



MUNICIPIO DE HERMOSILLO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Mayo 2023



MUNICIPIO DE HERMOSILLO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Elaborado por:

María Dolores Montaña Maldonado
Dirección General de Atención Ciudadana

Validado por:

Mtra. Irma Laura Murillo Lozoya
Órgano de Control y Evaluación Gubernamental



CONTENIDO

Introducción.
Catálogo de facultades y procesos.

	Nombre	Código
Lista Maestra.	Despacho de Dirección General	
Carta Proceso.	Seguimiento a la información documentada.	40-DAC-CP01
Carta Proceso.	Atención y canalización de peticiones ciudadanas	40-DAC-CP02
Carta Proceso.	Gestión y seguimiento de asuntos administrativos	40-DAC-CP03
Procedimiento.	Control de documentos	40-DDG-P101
Procedimiento.	Control de registros	40-DDG-P102
Procedimiento.	Atención y canalización de peticiones ciudadanas	40-DDG-P201
Procedimiento.	Atención a solicitudes de recursos materiales y servicios	40-DDG-P301
Procedimiento.	Atención a solicitudes de acceso a la información	40-DDG-P302



INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de este Manual de Procedimientos es consignar metódicamente las acciones y operaciones que debe seguir cada área o departamento de la Dirección General de Atención Ciudadana para llevar a cabo las funciones encomendadas, según el esquema de la dependencia, con el objeto de evitar duplicidades y detectar omisiones.

Las áreas que intervienen en su elaboración son el Despacho del Titular y la Dirección de Atención Directa.

Su contenido ofrece información sobre objetivos, procesos de los cuales se determinan los procedimientos, la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones administrativas y/o operativas, así como los diagramas de flujo de las mismas. Esto con el fin de establecer responsabilidades, propiciar la coordinación y uniformidad en el trabajo y las responsabilidades del personal.

Se pone a disposición del personal que labora en la dependencia, así como también, a la ciudadanía en general, con la intención de transparentar la información, por parte de la Dirección General de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Hermosillo.

Cabe resaltar que se realizarán revisiones anualmente del contenido de este documento el cual deberá estar sujeto a actualizaciones periódicas en la medida que se presenten modificaciones en su contenido, en la normatividad establecida, en la estructura organizacional de la administración, de la dependencia o en algún otro aspecto que influye en la operatividad del mismo. Los cambios serán responsabilidad del Director General de Atención Ciudadana.



CATÁLOGO DE FACULTADES Y PROCESOS

Dirección General de Atención Ciudadana

Fecha: 15/05/2023

No.	Facultad / Atribución	Documento Normativo	Artículo, fracción
1	Atención y canalización de peticiones ciudadanas	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo	Art. 38 y 39; I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII.
2	Seguimiento de peticiones	Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo	Art. 38 y 39; I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII.

No.	Proceso	Tipo de Proceso	Puesto del Responsable
1	Seguimiento a la información documentada	Alta Dirección	Director General de Atención Ciudadana
2	Atención y canalización de peticiones ciudadanas	Operativo	Director General de Atención Ciudadana
3	Gestión y seguimiento de asuntos administrativos	Soporte	Director General de Atención Ciudadana

Elaboró:

Enlace Administrativo

Aprobó:

Director General de Atención Ciudadana



LISTA MAESTRA
Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

Fecha:	15/05/2023
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
40-DAC-CP01	Seguimiento a la información documentada.	00	
40-DAC-CP02	Atención y canalización de peticiones ciudadanas	00	
40-DAC-CP03	Gestión y seguimiento de asuntos administrativos	00	
PROCEDIMIENTOS			
40-DDG-P101	Control de documentos	00	
40-DDG-P102	Control de registros	00	
40-DDG-P201	Atención y canalización de peticiones ciudadanas	00	
40-DDG-P301	Atención a solicitudes de recursos materiales y servicios	00	
40-DDG-P302	Atención a solicitudes de acceso a la información	00	
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
40-DDG-P101-F01	Solicitud de cambios a documentos	00	
40-DDG-P101-F02	Control de cambios	00	
ANEXOS			
40-DDG-P101-A01	Diagrama de flujo	00	
40-DDG-P102-A01	Diagrama de flujo	00	
40-DDG-P201-A01	Diagrama de flujo	00	
40-DDG-P301-A01	Diagrama de flujo	00	
40-DDG-P302-A01	Diagrama de flujo	00	



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Atención Ciudadana

Código:	40-DAC-CP01/Rev.00	Fecha de Emisión:	15/05/2023
---------	--------------------	-------------------	------------

DATOS DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Seguimiento a la información documentada.
Objetivo de Calidad	Asegurar la operación de los procesos y procedimientos de la Instancia, a través de la administración de documentos y los registros que se generen.
Alineación al PMD	5.7.1. Brindar a la ciudadanía un vínculo eficiente para la recepción de sus peticiones mediante la atención personalizada y a través de los eventos en las colonias, atendidos por los servidores públicos de las dependencias.
Facultades y Atribuciones	Facultades 1 y 2 del Catálogo de Facultades y Procesos.
Alcance	Aplica a todos los procedimientos de la Instancia.
Responsable del Proceso	Director General de Atención Ciudadana
Producto	Procesos y procedimientos de la Instancia operando conforme a lo documentado.
Cliente	Titular de la Instancia y todo el personal.
Interacción con otros procesos	40-DAC-CP02 Atención y canalización de peticiones ciudadanas. 40-DAC-CP03 Gestión y seguimiento de asuntos administrativos.

PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA

CÓDIGO	NOMBRE
40-DDG-P101	Control de documentos.
40-DDG-P102	Control de registros.

MEDICIÓN DEL PROCESO

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida
Avance de los procesos de la Dirección General de Atención Ciudadana	$\left(\frac{(\text{Proceso02} + \text{Proceso03})}{\sum \text{Procesos}} \right) \times 100$	% de avance

PMD: Plan Municipal de Desarrollo

Revisó:

Enlace Administrativo

Aprobó:

Director General de Atención Ciudadana



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Atención Ciudadana

Código:	40-DAC-CP02/Rev.00	Fecha de Emisión:	15/05/2023
----------------	--------------------	--------------------------	------------

DATOS DEL PROCESO	
Nombre del Proceso	Atención y canalización de peticiones ciudadanas
Objetivo de Calidad	Registrar, canalizar y dar seguimiento hasta su conclusión a las solicitudes y peticiones de la ciudadanía del municipio de Hermosillo.
Alineación al PMD	5.7.1. Brindar a la ciudadanía un vínculo eficiente para la recepción de sus peticiones mediante la atención personalizada y a través de los eventos en las colonias, atendidos por los servidores públicos de las dependencias.
Facultades y Atribuciones	Facultades 1 y 2 del Catálogo de Facultades y Procesos.
Alcance	Aplica a todo el ciudadano del municipio de Hermosillo que acuda a solicitar información o exponer una petición.
Responsable del Proceso	Director General de Atención Ciudadana
Producto	Peticiones atendidas y/o canalizadas
Cliente	Toda la ciudadanía del Municipio de Hermosillo
Interacción con otros procesos	N/A

PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA	
CÓDIGO	NOMBRE
40-DDG-P201	Atención y canalización de peticiones ciudadanas

MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida
Atención a peticiones	$(\text{Número de peticiones atendidas} / \text{Número de peticiones recibidas}) \times 100$	% de peticiones atendidas

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Revisó:

Enlace Administrativo

Aprobó:

Director General de Atención Ciudadana



CARTA DE PROCESOS
Dirección General de Atención Ciudadana

Código:	40-DAC-CP03/Rev.00	Fecha de Emisión:	15/05/2023
----------------	--------------------	--------------------------	------------

DATOS DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Gestión y seguimiento de asuntos administrativos
Objetivo de Calidad	Realizar las gestiones administrativas correspondientes a fin de coadyuvar en la administración de los recursos humanos, materiales y financieros asignados para dar cumplimiento a los objetivos y las metas de las unidades administrativas de la dependencia.
Alineación al PMD	5.7.1. Brindar a la ciudadanía un vínculo eficiente para la recepción de sus peticiones mediante la atención personalizada y a través de los eventos en las colonias, atendidos por los servidores públicos de las dependencias.
Facultades y Atribuciones	Facultades 1 y 2 del Catálogo de Facultades y Procesos.
Alcance	Aplica a todas las solicitudes de recursos, materiales y servicios y de acceso a la información solicitadas a la Dependencia.
Responsable del Proceso	Director General de Atención Ciudadana
Producto	Solicitudes de gestión atendidas
Cliente	Todo el personal de la dependencia
Interacción con otros procesos	40-DAC-CP01 Seguimiento a la información documentada 40-DAC-CP02 Atención y canalización de peticiones ciudadanas

PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA

CÓDIGO	NOMBRE
40-DDG-P301	Atención a solicitudes de recursos materiales y servicios
40-DDG-P302	Atención a solicitudes de acceso a la información

MEDICIÓN DEL PROCESO

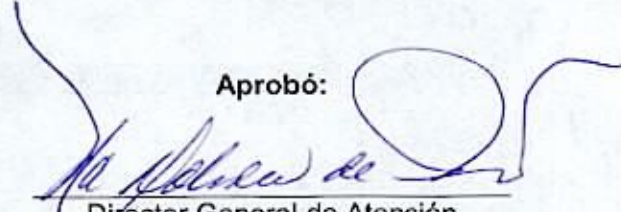
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida
Gestiones administrativas atendidas	(Número de gestiones realizadas / Número de peticiones solicitadas) x 100	% de gestión administrativa

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Revisó:


Enlace Administrativo

Aprobó:


Director General de Atención Ciudadana



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P101/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2023

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener la información documentada actualizada y vigente de los procesos y procedimientos de la Instancia.

II. ALCANCE

Aplica para toda la información documentada que soportan los procedimientos de la Instancia.

III. DEFINICIONES

- TUA: Titular de la Unidad Administrativa.
- Enlace Administrativo: Persona designada para administrar el control de documentos de la Instancia.
- Subenlace: Persona que dará seguimiento a los temas relacionados con el manual de procedimientos al interior de la unidad administrativa a la que pertenece.
- Operador del procedimiento: Responsable de la ejecución de un procedimiento o de una parte del mismo.
- Información documentada: Es la documentación determinada como necesaria para la operación eficaz (Cartas de proceso, procedimientos, etc.)
- Lista Maestra: Documento que establece el estado actual de los documentos, mediante su código, nombre, número de revisión y fecha de emisión del mismo.
- Registro Histórico de Cambios: Documento que muestra el historial de las revisiones que ha sufrido un documento en el transcurso del tiempo.

IV. REFERENCIAS

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

Lineamientos Generales para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Administración Pública Municipal.

V. POLÍTICA

1. La solicitud para modificar (alta, baja o cambio) la carta de procesos, deberá hacerla el TUA a la cual pertenece el documento, o en su defecto, el Enlace Administrativo.
2. Los cambios a los procedimientos, podrá solicitarlos el Operador del procedimiento, con la aprobación del TUA.
3. Todas las Unidades Administrativas de la Instancia deberán estar pendientes de cualquier cambio a la normatividad, ya sea Municipal, Estatal o Federal, que requieran para llevar a cabo su trabajo.
4. El Subenlace es el responsable de mantener en su Unidad Administrativa la carpeta de los documentos generados, actualizada, vigente y disponible para su uso.
6. En Instancias pequeñas y a criterio del Enlace Administrativo, únicamente se utilizará una carpeta de resguardo de todos los documentos, sin que esto afecte la disponibilidad de uso para todo el personal de la Instancia.
7. Tratándose de documentos externos requeridos para la operación de los procedimientos de la Instancia, quien los requiera deberá asegurarse de contar con la versión vigente y deberá resguardarlos.
8. Nota de la actividad 3.4: En caso de un procedimiento, el cambio de revisión aplica para todos los documentos que se deriven de éste (formatos, anexos, verificación de la ejecución e inventario de registros).



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Atención Ciudadana

Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P101/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2023

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Documentos actualizados y vigentes	Cumplimiento con lo descrito en la Lista Maestra

VII. CLIENTES

Titular de la Instancia
 Unidades Administrativas de la Instancia

VIII. INDICADORES

- Total de documentos aprobados:
 Σ de documentos aprobados.
- Total de documentos modificados:
 Σ de documentos modificados.

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

40-DDG-P101-F01 Solicitud de cambios a documentos.
 40-DDG-P101-F02 Control de cambios.
 40-DDG-P101-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1. SOLICITUD DE CAMBIOS.		
Subenlace / Operador del procedimiento	1.1 Identifica los cambios necesarios a la documentación de los procedimientos, solicita los cambios en el formato F01 y entrega al TUA para su conocimiento y aprobación.	
TUA	1.2 Aprueba la Solicitud de cambios y envía al Enlace Administrativo para su gestión.	Solicitud de cambios con firma.
2. CAMBIOS AL DOCUMENTO.		
Enlace Administrativo	2.1 Recibe la Solicitud de cambios y registra en el formato de Control de cambios.	Control de cambios.
"En caso de alta o modificación al documento"		
Subenlace	2.2 Realiza las modificaciones señaladas en la Solicitud de cambios, y envía al Enlace Administrativo para su revisión y aprobación. Este documento tendrá el estado de "Borrador" hasta que se apruebe. Continúa en 3.1.	Correo electrónico de envío con el documento borrador.
"En caso de baja del documento"		
Enlace Administrativo	2.3 Elimina el documento de la carpeta de documentos vigentes, actualiza la Lista Maestra, el Registro histórico de cambios y el Control de cambios.	Lista Maestra. Registro histórico de cambios. Control de cambios.
	2.4 Solicita al Subenlace que destruya el documento de cualquier lugar o área donde estuviera disponible, junto con sus anexos. Continúa en 4.1.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P101/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2023

3. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.		
Enlace Administrativo	3.1 Verifica que los cambios en el documento correspondan a lo descrito en la Solicitud de cambios (F01).	
	3.2 Si los cambios se realizaron adecuadamente, aprueba el documento. De no ser así, envía al Subenlace para su corrección (continúa en 2.2).	
	3.3 Notifica al Subenlace para que imprima el documento y solicite las firmas correspondientes, y actualiza el formato Control de cambios.	Control de cambios. de
Subenlace	3.4 Imprime el documento y recaba las firmas correspondientes. Entrega el documento aprobado al Enlace Administrativo para su resguardo.	Documento aprobado.
Enlace Administrativo	3.5 Recibe el documento aprobado, actualiza el Registro histórico de cambios y la Lista Maestra y entrega una copia del documento y de la lista maestra al Subenlace para su carpeta.	Registro histórico de cambios. Lista Maestra.
	3.6 Resguarda los documentos originales vigentes, con las firmas correspondientes en la carpeta de documentos vigentes.	
4. DOCUMENTOS OBSOLETOS.		
Enlace Administrativo	4.1 En caso de resguardar los documentos obsoletos para conservar el historial de las revisiones, sella los documentos de la revisión anterior a la vigente con la leyenda de "Documento Obsoleto" y archiva.	Documentos obsoletos con sello.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Enlace Administrativo

Enlace Administrativo

Director General de
Atención Ciudadana



Dirección General de Atención Ciudadana
Solicitud de Cambios a Documentos

Unidad Administrativa	(1)	Fecha	(2)
Nombre del documento	(3)		
Código del documento	(4)	Número de revisión a la que cambia	(5)

Identificación del cambio
(6)

(7)

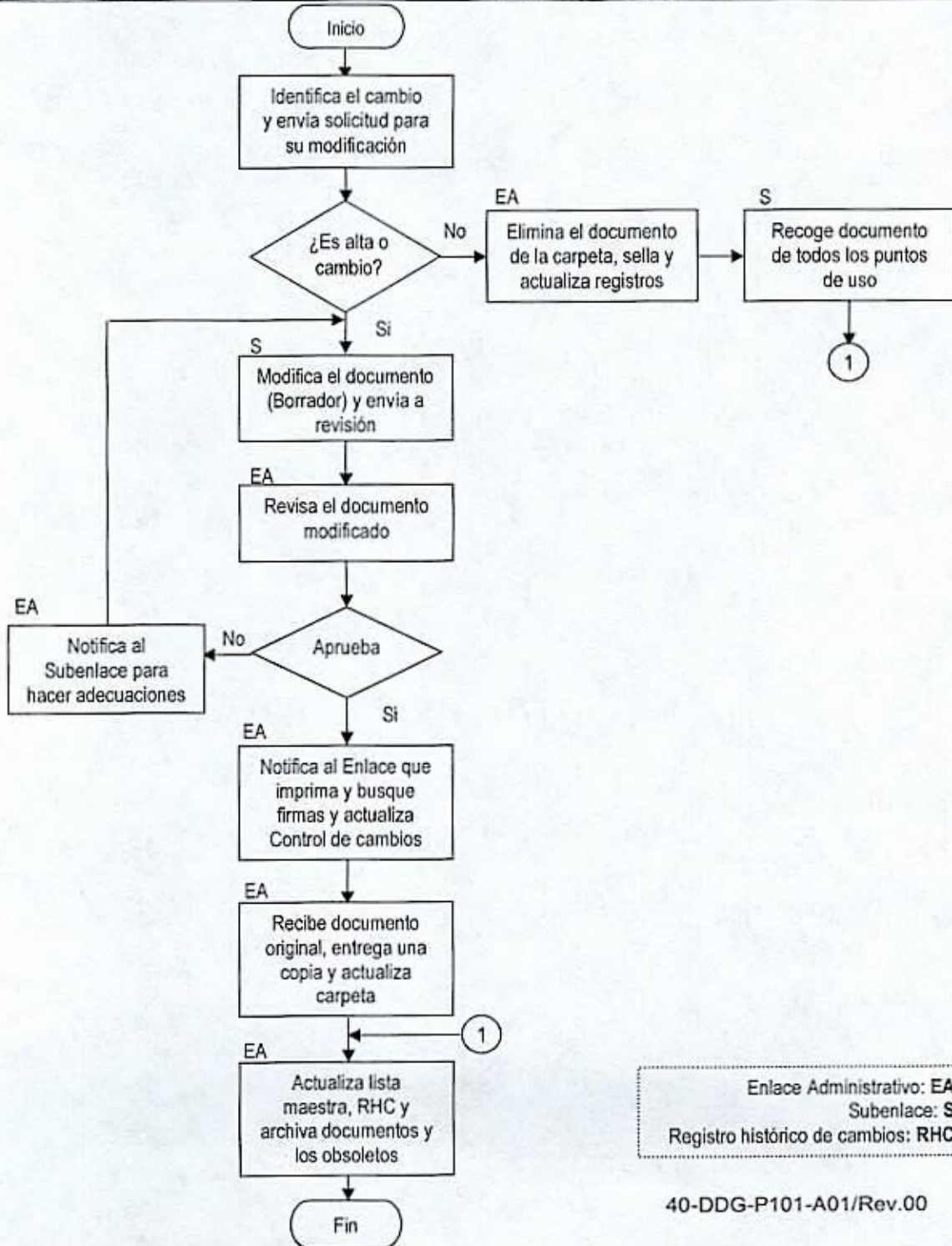
Titular de la Unidad Administrativa

Instructivo de llenado del formato

- (1) Unidad administrativa que solicita la modificación del documento.
- (2) Fecha de elaboración de la solicitud.
- (3) Nombre completo del documento a modificar.
- (4) Código del documento, incluyendo la revisión actual (Rev.00).
- (5) Número de revisión a la que cambia el documento una vez aprobado (Rev.01).
- (6) Identificación clara de los cambios que sufrirá el documento.
- (7) Nombre y firma del Titular de la Unidad Administrativa responsable del documento.

40-DDG-P101-F01/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención Ciudadana	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho de Dirección General	FECHA DE ELABORACIÓN: 15/05/2023
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P101/Rev.00



Enlace Administrativo: EA
Subenlace: S
Registro histórico de cambios: RHC

40-DDG-P101-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P101/Rev.00	Fecha de la elaboración: 15/05/2023

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de cambios con firma	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa
2	Control de cambios	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa
3	Correo electrónico de envío de documento borrador	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa
4	Lista maestra	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa
5	Registro histórico de cambios	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa
6	Documento aprobado	Enlace Administrativo	Papel	Vida útil	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa
7	Documentos obsoletos con sello	Enlace Administrativo	Papel	Vida útil	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa

* El responsable del registro es responsable de su protección

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P101/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se elaboró y firmó Solicitud de cambios?			
2	¿Se hicieron los cambios en el documento?			
3	¿Se envió el documento al Enlace Administrativo para su revisión?			
4	¿En caso de baja, se retiró el documento de todos los puntos de uso y se actualizó la Lista maestra?			
5	¿Se aprobó el documento y se firmó por los responsables?			
6	¿Se actualizó la aprobación en el formato de Control de cambios?			
7	¿Se modificó el Registro histórico de cambios?			
8	¿Se imprimó la Lista maestra?			
9	¿El Enlace Administrativo resguarda los documentos originales vigentes?			
10	¿Los documentos obsoletos se sellan y se archivan?			
11	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
12	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
13	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
14	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
15	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
16	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
17	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificado



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P102/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2023

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contar con la evidencia necesaria que sustente la operación de los procedimientos de la Instancia, a través del control de los registros que se generen.

II. ALCANCE

Aplica para todos los registros que den evidencia de la realización de una actividad y de los resultados obtenidos por la operación de los procedimientos.

III. DEFINICIONES

- Registro: Elementos probatorios o evidencia de la realización de una actividad.
- Operador del Procedimiento: Responsable de la ejecución del procedimiento o de una parte del mismo.
- Responsable del registro: Aquella persona encargada de la compilación y resguardo del registro según el Inventario de Registros del Procedimiento, el cual puede ser o no el operador del procedimiento.
- Inventario de registros del procedimiento: Documento que enlista todos los registros generados por el procedimiento y la información de éstos, como el nombre, el puesto del responsable del mismo, el tiempo de resguardo y su disposición final.

IV. REFERENCIAS

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
Lineamientos Generales para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Administración Pública Municipal.

V. POLÍTICAS

1. El tiempo de resguardo de los registros será el establecido en el Inventario de Registros del Procedimiento, según los criterios, necesidades, disposiciones jurídico-administrativas, aplicables a cada procedimiento en particular.
2. El Subenlace no podrá revisar ningún procedimiento que él mismo desarrolle o del cual forme parte.
3. Semestralmente se realizarán las verificaciones, para determinar el cumplimiento de los procedimientos documentados y propiciar la mejora continua de los mismos.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Registros actualizados y vigentes	Cumplimiento con los descrito en el Inventario de registros

VII. CLIENTES

Titular de la Instancia
Unidades Administrativas de la Instancia

VIII. INDICADORES

Porcentaje de hallazgos generados relacionados con control de registros.
Total de hallazgos generados de control de registros / Total de registros.

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

40-DDG-P102-A01 Diagrama de flujo.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
 Dirección General de Atención Ciudadana
 Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P102/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2023

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. GENERACIÓN DE REGISTROS.	
Operador del procedimiento	1.1 Asegura que los registros generados en el procedimiento coincidan con los establecidos en el inventario de registros del mismo.	
	2. IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS.	
Operador del procedimiento	2.1 Establece los suficientes elementos de identificación para los registros que permitan al personal hacer uso de ellos.	
	3. COMPILACIÓN DE LOS REGISTROS.	
Responsable del registro	3.1 Integra los registros (mediante la aplicación o no de formatos) en expedientes fácilmente identificables con la información clara del mismo.	Inventario de registros del procedimiento.
	4. RESGUARDO DE LOS REGISTROS.	
Responsable del registro	4.1 Archiva los registros de tal manera que puedan ser fácilmente localizables y recuperables, ordenados alfabéticamente, por número consecutivo, por fecha de generación, entre otras formas, de tal manera que es fácil de encontrarlo y archivarlo nuevamente.	
	5. DISPOSICIÓN DE LOS REGISTROS.	
Responsable del registro	5.1 Asegura que los registros no se utilicen de manera inconveniente al finalizar el tiempo de resguardo y que la información dispuesta en el inventario de registro se aplique.	
	6. ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DEL ROL DE VERIFICACIONES	
Enlace Administrativo	6.1 Comunica vía memorándum o correo electrónico, el Rol de verificaciones a los Subenlaces con copia para los Titulares de las Unidades Administrativas.	Correo de Rol de verificaciones con acuse
Subenlace / Titular de la Unidad Administrativa	6.2 Revisa el rol de verificaciones y comunica al personal involucrado de su área la asignación de los procedimientos o documentos a verificar.	
Enlace Administrativo	6.3 Reúne a los Subenlaces definir criterios para la realización de la verificación, y entrega copia del procedimiento a verificar.	Lista de asistencia
	7. VERIFICACIÓN	
Subenlace (s)	7.1 Realiza la revisión del procedimiento según lo documentado en la Verificación de la ejecución del procedimiento, y registra los datos obtenidos y solicita firma del verificado.	Verificación de la ejecución con firma



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDGP102/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2023

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	7.2 Se reúne con el Enlace Administrativo para analizar los resultados obtenidos.	
	8. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
Enlace Administrativo	8.1 Elabora el Informe de la verificación y lo turna al Titular de la Instancia y Titulares de las Unidades Administrativas para su conocimiento.	Informe final de la verificación con acuse
	8.2 Resguarda la información generada en el expediente de la verificación.	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Elaboró:

Enlace Administrativo

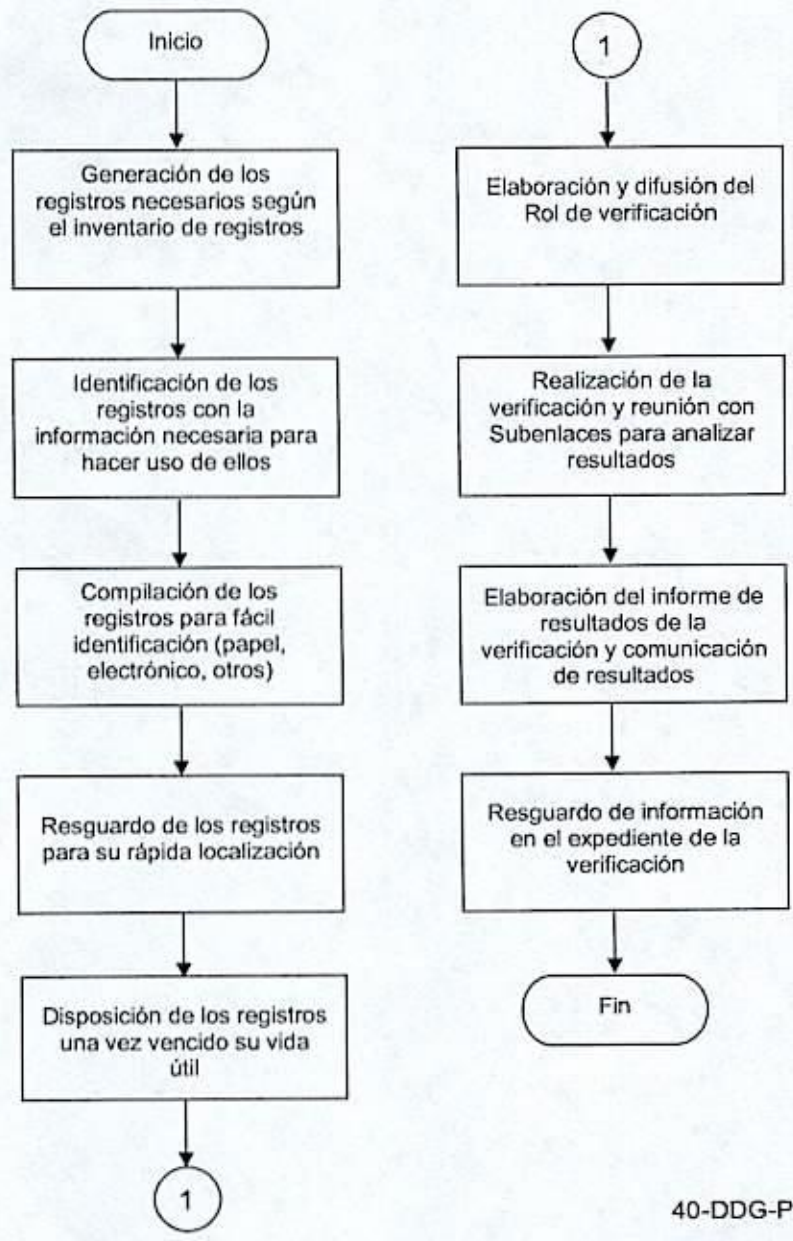
Revisó:

Enlace Administrativo

Aprobó:

Director General de
Atención Ciudadana

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención Ciudadana	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho de Dirección General	FECHA DE ELABORACIÓN: 15/05/2023
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P102/Rev.00



40-DDG-P102-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P102/Rev.00	Fecha de la elaboración: 15/05/2023

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Inventario de registros de cada procedimiento	Responsable del registro	Electrónico y/o Papel	3 años	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa
2	Correo de Rol de verificaciones con acuse	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa
3	Lista de asistencia	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa
4	Verificación de la ejecución con firma	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa
5	Informe final de la verificación con acuse	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa	Oficina de Encargado de Gestión Administrativa

* El responsable del registro es responsable de su protección

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P102/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se generaron los registros según lo mencionado en el procedimiento y en el Inventario de registros?			
2	¿Se integran los registros en expedientes fácilmente identificables?			
3	¿Archiva los registros para que sean localizados de manera rápida y fácil y puedan ser guardados en su lugar una vez utilizados?			
4	¿Se aplica la información dispuesta en el Inventario de registros?			
5	¿El Enlace Administrativo comunicó a los Subenlaces y a los Titulares de las Unidades Administrativas el rol de verificaciones?			
6	¿El Subenlace llenó el formato de la Verificación de la Ejecución del Procedimiento y la firmó?			
7	Al finalizar la verificación ¿el Enlace Administrativo reunió a los Verificadores Internos para analizar los resultados?			
8	¿Se elaboró y revisó el informe final de la verificación?			
9	¿Se envió el informe final de Verificación al Titular de la Instancia y a los Titulares de las Unidades Administrativas?			
10	¿El Enlace Administrativo resguardó el expediente de la verificación?			
11	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
12	¿En cuanto a los resultados del indicador, se alcanzó lo programado?			
13	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
14	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
15	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
16	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
17	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificado



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y canalización de peticiones ciudadanas	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P201/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2023

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Asegurar que las peticiones realizadas por los ciudadanos sean correctamente canalizadas; así como verificar que las respuestas otorgadas por la Dependencia y/o Entidad encargada de la atención, sean acordes a la petición con el fin de corroborar el servicio otorgado.

II. ALCANCE

Aplica a todo habitante que exponga su petición al Ayuntamiento de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

FOLIO: Número de solicitud
SUAC: Sistema Único de Atención Ciudadana

IV. REFERENCIAS

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

V. POLÍTICAS

El responsable de este procedimiento es el personal de la Dirección de Atención Ciudadana.
Cuando el ciudadano solicita saber el seguimiento de su petición y ésta se encuentra en tiempo de atención se registrará una revisión en sistema.
Las llamadas recibidas en 072 en horas inhábiles se registran en buzón. Se regresa la llamada al ciudadano al siguiente día hábil para brindarle atención.
Cuando la petición entra por aplicación tecnológica, no se cuenta con información completa y no se puede contactar al ciudadano, se canaliza a Atención Ciudadana.
Se marcará como reincidencia una petición en los siguientes casos:
-Cuando la respuesta no concuerde con comentario del ciudadano y la fecha de la misma no sea mayor del tiempo de respuesta de su solicitud.
-Cuando se encuentre en estatus pendiente o en trámite con su tiempo de respuesta vencido.
Si el ciudadano no proporciona los datos completos de la solicitud, no se recibirá la misma.
El tamaño del total a monitorear se determinará según respuestas solucionadas con teléfono un día antes.
Al realizar monitoreo se verificarán los siguientes aspectos:
-Congruencia entre petición y respuesta.
-Verificación de respuesta definitiva y no avance.
-Verificación de que toda petición marcada como solucionada necesariamente tenga una respuesta.
El monitoreo se realiza al ciudadano reportante o familiar del mismo que esté enterado del reporte.
Se registra petición como Monitoreo Positivo cuando la respuesta proporcionada por el Enlace de Atención concuerde con el comentario del ciudadano.
La meta del departamento es monitorear el 60% de los folios solucionados.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Atención y canalización de peticiones	Folio



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y canalización de peticiones ciudadanas		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P201/Rev.00		FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2023
VII. CLIENTES		
Todo habitante del municipio de Hermosillo		
VIII. INDICADORES		
(Peticiones canalizadas / Peticiones recibidas) X 100 (Llamadas realizadas / Llamadas por realizar) X 100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
40-DDG-P201-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DE PETICIÓN	
Personal de la Dirección	1.1 Recibe petición por cualquier fuente: eventos, módulos, carta, redes sociales, llamada telefónica, personalmente, aplicación tecnológica, etc.	
	"Si es petición de aplicaciones tecnológicas"	
Ejecutivo de aplicaciones tecnológicas / Encargado de Enlaces	1.2 Verifica que contenga la información completa, respalda la dirección inicial que detecta el mapa dentro de la pantalla, se agregan las entrecalles y colonia.	Comentario interno en Sistema
	"Si tiene información completa"	
Ejecutivo de aplicaciones tecnológicas / Encargado de Enlaces	1.3 Verifica que sea competencia de Ayuntamiento, si compete verifica que la selección de dependencia o entidad realizada por el ciudadano sea la correcta de acuerdo a la petición, si no es así, se cambia la dependencia o entidad a la que se turna el folio. Continúa en la actividad 2.	
	"No tiene información completa o no compete a Ayuntamiento"	
Ejecutivo de aplicaciones tecnológicas	1.4 Se comunica con ciudadano para solicitar información faltante.	Retroalimentación en Sistema
	1.5 Canaliza folio a Atención Ciudadana en caso de no completar información.	
	1.6 Cierra folio en sistema argumentando respuesta, se comunica con ciudadano para explicar que no compete a Ayuntamiento su petición. Continúa en la actividad 2.	
	"No es petición de aplicaciones tecnológicas y es petición nueva"	
Personal de la Dirección	1.7 Registra la nueva petición en sistema generando folio mismo que es proporcionado al ciudadano, así como los datos de la dependencia o entidad encargada de su atención y respuesta. Continúa en la actividad 2.	Folio



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y canalización de peticiones ciudadanas	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P201/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2023

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	"Si no es petición nueva"	
Personal de la Dirección	1.8 Revisa el folio en sistema, analiza la información que contiene el folio y se la proporciona al ciudadano, registrando seguimiento en sistema. Continúa en la actividad 2.	Seguimiento en Sistema
	"Si desea información"	
Personal de la Dirección	1.9 Proporciona la información que desea el ciudadano si se cuenta con ella. En caso de no disponer de la información solicita al ciudadano su número de teléfono para regresarle la llamada. Registra la llamada en información. Fin de procedimiento.	Registro de llamada en sistema
	2. OBTENER MUESTRA PARA MONITOREO	
Encargado de Monitoreo	2.1 Consulta reporte del sistema y establece muestra.	Control diario
	2.2 Captura totales en concentrado y se entrega a Ejecutivos de Monitoreo.	Monitoreo Diario por ejecutivo
Ejecutivo de Monitoreo	2.3 Solicita total de folios monitoreados con teléfono dentro de la pantalla de revisiones, del mismo período del reporte estadístico consolidado.	
	3. EFECTUAR LLAMADA	
Ejecutivo de Monitoreo	3.1 Realiza llamada para verificar con el ciudadano la respuesta proporcionada por el Enlace de Atención en sistema.	
	3.2 Registra Seguimiento de Monitoreo si al realizar la llamada la persona que atiende no tiene información de la petición, especifica el comentario del ciudadano.	Seguimiento Monitoreo
	3.3 Marca No se pudo contactar en pantalla de seguimiento si la llamada no es contestada.	No se pudo contactar.
	"Coincide respuesta"	
	3.4 Si: Registra monitoreo como positivo especificando comentario de ciudadano en pantalla de revisión.	Monitoreo Positivo
	3.5 No: Registra monitoreo como Negativo activando el espacio de Monitoreo, Urgente y Reincidencia, para que automáticamente la petición cambie de estatus a pendiente y sea verificado nuevamente por dependencia y registra comentario de ciudadano en pantalla de revisión.	Reincidencia

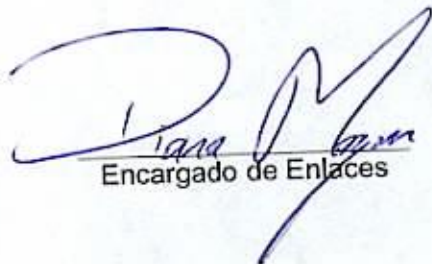


ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

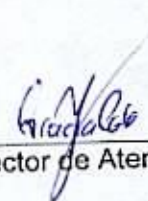
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y canalización de peticiones ciudadanas
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P201/Rev.00 | **FECHA DE EMISIÓN:** 15/05/2023

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	3.6 Diariamente contabiliza el total de llamadas monitoreadas por el ejecutivo de monitoreo, se registra en reporte semanal y mensual.	Control Diario, Monitoreo semanal
FIN DE PROCEDIMIENTO		

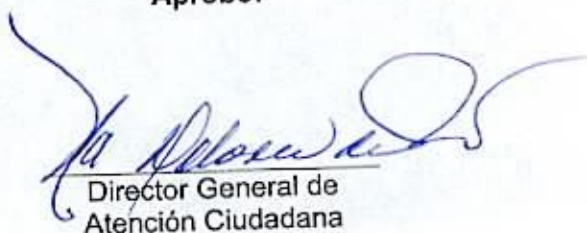
Elaboró:


Diana M. González
Encargado de Enlaces

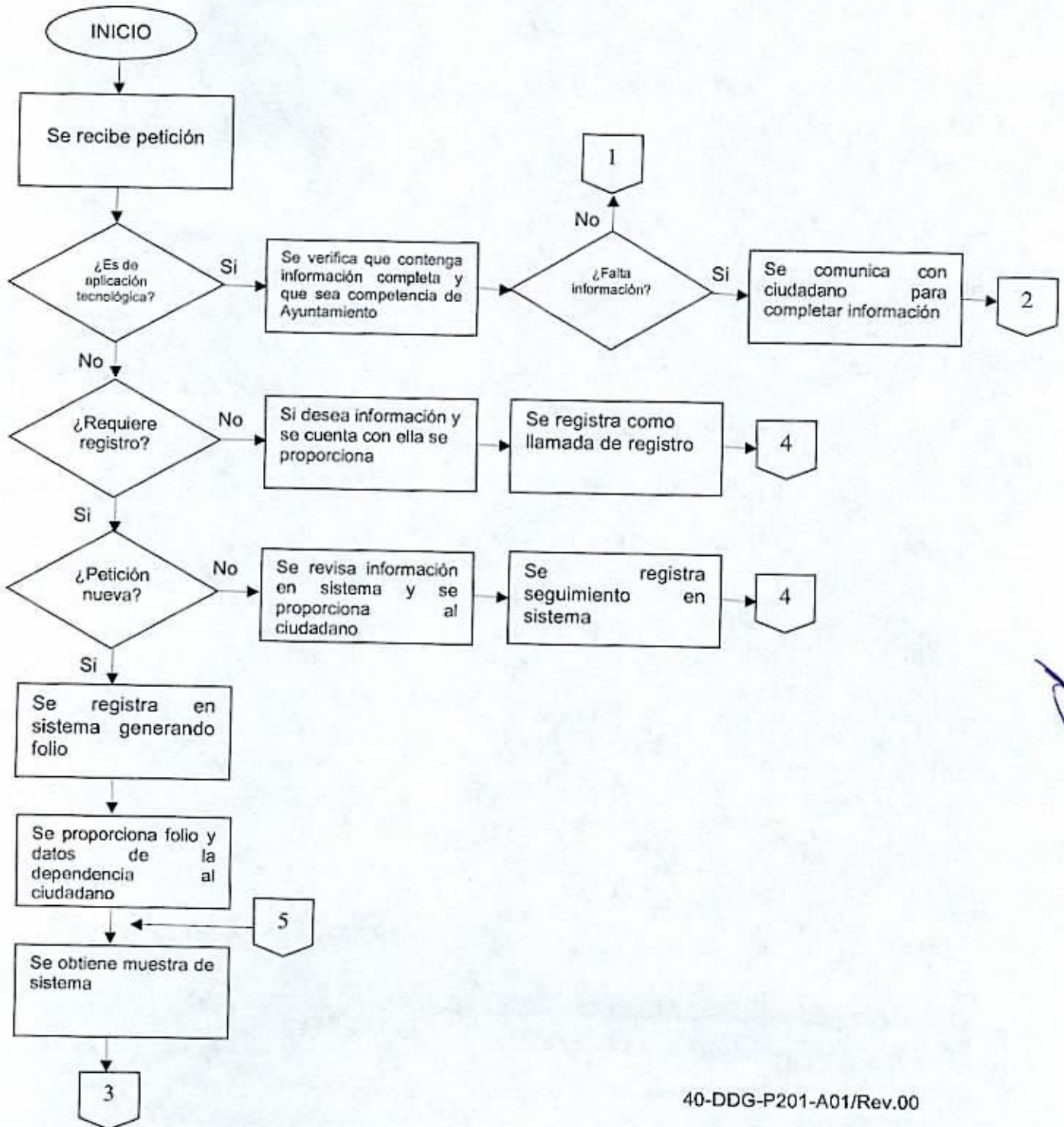
Revisó:


Graciela
Directora de Atención Directa

Aprobó:

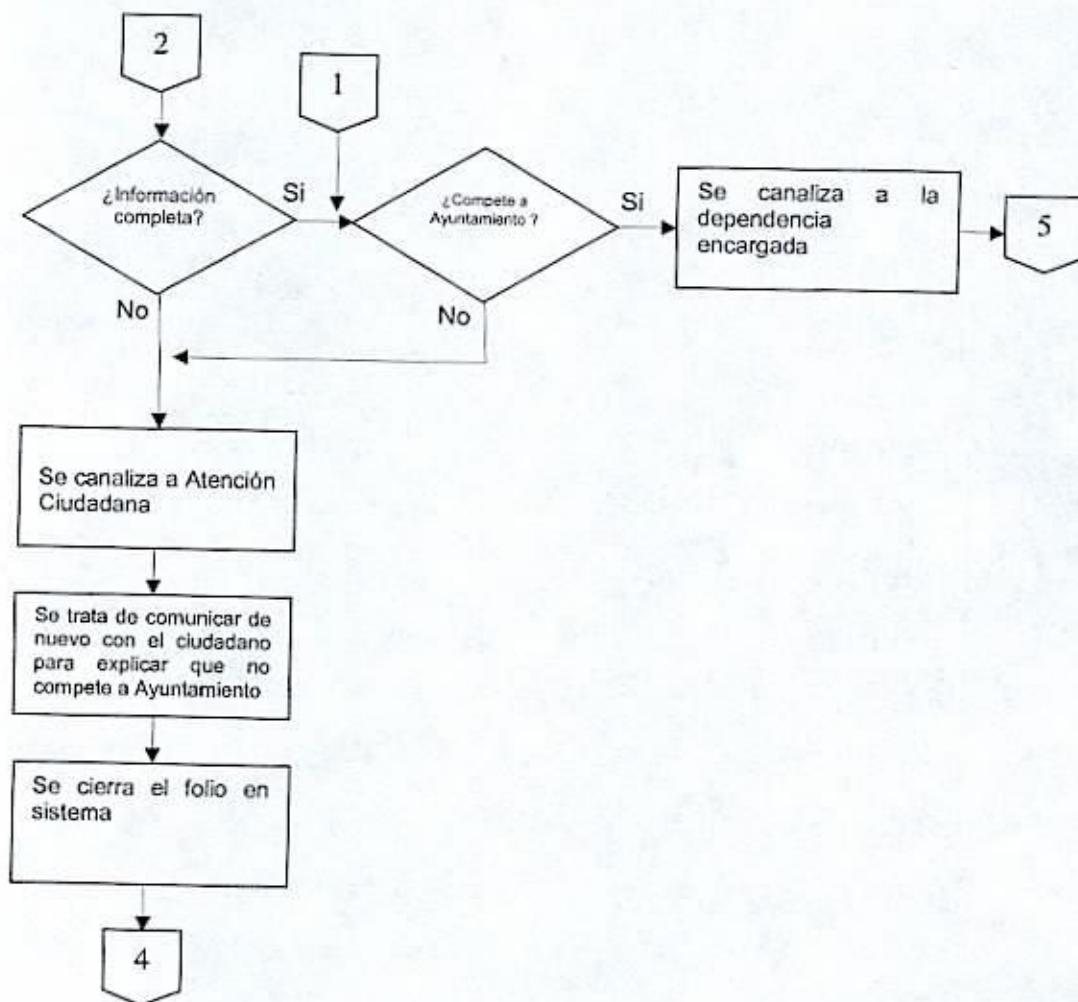

Director General de Atención Ciudadana

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención Ciudadana	Hoja 1 de 3
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho de Dirección General	FECHA DE ELABORACIÓN: 15/05/2023
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P201/Rev.00



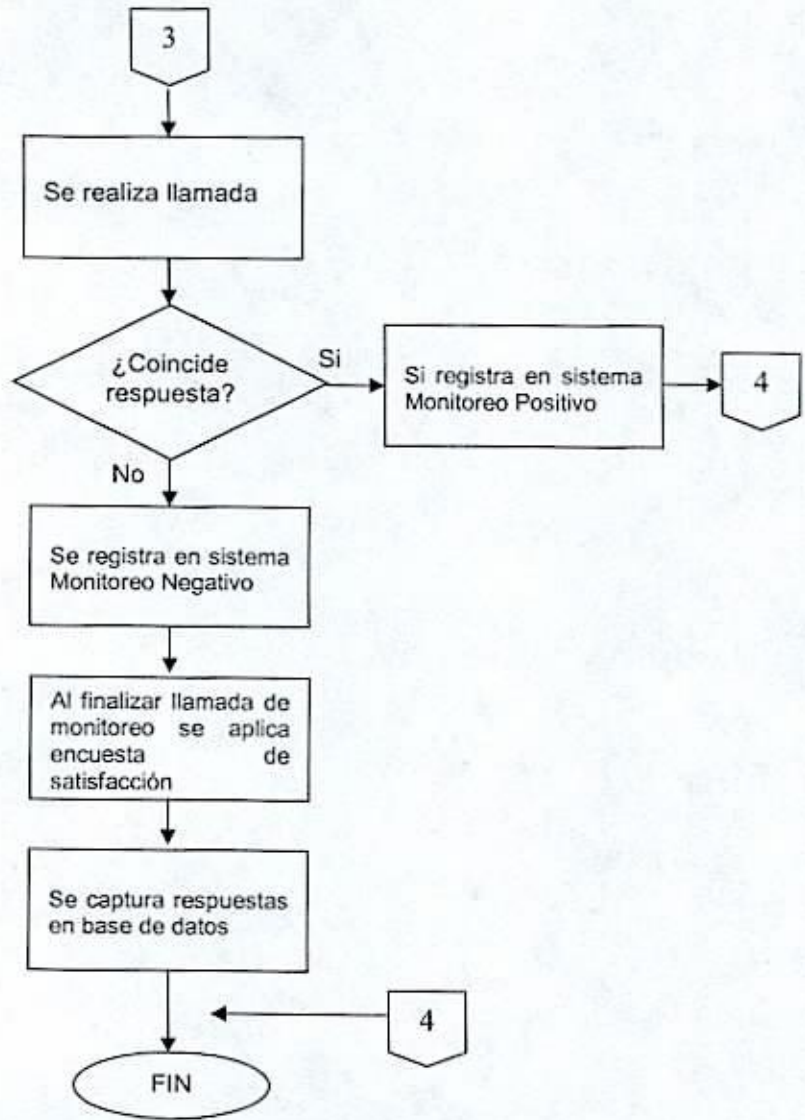
40-DDG-P201-A01/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención Ciudadana	Hoja 2 de 3
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho de Dirección General	FECHA DE ELABORACIÓN: 15/05/2023
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P201/Rev.00



40-DDG-P201-A01/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención Ciudadana	Hoja 3 de 3
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho de Dirección General	FECHA DE ELABORACIÓN: 15/05/2023
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P201/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P201/Rev.00	Fecha de la elaboración: 15/05/2023

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Comentario interno en Sistema	Personal de la Dirección	Electrónico	3 años	Atención Ciudadana	Almacenamiento digital
2	Retroalimentación en Sistema	Personal de la Dirección	Electrónico	3 años	Atención Ciudadana	Almacenamiento digital
3	Folio	Personal de la Dirección	Electrónico	3 años	Atención Ciudadana	Almacenamiento digital
4	Seguimiento	Personal de la Dirección	Electrónico	3 años	Atención Ciudadana	Almacenamiento digital
5	Registro de llamada	Personal de la Dirección	Electrónico	3 años	Atención Ciudadana	Almacenamiento digital
6	Control Diario	Encargada de Monitoreo	Electrónico	3 años	Área de Monitoreo	Almacenamiento digital
7	Monitoreo diario por ejecutivo	Encargada de Monitoreo	Electrónico	3 años	Área de Monitoreo	Almacenamiento digital
8	Seguimiento de Monitoreo	Ejecutivo de Monitoreo	Electrónico	3 años	Área de Monitoreo	Almacenamiento digital
9	No se pudo Contactar	Ejecutivo de Monitoreo	Electrónico	3 años	Área de Monitoreo	Almacenamiento digital
10	Monitoreo Positivo	Ejecutivo de Monitoreo	Electrónico	3 años	Área de Monitoreo	Almacenamiento digital
11	Reincidencia	Ejecutivo de Monitoreo	Electrónico	3 años	Área de Monitoreo	Almacenamiento digital
12	Monitoreo Semanal	Encargada de Monitoreo	Electrónico	3 años	Área de Monitoreo	Almacenamiento digital

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención Ciudadana

Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas	Hoja 1 de 2
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P201/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿El operador sigue bosquejo al recibir llamada?			
2	¿El operador registra folio en sistema?			
3	¿El operador realiza el registro del seguimiento?			
4	¿Se registra la llamada en Información?			
5	¿Se registran las llamadas del buzón en sistema?			
6	¿El encargado del departamento capturó los totales a monitorear en el concentrado y entregó a los ejecutivos de monitoreo?			
7	¿Cuándo se llama y el ciudadano no tiene información sobre petición, el ejecutivo de Monitoreo lo registra como Seguimiento Monitoreo?			
8	¿El ejecutivo de Monitoreo marca como No se pudo contactar cuando no es contestada la llamada?			
9	¿El Encargado del departamento de Monitoreo contabiliza diariamente el total de llamadas Monitoreadas?			
10	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
11	¿En cuanto a los resultados, se alcanzó lo programado?			
12	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
13	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
14	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
15	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
16	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención Ciudadana

Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas	Hoja 2 de 2
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P201/Rev.00	Fecha de la verificación:

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de recursos materiales y servicios	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P301/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2023

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Gestionar ante Oficialía Mayor la solicitud de bienes y/o servicios solicitados por las unidades administrativas de la Dirección General de Atención Ciudadana para el desarrollo de las funciones.

II. ALCANCE

Unidades Administrativas y Áreas de la Dirección General de Atención Ciudadana.

III. DEFINICIONES

Requisición: Formato donde se requisita la solicitud de insumos y/o bienes.
Solicitud de Servicio: es un documento mediante el cual se solicita a una institución o empresa que realice algún trabajo o prestación de servicios a su favor.

IV. REFERENCIAS

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

V. POLÍTICAS

1. Las solicitudes de bienes o servicios de las áreas serán enviadas por correo electrónico a Oficialía Mayor.
2. Las requisiciones turnadas a Oficialía Mayor se entregarán físicamente
3. La captura de la solicitud de servicio será a través del sistema e-servicios.
4. La captura de las solicitudes de bienes o servicios será a través del SIIF.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Entrega de bienes y/o servicios solicitados	1. Recepción de insumos (bienes muebles) 2. Recepción del Servicio solicitado (factura)

VII. CLIENTES

Personal de la Dirección General de Atención Ciudadana.

VIII. INDICADORES

Nombre; Atención a solicitudes para suministro de bienes y servicios.
Fórmula: $(\text{Solicitudes atendidas} / \text{solicitudes requeridas}) \times 100$.

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

40-DDG-P301-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS	
Encargado de Gestión Administrativa	1.1 Elabora solicitud de requerimientos.	Solicitud de bienes y servicios
	2. VERIFICACIÓN DE PRESUPUESTO	
Encargado de Gestión Administrativa	2.1 Verifica la existencia de partida presupuestal.	




ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General


NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de recursos materiales y servicios	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P301/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2023

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	"Si existe presupuesto y se puede adquirir o prestar el servicio"	
	2.2 Elabora Requisición de bienes o solicitud de servicios.	Requisición de solicitud de servicio Requisición de solicitud de bienes
	2.4 Suscribe requisición y la turna al Director General para su autorización.	
Director General	2.5 Autoriza la requisición.	
3. ENTREGA DE BIENES O SERVICIOS		
Encargado de Gestión Administrativa	3.1 Turna a Oficialía Mayor para que designe al proveedor o prestador de Servicios.	
	3.2 Verifica que realice la prestación del servicio solicitado.	
	3.3 Recibe factura del proveedor.	
	3.4 Elabora requisición de bienes o servicios.	
	3.5 Elabora solicitud de pago para el proveedor o prestador de servicios en el sistema establecido.	
	3.6 Adjunta copia de la requisición o solicitud de servicios y donde conste que se recibieron los bienes o se proporcionó el servicio solicitado.	
	3.7 Revisa solicitud y soporte documental y turna al Director General.	
Director General	3.8 Autoriza la Solicitud.	
4. SEGUIMIENTO DE LA SOLICITUD DE BIENES O SERVICIOS		
Encargado de Gestión Administrativa	4.1 Envía Solicitud de Pago a Oficialía Mayor, quedándose con una copia de la Solicitud de Recibido para su seguimiento.	Solicitud de pago
	4.2 Da seguimiento para verificar el Pago al Proveedor o Prestador de Servicios.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

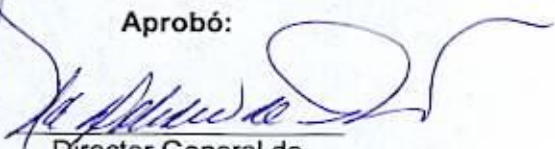
Elaboró:


Encargado de Gestión Administrativa

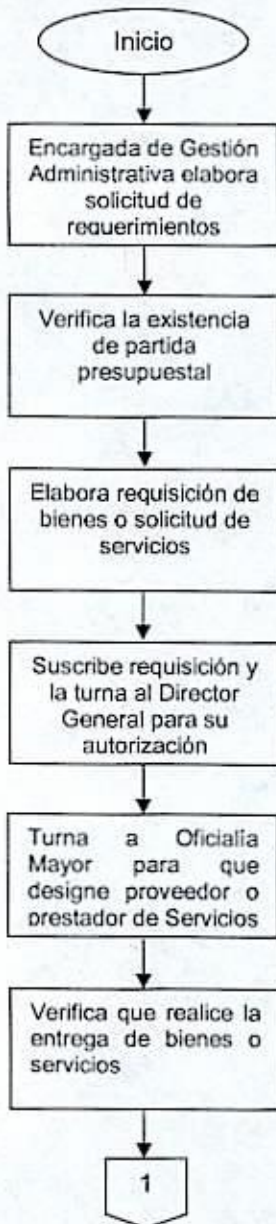
Revisó:


Director General de Atención Ciudadana

Aprobó:


Director General de Atención Ciudadana

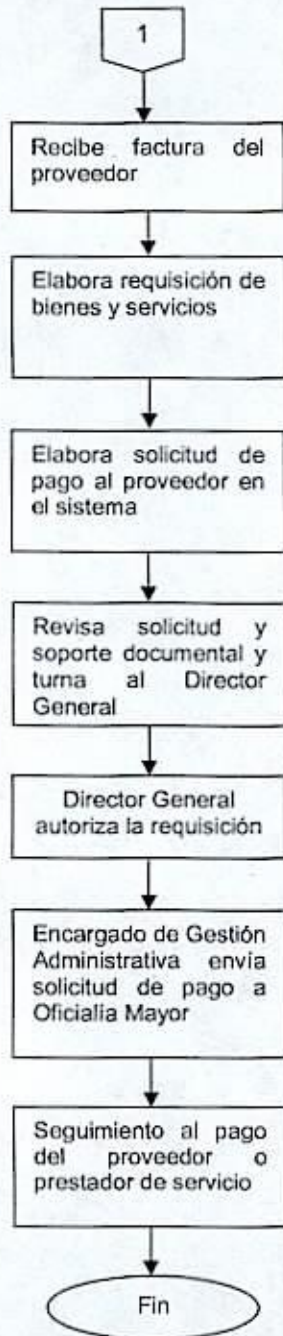
ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención Ciudadana	Hoja 1 de 2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho de Dirección General	FECHA DE ELABORACIÓN: 15/05/2023
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de recursos materiales y servicios	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P301/Rev.00



[Handwritten signature]

40-DDG-P301-A01/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención Ciudadana	Hoja 2 de 2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho de Dirección General	FECHA DE ELABORACIÓN: 15/05/2023
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de recursos materiales y servicios	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P301/Rev.00



[Handwritten signature]



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención Ciudadana

Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de recursos materiales y servicios	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P301/Rev.00	Fecha de la elaboración: 15/05/2023

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo*	Ubicación	
1	Solicitud de bienes y servicios	Encargado de la Gestión Administrativa	Electrónico	3 años	Área Administrativa	Oficina Administrativa
3	Requisición de solicitud de servicio	Encargado de la Gestión Administrativa	Electrónico	3 años	Área Administrativa	Oficina Administrativa
4	Requisición de solicitud de bienes	Encargado de la Gestión Administrativa	Electrónico	3 años	Área Administrativa	Oficina Administrativa
5	Solicitud de pago	Encargado de la Gestión Administrativa	Electrónico	3 años	Área Administrativa	Oficina Administrativa

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención Ciudadana

Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de recursos materiales y servicios	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P301/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿El director de área elaboró la solicitud de adquisición de bienes y servicios?			
2	¿El director administrativo elaboró la requisición de solicitud de bienes y servicios?			
3	¿Se puede adquirir el servicio a través del fondo de caja chica?			
4	¿Se verifico que se haya realizado la prestación del servicio solicitado?			
5	¿Se recibieron los bienes solicitados?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
7	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de acceso a la información	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P302/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2023

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Responder en tiempo y forma a las Solicitudes de Acceso a la Información, que hace el ciudadano a la Unidad de Transparencia Municipal.

II. ALCANCE

Todas las solicitudes competentes a la Dirección General de Atención Ciudadana.

III. DEFINICIONES

Solicitudes de Acceso a la Información: Solicitud electrónica de información pública.
 UTM. Unidad de Transparencia Municipal.
 PMT. Plataforma Municipal de Transparencia.

IV. REFERENCIAS

Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo
 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.
 Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

V. POLÍTICAS

1. Se cuenta con un día para declinar la solicitud.
2. Se cuenta con un día para aceptar o rechazar la solicitud.
3. A partir de que se recibe la solicitud se cuenta con siete días hábiles para responder.
4. Se considera una solicitud aceptada parcial, cuando la solicitud en parte le compete a la Dependencia.

VI. PRODUCTOS

Nombre	Requisito de Conformidad
Respuesta de información pública solicitada	- Solicitud de información (fecha, No. de folio). -Respuesta a la solicitud (archivo adjunto, texto y/o cualquier formato)

VII. CLIENTES

Unidad de Transparencia Municipal

VIII. INDICADORES

Nombre: Atención a solicitudes de acceso a la información
 Fórmula: Solicitudes de información atendidas/Solicitudes de información requeridas X 100

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

40-DDG-P302-A01 Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	
Enlace de transparencia	1.1 Recibe solicitud por parte de la UTM.	Solicitud de Acceso a la Información.
	1.2 Verifica la solicitud.	



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Dirección General de Atención Ciudadana
Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de solicitudes de acceso a la información
CODIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P302/Rev.00 **FECHA DE EMISIÓN:** 15/05/2023


X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	2. RESPUESTA A SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	
Enlace de transparencia	2.1 Elabora oficio de respuesta aclaratoria a solicitud en caso de no contar con la información solicitada, o bien oficio de respuesta proporcionando la información de la solicitud y adjuntando de manera digital la documentación correspondiente.	Oficio de respuesta a la solicitud de información
	2.2 Pasa oficio de respuesta a firma con Director General	
	2.3 Sube respuesta a la Plataforma Municipal de Transparencia adjuntando de manera digital la documentación correspondiente.	Respuesta a la solicitud en PMT
	3. RESGUARDO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y SOPORTE DOCUMENTAL	
Enlace de transparencia	3.1. Guarda de manera electrónica todas las solicitudes de información, así como el soporte documental de las mismas.	Soporte documental
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	


Elaboró:

Revisó:

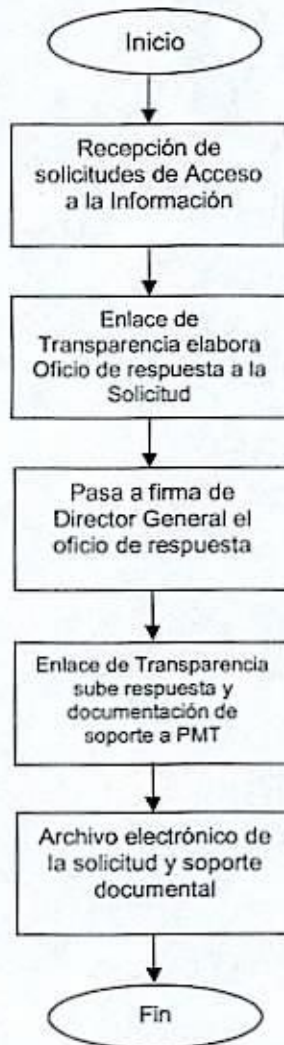
Aprobó:


Enlace de Transparencia


Director General de Atención Ciudadana


Director General de Atención Ciudadana

ENTE PÚBLICO: Dirección General de Atención Ciudadana	Hoja 1 de 1
NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA: Despacho de Dirección General	FECHA DE ELABORACIÓN: 15/05/2023
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P302/Rev.00



[Handwritten signature]



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención Ciudadana

Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P302/Rev.00	Fecha de la elaboración: 15/05/2023

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de acceso a la Información	Enlace de Transparencia	Electrónica	3 años	Equipo de Análisis y evaluación	Almacenamiento digital
2	Oficio de respuesta a la solicitud de información	Enlace de Transparencia	Electrónica	3 años	Equipo de Análisis y evaluación	Almacenamiento digital
3	Respuesta a la solicitud en PMT	Enlace de Transparencia	Electrónica	3 años	Equipo de Análisis y evaluación	Almacenamiento digital
4	Soporte documental	Enlace de Transparencia	Electrónica	3 años	Equipo de Análisis y evaluación	Almacenamiento digital

*El responsable del registro es responsable de su protección

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección General de Atención Ciudadana

Despacho de Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 40-DDG-P302/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibió Solicitud de Acceso a la Información por parte de la Unidad de Transparencia Municipal?			
2	En caso de que no competa la solicitud, ¿se formuló y envió respuesta aclaratoria a solicitud de información?			
3	En caso de que competa la solicitud, ¿se elaboró y se envió respuesta a la solicitud de información, adjuntando documentación correspondiente?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
5	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado?			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador