



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | |
|---|--|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRESIDENCIA MUNICIPAL | Fecha de revisión: 25 de Mayo del 2010 |
| | No. de revisión: 01 |
| | No. de páginas: 1 de 41 |
| | Código: MP/PM |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre del 2009 |
| | Última edición: 25 de Mayo del 2010 |

REGISTROS

| Edición | Fecha | Nombre del Procedimiento Modificado |
|----------------|--------------|--|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | |
|---|---|
| Elaboró Lic. Mónica Santiago Cruz Encargada de Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal | Revisó Lic. Claudia María García Aley Secretaria Particular del Presidente Municipal |
| Autorizó Lic. Arturo Ugalde Meneses Presidente Municipal | Validó C.P. Luís David Córdova Contralor Municipal |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|--|------|
| I. Introducción | 3 |
| II. Objetivo del manual | 4 |
| III. Fundamento legal | 5 |
| IV. Procedimientos Específicos | 6 |
| ▶ Análisis de Documentos | 6 |
| ▶ Recepción, Atención y Canalización de los documentos dirigidos al Presidente Municipal y al Secretario Particular | 11 |
| ▶ Giras y Eventos | 16 |
| ▶ Difusión de Programas y Acciones del Gobierno Municipal | 21 |
| ▶ Relaciones Públicas e Institucionales | 27 |
| ▶ Redacción..... | 32 |
| ▶ . Atención Ciudadana | 37 |



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Municipal es un cuerpo colegiado que se denomina Ayuntamiento y un órgano ejecutivo encabezado por el Presidente Municipal, a quien corresponde exclusivamente la ejecución de las decisiones del Ayuntamiento. Para el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades administrativas, el Ayuntamiento se auxiliará con las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, necesarias para su adecuado funcionamiento. Para el despacho de los asuntos que le competen, se auxiliará de diversas dependencias y entidades administrativas, y podrá aplicar los programas prioritarios del Ayuntamiento, creando una estructura innovadora que sin lugar a dudas responderá con atingencia a las demandas de los tlalnepatlenses.

El nuevo Reglamento de la Administración Pública Municipal será un paso importante para el municipio, de el derivarán diversos ordenamientos que darán funcionalidad al gobierno, para la creación de otros reglamentos, circulares, acuerdos y disposiciones administrativas de observancia general en diversas materias.

El presente Manual contiene los siguientes apartados:

- Objetivo
- Alcance
- Políticas
- Normas
- Fundamento Legal
- Responsabilidades
- Descripción de la Actividad
- Diagrama de Flujo



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

OBJETIVO

El presente manual de procedimientos tiene como propósito definir los procesos sustantivos que se siguen para llevar a cabo el cumplimiento de las actividades asignadas a esta dependencia. Todo esto de conformidad con las facultades y atribuciones que le corresponde de acuerdo a la normatividad vigente.

Un punto primordial del presente manual será detallar con claridad y precisión las facultades y obligaciones de sus diversas áreas y entidades. Entre otros aspectos se especificarán como se deben ejecutar los programas previstos en el Plan de Desarrollo Municipal, así como el cumplimiento de las metas y participación en los programas federales, regionales y especiales requeridos, así como proponer al Presidente Municipal los proyectos de Reglamentos, Manuales, Acuerdos y Convenios, sobre los asuntos que son competencia de la dependencia o entidad a su cargo.

Especificar con claridad las atribuciones y competencias así como la forma en que desarrollarán su trabajo los funcionarios que coadyuvarán en el ejercicio del gobierno. En este rubro en especial, es de destacarse que esta nueva Administración, con el afán de brindar una mayor eficiencia al gobernar, se ha propuesto realizar cambios a la estructura orgánica de la Administración Pública Municipal, que brindará mayor funcionalidad.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

MARCO LEGAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, fracción II

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 122, 123 y 124

Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos.

De la Ley Orgánica Municipal Artículos 112, Frac. I y XVII.

Artículos 8,9,10, 11, 12, 13, 21, 23, 25, 27, 29, 30, 31, 32 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|---|--|---|
| Nombre del procedimiento: Análisis de Documentos | Código: PM/OAPM/SP/DADCG/001 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Análisis de Documentos y Control de Gestión | Fecha de emisión: 15 noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 6 de 41 |

ÍNDICE

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Objetivo | 7 |
| 2. | Alcance..... | 7 |
| 3. | Políticas y Normas..... | 7 |
| 4. | Fundamento Legal..... | 7 |
| 5. | Responsabilidades | 7 |
| 6. | Descripción de actividades | 8 |
| 7. | Diagrama de Flujo | 9 |
| 8. | Anexos..... | 10 |
| 9. | Glosario | 10 |
| 10. | Control de revisiones y/o modificaciones | 10 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|---|
| Lic. Mónica Santiago Cruz Encargada de Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal | Lic. Claudia María García Aley Secretaria Particular del Presidente Municipal | Lic. Claudia María García Aley Secretaria Particular del Presidente Municipal |
| Firma y Puesto | Firma y Puesto | Firma y Puesto |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|---|--|---|
| Nombre del procedimiento: Análisis de Documentos | Código: PM/OAPM/SP/DADCG/001 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Análisis de Documentos y Control de Gestión | Fecha de emisión: 15 noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 7 de 41 |

1.-Objetivo

Controlar el registro y seguimiento de la documentación dirigida al Presidente Municipal y al Secretario Particular, verificando la respuesta de las unidades administrativas competentes.

Analizar, gestionar y darle seguimiento a la documentación dirigida al Presidente Municipal y Secretario Particular, verificando la respuesta de las unidades administrativas correspondientes.

2.-Alcance

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

3.- Políticas y Normas

- ▶ Analizar y evaluar los documentos y propuestas presentadas al Presidente Municipal.
- ▶ Elaborar la Agenda diaria del Presidente Municipal.

4.- Fundamento Legal

Reglamento de la Administración Pública de Tlalnepantla de Baz. Art. 21 Frac. IV y V.

5.- Responsabilidades

- ▶ **Secretaría Particular.-** Acuerda con el Presidente Municipal los documentos relevantes para el trámite correspondiente y firma los documentos de respuesta o canalización.
- ▶ **Departamento de Control de Gestión.-** Recibe y registra la documentación dirigida al Presidente Municipal y a las áreas de la Administración Pública Municipal para canaliza y elabora las respuestas correspondientes.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|---|--|---|
| Nombre del procedimiento: Análisis de Documentos | Código: PM/OAPM/SP/DADCG/001 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Análisis de Documentos y Control de Gestión | Fecha de emisión: 15 noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 8 de 41 |

6.- Descripción de Actividades

| No. Cons. | Descripción de actividad | Puesto y Área | Insumo | Salida |
|-----------|--|-----------------------|--------------------|-------------------------------|
| 1 | Inicio | | | |
| 2 | Controlar el ingreso y registro de los documentos recibidos para el Presidente Municipal y el Secretario Particular. | Secretaria Particular | Control de Gestión | Toma de decisiones y acuerdos |
| 3 | Verificar que la documentación enviada a la Presidencia Municipal y a la Secretaria Particular, sea canalizada al área competente, para su atención y respuesta correspondiente. | Secretaria Particular | Control de Gestión | Elaboración de documentos |
| 4 | Elaborar informes de los documentos turnados a las diferentes áreas. | Secretaria Particular | Control de Gestión | Presentación de temas |
| 5 | Monitorear el avance de las gestiones. | Secretaria Particular | Control de Gestión | Análisis de informes |
| 6 | Atender de manera personal los asuntos que determine el Presidente Municipal y/o el Secretario Particular. | Secretaria Particular | Control de Gestión | Elaboración de documentos |
| 7 | Establecer mecanismos de seguimiento y control de la documentación que mejoren los procedimientos administrativos internos correspondientes. | Secretaria Particular | Control de Gestión | Revisión de documentos |
| 8 | Analizar la documentación y propuestas presentadas al Presidente Municipal. | Secretaria Particular | Control de Gestión | Elaboración |



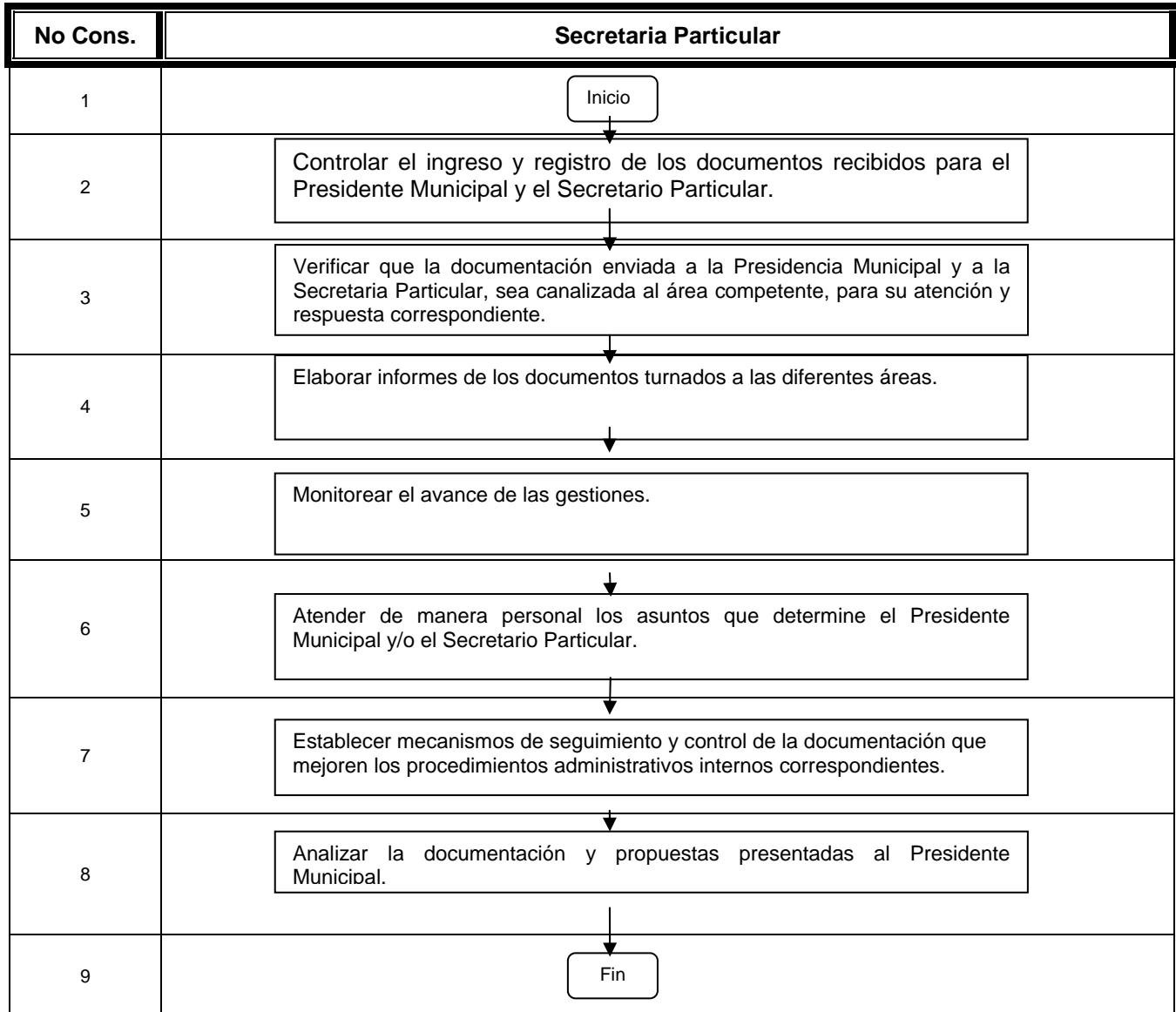
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|---|--|---|
| Nombre del procedimiento: Análisis de Documentos | Código: PM/OAPM/SP/DADCG/001 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Análisis de Documentos y Control de Gestión | Fecha de emisión: 15 noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 9 de 41 |

7.- Diagrama de Flujo





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|--|---|
| Nombre del procedimiento: Recepción, Atención y Canalización de los documentos dirigidos al Presidente Municipal y al Secretario Particular Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Análisis de Documentos y Control de Gestión | Código: PM/OAPM/SP/DADCG/002 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 11 de 41 |

ÍNDICE

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Objetivo | 12 |
| 2. | Alcance..... | 12 |
| 3. | Políticas y Normas..... | 12 |
| 4. | Fundamento Legal..... | 12 |
| 5. | Responsabilidades | 12 |
| 6. | Descripción de actividades | 13 |
| 7. | Diagrama de Flujo | 14 |
| 8. | Anexos..... | 15 |
| 9. | Glosario | 15 |
| 10. | Control de revisiones y/o modificaciones | 15 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|--|---|
| Lic. Mónica Santiago Cruz Encargada de Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal | Lic. Karen Esther Ramírez Jiménez Jefa del Departamento de Análisis de Documentos y Control de Gestión | Lic. Claudia María García Aley Secretaria Particular del Presidente Municipal |
| Firma y Puesto | Firma y Puesto | Firma y Puesto |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|--|---|
| Nombre del procedimiento: Recepción, Atención y Canalización de los documentos dirigidos al Presidente Municipal y al Secretario Particular Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Análisis de Documentos y Control de Gestión | Código: PM/OAPM/SP/DADCG/002 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 12 de 41 |

1.-Objetivo

Controlar el registro y seguimiento de la documentación dirigida al Presidente Municipal y al Secretario Particular, verificando la respuesta de las unidades administrativas competentes.

Analizar, gestionar y darle seguimiento a la documentación dirigida al Presidente Municipal y Secretario Particular, verificando la respuesta de las unidades administrativas correspondientes.

2.-Alcance

Controlar el ingreso y registro de los documentos recibidos para el Presidente Municipal y el Secretario Particular.

Verificar que la documentación enviada a la Presidencia Municipal y a la Secretaría Particular de la misma, sea canalizada al área competente, para su atención y respuesta correspondiente.

3.- Políticas y Normas

- ▶ Verificar que las peticiones y gestiones canalizadas a las áreas de la Administración Municipal, sean atendidas y contestadas de manera escrita al peticionario.
- ▶ El archivo documental deberá clasificarse de acuerdo a la normatividad vigente.

4.- Fundamento Legal

Reglamento de la Administración Pública de Tlalnepantla de Baz. Art. 21 Frac. IV y V.

5.- Responsabilidades

- ▶ **Secretaría Particular.-** Acuerda con el Presidente Municipal los documentos relevantes para el trámite correspondiente y firma los documentos de respuesta o canalización.
- ▶ **Departamento de Control de Gestión.-** Recibe y registra la documentación dirigida al Presidente Municipal y al Secretario Particular, canaliza



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|--|---|
| Nombre del procedimiento: Recepción, Atención y Canalización de los documentos dirigidos al Presidente Municipal y al Secretario Particular Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Análisis de Documentos y Control de Gestión | Código: PM/OAPM/SP/DADCG/002 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 13 de 41 |

6.- Descripción de Actividades

| No. Cons. | Descripción de actividad | Puesto y Área | Insumo | Salida |
|-----------|---|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| 1 | Inicio | | | |
| 2 | Recibe y controla el de los documentos recibidos para el Presidente Municipal y el Secretario Particular. | Depto. de Control de Gestión | Registro de Documentos | Registro de Documentos |
| 3 | Verifica que la documentación enviada a la Presidencia Municipal y a la Secretaría Particular de la misma, sea canalizada al área competente, para su atención y respuesta correspondiente. | Depto. de Control de Gestión | Base de Datos | Registro |
| 4 | Verifica que las peticiones y gestiones canalizadas a las áreas de la Administración Municipal, sean atendidas y contestadas de manera escrita al peticionario. | Depto. de Control de Gestión | Documentos recibidos | Dar trámite, archivo o acuerdo |
| 5 | Elabora informes de los documentos turnados a las diferentes áreas. | Depto. De Control de Gestión | Oficios Recibidos | Revisión de los Oficios |
| 6 | Monitorea el avance de las gestiones. | Depto. De Control de Gestión | Revisión de los Oficios | Elaboración de Oficios |
| 7 | Atiende de manera personal los asuntos que determine el Presidente Municipal y/o el Secretario Particular. | Depto. de Control de Gestión | Tipo de respuesta | Oficios firmados |
| 8 | Establece mecanismos de seguimiento y control de la documentación que mejoren los procedimientos administrativos internos correspondientes. | Depto. de Control de Gestión | Oficios listos para entregar | Oficios con sellos de recibido |
| 9 | Analiza la documentación y propuestas presentadas al Presidente Municipal | Depto. de Control de Gestión | Oficios con sellos de recibido | Oficios de respuesta capturados |
| 10 | FIN | | | |



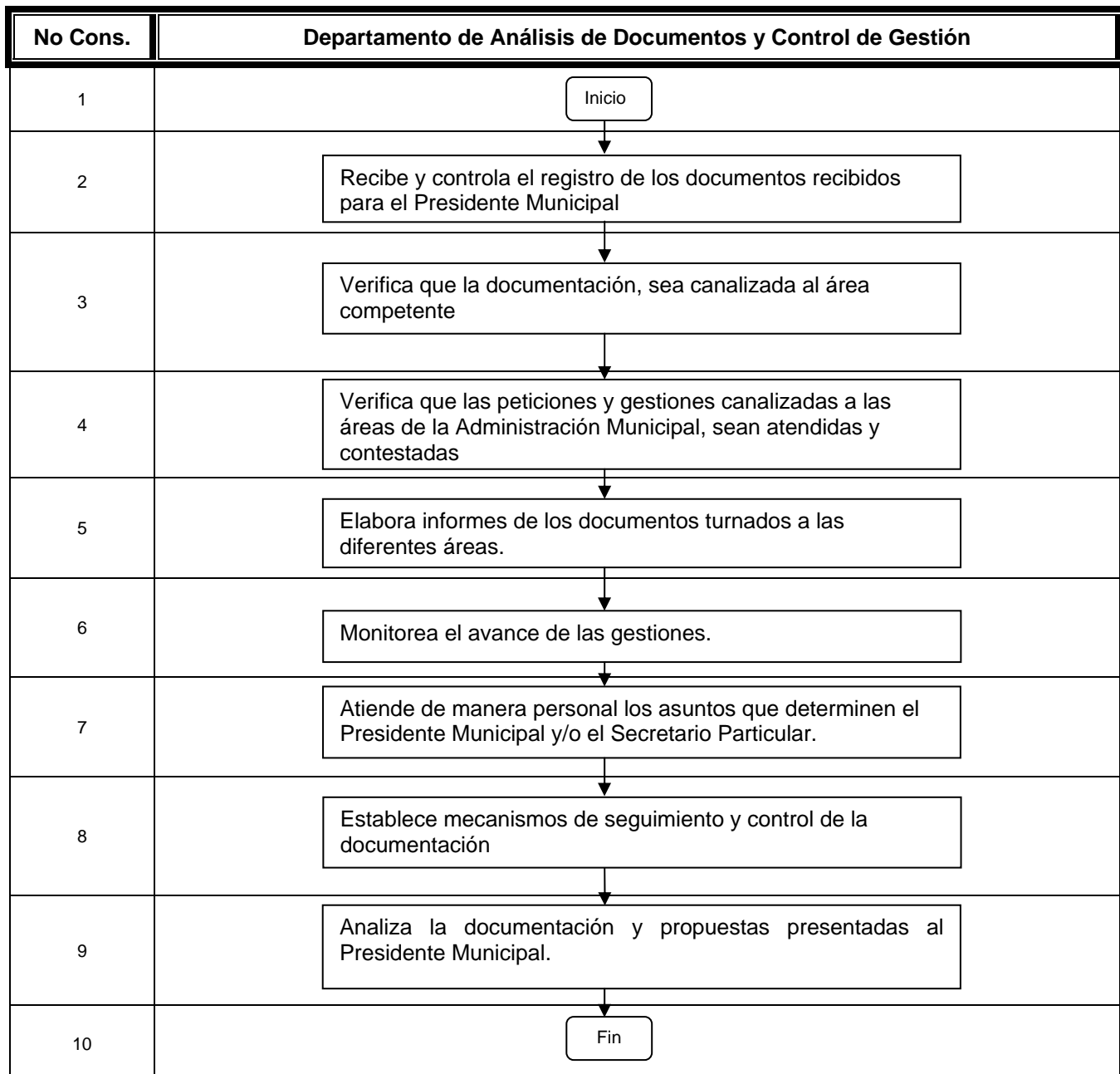
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|--|
| Nombre del procedimiento: Recepción, Atención y Canalización de los documentos dirigidos al Presidente Municipal y al Secretario Particular Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Análisis de Documentos y Control de Gestión | Código: PM/OAPM/SP/DADCG/002 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 14 de 41 |

7.- Diagrama de Flujo





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Giras y Eventos Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Giras y Eventos | Código: PM/OAPM/SP/DGE//003 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 Número de páginas: 16 de 41 |

ÍNDICE

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Objetivo | 17 |
| 2. | Alcance..... | 17 |
| 3. | Políticas y Normas..... | 17 |
| 4. | Fundamento Legal..... | 17 |
| 5. | Responsabilidades | 17 |
| 6. | Descripción de actividades | 18 |
| 7. | Diagrama de Flujo | 20 |
| 8. | Anexos..... | 21 |
| 9. | Glosario | 21 |
| 10. | Control de revisiones y/o modificaciones | 21 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|--|
| Lic. Mónica Santiago Cruz Encargada de Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal | Lucio de Jesús Rosas Calles Jefe del Departamento de Giras y Eventos | Lic. Claudia María García Aley Secretaria Particular del Presidente Municipal |
| Firma y Puesto | Firma y Puesto | Firma y Puesto |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|---|---|---|
| Nombre del procedimiento: Giras y Eventos Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Giras y Eventos | Código: PM/OAPM/SP/DGE//003 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 Número de páginas: 17 de 41 |

1.-Objetivo

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

2.-Alcance

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

3.- Políticas y Normas

- ▶ Programar los puntos de gira de acuerdo a los tiempos correspondientes.

4.- Fundamento Legal

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz. Art. 21.

5.- Responsabilidades

- ▶ **Secretaria Particular.-** Determina a que Giras o Eventos asistirá el Presidente Municipal.
- ▶ **Secretaría Particular.-** Acuerda con el Ejecutivo Municipal las propuestas de giras o eventos a los que asistirá el mismo.
- ▶ **Departamento de Giras y Eventos.-** Realiza las propuestas de giras o eventos a realizarse y coordina la ejecución de las mismas.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Giras y Eventos Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Giras y Eventos | Código: PM/OAPM/SP/DGE//003 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 Número de páginas: 18 de 41 |

6.- Descripción de Actividades

| No. Cons. | Descripción de actividad | Puesto y Área | Insumo | Salida |
|-----------|--|---------------------------|----------------------------|--|
| 1 | Inicio | | | |
| 2 | Recibe petición por parte del Secretario Particular del Presidente para realizar gira o evento. | Depto. de Giras y Eventos | Petición verbal | n/a |
| 3 | Solicita por medio de oficio a las diferentes áreas de la administración municipal la propuesta de acciones o eventos a realizarse. | Depto. de Giras y Eventos | Oficio | Oficio |
| 4 | Revisa y analiza la información que entregan las diferentes áreas de la administración municipal. | Depto. de Giras y Eventos | Información de las áreas | Análisis de la información |
| 5 | Realiza la propuesta de gira o eventos y la entrega al Secretario Particular para su aprobación. | Depto. de Giras y Eventos | Propuesta de Gira o Evento | Entrega de la Propuesta de Gira o Evento |
| 6 | Realiza físicamente las pre-giras para identificar los requerimientos necesarios para la realización de cada actividad y los solicita al área correspondiente. | Depto. de Giras y Eventos | Lugares determinados | Verifica físicamente los lugares |
| 7 | Supervisa la colocación de los requerimientos y si no se cuenta con lo requerido lo gestiona ante los Enlaces Administrativos para su compra o renta. | Depto. de Giras y Eventos | Lugares determinados | Gestión o colocación de requerimientos |
| 8 | Realiza nuevamente pre-giras para constatar que se cuenta con lo requerido para realizar la gira con el C. Presidente Municipal. | Depto. de Giras y Eventos | Lugares determinados | Condiciones para el evento |
| 9 | Revisa con el responsable del evento el programa, la lista de asistentes e Invitados especiales para la realización del evento. | Depto. de Giras y Eventos | Lugares determinados | Verificación de Invitados |
| 10 | Monitorea el arribo del Presidente Municipal y de los Síndicos y Regidores. | Depto. de Giras y Eventos | Monitoreo del Presidente | Evento realizado |
| 11 | Fin | | | |



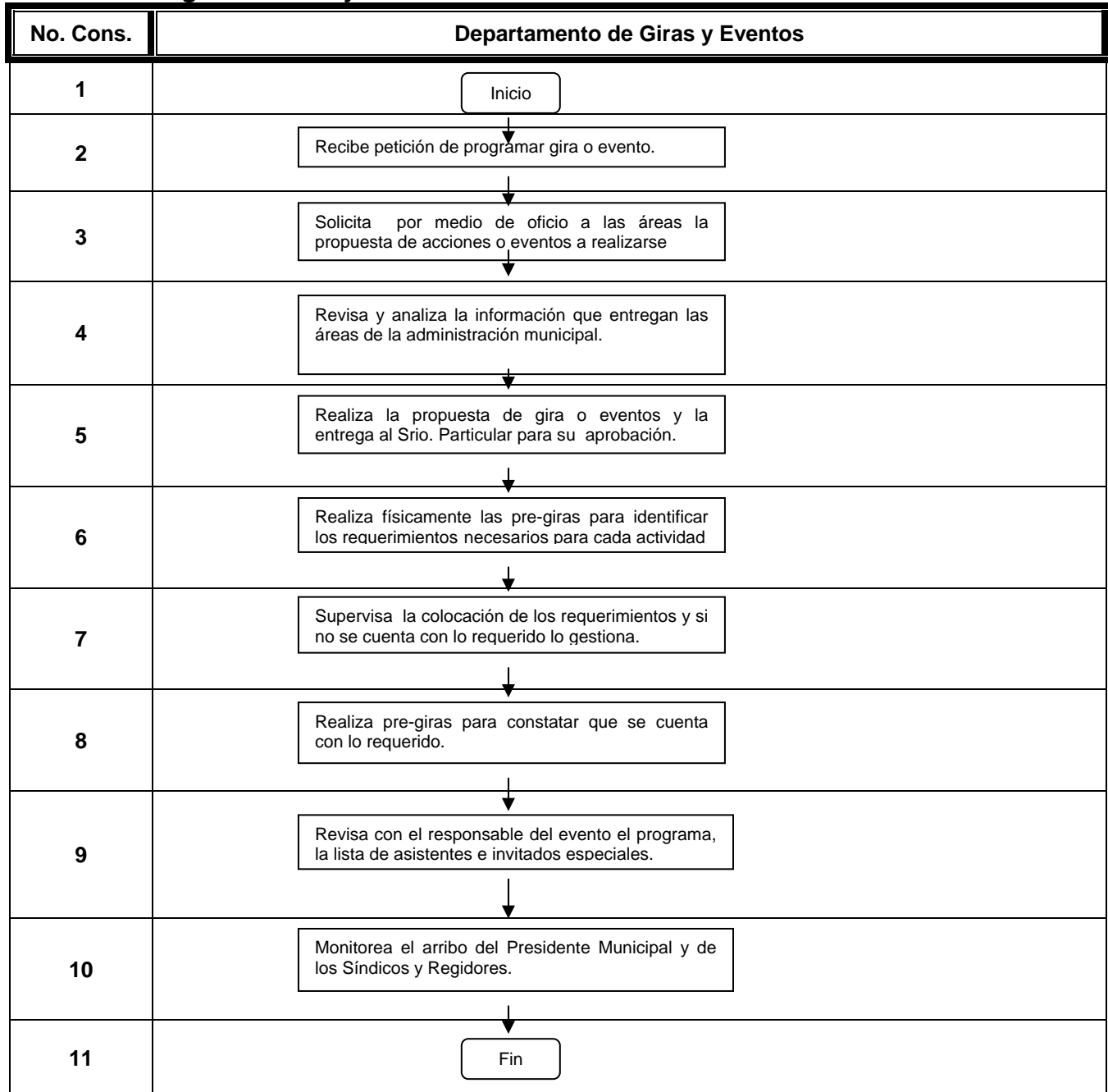
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Giras y Eventos Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Giras y Eventos | Código: PM/OAPM/SP/DGE//003 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 19 de 41 |

7.- Diagrama de Flujo





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Difusión de Programas y Acciones del Gobierno Municipal Unidad Administrativa a la que Pertenece: Comunicación Social | Código: PM/OAPM/CCS/004 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 21 de 41 |

ÍNDICE

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Objetivo | 22 |
| 2. | Alcance | 22 |
| 3. | Políticas y Normas..... | 22 |
| 4. | Fundamento Legal..... | 22 |
| 5. | Responsabilidades | 22 |
| 6. | Descripción de actividades | 23 |
| 7. | Diagrama de Flujo | 24 |
| 8. | Anexos..... | 25 |
| 9. | Glosario | 25 |
| 10. | Control de revisiones y/o modificaciones | 26 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|--|---|
| Lic. Mónica Santiago Cruz Encargada de Enlace administrativo de la Presidencia Municipal Firma y Puesto | C. Jorge Vera Ávila Coordinador de Comunicación Social Firma y Puesto | Lic. Claudia María García Aley Secretario Particular del Presidente Municipal Firma y Puesto |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|--|
| Nombre del procedimiento: Difusión de Programas y Acciones del Gobierno Municipal Unidad Administrativa a la que Pertenece: Coordinación de Comunicación Social | Código: PM/OAPM/CCS/004 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 22 de 41 |

1.-Objetivo

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

2.-Alcance

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

3.- Políticas y Normas

- ▶ Establecer canales de comunicación necesarias para fortalecer las relaciones públicas internas.

4.- Fundamento Legal

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz. Art. 25

5.- Responsabilidades

- ▶ **Presidencia Municipal.-** Determina los lineamientos y políticas de la Comunicación Social.
- ▶ **Coordinación de Comunicación Social.-** Realización de la difusión de acciones.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Comunicación Social Unidad Administrativa a la que Pertenece: Coordinación de Comunicación Social | Código: PM/OAPM/CCS/004 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 Número de páginas: 23 de 41 |

6.- Descripción de Actividades

| No. Cons. | Descripción de actividad | Puesto y Área | Insumo | Salida |
|-----------|---|--|--|--|
| 1 | Inicio | | | |
| 2 | Define, en acuerdo con el Presidente Municipal los lineamientos y políticas de comunicación social y relaciones públicas de la Administración Pública Municipal | Coord. De Comunicación Social | Sello de Recibido | Eventos programados |
| 3 | Vincula a las dependencias y entidades Municipales con los diversos medios de comunicación, para difundir la información de manera oportuna, veraz y objetiva sobre las actividades y servicios que presta el Gobierno Municipal. | Coord. De Comunicación Social | Reporteros y Fotógrafos | Obtener información del evento |
| 4 | Coordina las entrevistas, presentaciones y demás actividades relacionadas con la comunicación y difusión del Gobierno Municipal, con los diversos medios de comunicación electrónicos y escritos. | Coord. De Com. Soc./Jefe de Depto. De Redacción. | Acciones y Programas a difundir | Establecer estrategias de difusión |
| 5 | Promueve la armonía en las relaciones entre el Gobierno Municipal y los distintos sectores sociales y con las dependencias y entidades federales, Estatales y Municipales. | Coord. De Comunicación Social | Directorio de Representantes de Medios | Establecer convenios publicitarios |
| 6 | Establece canales de comunicación necesarias para fortalecer las relaciones públicas internas. | Coord. De Comunicación Social | Convenios publicitarios y Plan de Difusión | Que todos conozcan el perfil informativo |
| 7 | Define en acuerdo con el Presidente Municipal, los lineamientos y políticas de imagen institucional y opinión pública de la Administración Pública Municipal. | Reportero y Fotógrafo | Agenda de eventos | Presencia en los eventos |
| 8 | Propone al Presidente Municipal la contratación de servicios relacionados con la imagen y desempeño de la Gestión del Gobierno Municipal. | Jefe del Depto. De Redacción | Información y fotos de los eventos | Comunicado de Prensa |
| 9 | La demás que le confieren las disposiciones aplicables y el Presidente Municipal en el ámbito de sus atribuciones. | Coord. De Comunicación Social | Información Mensual | Selecciona la información más relevante |
| 19 | FIN | | | |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Comunicación Social Unidad Administrativa a la que Pertenece: Coordinación de Comunicación Social | Código: PM/OAPM/CCS/004 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 24 de 41 |

7.- Diagrama de Flujo

| No. Cons. | Coordinación de Comunicación Social | Departamento de Redacción | Reportero y Fotógrafo | Unidad Administrativa de la Coord. de Com. Soc. |
|-----------|--|--|-----------------------|---|
| 1 | Inicio | | | |
| 2 | Define, en acuerdo con el Presidente Municipal los lineamientos y políticas de comunicación social. | | | |
| 3 | Vincula a las dependencias y entidades Municipales con los diversos medios de comunicación. | | | |
| 4 | | Coordina las entrevistas, presentaciones y demás actividades relacionadas con la comunicación y difusión del Gobierno Municipal. | Cubre los eventos | |
| 5 | Promueve la armonía en las relaciones entre el Gobierno Municipal y los distintos sectores sociales y con las dependencias y entidades federales, Estatales y Municipales. | | | |
| 6 | Establece canales de comunicación necesarias para fortalecer las relaciones públicas internas. | | | |
| 7 | Define en acuerdo con el Presidente Municipal, los lineamientos y políticas de imagen institucional | | | |
| 8 | | | | Propone al Presidente Municipal la contratación de servicios relacionados con la imagen |
| 9 | | | | Fin |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Comunicación Social Unidad Administrativa a la que Pertenece: Coordinación de Comunicación Social | Código: PM/OAPM/CCS/004 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 25 de 41 |

8.- Anexos

No aplica

9.- Glosario

- ▶ **Representantes de medios:** Personas autorizadas de los medios de comunicación, radio, televisión o prensa escrita, para cubrir las noticias referentes a las acciones que realiza la Administración Municipal.
- ▶ **Perfil Informativo:** Tipo de información política o comercial, circulación, tiraje, contenido o de formato.
- ▶ **Comunicado de Prensa:** Boletín informativo donde se especifican los datos del evento.
- ▶ **Desplegado:** Información gráfica con pocas letras.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|--|
| Nombre del procedimiento: Relaciones Públicas e Institucionales Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Relaciones Públicas e Institucionales | Código: PM/OAPM/CCS/DRPI/005 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 27 de 41 |

ÍNDICE

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Objetivo | 28 |
| 2. | Alcance..... | 28 |
| 3. | Políticas y Normas..... | 28 |
| 4. | Fundamento Legal..... | 28 |
| 5. | Responsabilidades | 28 |
| 6. | Descripción de actividades | 29 |
| 7. | Diagrama de Flujo | 30 |
| 8. | Anexos..... | 31 |
| 9. | Glosario | 31 |
| 10. | Control de revisiones y/o modificaciones | 31 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|--|--|
| Lic. Mónica Santiago Cruz Enlace administrativo de la Presidencia Municipal | Bertha Rodríguez Villanueva Departamento de Relaciones Públicas e Institucionales | Lic. Claudia María García Aley Secretario Particular del Presidente Municipal |
| Firma y Puesto | Firma y Puesto | Firma y Puesto |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Relaciones Públicas e Institucionales Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Relaciones Públicas e Institucionales | Código: PM/OAPM/CCS/DRPI/005 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 28 de 41 |

1.-Objetivo

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

2.-Alcance

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

3.- Políticas y Normas

- ▶ Proponer al Presidente Municipal la contratación de servicios relacionados con la imagen y desempeño de la gestión del Gobierno Municipal.

4.- Fundamento Legal

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz. Art. 25 frac. III, IV y V..

5.- Responsabilidades

- ▶ **Coordinación de comunicación Social.-** Definir, en acuerdo con el Presidente Municipal los lineamientos y políticas de las relaciones públicas de la Administración pública municipal
- ▶ **Departamento de Relaciones Públicas e Institucionales.-** Definir en acuerdo con el Presidente Municipal, los lineamientos y políticas de imagen institucional y opinión pública de la Administración Pública Municipal.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|--|--|
| Nombre del procedimiento: Relaciones Públicas e Institucionales Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Relaciones Públicas e Institucionales | Código: PM/OAPM/CCS/DRPI/005 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 29 de 41 |

6.- Descripción de Actividades

| No. Cons. | Descripción de actividad | Puesto y Área | Insumo | Salida |
|-----------|--|-------------------------------|-------------------------|---|
| 1 | Inicio | | | |
| 2 | Establece políticas, lineamientos y estrategias para la difusión de acciones del Gobierno Municipal. | Coord. De Comunicación Social | Sello de Recibido | Eventos programados |
| 3 | Asigna reportero y fotógrafo que cubrirá cada evento del Presidente | Coord. De Comunicación Social | Reporteros y Fotógrafos | Obtener información del evento |
| 4 | Elabora proyecto de difusión de las acciones de gobierno con las estrategias de comunicación. | Coord. De Comunicación Social | Información Mensual | Selecciona la información más relevante |
| 5 | Integra la fonoteca y videoteca para su consulta posterior. | Coord. De Comunicación Social | Información Mensual | Selecciona la información más relevante |
| 6 | Supervisa las actividades que realizan los integrantes que conforman la Coordinación de Comunicación Social. | Coord. De Comunicación Social | Información Mensual | Selecciona la información más relevante |
| 7 | FIN | | | |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|--|--|
| Nombre del procedimiento: Relaciones Públicas e Institucionales Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Relaciones Públicas e Institucionales | Código: PM/OAPM/CCS/DRPI/005 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 30 de 41 |

7.- Diagrama de Flujo

| No. Cons. | Departamento de Relaciones Públicas e Institucionales | Departamento de Redacción | Reportero y Fotógrafo | Unidad Administrativa de la Coord. de Com. Soc. |
|-----------|--|--|---|---|
| 1 | Inicio | | | |
| 2 | Establece políticas, lineamientos y estrategias para la difusión de acciones del Gobierno Municipal. | | | |
| 3 | | | Asigna reportero y fotógrafo que cubrirá cada evento del Presidente | |
| 4 | | Elabora proyecto de difusión de las acciones de gobierno con las estrategias de comunicación | | |
| 5 | Integra la fonoteca y videoteca para su consulta posterior. | | | |
| 6 | Supervisa las actividades que realizan los integrantes que conforman la | | | |
| 7 | Fin | | | |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Departamento de Redacción Unidad Administrativa a la que Pertenece: Coordinación de Comunicación Social | Código: PM/OAPM/CCS/DR/006 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 32 de 41 |

ÍNDICE

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Objetivo | 33 |
| 2. | Alcance..... | 33 |
| 3. | Políticas y Normas..... | 33 |
| 4. | Fundamento Legal..... | 33 |
| 5. | Responsabilidades | 33 |
| 6. | Descripción de actividades | 34 |
| 7. | Diagrama de Flujo | 35 |
| 8. | Anexos..... | 36 |
| 9. | Glosario | 36 |
| 10. | Control de revisiones y/o modificaciones | 36 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|--|
| Lic. Mónica Santiago Cruz Enlace administrativo de la Presidencia Municipal | C. Jorge Arana Villalvazo Departamento de Redacción | Lic. Claudia María García Aley Secretario Particular del Presidente Municipal |
| Firma y Puesto | Firma y Puesto | Firma y Puesto |



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Redacción Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Redacción | Código: PM/OAPM/CCS/DR/006 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 Número de páginas: 33 de 41 |

1.-Objetivo

Realizar la promoción de la Imagen Pública del Gobierno Municipal, utilizando los medios de comunicación escritos y electrónicos adecuados, según el programa de difusión establecido para cada acción de gobierno.

2.-Alcance

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

3.- Políticas y Normas

La información que se publique debe ser verídica.

4.- Fundamento Legal

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz. Art. 25

5.- Responsabilidades

- ▶ **Presidencia Municipal.-** Determina los proyectos y programas a realizarse.
- ▶ **Departamento de Redacción.-** Coordinar las entrevistas, presentaciones y demás actividades relacionadas con la comunicación y difusión del Gobierno Municipal, con los diversos medios de comunicación electrónicos y escritos.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Redacción Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Redacción | Código: PM/OAPM/CCS/DR/006 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 Número de páginas: 34 de 41 |

6.- Descripción de Actividades

| No. Cons. | Descripción de actividad | Puesto y Área | Insumo | Salida |
|-----------|---|--|--|--|
| 1 | Inicio | | | |
| 2 | Establece políticas, lineamientos y estrategias para la difusión de acciones del Gobierno Municipal. | Coord. De Comunicación Social | Sello de Recibido | Eventos programados |
| 3 | Supervisa las actividades que realizan los integrantes que conforman la Coordinación de Comunicación Social. | Coord. De Comunicación Social | Reporteros y Fotógrafos | Obtener información del evento |
| 4 | Procesa la información que generan las áreas de la Administración Municipal para su publicación en los medios de comunicación. | Coord. De Com. Soc./Jefe de Depto. De Redacción. | Acciones y Programas a difundir | Establecer estrategias de difusión |
| 5 | Identifica las notas periodísticas referentes a los trabajos que realiza el Ayuntamiento para realizar la síntesis informativa para el Ejecutivo Municipal y Funcionarios de la Administración. | Coord. De Comunicación Social | Directorio de Representantes de Medios | Establecer convenios publicitarios |
| 6 | Realiza la atención a medios de comunicación. | Coord. De Comunicación Social | Convenios publicitarios y Plan de Difusión | Que todos conozcan el perfil informativo |
| 7 | Coordina las entrevistas con las autoridades municipales. | Reportero y Fotógrafo | Agenda de eventos | Presencia en los eventos |
| 8 | Cubre eventos para la captura de imágenes digitales y de video. | Jefe del Depto. De Redacción | Información y fotos de los eventos | Comunicado de Prensa |
| 9 | Integra la fonoteca y videoteca para su consulta posterior. | Coord. De Comunicación Social | Información Mensual | Selecciona la información más relevante |
| 10 | FIN | | | |



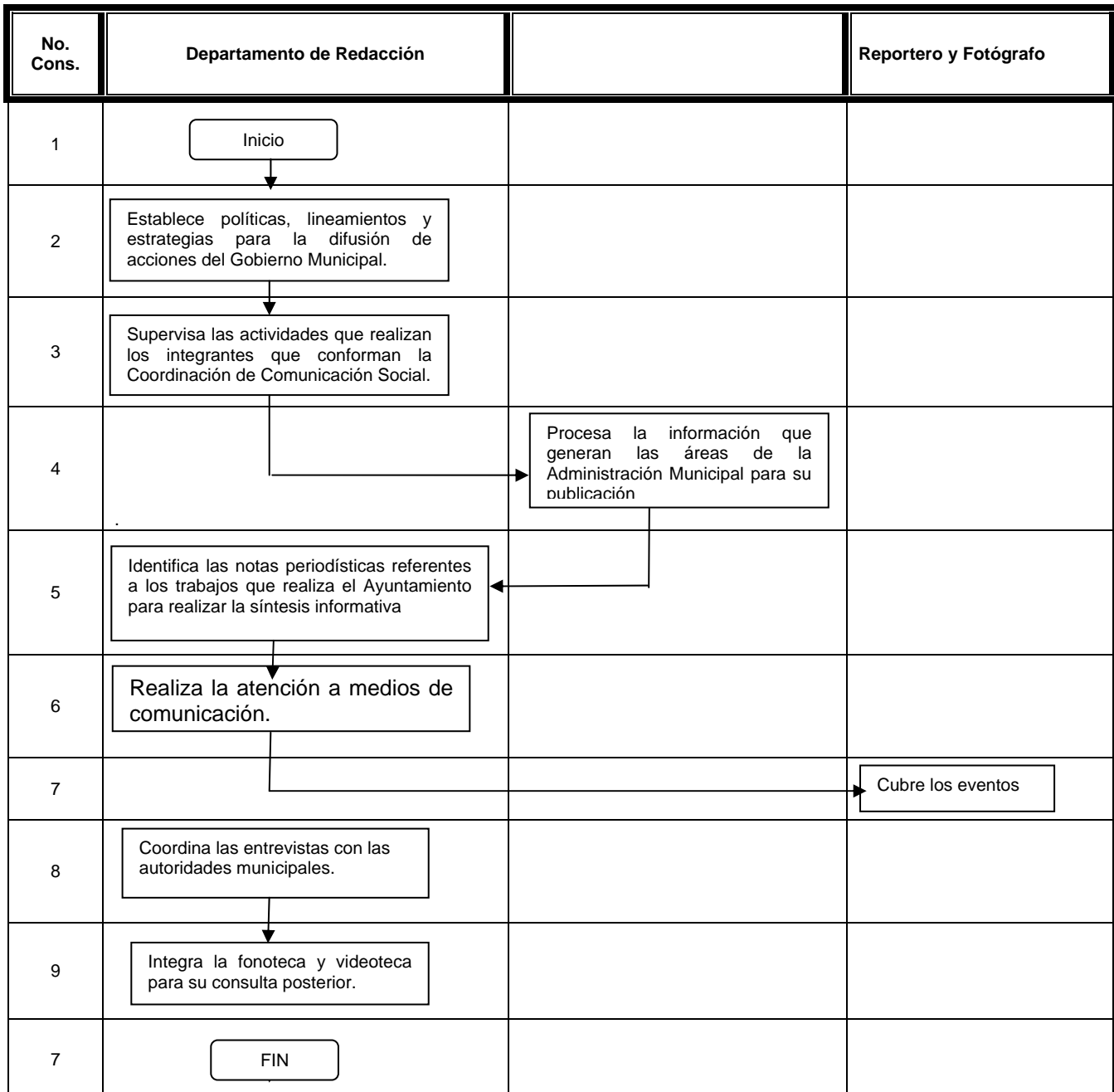
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Redacción Unidad Administrativa a la que Pertenece: Departamento de Redacción | Código: PM/OAPM/CCS/DR/006 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 Número de páginas: 35 de 41 |

7.- Diagrama de Flujo





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Atención Ciudadana Unidad Administrativa a la que Pertenece: Coordinación de Atención Ciudadana | Código: PM/OAPM/CAC/007 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 37 de 41 |

ÍNDICE

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Objetivo | 38 |
| 2. | Alcance..... | 38 |
| 3. | Políticas y Normas..... | 38 |
| 4. | Fundamento Legal..... | 38 |
| 5. | Responsabilidades | 38 |
| 6. | Descripción de actividades | 39 |
| 7. | Diagrama de Flujo | 40 |
| 8. | Anexos..... | 41 |
| 9. | Glosario | 41 |
| 10. | Control de revisiones y/o modificaciones | 41 |

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|--|
| Lic. Mónica Santiago Cruz Encargada de Enlace Administrativo de la Presidencia Municipal | Lic. Edith Mireya Reyes González Atención Ciudadana | Lic. Claudia María García Aley Secretario Particular del Presidente Municipal |
| Firma y Puesto | Firma y Puesto | Firma y Puesto |



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Atención Ciudadana Unidad Administrativa a la que Pertenece: Coordinación de Atención Ciudadana | Código: PM/OAPM/CAC/007 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 38 de 4141 |

1. Objetivo

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

2. Alcance

Explicación sobre los requisitos que necesita conocer la ciudadanía de Tlalnepantla de Baz, en los Trámites y servicios proporcionados por la autoridad Municipal.

3. Políticas y Normas

- ▶ Ser el canal de información y/o canalización de los Trámites y Servicios que solicitan los ciudadanos que viven o transitan en el territorio municipal basado en un Sistema de Gestión de Calidad y enfocada a una mejora continua.

4. Fundamento legal

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, artículo 30

5. Responsabilidades

- ▶ **Presidencia Municipal:** Define políticas de los Trámite y Servicios del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz.
- ▶ **Coordinación de Atención Ciudadana:** Coordina las actividades sobre los diferentes canales de atención, para la recepción de Solicitudes Ciudadanas, ya sea de manera Personal, Vía Telefónica, Vía Chat, Vía Mail, Vía Oficio, etc., de los diferentes Trámites y Servicios del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz.
- ▶ **Atención Ciudadana 072:** Ejecuta las actividades en materia de Trámites y Servicios por los canales de entrada como son: vía telefónica, vía chat y vía email.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE
BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Atención Ciudadana Unidad Administrativa a la que Pertenece: Coordinación de Atención Ciudadana | Código: PM/OAPM/CAC/007 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 39 de 41 |

6.- Descripción de Actividades

| No. Cons. | Descripción de actividad | Puesto y Área | Insumo | Salida |
|-----------|--|-----------------------|-----------------|----------------------------------|
| 1 | Inicio | | | |
| 2 | Contesta la llamada con el protocolo "Atención Ciudadana 072, le atiende Nombre del Asesor de Información" | Asesor de Información | Llamada | Llamada Telefónica |
| 3 | Pregunta en que le podemos servir | Asesor de Información | Llamada | Solicita un Reporte de Servicio |
| 4 | Solicita al Ciudadano nos proporciones su número telefónico | Asesor de Información | Llamada | Sistema Clarify |
| 5 | Busca los datos en el sistema para ver si ya está registrado en la Base de Datos Clarify | Asesor de Información | Sistema Clarify | Sistema Clarify |
| 6 | Si no aparecen los datos del Ciudadano en el sistema se da de alta | Asesor de Información | Sistema Clarify | Sistema Clarify |
| 7 | Captura el reporte del servicio solicitado | Asesor de Información | Sistema Clarify | Sistema Clarify |
| 8 | Proporciona el número de reporte con el cual se le va a dar seguimiento a su solicitud de servicio | Asesor de Información | Sistema Clarify | Canalización y número de reporte |



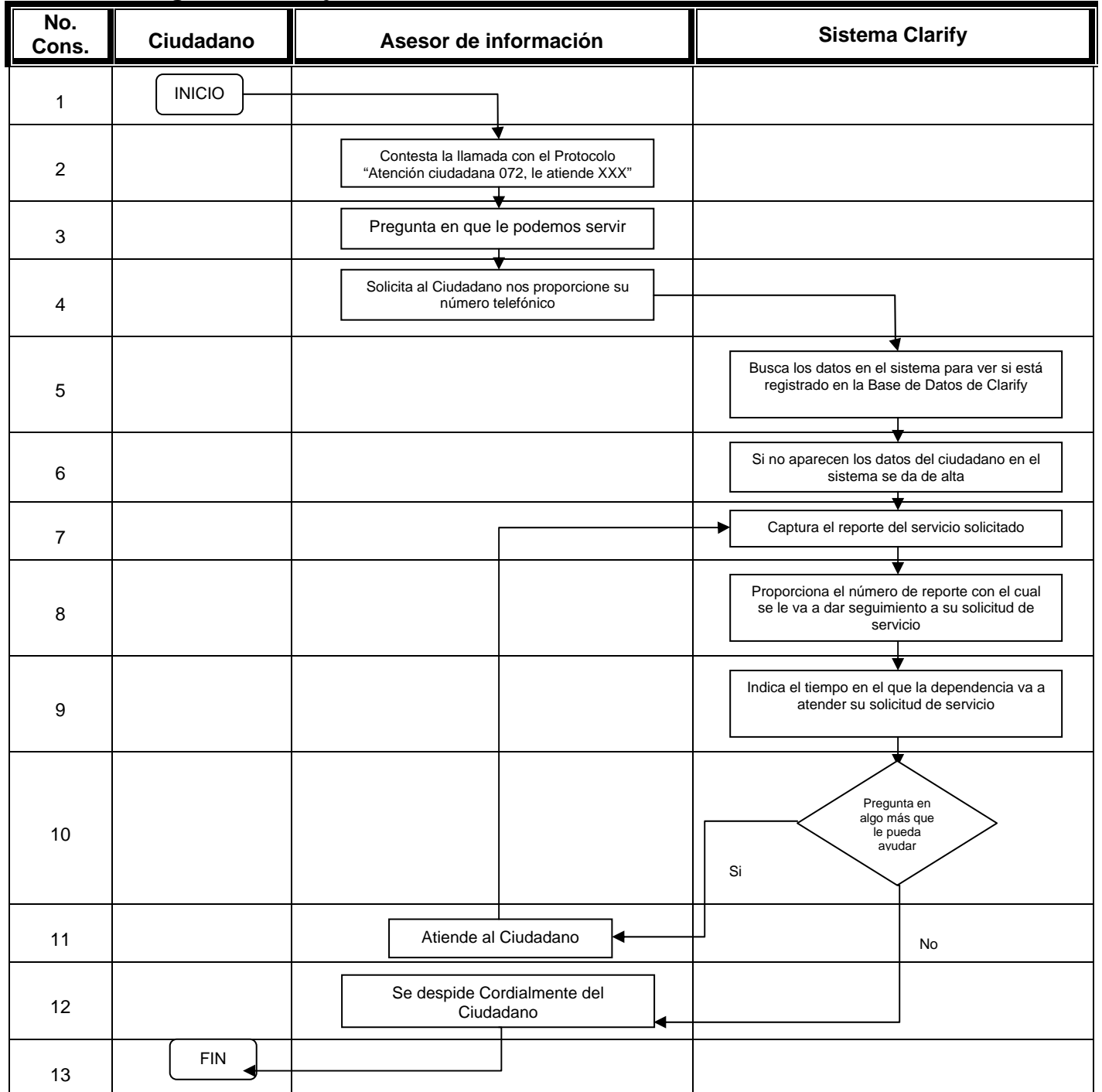
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Atención Ciudadana Unidad Administrativa a la que Pertenece: Coordinación de Atención Ciudadana | Código: PM/OAPM/CAC/007 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 |
| | | Número de páginas: 40 de 41 |

7.- Diagrama de Flujo





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2009-2012



Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal

| | | |
|--|---|---|
| Nombre del procedimiento: Atención Ciudadana Unidad Administrativa a la que Pertenece: Coordinación de Atención Ciudadana | Código: PM/OAPM/CAC/007 | Fecha de revisión: 25 de Mayo de 2010 |
| | Fecha de emisión: 15 de noviembre de 2009 | Número de revisión: 01 Número de páginas: 41 de 41 |

8. Anexos

No aplica

9. Glosario

Sistema CLARIFY Sistema de Recepción y Seguimientos de Peticiones.

Asesor Telefónico Persona capacitada para atender las llamadas de la ciudadanía respecto a la orientación de Trámites y Servicios.

11.- Control de revisiones y/o modificaciones

| RESPONSABLE: Lic. Edith Mireya Reyes González | | NOMBRE Y CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: PM/OAPM/CAC/007 | |
|--|--|--|--|
| REVISIÓN:01 | | FECHA: 25 de Mayo de 2010 | |
| Página en la que se encuentran las modificaciones | Capítulo, Número, Inciso y Formato de ubicación para modificaciones | Descripción del cambio | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |