acciones contribuirán a que el vínculo entre sociedad y gobierno se lleve a cabo de forma más sencilla, ágil, directa y transparente.

## Objetivos

El Manual Interno de Procedimientos del Programa Municipal establece:

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

Los métodos y procedimientos en los cuales se detallan las operaciones y los formatos necesarios para la realización de las funciones administrativas.

Define las responsabilidades operativas y unifica los criterios de ejecución, control y evaluación de las funciones administrativas.

Auxilia en la inducción al puesto de adiestramiento, la capacitación y la evaluación de desempeño del personal.

Coadyuva al mejoramiento administrativo de la Dirección.

## Generalidades

### **Definición de Procedimiento Administrativo.**

Los Manuales Administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la Dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Por otra parte, entenderemos por procedimiento la sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella.

El “Manual de Procedimientos” es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse

## Estructura Orgánica

- Presidencia Municipal

- Sindico Municipal
- Secretaría General
- Tesorería Municipal
- Contraloría Municipal
- Dirección de Obras Públicas
- Dirección de seguridad Pública
- Dirección de Desarrollo Rural,
- Dirección de Desarrollo Social y Deporte
- Dirección de Protección Civil,
- Dirección de Atención Ciudadana,
- Dirección de Comunicación Social,
- Dirección de Casa de Cultura.
- Registro Civil
- Juez Menor
- Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Publica
- Servicios Publicos

En las siguientes áreas o direcciones administrativas se procederá, a evaluar, Optimizar y Supervisar el desempeño y resultados de los programas, a través de los resultados mensuales:

## Procedimientos de la Presidencia Municipal

### 1. Atención Ciudadana:

- Previo acuerdo de Cabildo se establece los días que se destinarán para la atención de la ciudadanía,
- Se hace del conocimiento de la ciudadanía,
- Se establece un espacio en la Presidencia Municipal para llevar a cabo la recepción de peticiones,
- Mediante formato previamente establecido se realiza el registro de la persona y de su petición,
- Dependiendo de la petición se turna a el área competente,
- Se informa al ciudadano de la respuesta a su petición.

### 2. Publicar la Normatividad en lo que a su Competencia Corresponda:

- Derivado de los acuerdos de cabildo se integra la documentación necesaria para su envío a la Secretaría de Gobernación,
- Completa la documentación se remite vía oficio al titular de la Secretaría de Gobernación,
- Una vez revisada por la Secretaría de Gobernación se realiza el pago de Derechos al Periódico Oficial del Estado para su publicación.

### 3. Elaboración de Programas Operativos Anuales:

- A principio de cada año se cita mediante memorando, a los titulares de las áreas administrativas y técnicas,

- En reunión de trabajo con los titulares de las áreas administrativas y técnicas se establecen las metas de la administración, para el ejercicio que corresponda con fundamento en el Plan de Desarrollo Municipal,
- En formato establecido se hace la programación de cada proyecto en tiempo y costo además de establecer los métodos de medición de su cumplimiento,
- Se concentra la información y se establece el Programa Operativo Anual,
- Se distribuye entre las áreas.

#### **4. Vigilar el Funcionamiento de las Dependencias Administrativas y Técnicas:**

- Mediante memorando se cita al titular del área,
- En reunión de trabajo se revisan de los avances al programa operativo anual de cada área,
- En formato de la minuta de trabajo se establecen correcciones y metas para la próxima revisión,

#### **5. Coordinar los Programas:**

- Gestionar con otras dependencias la realización de trabajo conjunto a fin de dar seguimiento a los proyectos establecidos en el Programa,
- Coadyuvar con otras dependencias en la realización de Proyectos, que impulsen el Desarrollo Municipal.

#### **6. Vigilar la correcta aplicación de recursos materiales, humanos y financieros del Programa:**

- Promover la actualización del personal, con el objeto de eficientar los servicios que presta el Programa,

- Vigilar que los recursos materiales y financieros sean manejados de una forma transparente, bajo el principio de austeridad y racionalidad.

### **7. Las demás inherentes al cargo:**

- Coordinar las Acciones del Registro Civil,
- Adquisición de formatos oficiales en la Dirección de Registro Civil del Estado,
- Registro de Nacimiento, Matrimonio, Divorcio y Defunción,
- Expedición extractos y de copias certificadas de los registros,
- Expedición de Constancias de inexistencia y de origen,
- Elaboración de reportes a las diferentes instancias por mandato de ley.

### **8. Elaboración del Informe de Gobierno:**

- Recopilar la información solicitada,
- Redactar el informe en base a los formatos previamente establecidos,
- Presentar el documento a la dirección para su revisión,
- Presentar el documento a la dirección de informática y estadística para su validación,
- Realización de correcciones y/o sugerencias,
- Entregar el documento de manera impresa y en disquete para su impresión.



## Procedimientos de la Secretaría General

### 1. Administración de la correspondencia oficial del Ayuntamiento:

- Recepción de correspondencia,
- En el libro oficial de correspondencia se hace un registro de cada documento,
- Se clasifica por áreas,
- Mediante acuse se hace entrega a las áreas de la documentación que les corresponde.

### 2. Distribución de los acuerdos administrativos:

- Se registra en el libro de control y se le asigna un consecutivo,
- Se distribuye al personal correspondiente.

### 3. Asesoría a los funcionarios municipales en materia de Legislación:

- Solicitud por parte del funcionario,
- Se llenará el formato solicitud y resguardo,
- Preparación de los documentos para su consulta,
- Devolución de documento.

### 4. Recepción de proyectos para sesiones de Cabildo:

- Llenado de formato previamente establecido por parte de los regidores,
- Integración al orden del día.

## **5. Formulación del proyecto de Orden del Día de las sesiones:**

- Integración a los asuntos derivados de la sesión anterior,
- Integración de los proyectos presentados por los regidores,
- Integración de los asuntos correspondiente a la agenda,
- Captura en formato establecido,
- Reproducción de documento.

## **6. Compilar los acuerdos y resoluciones dictadas por el Cabildo:**

- Derivados de los acuerdos de la sesión de cabildo se verifica que no falten firmas y sellos,
- Los acuerdos se integran al libro de actas de cabildo, en su caso se hacer del conocimiento del ayuntamiento de los acuerdos.

# **Procedimientos de la Tesorería**

## **1. Elaboración y propuesta de los proyectos de leyes, reglamentos y demás disposiciones que se requieran para mejorar la hacienda pública:**

- Proponer al Presidente Municipal el proyecto de política hacendaria para el municipio,
- Una vez que ha sido discutida y aprobada en Cabildo se establecen los mecanismos para aplicarla en el municipio,
- Se hace del conocimiento del personal del ayuntamiento.

## **2. Promover un mayor rendimiento de los fondos municipales:**

- Una vez que se define la política fiscal del ayuntamiento se crean, programas tendientes a incrementar la recaudación en el municipio,
- Así mismo se establece los mecanismos para el mejor aprovechamiento de los recursos atendiendo a la racionalidad y austeridad,
- De igual forma se vigila la exacta aplicación y comprobación del gasto público.

## **3. Organización y vigilancia que se lleven al día y con arreglo a la técnica, la contabilidad del Municipio y las estadísticas financieras del mismo:**

- Se hace entrega al personal encargado del cobro de contribuciones de los formatos de recibos oficiales,
- Se realiza el cobro en las diferentes áreas,
- Al término de la jornada se realiza el recuento de los recibos oficiales y se hace el arqueo en caja,
- Se captura en el sistema contable gubernamental,

## **4. Mantener actualizado el padrón de contribuyentes del municipio:**

- Se clasifican los comercios, horarios de apertura y cierre de los mismos,
- Se realiza un censo del comercio en el municipio y se realiza un censo para incluir a nuevos contribuyentes,
- Se clasifica dependiendo el giro al que pertenecen,
- Se elabora la cédula de empadronamiento correspondiente,
- Se establece la cuota o cuotas que deberá pagar,

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

- Se realiza el cobro.

### **5. Elaborar el estado de origen y aplicación de recursos mensualmente:**

- Se clasifican los gastos corrientes, pagados por día,
- Se realiza un conteo de todas las pólizas de cheque emitidas por día,
- Se lleva el control de expedición de cheques, de acuerdo a los diferentes fondos que se manejan,
- Se lleva la captura de manera diaria de todos los movimientos contables, que se realicen a los egresos,
- Se provisionan los pagos, así como los anticipos, estimaciones y cuentas por pagar, tanto de obra pública como de cuenta corriente.
- Se hacen arqueos de caja, así como conciliaciones bancarias mensuales.
- Finalmente, Se elabora y se integra la documentación comprobatoria, que será enviado a las oficinas del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Puebla.

### **6. Autorizar los gastos de viáticos según el programa de trabajo de cada área:**

- Validar gastos de viáticos en base a las actividades programadas de cada área,
- Autorizar la asignación de viáticos conforme al formato correspondiente, Informar a la coordinación administrativa para la liberación de los viáticos.

## **Procedimiento de la Contraloría Municipal**

### **1. Creación de sistemas que agilicen los procesos operativos internos:**

- Planear el desarrollo de sistemas que agilicen el manejo de información interna,
- Recopilar la información necesaria y suficiente para el sistema,
- Desarrollo de los sistemas adecuados,
- Mantenimiento y actualización del sistema y bases de datos.

### **2. Planear, organizar y coordinar los sistemas de prevención:**

- Vigilar, controlar, evaluar y fiscalizar a las dependencias y organismos que integran la Administración Pública Municipal,
- Vigilar se cumpla con lo establecido en la Ley de Ingresos, el Presupuesto de Egresos,
- Observar el cumplimiento de los Planes y Programas autorizados y con el avance del ejercicio del gasto público.

### **3. Recibir quejas o denuncias en contra de los Servidores Públicos Municipales:**

- Se recibe la queja o denuncia,
- Substanciar las investigaciones respectivas por incumplimiento a las obligaciones,
- Se hace del conocimiento del Presidente Municipal,
- Se Impone las sanciones disciplinarias que correspondan cuando así proceda.

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

#### **4. Inspeccionar y vigilar de los diferentes procesos en las áreas:**

- Se propone al Presidente Municipal un calendario anual de auditorías,
- En formato establecido se vigila que las dependencias y organismos auxiliares del Ayuntamiento, cumplan con las normas y disposiciones establecidas en materia de sistemas de registro, contabilidad, nombramiento y pago de personal, contratación de servicios, obra pública, compras, arrendamientos, usos, destino, afectación, enajenación y bajas de bienes muebles e inmuebles, almacenes y demás materiales y activos de toda clase de propiedad del Ayuntamiento,
- Se efectúa el análisis de la auditoría practicada,
- Se emite un dictamen que se hace del conocimiento de titular del área, quien deberá efectuar la corrección a los procesos,
- Se establece un seguimiento a la observación.

### **Dirección de Obras Públicas**

1. Expedir, previo acuerdo del Ayuntamiento, la política de desarrollo urbano y ejecución de obras públicas en el ámbito de su competencia;
2. Proponer y coordinar el cumplimiento de los programas de desarrollo urbano y asentamientos humanos, así como todos aquellos que establezca el Plan Municipal de Desarrollo;
3. Otorgar licencias de uso del suelo, licencias de construcción,

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

- Previa solicitud en la que se anexen los documentos requeridos, requisitos exigidos por el Reglamento de Construcción, previo dictamen de la Comisión,
- Pago de los derechos correspondientes a la Tesorería Municipal.

Someter anualmente a la aprobación del Ayuntamiento, el Programa de Obras Públicas para el seguimiento físico y financiero de las mismas, así como planear, ejecutar y supervisar la construcción de estas.

## **Procedimientos de la Dirección Jurídica**

Asesoría y capacitación a funcionarios municipales en materia de Legal, Federal, Estatal y Municipal.

Asesoría jurídica a las diferentes áreas que integran el Programa.

### **Solicitud por parte de las diversas áreas respecto de cuestiones jurídicas relacionadas con sus labores:**

- Obtener y analizar la información necesaria para brindar la asesoría,
- Elaboración del documento que dé respuesta a la solicitud,
- Entrega del documento a la Subdirección o área correspondiente,
- El área solicitante firmará una copia de acuse de recibo,
- Analizar las cuestiones planteadas por la Dirección,
- Recepción de la documentación turnada por la Dirección,
- Análisis jurídico de los documentos,

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

- Elaboración de los documentos que contengan los criterios jurídicos relacionados con la solicitud,
- Entrega del documento a la Dirección para su revisión y firma,
- De los documentos entregados a la Dirección, se expedirá una copia para el archivo de la subdirección.

**Gestionar ante las diferentes dependencias y personas morales, trámites jurídicos - administrativos, que interesen al programa:**

- Solicitud por parte de la Dirección,
- Análisis del procedimiento a seguir ante la dependencia o persona moral en cuestión,
- Recopilación de la documentación necesaria para la realización del trámite jurídico – administrativo,
- Elaboración de un documento mediante el cual se inicie la gestión del trámite respectivo,
- Seguimiento del mismo hasta obtener resolución favorable a los intereses del programa.

**Elaborar contratos de prestación de servicios profesionales con grupos de consultoría:**

- Solicitud por parte de la Dirección,
- Contacto con el grupo consultor para determinar los términos del contrato,
- Elaboración de un proyecto de contrato el cual será revisado tanto por la Dirección como por el grupo consultor,
- Revisión del documento,
- Elaborar documento definitivo,



- Obtener las firmas de las partes que intervienen en el contrato,
- Resguardo del documento final.

## **Procedimientos de la Subdirección de Administración Municipal:**

- Coordinar, planear las actividades de la Subdirección
- Recopilación de actividades encomendadas por la dirección
- Recopilación de actividades programadas con la subdirección
- Recopilación de actividades programadas con las regiones
- Reunión con asesores de la subdirección
- Asignación de funciones y responsabilidades.

### **Supervisar las actividades encomendadas al personal:**

- Reunión para asignación de actividades y responsabilidades,
- Entrevista con cada uno de los asesores en forma personal para ver el avance de las actividades por cada asesor,
- Revisión de fechas de entrega,
- Revisión de documentación que haya que entregar la subdirección a otras áreas con los asesores a quienes se les encomendó las tareas,
- Asignación de nuevas fechas de acuerdo al avance de cada una de las actividades.

### **Planear, estructurar, poner en marcha los proyectos de la subdirección de Administración Municipal para lograr una mejora continua:**

- Reunión con asesores para recopilar propuesta de proyectos,

- Investigación acerca de información disponible para dicho proyecto,
- Selección de proyectos,
- Estructura previa de los proyectos,
- Propuesta a Secretaría Técnica,
- Propuesta a la Dirección,
- Aprobación por parte de la dirección,
- Calendarización del proyecto,
- Presentación a la Unidad de Capacitación,
- Puesta en marcha del proyecto.

### **Recopilar información de los Ayuntamientos con el fin de establecer estrategias y líneas de acción de la Subdirección:**

- Análisis de la información que se necesita,
- Estructurar metodología para la recopilación,
- Presentación de Propuesta a la Secretaría Técnica y a la Dirección,
- Pedir Autorización a la Dirección,
- Reunión con Regionales para establecer metodología para la recopilación,
- Establecer compromisos y fechas para la entrega de la información a la Subdirección.

### **Organizar eventos especiales para la capacitación municipal:**

- Solicitud de capacitación,
- Indicaciones por parte de la Dirección para preparar capacitación,

- Elaboración o contratación del curso de capacitación,
- Presentación a la dirección,
- Elaboración de la logística del evento,
- Revisión por parte de la Secretaría Técnica y Dirección,
- Correcciones,
- Autorización por parte de la dirección,
- Presentación a Regionales,
- Invitación a los Presidentes Municipales,
- Evento de Capacitación.

### **Elaborar manuales administrativos, financieros, contables para el mejor desempeño de las funciones en los Ayuntamientos:**

- Recopilación de la Información,
- Elaboración de la estructura del manual,
- Análisis de cada una de las partes,
- Elaboración del manual,
- Presentación a la Dirección,
- Correcciones,
- Elaborar Documento Final,
- Entrega a los Ayuntamientos directamente o a los Regionales para que los entreguen.

### **Elaborar manuales de organización:**

- Recopilación de la información,

- Análisis de la información,
- Establecer estructura del manual,
- Captura y selección de la información,
- Documento final.

### **Investigar temas como Administración municipal, gestión, finanzas y contabilidad:**

- Necesidad de Información,
- Selección y tipo de información,
- Búsqueda en libros de la Subdirección,
- Búsqueda en el C.I.M.,
- Búsqueda en páginas de Internet,
- Búsqueda en bibliotecas de universidades.

### **Elaborar cursos de capacitación especializados:**

- Establecer el área y el tema del curso,
- Recopilación de información búsqueda en libros, publicaciones, internet, etc.,
- Solicitud de capacitación,
- Revisión si se cuenta con el material,
- Si se tiene se programa fecha previa autorización de la Dirección,
- Si no se tiene se procede a investigar,
- Se elabora el Documento,

- Se somete a revisión por parte de la Secretaría Técnica,
- Se autoriza por parte de la dirección,
- Se propone fecha y se capacita,
- Se da conocimiento a la Unidad de Evaluación Seguimiento y Sistemas.

### **Participar con las áreas del Programa para distintos proyectos interdisciplinarios:**

- Se recibe solicitud en forma verbal o en forma escrita,
- Se ve quien será el personal de la Subdirección que se involucrara en el proyecto,
- Se platica con el área responsable,
- Se establecen tareas y fechas.

### **Participar en el Programa de Calidad:**

- Reunión para ver quién es la persona responsable de la subdirección,
- Reunión con el facilitador de calidad para explicar el programa,
- Asignación de funciones del personal de la subdirección.

### **Recopilar información municipal sobre distintos documentos que se manejan en las tesorerías:**

- Análisis de la información que se necesita,
- Solicitud a las regiones de la información,
- Las regiones solicitan información a las tesorerías,
- Turnan la información a la subdirección.

**Recaudar datos de las áreas externas relacionadas con la Administración municipal para asesoría y capacitación:**

- Análisis de la información que se necesita,
- Investigación de quien pueda tener la información,
- Si se puede solicitar en forma verbal se solicita sino,
- Se solicita vía memorando,
- Elaboración de solicitud,
- Se pasa a la Dirección para su Solicitud,
- Se entrega a la dependencia relacionada,
- Se recibe información.

**Archivar documentación de proyectos y de toda la operación de la subdirección:**

- Clasificación de la documentación,
- Archivar.

**Elaboración de reportes y documentos de cada proyecto estratégico:**

- Se piden o reciben los formatos de la Subdirección de Evaluación Seguimiento y Sistemas,
- Se analizan los formatos,
- Se recopila la información,
- Se procede al llenado,
- Se turna a la Unidad de Evaluación Seguimiento y Sistemas vía red o vía tarjeta informativa.

### **Procedimientos de la Unidad de Capacitación:**

- Planear y estructurar el proyecto de inducción y planeación
- Hacer propuesta de Proyecto de Inducción y Planeación Municipal, ello incluye la metodología,
- Sistematización del proceso a través de la elaboración de manual para la planeación y carpeta de actividades que se realizan, para el proyecto de inducción para cada tres años de las nuevas administraciones municipales,
- En el caso del Manual de Planeación se requerirá de una actualización y del proyecto de inducción, la coordinación con dependencias gubernamentales para su realización,
- Revisar actividades con el fin de investigar y mejorar la capacitación al municipio,
- Apoyo directamente a los Ayuntamientos en materia de Planeación y Desarrollo,
- Asesoría y capacitación a funcionarios municipales encargados de la Planeación Municipal,
- Asesoría y capacitación a funcionarios municipales encargados de las cuestiones operativas y técnicas de la planeación.

### **Participar en las diversas áreas del programa con el fin de ayudar a implementar mejores estrategias y metodología de capacitación:**

- Apoyo en la revisión y diseño de los cursos de capacitación.

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

**Recaudar y analizar información de cada municipio con el fin de tener un diagnóstico municipal actualizado:**

- Esta actividad se realiza como apoyo a otras subdirecciones que integran el proyecto de diagnóstico de prácticas municipales,
- En los municipios se recauda y analiza la información para procesarla.

**Realizar estudios cuantitativos y cualitativos:**

- Recopilación de información,
- Se realizan análisis de estadísticas municipales,
- Se hace la interpretación de los datos que se traducen en informes según lo solicite la dirección.

**Recaudar datos de las áreas de:**

- Se solicita información a diversas dependencias y áreas de la Secretaría de Finanzas y Desarrollo Social,
- Se recopila esa información,
- Se procesa la información en bases de datos para manejarla según las necesidades del AYUNTAMIENTO,
- Se traduce en complemento del diagnóstico de prácticas municipales.

**Proponer, planear y desarrollar proyectos que logren mejorar continuamente nuestra oferta como programa y generar un mayor impacto en los municipios:**

- Se presentan propuestas metodológicas para desarrollar nuevos proyectos estratégicos a la Dirección,



- La Dirección valora dichos proyectos y en todo caso se ponen en marcha con su respectiva metodología,
- Se capacita a los regionales para brindar a los municipios nuevas ofertas tales como el diseño de los Programas Operativos Anuales,
- Se pone en marcha el proyecto con los Ayuntamientos hasta obtener los resultados deseados.

### **Evaluar las diferentes opciones de capacitación para nuestro personal:**

- En coordinación con la Subdirección de Unidad de Evaluación, Seguimiento y Sistemas se elaboran cuestionarios de evaluación para cada curso que se imparte,
- La Unidad de Capacitación procesa la información de las evaluaciones,
- Presenta los resultados de las mismas de manera cuantitativa y cualitativa,
- Se toman las acciones pertinentes de corrección a cursos e instructores que acuden a dar esas capacitaciones.

### **Asesorar al programa de capacitación interna y a municipios:**

- Organiza capacitación a funcionarios en temas específicos de planeación y desarrollo,
- Organiza capacitación a funcionarios de los Ayuntamientos en temas específicos de planeación y desarrollo,
- Imparte los cursos a través de consultores o con personal especializado en el tema de las mismas oficinas,
- Da seguimiento a esa capacitación,
- Evalúa los resultados de la capacitación,
- Procedimientos de la Subdirección de Obra Pública.

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

### **Objetivo:**

- Fortalecer la Misión a través de asesoría y capacitación en materia de obra pública y urbanismo a los servidores públicos municipales encargados de la Planeación, Programación y Ejecución de obras públicas, que permita mejorar sus funciones y actividades en la aplicación eficiente de los recursos y control de obra, mediante lineamientos, normativa y legislación vigente beneficiando directamente sus necesidades operativas.

### **Actividades Específicas:**

- Cursos de Capacitación de Obra Pública y Urbanismo,
- Solicitud del municipio al director del Programa,
- Autorización del curso,
- Envío de la solicitud a la Subdirección,
- Programación del curso con la coordinación regional,
- Tipo de curso a impartir,
- Establecimiento de fecha, hora y lugar con el municipio,
- Preparación del material de apoyo y didáctico,
- Desarrollo del curso,
- Evaluación a los participantes,
- Entrega de registros para su control a la Unidad de Evaluación y Seguimiento.

### **Asesorías de Obra Pública y Urbanismo:**

- Solicitud de la asesoría,
- Problemática presentada,
- Tipo de asesoría,
- Solución de la problemática (interna o externa),
- Entrega de documentación de apoyo para solucionar la problemática,
- Llenado del formato de registro de asesorías,
- Entrega del formato para su control a la Unidad de Evaluación y Seguimiento,
- Planeación y Diseño de cursos de capacitación,
- Detección de necesidades de capacitación,
- Investigación del tema,
- Objetivo del tema,
- Recopilación y análisis de la información,
- Contenido del curso,
- Redacción de la información,
- Revisión de la información y contenido del curso,
- Tiempo de duración del curso,
- Preparación del material de exposición,
- Preparación de elementos de apoyo para el curso,
- Metodología para su impartición,
- Difusión del curso a los municipios,
- Desarrollo del curso,
- Análisis del desempeño del curso.



## Manual de Procedimientos

Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01

Fecha de elaboración: 15/01/2019

Fecha de actualización: 15/01/2019

Núm. De Revisión: 01

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

## **Procedimientos de Coordinación de Módulos:**

### **Acordar con la Dirección y Coordinadores Regionales las actividades relacionadas con las mismas:**

- Elaborar un informe de actividades que permita evaluar el desempeño de las coordinaciones regionales,
- Dar seguimiento a los Programas de trabajo.

### **Auditar la calidad de los procedimientos, cursos, asesorías y actividades realizadas por las coordinaciones regionales:**

- Llevar las estadísticas de las acciones realizadas,
- Desarrollar una base de datos que contenga toda la información generada en el proceso de atención a las solicitudes por parte de las coordinaciones y que permitan generar indicadores de productividad y eficiencia en la prestación del servicio.

### **Elaborar conjuntamente con las coordinaciones sus planes de trabajo:**

- Aprobar apegándose al plan de trabajo las solicitudes de recursos que presenten las coordinaciones,
- Supervisar se cumplan en tiempo y forma los planes de trabajo,
- Recibir y aprobar las solicitudes de asesoría y capacitación por parte de las coordinaciones regionales.

### **Ser enlace entre las Coordinaciones de Región y las áreas del Ayuntamiento central.**

### **Programar la Capacitación a los Municipios:**

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

- Elaborar un registro de cursos impartidos al interior del Estado.

**Capacitar, mantener actualizado y desarrollar al personal, tanto directivo como operativo, para que coadyuve con su mejor desempeño para lograr la misión:**

- Diseñar diagnóstico de necesidades de capacitación,
- Diseñar el cuestionario,
- Aplicar el cuestionario,
- Captura y análisis de datos,
- Establecer los planes y programas para efectuar las actividades, de acuerdo con las prioridades asignadas,
- Analizar la carpeta de oferta de capacitación,
- Identificar al personal que posea los conocimientos y actitudes necesarias para impartir los cursos que se requieren,
- Calendarizar la capacitación,
- Promover los cursos,
- Recibir la información,
- Presentar los datos al director.

**Procedimientos de la Secretaría Técnica:**

- Elaborar un informe de actividades que permite evaluar el desempeño de las subdirecciones,

- Evaluar semanalmente las actividades de las subdirecciones realizando reuniones de trabajo y emitiendo un informe de las mismas,
- La ejecución de proyectos nuevos a la Dirección,
- Elaborar ante proyectos que contemplen objetivo, justificación, alcance, metodología y resultados de los proyectos,
- Elaboración y puesta en marcha de proyectos estratégicos de capacitación,
- Elaborar material de trabajo para cursos estratégicos de capacitación,
- Elaborar carpeta y calendario de cursos,
- Impartición de dichos cursos en los módulos regionales,
- Implantar y poner en marcha un programa de asesorías,
- Formulación e implantación de una estrategia,
- Evaluar los resultados, revisar la situación e iniciar ajustes correctivos,
- Llevar estadísticas de las acciones realizadas por las áreas.

## **Procedimientos de actividades de la Coordinación Administrativa**

### **Pago de Viáticos:**

Para precisar los procedimientos de autorización, otorgamiento y comprobación de asignaciones destinadas a cubrir gastos de viaje de los servidores públicos; se deberá entender por:

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

### **Viáticos:**

Recursos destinados a cubrir el costo de alimentación, hospedaje y transportación en el desempeño de sus labores o comisiones oficiales.

### **Lugar de Adscripción:**

Aquel en que se encuentra ubicada la Unidad Administrativa, definiendo de ésta la ubicación respecto a otros destinos.

Para el otorgamiento de viáticos, se deberá observar lo siguiente:

Que se trate de personal en servicio activo y que, con motivo del desempeño de una comisión oficial, debe ausentarse de su lugar de adscripción y salir a los municipios por períodos mayores y menores de 24 horas.

Que el abandono de su residencia oficial sea de carácter temporal.

La documentación comprobatoria presentada para tramitación de pago, no mostrará tachaduras y/o enmendaduras; deberá estar pegada en hojas y firmada tanto por el personal que desempeño la comisión, como por el jefe inmediato validando con su Vo. Bo.; observando además los siguientes requisitos fiscales (De acuerdo al Código Fiscal de la Federación en los artículos 29 y 29- A) y administrativos:

- Deberá estar expedida la factura a nombre de “Municipio de Cuautempan, Puebla”, con domicilio en “Calle plaza de la constitución no.1, Col centro”, C.P. 73600 y con R.F.C. “MCP850101LB9.
- Contener impreso el No. de folio,
- Cédula fiscal impresa del proveedor,
- Lugar y fecha de expedición,
- Cantidad y clase de mercancías o descripción del servicio que amparen,
- Valor unitario consignado en número e importe total consignado en número o letra; así como el monto de los impuestos que en los términos de las disposiciones fiscales deban trasladarse,



	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

- Datos impresos del impresor autorizado,
- Fecha de impresión y vigencia señalada expresamente,
- Caducidad vigente,
- Justificación detallada del motivo de la erogación,
- Anexo de Bitácora que justifique gastos por combustibles y/ o casetas.

### **Pasajes:**

Para la asignación de pasajes, los comisionados deberán sujetarse a las tarifas autorizadas por esta Secretaría, según se marca en el tabulador de pasajes

En el caso de que el destino de la comisión a realizar no esté considerado en dicho tabulador, se aplicará la tarifa del destino geográficamente más cercano establecida en el mismo.

Cuando los costos del pasaje se incrementen y desplacen a las tarifas autorizadas en el tabulador, se deberá cubrir el importe que se compruebe a través de los boletos que expida la línea de transporte público, en que el personal comisionado viajó.

Si por exigencias de la comisión a desempeñar, es necesario el traslado hacia las localidades del municipio destino y el servicio de transporte local no expide boletos o comprobantes; se podrá autorizar el pago (Mediante recibo económico por concepto de pasajes, sellado y firmado por la autoridad municipal correspondiente, que podrá ser el Presidente Municipal o en su ausencia el Tesorero), el cual no será mayor al 50% de la tarifa de referencia.

Como documentación comprobatoria de pasajes, esta Dirección a través de la Jefatura Administrativa, sólo aceptará los boletos que expidan las líneas de transporte y en casos debidamente justificados, recibos económicos por utilización de transporte propio de la región. Esta documentación no deberá tener tachaduras y/o enmendaduras, se presentará pegada en hojas y firmada tanto por el personal que desempeño la comisión, como por el jefe inmediato

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

validando con su Vo. Bo. (Presidente Municipal)

Deberá justificarse ampliamente el motivo de la comisión, concordando con los planes de trabajo (Emitidos por su jefe inmediato un oficio de comisión) en cuanto a fechas, destinos y objetivos.

### **Combustibles:**

En el caso de que el cumplimiento de una comisión sea utilizado un vehículo oficial o particular para el traslado del personal, la comprobación de las erogaciones efectuadas por la adquisición de combustibles, deberá realizarse a través de la presentación de únicamente facturas expedidas por las gasolineras.

El importe del combustible necesario deberá calcularse en función de la distancia a cubrir por viaje redondo, el rendimiento por litro de acuerdo al tipo de vehículo y el costo de combustible vigente al día de la comisión. Para tal efecto, el cálculo se basará en la distancia a recorrer y en la tabla de cilindraje y rendimiento por litro de combustible.

Para la comprobación de gastos por concepto de combustibles, únicamente serán válidas facturas sin tachaduras y/o enmendaduras que cuenten, rigurosamente con todos los requisitos fiscales. Se presentarán pegadas en hojas y firmadas tanto por el personal que desempeño, como por el jefe inmediato validando con su Vo. Bo.

Deberá justificarse ampliamente el motivo de la comisión para cada factura, las cuales concordarán en tiempo y lugar de expedición con las fechas y destinos consignados en los planes de trabajo emitidos por su Jefe inmediato.

### **Peajes:**

Para la comprobación de las erogaciones realizadas por la utilización de carreteras de cuota, sólo serán válidos los comprobantes expedidos por la administradora de la carretera de cuota correspondiente, los cuales deberán concordar en tiempo y lugar con las fechas y destinos registrados en los planes de trabajo y oficio de comisión.

Los peajes se presentarán sin tachaduras y/o enmendaduras, pegados en hojas

y firmados tanto por el personal que desempeñó la comisión, como por el jefe inmediato validando con su Vo. Bo.

Deberá justificarse ampliamente el motivo de la comisión de acuerdo a las fechas, destinos y objetivos de planes de trabajo emitidos por el jefe inmediato.

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

### **Alimentación y Hospedaje:**

Para la tramitación del pago de erogaciones por concepto de alimentación y hospedaje derivados de la realización de una comisión; se asignará, según la ubicación geográfica del lugar en que se desempeñará la comisión, la cuota señalada en el tabulador de tarifas para viáticos; dicha cuota constituye el tope máximo autorizado, asignada a partir de que el personal se encuentre desempeñando la comisión oficial.

Cuando la comisión a desempeñar requiera la estancia en varios municipios, localidades del Estado, la tarifa que se aplique será, conforme al tabulador de tarifas, la correspondiente a cada lugar y según el n de días de permanencia. En los casos en que coincida la estancia en dos o más municipios del Estado, se aplicará la tarifa del lugar en que se pernocte. En el supuesto de que se asignen varias comisiones de menos de 24 hrs. a distintos municipios o comunidades el mismo día; sólo se otorgará la cuota correspondiente como si se tratara de una sola comisión.

En aquellos casos en que, dadas las condiciones socioeconómicas del lugar en que se desempeñe la comisión, los comercios o establecimientos no estén en posibilidad de expedir facturas o notas con todos los requisitos fiscales, el gasto podrá ser respaldado por un recibo económico por el concepto de viáticos, que establezca el monto total y el desglose por cada concepto de gasto.

Para su validez, el recibo económico deberá ser firmado y sellado por la autoridad municipal (Presidente Municipal y Tesorero); así mismo no excederá el 60% del total de la tarifa establecida en el tabulador para el destino de comisión de que se trate.

Esta Dirección, a través de la Coordinación Administrativa, sólo aceptará como documentación comprobatoria por alimentación y hospedaje, notas o facturas con todos los requisitos fiscales vigentes y en casos debidamente justificados recibos económicos por viáticos. Dichos comprobantes no deberán tener tachaduras y /m o enmendaduras, se presentarán pegadas en hojas reciclables y firmadas tanto por el personal comisionado, como por el Jefe Inmediato, validando con su Vo. Bo.

Deberá justificarse ampliamente el motivo de la comisión, concordando con sus

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

planes de trabajo (Emitidos por el jefe inmediato) en cuanto a fechas, destinos y objetivos.

### **Procedimiento para solicitar el mantenimiento de vehículos oficiales:**

**Paso 1.-** Solicitar mediante memorando el servicio general o cambio de llantas, en dicho documento deberá incluirse el kilometraje actual de la unidad, de lo contrario no procederá su solicitud de servicio.

**Paso 2.-** De acuerdo al calendario de servicios y cambio de llantas, la Coordinación Administrativa evaluará si procede esta petición.

**Paso 3.-** La Coordinación Administrativa llenará el formato de solicitud de diagnóstico y solicitará al taller la cotización del vehículo.

**Paso 4.-** La Coordinación Administrativa entregará al usuario la solicitud firmada para que sea entregada al taller correspondiente.

**Paso 5.-** Una vez que la Coordinación Administrativa recibe la cotización elaborará una orden de servicio, la cual será enviada al taller a través del usuario.

**Paso 6.-** El usuario trasladará su vehículo al taller para realizar la reparación siendo su responsabilidad informar a la Coordinación Administrativa la fecha de ingreso y salida del taller.

### **Servicios Extraordinarios a los Vehículos Oficiales:**

Todos los servicios extraordinarios serán cubiertos con recursos del usuario.

### **Procedimiento para realizar los trámites necesarios en caso de siniestro de un vehículo:**

**Paso 1.-** Informar a la Coordinación Administrativa sobre el siniestro y el lugar en el que ocurrió.

**Paso 2.-** La Coordinación Administrativa avisará a la Aseguradora, para que envíen un ajustador al lugar de los hechos y levante el acta correspondiente.

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

**Paso 3.-** El ajustador en coordinación con el usuario trasladaran el vehículo al taller que indique la Aseguradora para su reparación.

**Paso 4.-** Esta Coordinación se comunicará al taller para tener conocimiento del estado del vehículo, así como la fecha de entrega del mismo.

**Paso 5.-** Posteriormente se notificará al Coordinador de su región, el día y hora en la cual se puede recoger la unidad, solicitando el nombre de la persona designada para recibir instrucciones y liberar el vehículo.

**Paso 6.-** La Coordinación Administrativa informará a la Aseguradora el nombre de la persona habilitada para recoger la unidad, a fin de que realicen la carta de liberación del vehículo.

**Paso 7.-** La persona habilitada o en su defecto el usuario deberá trasladarse a las oficinas designadas.

### **Observaciones:**

Todos los vehículos oficiales adscritos a esta Dirección, deberán presentarse a revisión física cada mes, (De esta revisión depende la programación de mantenimiento).

Las órdenes de servicio tienen una vigencia de una semana después de su entrega; estos trámites solamente se harán los días lunes, excepto accidentes; en caso de que el usuario no realice los trámites a tiempo, esta Coordinación se deslinda de toda responsabilidad.

Cuando el usuario sufra algún siniestro, deberá informar a esta Coordinación Administrativa en tiempo y forma de lo ocurrido, ya que de lo contrario esta no se hará responsable de los trámites correspondientes (reparaciones que pudiera requerir el vehículo, pagos de servicios o trámites ante el seguro).

El lugar donde se suscite el siniestro debe coincidir con el plan de trabajo estipulado por su Jefe Inmediato, así como el horario hábil de labores, de lo contrario el usuario será responsable de cubrir los daños con recursos propios.

Será responsabilidad de los Coordinadores de Región, el informar a esta Coordinación, mediante memorando los cambios de usuario de los vehículos oficiales adscritos a esta Dirección, así como de entregar las llaves del mismo hasta que se emita el nuevo resguardo; en dicho memorando deberán especificar el nombre de la persona a la que será asignado el vehículo, el día y hora en que se realizará el resguardo y entregará la unidad, en caso de no realizar este

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

trámite como se indica, esta Coordinación Administrativa se deslinda de toda responsabilidad que pudiera surgir; ya que el responsable de solventar los daños que puedan ocurrirle a la unidad será la persona que se tenga registrada como usuario en el último resguardo.

## Procedimientos de las Coordinaciones de Regiones

Coordinar la capacitación y la asesoría impartida a los municipios por los analistas de región.

- Solicita programa mensual de actividades a los analistas de región,
- Analiza y valida el programa mensual de actividades de los analistas de región,
- Entrega programa mensual de actividades a la Unidad de Evaluación y Seguimiento,
- Da seguimiento a las actividades realizadas semanalmente por los analistas de región,
- Solicita reporte de asesorías semanales a analistas de región,
- Solicita memoria de cursos otorgados en los ayuntamientos a los analistas de región,
- Realiza y entrega reporte mensual de actividades realizadas (Cursos y Asesorías) a la Unidad de Evaluación y Sistemas y a la Dirección General,
- Coordina la capacitación y la asesoría dirigida a los funcionarios municipales que componen la región a su cargo,
- Recibe solicitud por escrito del o los Ayuntamientos especificando el tema, objetivos y perfiles del personal que recibirá la capacitación,

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>	Clave: MCUA2018.2021/MP/CM/01
		Fecha de elaboración: 15/01/2019
		Fecha de actualización: 15/01/2019
		Núm. De Revisión: 01

- Siendo validada, se detallan los pormenores con el subdirector correspondiente de acuerdo al tema,
- Agenda fecha, hora, sede y número de participantes al curso con el o los Presidentes Municipales,
- Solicita insumos para el servicio de café a la Coordinación Administrativa,
- Coordina la logística del evento con los analistas de región,
- Asiste e inaugura el evento,
- Solicita memoria del curso a los analistas de región,
- Entrega memoria del curso a la Dirección General y a la Unidad de Evaluación y Sistemas.

## Conclusiones

El Presente manual, nos da un enfoque para tener una imagen clara de los diversos procedimientos que se llevan en cada dirección o departamentos, mismo que deberán ser acatados y cumplidos por los funcionarios públicos, con la finalidad de dar un mejor servicio a toda la ciudadanía en general, los cuales son basados en requisitos de tiempo y entrega así como cumplir con los artículos de la ley orgánica del Estado de Puebla y la ley del órgano de fiscalización superior del estado, para tener y llevar una buena administración municipal y sobre todo fijarse metas a corto plazo, responsabilidad de los jefes y encargado de las diferentes áreas o direcciones; cabe señalar que cada dirección debe brindar un eficiente y eficaz servicio, cumpliendo así con la Ley de transparencia, para el servicio de todos, porque en Cuautempan estamos **COMPROMETIDOS CONTIGO.**





## Manual de Procedimientos

Clave: MUA2018.2021/MP/CM/01

Fecha de elaboración: 15/01/2019

Fecha de actualización: 15/01/2019

Núm. De Revisión: 01



## Manual de Procedimientos

Clave: MUA2018.2021/MP/CM/01

Fecha de elaboración: 15/01/2019

Fecha de actualización: 15/01/2019

Núm. De Revisión: 01