

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESIDENCIA

ELABORÓ:



**Carmen Esmeralda
González Tapia**
Presidente Municipal

REVISÓ:



**Luis Enrique
Fucuy Cabrera**
Titular OCEG

APROBÓ:



César Fabián Fuentes Vallés
Secretario Municipal



CONTENIDO

- I. INTRODUCCIÓN**
- II. OBJETIVO DEL MANUAL**
- III. LISTA MAESTRA**
- IV. REGISTRO HISTÓRICOS DE CAMBIO**
- V. PRESENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS**



INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos es la herramienta que muestra de forma ordenada y detallada la función del Departamento de Presidencia contribuyendo de esta forma al logro de las metas del H. Ayuntamiento de Cananea, Sonora. Así mismo sirva de material de inducción para personal de nuevo ingreso.



OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo fundamental del Manual de Procedimientos es organizar y establecer procesos y criterios que forman parte de la operatividad de este departamento de Presidencia, para que sirva de apoyo al personal en el desempeño de sus actividades que son asignadas.



LISTA MAESTRA

H. AYUNTAMIENTO DE CANANEA, SONORA

FECHA:	21-03-2025
HOJAS:	1 DE 1

PRESIDENCIA

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
RED DE PROCESOS			
PROCEDIMIENTOS			
01-PM-PR01	Atención a la ciudadanía y funcionarios públicos	01	21-03-2025
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
01-PM-PR01-F01	Registro Diario	01	21-03-2025
01-PM-PR01-F02	Bitácora de consecutivo	01	21-03-2025
ANEXOS			
01-PM-PR01-A01	Diagrama de Flujos	01	21-03-2025

REGISTRO HISTÓRICO DE CAMBIOS

H. AYUNTAMIENTO DE CANANEA

FECHA:	21-03-2055
HOJAS:	1 DE 1

Presidencia Municipal

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
01-PM-PR01	Atención a la ciudadanía y funcionarios públicos	01	21/03/2025	Se incorporaron definiciones específicas para “Solicitante”, “Funcionario”, “Secretaria Ejecutiva” y “Secretario Particular”; se eliminaron referencias no aplicables; se actualizó el formato de registros
01-PM-PR01	Atención a la ciudadanía y funcionarios públicos	01	21/03/2025	Se actualizó la descripción del procedimiento incorporando una secuencia más clara y operativa de actividades. Se sustituyó el texto narrativo original por una estructura tabular con responsables definidos (Secretaria Ejecutiva, Secretario Particular y Presidenta), diferenciando la atención a ciudadanía y a funcionarios públicos. Se integró el registro de entrada y salida mediante bitácora y consecutivo, fortaleciendo el control documental y la trazabilidad de la atención brindada
01-PM-PR01	Atención a la ciudadanía y funcionarios públicos	01	21/03/2025	Se actualizó el apartado de Políticas para ampliar los lineamientos de atención



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

PRESIDENCIA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a la ciudadanía y funcionarios públicos

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 01-PM-PR01/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 21 de marzo de 2025

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar en forma directa, regular y continua la atención a las necesidades sociales; a través de las funciones de gobierno.

II.- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la población del municipio de Cananea y a los funcionarios de gobierno.

III.- DEFINICIONES

Solicitante: persona que acude al Ayuntamiento en busca de la Presidenta.

Funcionario: Cualquier persona trabajadora del H. Ayuntamiento que acuda en busca de la Presidenta.

Secretaría Ejecutiva: funciones administrativas de presidencia dentro del H. Ayuntamiento.

Secretario Particular: admirador directo de la presidenta

IV.- REFERENCIAS

V.- POLITICAS

La atención a la ciudadanía y a los funcionarios públicos se brindará de manera ordenada, respetuosa y con enfoque de servicio, en días hábiles de lunes a viernes, dentro del horario laboral establecido por el H. Ayuntamiento.

La documentación recibida deberá ser sellada, registrada y resguardada conforme a los lineamientos de archivo y control interno del Ayuntamiento.

En caso de asuntos urgentes o de atención prioritaria, la Secretaría Ejecutiva podrá informar de manera inmediata a la Presidenta Municipal para la toma de decisiones correspondientes. Asimismo, cuando la Presidenta se encuentre en las instalaciones del Palacio Municipal fuera del horario laboral, podrá atender a la ciudadanía o funcionarios que así lo requieran, con el mismo compromiso y disposición de servicio institucional.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
01-PM-PR01-F01/Rev.01	Registro Diario
01-PM-PR01-F02/Rev.01	Bitácora de Consecutivo

VII.- ANEXOS

Clave de anexo	Nombre
01-PM-PR01-A01/Rev.01	Diagrama de Flujo

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
		Atención a la ciudadanía	
1	Secretaria Ejecutiva	Solicitante acude a oficina y se registra en bitácora.	01/PM/PR01-F01/Rev.01
1.1	Secretaria Ejecutiva	Dar atención a la persona interesada. Se da la información que se requiere, o se canaliza a la dependencia correspondiente.	
1.2	Secretario Particular	Intentará ayudar al solicitante, si no está en su competencia, revisará la agenda y reportará a la Presidenta.	
1.3	Secretario Particular	Agenda cita	
1.4	Presidenta	Presidenta atiende a persona interesada.	
1.5	Secretaria Ejecutiva	Solicitante firma salida en la bitácora	01/PM/PR01-F01/Rev.01
1.6	Secretaria Ejecutiva	Da seguimiento a petición/ asunto	
		Atención a funcionarios públicos	
2	Secretaria Ejecutiva	Funcionario llega a la oficina, se registra en la bitácora.	01/PM/PR01-F01/Rev.01
2.1	Secretaria Ejecutiva	Si es entrega de documento, se recibe	01/PM/PR01-F02/Rev.01

		y registra en Bitácora de consecutivo.	
2.2	Presidenta	Presidenta atiende a funcionario	
2.3	Secretaria Ejecutiva	Funcionario firma salida en bitácora	01/PM/PR01-F01/Rev.01
2.4	Secretaria Ejecutiva	Da seguimiento a petición/ asunto	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

ELABORÓ:



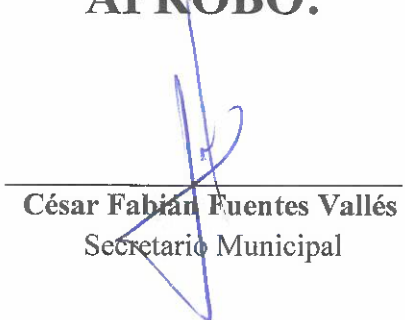
**Carmen Esmeralda
González Tapia**
Presidente Municipal

REVISÓ:



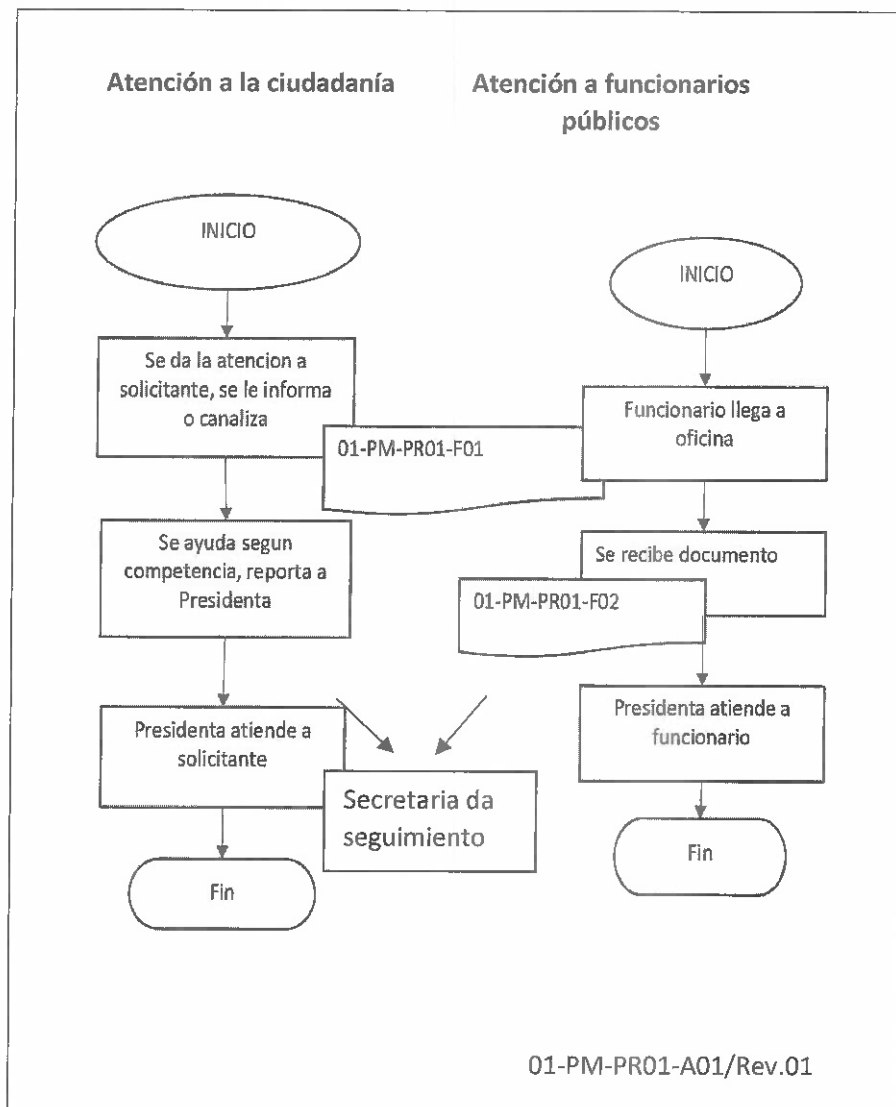
**Luis Enrique
Fucuy Cabrera**
Titular OCEG

APROBÓ:



César Fabián Fuentes Vallés
Secretario Municipal

ENTE PÚBLICO: H. Ayuntamiento de Cananea, Son.	Hoja <u>1</u> de <u>1</u>
UNIDAD ADMINISTRATIVA: PRESIDENCIA	FECHA DE ELABORACIÓN: 21-03-2025
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN GENERAL.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 01-PM-PR01-A01/Rev.01



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	HOJA 1 DE 1
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO: 01-PM-PR01/Rev.01	FECHA DE ELABORACIÓN 21/03/2025

No	REGISTRO	PUESTO RESPONSA BLE	RESGUARDO			DISPOSICIÓN FINAL
			TIPO	TIEM PO	UBICACIÓN	
1	Registro diario	Secretaria Particular	PAPEL	10 AÑOS	DIRECCIÓN DE UTM	Archivo de concentración
2	Registro diario	Secretaria Particular	PAPEL	10 AÑOS	DIRECCIÓN DE UTM	Archivo de concentración
3	Bitácora de consecutivos	Secretaria Particular	DIGITAL	10 AÑOS	DIRECCIÓN DE UTM	Archivo de concentración

*El responsable del resguardo será el responsable de su protección.



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PRESIDENCIA MUNICIPAL- ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	HOJA 1 DE 1
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO: 22-UTM-PR01/Rev.00	FECHA DE LA VERIFICACIÓN: 11/03/2025

No.	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS
1	¿Se recibió y registró correctamente la solicitud, gestión o petición ciudadana o institucional?			
2	¿Se identificó con claridad el tipo de solicitud (apoyo, audiencia, gestión, oficio, requerimiento)?			
3	¿Se brindó atención inicial con actitud de respeto, empatía y disposición de servicio?			
4	¿Se canalizó el asunto al área correspondiente según su competencia?			
5	¿Se informó al ciudadano o servidor público sobre los plazos y forma de atención de su solicitud?			
6	¿Se dio seguimiento oportuno al asunto turnado a las áreas competentes?			
7	¿Se elaboraron oficios, turnos o reportes correspondientes a la atención del caso?			
8	¿Se resguardó el expediente o documento de atención conforme a la normativa de archivo y transparencia?			

Nombre y firma del verificador

LISTA DE VERIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO:

H. AYUNTAMIENTO DE CANANEA SONORA

PRESIDENCIA MUNICIPAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS	HOJA 1 DE 2
CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO: 22-UTM-PR01/Rev.01	FECHA DE LA VERIFICACIÓN 11/03/2025268

No.	REACTIVOS	SI	NO	N/A
1	¿El procedimiento se encuentra formalmente documentado y vigente en el Manual de Procedimientos de Presidencia?			
2	¿El personal responsable conoce los lineamientos y protocolos de atención ciudadana institucionales?			
3	¿Se cuenta con un registro o bitácora actualizada de solicitudes y gestiones recibidas?			
4	¿Se dispone de formatos oficiales para recepción, turno y seguimiento de solicitudes?			
5	¿Se elaboraron y entregaron los reportes mensuales?			
6	¿Se cumplieron los tiempos, formas y responsabilidades establecidas en el procedimiento interno?			

Nombre y firma del verificador