



Dirección de
**Planeación y
Evaluación**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 2018 - 2021

DE LAS ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
DE ZIHUATANEJO DE AZUETA

ZIHUATANEJO

Zihuatanejo
de Azueta

ZIHUA
CIUDAD DE TODOS
GOBIERNO MUNICIPAL ZIHUATANEJO 2018-2021





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESIDENCIA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-307	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 3

PRESIDENCIA

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Esteban Carbajal Bello Secretario Particular	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESIDENCIA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-307	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 3

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Presidencia

CLAVE:

PRE-02

OBJETIVO: Cumplir y hacer cumplir los acuerdos y disposiciones del H. Ayuntamiento, dirigiendo eficazmente todas las áreas de la administración municipal.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Promueve convocatoria	Recibe o promueve la convocatoria para asignar las cláusulas compromisorias de colaboración con el H. Ayuntamiento.	Presidente
2	Comunica la realización de la reunión	Comunica al H. Ayuntamiento que se realizará reunión para obtener la aprobación.	Presidente
3	Se realiza la reunión	Realiza reunión con el H. Ayuntamiento y obtiene la aprobación.	Presidente
4	Se firma el documento	Rubrica el documento de colaboración.	Presidente
5	Se notifica para elaborar convocatoria	Comunica al secretario del H. Ayuntamiento, para que elabore la convocatoria al síndico municipal y regidores para la reunión del H. Ayuntamiento.	Presidente
6	Asigna el tipo de reunión	Decide el carácter de la reunión del H. Ayuntamiento (Ordinaria o Extraordinaria)	Presidente
7	Se realiza la convocatoria	Elabora la convocatoria.	Presidente
8	Asiste a la reunión	Asiste a la reunión con el H. Ayuntamiento.	Presidente
9	Se establecen los acuerdos	Establecen los acuerdos a los que llegue con el H. Ayuntamiento y fija un plan de acción para aplicarlo.	Presidente
10	Solicita información a las direcciones	Solicita a los titulares de las diversas dependencias del H. Ayuntamiento la información correspondiente a las acciones realizadas en el cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo.	Presidente



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESIDENCIA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-307	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 3

11	Se almacena la información	Recibe información requerida y designa una comisión especial que se encarga de elaborar el informe de gobierno municipal.	Presidente
12	Se acuerda la fecha y hora del informe	Realiza reunión con el H. Ayuntamiento y obtiene la aprobación del informe de gobierno municipal y acuerda con el H. Ayuntamiento el lugar, fecha y hora para presentar el informe de gobierno municipal.	Presidente
13	Presentación del informe	Presenta el informe a la ciudadanía perteneciente al municipio.	Presidente
14	Designación de comisiones	Las invitaciones de las y los titulares de las dependencias municipales así como de organizaciones sociales e instituciones educativas, por oficio o correo electrónico institucional para que asista el presidente municipal a algún evento.	Presidente
15	Recibe invitaciones	Recibe, registra el nombre del evento, lugar, fecha y hora y entrega al secretario particular, este analiza y las registra, las concreta en una base de datos y acuerda su viabilidad.	Presidente
16	Informa al presidente de los eventos	Informa al presidente municipal los eventos registrados y acuerdan con factibilidad de su asistencia con base en su agenda de trabajo.	Presidente
17	Si no asiste el presidente asigna a un representante	Si el presidente no puede asistir, designa a un representante para que asista al evento y solicita al secretario particular avise al responsable de asistir al evento.	Presidente
18	Se notifica la representación	Se notifica en tiempo y forma la instrucción del presidente municipal y verifica su asistencia al evento, solicitando una ficha técnica de las actividades a las autoridades designadas.	Presidente



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-307-1	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 8

SECRETARÍA PARTICULAR

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Esteban Carbajal Bello Secretario Particular	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-307-1	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

SP Atención a la demanda ciudadana.

CLAVE:

PRE-03

OBJETIVO: Atender las demandas que la ciudadanía presenta ante el presidente municipal.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención a los ciudadanos	Atiende al ciudadano que hace la solicitud personalmente, vía telefónica o por oficio.	Secretario particular
2	Se recibe la solicitud y se turna al presidente	Turna al presidente municipal para su conocimiento.	Secretario particular
3	Se analiza lo solicitado	Analiza y clasifica la petición.	Secretario particular
4	Se notifica lo procedente	Si procede o no, se le informa al ciudadano.	Secretario particular
5	Si procedió se turna a la secretaría particular	Si procede gira instrucciones a la secretaría particular.	Secretario particular
6	Se elabora oficio de autorización para seguimiento de la autorización	Elabora carta de la solicitud, anexando el oficio de recibido de la petición del ciudadano.	Secretario particular
7	Se turna para entregar	Turna al auxiliar para su entrega.	Secretario particular
8	Se entrega en el área correspondiente	Entrega carta y copia de oficio de recibido de la petición del ciudadano.	Secretario particular
9	El área correspondiente analiza la posible solución	Analiza la posible solución a la solicitud.	Secretario particular



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-307-1	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 8

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
10	Si procede o no se le notifica al solicitante	Si procede o no, se le informa al ciudadano.	Secretario particular
11	Se coordina la solución con el ciudadano	Acuerda con el ciudadano.	Secretario particular
12	Se brinda el apoyo de lo solicitado	Da solución a la solicitud.	Secretario particular



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-307-1	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Secretaria privada

CLAVE:

PRE-04

OBJETIVO: Apoyar al presidente municipal en la administración de su agenda.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Coordinación de agenda	Coordinar la agenda pública y privada del Presidente Municipal, e informar acerca de los eventos donde se debe presentar.	Secretario privado
2	Gestión de instrucciones del presidente	Tomar nota de las gestiones que realiza la ciudadanía cuando abordan al C. Presidente Municipal en los eventos públicos.	Secretario privado
3	Traslado eventos oficiales	Trasladar al presidente municipal a los eventos oficiales.	Secretario privado
4	Coordinar los compromisos del presidente	Coordinar con el personal de asistencia en campo, la agenda del día para conocer los compromisos del C. Presidente Municipal y Programar salidas.	Secretario privado
5	Acudir a las diligencias que encomienda el presidente	Realizar las diligencias personales que le sean encomendadas por el C. Presidente.	Secretario privado
6	Mantenimiento del vehículo oficial del presidente	Verificar que el vehículo oficial cuente con los servicios de mantenimiento correspondiente.	Secretario privado
7	Contar con la información necesaria para el presidente	Llevar a los eventos oficiales donde estará presente el C. Presidente Municipal, el directorio telefónico de los funcionarios públicos para comunicarlo en caso necesario.	Secretario privado
8	Atención de audiencias	Atender a la ciudadanía, líderes y grupos sociales que soliciten audiencia con el C. Presidente Municipal.	Secretario privado
9	Recopilación de información para el presidente	Tener la información de cada evento público y privado del C. Presidente Municipal, para darle datos verdaderos de cualquier acontecimiento.	Secretario privado



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-307-1	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 8

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
10	Asistir con alimentos y medicamentos al Presidente	Proporcionar alimentación, así como medicación del C. Presidente Municipal, siempre cuidando su integridad con respecto a su salud.	Secretario privado
11	Informe de actividades ordinarias y extraordinarias al Presidente	Informar al C. Presidente Municipal de las actividades ordinarias y extraordinarias dentro de R. Ayuntamiento de acuerdo a su relevancia.	Secretario privado
12	Redacción de documentos	Redacción y elaboración de oficios, notas, memorándums.	Secretario privado
13	Informe de actividades ordinarias y extraordinarias del vínculo familiar	Informar al C. Presidente Municipal de las actividades ordinarias y extraordinarias dentro de su círculo cercano (familia).	Secretario privado
14	Gestión de viáticos para giras de trabajo	Efectuar las gestiones; para la adquisición de viáticos para viajes ordinarios y extraordinarios que necesite el C. Presidente Municipal.	Secretario privado
15	Lo que designe el Presidente	Las demás funciones inherentes a su puesto o las que en su caso asigne el Presidente Municipal.	Secretario privado



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-307-1	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Relaciones Públicas

CLAVE:

PRE-05

OBJETIVO: Apoyar al presidente municipal en las relaciones con los diferentes sectores de la sociedad.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Coordinación con dependencias	Relación con todas las dependencias del Ayuntamiento para coadyuvar en su tarea, supervisión del cumplimiento de instrucciones del Alcalde de objetivos propuestos y del Plan de Desarrollo Municipal.	Directora de relaciones públicas
2	Relación con los sectores públicos	Mantener adecuadas relaciones organizacionales con los distintos sectores públicos.	Directora de relaciones públicas
3	Análisis y predicción de consecuencias	Analizar tendencias, predecir sus consecuencias.	Directora de relaciones públicas
4	Creación de imagen institucional	Crear y mantener la imagen institucional.	Directora de relaciones públicas
5	Seguimiento a los eventos	Coordinación de eventos especiales.	Directora de relaciones públicas
6	Atención personal a los invitados especiales	Atención de invitados especiales.	Directora de relaciones públicas
7	Incluir la imagen del municipio en los sectores	Involucrar la imagen municipal con la sociedad civil, comercial y empresarial.	Directora de relaciones públicas
8	Solución de solicitudes especiales	Atención y respuesta a las solicitudes especiales del alcalde.	Directora de relaciones públicas
9	Gestión de recursos	Gestionar recursos para el cumplimiento de las actividades asignadas.	Directora de relaciones públicas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-307-1	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 8

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
10	Organización y logística de eventos prioritarios	Organización y logística de eventos, visitas de gobernador o funcionarios estatales o federales, eventos especiales, invitados especiales y eventos de fechas conmemorativas.	Directora de relaciones públicas
11	Entrega de presentes especiales	Entrega de obsequios en fechas conmemorativas.	Directora de relaciones públicas
12	Coordinación de asistentes	Invitación y control de asistentes en eventos especiales.	Directora de relaciones públicas
13	Comunicación con las dependencias municipales	Comunicación interdepartamental con el fin de dar cumplimiento a los objetivos.	Directora de relaciones públicas
14	Seguimiento de instrucciones	Cumplimiento y seguimiento de las instrucciones de la secretaría particular.	Directora de relaciones públicas
15	Otras actividades asignadas por el presidente	Las demás que le señalen y encomienden el Presidente municipal.	Directora de relaciones públicas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-307-1	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Eventos especiales

CLAVE:

PRE-06

OBJETIVO: Apoyar en la preparación de los eventos en los que asiste el presidente municipal

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar funciones operativas	Recibir instrucciones, proporcionar información, solicitar autorización de algún trámite o solicitud recibida y tener contacto con todas las personas que proporcionen la información necesaria para la realización de los eventos.	Jefe de eventos especiales
2	Coordinar eventos	Coordinarse con las diferentes dependencias para la realización de eventos a los que asiste el C. Presidente Municipal	Jefe de eventos especiales
3	Realizar funciones administrativas	Brindar apoyo en la realización de las fichas informativas de cada evento, así como recepción de oficios y contestar llamadas.	Jefe de eventos especiales
4	Seguimiento de autorizaciones	Dar seguimiento para la autorización de las solicitudes para servicio de mobiliario, coffee break, audio y proyector.	Jefe de eventos especiales
5	Servicio de mobiliario	Proporciona el mobiliario y servicios correspondientes para los eventos del C. Presidente Municipal	Jefe de eventos especiales
6	Servicio de coffee break	Brinda apoyo con servicio de coffee break para las reuniones privadas y públicas del C. Presidente Municipal.	Jefe de eventos especiales
7	Servicio en sala de cabildo	Apoyo con equipo de audio y proyector para las reuniones que se realizan en Sala de Cabildo.	Jefe de eventos especiales



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 19

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
L.C. Erika Vázquez García Titular del Órgano de Control Interno Municipal	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 19

PROCEDIMIENTOS ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL			
No.	PROCEDIMIENTO	CLAVE	PAGINAS
1	Planeación y Formulación del Programa Operativo Anual.	OCIM 001	3
2	Atención de auditorías con los Entes Fiscalizadores	OCIM 002	4
3	Supervisión del ingreso y ejercicio del gasto público Municipal.	OCIM 003	5
4	Vigilar que los recursos federales y estatales asignados al Ayuntamiento se apliquen en los términos estipulados en las leyes, reglamentos, convenios, programas y manuales respectivos.	OCIM 004	6
5	Establecimiento y operación del sistema de atención a quejas, denuncias y peticiones ciudadanas.	OCIM 005	7-9
6	Coordinar, asesorar y recepcionar las Declaraciones de Situaciones Patrimoniales y Conflicto de Intereses	OCIM 006	10-11
7	Procedimiento de Responsabilidad Administrativa	OCIM 007	12-13
8	Procedimiento para la Entrega-Recepción por término de Administración.	OCIM 008	14-17
9	Oficialía de partes	OCIM 009	18
10	Elaboración y Actualización de Normatividad	OCIM 010	19



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 19

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	OCIM-001
Planeación y Formulación del Programa Operativo Anual.		

OBJETIVO: Programar las acciones necesarias a realizar por parte del Órgano de Control Interno Municipal durante el ejercicio fiscal aplicable, con la finalidad de medir de manera mensual los avances en su cumplimiento respecto de las metas y objetivos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Planeación del Programa Operativo Anual del Área.	Convoca a reunión a los Titulares de las Áreas del Órgano Interno de Control para iniciar con la Planeación de la integración del Programa Operativo Anual (POA).	Titular OCIM
2		Designa a un auditor como coordinador de los trabajos, solicita se elabore el cronograma de actividades.	Titular OCIM
3	Cronograma de actividades para la formulación del (POA).	Elabora cronograma de actividades para la formulación del POA y presenta al TOCI para su aprobación.	Auditor
4	Solicitud de información	Solicita a la secretaría obtener datos e información relevante para la Investigación previa.	Auditor
5	Información relevante	Remite al Auditor la información recopilada relacionada con operaciones, programas, procesos o transacciones que se consideren vulnerables de la institución, auditorías internas y externas, observaciones de Auditoría, procedimientos de investigación, responsabilidades, evaluaciones, diagnósticos y otras revisiones efectuadas por el OIC.	Secretaria
6	Integra expediente del POA.	Recibe e integra el soporte documental para el expediente del POA.	Auditor
7	Elaboración del Programa Operativo Anual del Área.	Desarrolla, con base en la información recopilada, la Cédula de identificación de riesgos y determina estrategias para cada una de las Áreas del OCI, con base en las estrategias establecidas en las normas y políticas para la elaboración del POA y se formaliza por parte del TOCI.	Titular OCIM
8	Oficio de autorización e integración POA.	Notifica al titular del Área la integración del POA e instruye su ejecución.	Titular OCIM



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 19

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	OCIM-002
Atención de auditorías con los Entes Fiscalizadores.		
OBJETIVO: Coadyuvar, coordinar, ejecutar, revisiones y supervisar el desarrollo de las auditorías en bases a lo establecido a las políticas General de Auditoría, así como en las guías que en la materia emita la SFP. Que permitan verificar que la operación de la dependencia o unidades administrativas se apegue a la normatividad.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Oficio de Orden de Auditoria	Recepciona oficio de solicitud de información e inicio de auditoria por parte de los entes fiscalizadores.	Titular OCIM
2	Oficio de solicitud de información	Analiza la información requerida, y agenda fecha y hora de la reunión de apertura en la que se entregará el oficio de Orden de Auditoría, se levante el Acta de Inicio y se entregue el oficio de solicitud de información y de designación de enlace.	Titular OCIM
3	Acta de inicio de Auditoria y acuse del oficio de solicitud de información	Levanta Acta de Inicio de la auditoría en 2 ejemplares y recaba las firmas según corresponda. Entrega oficio de requerimiento de información y de designación de enlace.	Auditor (ASE,ASF,SFP, SCyTG)
4	Realización de mesas de trabajo	Realiza mesa de trabajo con las áreas involucradas para tocar temas afines a las auditorias.	Titular OCIM
5	Solicitud de información	Se trabaja en la recopilación de la información, documentos, y en general todos aquellos datos necesarios para integración de los documentos.	Titular OCIM
6	Se integra expediente de la documentación	Se notifica al Auditor del Órgano fiscalizador la información requerida correspondiente para su análisis y verificación de la documentación proporcionada cumpla con lo requerido en la solicitud.	Titular OCIM
7	Elabora cédulas de trabajo y de observaciones	Identifica posibles hallazgos, irregularidades o inconsistencias que contravengan la normatividad y comenta con el TOCI. Si no hay hallazgos e inconsistencias se elabora el informe de auditoría y si la hay se elabora la cédula de observaciones.	Auditor (ASE,ASF,SFP, SCyTG).
8	Integrar expedientes	Integra expediente de auditoría y archiva.	Titular OCIM



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 19

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión del ingreso y ejercicio del gasto público Municipal.	CLAVE:	OCIM-003
OBJETIVO: Revisar que las áreas ingresadoras del Ayuntamiento, recaben el recurso económico que debe ingresar, así como la correcta aplicación del gasto Municipal, prevaleciendo la economía, eficiencia y eficacia en el desempeño en el gasto público del Municipio.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elabora oficio de revisión y comisión al auditor.	Ordena a la secretaría la elaboración del oficio de comisión dirigido al Titular del área a revisar, donde se informa de la determinación de realizar la revisión, así como del nombre del auditor comisionado.	Titular OCIM
2	Elabora Acta Circunstanciada	Con el oficio de comisión, se apersona al área del ayuntamiento que se ha designado para la revisión, entendiéndose con el responsable del área, levantando acta circunstanciada de apertura de la misma.	Auditor
3	Oficio de solicitud de información y formatos.	Solicita la información necesaria para realizar la revisión, llenándose los formatos que para dicho efecto se requieren.	Auditor
4	Elaboración de informes preliminar	Una vez concluida la revisión, analizan los resultados y elabora el informe preliminar correspondiente.	Auditor
5	Elaboración de informes final.	Elabora el informe final de la revisión con las observaciones y recomendaciones correspondientes, y los someten a la consideración del Titular del Órgano de Control Interno Municipal.	Auditor
6	Verificación de información recibida.	Verifica que la información recibida contenida en el Informe Final, cumplan con lo establecido en la Normatividad aplicable.	Titular OCIM
7	Elabora cédulas de trabajo y de observaciones.	Informa al Titular de la Dependencia los hallazgos y observaciones determinadas durante el proceso de la revisión.	Titular OCIM
8	Notificación de oficio de envío de informe de la revisión.	Gira el oficio para el titular de la unidad administrativa, promueva acciones de control pertinentes para que dichas irregularidades no se vuelvan recurrentes, Integra expediente de revisión y archiva.	Titular OCIM



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 19

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Vigilar que los recursos federales y estatales asignados al Ayuntamiento se apliquen en los términos estipulados en las leyes, reglamentos, convenios, programas y manuales respectivos.

CLAVE:

OCIM-004

OBJETIVO: Lograr la correcta aplicación de los recursos federales y estatales transferidos al Municipio, que se cumplan con su metas establecidas en cada uno de los fondos asignado y a los principios de economía, eficiencia y eficacia en el desempeño en el gasto público del Municipio.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elabora oficio de revisión y comisión al auditor.	Ordena a la secretaría la elaboración del oficio de comisión dirigido al Titular del área a revisar, donde se informa de la determinación de realizar la revisión, así como del nombre del auditor comisionado.	Titular OCIM
2	Elabora Acta Circunstanciada de inicio de Auditoria	Con el oficio de comisión, se apersona al área del ayuntamiento que se ha designado para la revisión, entendiéndose con el responsable del área, levantando acta circunstanciada de apertura de la misma.	Auditor
3	Oficio de solicitud de información y formatos.	Solicita la información necesaria para realizar la revisión, llenándose los formatos que para dicho efecto se requieren.	Auditor
4	Elaboración de informes preliminar	Una vez concluida la revisión, analizan los resultados y elabora el informe preliminar correspondiente.	Auditor
5	Elaboración de informes final.	Elabora el informe final de la revisión con las observaciones y recomendaciones correspondientes, y los someten a la consideración del Titular del Órgano de Control Interno Municipal.	Auditor
6	Verificación de información recibida.	Verifica que la información recibida contenida en el Informe Final, cumplan con lo establecido en la Normatividad aplicable.	Titular OCIM
7	Elabora cédulas de trabajo y de observaciones.	Informa al Titular de la Dependencia los hallazgos y observaciones determinadas durante el proceso de la revisión.	Titular OCIM
8	Notificación de oficio de envío de informe de la revisión.	Gira el oficio para el titular de la unidad administrativa, promueva acciones de control pertinentes para que dichas irregularidades no se vuelvan recurrentes, Integra expediente de revisión y archiva.	Titular OCIM



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 19

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	OCIM-005
Establecimiento y operación del sistema de atención a quejas, denuncias y peticiones ciudadanas.		

OBJETIVO: Cumplir con las obligaciones previstas en el Título Primero, Capítulo I, artículos 90, 91, 92 y 93 de la Ley Número 465 de Responsabilidades Administrativas del Estado de Guerrero.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Se recibe oficio a través de los diferentes medios de captación.	Recibe la queja, denuncia y peticiones ciudadanas, ya sea por escrito, comparecencia, vía telefónica o correo eléctrico.	Titular OCIM
2		Analiza competencia y determina, turna al área de Responsabilidades para su desahogo, citada a la persona que presente su queja o denuncia mediante los diferentes medios de captación vía telefónica o por la vía electrónica, utilizando el mismo medio, para que la ratifique, bajo el apercibimiento de que de no hacerlo, en un término de cinco días hábiles contados a partir de que se le notifique la citación para su ratificación, se desechará la queja, denuncia o petición ciudadana, quedando a salvo los derechos para iniciar el procedimiento de oficio.	Titular OCIM
3	Elaborar acuerdo de incompetencia, oficio de notificación y de remisión a la autoridad.	No es competente Registro del asunto en el Sistema y elabora proyecto de acuerdo de incompetencia, oficio de notificación al ciudadano y oficio de remisión a la autoridad competente e integra expediente.	Responsabilidades Administrativa
FIN DEL PROCEDIMIENTO			
4	Oficio de notificación a la unidad administrativa.	Si es competente Clasifica si es queja, denuncia o petición Ciudadana. Petición ciudadana. Atiende y registra en el Sistema, elabora oficio solicitando a la Unidad Administrativa su atención e informe las gestiones realizadas. Integra expediente.	Responsabilidades Administrativa



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 19

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Oficio de requerimiento de atención.	Gestiona para su atención (una vez recibida la información por parte de la unidad administrativa).	Responsabilidades Administrativa
6	Oficio de notificación al ciudadano y registro en sistema.	Registra en sistema, integra expediente y en su caso, informa al ciudadano respecto de la atención brindada.	Responsabilidades Administrativa

FIN DEL PROCEDIMIENTO

QUEJAS O DENUNCIAS

7	.	Determina líneas de investigación, pudiendo ser solicitud de información y documentación, comparecencias y visitas entre otros. Atiende y registra en el Sistema.	Responsabilidades Administrativa
8	Notificación de oficio de envío de informe de la revisión.	Recibe queja o denuncia, registra en el Sistema, elabora Acuerdo de presunta responsabilidad y verifica que cumpla con los requisitos establecidos en los Lineamientos para la atención, investigación y conclusión de quejas y denuncias e Integra expediente.	Responsabilidades Administrativa
9	Elabora oficio al denunciante	No cumple Elabora oficio al quejoso o denunciante solicitando mayores elementos y gestiona. Registra en Sistema.	Responsabilidades Administrativa
10	Recepción de Información y/o documentación.	Recibe elementos solicitados de parte del quejoso o denunciante.	Responsabilidades Administrativa

En caso de no recibir mayores elementos o que continúen siendo insuficientes, el área de Responsabilidades Administrativas genera acuerdo de archivo por falta de elementos, integra expediente y se registra en el Sistema.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

		Si cumple	
11	Revisión de información y/o documentación e integra expediente.	Realiza diligencias necesarias para agotar las líneas de investigación determinadas, registra cada actuación en el Sistema e integra en el expediente los diversos Acuerdos de trámite.	Responsabilidades Administrativa
12		Determina si existen elementos suficientes para sustentar la presunta responsabilidad.	Responsabilidades Administrativa
13		No existen Elabora Acuerdo de archivo por falta de elementos, oficio de notificación.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 19

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
14		Registra en el Sistema y realiza la notificación correspondiente al quejoso o denunciante.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			
15	Oficio de proyecto de remisión	Sí existen Elabora proyecto de remisión y comunicado al quejoso o denunciante.	Responsabilidades Administrativa
16		Registra en el Sistema y realiza la notificación correspondiente al quejoso o denunciante. Turna mediante oficio, expediente al Área de Responsabilidades, recaba el acuse de remisión e integra cuadernillo de turno.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 19

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	OCIM-006
Coordinar, asesorar y recepcionar las Declaraciones de Situaciones Patrimoniales y Conflicto de Intereses.		
OBJETIVO: Cumplir con las obligaciones previstas en el artículo tercero transitorio, quinto párrafo de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; numeral 32, 33 y 46 de la Ley 465 de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guerrero, y artículo 241 I fracción XV de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Emite oficio de revisión y aprobación del formato DSPI.	Analiza el formato de declaración de situación patrimonial y conflicto de intereses inicial, de modificación y por conclusión, se elaboran los formatos en Excel, los cuales terminados son remitidos a la jefatura de Tecnologías para ser editados en PDF y puedan ser publicados oficialmente en la página Web del Municipio para estar al alcance de los servidores públicos obligados a su presentación.	Titular OCIM
2	Semana de capacitación DSPI a Servidore(a)s públicos.	Programa semana de capacitación para los servidores públicos, en atención a los temas anticorrupción, con el propósito de concientizar a los servidores públicos de la obligación de presentar Declaración Patrimonial y Sanciones que se derivan por la omisión de la obligación.	Titular OCIM
3	Difusión de los formatos de la DSPI.	Dar a conocer a los servidores públicos Municipales el formato de Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses.	Titular OCIM
4	Analisis y revisión del llenado de la DSPI	Instruye a los auditores revisar las Declaraciones de Situación Patrimonial y de conflicto de intereses de los servidores públicos obligados, en los plazos señalados por la Ley Número 465 de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guerrero.	Auditor
5	Recepción de las DSPI.	El auditor se encarga de la recepción de las Declaraciones de Situación Patrimonial y de conflicto de Intereses y participa en la asesoría de los servidores públicos.	Auditor



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	11 de 19

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
6		Con el visto bueno de los auditores, de que la Declaración Patrimonial se encuentra integrada de forma correcta, sella de recibido el acuse de la declaración del servidor público Municipal.	Secretaria
7	Elaboración de formato de versión Pública.	El auditor elabora el formato de Versión pública de los servidores públicos que dieron su consentimiento de ser pública su información, y con la finalidad de transparentar las Declaraciones de Situación Patrimonial en la página web oficial del municipio.	Secretaria
8	Elaboración de informe de DSPI.	Concluido el periodo señalado por la referida ley de Responsabilidades para la entrega y recepción de las Declaraciones de Situación Patrimonial, elabora Informe y remite al Titular OCIM, el número de servidores públicos obligados a presentar, número y nombre de presentados y no presentados.	Secretaria
9	Verificación de informe, integra expediente y resguardo.	Verifica el informe emitido por la secretaría, si es correcto, instruye elabore archivo Excel de la Evolución de las Declaraciones de Situación Patrimonial de los servidores públicos y el resguardo de las mismas, si no, dar inicio a las investigaciones correspondientes.	Titular OCIM



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	12 de 19

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Procedimiento de Responsabilidad Administrativa

CLAVE:

OCIM-007

OBJETIVO: Sancionar a los servidores públicos que en cumplir con las obligaciones previstas en el artículos Artículo 178 fracción XIII de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero; Título Segundo, Capítulo I, Artículo 100 y 112, Capítulo III artículo 208 de la Ley No. 465 de Responsabilidades Admistrativas para el Estado de Guerrero y 241 I fracción XVII Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Se recibe oficio a través de los diferentes medios de denuncias.	El titular OCIM conoce de la denuncia, auditoria o hechos derivados por las acciones u omisiones del servidor público Municipal, que impliquen responsabilidad administrativa.	Titular OCIM
2		Mediante un informe de resunta responsabilidad administrativa, señala la procedencia de la denuncia, asignándosele número consecutivo de procedimiento, señalando el nombre del servidor público Municipal presunto responsable y normatividad infringida; señalando fecha para la audiencia de ley.	Titular OCIM
3	Calificación de la responsabilidad administrativa.	Instruye al área de responsabilidades administrativas, realice el emplazamiento al servidor público presunto responsable, su calificación de conducta no grave o grave.	Titular OCIM
4	Emisión del Acuerdo de conclusión	Si no existe Responsabilidad se emite acuerdo de conclusión, con reserva al servidor público presunto responsable en su domicilio, laboral o particular; para que emitan contestación en la audiencia de pruebas y alegatos.	Responsabilidades Administrativas
5	Se elabora informe de presunta responsabilidad.	Si existe responsabilidad Se remite informe de presunta responsabilidad a Área Sustanciadora, para Inicio de Procedimiento de Responsabilidad, con reserva, al servidor público presunto responsable emita su posible impugnación a calificación de conducta y emita contestación en la audiencia de pruebas y alegatos.	Responsabilidades Administrativas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	13 de 19

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
6	Desahogo de la Audiencia	En el desahogo la audiencia, cediendo la palabra a la parte denunciada en la audiencia de pruebas para que emita su contestación, recibiendo las pruebas que el imputado presente. Posteriormente se acordará respecto de las pruebas que sean admisibles de acuerdo a la ley, y se relacionen con el hecho denunciado, procediendo a la etapa de alegatos, desahogadas las pruebas ofertadas por las partes.	Responsabilidades Administrativas
7	Emisión de acuerdo de admisión.	El área substanciadora, emite acuerdo de admisión de informe de Presunta Responsabilidad, misma que deberá ser notificada a las partes de manera personal.	Responsabilidades Administrativas
8		Se remitirá copia certifica de la resolución al titular OCIM, para que se cumplimente lo resuelto en el procedimiento.	Responsabilidades Administrativas
9	Verificación de informe.	Verifica el informe de presunta responsabilidad, y si no hay notificación de parte del denunciante de inicio al recurso de inconformidad. Se archiva el expediente como concluido.	Titular OCIM



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	14 de 19

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Procedimiento para la Entrega-Recepción por término de Administración.

CLAVE:

OCIM-008

OBJETIVO: Comprobar que el proceso de Entrega-Recepción este dentro de la Normatividad aplicable en la materia y promover la entrega de cuentas claras sobre la situación actual en que encuentra la Administración.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Inicio de los trabajos para el proceso de entrega-recepción.	Emite la documentación que da inicio a los trabajos de las actividades para el proceso de entrega-recepción de los servidores públicos obligados de la Administración Pública Municipal, por Término e Inicio de un Ejercicio Constitucional.	Secretaría/Auditoría
2	Elaboración de oficio de comisión, de los auditores que intervendrán en el proceso de Entrega-Recepción.	Instruye al Coordinador enlace para la elaboración del Oficio de Comisión para el Proceso de Entrega-Recepción, mediante el cual, se dará a conocer al Titular OCI que intervendrán en el proceso de entrega-recepción en la dependencia y/o Organismo Paramunicipales asignada y a la vez, se designe al servidor público de la dependencia que fungirá como coordinador de enlace, para cualquier aspecto relacionado con la entrega-recepción por término e inicio de un ejercicio constitucional.	Secretaría/Auditoría
3	Oficio Notificación de personal comisionado para participar en la revisión.	Recibe la orden de revisión firmada y notifica al personal comisionado para participar en la revisión.	Titular OCIM
4	Oficio, designa al servidor público coordinador de enlace para cualquier aspecto relacionado con la Entrega-Recepción.	Ratifica, en su caso, la designación mediante oficio, dirigido al secretario y/o Auditoría, del servidor público de la dependencia o unidad administrativa que fungirá como coordinador de enlace para cualquier aspecto relacionado con la entrega-recepción por término e inicio de un ejercicio constitucional.	Titular OCIM
5	Oficios, para constituir el Comité de entrega.	Emitir y notificar los oficios para constituir un Comité de Entrega, integrado por: Presidente Municipal, Síndico, Secretario, Tesorero, Titular Órgano de Control Interno, Directores y jefe de áreas de la administración saliente, así como integrantes de la Administración electa, y un representante de los órganos de fiscalización superior del Estado para el proceso de entrega-recepción.	Titular OCIM



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	15 de 19

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
6	Oficio, se instruye al auditor elabore el Programa general de Actividades para el proceso de Entrega-Recepción.	Emitir y notificar mediante oficio, al auditor(es), el programa general de actividades de la dependencia y unidades administrativas para el proceso de entrega-recepción por término e inicio de un ejercicio constitucional, dando prioridad al curso de capacitación a los servidores públicos.	Titular OCIM
7	Capacitación a los Servidores Públicos	Capacitar a los servidores públicos enlace de las dependencias y organismo Paramunicipales acerca del proceso de entrega-recepción por término e inicio de un ejercicio constitucional.	Auditor
8	Preparar los Formatos Oficiales y anexos	Preparar los formatos aplicables a la unidad administrativa a la que pertenece y señala en el curso, el procedimiento para la entrega de la documentación en formato digital e impreso durante las revisiones de avances, así como la integración y el contenido de los formatos y anexos.	Auditor
9	Curso de capacitación.	Recibir la capacitación para el proceso de entrega-recepción por término e inicio de un ejercicio constitucional.	Sujeto Obligado
10	Llenado de los Formatos Oficiales y anexos.	Elabora los formatos aplicables a la unidad administrativa a la que pertenece y anexa la documentación soporte, así como cumplir con las actividades establecidas en la normatividad aplicable previo a las revisiones de avances de entrega-recepción por término e inicio de un ejercicio constitucional.	Sujeto Obligado
11	Oficio mediante el cual se les prevé a los sujetos obligados a cumplir con lo que estable la Ley.	Instruir a los sujetos obligados y a los Auditores, el cumplimiento en tiempo y forma de las obligaciones aplicables para atender los trabajos de revisión de avances al cumplimiento del Programa General de Actividades de entrega-recepción por término e inicio de un ejercicio constitucional.	Titular OCI
12	Oficios de requerimiento de los formatos aplicables requisitados de cada unidad administrativa.	Requerir a los sujetos obligados de la dependencia y/o Organismo Paramunicipal, para integrar, la información para la entrega de recursos humanos, materiales, financieros y los formatos aplicables a cada unidad administrativa y vigilar la actualización de la documentación correspondiente.	Auditor



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	16 de 19

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
13	Llenado de Formatos aplicables y anexa la documentación soporte de cada una de las unidades administrativas.	Preparar, proporcionar y actualizar la información, para la entrega de recursos humanos, materiales, financieros, así como formatos aplicables a su unidad administrativa y en su caso, realizar las correcciones que correspondan, llena los formatos aplicable, anexa la documentación soporte de estos y envía al auditor.	Sujeto Obligado
14	Requerimiento de formatos.	Solicita mediante Oficio, que previamente elaboró, el cual se dirige al auditor, requiriendo los formatos aplicables debidamente llenados y el proyecto del acta de entrega-recepción, de cada unidad administrativa obligada a realizar su entrega-recepción.	Titular OCI
15	Formatos aplicables requisitados.	Recibe la información y envía al Titular OCI en los términos solicitados por éste para su revisión.	Auditor
16	Verificación de Acta de Entrega-Recepción y Formatos Oficiales.	Recibe del Auditor, la información solicitada en el domicilio del sujeto obligado y verifica: a) Que cada formato, así como el proyecto de acta de entrega-recepción cumplan con lo establecido en normatividad aplicable. b) Que los formatos utilizados sean los que apliquen según sus actividades, asegurándose se encuentren validados por el sujeto obligado y el comité de entrega. c) Que la información esté actualizada y validada a la fecha de corte según el Programa General de Actividades de Trabajo de la dependencia o unidades administrativas.	Titular OCI
17	Oficio de integración de paquete (Acta de Entrega-Recepción. Formatos Oficiales y anexos).	Instruye al auditor la integración del expediente (paquete) de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• El proyecto de Acta de Entrega-Recepción y anexos que le aplican. Adjuntar los formatos y los anexos de todas las direcciones o equivalente, recabando firmas de los responsables de dichas unidades administrativas únicamente en los anexos.	Titular OCI
18	Integración de los documentos e información.	El Auditor Integra el expediente de entrega-recepción y recabar firmas de los servidores públicos involucrados, y envía al Titular OCI en los términos solicitados por éste para su revisión. Acta de Entrega-Recepción firmada con tinta azul en 4 tantos y 4 CD o DVD (medio magnético).	Auditor



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	17 de 19

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
19	Verificación de Acta de entrega-recepción y Agenda fecha del acto.	Verificar que la información recibida contenida en el Acta de entrega-recepción, Formatos y Anexos cumpla con lo establecido y agenda fecha del acto de entrega recepción.	Titular OCI
20	Acto de entrega-recepción.	Realizar el acto de Entrega-Recepción dando constancia del levantamiento del acta y anexos que integran el paquete de la Entrega-Recepción.	Titular OCI
21	Elaboración de Oficio de notificación de acta de entrega-recepción.	Notificación a la secretaría y /o Auditoría y a los servidores públicos entrante y saliente sus respectivos juegos de actas y anexos.	Titular OCI
22	Revisión y verificación física de la información referida en el Acta de Entrega-Recepción.	Analiza y verifica el acta para determinar si realiza observaciones sobre irregularidades de la información que integra en el paquete de la Entrega-Recepción, en un plazo que no exceda de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente del acto. Determinación de las observaciones.	Servidor Público entrante
23	Elaboración de oficio y requerimiento de aclaración, al servidor público saliente.	Recibe observaciones para su diligencia.	Titular OCI
24	Acta de comparecencia del servidor público saliente.	Desahoga la diligencia de aclaración y en caso de ser necesario otorga un plazo a quien entregó para que solvente.	Titular OCI
25	Constancias o Acuerdos de solventación.	Analiza las constancias del expediente para emitir el acuerdo de solventación de observaciones y notifica a las partes.	Titular OCI
26	Acta de Comparecencia, Resolución y Notificación de la misma.	En caso de no solventar, aclarar, justificar, el servidor público saliente, se turna el expediente para inicio del procedimiento administrativo.	Titular OCI
27	Inicio de Procedimiento de Responsabilidad Administrativas y acuerdo de conclusión.	Surte efectos la notificación de la resolución, ordena Archivar el expediente para su resguardo. Fin.	Titular OCI



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	18 de 19

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Oficialía de partes

CLAVE:

OCIM-009

OBJETIVO: Tener de manera ordena todo documento, oficio o tarjeta informativa que se elabora y recibe en el Órgano de Control Interno Municipal o que llega como parte de la correspondencia diaria de unidades administrativas o dependencias externas.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Se sella acuse de recibido de oficios.	Se recibe oficio con sello y fecha de recibido del Órgano de Control interno	Secretaria
2	Registro de oficios enviados.	Envío de oficios: Se registran por número de oficio, en la bitácora de oficios, se elabora oficio indicando Dependencia, área, No. de oficio, redacción del asunto y firma del titular	Secretaria
3	Se entrega oficio al área correspondiente.	Se entrega oficios a las áreas involucradas con copia para el acuse, si son área dentro del H. ayuntamiento, se agiliza la entrega, cuando son áreas foráneas, se tiene que transbordar y o buscar los medios de envío para su entrega.	Auxiliar Administrativo/auditor.
4	Analisis de oficios recibidos	Oficios recibidos: Se revisa, se analiza y se da contestación, se realizan acciones y se devuelve para ser archivado.	Titular OCIM
5	Envío de oficios por mensajería a instituciones foráneas	Oficios foráneos: Se envía paquetería cuando son contestaciones a instituciones foráneas.	Secretaria
6	Archiva expediente y resguardo	Acuse de recibido por el medio de envío y archiva oficio en su expediente correspondiente.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	19 de 19

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración y Actualización de Normatividad

CLAVE:

OCIM-010

OBJETIVO: Regular las materias, procedimientos, funciones y de más obligaciones de su competencia del Órgano de Control Interno Municipal.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaboración de proyecto del Reglamento o Manual.	Participa en la elaboración y reglamentación de los ordenamientos jurídicos del área.	Titular OCIM
2	Emisión de oficios mesa de trabajo	Se coordina con las áreas de Asuntos Jurídicos, Dirección de Planeación, Mejora Regulatoria y Tesorería Municipal, para el Análisis de proyectos y se hacen propuestas	Titular OCIM
3	Oficio de instrucción	Instruye al auditor que elabore propuestas de la normativa a actualizar del área.	Titular OCIM
4	Envía proyecto de normatividad	El auditor emite el proyecto de normatividad al Titular OCIM para su análisis, y en su caso autorización.	Auditor
5	Envió de oficios para su aprobación	Una vez analizado y discutido el proyecto de la normatividad, se envía al área de Secretaría del H. Ayuntamiento para su Aprobación por Cabildo.	Titular OCIM



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 8

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
C. Arlette Gallardo Soto. Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la información.	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 8

PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

No.	PROCEDIMIENTO	CLAVE	PAGINAS
1	Recepción de las Solicitudes de Información.	UTyAI 01	3
2	Orientación en el llenado de la Solicitud de Información.	UTyAI 02	4
3	Clasificación de Información.	UTyAI 03	5
4	Entrega de Informes.	UTyAI 04	6
5	Incentivar la Cultura de Transparencia en el Municipio.	UTyAI 05	7
6	Recurso de Revisión	UTyAI 06	8



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción de las Solicitudes de Información.	CLAVE:	UTyAI 01
OBJETIVO: Llevar un control minucioso en cuanto a la solicitud de información, respecto a los datos personales que contiene y darle trámite para su contestación.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de la Solicitud.	1) Si la solicitud es de manera personal, telefónicamente o por correo electrónico, se recibe, se le asigna un no. de folio para integrar un expediente. 2) Si la solicitud es vía Plataforma Nacional o INFOMEX, automáticamente se le asigna un número de folio. 3) Las solicitudes se resguardan en la Unidad de Transparencia para dar seguimiento al trámite.	Titular de la Unidad de Transparencia Auxiliar Administrativo.
2	Análisis de la Solicitud de Información.	Se analiza la solicitud para recopilar la información. Mediante oficio se solicita la respuesta a la Unidad o unidades Administrativas que genera la información solicitada.	Titular de la Unidad de Transparencia Auxiliar Administrativo.
3	Plazos para la entrega de la Información.	Plazo para la entrega de la Información 20 días, prorroga 10 días. Si la Unidad Administrativa solicita prorroga, tiene que enviar un oficio a la Unidad de Transparencia requiriendo la prórroga para la recolección de la información.	Titular de la Unidad de Transparencia y Unidades Administrativas.
4	Entrega de la Información por parte de las Unidades Administrativas.	Se entrega oficio por parte de la Unidad Administrativa a la Unidad de Transparencia con la respuesta a la solicitud de Información.	Unidades Administrativas.
5	Respuesta al solicitante.	Se da contestación al solicitante con un oficio por parte de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información.	Titular de la Unidad de Transparencia



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Orientación en el llenado de la Solicitud de Información.

CLAVE:

UTyAI 02

OBJETIVO: Orientar a los ciudadanos que deseen solicitar información y no conozcan el proceso.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Asesorar, auxiliar y orientar a quienes lo requieran	Asesorar, auxiliar y orientar a las personas que soliciten información, en cuanto a la elaboración de las solicitudes de información, así como en los trámites para el efectivo ejercicio de su derecho de acceso a la misma.	Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información y Auxiliar Administrativo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Clasificación de la Información.

CLAVE:

UTyAI 03

OBJETIVO: Establecer los procedimientos para la Clasificación de la información.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitar a las Unidades Administrativa el Formato de clasificación de la Información.	Mediante oficio se les solicita a las Unidades Administrativas el formato de clasificación de información.	Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información.
2	Entrega de la Información.	Las Unidades Administrativas entregan el formato de clasificación de la información que genera el área, a la Unidad de Transparencia mediante un oficio, para que esta sea clasificada.	Unidad Administrativa.
3	Análisis de la Información.	La Unidad de Transparencia y el Comité de Transparencia analizan el formato con la información que se desea clasificar, aprobando o no su clasificación.	Titular de la Unidad de Transparencia Comité de Transparencia y Acceso a la Información.
4	Notificación.	Aprobado o no el formato de clasificación se le notifica a la Unidad Administrativa, para que tengan conocimiento.	Titular de la Unidad de Transparencia
5	Se genera un índice de clasificación de la Información.	Se envía este índice al Instituto de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Guerrero (ITAIGRo).	Titular de la Unidad de Transparencia



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Entrega de Informes.

CLAVE:

UTyAI 04

OBJETIVO: Mantener al presidente al tanto de las actividades que se llevan a cabo en la unidad de transparencia.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Informe a Presidencia.	Cada dos meses se elabora y se entrega un informe de las actividades de la Unidad de Transparencia, al Presidente Municipal.	Titular de la Unidad de Transparencia
2	Informe a ITAIGro.	Se entrega un Informe Anual de solicitudes de información, en el cual están concentradas las solicitudes del ejercicio anterior.	Titular de la Unidad de Transparencia
3	Informe a ITAIGro.	Se entrega un Informe Anual de solicitudes individuales de información.	Titular de la Unidad de Transparencia
4	Informe a ITAIGro.	Se entrega un Informe Anual de derecho ARCO de solicitudes de información, para rectificación de datos personales.	Titular de la Unidad de Transparencia



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Incentivar la Cultura de Transparencia en el Municipio.

CLAVE:

UTyAI 05

OBJETIVO: Promover de manera permanente la cultura de la trasparencia, el acceso a la información pública, el gobierno abierto, la rendición de cuentas, la participación ciudadana, la accesibilidad y la innovación tecnológica.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Fomento a una cultura de la transparencia y de la rendición de cuentas	Para llevar a cabo el fomento a la cultura de transparencia, se realiza una vez al año la semana de Transparencia de este Ayuntamiento, donde se realizan cursos, talleres, conferencias.	Titular de la Unidad de Transparencia
2	Carrera por la Transparencia.	Se invita al público en general a participar en la carrera, donde se les habla sobre la importancia de la transparencia y acceso a la información.	Titular de la Unidad de Transparencia
3	Capacitación al interior de este Sujeto Obligado.	Se acude con cada una de las Unidades Administrativas, para brindarles capacitación y apoyo para que suban la información en la Plataforma Nacional de Transparencia.	Titular de la Unidad de Transparencia



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-274	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Recurso de Revisión.

CLAVE:

UTyAI 06

OBJETIVO: Establecer los pasos a seguir para la recepción, trámite y seguimiento hasta su conclusión de un Recurso de Revisión derivado de la inconformidad con la respuesta a una solicitud de acceso a la información pública.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción del recurso de revisión.	Se recibe el recurso de revisión en la Unidad de Transparencia.	Titular de la Unidad de Transparencia
2	Áreas Involucradas.	Se hace de conocimiento a las áreas mediante oficio, para solicitarle, los motivos, fundamentos y aleguen lo que a su derecho convenga,	Titular de la Unidad de Transparencia Unidades Administrativas.
3	Plazo.	Se tienen 5 días hábiles para la contestación.	Unidades Administrativas.
4	Entrega de la información.	Las Unidades Administrativas envían mediante oficio a la Unidad de Transparencia la respuesta al recurso de Revisión.	Unidades Administrativas.
5	Informe.	Se envía el informe al ITAIGro con oficio por parte de la Unidad de Transparencia.	Titular de la Unidad de Transparencia
6	Notificación	EL ITAIGro notifica la resolución a esta Unidad.	ITAIGro.
7	Informe.	Se informa a las Unidades Administrativas involucradas el resultado del recurso de revisión mediante oficio.	Titular de la Unidad de Transparencia
8	Contestación.	Se prepara el documento de Respuesta al peticionario y se le notifica el cumplimiento del recurso de revisión. Mediante oficio se entrega la contestación que se le dio al peticionario, al ITAIGro.	Titular de la Unidad de Transparencia



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-292	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 7

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-292	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración del POA.

CLAVE:

DPE-01

OBJETIVO: Coordinar a las dependencias de la Administración Pública Municipal para la formulación del Programa Operativo Anual que permitan el cumplimiento de los objetivos, estrategias y acciones del Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Reuniones de asesoría	Programa una agenda de reuniones con cada titular de las diferentes áreas para proporcionarles asesorías para la elaboración e integración del POA.	Director
2	Solicitud de formato	Se envía a cada una de las áreas el formato para elaboración de su Programa Operativo Anual y se elabora oficio de solicitud.	Director
3	Envío de oficio de solicitud	Se envía a cada una de las áreas oficio de solicitud de elaboración de formato.	Secretaria
4	Recepción de formato	Se reciben los formatos correspondientes a cada una de las áreas y se concentran para su revisión.	Analista
5	Revisión de información	Se revisa la información recibida por la diferentes áreas y se hacen las observaciones correspondientes a cada titular en los casos que se requiera.	Director/jefe de evaluación al desempeño



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-292	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DPE-02
Integración de Informe Semestral y Cuenta Pública		
OBJETIVO: Recabar y concentrar la información correspondiente a Evaluación al Desempeño para la integración de los informes financieros y cuenta pública del ejercicio fiscal correspondiente.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisión de lineamientos	Se revisan los lineamientos para la integración del Informe Financiero Semestral o Cuenta Pública emitidos por la Auditoría Superior del Estado.	Director/jefe de evaluación al desempeño
2	Recabar la información	Recabar y concentrar la información correspondiente al punto de Evaluación al Desempeño.	Director/jefe de evaluación al desempeño
3	Elaboración y/o actualización de información	Elaboración y/o actualización de formatos, manuales de organización, manuales de procedimientos, PAE; que se requiera para integrar la información correspondiente.	Director/jefe de evaluación al desempeño
4	Integración de información	Se integra el expediente de la información en los formatos requeridos por Tesorería.	Jefe de evaluación al desempeño/ analista
5	Entrega de información	Se elabora oficio y se hace entrega del expediente en archivo digital e impreso a Tesorería.	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-292	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Evaluación trimestral

CLAVE:

DPE-03

OBJETIVO: Evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por las unidades administrativas.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de informes	Solicita mediante oficio cada trimestre a las diferentes áreas los avances y sus actividades realizadas en base a su Programa operativo Anual, mediante el formato de informe de actividades.	Director
2	Envío de oficio	Enviar los oficios a las diferentes áreas.	Secretaria
3	Recepción de Informes	Recibe los informes trimestrales de manera digital e impresa de cada una de las área.	Analista
4	Revisión y análisis	Se elabora un concentrado de la información recibida para hacer la revisión y análisis de la información recibida.	Jefe de evaluación al desempeño / Analista
5	Evaluación	En base a la revisión y análisis previo de los informes recibidos se obtienen los datos necesarios para aplicar la formulación que refleje los indicadores estratégicos y de gestión, aportando los porcentajes de eficacia y efectividad de las áreas evaluadas obteniendo un resultado por gabinetes de gobierno.	Jefe de evaluación al desempeño / Analista
6	Informe de evaluación	Se elabora una presentación con los resultados obtenidos de manera individual y por gabinete, mostrando mediante graficas los resultados y avances obtenidos.	Jefe de evaluación al desempeño
7	Revisión y entrega de Informe	Revisa la presentación de los resultados y presenta el informe al Presidente Municipal.	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-292	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Capacitación a funcionarios

CLAVE:

DPE-04

OBJETIVO: Gestionar ante autoridades, órganos de gobierno y organismos ciudadanos las capacitaciones en línea o presenciales orientadas a fortalecer las actividades que se realizan en las diferentes áreas de la Administración.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Búsqueda de recursos	Gestionar ante las dependencias gubernamentales o civiles que ofrecen diplomado o cursos.	Secretaria
2	Análisis de contenido del curso	Se revisan y analizan los temas contenidos en el diplomado o cursos para definir si serán tomados por los servidores públicos.	Director
3	Se elabora invitación	Se elabora oficio o circular para invitación a tomar el curso seleccionado.	Director
4	Se envía invitación	Se envía a todas las áreas correspondientes la circular de invitación al curso.	Secretaria
5	Recepción de acuse	Se reciben mediante correo u oficio los acuses de inscripción al curso de los titulares que se inscribieron.	Secretaria
6	Monitoreo de avance	Se lleva un seguimiento del avance en los temas tomados y evaluados del curso de cada participante.	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-292	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Cumplimiento a las obligaciones en materia de transparencia

CLAVE:

DPE-05

OBJETIVO: Cumplir con las obligaciones que marca la Ley de Transparencia.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Descarga de formatos	Se descargan los formatos en formato Excel correspondientes en la Plataforma Nacional de Transparencia.	Analista
2	Actualización de Información	Se actualiza la información con los datos correspondientes a cada trimestre en los formatos establecidos.	Analista
3	Revisión de formatos	Revisa que la información registrada y/o actualizada sea la adecuada y corresponda a cada trimestre.	Director
4	Subir información plataforma	Una vez teniendo actualizada la información se realiza el proceso de subir la información a la Plataforma Nacional de Transparencia en cada fracción correspondiente.	Analista
5	Impresión de acuse	Se descargan de la Plataforma Nacional de Transparencia los acuses con estatus de terminado correspondientes a cada uno de los formatos que se subieron y se imprimen para respaldar que se subió la información correctamente.	Analista
6	Entrega de acuse	Se hace la entrega mediante oficio a la unidad de transparencia los acuses con estatus de terminado.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-292	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Evaluación al Desempeño

CLAVE:

DPE-06

OBJETIVO: Evaluar el desempeño de las áreas en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en las líneas de acción plasmadas en el Plan Municipal de Desarrollo.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de informe	Se elabora envía oficio para solicitar a las áreas informe de las actividades realizadas encaminadas al cumplimiento de lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo.	Director/Jefe de evaluación al desempeño
2	Recepción de informes	Se reciben los informes de cada una de las áreas y se concentra para su revisión.	Analista
3	Concentrado de información	Elaboración de concentrado general de la información recibida clasificada por gabinetes de gobierno.	Analista
4	Análisis, revisión y aprobación del Informe	Se lleva a cabo un análisis de la información entregada por las áreas, verificando que las actividades y/o acciones reportadas vayan encaminadas al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Municipal de Desarrollo o que hayan sido publicadas en los medios de comunicación oficiales.	Director
5	Aplicación de evaluación	La información recabada es aplicada según el tipo de evaluación objetivo a realizarse sobre el programa, actividad u acción sobre la que se vaya aplicar.	Director/Jefe de evaluación al desempeño
6	Envío de Informe	Se remite informe general con los avances de las actividades de cada gabinete al Presidente Municipal.	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-317	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 5

DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Ana Lilia Jiménez Rumbo Directora de Mejora Regulatoria	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-317	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: “SARE” (Sistema de Apertura Rápida de Empresas)		CLAVE:	UMR-01
OBJETIVO: Establecer una herramienta de política pública para establecer acciones con el objetivo de que las empresas de bajo riesgo, puedan iniciar operaciones en un máximo de tres días a partir del ingreso de su solicitud, otorgándosele la autorización correspondiente.			
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitudes de Apertura de Empresas	La dirección de mejora regulatoria, a través del Departamento de Sistema de Apertura Rápida de Empresas operará este sistema por sí o en coordinación con la unidad administrativa que acuerde el Ayuntamiento, misma que será responsable de recibir las solicitudes de trámites de apertura rápida de empresas y turnarlas de inmediato a las dependencias y entidades para su resolución de acuerdo al Reglamento de Actividades Comerciales, Industriales, de Prestación de Servicios y Espectáculos Públicos del Municipio de Zihuatanejo de Azueta y al Manual de Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas, y demás reglamentación aplicable.	Dirección de Mejora Regulatoria (Departamento de Sistema de Apertura Rápida de Empresas)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-317	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Fichas REMTYS (Registro Municipal de Trámites y Servicios)	CLAVE:	UMR-02
OBJETIVO: Crear, diseñar e implementar un registro municipal de trámites y servicios, mediante una plataforma tecnológica que permita a la ciudadanía conocer de manera clara y oportuna los servicios y trámites así como los requisitos y tiempos de respuesta que se ofrecen en cada una de las dependencias del H. Ayuntamiento, garantizando la integración y actualización continua de la información.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de Fichas REMTYS	Mediante oficio se solicita la actualización de las fichas técnicas del registro municipal de trámites y servicios del H. Ayuntamiento, por sus siglas (REMTYS), pertenecientes a su área a cargo, siempre justificada mediante la ley de ingreso vigente.	Directora de Mejora Regulatoria (Departamento de la Unidad de Registro Municipal de Trámites y Servicios)
2	Captura de Datos	Cuando las direcciones hacen llegar las fichas REMTYS a esta dirección, se procede a vaciar la información en los formatos LTAIPEG81FXX (Formato trámites que se realizan) y LTAIPEG81XIX (Servicios que ofrece el sujeto obligado).	Directora de Mejora Regulatoria (Departamento de la Unidad de Registro Municipal de Trámites y Servicios)
3	Solicitud de Hipervínculos al área de Transparencia	Una vez hecho el llenado con la información, se solicita al área de transparencia para crear los hipervínculos para publicar y mantener actualizado en el portal de internet del municipio para su consulta, el registro de trámites y servicios municipales, el cual considera la descripción de todos y cada uno de los trámites y servicios que el gobierno municipal regula y con los cuales interactúa con la ciudadanía.	Directora de Mejora Regulatoria (Departamento de la Unidad de Registro Municipal de Trámites y Servicios)
4	Registro de información en la Plataforma Nacional de Transparencia	Su registra la información en la Plataforma Nacional de Transparencia y se entrega el acuse a la Unidad de Transparencia Municipal.	Directora de Mejora Regulatoria (Departamento de la Unidad de Registro Municipal de Trámites y Servicios)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-317	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Programa anual de Mejora Regulatoria

CLAVE:

UMR-03

OBJETIVO: Disponer de un marco normativo actualizado, identificación de la problemática regulatoria que incidan en la competitividad del municipio y proponer las mejoras correspondientes; así como el uso de la tecnología y contar con los datos actualizados en las fichas REMTYS.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Análisis de áreas	Hacer un análisis del funcionamiento de cada una de las áreas para proponer las acciones de mejora a los trámites y servicios ofrecidos.	Directora de Mejora Regulatoria
2	Catálogos de Trámites y Servicios	Identificación de todos los Trámites y Servicios que se ofertan a la ciudadanía asignados por cada área y sus requisitos.	Directora de Mejora Regulatoria
3	Actualización del marco jurídico regulatorio	Análisis e identificación de la problemática regulatoria que existe en cada una de las áreas, modificación, actualización o elaboración de Reglamentos, Manuales y Códigos que se aplican en este H. Ayuntamiento y en el Municipio de Zihuatanejo de Azueta. En conjunto con los Sujetos Obligados se integrará un Inventario Regulatorio que contendrá todas las regulaciones a los que están sujetos cada área del H. Ayuntamiento para lo cual se coordinarán con la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Directora de Mejora Regulatoria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-317	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Comisión Municipal de Mejora regulatoria

CLAVE:

UMR-04

OBJETIVO: Revisar y analizar el marco jurídico regulatorio municipal, además de promover la competitividad del municipio en coordinación con el gobierno municipal.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Sesión ordinaria	La Titular de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria convocara trimestralmente a sesión ordinaria para dar seguimiento a los asuntos que competen a la Comisión, como son la actualización, modificación y elaboración de reglamentos, manuales y códigos Municipales. Así como la actualización de su catálogo de Trámites y Servicios entre otros.	Directora de Mejora Regulatoria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE GESTIÓN DE PROYECTOS ESTRATEGICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-307-3	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 2

UNIDAD DE GESTIÓN DE PROYECTOS ESTRATEGICOS

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Arq. Francisco García Otero Director de la Unidad de Gestión de Proyectos Estratégicos.	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE GESTIÓN DE PROYECTOS ESTRÁTÉGICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-307-3	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 2

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Diseño de Proyectos para el Municipio

CLAVE:

UPE-001

OBJETIVO: Mejorar las condiciones de la población a través de proyectos en beneficio de la sociedad.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Investigación y antecedentes	En base a los antecedentes se investiga toda la información que genera la necesidad de un proyecto nuevo.	Director
2	Fase conceptual	Se empieza a trabajar el proyecto de manera conceptual hasta generar una solución.	Director Proyectista
3	Anteproyecto	Se genera el anteproyecto con toda la información necesaria para poder generar un proyecto ejecutivo posteriormente.	Anteproyecto
4	Expediente técnico	Se realiza un expediente con la información general del proyecto para poder gestionarlo y así obtener los recursos necesarios para realizar su construcción.	Proyectista y Dibujante
5	Gestión	En caso necesario se da seguimiento al procedimiento de gestión para poder llevar a cabo el proyecto realizado.	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-408	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 6

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Salvador Melesio Sandoval Director de Comunicación	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-408	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Información de acontecimientos externos e internos

CLAVE:

CS-001

OBJETIVO: Mantener informada a la ciudadanía de los sucesos más relevantes en el municipio.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Planeación estratégica	Definir la estrategia general de comunicación interna y externa de la administración municipal, de conformidad con las políticas establecidas por el Presidente municipal.	Director de comunicación
2		Planear, programar y desarrollar planes de medios de comunicación, a efecto de calendarizar, en forma mensual, las actividades del Presidente municipal en noticiarios de radio, televisión o medios impresos a nivel nacional e internacional.	
3		Autorizar la distribución del material informativo institucional para los medios de comunicación, electrónicos e impresos, de los programas y actividades que realiza el Presidente municipal y las direcciones municipales, así como de temas específicos.	
4	Coordinar los trabajos de difusión	Coadyuvar en el diseño y ejecución de las estrategias generales de comunicación interna y externa de la administración pública, así como para el caso de situaciones especiales o de contingencia, todo esto para conocimiento del director.	Director Coordinador Territorial
5		Coordinar la elaboración y difusión de los comunicados de prensa, carpetas informativas, prensa y fichas documentales referentes a las actividades que desarrolla el presidente municipal y las áreas municipales. Envía a los medios de información local de prensa y radio el "Boletín diario" para su publicación y difusión en su caso. Coordinar al personal que realiza las coberturas periodísticas para eventos y conferencias de prensa.	
6		Solicitar los recursos materiales, consumibles y tecnológicos, a la Dirección de Administración, necesarios para la elaboración de conferencias de prensa y eventos e informar al director. Responsable de la administración de la dirección.	
7	Cobertura de eventos	Organiza la cobertura gráfica en campo.	Coordinador Operativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-408	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 6

8		Llevar a cabo la cobertura gráfica de los eventos oficiales y giras de trabajo a nivel municipal, estatal y nacional, en que intervienen los servidores públicos del Presidente municipal, con el propósito de proveer el material fotográfico a los medios de comunicación, en base a lo que el director defina.	
---	--	---	--

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
9	Cobertura de eventos	Elaborar la memoria fotográfica de las actividades desarrolladas por el Presidente municipal en el cumplimiento de sus responsabilidades.	Director Coordinador Operativo
10		Realizar el levantamiento de imágenes de las obras, instalaciones, equipo y maquinaria de la administración municipal, con el fin de ilustrar los materiales gráficos y electrónicos utilizados en eventos y publicaciones institucionales.	
11	Recopilación, análisis, resguardo y publicación de información	Vigilar que los servicios de consulta electrónica de diarios y de la síntesis informativa, requeridos por las diversas áreas, se proporcionen de manera oportuna y eficiente, y hacer de su conocimiento al director diariamente..	Director Jefe de información
12		Organizar y vigilar el proceso de recopilación y análisis de la información relacionada con el municipio, captada en los medios de comunicación, municipales, estatales y nacionales para elaborar la síntesis informativa, con el VoBo. Del director.	
13		Realizar boletín informativo de las actividades del Presidente municipal y las direcciones municipales para informar a los medios de comunicación.	
14	Apoyo a la dirección	Informar al director de Comunicación Social sobre noticias que considera relevantes y de gran importancia para que este tome las acciones pertinentes.	Director Auxiliar administrativo Secretaria
15		Archiva y resguarda en el área "Síntesis Informativa" por día para consultas futuras.	
16		Revisar correo e informa al director.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-408	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 6

17	Arte y Diseño	Traducir a lenguaje visual los ideales de comunicación que establece el director, Cobertura total de los requerimientos de diseño de cada dirección y eventos.	Director Responsable de arte y diseño
18		La producción de páginas día a día, su volumen y las particularidades del calendario de cierre afectan aspectos como la creación y el uso de plantillas.	
19		Diseñar panfletos, tarjetas de negocio, logos, sitios web y producciones de campañas publicitarias del Ayuntamiento, marcando la línea gráfica el director.	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
20	Recolección de información	Escribir y manejar contenidos en formato digital, bajo la línea de comunicación del director.	Director Reportero
21		Recolectar y presentar informaciones sobre las eventualidades del Presidente municipal y las áreas municipales.	
22		Entrevistas a funcionarios municipales.	
23	Monitorear los medios de información	Graba todos los programas en cintas blancas.	Director Monitoreo
24		Presta atención a los comentarios que se hagan respecto de todos los integrantes del Ayuntamiento e informa al director.	
26		Toma nota de las quejas y solicitudes ciudadanas. Si el locutor requiere información contacta al funcionario para que la proporcione.	
27		Realiza informes sobre la información recopilada para informar al director.	
28	Manejo de redes sociales	Informar sobre las actividades del Presidente municipal y de las acciones de gobierno en las diferentes redes sociales.	Director Responsable de redes
29		Creación de contenido atractivo y de la calidad, en base a la línea que marque el director.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-408	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 6

30		Redactar contenido solo para redes sociales.	
31		Monitorear las redes sociales de los diferentes medios de comunicación.	
32		Monitorear todas las publicaciones.	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
33	Cubrir los eventos del H. ayuntamiento	Cubrir directamente al Presidente municipal en sus actividades.	Director Fotógrafo Camarógrafo
34	Cubrir los eventos del Ayuntamiento	Cubrir eventualidades de las direcciones municipales.	Director Fotógrafo Camarógrafo
35		Grabar video para redes sociales institucionales, compartir el material al depto. De arte y diseño, y en base a la línea de comunicación que marque el director, realizar video.	
36	Conducción de eventos	Conducir eventos del Presidente municipal y de las direcciones municipales y eventos que sean en beneficio del municipio.	Director Conductor de eventos
37	Recopilar la información de los departamentos del Ayuntamiento.	Cubrir la fuente con foto, información y monitoreo de radio y medios impresos de las áreas municipales asignadas del gobierno municipal, y hacer llegarlo llegar al director.	Director Enlaces



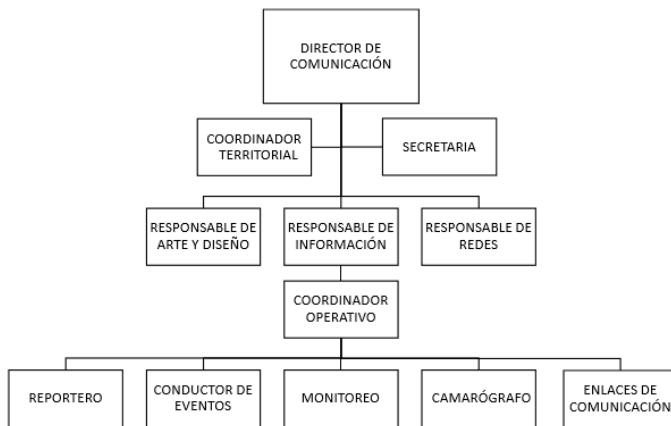
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-408	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 6

ORGANIGRAMA

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN



ELABORÓ:

LIC. ABEL ALCARAZ ALCANTAR
DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

REVISÓ:

LIC. SALVADOR MELESIO SANDOVAL
DIRECTOR DE COMUNICACIÓN

AUTORIZÓ:

LIC. JORGE SÁNCHEZ ALLEC
PRESIDENTE MUNICIPAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE CATASTRO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-423	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 8

DIRECCIÓN DE CATASTRO

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ing. Erick Bautista Mora Orozco Directora de Catastro	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE CATASTRO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-423	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Inscripción de predios

CLAVE:

CAT-001

OBJETIVO: Inscribir en el padrón los predios que existan en el municipio como el tipo de lo mismo.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Recibe del solicitante formato para la "Inscripción de Predios" al padrón catastral, acompañado de original para su cotejo y una copia de: *Comprobante de Propiedad (Título de Propiedad, Contrato de Compraventa y/o Escritura Pública), credencial de elector del titular del predio, croquis de localización expedido por FIBAZI y constancia de liquidación del predio expedida por FIBAZI. Turna la solicitud (con documentación anexa) al Área de Verificación.	Repcionista en Ventanilla de Catastro
2	Elaboración de ficha técnica	Firma los trámites recibidos.	Área de Verificación
3		Realizan la Verificación del predio, se trasladan a la ubicación correcta para actualizar los datos de construcción. Se toman fotografías, se corroboran las medidas de las construcciones y del predio.	
4		Se plasma la información recabada en la "Ficha Técnica de Investigación de Campo" (ver catálogo de formas); después la entrega junto con la solicitud y el equipo asignado (auto, cámara y cinta) al Coordinador Administrativo.	
5	Recepción de ficha técnica	Firma en la Bitácora de Trabajo la recepción de la "Ficha Técnica de Investigación de Campo", asigna cuenta Predial y Catastral considerando los datos recibidos.	Capturista de Sistemas
6	Se informa al solicitante	Informa al solicitante cual es la cuenta predial asignada a su predio.	Repcionista en Ventanilla de Catastro
7	Recepción de expediente	Recibe el Expediente para guardar en el Archivo en el lugar correspondiente.	Archivista



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE CATASTRO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-423	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Deslinde catastral

CLAVE:

CAT-002

OBJETIVO: Realizar los procedimientos necesarios para deslindar los predios a efecto de establecer gravámenes catastrales.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Recibe del solicitante formato para el “Deslinde Catastral”, acompañado de una copia de: *Comprobante de Pago Predial vigente. Turna la solicitud (con documentación anexa) al Área de Verificación.	Repcionista en Ventanilla de Catastro
2	Solicitud de expediente	Firma de los trámites recibidos, solicita expediente y/o datos del Sistema según sea el caso.	Área de Verificación
3	Verificación del predio	Realizan la Verificación del predio, se trasladan a la ubicación correcta para actualizar los datos de construcción. Se toman fotografías, se corroboran las medidas de las construcciones y del predio.	
4	Elaboración de ficha técnica	Se plasma la información recabada en la “Ficha Técnica de Investigación de Campo” (ver catálogo de formas); después la entrega junto con la solicitud y el equipo asignado (auto, cámara y cinta) al Coordinador Administrativo.	Área de Verificación
5	Entrega de ficha técnica	Elaboración de la “Ficha Técnica de Investigación de Campo” y firma de la misma, para después turnarla al Capturista de Sistemas.	
6	Actualización de datos en el sistema	Firma en la Bitácora de Trabajo la recepción de la “Ficha Técnica de Investigación de Campo”, actualiza los datos del Sistema considerando los datos recibidos.	Capturista de Sistemas
7	Generación de orden de pago	Recibe el Avalúo Catastral y genera la Orden de Pago del Deslinde Catastral.	Repcionista en Ventanilla de Catastro
8	Entrega de cotización	Entrega Cotización de Pago al solicitante.	
9	Elaboración de deslinde	Recibe Comprobante de Pago de los Derechos y procede a la elaboración del Deslinde para posteriormente llevar a firma con el Director de Catastro y Perito Valuador.	Repcionista en Ventanilla de Catastro
10	Entrega de deslinde catastral	Entrega Deslinde Catastral al solicitante; quien firma una copia de recibido.	
11	Entrega de expediente	Entrega copia del Deslinde Catastral y el expediente (si es que fue requerido) al encargado de Archivo.	Archivista
12	Archivo de expediente	Recibe el Expediente para guardar en el Archivo en el lugar correspondiente.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE CATASTRO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-423	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Inconformidad

CLAVE:

CAT-003

OBJETIVO: Resolver las inconformidades de los usuarios respecto a las bases gravables del impuesto predial.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Recibe del solicitante formato para la "Inconformidad", acompañado de una copia de: *Comprobante de Pago Predial vigente. Turna la solicitud (con documentación anexa) al Área de Verificación.	Repcionista en Ventanilla de Catastro
2	Solicitud de expediente	Firma de los trámites recibidos, solicita expediente y/o datos del Sistema según sea el caso.	Área de Verificación
3	Verificación del predio	Realizan la Verificación del predio, se trasladan a la ubicación correcta para actualizar los datos de construcción. Se toman fotografías, se corroboran las medidas de las construcciones y del predio.	
4	Elaboración de ficha técnica	Se plasma la información recabada en la "Ficha Técnica de Investigación de Campo" (ver catálogo de formas); después la entrega junto con la solicitud y el equipo asignado (auto, cámara y cinta) al Coordinador Administrativo.	
5	Entrega de ficha técnica	Firma en la recepción de la "Ficha Técnica de Investigación de Campo" y la turna al Capturista de Sistemas.	Área de Verificación
6	Actualización de datos en el sistema	Recepción de la "Ficha Técnica de Investigación de Campo", actualiza los datos del Sistema considerando los datos recibidos.	Capturista de Sistemas
7	Impresión de avalúo	Imprime "Avalúo Catastral" para llevar a revisión y firma del Director de Catastro y Perito Valuador.	
8	Resultado de la verificación	Recibe el Avalúo Catastral y muestra al solicitante el resultado de la Verificación.	Repcionista en Ventanilla de Catastro
9	Archivo de expediente	Recibe el Expediente para guardar en el Archivo en el lugar correspondiente.	Archivista



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE CATASTRO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-423	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Fusión de predios

CLAVE:

CAT-004

OBJETIVO: Fusionar dos o más predios a una sola cuenta catastral.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Recibe del solicitante el resolutivo de fusión (Oficio autorizado por la Dirección de Desarrollo Urbano), plano de predios a fusionarse, acompañado de la copia de: *Comprobante de Pago Predial vigente de los predios fusionados y copia del recibo de pago realizado por la fusión del predio. Turna la solicitud (con documentación anexa) al Área de Verificación.	Recepcionista en Ventanilla de Catastro
2	Solicitud de expediente	Firma de los trámites recibidos, solicita expediente y/o datos del Sistema según sea el caso.	Área de Verificación
3	Verificación del predio	Realizan la Verificación del predio, se trasladan a la ubicación correcta para actualizar los datos. Se toman fotografías, se corroboran las medidas del predio.	
4	Elaboración de ficha técnica	Se plasma la información recabada en la "Ficha Técnica de Investigación de Campo" (ver catálogo de formas); después la entrega junto con la solicitud y el equipo asignado (auto, cámara y cinta) al Coordinador Administrativo.	Área de Verificación
5	Entrega de ficha técnica	Firma de la "Ficha Técnica de Investigación de Campo" y la turna al Capturista de Sistemas.	
6	Actualización de datos en el sistema	Firma en la Bitácora de Trabajo la recepción de la "Ficha Técnica de Investigación de Campo", actualiza los datos del Sistema considerando los datos recibidos.	Capturista de Sistemas
7	Resultado de la verificación	Recibe el Avalúo Catastral y muestra al solicitante el resultado de la Verificación.	Recepcionista en Ventanilla de Catastro
8	Archivo de expediente	Recibe el Expediente para guardar en el Archivo en el lugar correspondiente.	Archivista



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE CATASTRO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-423	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Incorporación de régimen en condominio

CLAVE:

CAT-005

OBJETIVO: Inscripción del régimen de condominios y modificación de cuenta catastral.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Recibe del solicitante el régimen de condominio, acompañado de la copia de: *Comprobante de Pago Predial vigente. Turna la solicitud con documentación anexa (Solicitud de incorporación de régimen en condominio, protocolización de régimen en condominio y memoria descriptiva) al Área de Verificación.	Recepcionista en Ventanilla de Catastro
2	Solicitud de expediente	Firma los trámites recibidos, solicita expediente y/o datos del Sistema según sea el caso.	
3	Verificación al predio	Realizan la Verificación del predio, se trasladan a la ubicación correcta para actualizar los datos. Se toman fotografías, se corroboran las medidas del predio.	Área de Verificación
4	Elaboración de ficha técnica	Se plasma la información recabada en la "Ficha Técnica de Investigación de Campo" (ver catálogo de formas); después la entrega junto con la solicitud y el equipo asignado (auto, cámara y cinta) al Coordinador Administrativo.	
5	Entrega de ficha técnica	Firma de la "Ficha Técnica de Investigación de Campo" y la turna al Capturista de Sistemas.	Área de Verificación
6	Actualización de datos en el sistema	Firma en la Bitácora de Trabajo la recepción de la "Ficha Técnica de Investigación de Campo", actualiza los datos del Sistema y da de alta las nuevas fracciones que propone el régimen.	Capturista de Sistemas
7	Resultado de la verificación	Recibe el Avalúo Catastral y muestra al solicitante el resultado de la Verificación.	Recepcionista en Ventanilla de Catastro
8	Archivo de expediente	Recibe el Expediente para guardar en el Archivo en el lugar correspondiente.	Archivista



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE CATASTRO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-423	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Subdivisión de predio

CLAVE:

CAT-006

OBJETIVO: Inscribir cualquier subdivisión que se realice a predios previamente inscritos en el padrón catastral.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de resolutivo de subdivisión	Recibe del solicitante el resolutivo de subdivisión (Oficio autorizado por la Dirección de Desarrollo Urbano), plano del predio subdividido, acompañado de la copia de: *Comprobante de Pago Predial vigente y copia del recibo de pago realizado por la subdivisión. Turna la solicitud (con documentación anexa) al Área de Verificación.	Recepcionista en Ventanilla de Catastro
2	Solicitud de expediente	Firma de los trámites recibidos, solicita expediente y/o datos del Sistema según sea el caso.	Área de Verificación
3	Verificación del predio	Realizan la Verificación del predio, se trasladan a la ubicación correcta para actualizar los datos. Se toman fotografías, se corroboran las medidas del predio.	
4	Elaboración de ficha técnica	Se plasma la información recabada en la "Ficha Técnica de Investigación de Campo" (ver catálogo de formas); después la entrega junto con la solicitud y el equipo asignado (auto, cámara y cinta) al Coordinador Administrativo.	Capturista de Sistemas
5	Actualización de datos en el sistema	Firma en la Bitácora de Trabajo la recepción de la "Ficha Técnica de Investigación de Campo", actualiza los datos del Sistema y da de alta la nueva fracción considerando los datos recibidos.	
6	Resultado de la verificación	Recibe el Avalúo Catastral y muestra al solicitante el resultado de la Verificación.	Recepcionista en Ventanilla de Catastro
7	Archivo de expediente	Recibe el Expediente para guardar en el Archivo en el lugar correspondiente.	Archivista



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE CATASTRO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-423	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Traslado de dominio

CLAVE:

CAT-007

OBJETIVO: Inscribir los traslados de dominio que se realicen a los predios inscritos en el padrón catastral.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Recibe del solicitante copia certificada de las escrituras preventivas, la forma 3dcc, avalúo fiscal, deslinde catastral, constancia de no adeudo de impuesto predial, una vez revisada dicha documentación, se captura la cotización de pago.	Recepcionista en Ventanilla de Catastro
2	Generación de cotización de pago	En caso de requerir facturación, se capturan los datos fiscales y después se genera la cotización de pago y se pueda entregar al solicitante.	
3	Elaboración de certificado	Una vez que el solicitante haya realizado el pago, entregan copia de dichos recibos a recepcionistas para la elaboración del certificado y traslado de dominio.	Recepcionista en Ventanilla de Catastro
4	Firma de certificado	El certificado y traslado de dominio se pasa a firma del Director de Catastro.	
5	Entrega de solicitante	Por último se entrega al solicitante, para su trámite correspondiente.	
6	Se archiva expediente	Recibe el Expediente para guardar en el Archivo en el lugar correspondiente.	Archivista



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE EGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-402	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 6

DIRECCIÓN DE EGRESOS

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Guadalupe Amezcua Padilla Directora de Egresos	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE EGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-402	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	EG-01
Pago de proveedores, apoyos a la ciudadanía y gastos por comisión vía transferencia bancaria.		

OBJETIVO: Recepción de trámite y gestión de los documentos necesarios para la generación de pagos vía transferencia bancaria.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de requisiciones de material	Recibe del área de TESORERÍA las requisiciones de materiales y/o servicios, apoyos a la ciudadanía y gastos por comisión (ver catálogos de formas), debidamente relacionadas, junto con las facturas de la compra del bien o servicio adquirido.	
2	Verificación de facturas	Verifica que las fechas de las facturas correspondan al cuatrimestre, y que cumplan con los requisitos fiscales. Asimismo, revisa que las requisiciones de materiales o servicios cuenten con todas las firmas de autorización indicadas en el formato.	
3	Pagos a proveedores	Realiza pagos por transferencia bancaria a cada uno de los proveedores según la información de las pólizas y los contra recibos que el departamento de adquisiciones relacionó anteriormente	Directora
4	Entrega de informe	Realiza lista de cada uno de los pagos hechos en el día para entregar informe detallado a tesorera municipal de manera oportuna e inmediata.	
5	Integración de soportes físicos	Entrega al auxiliar administrativo los soportes originales de forma física.	
6	Envío de comprobantes de pago	Entrega al auxiliar administrativo los comprobantes de pago (spei) vía correo electrónico.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE EGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-402	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 6

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
7	Registro de egresos	Recibe y descarga los SPEIS electrónicos enviados por parte de la directora para registrar los egresos en el sistema contable.	
8	Recepción de documentación	Recibe en físico la documentación que soporta el pago a proveedor, los apoyos a la ciudadanía y los gastos a comprobar de los servidores públicos (siempre y cuando sean trasferencias/SPEIS).	
9	Aplicar pagos en el sistema	Marca como “aplicados” los pagos a proveedores en el sistema contable suinpac.	Auxiliar Administrativo
10	Adjuntar comprobantes de pago	Adjunta los comprobantes de pago (speis) en el sistema (Suinpac) en cada una de las pólizas creadas como pago o anticipo a proveedor.	
11	Elaboración y entrega de movimientos bancarios	Enlista todos los movimientos bancarios registrados y soportados en el sistema para su entrega en original, revisión y aprobación del Departamento de Contabilidad.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE EGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-402	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	EG-02
Pago de proveedores, apoyos a la ciudadanía y gastos por comisión vía cheque.		
OBJETIVO: Recepción de trámite y gestión de los documentos necesarios para la generación de pagos vía cheque.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud y verificación de documentación	Recibe del área de TESORERÍA las solicitudes de apoyo y/o gastos por comisión debidamente soportada y autorizada por presidencia.	Directora
2		Verifica que la documentación esté correcta.	
3		Entrega al auxiliar administrativo la documentación para la elaboración del cheque.	
4	Generación de cuenta por pagar e impresión de póliza	Recibe por parte de la directora la documentación que soporta cada una de las solicitudes para generar la cuenta por pagar en el sistema contable.	Auxiliar Administrativo
5		Escanea el soporte digital en dicha cuenta generada.	
6		Imprime la póliza de cheque que genera el sistema contable	
7	Elaboración de cheques	Elabora el cheque	Auxiliar Administrativo
8		Entrega a la directora los cheques elaborados y un listado de los mismos para solicitud de firmas.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE EGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-402	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 6

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
9	Entrega de cheques a TESORERÍA para firma	Recibe del auxiliar administrativo los cheques elaborados.	Directora
10		Entrega a TESORERÍA los cheques y las listas de cheques para solicitar la firma de presidente y tesorero.	
11		Recibe de TESORERÍA los cheques firmados.	
12		Entrega al AUXILIAR ADMINISTRATIVO los cheques firmados para archivo digital.	
13	Escaneo de cheques para subir a sistema	Recibe por parte de la DIRECTORA los cheques firmados por presidente y tesorero.	Auxiliar Administrativo
14		Escanea cada uno de los cheques ya firmados	
15		Adjunta la imagen en cada una de las cuentas por pagar generadas en el sistema contable.	
16		Entrega los cheques ya escaneados a la DIRECTORA	
17	Entrega de cheque al beneficiario	Recibe los cheques por parte del auxiliar administrativo.	Directora
18		Entrega al beneficiario el cheque	
19		Recaba firma del beneficiario en la póliza de egresos y recibo de control interno.	
20		Entrega al auxiliar administrativo la documentación firmada de recibido por parte del beneficiario.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE EGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-402	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 6

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
21	Elaborar listado de movimientos bancarios para revisión y aprobación	Recibe por parte de la DIRECTORA la documentación firmada por el beneficiario.	Auxiliar Administrativo
22		Escanea las pólizas y recibos firmados por el beneficiario.	
23		Enlista todos los movimientos bancarios registrados y soportados en el sistema para su entrega en original, revisión y aprobación del Departamento de Contabilidad.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCION DE INGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-289	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 8

DIRECCIÓN DE INGRESOS

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
C.P. Raúl Solís Pineda Director de Ingresos	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCION DE INGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-289	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 8

PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE INGRESOS

No.	PROCEDIMIENTO	CLAVE	PAGINAS
1	Atención para Cobro de Orden de Pago en Efectivo, Cheque certificado y Terminal Punto de Venta (TPV)	DI - 01	3
2	Atención para Cobro de Orden de Pago en caso de Transferencias Electrónicas	DI - 02	4
3	Atención para Cobro de Orden de Pago en Efectivo, Cheque certificado y Terminal Punto de Venta (TPV), generados por los Enlaces de las direcciones de Deportes, Servicios Públicos, Catastro.	DI - 03	5
4	Atención para Cobro de Orden de Pago en caso de Transferencias Electrónicas, generados por los Enlaces de las direcciones de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.	DI - 04	6
5	Solventación de observaciones	DI - 05	7
6	Elaboración de informe mensual	DI - 06	8



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCION DE INGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-289	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención para Cobro de Orden de Pago en Efectivo, Cheque certificado y Terminal Punto de Venta (TPV)

CLAVE:

DI - 01

OBJETIVO: Dar pronta atención a las solicitudes de Cobro de orden de pago, cuidando en todo momento que el cliente reciba la mejor atención.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de Orden de Pago	Las diferentes direcciones recaudadoras elaboran las órdenes de pago de los servicios que presta el Ayuntamiento	Responsable de Sistema del Área
2	Recepción de orden de Pago	En el área de Cajas es recibida las órdenes de Pago de las diferentes áreas recaudadoras	Cajeros
3	Verificación de forma de pago	Al Recepcionar la orden de pago se verifica si es correcta la forma marcada en la misma, por si es necesario realizar una corrección regresen con el emisor de dicha factura para su corrección.	
4	Pago de Orden de Pago	Una vez verificados los datos y la forma de pago, se le solicita al contribuyente nos entregue su pago, procediendo a emitir su cobro en los casos de pago en efectivo, Cheque certificado y mediante TPV.	
5	Emisión de Comprobantes Fiscales	Una vez realizado el cobro, se emiten los comprobantes fiscales y son entregados al contribuyente, indicándole que, en algunos casos, tiene que regresar al área recaudadora que emitió la orden de pago para la conclusión del trámite en proceso, de acuerdo al procedimiento de cada dirección.	
6	Archivo de Comprobantes Fiscales	Elabora los Reportes de lo recaudado de acuerdo a la forma de pago, para ser enviados a Tesorería, y los comprobantes fiscales son archivados por si se requieren para alguna consulta.	Auxiliar Administrativo
7	Elaboración de indicadores del desempeño.	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviarán al Departamento de Planeación, y los turna al Tesorero, para su análisis.	Director de Ingresos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCION DE INGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-289	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención para Cobro de Orden de Pago en caso de Transferencias Electrónicas

CLAVE:

DI - 02

OBJETIVO: Dar pronta atención a las solicitudes de Cobro de orden de pago, cuidando en todo momento que el cliente reciba la mejor atención.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de Orden de Pago	Las diferentes direcciones recaudadoras elaboran las órdenes de pago de los servicios que presta el Ayuntamiento.	Responsable de Sistema del Área
2	Recepción de orden de Pago	En el área de Cajas es recibida las órdenes de Pago de las diferentes áreas recaudadoras	Cajeros
3	Verificación de forma de pago	Al Recepcionar la orden de pago se verifica si es correcta la forma marcada en la misma, por si es necesario realizar una corrección regresen con el emisor de dicha factura para su corrección.	
4	Pago de Orden de Pago	Una vez verificados los datos y la forma de pago. En los casos de pagos con transferencias electrónicas se reciben los comprobantes de dicha transferencia para su respectiva confirmación por Tesorería	Área de Tesorería
5	Validación de Transferencia Electrónica	Se solicita al área de Tesorería, sea verifica la transferencia de fondos para el cobro de una orden de pago, esperando, según el caso, su validación de 1 hasta 3 días de dicha transferencia.	
6	Emisión de Comprobantes Fiscales	Una vez confirmada la transferencia por el área de tesorería, se emiten los comprobantes fiscales y son entregados al contribuyente, indicándole que tiene que regresar al área recaudadora que emitió la orden de pago para la conclusión del trámite en proceso, de acuerdo al procedimiento de cada dirección.	Cajeros
7	Archivo de Comprobantes Fiscales	Elabora los Reportes de lo recaudado de acuerdo a la forma de pago, para ser enviados a Tesorería, y los comprobantes fiscales son archivados por si se requieren para alguna consulta.	Auxiliar Administrativo
8	Elaboración de indicadores del desempeño.	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviaran al Departamento de Planeación, y los turna al Tesorero, para su análisis.	Director de Ingresos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCION DE INGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-289	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención para Cobro de Orden de Pago en Efectivo, Cheque certificado y Terminal Punto de Venta (TPV), generados por los Enlaces de las direcciones de Deportes, Servicios Públicos, Catastro.

CLAVE:

DI - 03

OBJETIVO: Dar pronta atención a las solicitudes de Cobro de orden de pago, cuidando en todo momento que el cliente reciba la mejor atención.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de Orden de Pago	Se elaboran las órdenes de pago de los servicios que prestan las direcciones de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.	Enlaces de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.
2	Recepción de orden de Pago	En el área de Cajas es recibida las órdenes de Pago de las Direcciones de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.	
3	Verificación de forma de pago	Al Recepcionar la orden de pago se verifica si es correcta la forma marcada en la misma, por si es necesario realizar una corrección regresen con el emisor de dicha factura para su corrección.	
4	Pago de Orden de Pago	Una vez verificados los datos y la forma de pago, se le solicita al contribuyente nos entregue su pago, procediendo a emitir su cobro en los casos de pago en efectivo, Cheque certificado y mediante TPV.	Cajeros
5	Emisión de Comprobantes Fiscales	Una vez realizado el cobro, se emiten los comprobantes fiscales y son entregados al contribuyente, indicándole que, en algunos casos, tiene que regresar al área recaudadora que emitió la orden de pago para la conclusión del trámite en proceso, de acuerdo al procedimiento de cada dirección.	
6	Archivo de Comprobantes Fiscales	Elabora los Reportes de lo recaudado de acuerdo a la forma de pago, para ser enviados a Tesorería, y los comprobantes fiscales son archivados por si se requieren para alguna consulta.	Auxiliar Administrativo
7	Elaboración de indicadores del desempeño.	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviarán al Departamento de Planeación, y los turna al Tesorero, para su análisis.	Director de Ingresos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCION DE INGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-289	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención para Cobro de Orden de Pago en caso de Transferencias Electrónicas, generados por los Enlaces de las direcciones de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.

CLAVE:

DI - 04

OBJETIVO: Dar pronta atención a las solicitudes de Cobro de orden de pago, cuidando en todo momento que el cliente reciba la mejor atención.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de Orden de Pago	Se elaboran las órdenes de pago de los servicios que prestan las direcciones de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.	Enlaces de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.
2	Recepción de orden de Pago	En el área de Cajas es recibida las órdenes de Pago de las Direcciones de Deportes, Servicios Públicos, y Catastro.	Cajeros
3	Verificación de forma de pago	Al Recepcionar la orden de pago se verifica si es correcta la forma marcada en la misma, por si es necesario realizar una corrección regresen con el emisor de dicha factura para su corrección.	
4	Pago de Orden de Pago	Una vez verificados los datos y la forma de pago. En los casos de pagos con transferencias electrónicas se reciben los comprobantes de dicha transferencia para su respectiva confirmación por Tesorería.	
5	Validación de Transferencia Electrónica	Se solicita al área de Tesorería, sea verifica la transferencia de fondos para el cobro de una orden de pago, esperando, según el caso, su validación de 1 hasta 3 días de dicha transferencia.	Área de Tesorería
6	Emisión de Comprobantes Fiscales	Una vez confirmada la transferencia por el área de tesorería, se emiten los comprobantes fiscales y son entregados al contribuyente, indicándole que tiene que regresar al área recaudadora que emitió la orden de pago para la conclusión del trámite en proceso, de acuerdo al procedimiento de cada dirección.	Cajeros
7	Archivo de Comprobantes Fiscales	Elabora los Reportes de lo recaudado de acuerdo a la forma de pago, para ser enviados a Tesorería, y los comprobantes fiscales son archivados por si se requieren para alguna consulta.	Auxiliar Administrativo
8	Elaboración de indicadores del desempeño.	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviaran al Departamento de Planeación, y los turna al Tesorero, para su análisis.	Director de Ingresos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCION DE INGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-289	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Solventación de observaciones

CLAVE:

DI - 05

OBJETIVO: Dar pronta atención a los requerimientos de información de las diferentes dependencias estatales y federales, solventando las observaciones.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de requerimientos de información	Se reciben los diferentes requerimientos de información de las diferentes dependencias estatales y federales.	Auxiliar Administrativo
2	Solventación de Observaciones	Se entrega al Director de Ingresos, los requerimientos de información solicitados por las diferentes dependencias estatales y federales para su trámite y Solventación.	
3	Búsqueda de información para Solventación de Observaciones	Al Recepcionar la solicitud de requerimientos de información el director deberá Solventar las observaciones requeridas por las diferentes dependencias estatales y federales en tiempo y forma, para no tener alguna sanción por incumplir.	Director de Ingresos
4	Entrega de la información	Se canaliza la información, mediante las plataformas disponibles para su Solventación de observaciones.	
5	Verificación de Solventación	Analizar los medios por los cuales se le puede dar seguimiento a los diferentes requerimientos o Solventación de observaciones solicitados por las diferentes dependencias estatales y federales para su trámite y Solventación.	Auxiliar



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCION DE INGRESOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-289	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración de informe mensual

CLAVE:

DI - 06

OBJETIVO: Dar pronta atención a los requerimientos de informes de las diferentes áreas del municipio y Tesorería.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Revisión de Documentos	Se revisan los documentos emitidos durante el mes en mención, para su análisis y registro en el sistema contable SUINPAC.	
2	Generación de Pólizas	Se generan las diferentes pólizas de ingresos del mes en curso, una vez validado con el área de cajas.	Auxiliar Administrativo
3	Elaboración de Reportes	Se genera el reporte de los ingresos, dividido por las diferentes áreas recaudadoras del Municipio	
4	Entrega de la información	Se canaliza dicha información al Director de Ingresos para su análisis y su posible utilización para reportes solicitados por las diferentes áreas recaudadoras o informes a Tesorería.	Director de Ingresos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ZOFEMAT

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 4

DIRECCIÓN DE ZOFEMAT

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Daniel Arturo Galindo Martínez Director de ZOFEMAT	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ZOFEMAT

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 4

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cobro de derechos por uso, goce o aprovechamiento de zonas federales.	CLAVE:	ZF01
Objetivo: Realizar el cobro por el uso y concesionamiento de la zona federal marítima y terrestre.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de tarifas de cobro a la SEMARNAT	Solicita a la SEMARNAT las tarifas que se cobran por metro cuadrado a los concesionarios, de acuerdo al tipo de uso.	Director ZOFEMAT
2	Solicitud de tarifa de recargos INPC por la SHCP	Solicita a la SHCP las tarifas de recargos e INPC para aplicar el cobro de actualización y recargos a los concesionarios morosos.	Director ZOFEMAT
3	Relación de concesiones y Permisos prov. otorgados por la SEMARNAT	Recibe de la SEMARNAT listado de las concesiones o permisos provisionales de contribuyentes a los que se les autorizó el uso o goce de Zona Federal (hoteles, empresas, etc.)	Director ZOFEMAT
4	Actualización del Padrón de Contribuyentes.	Abre expediente de los nuevos contribuyentes y actualiza el "Padrón de Contribuyentes" que se maneja en el área.	Secretaria
5	Verificación de pagos bimestrales de los concesionarios.	Da seguimiento al pago bimestral de los contribuyentes por los derechos de uso o goce de Zona Federal, lo anterior de acuerdo a lo establecido en la "Ley Federal de Derecho" artículo 232 B, fracción II.	Director ZOFEMAT
6	Atención a contribuyentes	Atiende al contribuyente que se presenta para realizar sus pagos bimestrales o anuales.	Director ZOFEMAT
7	Resolución del monto a pagar bimestral o anual	Determina el monto bimestral o anual, de acuerdo a las tarifas vigentes, así como recargos y actualización del pago en caso de adeudos.	Director ZOFEMAT /Secretaria
8	Elaboración de Liquidaciones	Elabora "Liquidación" (ver catálogo de formas) a los contribuyentes y requisita "Formato 5" (ver catálogo de formas), de la SHCP, indicando concepto y monto a pagar.	Secretaria
9	Recaudación de firma del "formato 5"	Recaba la firma del Tesorero(a) y del contribuyente, en "formato 5" de la SHCP.	Director ZOFEMAT
10	Atención directa para realizar pago	Canaliza al contribuyente para que pase a Caja General a realizar su pago.	Director ZOFEMAT



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ZOFEMAT

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 4

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
11	Recaudación de comprobantes de pago (sellados y firmados por caja general)	Recibe de Caja General copia del "formato 5" de la SHCP y "Comprobante fiscal digital por internet (C.F.D.I. y/o factura)" (ver catálogo de formas). Con sello de pagado y firma del cajero general.	Director de ZOFEMAT
12	Actualización del padrón	Actualiza el "padrón de contribuyentes" (ver catálogo de formas) registrando el pago realizado por el contribuyente.	Secretaria
13	Archivar expedientes de Los contribuyentes.	Anexa al expediente del contribuyente la copia del "formato 5" del SHCP y "C.F.D.I. y/o factura". Guarda expedientes en archivo del área para consulta de los mismos y aclaraciones posteriores.	Secretaria
14	Revisión de padrón de contribuyentes morosos	Revisa de forma bimestral el "padrón de contribuyentes" e identifica los contribuyentes morosos que tienen vencidos pagos por los derechos de uso, goce y aprovechamiento de Zona Federal.	Director de ZOFEMAT
15	Elaboración de notificación y requerimiento	Elabora "Requerimiento de Obligaciones Omitidas" (ver catálogo de formas) para que pueda ser notificado el contribuyente.	Asesor Jurídico
16	Entrega de requerimientos y notificaciones a los Notificadores.	Entrega al Notificador Ejecutor Fiscal "requerimiento de obligaciones omitidas" y solicita su apoyo para notificar al contribuyente del adeudo que presenta en el pago de los derechos por uso, goce o aprovechamiento de Zona Federal.	Director de ZOFEMAT
17	Entrega de requerimientos a los contribuyentes en sus domicilios.	Realiza la visita, entregando el Requerimiento de pago al contribuyente, notificando en el acto el adeudo, por el rezago de pago de Derechos.	Notificador Ejecutor Fiscal
18	Atención a contribuyentes para realizar pagos vencidos.	Atiende al concesionario o contribuyente que se presenta para realizar sus pagos vencidos, y procede conforme a lo establecido del punto 7 al 14 de este procedimiento.	Director de ZOFEMAT
19	Elaboración mensual de Reportes de Ingresos a la SEMARNAT Y SHCP	Elabora de forma mensual "Reporte de Ingresos Recaudados" (ver catálogo de formas), por el pago de derechos de uso, goce o aprovechamiento de Zona Federal, mismo que entrega al Jefe de área de ZOFEMAT.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ZOFEMAT

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 4

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
20	Informe mensual.	Entrega a la SEMARNAT, durante los primeros 5 días de cada mes, para su información.	Director de ZOFEMAT
21	Reporte de Ingresos.	Resguarda en archivo del área “reporte de ingresos recaudados” para consulta y aclaraciones posteriores.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OFICIALÍA MAYOR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-428	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 10

OFICIALÍA MAYOR

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Prof. Mario Miranda Flores Oficial Mayor	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OFICIALÍA MAYOR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-428	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Autorización de compra de productos, servicios y suministros.

CLAVE:

OFM-001

OBJETIVO: Autorizar y adquirir insumos necesarios para el desarrollo de las funciones y actividades del Ayuntamiento.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de FUAS y FURS	Recibe de la Dirección de Adquisiciones los formatos únicos de Adquisición (FUAS) o de Reparación (FURS), y los entrega al Oficial Mayor para su revisión y autorización.	Secretaria
2	Revisión de FUAS y FURS	Recibe y revisa, los FUAS Y FURS, y si cuentan con presupuesto se autorizan, en caso contrario se rechazan.	Oficial Mayor
3	Tramite de FUAS y FURS	Regresa los FUAS Y FURS, autorizados para que la Dirección de Adquisiciones continúe con el proceso de compra, reciba el producto o servicio y la factura, y lo capture en el sistema. Una vez capturado en el mismo. Recibe la relación de facturas por proveedor acompañadas de los formatos generados por el sistema, como son: Solicitud de trabajo, solicitud de servicio, orden de compra, orden de servicio y factura Para la autorización y validación del oficial mayor.	Secretaria
4	Autorización de adquisiciones, reparaciones y pago de suministros.	Autoriza y valida con su firma la documentación generada por el sistema. En coordinación con el Director de Adquisiciones vigila y supervisa que se ejerza el presupuesto de manera eficiente, para que todas y cada una de las áreas del Ayuntamiento, cuenten con los recursos materiales necesarios para llevar a cabo sus funciones. Coordinar, supervisar y autorizar, el suministro de gasolina, así como de servicios de telefonía, agua, energía eléctrica, agua de garrafón, internet y otros.	Oficial Mayor



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OFICIALÍA MAYOR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-428	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Administración y autorización relativo a los recursos humanos del municipio.

CLAVE:

OFM-002

OBJETIVO: Realizar movimientos en las relaciones laborales en el H. Ayuntamiento y sus trabajadores.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de formatos de movimientos de personal	Recibe de la Dirección de Recursos Humanos los formatos de altas, bajas, modificación de salarios y reinstalaciones, cambios de adscripción para la revisión y autorización de los mismos por parte del oficial mayor.	Secretaria
2	Revisión y autorización de movimientos de personal	Revisar y autorizar los formatos de altas, modificación de salarios y reinstalaciones, cambios de adscripción siempre y cuando estén dentro del techo presupuestal de las direcciones donde se asignara el personal. Autorizar las bajas de personal, y verificar que el puesto que quede vacante, sea cubierto si existe la necesidad del mismo.	Oficial Mayor
3	Tramite de formatos de movimientos de personal	Regresar los formatos autorizados a la Dirección de recursos humanos.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OFICIALÍA MAYOR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-428	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Supervisión y control del área de servicios generales.

CLAVE:

OFM-003

OBJETIVO: Supervisar y controlar las actividades de operación y mantenimiento por parte de la dirección servicios generales a las instalaciones del Ayuntamiento.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de formatos de movimientos de personal	Recibir la programación de mantenimiento preventivo de la dirección de servicios generales. Así como también recibir las peticiones de mantenimiento correctivo que las direcciones soliciten.	Secretaria
2	Revisión y autorización de movimientos de personal	Revisar y autorizar las acciones de mantenimiento preventivo. Revisar y evaluar las necesidades de mantenimiento correctivo, y en caso de contar con presupuesto autorizarlas. En coordinación con la dirección de servicios generales, llevar un control y supervisión del mantenimiento de las instalaciones de Ayuntamiento, para su conservación en óptimas condiciones. Llevar un control del mantenimiento del parque vehicular, en coordinación con el área de adquisiciones y con la dirección de servicios generales, para que el parque vehicular reciba los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios, siempre y cuando cuenten con el techo presupuestal de las áreas respectivas	Oficial Mayor



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OFICIALÍA MAYOR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-428	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Supervisión y control de los servicios informáticos.

CLAVE:

OFM-004

OBJETIVO: Supervisar y controlar las actividades de operación y mantenimiento de servicio de informática pro parte del departamento de soporte técnico.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de programación de mantenimiento de los equipos de cómputo.	Recibir del Jefe de sistemas la programación de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de cada una de las direcciones.	Secretaria
		Así como también recibir las solicitudes de mantenimiento correctivo que las direcciones soliciten.	
		Recibir el reporte mensual de actividades del departamento de informática.	
2	Revisión y autorización del mantenimiento y necesidades del equipo de cómputo.	Revisar y autorizar las acciones de mantenimiento preventivo.	Oficial Mayor
		Revisar y evaluar las necesidades de mantenimiento correctivo, y autorizarlas si cuentan con techo presupuestal para ello.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OFICIALÍA MAYOR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-428	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención a la ciudadanía vía telefónica y personal, así como la recepción de correspondencia.

CLAVE:

OFM-005

OBJETIVO: Brindar el servicio de atención telefónica.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Recepción de correspondencia, la cual se registra, y se informa al oficial mayor, para su pronta respuesta.	Secretaria
2	Revisión y trámite de solicitudes	Analiza las peticiones y da respuesta, a los oficios recibidos.	Oficial Mayor
3	Elaboración y trámite de oficios de respuesta	Elabora los oficios de respuesta y los pasa a firma, con el oficial mayor, y los entrega a las direcciones o áreas que corresponda.	Secretaria
4	Atención telefónica	Atención vía telefónica a la ciudadanía, se orienta a los ciudadanos y se les canaliza al área que corresponda y en caso de que se requiera la atención personal por parte del oficial mayor se les agenda una cita para su atención.	Secretaria
5	Atención y respuestas	Atención de la ciudadanía, para dar solución a su problema o canalizarlo con el área correspondiente.	Oficial Mayor



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OFICIALÍA MAYOR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-428	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración y control del POA y presupuesto anual.

CLAVE:

OFM-006

OBJETIVO: Llevar una buena administración de los recursos de la Oficialía Mayor.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Integración del POA	Integración de las actividades del programa de trabajo. El cual se entrega al Oficial mayor para su revisión y autorización.	Asistente y secretaria
2	Revisión y autorización del POA y del presupuesto anual.	Revisión y autorización de las actividades del programa operativo de trabajo. Elaboración del presupuesto anual de trabajo en función de las actividades plasmadas en el POA.	Oficial Mayor
3	Entrega del POA y del presupuesto anual.	Entrega el POA y el Presupuesto Anual, al área correspondiente.	Auxiliar administrativo
4	Elaboración de informes	Elaboración de un informe mensual de los avances del POA, así como del presupuesto anual para conocimiento del oficial mayor.	Auxiliar administrativo
5	Evaluación del POA y del presupuesto anual.	Seguimiento y evaluación del POA y del ejercicio del presupuesto anual.	Oficial Mayor



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OFICIALÍA MAYOR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-428	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Arrendamiento del centro social.

CLAVE:

OFM-007

OBJETIVO: Ofrecer a la ciudadanía un lugar para celebrar festividades o eventos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de arrendamiento	Atención a las solicitudes de la ciudadanía interesados en el arrendamiento del centro social.	Secretaria
2	Agenda de eventos autorizados	Se registra el evento en la bitácora y si existe disponibilidad se agenda.	Secretaria
3	Pago de arrendamiento	Se elabora la orden de pago en el sistema y se les entrega para la realización del pago en caja.	Auxiliar administrativo
4	Registro de arrendamiento autorizados	Se registra el pago del arrendamiento y se elabora un informe mensual para la tesorería.	Secretaria Auxiliar administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OFICIALÍA MAYOR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-428	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Recepción y trámite de comodatos.

CLAVE:

OFM-008

OBJETIVO: Llevar un control de los vehículos que se tienen registrados con comodatos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Se recibe la documentación de los interesados para la elaboración de contratos en comodato.	Secretaria
2	Revisión y trámite de documentación	Revisión de la documentación para su trámite a la dirección de Asuntos Jurídicos, para la elaboración de los contratos en comodatos.	Oficial Mayor
3	Recabar firmas	Se turna a Secretaría del H. Ayuntamiento para la obtención de las firmas y ellos se encargan de entregarlos a Primera Sindicatura.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OFICIALÍA MAYOR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-428	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Recepción y trámite de contratos de proveedores.

CLAVE:

OFM-009

OBJETIVO: Tener actualizado el catálogo de proveedores.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Se recibe la documentación de los interesados para la elaboración de contratos	Auxiliar administrativo
2	Revisión y trámite de documentación	Revisión de la documentación para su trámite a la dirección de Asuntos Jurídicos, para la elaboración de los contratos en comodatos.	Auxiliar administrativo
3	Autorización de proveedores	Se turna a Secretaría del H. Ayuntamiento para la obtención de las firmas y ellos se encargan de entregarlos a Primera Sindicatura.	Oficial Mayor
4	Trámite de contratos	Se integra el expediente con la documentación requerida y se envía a la dirección de Asuntos Jurídicos, para la elaboración de los contratos.	Secretaria
5	Firma de contratos	Se turna a Secretaría del H. Ayuntamiento para la obtención de las firmas de autorización.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 57

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Roberto Antonio Castañeda Ventura Director de Adquisiciones	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 57

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Proceso de adquisición de insumos

CLAVE:

OFMADQ-01

OBJETIVO: Controlar y disminuir los gastos en los recursos Materiales, según el grado de necesidad, evitando excedentes y Priorizando áreas recaudadoras.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de requisición en SUINPAC	<p>El área solicitante realiza la programación de su presupuesto anual en base a sus actividades anuales, después de que cabildo aprueba este presupuesto, la dirección puede iniciar la solicitud de materiales.</p> <p>La dirección ingresa al sistema SUINPAC con su usuario y realiza el llenado de la requisición, se firma el formato y se entrega al área de adquisiciones (este proceso sufrirá modificaciones eliminando la entrega en físico).</p>	Área solicitante
2	Recepción de formato de solicitud	<p>Recepción de formato de solicitud (ANEXO 1), verificando los datos sean correctos (partida presupuestal correcto, lista de materiales sea coherente a las observaciones, listado de materiales con el mismo giro).</p> <p>¿Se recibe?</p> <p>Si: Se firmara y se sellara de recibido dando paso iniciar su trámite, el auxiliar verificará el tipo de material y entregará para funcionario que maneje el proveedor apto para surtir la petición.</p> <p>No: Se regresa la solicitud, marcando la razón al área solicitante el porqué de su rechazo, el área realizará las modificaciones pertinentes y volverán a solicitar la recepción de requisición al área de adquisiciones.</p>	Auxiliar administrativo A
3	Revisión y análisis de la Solicitud	Recibe la solicitud en base a los proveedores que maneja, realizará un presupuesto en base a la solicitud, además de una verificación de tiempo en que se entregó el material y evaluara el nivel de necesidad de la solicitud, pasando a su autorización de compra con el director.	Auxiliar administrativo B

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	Autorización de solicitud	Se verifica la información de la solicitud (ANEXO 1), analiza la solicitud en base al nivel de prioridad, programa, evento, proyecto. Tomando en cuenta el adeudo a proveedores y capacidad financiera de la institución. ¿Se autoriza?	Director de Adquisiciones
5		Si: Se firma de autorizado, indicando la cantidad y tipo de material autorizado, o especificara las modificaciones que se indiquen.	
6		No: Se especifica las razones del porque no se realiza la compra, o en su defecto se mantiene en proceso de espera.	
7	Solicitud de Materiales a Proveedor	El personal hará la solicitud del material con el proveedor indicado por el director de adquisiciones, se adquirirán los insumos en base a la autorización, se dará proceso en el sistema SUINPAC para que la dirección tenga el conocimiento (ANEXO 2).	Auxiliar administrativo B
8	Entrega de material por el proveedor	El proveedor entrega el material en función de la necesidad, puede ser entrega directa a la dirección solicitante por tiempos y área donde se ocupa, en estos casos el proveedor enviara evidencia fotográfica (ANEXO 3) al personal del departamento. O en caso contrario se entregara el material al departamento de adquisiciones.	Proveedor autorizado
9	Recepción y verificación de material	Recepción del material verificando cantidad, tipo, especificaciones y calidad a lo solicitado, firmando la recepción según el control del proveedor. Si hay factura se recibe la factura del proveedor, si no se cuenta con ella, queda en proceso de espera.	Auxiliar operativo
10	Entrega de material al área solicitante	Se realiza la entrega del material verificando que se haya cubierto lo autorizado, en dado caso que la dirección requiera más iniciara el proceso de solicitud nuevamente. Se fotografía la entrega (ANEXO 4), solicitando a la dirección envíe fotografías de su uso.	Auxiliar administrativo B
11	Envío de evidencia	El área solicitante manda evidencia del uso de los materiales del producto terminado o de la actividad en si (en caso de insumos menores como papelería y tóner se omiten por la cantidad y tiempo de uso).	Área solicitante



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
12	Proceso de entrega en SUINPAC	Se realiza el proceso de entrega en sistema SUINPAC donde indicara la cantidad de materiales que fueron entregados, anexando las evidencias fotográficas de las entregas. (ANEXO 5).	Auxiliar administrativo B
13	Soporte de la compra	Se realiza el soporte de la compra en base a la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none">• Formato de solicitud debidamente sellado y firmado por el director del área y el director de adquisiciones en caso de compras del área. (este documento se presenta en físico hasta su modificación del proceso). (escaneado) (ANEXO 1).• Factura de proveedor, con datos fiscales correctos. Entrega en físico (escaneado) (ANEXO 6)• Formato pdf de entrega del material con debidas evidencias gráficas (formato digital) (ANEXO 5).• Este se manejará en documentación digital, en proceso de adaptación).	Auxiliar administrativo B
14	Proceso de cuenta por pagar SUINPAC	Realiza el proceso de cuenta por pagar en sistema SUINPAC rellenándose en base al área solicitante, proyecto y código contable, arrojando un numero de póliza (ANEXO 7), pasando a subir el soporte en la misma póliza. Se entrega el paquete de varias adquisiciones para su creación de contra recibo de pago (ANEXO 8).	Auxiliar administrativo B
15	Elaboración de contrarecibo	Recibirá el paquete de varias facturas de un proveedor y realizará el contra recibo (ANEXO 8) con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">• Numero de contra recibo más el año en curso.• Fecha de creación• Numero de póliza• Numero de factura• Dirección solicitante• Nombre fiscal del proveedor (entre paréntesis nombre fiscal o giro).• Monto de la factura.• Total de las facturas enlistadas en número y letra.• Firma del director de Adquisiciones de visto bueno.	Auxiliar administrativo C



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
16	Revisión de contrarecibo	Revisa el contra recibo (ANEXO 8) recién creado, en conjunto del soporte en físico para el visto bueno de la información que se programara a pago, verificando cantidades, materiales, soportes en sistema sean corrector, firmado de revisado. En caso de error, se devuelve para su corrección.	Auxiliar administrativo D
17	Revisión de soporte físico	Revisa el soporte en físico, cantidades facturadas sean correctas a las cotizaciones, solicitudes, firmando el contra recibo (ANEXO 8) como visto bueno, en caso de encontrar detalles se verifica la información con el auxiliar administrativo B.	Director de adquisiciones
18	Elaboración de concentrado de contrarecibos	Realiza un concentrado de contra recibos (ANEXO 8) para la entrega al área de tesorería, para su programación de pago, esta lista deberá contener: <ul style="list-style-type: none">• Número de contra recibo• Pólizas del contra recibo• Nombre comercial del proveedor (giro y/o nombre comercial incluidos)• RFC del proveedor• Monto del contra recibo.• Monto total de los contra recibos enlistados.• Firma del director de adquisiciones. (las firmas del receptor de tesorería y del área de egresos se recabarán más adelante).	Auxiliar administrativo C
19	Revisión de listado	Realiza la revisión del listado (ANEXO 10) indicando que los datos sean correctos, pasando a firma.	Auxiliar administrativo D
20	Revisión del gasto	El director verifica los datos del listado, el cual entregara a su revisión del gasto a presidencia. Los cuales darán el visto bueno del gasto.	Director de adquisiciones
21	Entrega de documentación	La documentación se entrega al área de tesorería, explicando los gastos y detalles que llegasen a tener la documentación el día miércoles de la semana en curso.	Auxiliar administrativo C
22	Verificación del pago	Verifica que se realicen los pagos, con la llegada de los SPEI que serán proporcionados, entregando a cada auxiliar los SPEI de su proveedor a cargo.	Auxiliar administrativo E
23	Informe a proveedor sobre el pago	Informa al proveedor el pago realizado, ingresando la nueva información en el estado de cuenta cuidando que no haya adeudos atrasados con proveedor.	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 57

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Proceso de Adquisiciones de Activos

CLAVE:

OFMADQ-02

OBJETIVO: controlar y disminuir los gastos en los recursos Materiales, según el grado de necesidad, evitando excedentes y priorizando áreas recaudadoras.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaboración de requisición en SUINPAC	<p>El área solicitante realiza la programación de su presupuesto anual en base a sus actividades anuales, después de que cabildo aprueba este presupuesto, la dirección puede iniciar la solicitud de materiales.</p> <p>La dirección ingresa al sistema SUINPAC con su usuario y realiza el llenado de la requisición, se firma el formato y se entrega al área de adquisiciones (este proceso sufrirá modificaciones eliminando la entrega en físico).</p>	Área solicitante
2	Recepción del formato de solicitud	<p>Recepción de formato de solicitud (ANEXO 9), verificando los datos sean correctos (partida presupuestal correcto, indicación de activo (bien mueble), listado de material por pieza):</p> <p>¿Se recibe?</p> <p>Si:</p> <p>Se firmara y se sellara de recibido dando paso iniciar su trámite, el auxiliar verificará el tipo de material y entregará para su autorización.</p> <p>No:</p> <p>Se regresa la solicitud, marcando la razón al área solicitante el porqué de su rechazo, el área realizará las modificaciones pertinentes y volverán a solicitar la recepción de requisición al área de adquisiciones.</p>	Auxiliar administrativo A
3	Revisión y análisis de solicitud	Recibe la solicitud en base a los proveedores que maneja, realizará un presupuesto a la solicitud y evaluará el nivel de necesidad, pasando a su autorización de compra con el director.	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	Autorización de Solicitud	<p>Se verifica la información de la solicitud (ANEXO 9), analiza la solicitud en base al nivel de prioridad, programa, evento, proyecto. Tomando en cuenta el adeudo a proveedores y capacidad financiera de la institución.</p> <p>¿Se autoriza?</p> <p>Si:</p> <p>Se firma de autorizado, indicando la cantidad y tipo de bien autorizado, o especificara las modificaciones que se indiquen, si es un bien de un monto mayor al promedio o en su defecto de rara naturaleza de uso se procederá a buscar autorización de presidente.</p> <p>No:</p> <p>Se especifica las razones del porque no se realiza la compra, o en su defecto hm0 se mantiene en proceso de espera.</p>	Director de adquisiciones
5	Solicitud de material a proveedor	El personal hará la solicitud del material con el proveedor indicado por el director de adquisiciones, se adquirirán los insumos en base a la autorización, se dará proceso en el sistema SUINPAC para que la dirección tenga el conocimiento (ANEXO 2).	Auxiliar administrativo B
6	Entrega del bien por el proveedor	El proveedor entregara el bien al área de adquisiciones verificando con el auxiliar administrativo B el buen estado, su funcionamiento, las especificaciones sean las correctas, se expedirá la factura después de la entrega y revisión del bien con el área solicitante.	Proveedor autorizado
7	Recepción de material	Recepción del material verificando las características sean las correctas, se realizará la notificación de la nueva adquisición al área de primera sindicatura, para que un funcionario realice un levantamiento de datos del equipo y se le proporcionara copia del formato de solicitud de la dirección.	Auxiliar operativo
8	Entrega del bien al área solicitante	Se realiza la entrega del bien al área solicitante verificando que se haya cubierto lo autorizado se tomara fotografía del bien adquirido como evidencia (ANEXO 10).	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
9	Envío de evidencia	El área solicitante manda evidencia del equipo ya instalado, dando paso al llenado del resguardo del nuevo equipo (ANEXO 11).	Área solicitante
10	Proceso de entrega en SUINPAC	Se realiza el proceso de entrega en sistema SUINPAC donde indicara la cantidad el bien entregado, anexando las evidencias fotográficas de las entregas. (ANEXO 10)	Auxiliar administrativo B
11	Soporte de la compra	<p>Se realiza el soporte de la compra en base a la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formato de solicitud debidamente sellado y firmado por el director del área y el director de adquisiciones en caso de compras del área. (este documento se presenta en físico hasta su modificación del proceso). (escaneado) (ANEXO 9).• Factura de proveedor, con datos fiscales correctos, la factura deberá contener una sola unidad para el reporte del costo.• Entrega en físico (escaneado) (ANEXO 12). Formato pdf de entrega del material con debidas evidencias gráficas (formato digital) (ANEXO 5). <p>Este se manejará en documentación digital, en proceso de adaptación).</p>	Auxiliar administrativo B
12	Proceso de cuenta por pagar	Realiza el proceso de cuenta por pagar en sistema SUINPAC rellenándose en base al área solicitante, proyecto, indicando que es un bien, se especifica el tipo de bien adquirido, arrojando un numero de póliza (ANEXO7), pasando a subir el soporte en la misma póliza. Se entrega el paquete de varias adquisiciones para su creación de contra recibo de pago (ANEXO8). El auxiliar deberá dar copia de la factura con el número de póliza al área de sindicatura para su conocimiento; ya que el sistema en automático asignara el bien al área correspondiente	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
13	Elaboración de contrarecibo	<p>Recibirá el paquete de varias facturas de un proveedor y realizará el contra recibo (ANEXO 8) con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Numero de contra recibo más el año en curso.• Fecha de creación• Numero de póliza• Numero de factura• Dirección solicitante• Nombre fiscal del proveedor (entre paréntesis nombre fiscal o giro).• Monto de la factura.• Total de las facturas enlistadas en número y letra.• Firma del director de Adquisiciones de visto bueno.	Auxiliar administrativo C
14	Revisión de contrarecibo	Revisa el contra recibo (ANEXO 8) recién creado, en conjunto del soporte en físico para el visto bueno de la información que se programara a pago, verificando cantidades, materiales, soportes en sistema sean corrector, firmado de revisado. En caso de error, se devuelve para su corrección.	Auxiliar administrativo D
15	Revisión de soporte físico	Revisa el soporte en físico, cantidades facturadas sean correctas a las cotizaciones, solicitudes, firmando el contra recibo (ANEXO 8) como visto bueno, en caso de encontrar detalles se verifica la información con el auxiliar administrativo B.	Director de adquisiciones
16	Elaboración de concentrado de contrarecibos	Realiza un concentrado de contra recibos (ANEXO 8) para la entrega al área de tesorería, para su programación de pago, esta lista deberá contener: Número de contra recibo Pólizas del contra recibo Nombre comercial del proveedor (giro y/o nombre comercial incluidos) RFC del proveedor Monto del contra recibo. Monto total de los contra recibos enlistados. Firma del director de adquisiciones. (las firmas del receptor de tesorería y del área de egresos se recabarán más adelante).	Auxiliar administrativo C
17	Revisión de listado	Realiza la revisión del listado (ANEXO 10) indicando que los datos sean correctos, pasando a firma.	Auxiliar administrativo D



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
18	Revisión del gasto	El director verifica los datos del listado, el cual entregara a su revisión del gasto a presidencia. Los cuales darán el visto bueno del gasto.	Director de adquisiciones
19	Entrega de documentación a tesorería	La documentación se entrega al área de tesorería, explicando los gastos y detalles que llegasen a tener la documentación el día miércoles de la semana en curso.	Auxiliar administrativo C
20	Verificación de realización de pago	Verifica que se realicen los pagos, con la llegada de los SPEI que serán proporcionados, entregando a cada auxiliar los SPEI de su proveedor a cargo.	Auxiliar administrativo E
21	Informe a proveedor del pago realizado	Informa al proveedor el pago realizado, ingresando la nueva información en el estado de cuenta cuidando que no haya adeudos atrasados con proveedor.	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	11 de 57

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Proceso de adquisición de servicios

CLAVE:

OFMADQ-03

OBJETIVO: controlar y disminuir los gastos en los recursos Materiales, según el grado de necesidad, evitando excedentes y priorizando áreas recaudadoras.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de Requisición de Servicio	<p>El área solicitante realiza la programación de su presupuesto anual en base a sus actividades anuales, después de que cabildo aprueba este presupuesto, la dirección puede iniciar la solicitud de materiales.</p> <p>La dirección ingresa al sistema SUINPAC con su usuario y realiza el llenado de la requisición, se firma el formato y se entrega al área de adquisiciones (este proceso sufrirá modificaciones eliminando la entrega en físico).</p>	Área solicitante
2	Recepción de formato de solicitud	<p>Recepción de formato de solicitud (ANEXO 13), verificando los datos sean correctos (partida presupuestal, fecha del evento, hora, personal que recibirá el servicio o renta, número telefónico, listado del servicio especificado):</p> <p>¿Se recibe?</p> <p>Si:</p> <p>Se firmará y se sellará de recibido dando paso iniciar su trámite, el auxiliar verificará el tipo de solicitud y tiempo para su autorización.</p> <p>No:</p> <p>Se regresa la solicitud, marcando la razón al área solicitante el porqué de su rechazo, el área realizará las modificaciones pertinentes y volverán a solicitar la recepción de requisición al área de adquisiciones.</p>	Auxiliar administrativo A



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	12 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
3	Autorización de solicitud	<p>Recibe la solicitud en base a los proveedores que maneja, realizará un presupuesto a la solicitud y evaluara el nivel de necesidad, pasando a su autorización de compra con el director.</p> <p>En caso de renta de mobiliario se verificará en el área de eventos especiales su disponibilidad.</p> <p>¿Hay disponibilidad de fecha?</p>	Auxiliar administrativo B
		<p>Si:</p> <p>Se programara la cantidad, tiempo y lugar el mobiliario para su uso, en este caso la solicitud terminara sin generar factura.</p>	
		<p>No:</p> <p>Se enviará a proveedor al momento que haya sido autorizado por el director de adquisiciones generando factura con proveedor.</p>	
5	Solicitud de servicio con proveedor	El personal hará la solicitud del servicio con el proveedor especificando el tiempo y lugar se dará proceso a la solicitud (ANEXO 2) dando a la dirección el conocimiento que el servicio fue solicitado.	Auxiliar administrativo B
6	Entrega del Servicio al área solicitante	El proveedor entregará al área solicitante el servicio requerido, tomando constancia con evidencia fotográfica (ANEXO 14).	Proveedor autorizado
7	Evidencia fotográfica	El personal constatará que el servicio haya sido cubierto con la evidencia fotográfica del proveedor y evidencia fotográfica de la dirección solicitante (ANEXO 15).	Auxiliar administrativo B
8	Proceso de entrega en SUINPAC	Se realiza el proceso de entrega en sistema SUINPAC donde indicará el servicio proporcionado, anexando las evidencias fotográficas de las entregas. (ANEXO 14 y ANEXO 15).	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	13 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
9	Soporte del servicio	<p>Se realiza el soporte del servicio en base a la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formato de solicitud debidamente sellado y firmado por el director el área y el director de adquisiciones en caso de compras del área. (este documento se presenta en físico hasta su modificación del proceso). (escaneado) (ANEXO 13)• Factura de proveedor, con datos fiscales correctos. Entrega en físico (escaneado) (ANEXO 12) Formato pdf de entrega del servicio con debidas evidencias gráficas (formato digital) (ANEXO 16).• Contrato vigente del servicio en digital con debidas firmas (ANEXO 24).• Este se manejará en documentación digital, en proceso de adaptación).	Auxiliar administrativo B
10	Proceso de cuenta por pagar en SUINPAC	Realiza el proceso de cuenta por pagar en sistema SUINPAC rellenándose en base al área solicitante, proyecto, indicando el servicio adquirido, arrojando un numero de póliza (ANEXO 7), pasando a subir el soporte en la misma póliza. Se entrega el paquete de varias adquisiciones para su creación de contra recibo de pago (ANEXO 8).	Auxiliar administrativo B
11	Elaboración de contrarecibo	Recibirá el paquete de varias facturas de un proveedor y realizará el contra recibo (ANEXO 8) con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">• Numero de contra recibo más el año en curso.• Fecha de creación• Numero de póliza• Numero de factura• Dirección solicitante• Nombre fiscal del proveedor (entre paréntesis nombre fiscal o giro).• Monto de la factura.• Total de las facturas enlistadas en número y letra.• Firma del director de Adquisiciones de visto bueno.	Auxiliar administrativo C

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	14 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
12	Revisión de contrarecibo	Revisa el contra recibo (ANEXO 8) recién creado, en conjunto del soporte en físico para el visto bueno de la información que se programara a pago, verificando cantidades, materiales, soportes en sistema sean corrector, firmado de revisado. En caso de error, se devuelve para su corrección.	Auxiliar administrativo D
13	Revisión de soporte en fisico	Revisa el soporte en físico, cantidades facturadas sean correctas a las cotizaciones, solicitudes, firmando el contra recibo (ANEXO 8) como visto bueno, en caso de encontrar detalles se verifica la información con el auxiliar administrativo B.	Director de adquisiciones
14	Elaboración de concentrado de contrarecibos	Realiza un concentrado de contra recibos (ANEXO 8) para la entrega al área de tesorería, para su programación de pago, esta lista deberá contener: <ul style="list-style-type: none"> • Número de contra recibo • Pólizas del contra recibo • Nombre comercial del proveedor (giro y/o nombre comercial incluidos) • RFC del proveedor • Monto del contra recibo. • Monto total de los contra recibos enlistados. • Firma del director de adquisiciones. (las firmas del receptor de tesorería y del área de egresos se recabarán más adelante). 	Auxiliar administrativo C
15	Revisión de listado	Realiza la revisión del listado (ANEXO 10) indicando que los datos sean correctos, pasando a firma.	Auxiliar administrativo D
16	Revisión del gasto	El director verifica los datos del listado, el cual entregara a su revisión del gasto a presidencia. Los cuales darán el visto bueno del gasto.	Director de adquisiciones
17	Entrega de documentación a tesorería	La documentación se entrega al área de tesorería, explicando los gastos y detalles que llegasen a tener la documentación el día miércoles de la semana en curso.	Auxiliar administrativo C
18	Verificación de realización del pago	Verifica que se realicen los pagos, con la llegada de los SPEI que serán proporcionados, entregando a cada auxiliar los SPEI de su proveedor a cargo.	Auxiliar administrativo E
19	Informe al proveedor de pago realizado	Informa al proveedor el pago realizado, ingresando la nueva información en el estado de cuenta cuidando que no haya adeudos atrasados con proveedor.	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	15 de 57

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Proceso de adquisición de refacciones

CLAVE:

OFMADQ-04

OBJETIVO: Controlar y disminuir los gastos en los recursos Materiales, según el grado de necesidad, evitando excedentes y priorizando áreas recaudadoras.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de Adquisición de refacciones	<p>El área solicitante realiza la programación de su presupuesto anual en base a sus actividades anuales, después de que cabildo aprueba este presupuesto, la dirección puede iniciar la solicitud de materiales.</p> <p>La dirección ingresa la unidad al área de taller de parque vehicular donde se revisara la necesidad de adquisición de refacciones.</p>	Área solicitante
2	Notificación al área solicitante	El área de parque vehicular notificara al área solicitante las refacciones que requiera su unidad para proceder a realizar un formato de refacciones (ANEXO 17).	Parque vehicular
3	Recepción del formato de solicitud	<p>Recepción de formato de solicitud (ANEXO 17), verificando los datos sean correctos (partida presupuestal correcto, lista de materiales sea coherente a las observaciones, listado de materiales con el mismo giro):</p> <p>¿Se recibe?</p> <p>Si:</p> <p>Se firmará y se sellara de recibido dando paso iniciar su trámite, el auxiliar verificará el tipo de material y entregará para funcionario que maneje el proveedor apto para surtir la petición.</p> <p>No:</p> <p>Se regresa la solicitud, marcando la razón al área solicitante el porqué de su rechazo, el área realizará las modificaciones pertinentes y volverán a solicitar la recepción de requisición al área de adquisiciones.</p>	Auxiliar administrativo A



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	16 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Revisión y análisis de la solicitud	Recibe la solicitud en base a los proveedores que maneja, realizará un presupuesto en base a la solicitud, además de una verificación de tiempo en que se entregó el material y evaluara el nivel de necesidad de la solicitud, pasando a su autorización de compra con el director.	Enlace
6	Autorización de la solicitud	<p>Se verifica la información de la solicitud (ANEXO 17), analiza la solicitud en base al nivel de prioridad, necesidad, programa, evento, proyecto. Tomando en cuenta el adeudo a proveedores y capacidad financiera de la institución.</p> <p>¿Se autoriza?</p> <p>Si: Se firma de autorizado, indicando el proveedor especificará las modificaciones que se indiquen.</p> <p>No: Se especifica las razones del porque no se realiza la compra, o en su defecto se mantiene en proceso de espera.</p>	Director de adquisiciones
7	Solicitud de material con proveedor	El personal hará la solicitud del material con el proveedor indicado por el director de adquisiciones, se adquirirán los insumos en base a la autorización, se dará proceso en el sistema SUINPAC para que la dirección tenga el conocimiento (ANEXO 2).	Enlace
8	Entrega de material	El proveedor entrega el material en función de la necesidad, se entregara al enlace.	Proveedor autorizado
9	Recepción y verificación de refacciones	Recibirá las refacciones que verificará su calidad llevándolo para su colocación a la unidad en el taller tomando evidencia fotográfica (ANEXO 18).	Enlace
10	Verificación de unidad	El área solicitante verifica que su unidad haya quedado en buenas condiciones, apta para trabajar además de recibir las recomendaciones de los mecánicos.	Área solicitante
11	Entrega de factura	Realiza la entrega de la factura y documentación al área de adquisiciones para su proceso de pago a proveedor.	Enlace
12	Proceso de entrega en SUINPAC	Se realiza el proceso de entrega en sistema SUINPAC donde indicará la cantidad de materiales que fueron entregados, anexando las evidencias fotográficas de las entregas. (ANEXO 5)	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	17 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
13	Soporte de compra	<p>Se realiza el soporte de la compra en base a la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">Formato de solicitud debidamente sellado y firmado por el director del área y el director de adquisiciones en caso de compras del área. (este documento se presenta en físico hasta su modificación del proceso). (escaneado) (ANEXO 17)Factura de proveedor, con datos fiscales correctos. Entrega en físico (escaneado) (ANEXO 6)Formato pdf de entrega del material con debidas evidencias fotográficas (formato digital) (ANEXO 5). <p>Este se manejará en documentación digital, en proceso de adaptación).</p>	Auxiliar administrativo B
14	Proceso de cuenta por pagar	Realiza el proceso de cuenta por pagar en sistema SUINPAC rellenándose en base al área solicitante, proyecto y código contable, arrojando un numero de póliza (ANEXO 7), pasando a subir el soporte en la misma póliza. Se entrega el paquete de varias adquisiciones para su creación de contra recibo de pago (ANEXO 8).	Auxiliar administrativo B
15	Elaboración de contrarecibo	<p>Recibirá el paquete de varias facturas de un proveedor y realizará el contrarecibo (ANEXO 8) con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">Numero de contra recibo más el año en curso.Fecha de creaciónNumero de pólizaNumero de facturaDirección solicitanteNombre fiscal del proveedor (entre paréntesis nombre fiscal o giro).Monto de la factura.Total de las facturas enlistadas en número y letra.Firma del director de Adquisiciones de visto bueno.	Auxiliar administrativo C



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	18 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
16	Revisión de contrarecibo	Revisa el contra recibo (ANEXO 8) recién creado, en conjunto del soporte en físico para el visto bueno de la información que se programara a pago, verificando cantidades, materiales, soportes en sistema sean corrector, firmado de revisado. En caso de error, se devuelve para su corrección.	Auxiliar administrativo D
17	Revisión de soporte en físico	Revisa el soporte en físico, cantidades facturadas sean correctas a las cotizaciones, solicitudes, firmando el contra recibo (ANEXO 8) como visto bueno, en caso de encontrar detalles se verifica la información con el auxiliar administrativo B.	Director de adquisiciones
18	Elaboración de concentrado de contrarecibo	Realiza un concentrado de contra recibos (ANEXO 8) para la entrega al área de tesorería, para su programación de pago, esta lista deberá contener: <ul style="list-style-type: none">• Número de contra recibo• Pólizas del contra recibo• Nombre comercial del proveedor (giro y/o nombre comercial incluidos)• RFC del proveedor• Monto del contra recibo.• Monto total de los contra recibos enlistados.• Firma del director de adquisiciones. (las firmas del receptor de tesorería y del área de egresos se recabarán más adelante).	Auxiliar administrativo C
19	Revisión de listado	Realiza la revisión del listado (ANEXO 10) indicando que los datos sean correctos, pasando a firma.	Auxiliar administrativo D
20	Revisión del gasto	El director verifica los datos del listado, el cual entregara a su revisión del gasto a presidencia. Los cuales darán el visto bueno del gasto.	Director de adquisiciones
21	Entrega de documentación a tesorería	La documentación se entrega al área de tesorería, explicando los gastos y detalles que llegasen a tener la documentación el día miércoles de la semana en curso.	Auxiliar administrativo C
22	Verificación de realización de pago	Verifica que se realicen los pagos, con la llegada de los SPEI que serán proporcionados, entregando a cada auxiliar los SPEI de su proveedor a cargo.	Auxiliar administrativo E
23	Informe al proveedor de pago realizado	Informa al proveedor el pago realizado, ingresando la nueva información en el estado de cuenta cuidando que no haya adeudos atrasados con proveedor.	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	19 de 57

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Proceso de Adquisición de Material en base Apoyos

CLAVE:

OFMADQ-05

OBJETIVO: controlar y disminuir los gastos en los recursos Materiales, según el grado de necesidad, evitando excedentes y priorizando áreas recaudadoras.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de apoyo	El ciudadano que solicita un apoyo dirige su necesidad a presidencia en un oficio de solicitud (ANEXO 19), donde se le dará trámite en cuanto haya sido autorizado por el presidente.	Ciudadano solicitante
2	Oficio de autorización/formato de requisición	El área de presidencia después de recibir la orden de dar el apoyo al ciudadano por el presidente, el área realizará un oficio de autorización (ANEXO 20), incluyendo un formato de requisición de material, el cual será firmado y sellado para su entrega al área de adquisiciones.	Secretaria particular
3	Recepción de formato de solicitud de apoyo	<p>La recepción de formato de solicitud de apoyo se realizará si incluyen los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oficio de solicitud del ciudadano (con firma de presidente como autorizado) (ANEXO 19).• Copia de credencial de elector (ANEXO 21)• Oficio de aprobación de presidencia (firmado por el secretario particular) (ANEXO 20)• Formato de requisición firmado y sellado por secretario particular. <p>Verificando los datos sean correctos (partida presupuestal correcto, lista de materiales sea coherente a las observaciones, listado de materiales con el mismo giro):</p> <p>¿Se recibe?</p> <p>Si:</p> <p>Se firmará y se sellara de recibido dando paso iniciar su trámite, el auxiliar verificará el tipo de material y entregará para funcionario que maneje el proveedor apto para surtir la petición.</p> <p>No:</p> <p>Se regresa la solicitud, marcando la razón el porqué de su rechazo, el secretaria particular realizará las modificaciones pertinentes y volverán a solicitar la recepción de requisición al área de adquisiciones.</p>	Auxiliar administrativo A



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	20 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	Revisión y análisis de la solicitud	Recibe la solicitud en base a los proveedores que maneja, realizará un presupuesto en base a la solicitud, además de una verificación de tiempo en que se entregó el material y evaluara el nivel de necesidad de la solicitud, pasando a su autorización de compra con el director.	Auxiliar administrativo B
5	Autorización de la solicitud	<p>Se verifica la información de la solicitud (ANEXO 1), analiza la solicitud en base al nivel de prioridad, programa, evento, proyecto. Tomando en cuenta el adeudo a proveedores y capacidad financiera de la institución. ¿Se autoriza?</p> <p>Si: Se firma de autorizado, indicando la cantidad y tipo de material autorizado, o especificará las modificaciones que se indiquen.</p> <p>No: Se especifica las razones del porque no se realiza la compra, o en su defecto se mantiene en proceso de espera.</p>	Director de adquisiciones
6	Solicitud de material con el proveedor	El personal hará la solicitud del material con el proveedor indicado por el director de adquisiciones, se adquirirán los insumos en base a la autorización, se dará proceso en el sistema SUINPAC se hará contacto con el ciudadano para el acuerdo de entrega del apoyo.	Auxiliar administrativo B
7	Entrega de material por el proveedor	El proveedor proporcionará el material para la entrega al auxiliar operativo, para su entrega al ciudadano.	Proveedor autorizado
8	Recepción de material	Recepción del material verificando cantidad, tipo, especificaciones y calidad a lo solicitado, firmando la recepción según el control del proveedor. Si hay factura se recibe la factura del proveedor, si no se cuenta con ella, queda en proceso de espera.	Auxiliar operativo
9	Entrega de material	Se realiza la entrega del material verificando que se haya cubierto lo autorizado al ciudadano el cual es fotografiado con lo solicitado (ANEXO 4) constando la entrega del apoyo.	Auxiliar operativo
10	Proceso de entrega en SUINPAC	Se realiza el proceso de entrega en sistema SUINPAC donde indicará la cantidad de materiales que fueron entregados, anexando las evidencias fotográficas. (ANEXO 5)	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	21 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
11	Soporte de la compra	<p>Se realiza el soporte de la compra en base a la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oficio de solicitud del ciudadano (con firma de presidente como autorizado) (ANEXO 19).• Copia de credencial de elector (ANEXO 21)• Oficio de aprobación de presidencia (firmado por el secretario particular) (ANEXO 20)• Formato de requisición firmado y sellado por secretario particular.• Factura de proveedor, con datos fiscales correctos. Entrega en físico (escaneado) (ANEXO 6)• Formato pdf de entrega del material con debidas evidencias gráficas (formato digital) (ANEXO 5). <p>Este se manejará en documentación digital, en proceso de adaptación).</p>	Auxiliar administrativo B
12	Proceso de cuenta por pagar	Realiza el proceso de cuenta por pagar en sistema SUINPAC rellenándose en base al área solicitante, proyecto y código contable con referencia a los 4000, arrojando un numero de póliza (ANEXO 7), pasando a subir el soporte en la misma póliza. Se entrega el paquete de varias adquisiciones para su creación de contra recibo de pago (ANEXO 8).	Auxiliar administrativo B
13	Elaboración de contrarecibo	<p>Recibirá el paquete de varias facturas de un proveedor y realizará el contra recibo (ANEXO 8) con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Numero de contra recibo más el año en curso.• Fecha de creación• Numero de póliza• Numero de factura• Dirección solicitante• Nombre fiscal del proveedor (entre paréntesis nombre fiscal o giro).• Monto de la factura.• Total de las facturas enlistadas en número y letra.• Firma del director de Adquisiciones de visto bueno.	Auxiliar administrativo C

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	22 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
14	Revisión del contrarecibo	Revisa el contra recibo (ANEXO 8) recién creado, en conjunto del soporte en físico para el visto bueno de la información que se programara a pago, verificando cantidades, materiales, soportes en sistema sean corrector, firmado de revisado. En caso de error, se devuelve para su corrección.	Auxiliar administrativo D
15	Revisión del soporte en físico	Revisa el soporte en físico, cantidades facturadas sean correctas a las cotizaciones, solicitudes, firmando el contra recibo (ANEXO 8) como visto bueno, en caso de encontrar detalles se verifica la información con el auxiliar administrativo B.	Director de adquisiciones
16	Elaborar concentrado de contrarecibos	Realiza un concentrado de contra recibos (ANEXO 8) para la entrega al área de tesorería, para su programación de pago, esta lista deberá contener: <ul style="list-style-type: none"> • Número de contra recibo • Pólizas del contra recibo • Nombre comercial del proveedor (giro y/o nombre comercial incluidos) • RFC del proveedor • Monto del contra recibo. • Monto total de los contra recibos enlistados. • Firma del director de adquisiciones. (las firmas del receptor de tesorería y del área de egresos se recabarán más adelante). 	Auxiliar administrativo C
17	Revisión del listado	Realiza la revisión del listado (ANEXO 10) indicando que los datos sean correctos, pasando a firma.	Auxiliar administrativo D
18	Revisión del gasto	El director verifica los datos del listado, el cual entregara a su revisión del gasto a presidencia. Los cuales darán el visto bueno del gasto.	Director de adquisiciones
19	Entrega de documentación a tesorería	La documentación se entrega al área de tesorería, explicando los gastos y detalles que llegasen a tener la documentación el día miércoles de la semana en curso.	Auxiliar administrativo C
20	Verificación de realización de pago	Verifica que se realicen los pagos, con la llegada de los SPEI que serán proporcionados, entregando a cada auxiliar los SPEI de su proveedor a cargo.	Auxiliar administrativo E
21	Informe al proveedor el pago realizado	Informa al proveedor el pago realizado, ingresando la nueva información en el estado de cuenta cuidando que no haya adeudos atrasados con proveedor.	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	23 de 57

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso de adquisición en base a anticipos a proveedor	CLAVE:	OFMADQ-06
OBJETIVO: Controlar y disminuir los gastos en los recursos materiales, según el grado de necesidad, evitando excedentes y priorizando áreas recaudadoras.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaboración de requisición	<p>El área solicitante realiza la programación de su presupuesto anual en base a sus actividades anuales, después de que cabildo aprueba este presupuesto, la dirección puede iniciar la solicitud de materiales.</p> <p>La dirección ingresa al sistema SUINPAC con su usuario y realiza el llenado de la requisición, se firma el formato y se entrega al área de adquisiciones (este proceso sufrirá modificaciones eliminando la entrega en físico).</p>	Área solicitante
2	Recepción de formato de solicitud	<p>Recepción de formato de solicitud (ANEXO 1), verificando los datos sean correctos (partida presupuestal correcto, lista de materiales sea coherente a las observaciones, listado de materiales con el mismo giro):</p> <p>¿Se recibe?</p>	Auxiliar administrativo A
		<p>Sí:</p> <p>Se firmará y se sellara de recibido dando paso iniciar su trámite, el auxiliar verificará el tipo de material y entregará para funcionario que maneje el proveedor apto para surtir la petición.</p> <p>No:</p> <p>Se regresa la solicitud, marcando la razón al área solicitante el porqué de su rechazo, el área realizará las modificaciones pertinentes y volverán a solicitar la recepción de requisición al área de adquisiciones.</p>	
3	Revisión y análisis de la solicitud	Recibe la solicitud en base a los proveedores que maneja, realizará un presupuesto en base a la solicitud, además de una verificación de tiempo en que se entregó el material y evaluara el nivel de necesidad de la solicitud, pasando a su autorización de compra con el director.	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	24 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	Autorización de solicitud	Se verifica la información de la solicitud (ANEXO 1), analiza la solicitud en base al nivel de prioridad, programa, evento, proyecto. Tomando en cuenta el adeudo a proveedores y capacidad financiera de la institución. ¿Se autoriza?	Director de adquisiciones
5		Si: Se firma de autorizado, indicando la cantidad y tipo de material autorizado, o especificara las modificaciones que se indiquen.	
6		No: Se especifica las razones del porque no se realiza la compra, o en su defecto se mantiene en proceso de espera.	
7	Solicitud de material con proveedor	El personal hará la solicitud del material con el proveedor indicado por el director de adquisiciones, se adquirirán los insumos en base a la autorización, se dará proceso en el sistema SUINPAC para que la dirección tenga el conocimiento (ANEXO 2).	Auxiliar administrativo B
8	Cotización para solicitud de pago	El proveedor por volumen de materiales, dificultad de adquisición o costo no puede realizar la entrega del material sin el pago previo, manda una cotización para su solicitud de pago (ANEXO 22).	Proveedor autorizado
9	Soporte de la cotización	Se realiza el soporte de la cotización (ANEXO 22) en base a la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none">• Formato de solicitud debidamente sellado y firmado por el director del área y el director de adquisiciones en caso de compras del área. (este documento se presenta en físico hasta su modificación del proceso). (escaneado) (ANEXO 1)• Cotización de proveedor, con datos fiscales correctos. Entrega en físico (escaneado) (ANEXO 6) (Este se manejará en documentación digital, en proceso de adaptación).	Auxiliar administrativo E



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	25 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
10	Elaboración de contrarecibo	<p>Se realizará contra recibo (ANEXO 23) con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Número de contra recibo más el año en curso.• Leyenda de “Anticipo a proveedor”• Fecha de creación• Dirección solicitante• Nombre fiscal del proveedor (entre paréntesis nombre fiscal o giro).• Monto de la factura.• Total de las facturas enlistadas en número y letra.• Firma del director de Adquisiciones de visto bueno.	Auxiliar administrativo C
11	Revisión de contrarecibo	Revisa el contra recibo (ANEXO 23) recién creado, en conjunto del soporte en físico para el visto bueno de la información que se programara a pago, verificando cantidades, cotización, requisición sean corrector, firmado de revisado. En caso de error, se devuelve para su corrección.	Auxiliar administrativo D
12	Revisa el soporte en físico	Revisa el soporte en físico, cantidades facturadas sean correctas a las cotizaciones, solicitudes, firmando el contra recibo (ANEXO 8) como visto bueno, en caso de encontrar detalles se verifica la información con el auxiliar administrativo B.	Director de adquisiciones
13	Elaboración de concentrado de contrarecibo	Realiza un concentrado de contra recibos (ANEXO 8) para la entrega al área de tesorería, para su programación de pago, esta lista deberá contener: <ul style="list-style-type: none">• Número de contra recibo• Pólizas del contra recibo• Nombre comercial del proveedor (giro y/o nombre comercial incluidos)• RFC del proveedor• Monto del contra recibo.• Monto total de los contra recibos enlistados.• Firma del director de adquisiciones. (las firmas del receptor de tesorería y del área de egresos se recabarán más adelante)	Auxiliar administrativo C
14	Revisión de listado	Realiza la revisión del listado (ANEXO 10) indicando que los datos sean correctos, pasando a firma.	Auxiliar administrativo D
15	Revisión del gasto	El director verifica los datos del listado, el cual entregara a su revisión del gasto a presidencia. Los cuales darán el visto bueno.	Director de adquisiciones



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	26 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
16	Entrega de documentación a tesorería	La documentación se entrega al área de tesorería, explicando los gastos y detalles que llegasen a tener la documentación el día miércoles de la semana en curso.	Auxiliar administrativo C
17	Verificación de realización de pagos	Verifica que se realicen los pagos, con la llegada de los SPEI que serán proporcionados, entregando a cada auxiliar los SPEI de su proveedor a cargo. Informará al proveedor que envió la cotización que el pago fue realizado quedando de acuerdo para la entrega del material.	Auxiliar administrativo E
18	Envío de material por el proveedor	El proveedor enviará el material en base a lo solicitado, dando evidencia de la entrega (ANEXO 4).	Proveedor autorizado
19	Verificación de material	Verifica la llegada del material a la dirección, inspeccionando la cantidad, calidad, tipo de material sea el correcto, lo cual se solicita la factura concluir el trámite.	Auxiliar administrativo E
20	Cuenta por pagar	Realizara la cuenta por pagar (ANEXO 7) para su enlace con el pago colocando el soporte correspondiente: <ul style="list-style-type: none">• Formato de solicitud debidamente sellado y firmado por el director del área y el director de adquisiciones en caso de compras del área. (este documento se presenta en físico hasta su modificación del proceso). (escaneado) (ANEXO 1)• Cotización proporcionada por el proveedor (ANEXO 22)• Factura de proveedor, con datos fiscales correctos. Entrega en físico (escaneado) (ANEXO 6)• Formato pdf de entrega del material con debidas evidencias gráficas (formato digital) (ANEXO 5).• <input type="checkbox"/> Este se manejará en documentación digital, en proceso de adaptación).	Auxiliar administrativo E
21	Integrar factura	Intregará la factura con el número de póliza (ANEXO 7) al área de Egresos para su enlace con el pago, donde le recibirán en el contra recibo del anticipo a proveedor (ANEXO 23).	Auxiliar administrativo C



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	27 de 57

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Proceso de trámite de pago a adquisiciones fuera de la dirección.

CLAVE:

OFMADQ-07

OBJETIVO: Controlar y disminuir los gastos en los recursos materiales, según el grado de necesidad, evitando excedentes y priorizando áreas recaudadoras.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaboración de requisición	<p>El área solicitante realiza la adquisición de un insumo, servicio o arrendamiento, el cual requiere se procese como pago a proveedor, por lo cual se ingresa al sistema SUINPAC con su usuario y realiza el llenado de la requisición, se firma el formato y se entrega al área de adquisiciones (este proceso sufrirá modificaciones eliminando la entrega en físico).</p>	Área solicitante
2	Recepción de formato de solicitud	<p>Recepción de formato de solicitud (ANEXO 1), verificando los datos sean correctos (partida presupuestal correcto, lista de materiales sea coherente a las observaciones, listado de materiales con el mismo giro), en este caso el área deberá entregar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formato de requisición firmado y sellado por el área solicitante (ANEXO 1).• Factura coincidente a la solicitud, los datos fiscales sean correctos (ANEXO 6).• Evidencia fotográfica de los materiales o el servicio presentado en la factura (ANEXO 4) (este se omitirá en arrendamientos mensuales de locales).• Copia de contrato en caso de ser un servicio (ANEXO 24).• Datos fiscales del proveedor. <p>¿Se recibe?</p> <p>Sí: Se firmará y se sellará de recibido dando paso iniciar su trámite, el auxiliar verificará la información sea correcta entregando a su revisión al director de adquisiciones.</p> <p>No: Se regresa la solicitud, marcando la razón al área solicitante el porqué de su rechazo, el área realizará las modificaciones pertinentes y volverán a solicitar la recepción de pago al área de adquisiciones.</p>	Auxiliar administrativo A



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	28 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
3	Verificación de documentación	Verificara la documentación, dando paso a su autorización de proceso de pago, en caso contrario enviara a la dirección el porqué de su rechazo.	Director de adquisiciones
4	Proceso de cuenta por pagar	Realiza el proceso de cuenta por pagar en sistema SUINPAC rellenándose en base al área solicitante, proyecto y código contable, arrojando un numero de póliza (ANEXO 7), pasando a subir el soporte en la misma póliza. Se entrega el paquete de para su creación de contra recibo de pago (ANEXO 8).	Auxiliar administrativo B
5	Elaboración de contrarecibo	Recibirá el paquete de varias facturas de un proveedor y realizará el contra recibo (ANEXO 8) con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">• Numero de contra recibo más el año en curso.• Fecha de creación• Numero de póliza• Numero de factura• Dirección solicitante• Nombre fiscal del proveedor (entre paréntesis nombre fiscal o giro).• Monto de la factura.• Total de las facturas enlistadas en número y letra.• Firma del director de Adquisiciones de visto bueno.	Auxiliar administrativo C
6	Revisión de contrarecibo	Revisa el contra recibo (ANEXO 8) recién creado, en conjunto del soporte en físico para el visto bueno de la información que se programara a pago, verificando cantidades, materiales, soportes en sistema sean corrector, firmado de revisado. En caso de error, se devuelve para su corrección.	Auxiliar administrativo D
7	Revisión del soporte en físico	Revisa el soporte en físico, cantidades facturadas sean correctas a las cotizaciones, solicitudes, firmando el contra recibo (ANEXO 8) como visto bueno, en caso de encontrar detalles se verifica la información con el auxiliar administrativo B.	Director de adquisiciones



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	29 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
8	Elaboración de concentrado de contrarecibos	Realiza un concentrado de contra recibos (ANEXO 8) para la entrega al área de tesorería, para su programación de pago, esta lista deberá contener: <ul style="list-style-type: none">• Número de contra recibo• Pólizas del contra recibo• Nombre comercial del proveedor (giro y/o nombre comercial incluidos)• RFC del proveedor• Monto del contra recibo.• Monto total de los contra recibos enlistados.• Firma del director de adquisiciones. (las firmas del receptor de tesorería y del área de egresos se recabarán más adelante).	Auxiliar administrativo C
9	Revisión de listado	Realiza la revisión del listado (ANEXO 10) indicando que los datos sean correctos, pasando a firma.	Auxiliar administrativo D
10	Revisión del gasto	El director verifica los datos del listado, el cual entregara a su revisión del gasto a presidencia. Los cuales darán el visto bueno del gasto.	Director de adquisiciones
11	Entrega de documentación a tesorería	La documentación se entrega al área de tesorería, explicando los gastos y detalles que llegasen a tener la documentación el día miércoles de la semana en curso.	Auxiliar administrativo C
12	Verificación de realización de pago	Verifica que se realicen los pagos, con la llegada de los SPEI que serán proporcionados, entregando a cada auxiliar los SPEI de su proveedor a cargo.	Auxiliar administrativo E
13	Informe al área solicitante de pago realizado	Informa al área solicitante el pago realizado, ingresando la nueva información en el estado de cuenta cuidando que no haya adeudos atrasados con proveedor.	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	30 de 57

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Proceso de adquisición de materiales de improvisto

CLAVE:

OFMADQ-08

OBJETIVO: Controlar y disminuir los gastos en los recursos Materiales, según el grado de necesidad, evitando excedentes y priorizando áreas recaudadoras.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de material imprevisto	El área solicitante obtiene un imprevisto, puede ser principalmente por algún desastre natural o alguna necesidad espontánea que no le permita realizar su solicitud en tiempo y forma por lo que deberá buscar la autorización de adquisición de material con el director del área de adquisiciones.	Área solicitante
2	Revisión y evaluación de la solicitud	<p>Evaluará el nivel de importancia y necesidad de la adquisición del material, para verificar si procede su adquisición por método imprevisto. ¿Se autoriza?</p> <p>Si: Se solicita el material con proveedor dando la autorización de surtir sin requisición por el momento.</p> <p>No: Se especifica las razones del porque no se realiza la compra, o en su defecto se mantiene en proceso de espera. El personal seguirá el proceso de la entrega del material con el proveedor, en espera de que la dirección realice la entrega de la requisición, para regular el procedimiento de adquisición.</p>	Director de adquisiciones
3	Proceso de entrega	El personal seguirá el proceso de la entrega del material con el proveedor, en espera de que la dirección realice la entrega de la requisición, para regular el procedimiento de adquisición.	Auxiliar administrativo B
4	Entrega de material por el proveedor	El proveedor entrega el material en función de la necesidad, puede ser entrega directa a la dirección solicitante por tiempos y área donde se ocupa, en estos casos el proveedor enviará evidencia fotográfica (ANEXO 3) al personal del departamento. O en caso contrario se entregará el material al departamento de adquisiciones.	Proveedor autorizado



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	31 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Recepción de material	Recepción del material verificando cantidad, tipo, especificaciones y calidad a lo solicitado, firmando la recepción según el control del proveedor. Si hay factura se recibe la factura del proveedor, si no se cuenta con ella, queda en proceso de espera.	Auxiliar operativo
6	Entrega de material	Se realiza la entrega del material verificando que se haya cubierto lo autorizado, en dado caso que la dirección requiera más iniciara el proceso de solicitud nuevamente. Se fotografía la entrega (ANEXO 4), solicitando a la dirección envié fotografías de su uso.	Auxiliar administrativo B
7	Envío de evidencia	El área solicitante manda evidencia del uso de los materiales del producto terminado o de la actividad en si (en caso de insumos menores como papelería y tóner se omiten por la cantidad y tiempo de uso) y enviará la requisición de material en el momento que tenga la oportunidad de completar el trámite.	Área solicitante
8	Proceso de entrega en SUINPAC	Se realiza el proceso de entrega en sistema SUINPAC donde indicara la cantidad de materiales que fueron entregados, anexando las evidencias fotográficas de las entregas. (ANEXO 5)	Auxiliar administrativo B
9	Soporte de la compra	<p>Se realiza el soporte de la compra en base a la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formato de solicitud debidamente sellado y firmado por el director del área y el director de adquisiciones en caso de compras del área. (este documento se presenta en físico hasta su modificación del proceso). (escaneado) (ANEXO 1)• Factura de proveedor, con datos fiscales correctos. Entrega en físico (escaneado) (ANEXO 6)• Formato pdf de entrega del material con debidas evidencias gráficas (formato digital) (ANEXO 5). <p>Este se manejará en documentación digital, en proceso de adaptación).</p>	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	32 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
10	Proceso de cuenta por pagar	Realiza el proceso de cuenta por pagar en sistema SUINPAC rellenándose en base al área solicitante, proyecto y código contable, arrojando un numero de póliza (ANEXO 7), pasando a subir el soporte en la misma póliza. Se entrega el paquete de varias adquisiciones para su creación de contra recibo de pago (ANEXO 8).	Auxiliar administrativo B
11	Elaboración de contra recibo	Recibirá el paquete de varias facturas de un proveedor y realizará el contra recibo (ANEXO 8) con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">• Numero de contra recibo más el año en curso.• Fecha de creación• Numero de póliza• Numero de factura• Dirección solicitante• Nombre fiscal del proveedor (entre paréntesis nombre fiscal o giro).• Monto de la factura.• Total de las facturas enlistadas en número y letra.• Firma del director de Adquisiciones de visto bueno.	Auxiliar administrativo C
12	Revisión de contra recibo	Revisa el contra recibo (ANEXO 8) recién creado, en conjunto del soporte en físico para el visto bueno de la información que se programara a pago, verificando cantidades, materiales, soportes en sistema sean corrector, firmado de revisado. En caso de error, se devuelve para su corrección.	Auxiliar administrativo D
13	Revisión del soporte en físico	Revisa el soporte en físico, cantidades facturadas sean correctas a las cotizaciones, solicitudes, firmando el contra recibo (ANEXO 8) como visto bueno, en caso de encontrar detalles se verifica la información con el auxiliar administrativo B.	Director de adquisiciones



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	33 de 57

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
14	Elaboración de concentrado de contra recibos	Realiza un concentrado de contra recibos (ANEXO 8) para la entrega al área de tesorería, para su programación de pago, esta lista deberá contener: <ul style="list-style-type: none">• Número de contra recibo• Pólizas del contra recibo• Nombre comercial del proveedor (giro y/o nombre comercial incluidos)• RFC del proveedor• Monto del contra recibo.• Monto total de los contra recibos enlistados.• Firma del director de adquisiciones. (las firmas del receptor de tesorería y del área de egresos se recabarán más adelante).	Auxiliar administrativo C
15	Revisión de listado	Realiza la revisión del listado (ANEXO 10) indicando que los datos sean correctos, pasando a firma.	Auxiliar administrativo D
16	Revisión del gasto	El director verifica los datos del listado, el cual entregara a su revisión del gasto a presidencia. Los cuales darán el visto bueno del gasto.	Director de adquisiciones
17	Entrega de documentación a tesorería	La documentación se entrega al área de tesorería, explicando los gastos y detalles que llegasen a tener la documentación el día miércoles de la semana en curso.	Auxiliar administrativo C
18	Verificación de realización del pago	Verifica que se realicen los pagos, con la llegada de los SPEI que serán proporcionados, entregando a cada auxiliar los SPEI de su proveedor cargo.	Auxiliar administrativo E
19	Informe al proveedor del pago realizado	Informa al proveedor el pago realizado, ingresando la nueva información en el estado de cuenta cuidando que no haya adeudos atrasados con proveedor.	Auxiliar administrativo B



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	34 de 57

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Proceso de actividades administrativas.

CLAVE:

OFMADQ-09

OBJETIVO: controlar y disminuirlas diferentes actividades administrativas, apegándonos al proceso de adquisiciones para lograr transparencia y eficacia al proceso, mantener el orden de las adquisiciones y estimular el trabajo.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de oficios	Recepción de oficios, dando su trámite informando al director acerca del contenido del mismo dando paso a la contestación adecuada.	Secretaria
2	Supervisión de proceso de adquisiciones	Supervisara el proceso de adquisiciones no sea truncado, de ser así verificará las posibles causas informando a la dirección para su pronta solución.	
3	Información a nuevos proveedores	Maneja la información a las empresas que requieran ser nuevos proveedores, dándole los requisitos de cómo se maneja el proceso de compra.	
4	Realizar informes	Realiza los informes de avances de las actividades, adeudos, y otra información necesarios.	
5	Realizar manual	Realizara los manuales de procedimientos del área de adquisiciones.	
6	Asistencia a reuniones	Asistencia a reuniones como representante del área de adquisiciones. Creando minutos donde proporcionara la información al director del área.	
7	Verificación control de bienes	Verificación y control de los bienes muebles dados de alta en la dirección verificando su estado, dando un reporte actualizado a lo real.	
8	Elaboración de plan de trabajo	Proporcionará el plan de trabajo del área de adquisiciones.	Director de adquisiciones
9	Autorización de adquisiciones imprevista	Dara las autorizaciones de las adquisiciones imprevistas, dando paso a que estas sigan el proceso de adquisición normal.	
10	Supervisión de adquisiciones de material	Supervisara las adquisiciones de materiales, refacciones y servicios solucionando los inconvenientes que puedan generarse en el proceso.	
11	Atención a reuniones	Atención a reuniones informativas de trabajo con finalidad de estar en tiempo y forma acerca de las necesidades de materiales en cada programa u operativo que se estén implementando.	Director de adquisiciones



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	35 de 57

ANEXO 1. REQUISICIÓN

ZIHUA
CIUDAD DE TODOS

Municipio de Zihuatanejo de Azueta Guerrero
Formato Adquisiciones y Servicios

Requerimiento: 1870
Fecha: 2019-06-07
Hora: 10:34:52

Área Administrativa: Dirección de Servicios Públicos Municipales
Ejercicio Fiscal: 2019
Fondo: Ingresos Propios (H)
Programa: Ingresos Propios
Proyecto: Limpieza de plazas y parques

Requerimiento

Nº	Categoría	Uso	Descripción del Uso	Categorización	Tipo	Esp.
1	08	Luz	Desagüe agua		Recursos Materiales	S-I-E-
2	08	Luz	Desbordamiento	ond	Recursos Materiales	S-I-E-

Observación: Para el lavado de plaza libertad de expresión.

Requerimientos al documento

1. El tiempo máximo para la atención de un requerimiento varía de 48 horas.
2. El presente documento tiene una validez de 3 días a partir de su emisión.
3.- Deberá conservar firma electrónica del solicitante.
4.- Verifica requisitos en la descripción y características del bien o servicio solicitado.
5.- Andar en observancia la información requerida para una mejor atendencia.
6.- Observar disponibilidad por disponibilidad, proyecto y por bien o servicio.
7.- Este documento deberá ser presentado de forma electrónica.

RECIBIDO
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

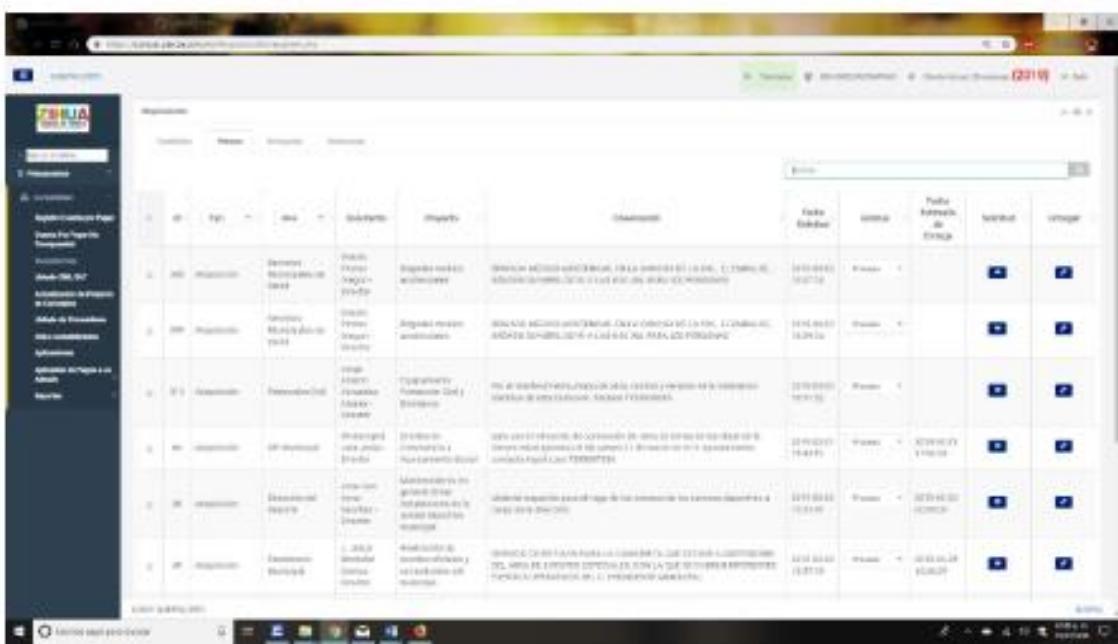
Personaje que Solicitud
David Landa Bravo
Director
Dirección de Servicios Públicos Municipales
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	36 de 57

ANEXO 2. PROCESO EN SUINPAC



La captura de pantalla muestra la interfaz web del sistema SUINPAC. En el lado izquierdo, hay un menú vertical con opciones como 'Iniciar Sesión', 'Nuevo Proyecto', 'Nuevo Proyecto Temporal', 'Adquisiciones', 'Adm-010-SAT', 'Administración de Proyectos en Contrato', 'GADAS de Evaluaciones', 'GADAS de Comprobaciones', 'Aplicaciones', 'Aplicaciones del Pago de las Adquisiciones' y 'Mantenimiento'. La parte central es una tabla que listan las adquisiciones registradas:

ID	Eje	Área	Subárea	Tipo de adquisición	Descripción	Fecha Estimada	Estado	Folio Interno de Trámite	Servicio	Otorgar
1	001	Adquisiciones	Proyecto	Adquisición de bienes y servicios	SEGUIMIENTO ALIMENTACIONAL DE LA COMUNIDAD EN LA ZONA COTUMACAO, ESTADO DE MEXICO.	2019-06-01 10:00:00	Procesar	✓	✓	✓
2	002	Adquisiciones	Proyecto	Adquisición de bienes y servicios	SEGUIMIENTO ALIMENTACIONAL DE LA COMUNIDAD EN LA ZONA COTUMACAO, ESTADO DE MEXICO.	2019-06-01 10:00:00	Procesar	✓	✓	✓
3	011	Adquisiciones	Proyecto/Contrato	Adquisiciones Proyectos, Contratos y Subcontratos	RECIBO DE INGRESOS Y EXPENDITOS DE LOS RECURSOS PRESTADOS POR LA GESTIÓN DE ESTA COMUNIDAD. NUEVA FONDO.	2019-06-01 10:00:00	Procesar	✓	✓	✓
4	012	Adquisiciones	Contrato	Adquisiciones Proyectos, Contratos y Subcontratos	RECIBO DE INGRESOS Y EXPENDITOS DE LOS RECURSOS PRESTADOS POR LA GESTIÓN DE ESTA COMUNIDAD. NUEVA FONDO.	2019-06-01 10:00:00	Procesar	✓	✓	✓
5	013	Adquisiciones	Contrato	Adquisiciones Proyectos, Contratos y Subcontratos	RECIBO DE INGRESOS Y EXPENDITOS DE LOS RECURSOS PRESTADOS POR LA GESTIÓN DE ESTA COMUNIDAD. NUEVA FONDO.	2019-06-01 10:00:00	Procesar	✓	✓	✓
6	014	Adquisiciones	Contrato	Adquisiciones Proyectos, Contratos y Subcontratos	RECIBO DE INGRESOS Y EXPENDITOS DE LOS RECURSOS PRESTADOS POR LA GESTIÓN DE ESTA COMUNIDAD. NUEVA FONDO.	2019-06-01 10:00:00	Procesar	✓	✓	✓
7	015	Adquisiciones	Contrato	Adquisiciones Proyectos, Contratos y Subcontratos	RECIBO DE INGRESOS Y EXPENDITOS DE LOS RECURSOS PRESTADOS POR LA GESTIÓN DE ESTA COMUNIDAD. NUEVA FONDO.	2019-06-01 10:00:00	Procesar	✓	✓	✓

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	37 de 57

ANEXO 3. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	38 de 57

ANEXO 4. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA ENTREGA





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	39 de 57

ANEXO 5. ENTREGA DE MATERIAL EN SUINPAC.

The screenshot shows a computer screen displaying the SUINPAC system. The main window title is "Entrega de Bienes o Servicios". The header includes the logo "ZIHUA CIUDAD DE TODOS" and the date "Resolución: 34 Fecha: 2019-07-15 Hora: 10:00:00". Below the header, there is a section titled "Área: Oficina de Recursos Humanos" with several dropdown menus. A table titled "Bienes o Servicios Entregados" lists one item: "1 Unidad de Papel reciclado". At the bottom of the page, there is a section titled "Observaciones" containing a list of five items, and a footer with the text "Entregó: Secretaria Permanente Sistema Recaudación Dirección de Adquisiciones".



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	40 de 57

ANEXO 6. FACTURA DEL PROVEEDOR.

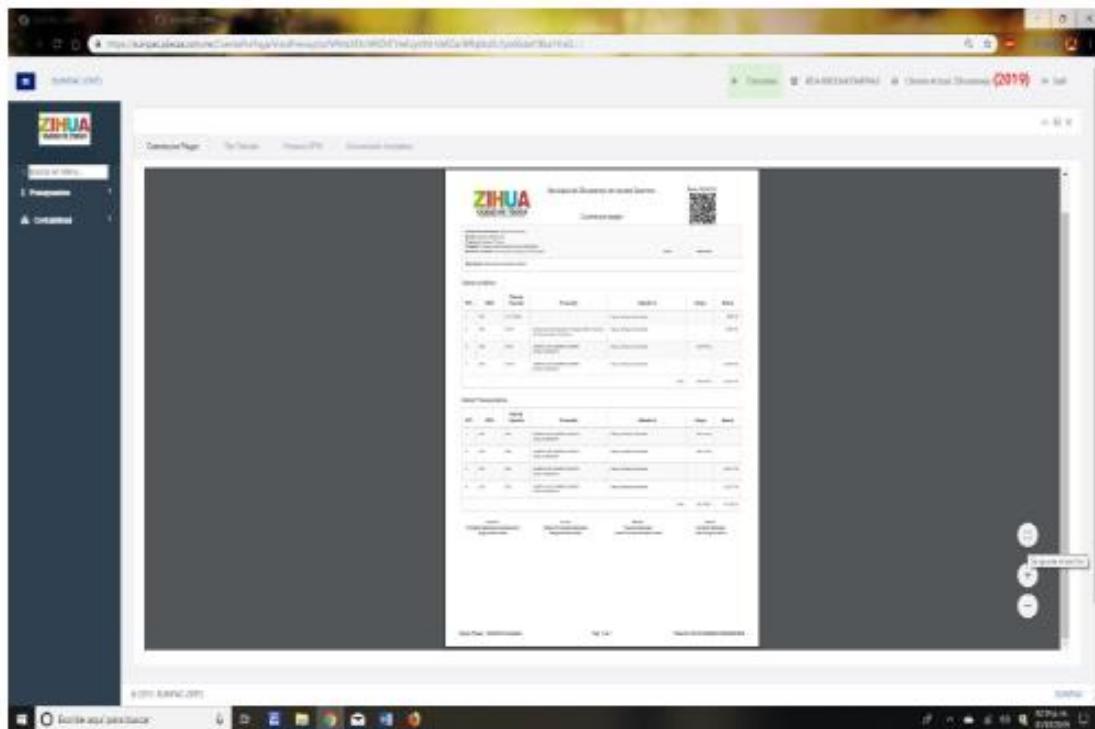


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	41 de 57

ANEXO 7. FORMATO DE CUENTA POR PAGAR.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	42 de 57

ANEXO 8. CONTRARECIBO



FECHA: martes, 15 de enero de 2019

CONTRARECIBO

043-2019

LIC. LISSETH GUTIÉRREZ SOLÍS

TESORERO MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO DE ZIHUATANEJO, GUERRERO.

PRESENTE:

Por medio de la presente hago entrega de solicitudes de pago cargadas al sistema SUINPAC con el debido soporte pdf (solicitud de material por la dirección, factura de la adquisición, tiráctica fotográfica) para que se realice su programación de pago.

NO. POLIZA	FACTURA	SOLICITANTE	PROVEEDOR	MONTO
1000011	55996	DEPARTAMENTO PÚBLICO		\$4,566.00
1000012	552186	DEPARTAMENTO PÚBLICO		\$6,064.00
1000013	32850	DEPARTAMENTO PÚBLICO		\$242.00
FONDO:				
TOTAL	JUNIO DE EJERCICIO 2019 Y UN PESO 00/100 M.N.			\$11,561.00

Nota: Este documento es de control interno del proveedor. Los pagos serán realizados en base al sistema SUINPAC.

10/01/2019
Roberto
Lisbeth
Gutiérrez

Sello
recibido



Lic. Roberto Antonio Castañeda Ventura
Dirección de Adquisiciones

ZIHUA
CIUDAD DE TODOS

Teléfonos

Av. Paseo Zihuatanejo Poniente 21 Col. La Deportiva Zihuatanejo, 40680 Zihuatanejo, Gro. 55 5 07 00 55 4 20 81



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	43 de 57

ANEXO 9. SOLICITUD DE ACTIVO.

Municipio de Zihuatanejo de Azueta Guerrero
ZIHUA
CUIDAD DE TODOS

Formato Adquisiciones y Servicios

Requisición: 1589
Fecha: 2019-05-23
Hora: 10:14:47

Área Administrativa: Registro Civil
Ejercicio Fiscal: 2019
Fondo: Ingresos Propios (H)
Programa: Ingresos Propios
Proyecto: Registros e Identificación de la Población

Requerimiento

Nº	Cantidad	UM	Descripción del bien	Características	Tipo	Otro
1	1	Piezas	equipo de cómputo	laptop	Activo fijo	S-1-E

Observación: equipo de cómputo para realizar escritos oficiales, y trabajo en brigadas médicas y de la coordinación.

Requerimientos al documento

1.- El tiempo máximo para la atención de un requerimiento será de 48 horas.
2.- El presente documento tendrá una validez de 3 días a partir de su emisión.
3.- Deberá contener firma electrónica del solicitante.
4.- Ser muy específico en la descripción y características del bien o servicio solicitado.
5.- Anotar en observaciones la información requerida para una mejor revisión.
6.- Deberá presentarse original por procedencia, preferido a por correo o servicio.
7.- Este documento deberá ser presentado en forma electrónica.

Personas que Solicitan:

Francisco Gómez Pérez
PRESIDENTE MUNICIPAL
P. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ZIHUATANEJO DE AZUETA, GUERRERO, MEXICO
Director
Registro Civil

Sello oficial

Sello de recibido

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	44 de 57

ANEXO 10. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DEL ACTIVO





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	45 de 57

ANEXO 11. FORMATO DE RESGUARDO.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	46 de 57

ANEXO 12. FACTURA DE UN ACTIVO

Logo de la empresa



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	47 de 57

ANEXO 13. REQUISICIÓN DE SERVICIO.

ZIHUA
CUIDAD DE TODOS

Municipio de Zihuatanejo de Azueta Quintana
Proyecto Adquisiciones y Bienes

Requerimiento : 2144
Fecha: 2019-09-19
Hasta: 60/09/2019

Asunto Adquisiciones:
Ejercicio Fiscal:
Fondo:
Programa:
Proyecto:

Asociación de Universitarios
2019
Ingresos Propios BB
Ingresos Propios
Festivales del Olímpico de México

Sello de
recibido

Requerimiento

ID	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Observaciones	Estado	Ult.	Ult.
1	01 Servicio	1000.00	UNIDAD	100.0000	Requerido	2019-09-19	2019-09-19
2	02 Equipo	1000.00	UNIDAD	100.0000	Requerido	2019-09-19	2019-09-19
3	03 Servicio	1000.00	UNIDAD	100.0000	Requerido	2019-09-19	2019-09-19

Observación: ENVIAZ AL DIAZ GUAZO OFICINAS DE LA CDO. PIRM. LEYES DE HIGIENA DE SAN JOSÉ ECATAPA, PIMA, EL DIA 25 DE JUNIO DEL 2019, A LAS 8:00 DE LA MAÑANA

Requerimientos de Adquisición

1. El personal de adquisiciones se encargue de la elaboración de los requerimientos de compra dentro de su área.
2. El personal de adquisiciones y su superior jerárquico revisan el requerimiento.
3. Se hace constar la revisión realizada en el requerimiento.
4. Se envía al director de finanzas y contabilidad del fondo correspondiente.
5. Al día siguiente el director de finanzas y contabilidad revisa el requerimiento.
6. Se hace constar la revisión realizada en el requerimiento.
7. Una vez revisado el requerimiento se envía al director de finanzas y contabilidad.

Por favor que Señala
y suscriba el documento
Miguel Angel Diaz Sanchez
DIAZ GUAZO OFICINA DE LA CDO.
DIRECCION DE ADQUISICIONES

[Signature]

Foto: 1 de 1

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	48 de 57

ANEXO 14. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DEL SERVICIO.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	49 de 57

ANEXO 15. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DEL EVENTO.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	50 de 57

ANEXO 16. ENTREGA DEL SERVICIO SUINPAC.

ZIHUA
CIUDAD DE TODOS

Municipio de Zihuatanejo de Azueta. Gobierno
Formato de Adquisiciones y Servicios

Regulación: 71
Fecha: 2019-03-22
Hora: 08:09:38

Área: DIF Municipal
Ejercicio Fiscal: 2019
Fondo: Ingresos Propios (IP)
Programa: Programa de Desarrollo Integral de la Familia
Proyecto: Eventos de Comercio y Acondicionamiento Social

Bienes o Servicios Entregados

Descripción	Permitido	Unidad	Descripción del bien	Entrega	Estado
100	100	7000	1000	2019-03-22 08:09:38	1000000 100-00-000

Observaciones:

Requerimientos al Entregante

1.- El tiempo límite para la entrega de un requerimiento es de 48 horas.
2.- El requerimiento tiene que ser firmado por el Director o quien lo autorice.
3.- Debe presentar tarjeta de identificación.
4.- Debe tener especificada la descripción y los datos de la persona que lo recibe.
5.- Anexar el requerimiento su documentación requerida para una mejor resolución.
6.- Debe presentar licencia de despacho, trámite y comprobante.
7.- Solo se entregarán bienes con excepción de herramientas.

Entrega

Grecia Benítez Cárdenas Martínez
Secretaria
Dirección de Adquisiciones

Siglo Pausi - SEDIFPRO Digital

Pág. 1 de 1



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	51 de 57

ANEXO 17. SOLICITUD DE REFACCIONES.

ZIHUA
Ciudad de Todos

Municipio de Zihuatanejo de Azueta Guerrero
Término de Constitución y Montaña

Reportador: 2483
Fecha: 2018-09-25
Hora: 08:08:07

Autor Administrativo: Dirección de Hacienda Pública Municipal
Número Fiscal: 2619
Fondo: Impresos Propios (0)
Programa: Impresos Propios
Proyecto: Alimentación de reportes financieros en el sistema

Hora: 08:08:07
Modo: Automático
Serie: 24988AARFH-17942
Última: 07/04

Requerimiento

ID	Detalle	UM	Descripción del bien	Categoría	Tipo	Estado
1	1	Pesa	Vehículo agrícola	vehículo	Refaccionar	2-9-0
2	4	Pesa	Reporte caja	vehículo	Refaccionar	2-9-0
3	1	Pesa	Mano de obra	equipo	Refaccionar	2-9-0
4	1	Pesa	Mano de obra	costo	Refaccionar	2-9-0

Observación: Para las refacciones correspondientes al requerimiento de adiciones e cambios, limpia y recambio.

Requerimiento del documento

1. El menor número para la ejecución de un requerimiento es de 100.
2. Existe una descripción clara y precisa de todos los datos de la solicitud.
3. Se mencionan todos los datos de los bienes.
4. Se mencionan los datos de los proveedores que realizan las refacciones.
5. Se incluye el nombre del proveedor que realiza las refacciones.
6. Se incluye el nombre del proveedor que realiza las refacciones.
7. Los documentos deben estar en su formato original.

Por medio de la Declaración de Responsabilidad, el Director, declara que el documento que se adjunta, es correcto y preciso.

Nombre: *Guillermo Mireles*
Cargo: Director
Firma: *Guillermo Mireles*
Folio: 100

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	52 de 57

ANEXO 18. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE REFACCIONES.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	53 de 57

ANEXO 19. OFICIO DE SOLICITUD DEL CIUDADANO.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	54 de 57

ANEXO 20. OFICIO DE PRESIDENCIA AUTORIZADO.



Dirección

Nro. Oficio: 17/0188/3/2019

Zihuatanejo, Gro., el 28 de junio de 2018.

Director de adquisiciones

Por instrucciones del Lic. Jorge Sánchez Allec, Presidente Municipal, me permitió enviarle el oficio que hace llegar al Prof. Julio Cesar Testa Villegas, Director de la Esc. Prim. Águila que Cae, en el que se autoriza:

- Dos cubetas de pintura color azul
- Dos cubetas de pintura color roja
- Una cubeta de pintura blanca

Para pintar la cancha de basquetbol y la barda perimetral de la institución. [Autorizado].

Si en otro particular, hago propicia la oportunidad para resueltelo muy cordialmente.

ATENTAMENTE

Dirección

Ayuntamiento de Zihuatanejo, Periférico 21
Lázaro Cárdenas
Zihuatanejo Guerrero 46300

Sello de
recibido





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	55 de 57

ANEXO 22. COTIZACIÓN DEL PROVEEDOR.



ANEXO 23. CONTRARECIBO DE ANTICIPO A PROVEEDOR.

Zihuatanejo De Guerrero		ENTRADA #:																				
		167-2019																				
FECHA: Jueves, 22 de marzo de 2018																						
LIC. LIMBERT GUTIÉRREZ SOLÍS TEGÁNIMO MUNICIPAL H. AYUNTAMIENTO DE ZIHUATANEJO, GUERRERO PRESENTE:																						
<p>Permitirme de la presentación la figura en donde de solicitudes de pago correspondiente al sistema SIS-MPAZ con el motivo de cobro por la solicitud de matrícula al piso de la escuela, nombre de la adeptoza, atención fotografía) para que se realice la programación de pago.</p>																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>RECIBIDOR</th> <th>PROVISOR</th> <th>MONTO (\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IMPORTE PAGADO</td> <td>SACARIO RIVERA</td> <td>RECIBO DE PAGO / PAGO RECIBO DE PAGO / PAGO</td> <td>00.00 (\$)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>RECIBO DE PAGO / PAGO</td> <td>00.00 (\$)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>RECIBO DE PAGO / PAGO</td> <td>00.00 (\$)</td> </tr> <tr> <td>TOTAL:</td> <td>ZIHUATANEJO DE GUERRERO, GUERRERO, MEXICO</td> <td></td> <td>34,395.00</td> </tr> </tbody> </table>			DETALLE	RECIBIDOR	PROVISOR	MONTO (\$)	IMPORTE PAGADO	SACARIO RIVERA	RECIBO DE PAGO / PAGO RECIBO DE PAGO / PAGO	00.00 (\$)			RECIBO DE PAGO / PAGO	00.00 (\$)			RECIBO DE PAGO / PAGO	00.00 (\$)	TOTAL:	ZIHUATANEJO DE GUERRERO, GUERRERO, MEXICO		34,395.00
DETALLE	RECIBIDOR	PROVISOR	MONTO (\$)																			
IMPORTE PAGADO	SACARIO RIVERA	RECIBO DE PAGO / PAGO RECIBO DE PAGO / PAGO	00.00 (\$)																			
		RECIBO DE PAGO / PAGO	00.00 (\$)																			
		RECIBO DE PAGO / PAGO	00.00 (\$)																			
TOTAL:	ZIHUATANEJO DE GUERRERO, GUERRERO, MEXICO		34,395.00																			
Baja la documentación a la autoridad competente de acuerdo a lo establecido en la legislación correspondiente y en la normatividad.																						

Sello de recibido





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-275	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	57 de 57

ANEXO 24. CONTRATO DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS.



ANSWER

- 3. Blue Flag no es de los programas desarrollados por la administración gubernamental internacional destinados a monitorear las técnicas de control y manejo en el tráfico de armas de fuego. Sin embargo, su presentación se extiende a 10 países miembros del tratado bajo el objetivo principal de establecer una estrategia de manejo armas y las personas que las usan en el uso ético de las armas. Blue Flag, Eric Schlosser, *Gun Control, Lawlessness, And Violence: Why Resources Don't Endanger Us*.
 - 4. Diferencias entre Blue Flag Distintivo a las leyes y normas establecidas que han establecido la restricción de armas nacionales en materiales de información (Educación Antiviolencia), Código de Armas, legislación ambiental, y seguridad y defensa.
 - 5. Blue Flag opera con protocolos estandarizados y un estricto proceso de verificación, verificando la legislación y niveles nacionales en los servicios, lo que permite establecer a la fecha un acuerdo mundial de 100 países sobre armamento y difusión en 10 años.
 - 6. Desde el año 2000, Blue Flag ha operado un sistema, estableciendo la Federación para Desarmamiento (FD) y creando la web en el año, "FDI Webcast" (en la mayoría FDI, no responsables de la publicación de contenido). La Federación es el organismo que evalúa todos los acciones relacionadas con el Programa Blue Flag y realiza el compromiso de los países que tienen el tratado interno o la legislación integralizada. La Unión Europea también tiene la Federación.

www.wiley.com

Este ítem es destinado para ser un medio más eficaz de actualización al usuario en AV. PÁGINA DE ZONAS Y ÁREAS DE INVESTIGACIÓN DE C.P. ALMENDRA, LA DEPORTIVA, TEL. 0644-700-0000, D.F. ALMENDRA 11,666-666-6666, MEXICO.

© 2010 by the author



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-424	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 3

SERVICIOS GENERALES

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
C. Orlando Pineda Vázquez Director de Servicios Generales	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-424	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 3

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Mantenimiento y conservación

CLAVE:

SG-01

OBJETIVO: Mantener las instalaciones del H. Ayuntamiento en óptimas condiciones.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de servicio	Notifica vía telefónica o de manera verbal a la dirección de Servicios Generales, el servicio que requiera, de mobiliario, eléctrico, plomería o de aires acondicionados, para que se realice el mantenimiento correspondiente. (Correctivo o Preventivo).	Área solicitante
2	Recepción de solicitudes	Recibe las solicitudes de servicio, elabora "Orden de Trabajo" e informa al Director o Supervisor de área para que asigne al operador o técnico de mantenimiento.	Secretaria
3	Asignación de orden de trabajo	Asigna "Orden de Trabajo", revisa bodega de materiales y herramientas para facilitar al operador o técnico de mantenimiento, las herramientas para realizar su trabajo.	Director
4	Se ejecuta orden de trabajo Si se cuenta con lo necesario	Acude al área solicitante, para realizar la orden de trabajo. Cuenta con la herramienta o material: <ul style="list-style-type: none">• Si Lleva a cabo la orden de trabajo solicitada e informa al supervisor para que constante la realización de dicho trabajo.• No Informa al director o supervisor, de la falta de material.	Técnico de mantenimiento
5	Se solicita el material necesario	De no existir el material necesario, para realizar el mantenimiento correctivo o preventivo, solicita a la secretaría del área hacer un F.U.A. en original y una copia de acuerdo a lo establecido por la Dirección de Adquisiciones.	Director o supervisor
6	Supervisión del trabajo realizado	Verifican y supervisan que la orden de trabajo se haya realizado correctamente.	Director o supervisor
7	Mantener todo el material necesario para limpieza	Realizar inventario de material de limpieza, solicita a la secretaría del área hacer un F.U.A. en original y copia de acuerdo a lo establecido por la Dirección de Adquisiciones.	Intendencia



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIOS GENERALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-424	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 3

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
8	Entregar el material necesario a cada intendente	Entrega de manera semanal los productos de limpieza a cada intendente.	Intendencia
9	Asignación de áreas de trabajo	Asignan el área que debe atender cada una de las personas de limpieza, en caso de ausencia o incapacidad determinan quienes y como cubrirán los espacios fijados.	Director
10	Limpieza general	Realiza la limpieza general de oficinas y baños del edificio, (barrer, trapear, sacudir y sacar la basura para trasladarla al área de contenedores).	Intendencia
11	Recorridos de vigilancia en las áreas	Hacer una segunda ronda en las áreas, para retirar la basura que se acumule en el transcurso del día y acude a los llamados que soliciten las oficinas para realizar limpieza por alguna circunstancia inesperada.	Intendencia
12	Supervisar las áreas	Lleva a cabo recorridos diarios por todas las áreas y verifica que el aseo se haya realizado de forma correcta.	Supervisor
13	Verificar los trabajos de mantenimiento y limpieza	Realiza recorridos de manera semanal para constatar el correcto desempeño del personal de limpieza en las oficinas, así como también en los baños y pasillos del edificio.	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PARQUE VEHICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-296	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 7

DIRECCIÓN DE PARQUE VEHICULAR

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
C. Ángel Sánchez Rodríguez Director de Parque Vehicular	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PARQUE VEHICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-296	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 7

PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE PARQUE VEHICULAR

No.	PROCEDIMIENTO	CLAVE	PAGINAS
1	Reparación de Vehículos a Diésel con Fallas Mecánicas.	DPV - 01	3
2	Reparación de Vehículos a gasolina con Fallas mecánicas	DPV - 02	4
3	Reparación de Vehículos a Diésel con Fallas Eléctricas	DPV - 03	5
4	Reparación de Vehículos a gasolina con Fallas Eléctricas.	DPV - 04	6
5	Elaboración de reporte	DPV - 04	7



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PARQUE VEHICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-296	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reparación de Vehículos a Diésel con Fallas Mecánicas.	CLAVE:	DPV - 01
OBJETIVO: Dar pronta atención a los requerimientos de reparación de fallas Mecánicas a vehículos a diésel.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de Solicitud de Servicio	Las diferentes unidades con que cuenta el ayuntamiento, realizan la solicitud de servicio, según las posibles fallas Mecánicas de los vehículos a diésel.	Director de Parque Vehicular
2	Autorización de Reparación	En el área de Reparaciones de fallas Mecánicas a vehículos a Diésel, se realiza la unidad para su valoración e identificación de fallas. Desde esta área se autoriza la reparación.	Jefe de Área de Mecánica Diésel
3	Reparación de las fallas	Por medio del dictamen emitido por el jefe de mecánica diésel, se inician las reparaciones localizadas o diagnosticadas, identificando además, otras fallas Eléctricas que pudieran presentar las unidades en reparación (acciones Preventivas)	Mecánicos y ayudantes Diésel
4	Solicitud de piezas y refacciones	Una vez verificadas las fallas Mecánicas, si es necesario solicitar piezas o refacciones, se realiza el requerimiento al encargado de compras, para la realización de su pedido.	Encargado de compras
5	Resguardo de materiales y refacciones	Cada vez que se realice una solicitud de materiales o refacciones Mecánicas, en caso de llevar en exceso o que se requiera resguardo de refacciones, se realizará una entrada al almacén, para cuidar el aprovechamiento de dichos materiales o refacciones	Encargado de Almacén
6	Requerimientos especiales de Soldadura, pintura y Hojalatería	En caso de la operación habitual de los vehículos diésel o en caso de algún siniestro menor, se puede requerir trabajos de Herrería, Pintura u hojalatería, por lo que se deberá de avisar al director del Parque Vehicular para su autorización y reparación necesaria.	Soldador, Pintor y ayudante y hojalatero
7	Entrega de vehículos	Verifica el trabajo realizado, autoriza y procede a entregar el vehículo al área correspondiente	Director de Parque Vehicular



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PARQUE VEHICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-296	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reparación de Vehículos a gasolina con Fallas mecánicas	CLAVE:	DPV – 02
OBJETIVO: Dar pronta atención a los requerimientos de reparación de fallas mecánicas a vehículos a gasolina.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de Solicitud de Servicio	Las diferentes unidades con que cuenta el ayuntamiento, realizan la solicitud de servicio, según las posibles fallas de los vehículos a gasolina.	Director de Parque Vehicular
2	Autorización de Reparación	En el área de Reparaciones de fallas mecánicas a gasolina, se realiza la unidad para su valoración e identificación de fallas. Desde esta área se autoriza la reparación.	Jefe de Área de Mecánica Gasolina
3	Reparación de las fallas	Por medio del dictamen emitido por el jefe de mecánica gasolina, se inician las reparaciones localizadas o diagnosticadas, identificando además, otras fallas que pudieran presentar las unidades en reparación (acciones Preventivas)	Mecánicos y ayudantes Gasolina
4	Solicitud de piezas y refacciones	Una vez verificadas las fallas, si es necesario solicitar piezas o refacciones, se realiza el requerimiento al encargado de compras, para la realización de su pedido.	Encargado de compras
5	Resguardo de materiales y refacciones	Cada vez que se realice una solicitud de materiales o refacciones Eléctricas, en caso de llevar en exceso o que se requiera resguardo de refacciones, se realizará una entrada al almacén, para cuidar el aprovechamiento de dichos materiales o refacciones	Encargado de Almacén
6	Requerimientos especiales de Soldadura, pintura y Hojalatería	En caso de la operación habitual de los vehículos a gasolina o en caso de algún siniestro menor, se puede requerir trabajos de Herrería, Pintura u hojalatería, por lo que se deberá de avisar al director del Parque Vehicular para su autorización y reparación necesaria.	Soldador, Pintor y ayudante y hojalatero
7	Entrega de vehículos	Verifica el trabajo realizado, autoriza y procede a entregar el vehículo al área correspondiente	Director de Parque Vehicular



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PARQUE VEHICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-296	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reparación de Vehículos a Diésel con Fallas Eléctricas	CLAVE:	DPV – 03
OBJETIVO: Dar pronta atención a los requerimientos de reparación de fallas Eléctricas a vehículos a diésel.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de Solicitud de Servicio	Las diferentes unidades con que cuenta el ayuntamiento, realizan la solicitud de servicio, según las posibles fallas Eléctricas de los vehículos a diésel.	Director de Parque Vehicular
2	Autorización de Reparación	En el área de Reparaciones de fallas Eléctricas a vehículos a Diésel, se realiza la unidad para su valoración e identificación de fallas. Desde esta área se autoriza la reparación.	Jefe de Área de Mecánica Diésel
3	Reparación de las fallas	Por medio del dictamen emitido por el jefe de mecánica diésel, se inician las reparaciones Eléctricas localizadas o diagnosticadas, identificando además, otras fallas Eléctricas que pudieran presentar las unidades en reparación (acciones Preventivas)	Mecánicos y ayudantes Diésel
4	Solicitud de piezas y refacciones	Una vez verificadas las fallas Eléctricas, si es necesario solicitar piezas o refacciones, se realiza el requerimiento al encargado de compras, para la realización de su pedido.	Encargado de compras
5	Resguardo de materiales y refacciones	Cada vez que se realice una solicitud de materiales o refacciones Eléctricas, en caso de llevar en exceso o que se requiera resguardo de refacciones, se realizará una entrada al almacén, para cuidar el aprovechamiento de dichos materiales o refacciones	Encargado de Almacén
6	Requerimientos especiales de Soldadura, pintura y Hojalatería	En caso de la operación habitual de los vehículos diésel o en caso de algún siniestro menor, se puede requerir trabajos de Herrería, Pintura u hojalatería, por lo que se deberá de avisar al director del Parque Vehicular para su autorización y reparación necesaria.	Soldador, Pintor y ayudante y hojalatero
7	Entrega de vehículos	Verifica el trabajo realizado, autoriza y procede a entregar el vehículo al área correspondiente	Director de Parque Vehicular



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PARQUE VEHICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-296	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reparación de Vehículos a gasolina con Fallas Eléctricas.	CLAVE:	DPV – 04
OBJETIVO: Dar pronta atención a los requerimientos de reparación de fallas Eléctricas a vehículos a gasolina.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de Solicitud de Servicio	Las diferentes unidades con que cuenta el ayuntamiento, realizan la solicitud de servicio, según las posibles fallas Eléctricas de los vehículos a gasolina.	Director de Parque Vehicular
2	Autorización de Reparación	En el área de Reparaciones de fallas Eléctricas a Vehículos a gasolina, se realiza la unidad para su valoración e identificación de fallas. Desde esta área se autoriza la reparación.	Jefe de Área de Mecánica Gasolina
3	Reparación de las fallas	Por medio del dictamen emitido por el jefe de mecánica gasolina, se inician las reparaciones Eléctricas localizadas o diagnosticadas, identificando además, otras fallas Eléctricas que pudieran presentar las unidades en reparación (acciones Preventivas)	Mecánicos y ayudantes Gasolina
4	Solicitud de piezas y refacciones	Una vez verificadas las fallas, si es necesario solicitar piezas o refacciones, se realiza el requerimiento al encargado de compras, para la realización de su pedido.	Encargado de compras
5	Resguardo de materiales y refacciones	Cada vez que se realice una solicitud de materiales o refacciones, en caso de llevar en exceso o que se requiera resguardo de refacciones, se realizará una entrada al almacén, para cuidar el aprovechamiento de dichos materiales o refacciones	Encargado de Almacén
7	Entrega de vehículos	Verifica el trabajo realizado, autoriza y procede a entregar el vehículo al área correspondiente	Director de Parque Vehicular



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PARQUE VEHICULAR

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-296	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración de reporte

CLAVE:

DPV – 05

OBJETIVO: Mantener informado a las áreas correspondientes de las actividades que se llevan a cabo en la Dirección.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe solicitud	Recibe la solicitud para los reportes que soliciten las áreas de planeación, tesorería o transparencia	Director de Parque Vehicular
2	Elaboración de reporte	Elabora los reportes y/o informes solicitados por las áreas correspondientes.	Director de Parque Vehicular
3	Entrega información de	Se hace entrega de los informes correspondientes a las áreas solicitantes.	Director de Parque Vehicular



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-293	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 7

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Alejandra Rivera Niño Directora de Recursos Humanos	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-293	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Movimientos de personal

CLAVE:

RH-001

OBJETIVO: Gestionar los procesos relacionados con la incorporación, cambios de adscripción y bajas de personal.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Reclutamiento de personal	<u>CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O CAMBIOS DE ADSCRIPCIÓN:</u> Recibe solicitud de empleo debidamente requisitada en original, del solicitante de empleo.	
2	Análisis de vacantes	Analiza las vacantes en el interior del Ayuntamiento.	
3	Asignación de personal	Contacta con la Dirección solicitante y le informa que le serán enviados candidatos que reúnen el perfil de la vacante. Informa al solicitante que acuda a la Dirección indicada, para que el director le realice la entrevista.	Director(a) de Recursos Humanos
4	Evaluación de candidatos	Entrevista a los candidatos y determina al candidato seleccionado e informa a la Dirección de Recursos Humanos.	Dirección Solicitante
5	Contratación de personal	Recibe notificación de la Dirección solicitante, informando que ya tiene el candidato seleccionado para su contratación. Solicita al candidato seleccionado los documentos personales para la integración del expediente como son: <ul style="list-style-type: none">• Solicitud de empleo o curriculum vitae• Último certificado de estudios• Copia de acta de nacimiento• Copia credencial elector (3 copias)• Curp formato nuevo• Comprobante de domicilio reciente• Clabe interbancaria• RFC impreso del SAT En caso de tratarse de modificación de puesto o cambio de adscripción solo se recibe la notificación; y en el caso de baja se recibe la notificación de baja o renuncia del empleado.	Dirección de Recursos Humanos
6	Recepción de documentación	Entrega documentación completa como se lo indicó La Dirección de Recursos Humanos.	Candidato Seleccionado



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-293	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 7

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
7	Movimiento de personal	Requisita en original y copia el formato de “MOVIMIENTO DE PERSONAL” (Alta, Baja, Modificación y Cambio de Adscripción)	Dirección Solicitante
8	Movimiento de personal	Recibe el formato de “MOVIMIENTO DE PERSONAL” del Director del área solicitante y recaba autorización del Presidente Municipal y Visto Bueno del Oficial Mayor, para después turnarlo a la auxiliar de nómina.	Dirección de Recursos Humanos
9	Alta empleado	Recibe el formato con el expediente anexo y da de alta en el “Sistema de Nomina”, ingresando datos personales del candidato seleccionado, así como servicios que va a desempeñar, lugar donde va a prestar sus servicios, jornada de trabajo, sueldo, prestaciones, asigna número de usuario para control de asistencia y lo canaliza a una institución bancaria para el trámite de cuenta de nómina. En caso de baja, genera la baja en el “Sistema de Nomina” e informa a la Dirección correspondiente.	Auxiliar administrativo (Auxiliar de nóminas)
10	Archivar expedientes	Integra el expediente personal del candidato al archivo existente en la Dirección de Recursos Humanos.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-293	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Control de claves de registro de asistencia en sistema digital

CLAVE:

RH-002

OBJETIVO: Llevar el control y registro de las incidencias del personal.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Altas y bajas en reloj checador	De acuerdo a los formatos de “MOVIMIENTO DE PERSONAL” que se reciben: <ul style="list-style-type: none">• En el caso de Altas: Se asignan números de empleados y se dan de alta en el “Reloj Checador de Asistencia” con huella digital.• En el caso de Bajas: Se bloquean en el “Reloj Checador de Asistencia”, las huellas digitales de los empleados de baja, para que ya no sigan checando asistencia.	Auxiliar administrativo (Auxiliar de nómina)
2		Capacita al empleado nuevo, explicándole la forma en que debe checar diariamente su entrada y salida en el “Reloj Checador de Asistencia”	
3	Captura de incidencias	Actualiza el “Sistema de Control de Asistencia” de acuerdo a los justificantes recibidos, tales como: Vacaciones, Permisos, Incapacidades, Comisiones, Descansos y Reposiciones de Tiempo, para generar el reporte quincenal de asistencias, para posteriormente aplicarlo en el “Sistema de Nomina”, para generar la nómina, y tomar en cuenta todas estas observaciones.	
4	Control de asistencia	Llevar un control e historial individual de cada trabajador.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-293	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Pago de nomina

CLAVE:

RH-003

OBJETIVO: Generar en tiempo y forma el pago correspondiente por concepto de nómina.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Registro de asistencia	Registra diariamente entrada y salida en el "Reloj Checador de Asistencia".	Empleado
2	Control asistencia quincenal	Actualiza y Genera, de acuerdo a los justificantes recibidos, tales como: Vacaciones, Permisos, Incapacidades, Comisiones, Descansos y Reposiciones de Tiempo, el Reporte Quincenal de Asistencias, aplicarlo en el "Sistema de Nomina", para generar la nómina.	
3	Aplicación descuentos por inasistencia	Aplica en el "Sistema de Nomina", las incidencias tales como: Faltas, Permisos, Retardos, de acuerdo a la información que arroja el Reporte Quincenal de Asistencia.	Auxiliar administrativo (Auxiliar de nómina)
4	Movimientos de personal	Captura y actualiza el "Sistema de Nomina" con otros movimientos tales como: Altas, Bajas, Modificaciones de Sueldo, Cambios de Adscripción, descuentos por Préstamos Personales,	
5		Verifica datos y genera la nómina.	
6	Revisión de movimientos	Imprime un ejemplar y la turna al Director de Recursos Humanos, para su revisión	
7	Revisión y autorización de movimientos	Revisa y realiza las observaciones en caso de haberlas, para su corrección.	Director(a) de Recursos Humanos
8	Correcciones de nómina	En caso de haber observaciones, realiza las correcciones necesarias e Imprime la nómina en original y copia y la turna para firma al Director de Recursos Humanos.	Auxiliar administrativo (Auxiliar de nómina)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-293	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 7

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
9	Autorización de nómina	Verifica las correcciones y firma la nómina.	Director(a) de Recursos Humanos
10	Solicitud para pago de nomina	Solicita mediante oficio a la Dirección de Egresos, el monto generado de nómina, para su pago correspondiente.	Director(a) de Recursos Humanos
11		Verifica que la Dirección de Egresos, realice la transferencia del importe de la nómina solicitado, por la Dirección de Recursos Humanos.	Auxiliar administrativo (Auxiliar de nómina)
12		Una vez verificado el punto anterior, procede a elaborar archivo electrónico separando el personal que cobra con tarjeta y/o en efectivo, para realizar las dispersiones a las cuentas de nómina de cada uno de los empleados.	
13	Firma de nómina	Acude a ventanilla única de la Dirección de Recursos Humanos a cobrar el pago de su quincena. En el caso de los empleados que cobran a través de cuentas bancarias de nómina, acuden a firmar la nómina correspondiente dentro de los cinco días hábiles después del depósito, ya que de no acudir se les cancela de manera temporal el pago de la siguiente quincena.	Empleado
14	Bloqueo por incumplimiento de firma	Una vez transcurridos los cinco días, se hace una revisión de la nómina para determinar los empleados que no acudieron firmar y/o cobrar, para que en su caso se realice el depósito al Banco por concepto de Reintegro por sueldos no cobrados.	Director(a) de Recursos Humanos
15	Entrega de nómina pagada	Entrega a la Dirección de Contabilidad la nómina original debidamente requisitada, timbrada y firmada, incluyendo la ficha de depósito original por el concepto de Sueldos no cobrados. Resguardando la copia, para el archivo de la Dirección de Recursos Humanos.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-293	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 7

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración de credenciales

CLAVE:

RH-004

OBJETIVO: Elaboración e impresión de credencial de trabajo a los empleados que lo requieran.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de credencial	Acude a ventanilla única de la Dirección de Recursos Humanos para solicitar la elaboración de su credencial de trabajo. Con la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none">• Copia de acta de nacimiento de hijos menores de edad• Copia de acta de matrimonio o constancia de unión libre	Empleado
2	Elaboración de credencial	Se tomara la foto al empleado, capturar los datos de beneficiarios para atención médica y se imprime la credencial.	Auxiliar administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-403	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 3

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Juan Manuel Juárez Meza Secretario del Ayuntamiento	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-403	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 3

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Sesiones de cabildo

CLAVE:

SHA-01

OBJETIVO: Analizar, discutir y en su caso aprobar, con base en las diversas legislaciones que norman la administración pública, las diversas gestiones y acciones para solucionar alguna controversia de competencia municipal.

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Sesiones de cabildo	En cumplimiento del art. 98, I párrafo de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero, asiste a las sesiones de cabildo, fungiendo como secretario de actas de cabildo.	Secretario del ayuntamiento
2	Convocatoria a sesiones de cabildo	En cumplimiento del art. 98, V párrafo de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero, convocan por escrito a los miembros del ayuntamiento a las sesiones de cabildo y a los grupos ciudadanos y comités que correspondan cuando se celebren sesiones abiertas.	Secretario del ayuntamiento/ asesor
3	Archivo general y cuidado de la oficina	En cumplimiento del art. 98, II párrafo de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero, tiene a su cargo y cuidado y dirección de la oficina y el archivo el archivo general del ayuntamiento.	Secretario del ayuntamiento
4	Refrendar todos los documentos oficiales emanados del ayuntamiento	En cumplimiento del art. 98, VII y IX párrafos de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero, refrenda documentos emanados del Ayuntamiento, lleva a cabo certificaciones de documentos, elabora constancias diversas, como los son; residencia, identidad, escasos recursos, dependencia económica, registro de fierro, categoría política, entre otras. Así como también expide copias, credenciales y certificaciones que acuerde el ayuntamiento.	Secretario del ayuntamiento
5	Dar trámite a la correspondencia del ayuntamiento	En cumplimiento del art. 98, III párrafo de la ley orgánica del municipio libre del estado de guerrero, dar trámite a la correspondencia del ayuntamiento y cuenta diaria al presidente municipal de los asuntos para el acuerdo respectivo.	Secretario del ayuntamiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-403	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 3

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración de constancias de residencia

CLAVE:

SHA-02

Solicitar y recibir del interesado la documentación requerida, para la elaboración y emisión de las constancias solicitadas.

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepción de documentación	Ciudadano presenta requisitos para la constancia; copia de (INE, recibo de luz o agua a su nombre, acta de nacimiento o CURP).	Ciudadano solicitante
2	Elaboración de constancia	Servidor público procede a elaborar la constancia de residencia, con los datos generales del ciudadano, dicha constancia debe llevar la firma del secretario del ayuntamiento, así como también el sello oficial de la secretaría del ayuntamiento.	Jefe de Departamento
3	Generación de orden de pago	Se elabora una orden de pago en el sistema interno "SUINPAC", con los datos de la constancia a nombre del ciudadano por la cantidad que corresponda.	Jefe de departamento
4	Pago de la orden	Ciudadano procede a pagar dicha orden de pago en el área de caja general del ayuntamiento.	Ciudadano solicitante
5	Elaboración de contra recibo	El personal de caja general recibe el pago en efectivo o en tarjeta de crédito, tarjeta débito, y procede a elaborar un contra recibo de "pagado" de dicha constancia.	Caja general
6	Entrega contra recibo	Ciudadano procede a la secretaría del ayuntamiento con contra recibo en mano para la entrega de su constancia.	Ciudadano solicitante
7	Entrega de constancia	Servidor público de la secretaría del ayuntamiento procede a entregar la constancia al ciudadano al recibir el contra recibo de caja general.	Jefe de Departamento
8	Archivo de expediente	Servidor público de la secretaría del ayuntamiento procede a entregar una copia del contra recibo al ciudadano, y la segunda copia se anexa al expediente de la constancia elaborada, el cual se archiva diariamente.	Encargado de archivo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-288	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 5

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
C. Armando Vargas Herrera Director de Gobernación	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-288	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Cambios de comités de participación ciudadana, presidentes de colonia, comisarios y delegados municipales.

CLAVE:

DG-01

OBJETIVO: Organizar y llevar a cabo el proceso de cambios de mesas directivas, de acuerdo a las normas y lineamientos establecidos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Se recibe solicitud de petición para cambio de Comité	Se recibe el oficio dirigido a presidencia con copia a gobernación con la solicitud de cambio de comité de participación ciudadana.	Secretaria
2	Se realiza sondeo	Los agentes de gobernación realizan sondeos en la colonia para corroborar que la planilla es aceptada	Agentes
3	Se emite convocatoria	Se emite convocatorias en Colonias y Poblaciones para elecciones de representantes de acuerdo a la Ley Orgánica del Municipio así como al reglamento de participación ciudadana.	Agentes
4	Organizar y efectuar elecciones	Organiza y efectúa las elecciones de Presidentes de Colonias, Comisarios y Delegados Municipales	Director de Gobernación
5	Nombramiento de representantes electos	Otorga constancia de mayoría de elecciones diversas del Municipio y se hace la entrega de la documentación que acredite al nuevo Presidente de Colonia, Comisario o Delegado.	Director de Gobernación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-288	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Expedición de constancias.

CLAVE:

DG-02

OBJETIVO: Elaboración y entrega de constancias a presidentes de colonias, comisarios y delegados.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaboración e impresión de Constancias	Se elaboran cinco formatos de constancias personalizadas para cada Presidente, Comisario y Delegado municipal.	Secretaria
2	Entrega de Constancias	Se realiza la entrega de constancias de Bajos Recursos, Identidad, Recomendación etc. a Presidentes de Colonias, Comisarios y Delegados para que ellos puedan entregarla a los colonos de sus comunidades,	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-288	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración de tarjetas informativas

CLAVE:

DG-03

OBJETIVO: Reportar a cada dirección o dependencia incidencias de colonias y comunidades.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recorridos de inspección	Se Realizan recorridos diarios por Colonias y Comunidades para detectar la problemática social y política del municipio.	Agentes de Gobernación
1	Elaboración de Reporte	Elabora reporte sobre las anomalías y problemáticas encontradas y se entrega a la secretaria.	Agentes de Gobernación
2	Recepción de Reporte	Recibe los reportes diarios elaborados por los Agentes de gobernación sobre las necesidades y anomalías de las colonias y comunidades.	Secretaria
3	Elaboración de Tarjetas informativas	Se Realizan tarjetas informativas de las problemáticas que se hayan sido reportadas por los agentes en sus recorridos Se realizan diariamente tarjetas informativas (Reportes) de necesidades y anomalías en colonias y comunidades, como averías de agua potable, exceso de basura, problemas vecinales etc.	Secretaria
4	Entrega de Tarjetas	Se reparten a las dependencias correspondientes. Se da seguimiento a cada uno de los casos.	Coordinador de Agentes



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-288	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Actividades administrativas

CLAVE:

DG-03

OBJETIVO: Realizar las actividades diarias que se requieren en la dirección.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Apoyo en eventos	Apoyar y acompañar en todos los eventos que se realizan por parte del Presidente Municipal. Se hacen llamadas telefónicas a presidentes de colonias y líderes naturales para acompañar al evento.	Agente de gobernación
2	Recepción de documentación	Se reciben y se redactan oficios.	Secretaria
3	Se agenda y se recibe visitas de presidentes, Comisarios y Delegados	Se reciben a autoridades de colonias y comunidades para solicitar apoyos en problemáticas frecuentes.	Secretaria
4	Entregar Informes	Se elaboran informes para distintas áreas o direcciones del H. Ayuntamiento.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 14

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Francisco Gutiérrez Fierro Director del Registro Civil	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Registro de nacimiento o adopción

CLAVE:

SEA-001

OBJETIVO: Realizar el registro y expedición de actas de nacimiento o adopción.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de Nacimiento "O" Solicitud de Adopción	Recibe en original “Solicitud de Nacimiento” (ver catálogo de formas) del interesado, para el registro de nacimiento de niños (hasta los 7 años 11 meses de edad) o “Solicitud de Adopción” (ver catálogo de formas) y dependiendo del caso solicita la documentación respectiva.	Secretaria
2	Registro de nacimiento "O" Registro de adopción	<p>Pide al interesado la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Certificado de nacimiento o constancia de alumbramiento del niño.• Acta de matrimonio de los padres (a falta de ésta, se solicita acta de nacimiento de los padres).• Identificación de los padres.• Cuando se presente un solo progenitor se deberá mostrar el acta de matrimonio para acreditar la filiación, de no ser así, solo se asentarán los datos del progenitor que comparezca.• Presentar dos testigos mayores de edad, de preferencia familiares con copia de su identificación.• Si uno o ambos progenitores son extranjeros deberán presentar pasaporte vigente o documento migratorio que acredite su legal estancia en el país• Presentar al niño. <p>NOTA: En caso de registrar a personas mayores de 12 años, se solicita: fe de bautizo, credencial de identificación oficial del solicitante (elector), constancia de inexistencia de registro, constancia de radicación o residencia (expedida por el Secretario del Ayuntamiento), constancia de pobreza (expedida por el secretario de Ayuntamiento), acta de nacimiento de alguno de sus hermanos y tres fotografías tamaño infantil.</p> <p>Registro de adopción</p> <ul style="list-style-type: none">• Sentencia del juez.• Acta de nacimiento de los interesados.	Secretaria

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 14

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
3	Elabora Orden de pago	Revisa la solicitud, coteja con las actas de nacimiento de los padres y elabora "Orden de pago" (ver catálogo de formas), solicitando al interesado pase a pagar a caja general.	Secretaria
4	Recibe el recibo de pago	Recibe del interesado "recibo de pago" y registra en el libro de "Registro de Nacimiento" nombre del menor, número de acta y le asigna número de CRIP (Clave de Registro de Identificación Personal), coloca huella digital del menor y recaba firma de padres y testigos. Salvo para el caso de persona mayor de 8 años. Y para el caso de Adopciones lo registra en el libro de "Registro de Adopciones", anotando el nombre del Adoptado, nombre de los padres adoptivos y número de acta, recabando también la firma de los padres.	Secretaria
5	Elabora registro y acta de nacimiento o adopción	Elabora registro y acta de nacimiento o adopción, según sea el caso, y actualiza la base de datos "Nacimientos y Adopciones", citando al interesado para que revise su registro de Nacimiento o Adopción y acta de Nacimiento o Adopción antes de ser registrado en línea en la base de datos de Interconexión.	Secretaria
6	Emisión de registro y acta de nacimiento o adopción	Emite tres ejemplares del registro de nacimiento o Adopción y una acta de Nacimiento o Adopción, debidamente autorizados por el Oficial del Registro Civil.	Secretaria
7	Distribución de registros de nacimiento o adopción	Entrega al interesado un ejemplar del registro de Nacimiento o Adopción y un acta de nacimiento o Adopción. Un registro lo turna a la Coordinación Técnica del Sistema Estatal del Registro Civil en Chilpancingo. Un ejemplar se conserva en el archivo de la Oficialía. Nota: Por cada registro se forma un apéndice, el cual se compone de: actas de nacimiento de los padres, acta de matrimonio, Constancia de Alumbramiento o Certificado de Nacimiento e identificación de los padres del registrado y testigos del acto registral.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Expedición de constancias

CLAVE:

SEA-002

OBJETIVO: Expedir constancia a la ciudadanía en general.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibe la solicitud	<p>Recibe la solicitud de parte del interesado y dependiendo de la constancia de que se trate, solicita los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Constancia de inexistencia de registro de nacimiento, fe de bautizo o acta de nacimiento de un hermano, copia de la identificación del interesado.• Constancia de inexistencia de registro de matrimonio, defunción, registro extemporáneo y madre soltera.• Copia del acta de nacimiento e identificación oficial.• Verifica en el archivo la existencia o inexistencia del acto referido.	Secretaria
2	Elabora orden de pago	<p>Elabora orden de pago, solicita al interesado pasar a pagar a caja general y volver con el comprobante de pago.</p> <p>Nota: cuando existen campañas de registros extemporáneos promovidas por el DIF (Desarrollo Integral de la Familia) y la Coordinación Técnica del Sistema Estatal del Registro Civil, las constancias son gratuitas.</p>	Secretaria
3	Entrega de la constancia	<p>Revisa en los libros de registros información del solicitante para la emisión de la constancia.</p> <p>Elabora la constancia en original y copia, asignando número de folio y recaba la firma del oficial del registro civil en original y copia.</p> <p>Entrega al interesado la constancia requerida en original y recaba la firma de recibido en la copia, misma que archiva en el expediente respectivo.</p> <p>Recibe del interesado la forma de pago y le entrega la constancia solicitada.</p>	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Registro de defunción

CLAVE:

SEA-003

OBJETIVO: Realizar el registro y expedición de actas de defunción.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibe la solicitud	<p>Recibe del interesado en original la “Solicitud de acta de Defunción” (ver catálogo de formas).</p> <p>Pide al interesado la documentación siguiente:</p> <p>Certificado médico de defunción u oficio de comunicado de defunción del ministerio público, cuando se trata de defunción violenta.</p> <ul style="list-style-type: none">• Acta de nacimiento.• Acta de matrimonio.• Copia de identificación del finado• Copia de identificación del declarante y de los testigos.	Secretaria
2	Elabora orden de pago	Revisa la solicitud y elabora “orden de pago” (ver catálogo de formas), solicitando al interesado pase a pagar a la Caja General.	
3	Verifica el recibo de pago	Recibe del interesado “Recibo de Pago” y registra en el libro de “Registros de Defunciones” el nombre del finado, número de acta respectiva, Fecha de Nacimiento, Fecha de defunción, Número de acta, Folio del Certificado de defunción, tipo de Defunción: Natural o Violenta y fecha de Registro.	Secretaria
3	Elabora registro y acta de Defunción	Elabora registro y acta de Defunción y actualiza base de datos “Defunciones”, solicita al declarante que revise la vista previa y el acta. Una vez revisada la vista previa y con el visto bueno, solicita firme como constancia de que ha revisado el acta de defunción y que los datos asentados están de acuerdo a la documentación presentada.	Secretaria
4	Emisión de registro de defunción y acta	Emite tres ejemplares del registro de defunción y el acta respectiva, debidamente autorizados por el oficial del registro civil.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 14

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Distribución de registros de defunción	<p>Entrega al interesado un ejemplar de su registro y acta de Defunción y los dos registros restantes se distribuyen de la forma siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un ejemplar se turna a la Coordinación Técnica del Sistema Estatal del Registro Civil con sede en Chilpancingo de los Bravo.• Un ejemplar se conserva en el registro Civil, para reposición de formatos al usuario.• Al fin de mes se presenta un informe de defunciones al INEGI “Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía”	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Registro de matrimonio o divorcio

CLAVE:

SEA-004

Objetivo: realizar el registro y expedición de actas de matrimonio o divorcio

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibe la solicitud	<p>Recibe “Solicitud de Matrimonio” (ver código de formas) de los interesados para contraer matrimonio o petición de divorcio y según sea el caso, le solicita documentación para su trámite.</p> <p>Solicita la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Solicitud de registro de Matrimonio dos días antes de celebrarse el matrimonio.• Acta de nacimiento de los contrayentes.• Asistencia de dos testigos del contrayente uno.• Asistencia de dos testigos del contrayente dos.• Certificado médico prenupcial.• Convenio relativo a bienes. <p>En caso de que los contrayentes requieran contraer matrimonio en su domicilio, lo solicitarán directamente al Oficial del Registro Civil.</p>	Secretaria
2	Elabora orden de pago	Revisa la documentación y emite la “orden de pago” (ver catálogo de formas), solicitando a los interesados pasen a realizar su pago en caja general.	Secretaria
3	Verifica el recibo de pago	Recibe de interesado “recibo de pago” (ver catálogo de formas) y turna la documentación al Oficial del Registro Civil.	Secretaria
4	Celebra matrimonio	<p>Celebra el matrimonio, registrando en el libro de “Registros de Matrimonio”, el régimen matrimonial, los nombres de los contrayentes, año de registro, número de acta respectiva, recaba las firmas respectivas.</p> <p>Solicita a los contrayentes que revisen la vista previa del registro de Matrimonio, firmando al margen si están de acuerdo con los datos asentados.</p> <p>Realiza la ceremonia matrimonial.</p> <p>Pregunta si es su voluntad de contraer matrimonio, se es la respuesta positiva se procede a firmar el documento original para constancia.</p>	Oficial del registro civil



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 14

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Elabora registro y acta de Matrimonio	Elabora registro de matrimonio y acta de matrimonio, actualizando base de datos "Matrimonios" Emite tres ejemplares del registro de Matrimonio y una acta de Matrimonio.	Secretaria
6	Distribución de registros de defunción	Entrega al interesado el mismo día un ejemplar de su registro de Matrimonio y un acta de Matrimonio los restantes los distribuye de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none">• Un ejemplar lo turna a la Coordinación Técnica del Sistema Estatal del Registro Civil con sede en Chilpancingo de los Bravo.• Un ejemplar se conserva en el registro Civil, para reposición de formatos al usuario.• Al fin de mes presenta un informe de los Matrimonios al INEGI "Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía"	Secretaria
7	Recibe la solicitud	Divorcio por sentencia: Solicita a los interesados los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none">• Sentencia definitiva del juez.• Sentencia cuando causa ejecutoria.• Certificación de la sentencia definitiva.• Acta de Matrimonio.• Acta de nacimiento.	Oficial
8	Elabora registro y acta Elabora registro y acta de Divorcio	Recibe del interesado la documentación y registra en el libro de "Registro de Divorcio", el nombre de los solicitantes y el número de acta, número de libro, año de registro.	Secretaria
9	Recibe la solicitud	Divorcio administrativo. Solicita a los interesados los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none">• Solicitud de Divorcio Administrativo.• Acta de nacimiento.• Acta de matrimonio.• Certificado médico de no gravidez.• Comprobante de domicilio.• Dos testigos con copia de su identificación.	Oficial



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 14

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
10	Se forma expediente y solicitud de divorcio	<p>Con la documentación recibida se forma un expediente, se elabora una solicitud de Divorcio Administrativo a la Coordinación Técnica del Sistema Estatal del Registro Civil con sede en Chilpancingo de los Bravo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se les solicita a los cónyuges que firmen la petición de divorcio.• El expediente se radica.• Se señala fecha para que los cónyuges se presenten en la Oficialía a ratificar la petición de divorcio.• Una vez ratificado se emite resolución.• Se resuelve.• Se declara disuelto el vínculo matrimonial.	Oficial
11	Elabora registro y acta de Divorcio	<p>Recibe del oficial el expediente con la sentencia definitiva de la petición de divorcio, registra en el libro de "Registros de Divorcio", el nombre de los divorciados, número de acta, número de libro, tipo de divorcio, número de folio asignado al registro, tipo de nacionalidad, fecha en el que el registro se da de alta en el sistema de interconexión.</p> <p>Elabora registro de Divorcio y acta de acta de Divorcio.</p> <p>Solicita a los ex cónyuges y testigos pasen a firmar el registro de divorcio y la sentencia definitiva.</p> <p>Emite tres ejemplares del registro de Divorcio, debidamente autorizados por el Oficial del Registro Civil.</p> <p>Entrega al usuario un ejemplar del registro de Divorcio, acta de Divorcio, y una copia del expediente de la sentencia definitiva.</p>	Secretaria
12	Distribución de registros	<p>Divorcio administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Un ejemplar se turna a la Coordinación Técnica del Sistema Estatal del Registro Civil con sede en Chilpancingo de los Bravo.• Un ejemplar se conserva en el registro Civil, para reposición de formatos al usuario.• Al fin de mes se presenta un informe de Divorcios al INEGI "Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía"	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Reconocimiento de hijos

CLAVE:

SEA-005

Objetivo: Realizar el registro y expedición de actas de reconocimiento de hijos

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibe la solicitud	<p>Recibe en original la “Solicitud de Reconocimiento de Hijos” (ver catálogo de formas) del interesado.</p> <p>Pide al interesado la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentación del reconocido.• Certificado de nacimiento o constancia de alumbramiento del niño.• Registro de nacimiento del reconocido.• Acta de nacimiento del reconocedor.• Identificación del reconocedor.• Comprobante de domicilio del reconocedor.• Presentación de la persona que otorga su consentimiento.• Acta de nacimiento de la persona que otorga su consentimiento.• Identificación de la persona que otorga su consentimiento.• Sentencia del juez (si la hubiese).• Dos testigos con copia identificación y mayores de edad.	Secretaria
2	Elabora Orden de pago	Revisa la solicitud, coteja con la documentación presentada y elabora orden de pago (ver catálogo de formas), solicitando al interesado pase a pagar a Caja General	Secretaria
3	Recibe el recibo de pago	Recibe del interesado “recibo de pago”. Registra en el libro de “Registro de Reconocimiento de Hijos” el nombre del reconocido, número de acta respectiva, número de libro, año de registro, folio del registro, fecha de registro.	Secretaria
4	Elabora registro y acta de Reconocimiento de hijos	Elabora registro de Reconocimiento de Hijos y acta de Reconocimiento de Hijos, actualiza la base de datos de “Reconocimientos de Hijos”, solicitando a los interesados revisen la vista previa de cómo será almacenada en el sistema de interconexión.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	11 de 14

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Distribución de registros	<p>Emite tres ejemplares del registro de reconocimiento de hijos y un acta de reconocimiento de hijos, debidamente autorizados por el Oficial del registro Civil.</p> <ul style="list-style-type: none">Entrega al interesado un ejemplar de su registro de Reconocimiento de Hijos y un acta de Reconocimiento de Hijos.Un ejemplar se turna a la Coordinación Técnica del Sistema Estatal del Registro Civil con sede en Chilpancingo de los Bravo.Un ejemplar se conserva en el registro Civil, para reposición de formatos al usuario.	Secretaria
6	Anotación en el libro de nacimiento	<ul style="list-style-type: none">El caso que el registro de nacimiento como madre soltera obre en la Oficialía 01, se realiza la anotación marginal donde se asienta el cambio con los datos del nuevo registro.En caso de que el registro obre en otra oficialía, se gira oficio a la oficialía donde se realizó el registro de madre soltera para que el oficial realice la anotación marginal en el libro de nacimiento respectivo.Se gira oficio a la Coordinación Técnica del Sistema Estatal del Registro Civil con sede en Chilpancingo de los Bravo, para realizar la anotación marginal en el libro de nacimiento que obra ante dicha Coordinación. <p>Al fin de mes se presenta un informe de "Reconocimiento de Hijos" al INEGI "Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía"</p>	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	12 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Clave única de registro de población

CLAVE:

SEA-006

Objetivo: Auxiliar a la ciudadanía en la regeneración de la CURP

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibe la petición para la emisión de la “Constancia de la Clave Única del Registro”	<p>Trámite de CURP: alta de la CURP en la base de datos del RENAPO (registro nacional de población):</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibe del interesado la petición para la emisión de la “Constancia de la Clave Única del Registro de Población (CURP)” (ver Catálogo de formas), entregando copia del documento probatorio e identificación, haciendo la petición de ingresar por primera vez la información a la base de datos del RENAPO.• Ingresa a la página web del RENAPO y digita los datos correctos del interesado como son: nombre, apellido paterno, apellido materno, sexo, fecha de nacimiento, estado de nacimiento, año de registro, número de acta, número de libro, tomo, foja, Clave de Registro de Identidad Personal (CRIP).• Verifica que la información capturada corresponda al documento probatorio.	Secretaria
2	Se recibe documento probatorio	<p>Documento probatorio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Acta de nacimiento• Documento migratorio• Carta de naturalización• Certificado de nacionalidad mexicana. <p>Nota: los documentos mencionados en las viñetas anteriores, corresponden al trámite de la CURP para los mexicanos, de nacionalidad mexicana o extranjeros de padres mexicanos que hayan realizado su trámite de Inscripción De. Y que a través de este medio obtengan la doble nacionalidad.</p> <p>En caso de ser la persona de nacionalidad extranjera con residencia permanente en la república mexicana, el trámite de la CURP lo tendrá que realizar en el INAMI (Instituto Nacional de Migración).</p>	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	13 de 14

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
3	Impresión de CURP	<p>Impresión de CURP</p> <ul style="list-style-type: none">• Recibe del interesado copia del documento probatorio, ingresa a la página web de la CURP, y realiza una búsqueda inversa formando un RFC raíz con el nombre, la fecha de nacimiento, sexo y estado de nacimiento.• De resultar positiva la búsqueda se imprime el documento, se entrega la constancia al interesado.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-310	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	14 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Sistema de Impresión de Actas en línea (SIDEA)

CLAVE:

SEA-007

Objetivo: Expedir copias certificadas de actas de nacimiento a ciudadanos foráneos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibe la Solicitud y documento probatorio	Sistema de impresión de actas en línea (SIDEA) <ul style="list-style-type: none">• Recibe del interesado copia del documento probatorio, acta de nacimiento, copia de la CURP (Clave Única de Registro de Población), o credencial de elector, ingresa a la página web de SIDEA, y realiza una búsqueda con el nombre del usuario, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento.• De resultar positiva la búsqueda se invita al usuario a corroborar los datos que se tienen registrados en la base de datos del SIDEA, se imprime el documento, se entrega el acta al interesado.	SIDEA
2	Impresión de Acta	Actas que se encuentran registradas en el módulo SIDEA. <ul style="list-style-type: none">• Actas de nacimiento.• Actas de matrimonio• Actas de defunción.	SIDEA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 15

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
C. Edgar Alberto Nava López Director de Reglamentos y Espectáculos	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Otorgamiento de licencias de funcionamientos

CLAVE:

REG-001

OBJETIVO: Para regular a los establecimientos mercantiles, según su giro comercial, para así clasificarlos y fijar las medidas de seguridad.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Apertura de licencias iniciales.	Recibe petición del contribuyente para el otorgamiento de licencia de funcionamiento.	Jefe del departamento de Licencias
		Entrega formato de "solicitud de Licencia de Funcionamiento" en original y copia (ver catálogo de formas) y formato de "solicitud de Dictamen Múltiple" en origina y tres copias (ver catálogo de formas).	
		Recibe formatos de parte del contribuyente y verifica el llenado de formatos, así como su actividad comercial.	
		Informa costo por los conceptos de licencia, dependiendo de la actividad comercial y la zona indicándole que pase con la secretaría para que le entregue orden de pago por concepto de pago inicial de licencia.	
2		Recibe del contribuyente los formatos validados por el jefe de departamento administrativo.	Secretaria
		Elabora orden de pago por concepto licencia inicial a realizar, indicándole que pase a la caja generala realizar el pago correspondiente y que saque dos fotocopias del recibo que deberá entregar al jefe del departamento de licencias.	
		Turna al jefe de departamento de licencias, originales de los formatos requeridos.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
3	Apertura de licencias iniciales.	Recibe del contribuyente copia del pago de los dictámenes correspondientes según su giro que deberá entregar al jefe del departamento de licencias, informándole que se le elaborará su licencia y que se le entregará en su domicilio en un tiempo aproximado de cuarenta días hábiles.	Jefe de departamento de Licencias
4		Turna a la secretaría solicitudes de licencia para la elaboración de las mismas.	
5		Elabora las licencias conforme a lo descrito en el formato de solicitud de licencia.	Secretaria
6		Entrega al jefe de departamento de licencias la licencia elaborada en original y copia (0/1) para su revisión.	
7		Revisa las licencias, y si todo es correcto entrega al director de DACIEP.	Jefe de departamento de Licencias
8		Firma copia de licencias expedidas.	Director del área
9		Entrega licencias expedidas al jefe de departamento de licencias.	
10		Recibe originales y copias de licencias firmadas.	Jefe de departamento de Licencias
11		Turnar originales y copias con oficio al secretario del H. Ayuntamiento.	
12		Firma licencias y recaba firma del C. Presidente.	Secretario del H. Ayuntamiento
13		Turnar al director de DACIEP licencias originales firmadas y copias de cotejo.	
14		Recibe licencias autorizadas y turna al jefe de licencias.	Director del área



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
10	Apertura de licencias iniciales.	Recibe licencias y revisa que todas cuenten con la firma del secretario del Ayuntamiento y del C. Presidente.	Jefe de departamento de Licencias
11		Requisita formato de entrega de licencias.	
12		Entrega al jefe de inspectores.	
13		Recibe licencias y entrega al contribuyente en su domicilio mediante formato de Entrega de licencia de funcionamiento.	Coordinador de inspectores
13		En caso de que el contribuyente obtenga firma de aprobación Recibe formatos aprobados e informar al director del área, para conocimiento.	Jefe de departamento de Licencias
13		Solicita al director de área dictaminadora, la validación de la solicitud de licencia que le aprobó al contribuyente y continua el trámite de aprobación, conforme a lo establecido del paso 13 al 32 de este procedimiento.	Director del área



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Intervención en espectáculos públicos

CLAVE:

REG-002

OBJETIVO: Tener el control de todos los espectáculos públicos para tomar medidas de seguridad según las necesidades de cada evento.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Supervisión de actividades de espectáculos públicos.	Recibe del director de reglamentos el oficio donde informa sobre la realización de un espectáculo público que se llevara a cabo.	Asesor jurídico
		Contacta a los organizadores del espectáculo público para ponerse de acuerdo en la forma en que el área de fiscalización intervendrá durante el espectáculo.	
		Asigna al personal del área que participara en la intervención del espectáculo público.	
		Sella los boletos que serán puestos a la venta para la entrada al espectáculo público.	
2	Supervisión de actividades de espectáculos públicos.	Se presenta (constituye) en el lugar donde se realizará el espectáculo en el día y la hora acordada con los organizadores, identificándose plenamente como personal del ayuntamiento comisionado para intervención del espectáculo.	Verificadores
		Verifica que los boletos que el público paga, para entrar al evento se depositen en la urna de la taquilla.	
		Cuenta los boletos vendidos, al final del espectáculo, y determina el monto que deben de pagar los organizadores, lo anterior de acuerdo al porcentaje que indica la "ley de ingresos del municipio".	
		Elabora "acta circunstancial" de la diligencia practicada en la intervención del espectáculo público.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
3	Supervisión de actividades de espectáculos públicos.	Recibe de los organizadores el pago, monto que fue registrado en el “acta circunstancial” indica a los organizadores que al siguiente día hábil pueden pasar por su recibo al ayuntamiento.	Verificadores
		Informa al jefe de fiscalización el resultado de la intervención al espectáculo y entrega el dinero del pago, junto con el “acta circunstancial”	
		Entrega en caja general el dinero del pago correspondiente a la intervención del espectáculo público, solicita el recibo de pago, mismo que entregara a los organizadores.	Asesor jurídico
		Informa a la tesorera el resultado de la intervención al espectáculo público, indicando el monto ingresado por la realización de este.	
		Archiva “acta circunstancial”, copia del recibo de pago, y mantiene documentos en archivo del área para consulta y aclaraciones posteriores.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Refrendos de licencias

CLAVE:

REG-003

OBJETIVO: Para verificar la actividad comercial y para recaudar el impuesto gravado en la ley de ingreso del municipio.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Renovación de licencias	Recibe petición del contribuyente para el refrendo de su licencia de funcionamiento, verifica giro, domicilio, estampa, antefirma y licencia.	Jefe de departamento de Licencias
2		Dictamina cantidad a pagar, indicándole que pase con la secretaría para que elabore orden de pago.	
3	Renovación de licencias	Recibe del contribuyente licencia verificada por el jefe de departamento administrativo.	Secretaria
4		Elabora "orden de pago" indicándole que pase a pagar y que obtenga dos copias del recibo de pago y que las entregue al jefe de departamento de licencia.	
5	Renovación de licencias	Entrega original de licencia al jefe de departamento de licencia.	Jefe de departamento de Licencias
6		Recibe de la secretaría el original de la licencia y del contribuyente las dos fotocopias del pago.	
7	Renovación de licencias	Verifica que los conceptos de pago correspondan al establecido en el recibo (refrendo del año correspondiente).	Jefe de departamento de Licencias
8		Registra número de folio.	
9	Renovación de licencias	Turna a la secretaría la documentación, licencia y recibo.	Secretaria
10		Elabora licencia de funcionamiento.	
11	Renovación de licencias	Entrega al jefe de departamento de licencia, las licencias elaboradas para revisión.	
12			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Renovación de licencias	Recibe licencias y verifica datos y si todo es correcto turna al director para su firma.	Jefe de departamento de Licencias
6		Recibe licencias y si todo es correcto firma la copia.	Director del área
		Toma datos del procedimiento “otorgamiento de licencia de funcionamiento”.	
7		Solicita nombre y verifica datos en el sistema, si el contribuyente no entrega licencia de funcionamiento.	Jefe de departamento de Licencias
		Indica al contribuyente cantidad a pagar y sigue procedimiento de pago.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Verificación de pago de licencias de funcionamiento	CLAVE: REG-004
OBJETIVO: Para revisar la actividad comercial de cada uno de los comercios del municipio, y para requerirlos a que realicen su pago de impuesto.	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificación y censo de establecimientos	Se reúne con los coordinadores, el primer día del mes de marzo, para planear el censo de establecimientos mercantiles.	Coordinador
		Determina que zonas atenderán cada grupo de verificadores.	
		Acude al establecimiento y se presenta como representante de la D.A.C.I.E.P. portando gafete.	
		Explica el motivo de su visita al propietario o representante legal del establecimiento.	
		Llena datos en formato de censo (propietario, denominación comercial, giro y/o actividad, domicilio, numero de licencia y observaciones).	
		Solicita licencia para verificar refrendo.	
		Si la licencia cuenta con refrendo, se registran los datos de licencia en formato de censo.	
2		Entrega formato requisitado al jefe de departamento de licencias.	Jefe de departamento de Licencias
		Depura información, comparando el estatus reportado en el formato de censo contra el padrón que tiene en sistema, actualiza estatus.	
		Emite reportes de establecimientos que no cuentan con refrendo y/o licencia de funcionamiento.	
		Entrega a los coordinadores para proceder con visitas.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
3	Verificación y censo de establecimientos	Solicita al asesor jurídico que elabore circular.	Coordinador
4		Elabora circular para informar a propietario o representante legal que venció el término para refrendar, indicándole que tiene tres días hábiles para realizarlo.	Asesor jurídico
5		Recibe la circular elaborada por el asesor jurídico.	Verificadores
6		Entrega circular en el domicilio del establecimiento al propietario, encargado o representante legal.	
7		Recaba acuse de recibo, solicitando el nombre, cargo, fecha y firma de quien recibe.	
8		Entrega al asesor jurídico acuse de recibido.	
9		Vigila que los propietarios que recibieron circular comparezcan a regularizar su situación, dentro del término de tres días hábiles establecidos en la circular de referencia.	Asesor jurídico
10		En caso de que el contribuyente se presente a regularizar sus pagos en el plazo establecido: Instruye a la secretaría para que elabore una orden de pago. (Continua en el procedimiento de otorgamiento de licencia de funcionamiento).	Jefe de departamento de Licencias
11		En caso de que el contribuyente no acuda a regularizar su situación: Informa al director del área respecto de los contribuyentes que no acudieron al llamado de la circular.	Asesor jurídico
		Gira instrucciones a los coordinadores para que formen sus grupos de inspectores, y acudan al establecimiento a levantar actas de inspección.	Director del área
		Solicita oficios de comisión foliados al jefe del departamento de licencias.	Coordinador
		Requisita folios en oficios que entrega al coordinador, recabando firmas de recibido en su control.	Jefe de departamento de Licencias



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	11 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
12	Verificación y censo de establecimientos	Entrega oficios de comisión para realizar visita de inspección en original y una copia y actas de visita de inspección en original y una copia a inspectores/verificadores.	Coordinador
13		Acude al establecimiento indicándole al propietario, o encargado y/o representante legal que en virtud de que no acudió a regularizar su licencia de funcionamiento que se levantara un acta administrativa de visita de inspección. Recaba firma en formato acta administrativa de visita de inspección (cuando se proporcionan datos) Toma la media filiación de acuerdo al formato acta administrativa de visita de inspección (cuando se niega a proporcionar datos) Entrega al coordinador formatos de actas administrativas de inspección y oficios de comisión debidamente requisitado.	Inspector
14		Entrega al director del área, actas de visita de inspección y oficio de comisión.	Coordinador
15		Revisa que estén correctamente requisitado y entrega al asesor jurídico para que continúe con el proceso administrativo.	Director del área
16		Requisita el formato acuerdo que recae sobre el acta de inspección en original y una copia y formato de citatorio en original y una copia. Recaba firma del director de área.	Asesor jurídico
17		Entrega al coordinador para que notifique el acuerdo y el citatorio.	
18		Entrega a inspectores ambos formatos.	Coordinador
19		Acude al establecimiento y entrega al propietario o representante legal original del citatorio y copia del acuerdo de inspección, recaba firma de recibo: nombre, fecha, cargo y firma. Entrega al asesor jurídico acuse de recibo. Entregar al asesor jurídico acuse de recibido.	Inspector



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	12 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
20		<p>Recibe acuses de recibo y vigila cumplimiento de términos concedidos para comparecer a subsanar irregularidades.</p> <p>Requisita formato acta de comparecencia en original y una copia en caso de que el contribuyente se presente en el plazo indicado.</p> <p>Elabora conjuntamente con el contribuyente acuerdo de regularización y recaba firmas del director del área, contribuyente y dos testigos.</p> <p>Acude con el jefe de departamento administrativo, una vez que el contribuyente decide pagar (continua con el otorgamiento de licencias de funcionamiento) para que le indique los pagos a realizar.</p>	Asesor jurídico
21	Verificación y censo de establecimientos	<p>Recibe notificación del contribuyente que ya realizó el pago.</p> <p>Anota número de recibo oficial de pago y cantidad pagada en acta de comparecencia.</p> <p>Archiva actas en expediente (asuntos concluidos) para control.</p> <p>Requisita formato certificación de no. Comparecencia del infractor en original y una copia, solo en caso de que el contribuyente no acuda en el plazo establecido en el acta.</p> <p>Recaba firmas del director del área con dos testigos de asistencia.</p> <p>Entrega expediente debidamente requisitado al director del área.</p>	Asesor jurídico

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	13 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
22	Verificación y censo de establecimientos	Gira instrucciones al asesor jurídico de continuar el proceso de clausura y multa o de pago.	Director del área
23		Gira instrucciones para que siga procedimiento de pago, en caso de que el contribuyente realice pago.	
24		Requisita formato acta administrativa de clausura y multa en original y una copia, en caso de que siga proceso de clausura.	Asesor jurídico
		Elabora oficio administrativo de clausura en original dirigido al secretario del ayuntamiento para que recabe firmas de la resolución administrativa.	
		Recaba firma del director del área en el oficio.	
		Entrega oficio al secretario del ayuntamiento.	
		Firma la resolución, cuando todo este correcto.	Secretario del Ayuntamiento
		Recaba firma del presidente.	
		Turna con oficio, resoluciones firmadas para su ejecución del director del área.	
25		Requisita formatos oficio de comisión para clausura en original y una copia y acta administrativa de clausura y multa.	Asesor jurídico
26		Recaba firma del director del área en oficio de comisión para clausura.	
		Entrega al coordinador copia de la resolución, oficio de comisión para clausura, acta administrativa de clausura y multa.	
		Recibe juego de formatos de clausura.	Coordinador
		Forma grupo con inspector comisionado para clausurar.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	14 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
27	Verificación y censo de establecimientos	Acude al establecimiento y notifica al propietario representante legal el motivo de la clausura.	Inspector
28		Entrega al propietario o representante legal copias del oficio de comisión, acta administrativa de clausura y resolución.	
		Pega marbetes con la expresión de clausurado.	
29		Entrega originales de formatos de clausura al coordinador de verificación.	Asesor jurídico
30		Recibe originales de formatos de clausura y entrega al director del área.	
31		Sigue el procedimiento de pago y sanciones en caso de que el contribuyente se presente a regularizar su situación.	Asesor jurídico
32		Entrega formatos originales al asesor jurídico.	
		Requisita oficios para retirar marbetes con expresión de clausurado, oficios de comisión para retirar marbetes oficiales con la expresión de clausurado en original y una copia y acta de retiro de marbetes oficiales con la expresión de clausurado en original y una copia.	Coordinador
		Integra grupo con inspector designado para retirar marbetes.	
		Acude al establecimiento clausurado.	
		Requisita acta con el propietario o representante legal y dos testigos de asistencia.	
		Entrega copia de formatos requisitado propietario o representante legal.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS Y ESPECTÁCULOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-294	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	15 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
33	Verificación y censo de establecimientos	Retira marbetes con la expresión de clausurado.	Coordinador
34		Entrega original al asesor jurídico.	
		Archiva originales en expediente del contribuyente para su control. (asunto concluido)	Asesor jurídico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-400	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 8

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Eladio Mosqueda González Director de Asuntos Jurídicos	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-400	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención y seguimiento a demandas laborales, civiles, mercantiles y administrativas.

CLAVE:

AJ-01

OBJETIVO: Dar un seguimiento o resolución a las demandas recibidas.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Notificación de demandas	Recibe de la autoridad o a través de las diferentes Direcciones del Ayuntamiento notificación de demandas	Director de Asuntos Jurídico
2	Revisión de demandas	Analiza la notificación y de acuerdo al tipo de demanda que se trate turna la misma al asesor jurídico, según corresponda (Laboral, Civil, Mercantil, Administrativa, Amparos, Penal).	Director de Asuntos Jurídico
3	Apertura de expediente	Revisa la demanda y abre expediente del caso para dar atención y seguimiento al proceso.	Director de Asuntos Jurídico
4	Contestación demanda	Elabora la contestación de la demanda y revisa con el Director de Asuntos Jurídicos el contenido de la misma para su visto bueno.	Director de Asuntos Jurídico
5	Presentación de contestación de demanda	Recaba firma del Síndico, autoridades demandadas o apoderado legal del Ayuntamiento, en la contestación de la demanda, para poder ser presentada por éste, ante la autoridad que conoce del asunto.	Director de Asuntos Jurídico
6	Presentación de contestación de demanda	Presenta ante la autoridad la contestación a la demanda, inicia el proceso para la resolución de la misma, siendo responsable de preparar las pruebas ofertadas por el Ayuntamiento, debiendo informar oportunamente, la fecha de las audiencias, para que sea acompañado por el Apoderado o quien deba de desahogar las pruebas.	Director de Asuntos Jurídico
7	Ofrecimiento y desahogo de pruebas	Da seguimiento al proceso realizando constantemente la vigilancia y revisión del expediente y los avances del asunto. En caso de ser necesario continúa el proceso en las instancias correspondientes para entablar el juicio de apelación y amparo.	Director de Asuntos Jurídico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-400	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 8

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
8	Vigilancia y Revisión del Asunto	Recibe la resolución final del caso e informa del resultado obtenido al Director de Jurídico para que en caso de tener que resarcir algún daño causado, éste gire las instrucciones pertinentes para cumplir con lo establecido en la sentencia.	Director de Asuntos Jurídico
9	Notificación de sentencia y cumplimiento	En los asuntos administrativos relacionados con policías, cuando haya condena a pagar prestaciones laborales, el Director hará saber al Presidente Municipal, al Primer Sindico y al Secretario, cuando se inicie el procedimiento de ejecución, el monto que debe liquidarse, para realizar la gestión de los fondos para liquidarlos y/o en su caso, se proyecte en el presupuesto del ejercicio fiscal siguiente.	Director de Asuntos Jurídico
10	Sentencia del Contencioso	Archiva resolución en expediente y conserva en resguardo para consulta o aclaraciones posteriores.	Director de Asuntos Jurídico
11	Archivo de expediente	Elabora informe mensual sobre el estatus que guarda cada uno de los asuntos que se encuentran en proceso, mismo que entrega al Director de Jurídico para su información.	Director de Asuntos Jurídico
12	Informe del estado procesal de los asuntos	En los asuntos administrativos relacionados con policías, cuando haya condena a pagar prestaciones laborales, el Director hará saber al Presidente Municipal, al Primer Sindico y al Secretario, cuando se inicie el procedimiento de ejecución, el monto que debe liquidarse, para realizar la gestión de los fondos para liquidarlos y/o en su caso, se proyecte en el presupuesto del ejercicio fiscal siguiente.	Director de Asuntos Jurídico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-400	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	AJ-02
Proceso de amparos		

OBJETIVO: Dar atención y seguimiento a los procesos de amparo que les sean presentados.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisión de demanda de amparo	Recibe correspondencia del Juzgado del Distrito de demandas de garantías, revisa la demanda y la turna al asesor jurídico responsable de Amparos.	Director de Asuntos Jurídico
2	Apertura de expediente	Revisa la demanda y abre expediente del caso para dar atención y seguimiento al proceso.	Director de Asuntos Jurídico
3	Contestación de Amparo	Se elabora la contestación del Amparo rindiendo el Informe Previo y Justificado y revisa con Director de Jurídico el contenido de los mismos para el visto bueno.	Director de Asuntos Jurídico
4	Recabar firmar	Recabar firma del Síndico, Presidente Municipal, Tesorera o Ejecutor Fiscal, o autoridades demandadas, en los Informes Previos y Justificados.	Director de Asuntos Jurídico
5	Presentación y/o envío de contestación de Amparo	Se Presenta o envía vía correo certificado, a la autoridad judicial federal, los informes previos y justificados y espera la resolución el amparo solicitado por el quejoso.	Director de Asuntos Jurídico
6	Sentencia de Amparo	Recibe resolución de la autoridad e informa al Director de Asuntos Jurídicos para su información del sentido de la misma	Director de Asuntos Jurídico
7	Cumplimiento de la sentencia	Si procede el Amparo solicitado por el quejoso se informa al Presidente Municipal sobre la resolución final y se coordina con las Direcciones involucradas para resarcir los agravios causados, de acuerdo a lo indicado por la autoridad en la resolución del amparo. Si la sentencia no es favorable al quejoso se informa a las direcciones involucradas sobre la resolución que determinó la autoridad en la resolución del amparo.	Director de Asuntos Jurídicos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-400	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 8

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
8	Archivo de expediente	Archiva resolución en expediente y conserva en resguardo para consulta o aclaraciones posteriores.	Asesor Jurídico (responsable de amparos)
9	Informe del estado procesal de los Amparos	Elabora informe mensual sobre el estatus que guarda cada uno de los casos que se encuentran en proceso, mismo que entrega al Director de Jurídico para su información.	Asesor Jurídico (responsable de amparos)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-400	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración de contratos

CLAVE:

AJ-03

OBJETIVO: Apoyar y asesorar a las áreas que lo soliciten en la elaboración de contratos o convenios.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de contratos y/o convenios	Recibe de las diferentes direcciones del Ayuntamiento oficio, solicitando apoyo para elaborar contratos o convenios, mismo que turna al asesor jurídico responsable de contratos.	Director de Asuntos Jurídicos
2	Recabar documentos e información	Revisa la solicitud y recaba los documentos necesarios para elaborar el contrato.	Asesor Jurídico (responsable de contratos)
3	Elaboración de contrato	Elabora el contrato o convenio solicitado, mismo que revisa con el Director de Jurídico para su visto bueno.	Asesor Jurídico (responsable de contratos)
4	Entrega de contrato	Entrega al Secretario del Ayuntamiento o a la Dirección que solicitó el servicio, el contrato o convenio para que recabe las firmas de las personas que deben firmar (Presidente Municipal, Síndico, Secretario del Ayuntamiento y parte a contratar o convenir).	Asesor Jurídico (responsable de contratos)
5	Archivo de contrato	Archiva copia del contrato y conserva en resguardo para consulta o aclaraciones posteriores.	Asesor Jurídico (responsable de contratos)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-400	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría jurídica a la ciudadanía	CLAVE:	AJ-04
OBJETIVO: Brindar asesoría a la ciudadanía		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención a la ciudadanía	Atiende a personas de escasos recursos que solicitan apoyo en la asesoría y/o defensa jurídica.	Director de Asuntos Jurídicos
2	Turnar asesoría	Analiza el caso expuesto por el ciudadano y lo turna con el asesor jurídico responsable según sea el tipo de asunto a resolver.	Director de Asuntos Jurídicos
3	Asesoría jurídica a la ciudadanía	Revisa el caso y proporciona al interesado la asesoría jurídica que corresponda para resolver su situación, señalando que el Municipio no puede aportar gasto judicial alguno, como pago de peritos, publicaciones de periódicos, viáticos para representar en Segunda Instancia, etc.	Asesor Jurídico
4	Representación jurídica	Si el ciudadano solicita lo representen que lo representen, se le indica los requisitos que debe entregar para proceder en su defensa.	Asesor jurídico
5	Apertura de expediente	Forma expediente del nuevo caso que se presentará en los tribunales para dar seguimiento al proceso.	Asesor jurídico
6	Proceso judicial	Se lleva a cabo el proceso jurídico en defensa del interesado, da seguimiento a los avances de la resolución del caso. Y de ser necesario continúa el proceso en las instancias correspondientes para entablar el juicio de apelación y amparo.	Asesor jurídico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-400	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Actividades administrativas

CLAVE:

AJ-04

OBJETIVO: Realizar las actividades administrativas propias de la Dirección.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Informe del estado procesal de los asuntos	Elabora informe mensual sobre el estatus que guarda cada uno de los casos que se encuentran en proceso, mismo que entrega al Director de Jurídico para su información.	Asesor jurídico
2	Recepción de documentos	Recibe oficios de las Direcciones del Ayuntamiento, solicitando apoyo, revisión de documentos, elaboración de contratos o convenios, e información de tipo jurídica.	Director de Asuntos Jurídicos
3	Contestación de solicitudes	Revisa las solicitudes y turna a los asesores jurídicos, según corresponda para su atención y contestación correspondiente.	Director de Asuntos Jurídicos
4	Archivo de documentos	Resguarda en archivo del área los oficios, así como la contestación al mismo para consulta y aclaraciones posteriores.	Asesor jurídico
5	Seguimiento a los oficios	Da seguimiento estricto para que la contestación a la correspondencia se realice oportunamente.	Director de Asuntos Jurídicos
6	Vigilancia de los asuntos	Da seguimiento, como responsable de los asuntos jurídicos del Ayuntamiento, a que los asuntos turnados a los asesores jurídicos, se atiendan y concluyan en tiempo y forma.	Director de Asuntos Jurídicos
7	Reuniones de trabajo	Asiste a reuniones de trabajo con el Presidente Municipal y los Directores de las diferentes áreas del Ayuntamiento para informar sobre avances de asuntos en proceso, así como para atender nuevos asuntos.	Director de Asuntos Jurídicos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-406	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 10

SUBDIRECCIÓN DE TRÁNSITO

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
C. Miguel Figueroa López Subdirector de transito	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-406	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Acta de infracción

CLAVE:

STM-001

OBJETIVO: Sancionar a toda aquella persona que infrinja el reglamento de tránsito y vialidad del municipio de Zihuatanejo de Azueta.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Acta de infracción	Deberán conducirse hacia el probable infractor para hacerle saber la falta que cometió.	Policía vial
2		Abordarán al infractor de manera cortés, identificándose con su credencial oficial.	
3		Señalaran al infractor la falta cometida y la disposición legal violada.	
4		Solicitaran al conductor su licencia de conducir, tarjeta de circulación y/o permiso, según sea el caso para su revisión.	
5		Se dispondrán a elaborar el acta de infracción y podrán retener el documento que consideren necesario para tal efecto, entregando al infractor el original del acta de infracción.	
6		Es obligación del agente de tránsito, asentar en el acta el documento retenido y anexárselo.	
7		Las garantías junto con las copias del acta, son entregadas para su resguardo al departamento de infracciones.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-406	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Pago de infracción

CLAVE:

STM-002

OBJETIVO: Que el infractor recupere la garantía que le fue retenida, debido a la falta cometida.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Pago de infracción	Se acude al área de infracciones con el acta original.	Infractor
2		De acuerdo al precepto violado se califica la multa, para su pago.	Jefe del departamento de infracciones
3		Se realiza el cobro de la multa en la caja adicionada en la misma oficina.	Cajero
4		Una vez cubierto el pago, se hace entrega del recibo, y de la garantía en cuestión.	Cajero



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-406	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Reporte ciudadano

CLAVE:

STM-003

OBJETIVO: Atender las quejas de la ciudadanía, en cuanto a las faltas al reglamento de tránsito y vialidad del municipio de Zihuatanejo de Azueta.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Reporte ciudadano	Se recibe el reporte de manera telefónica y/o personal.	Secretaria/911
2		Toman los datos específicos del reporte, el cual puede ser anónimo.	Secretaria
3		Se le hace el informe sobre el reporte al Subdirector de Tránsito, para su atención.	Secretaria
4		Se comisiona a un agente de tránsito para atender el reporte.	Subdirector de Tránsito
5		Se atiende el reporte ciudadano y se rinde el informe correspondiente.	Policía vial
6		Recibe el informe y redacta el parte informativo, para cualquier aclaración posterior de parte del ciudadano.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-406	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Permiso de carga/descarga

CLAVE:

STM-004

OBJETIVO: Los conductores de vehículos particulares así como los de carga que requieran realizar alguna maniobra de carga/descarga, lo hagan de acuerdo a la reglamentación aplicable.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Permiso de Carga/descarga	Se acude a la Subdirección de tránsito a solicitar el permiso.	Solicitante
2		Se recibe la documentación requerida para la elaboración del permiso correspondiente.	Secretaria
3		Se elabora el permiso y la cotización del pago de derechos.	Secretaria
4		Se cubren los derechos del permiso en la caja.	Solicitante
5		Recibe el cobro del permiso y entrega el recibo/factura correspondiente.	Cajero
6		Se valida el permiso, con la firma y sello oficial de la Subdirección de tránsito.	Subdirector de tránsito
7		Se entrega el permiso en la subdirección de tránsito, una vez que el solicitante muestra su recibo de pago.	Secretaria

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**CLAVE:**

STM-005



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-406	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 10

Revistas electromecánicas y de confort

OBJETIVO: Verificar que los vehículos de empresas particulares se encuentren en óptimas condiciones para su circulación y cuenten con las medidas de seguridad de acuerdo Reglamento de Tránsito y vialidad del municipio de Zihuatanejo de Azueta.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revistas electromecánicas y de confort	Acudir a la Subdirección de tránsito a solicitar la revista.	Solicitante
2		Se reciben los documentos para la realización del trámite y se agenda una cita para la revisión de las unidades.	Secretaria
3		Realizan la revisión correspondiente y se entrega un formato de visto bueno.	Subdirector de tránsito.
4		Dado el visto bueno, se dispone a elaborar la revista de la unidad automotriz, y se entrega al solicitante la cotización para el pago de derechos.	Secretaria
5		Recibe el cobro de la revista y entrega el recibo/factura correspondiente.	Cajero
6		Se valida la revista, con la firma y sello oficial de la Subdirección de tránsito.	Subdirector de tránsito
7		Se entrega la revista en la subdirección de tránsito, una vez que el solicitante muestra su recibo de pago.	Secretaria

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

CLAVE:

STM-006



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-406	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 10

Permiso para menaje de casa

OBJETIVO: El traslado de menaje de casa, partiendo del municipio a un destino específico, de acuerdo a las medidas establecidas por el Reglamento de tránsito y vialidad del municipio de Zihuatanejo de Azueta.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Permiso para menaje de casa	Acudir a la Subdirección de tránsito a solicitar el permiso.	Solicitante
2		Se recibe la documentación requerida para la elaboración del permiso correspondiente.	Secretaria
3		Se elabora el permiso y la cotización del pago de derechos.	Secretaria
4		Se cubren los derechos del permiso en la caja.	Solicitante
5		Recibe el cobro del permiso y entrega el recibo/factura correspondiente.	Cajero
6		Se valida el permiso, con la firma y sello oficial de la Subdirección de tránsito.	Subdirector de tránsito
7		Se entrega el permiso en la subdirección de tránsito, una vez que el solicitante muestra su recibo de pago.	Secretaria

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

CLAVE:

STM-007



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-406	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 10

Permiso provisional para manejar menores de edad		
--	--	--

OBJETIVO: Que los menores interesados, mayores de 16 y menores de 18 años, que deseen conducir un vehículo automotor de servicio particular lo hagan, según las medidas establecidas por el Reglamento de tránsito y vialidad del municipio de Zihuatanejo de Azueta.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Permiso provisional para manejar menores de edad	Acudir a la Subdirección de tránsito a solicitar el permiso.	Solicitante/Tutor
2		Se recibe la documentación requerida para la elaboración del permiso correspondiente.	Secretaria
3		Firma de la carta responsiva	Tutor del menor
4		Se elabora el permiso y la cotización del pago de derechos.	Secretaria
5		Se cubren los derechos del permiso en la caja.	Solicitante
6		Recibe el cobro del permiso y entrega el recibo/factura correspondiente.	Cajero
7		Se valida el permiso, con la firma y sello oficial de la Subdirección de tránsito.	Subdirector de tránsito
8		Se entrega el permiso en la subdirección de tránsito, una vez que el solicitante muestra su recibo de pago.	Secretaria

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	STM-008
---------------------------	--------	---------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-406	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 10

Accidente de tránsito

OBJETIVO: Proceder de acuerdo al reglamento de tránsito y vialidad, a la hora de que se suscite un accidente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Accidente de tránsito	Se recibe la alerta de un accidente de tránsito	911/Guardia en prevención/Secretaría
2		Al conocer sobre el accidente de tránsito, se solicita apoyo a la Subdirección, a fin de agilizar el tráfico, así como resguardar el lugar de los hechos.	Policía vial
3		En caso de que haya personas lesionadas o privadas de la vida, se dispondrá a solicitar auxilio, según las circunstancias y al Ministerio Público en su caso.	Policía vial
4		Abordará al conductor (es) de los vehículos involucrados para solicitarles su documentación, así como también recabara la información sobre la realización de los hechos.	Policía vial
5		Solicitará la intervención del perito; adscrito a la subdirección de tránsito.	Policía vial
6		Determinará el motivo de los hechos que originaron el accidente, así como el presunto culpable, y realizará su informe.	Perito
7		Tratar de conciliar para que las partes lleguen a un acuerdo sobre los daños.	Policía vial
8		En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, se procede a la puesta a disposición ante el Ministerio Público.	Policía vial
9		Se ordena el retiro de los vehículos de la vía pública	Perito
10		Se procede al levantamiento de los vehículos, para su resguardo en el corralón municipal, mientras se determina su situación legal.	Operador de grúa
11		Se elabora un inventario detallado de los vehículos	Perito
12		Se le informará a los conductores involucrados, la realización de la multa correspondiente, a sabiendas que la persona responsable deberá cubrir los daños originados, así como el servicio de grúa.	Policía vial



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-406	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 10

13		En caso de ser necesario se retiene al conductor para presentarlo ante la autoridad competente, y sino solo se le entrega su acta de infracción.	Policía vial
----	--	--	--------------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 14

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Jorge Alberto Cervantes Alvares Director de Protección Civil y Bomberos	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Prevención y combate de incendios en casa habitación, comercios, automóviles, lotes baldíos, basura, incendios forestales, entre otros.

CLAVE:

PCB-001

OBJETIVO: Evitar pérdidas humanas y reducir los daños ocasionados por los incendios.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Prevención y combate de incendios en casa habitación, comercios, automóviles, lotes baldíos, basura, incendios forestales, entre otros.	Se recibe la llamada y se toman datos de la emergencia esto son: nombre, domicilio, teléfono y tipo de servicio.	Radio operadora
2		Se da aviso al personal de guardia mediante la alarma (3 timbres).	Radio operadora
3		Acuden al lugar los tres tipos de unidades (pipa, camioneta y ambulancia).	Bomberos y paramédicos
4		Ya localizada la emergencia se atiende el servicio y en caso de haber heridos se trasladan al centro hospitalario que se requiera.	Bomberos y paramédicos
5		Regresan a la base	Bomberos y paramédicos
6		Elaboran el Parte de Servicios y de Ambulancia.	Radiofonista, Bomberos y paramédicos
7		Al finalizar se le informa al comandante de todos los servicios realizados.	Oficial de turno
8		Informa al Director de las actividades realizadas.	Comandante



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención en emergencias médica hospitalaria

CLAVE:

PCB-002

OBJETIVO: Brindar ayuda médica o traslado a hospitales a las personas que lo soliciten.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención en emergencias médica hospitalaria	Se recibe la llamada y se toman datos de la emergencia esto son: nombre, domicilio, teléfono y tipo de servicio.	Radio operadora
2		Se da aviso al personal de guardia mediante la alarma (1 timbre).	Radio operadora
3		Acude al lugar la unidad M-1 (ambulancia).	Paramédicos
4		Ya localizada la emergencia se atiende el servicio y en caso de haber heridos se trasladan al centro hospitalario que se requiera.	Paramédicos
5		Regresan a la base	Paramédicos
6		Elaboran el Parte de Ambulancia (ver)*	Radio operadora y paramédicos
7		Al finalizar se le informa al comandante de todos los servicios realizados.	Oficial de turno
8		Informa al Director de las actividades realizadas.	Comandante



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención a los reportes de fugas de gas

CLAVE:

PCB-003

OBJETIVO: Evitar que las fugas de gas se salgan de control y provoquen incendios.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención a los reportes de fugas de gas	Se recibe la llamada y se toman datos de la emergencia esto son: nombre, domicilio, teléfono y tipo de servicio.(Doméstico o Comercial)	Radio operadora
2		Se da aviso al personal de guardia mediante la alarma(2 timbres)	Radio operadora
3		Acude al lugar la unidad M-1 (ambulancia)	Bomberos
4		Ya localizada la emergencia se atiende el servicio, en caso de ser necesario se lleva a un campo abierto para ser liberado el gas, regresarlo a la base y posteriormente ser entregado al propietario o empresa.	Bomberos
5		Cuando se trata de fugas en tanques estacionarios en comercios, el personal de Protección Civil se encarga de dictaminar mediante una revisión ocular si cumple con las normas, esto es revisando su placa de caducidad. En caso de que el tanque se encuentre caduco se da un término de 10 días hábiles para que el propietario realice la prueba ultrasónica y/o cambie el tanque en su totalidad. Al finalizar los 10 días se da una segunda revisión y en caso de no haber cumplido con la prueba de ultrasonido o cambio total, se procede a clausurarlo.	Inspectores
6		Regresan a la base	Bomberos Inspectores
7		Elaboran el parte de servicio	Radio operadora y Bomberos
8		Al finalizar se le informa al comandante de todos los servicios realizados.	Oficial de turno
9		Informa al director de las actividades realizadas.	Comandante



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención en el combate de abejas en la zona urbana, sub urbana y rural del municipio.

CLAVE:

PCB-004

OBJETIVO: Evitar que las abejas atenten en contra de las personas.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención en el combate de abejas en la zona urbana, sub urbana y rural del municipio.	Se recibe la llamada y se toman datos de la emergencia esto son: nombre, domicilio, teléfono y tipo de servicio. Al tener conocimiento que se trata de combate de abejas se solicita a la persona quien reporta que debe contar con agua, jabón en polvo, cloro y si es necesario insecticidas. Así mismo se le pide proporcione altura y lugar específico en donde se encuentran las abejas. Nota: Este tipo de servicio se realiza después de las 6 de la tarde, cuando las abejas se encuentran en su mayoría en el enjambre.	Radio operadora
2		Se da aviso al personal de guardia mediante la alarma(2 timbres)	Radio operadora
3		Acude al lugar la unidad M-13	Bomberos
4		Ya localizada la emergencia se atiende el servicio, ocupando las herramientas y equipo de seguridad que se requiere.	Bomberos
5		Al terminar con la actividad, proceden a regresar a la base.	Bomberos
6		Elaboran el parte de servicio	Radio operadora y Bomberos
7		Al finalizar se le informa al comandante de todos los servicios realizados.	Oficial de turno
8		Informa al director de las actividades realizadas.	Comandante



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Realización de simulacros de: incendios, uso y manejo de extintores, evacuación, sismos y toma de rehenes, en escuelas, oficios de gobierno, y empresas.

CLAVE:

PCB-005

OBJETIVO: Crear en la población una capacidad de respuesta en alguna situación de riesgo.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realización de simulacros de: incendios, uso y manejo de extintores, evacuación, sismos y toma de rehenes, en escuelas, oficios de gobierno, y empresas.	Se recibe el oficio de solicitud para simulacro, se identifica el tipo de simulación que requieren.	Auxiliar administrativo
2		Se programa la visita al lugar.	Coordinador Auxiliar administrativo
3		Se realiza el simulacro con el personal de protección civil y participantes.	Coordinador Auxiliar administrativo Inspectores
4		Se realiza la evaluación del simulacro	Coordinador Auxiliar administrativo
5		Se reúnen con los responsables para dar los resultados, entregando copia de la evaluación.	Coordinador Auxiliar administrativo
6		Informa al director y comandante sobre las actividades realizadas.	Coordinador



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Apoyos y servicios especiales(captura de cocodrilos, serpientes, entre otros)

CLAVE:

PCB-006

OBJETIVO: Proteger a la población y a la fauna silvestre y mantenerlos en su hábitat.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Apoyos y servicios especiales(captura de cocodrilos, serpientes, entre otros)	Se recibe la llamada y se toman datos de la emergencia esto son: nombre, domicilio, teléfono y tipo de servicio.	Radio operadora
2		Se da aviso al personal de guardia mediante la alarma (2 timbres).	Radio operadora
3		Acude al lugar la unidad M-13	Bomberos
4		Ya localizada la emergencia se atiende el servicio, utilizando herramienta y equipo de seguridad que se requiere y dependiendo el tipo de reptil se libera en su hábitat natural. NOTA: antes del procedimiento de liberación se hace del conocimiento de la Dirección de Ecología y Medio Ambiente.	Bomberos
5		Regresan a la base	Bomberos
6		Elaboran el parte de servicio	Radio operadora y Bomberos
7		Al finalizar se le informa al comandante de todos los servicios realizados.	Oficial de turno
8		Informa al Director y Subdirector de las actividades realizadas.	Comandante



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Impartición de cursos de capacitación y adiestramiento a interesados y personal.

CLAVE:

PCB-007

OBJETIVO: Fomentar la cultura de la prevención y contar con personal capacitado.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Impartición de cursos de capacitación y adiestramiento a interesados y personal.	Se recibe el oficio de solicitud de impartición de cursos.	Auxiliar administrativo
2		Se programa la visita al lugar, fecha y hora.	Coordinador Auxiliar administrativo
3		Se realiza el curso de capacitación sobre fenómenos naturales y antropogénicos.	Coordinador Auxiliar administrativo
4		Informa al director sobre las actividades realizadas.	Coordinador



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Inspecciones en zonas de riesgo en colonias y comunidades (viviendas, muros, bardas, cerros, entre otros).

CLAVE:

PCB-008

OBJETIVO: Salvaguardar la vida y pertenencias de las personas que viven en zonas de alto riesgo.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Inspecciones en zonas de riesgo en colonias y comunidades (viviendas, muros, bardas, cerros, entre otros).	Se determina mediante atlas de riesgo la vulnerabilidad, los riesgos y las amenazas, cuando se refieren a colonias, comunidades o poblaciones. Cuando se trata de riesgos en viviendas, muros, bardas, se recibe el oficio de solicitud y/o quejas ciudadana mediante llamada telefónica.	Coordinador Inspectores
2		Se programa la visita al lugar, hora y fecha.	Coordinador Auxiliar administrativo
3		Se evalúa la vulnerabilidad y riesgo dependiendo de la amenaza, esto es mediante una visita ocular en el lugar, en donde se toma en consideración cada uno de los riesgos que pudiesen sufrir los habitantes, sus bienes y su entorno. Así mismo se levanta un censo de cada uno de los habitantes así como de los servicios primarios con los que cuentan.	Inspectores
4		Se elabora el dictamen de riesgo dependiendo de la visita ocular que el personal de Protección Civil haya realizado.	Coordinador Auxiliar administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inspecciones de seguridad en negocios.	CLAVE: PCB-009
OBJETIVO: Verificar las condiciones de los negocios para evitar poner en riesgo a sus clientes o propietarios.	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Inspecciones de seguridad en negocios.	Se revisa el padrón de contribuyentes y se procede hacer las visitas domiciliarias para verificar las medidas de seguridad en instituciones públicas, privadas y de comercio.	Coordinador Auxiliar administrativo
2		-Cuando se trata de secuencias anuales, se entregan notificaciones con un término de 48 horas. - Cuando solicitan la inspección por escrito o verbalmente, se programa la visita, hora y lugar. - Cuando se trata por solicitud de licencia de funcionamiento nueva, se programa la visita hora o lugar. -cuando se trata de vehículos que transportan Gas LP, se programa la visita, hora y lugar.	Coordinador Auxiliar administrativo
3		Los inspectores al contar con una orden por escrito que contenga fecha, nombre o razón social, ubicación del inmueble fundamento legal, así como portar en un lugar visible su credencial vigente, procederán a la verificación de riesgo. Cuando trata de vehículos repartidores de Gas LP, realizan el levantamiento mediante un acta de inspección a vehículos repartidores de Gas.	Inspectores



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	11 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Operativos de seguridad en playas, unidad deportiva y otros.

CLAVE:

PCB-010

OBJETIVO: Brindar atención a la ciudadanía en caso de ser necesario.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Operativos de seguridad en playas, unidad deportiva y otros.	Al ingresar el turno se comisionan a los salvavidas en las playas del municipio.	Comandante
2		Se acude a cubrir las playas.	Bomberos Salvavidas
3		Se hacen recorridos y se dan prevenciones en toda el área de la playa.	Bomberos Salvavidas
4		En caso de salvamento por ahogamiento se da parte a la guardia o al salvavidas que se encuentra en playas mediante llamada telefónica o radio y el personal de paramédicos atiende en el lugar y de ser necesario se traslada a un centro hospitalario.	Bomberos Salvavidas Paramédicos
5		Se regresa a la base y elaboran el parte de servicio.	Bomberos Salvavidas
6		Al finalizar se le informa al comandante de todos los servicios realizados.	Oficial de turno
7		Informa al director de las actividades realizadas.	Comandante

- En caso de salvamento por ahogamiento se da parte a la guardia o al salvavidas que se encuentra en playas mediante llamada telefónica o radio.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	12 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Inspección de fuegos pirotécnicos en hoteles y H.
Ayuntamiento.

CLAVE:

PCB-011

OBJETIVO: Revisar los fuegos pirotécnicos para asegurar que no ocurran accidentes.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Inspección de fuegos pirotécnicos en hoteles y H. Ayuntamiento.	Se recibe oficio de solicitud.	Coordinador Auxiliar administrativo
2		Se revisan el tipo de quema y los permisos por parte de la autoridad federal (SEDENA).	Inspectores
3		Se envían los permisos por parte de la SEDENA para firma del presidente municipal.	Coordinador Auxiliar administrativo
4		Ya autorizado se programa la visita de inspección.	Inspectores
5		Se solicita el Plan de acción y logística por parte de los organizadores para saber con qué elementos de seguridad cuenta la empresa y en caso de ser necesario esta dirección brinde pronta ayuda.	Coordinador
6		Durante la quema el personal de Protección Civil supervisa la seguridad tanto de las personas como del inmueble y el entorno en donde se realiza el evento, esto es haciendo una revisión de las instalaciones y llevando el equipo de seguridad para el acto.	Inspectores
7		Al terminar el evento se reúnen las partes involucradas para la evaluación final, esto es para dar a conocer los mecanismos y protocolos que se utilizaron durante el evento a fin de detectar fallas y en lo subsecuente mejorarlas.	Coordinador



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	13 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Actualización del Plan Municipal de Protección Civil.

CLAVE:

PCB-012

OBJETIVO: Mantener actualizado el Plan Municipal de Protección Civil para cubrir las necesidades de los problemas actuales.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Actualización del Plan Municipal de Protección Civil.	Se mandan oficios a las direcciones involucradas donde se le solicita la herramientas de trabajo, vehículos e inventarios.	Auxiliar administrativo
2		La dirección de protección civil empieza a trabajar con la elaboración de mapas de riesgos, rutas de evacuación, centros de acopio, refugios temporales y puentes aéreos.	Coordinador Auxiliar administrativo
3		El área de inspección realiza el censo en las colonias más vulnerables, así como en las comunidades del municipio.	Inspectores
4		Se detectan presas, ríos, arroyos y canales, que pudieran ser una amenaza para los habitantes.	Coordinador Auxiliar administrativo Inspectores
5		Una vez obtenida toda la información se procede a la actualización del Plan de Contingencias Municipal.	Coordinador Auxiliar administrativo
6		Se convoca al Consejo Municipal de Protección civil para dar a conocer las modificaciones o cambios que se realizaron en el Plan de Contingencias, una vez autorizado los cambios se envía a las dependencias federales, estatales y municipales que participan dentro del Plan de contingencias.	Director general



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-308	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	14 de 14

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Emisión de boletín meteorológico.

CLAVE:

PCB-013

OBJETIVO: Mantener informada a la población del estado del tiempo.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Emisión de boletín meteorológico.	Se revisa el correo electrónico que nos envían diariamente por parte de la Secretaría de Protección Civil del estado.	Auxiliar administrativo
2		Se envía correo electrónico y celular los pronóstico del tiempo a los hoteles de Ixtapa-Zihuatanejo y Colonias.	Director general Coordinador Auxiliar administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 36

DIF MUNICIPAL

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
C. Olivia Ingrid Lara Jasso Directora del DIF Municipal	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención ciudadana

CLAVE:

DIF-D-01

Objetivo: Atender las necesidades básicas de la población mediante apoyos económicos y en especie.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	Recibe la solicitud verbal del ciudadano mediante una audiencia.	Presidenta del DIF
2	Entrega de requisitos	Informa los requisitos de documentación y reglas de operación de los programas que maneja el DIF municipal.	
3	Autorización de apoyo	Autoriza el apoyo económico en especie	
4	Referencia correspondiente	Refiere a la unidad administrativa competente en caso de no contar con la ayuda necesaria para resolver la demanda ciudadana	
5	Canalización del ciudadano	Recibe indicaciones de la presidenta del DIF y canaliza al ciudadano ante la unidad administrativa de la dependencia.	Director (a) del DIF



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Organización de eventos

CLAVE:

DIF-D-02

Objetivo: Fomentar la sana convivencia familiar a través de eventos y festejos alusivos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	Recibe la solicitud de las interesadas de acuerdo con la agenda de festejos, por ejemplo día del niño, de las madres, del abuelo de la familia, clausura de cursos de los CDC.	Presidenta del DIF
2	Autorización	Autoriza y da indicaciones a la directora de DIF.	
3	Indicación de seguimiento	Recibe indicaciones de la presidenta del DIF y da indicaciones al área de administración y finanzas para que se requiera los implementos necesarios para organizar el evento.	Director (a) del DIF
4	Recepción de requisiciones y autorización	Recibe las requisiciones y autorizaciones del evento, solicita a tesorería el recurso económico.	Administrador del DIF
5	Autorización de egreso	Autoriza el egreso y dispone el recurso económico para el evento.	Tesorero municipal
6	Disposición de necesidades	Dispone todo lo necesario en coordinación con la dirección para el evento.	Encargado de eventos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio Médico

CLAVE:

DIF-SM-01

Objetivo: Brindar servicios de atención básica a la salud a la población más vulnerable del municipio.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de paciente	Recibe al paciente y se saluda cordialmente.	Encargado del servicio medico
2	Entrevista a pacientes	Entrevista al paciente donde expone sus signos y síntomas respecto al motivo de la consulta.	
3	Revisión médica	Realiza la inspección clínica.	
4	Procesos clínicos	Realizar el / los procedimiento(s) y protocolos clínicos.	
5	Receta médica	Receta medicamento en caso de ser necesario donde se señala dosis y horarios.	
6	Cita de seguimiento	Acude a cita de seguimiento.	Paciente
7	Autorización de apoyos	Recibe reporte y de ser el caso autoriza apoyos a la al servicio médico.	Director (a) del DIF



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Expedición de certificado médico.

CLAVE:

DIF-SM-02

Objetivo: Expedir certificados que soliciten los usuarios para realizar trámites en alguna institución.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de paciente	Recibe al paciente y se saluda cordialmente.	Encargado del servicio medico
2	Entrevista al paciente	Entrevista al paciente donde expone sus signos y síntomas respecto al motivo de la consulta y uso que dará al certificado médico.	
3	Inspección clínica	Realiza la inspección clínica.	
4	Procedimientos clínicos	Realiza el / los procedimiento(s) y protocolos clínicos.	
5	Elaboración de certificado	Elabora el certificado medico	
6	Recepción de certificado	Recibe el certificado médico	Paciente
7	Firma de certificado	Firma el certificado en conjunto con el médico tratante	Director (a) del DIF



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Consulta de nutrición

CLAVE:

DIF-SN-01

Objetivo: Reducir en porcentaje significativo el índice de obesidad en la población del municipio.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de paciente	Recibe al paciente y se saluda cordialmente.	Encargado del servicio de nutrición
2	Entrevista a paciente	Entrevista al paciente donde expone sus signos y síntomas respecto al motivo de la consulta.	
3	Recomendaciones a paciente	Realiza la entrevista y genera las recomendaciones.	
4	Cita de seguimiento	Acude a la cita de seguimiento.	Paciente
5	Autorización de apoyos	Recibe reporte y de ser el caso autoriza apoyos a la UBR.	Director (a) del DIF



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Terapia de Rehabilitación física

CLAVE:

DIF-UBR-01

Objetivo: Rehabilitar a los pacientes que lo soliciten, de acuerdo con su diagnóstico médico, para reincorporarse a sus actividades.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Recibe documentación personal del paciente con diagnóstico de terapia física	Responsable de la Unidad
2	Entrega de información	Entrega folleto de la UBR el cual tiene la información de las terapias y costos de las mismas.	
3	Cuota de recuperación y recibo	Indica al paciente la cuota de recuperación y recibe el pago del mismo	
4	Captura de datos	Captura en base de datos la información del paciente.	
5	Cita y pago	Acude a las citas y realiza el pago de las mismas por personal del DIF	Paciente
6	Valoración e informes	Valora al paciente y le explica las terapias a recibir	Terapistas físicos
7	Terapias	Realiza las terapias de acuerdo con el diagnóstico	
8	Reporte y autorización de apoyos	Recibe reporte y de ser el caso autoriza apoyos a la UBR	Director (a) del DIF



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Consulta psicológica

CLAVE:

DIF-UBR-02

Objetivo: Brindar acceso a un servicio que permite restablecer la salud emocional del paciente de forma segura y económica.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Recibe documentación personal del paciente con diagnóstico de terapia físicas	Responsable de la Unidad
2	Entrega de información	Entrega folleto de la UBR "Parque los Mangos" el cual tiene la información de la consulta psicológica y costo de la misma.	
3	Informe de cuota y pago	Indica al paciente la cuota de recuperación y recibe el pago del misma	
4	Captura de datos	Captura en base de datos la información del paciente.	
5	Cita y pago	Acude a las citas y realiza el pago de las mismas por personal del DIF	Paciente
6	Valoración y consulta	Valora al paciente y aplica la consulta	Psicólogo de la UBR
7	Autorización de apoyos	Recibe reporte y de ser el caso autoriza apoyos a la UBR	Director (a) del DIF



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Terapia del lenguaje

CLAVE:

DIF-UBR-03

Objetivo: Mejorar la capacidad de comunicación de las personas que padecen algún trastorno de habla.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Recibe documentación personal del paciente con diagnóstico de terapia del lenguaje	Responsable de la Unidad
2	Entrega de Información	Entrega folleto de la UBR "Parque los Mangos" el cual tiene la información de las terapias y costos de las mismas.	
3	Información de pagos	Indica al paciente la cuota de recuperación y recibe el pago del mismo	
4	Captura de datos	Captura en base de datos la información del paciente.	
5	Cita médica	Acude a las citas y realiza el pago de las mismas por personal del DIF	Paciente
6	Valoración medica	Valora al paciente y le explica las terapias a recibir	Terapista del lenguaje
7	Tratamiento médico	Realiza las terapias de acuerdo con el diagnóstico	
8	Reporte y autorización de apoyos	Recibe reporte y de ser el caso autoriza apoyos a la UBR	Director (a) del DIF



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Consulta especialista de rehabilitación física

CLAVE:

DIF-UBR-04

Objetivo: Brindar acceso al servicio de terapias de rehabilitación físicas que permite restablecer la salud del paciente de forma segura y económica.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Recibe documentación personal del paciente con diagnóstico de terapia de rehabilitación física.	Responsable de la Unidad
2	Entrega de Información	Entrega folleto de la UBR "Parque los Mangos" el cual tiene la información de las terapias y costos de las mismas.	
3	Información de pagos	Indica al paciente la cuota de recuperación y recibe el pago del mismo	
4	Captura de datos	Captura en base de datos la información del paciente.	
5	Cita médica	Acude a las citas y realiza el pago de las mismas por personal del DIF	Paciente
6	Valoración medica	Valora al paciente y le explica las terapias a recibir	Especialista de rehabilitación física
7	Tratamiento médico	Realiza las terapias de acuerdo con el diagnóstico	
8	Reporte y autorización de apoyos	Recibe reporte y de ser el caso autoriza apoyos a la UBR	Director (a) del DIF



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	11 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Ortopedia y traumatología pediátrica.

CLAVE:

DIF-UBR-05

Objetivo: Brindar acceso al servicio de terapias de rehabilitación que permite restablecer la salud del paciente de forma segura y económica.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Recibe documentación personal del paciente con diagnóstico de tratamiento de ortopedia y/o traumatología pediátrica.	Responsable de la Unidad
2	Entrega de Información	Entrega folleto de la UBR "Parque los Mangos" el cual tiene la información de las terapias y costos de las mismas.	
3	Información de pagos	Indica al paciente la cuota de recuperación y recibe el pago del mismo	
4	Captura de datos	Captura en base de datos la información del paciente.	
5	Cita médica	Acude a las citas y realiza el pago de las mismas por personal del DIF	Paciente
6	Valoración medica	Valora al paciente y le explica las terapias a recibir	Traumatólogo pediátrico
7	Tratamiento médico	Realiza las terapias de acuerdo con el diagnóstico	
8	Reporte y autorización de apoyos	Recibe reporte y de ser el caso autoriza apoyos a la UBR	Director (a) del DIF



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	12 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Asesoría legal en materia familiar

CLAVE:

DIF-PDF-01

Objetivo: Asesorar de manera adecuada a quien lo solicite en materia familiar para brindar a oportunidad de obtener justicia pronta y expedita de forma gratuita.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	Recibe la solicitud del usuario	Procuradora de la defensa del menor y la familia
2	Información al usuario	Informa los alcances y servicios con los que cuenta la Procuraduría	
3	Petición de información	Entrevista al usuario para conocer el motivo de su visita y orienta acerca de sus derechos	
4	Captura de datos	Captura la información en la bitácora del servicio,	
5	Elaboración de documentos	Elabora citatorio, acta de resguardo, convenio según sea el caso	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	13 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Comparecencia en materia familiar

CLAVE:

DIF-PDF-02

Objetivo: Cumplir con las obligaciones legales en materia familiar que tiene la dependencia municipal de acuerdo con las leyes y reglamentos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	Recibe la solicitud por escrito de los juzgados en materia familiar del distrito	Procuradora de la defensa del menor y la familia
2	Informe y registro de oficio	Informa a la directora del DIF y registra el oficio del juzgado en la bitácora del	
3	Audiencia de defensa del menor	Acude a la cita en el juzgado y comparece en cuanto al origen de la controversia, representa al menor en un juicio.	
4	Informe de resultados	Informa a la directora del resultado de su comparecencia	
5	Archivo de acta	Archiva el acta de acuerdo que se le entregó en su comparecencia	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	14 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Visita domiciliaria

CLAVE:

DIF-PDF-03

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las obligaciones familiares y atender la denuncia ciudadana y comprobar la veracidad de la información para el acceso a programas sociales.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud telefónica	Recibe la solicitud del usuario, autoridad competente, y/o denuncia ciudadana por teléfono	
2	Informe y registro de oficio	Informa a la directora del DIF y registra el oficio del juzgado en la bitácora del servicio	
3	Visita domiciliaria	Acude al domicilio en cuestión motivo de la vista en compañía del personal el departamento de trabajo social y auxiliares jurídicos de la procuraduría	Procuradora de la defensa del menor y la familia
4	Informe de falta o contravención	Entrevista a las personas que se pidió localizara e informa según sea el caso los artículos de la ley o normas que están violentando y las consecuencias legales que tendrán.	
5	Levantamiento acta de visita	Procede a levantar acta circunstanciada de la visita.	
6	Informe a dirección y archivo	Informa a la directora acerca de la visita y archiva en el expediente respectivo.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	15 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención a los adultos mayores

CLAVE:

DIF-IAS-01

Objetivo: Atender las necesidades básicas de alimentación, servicio médico y nutrición, de la población mayor de 60 años de edad.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención al solicitante	Recibe la solicitud de adulto mayor de manera verbal para pertenecer al club.	Encargada del Club
2	Recepción de documentos	Recibe documentos CURP, INE y Acta de Nacimiento.	
3	Entrega de reglamento	Proporciona el reglamento del club	
4	Informe de inscripción	Informa a la coordinadora de Clubes de nuevo integrante y entrega los documentos.	
5	Reporte de nuevo ingreso	Recibe el reporte de las encargadas de clubes de los nuevos integrantes	Coordinadora de Clubes
6	Captura de datos	Captura la información de los datos y archiva la documentación.	
7	Incorporación a Asistencia alimentaria	Entrega la documentación al área de departamento alimentario para incluir al integrante al padrón de apoyos	
8	Recorridos de supervisión	Realiza recorridos diarios en los diferentes clubes para verificar a atención a os adultos mayores.	
9	Entrega alimentaria	Entrega cada dos meses apoyos alimenticios (despensa)	Director (a) del DIF
10	Gestión de servicios	Gestionar y coordina los apoyos de corte de pelo, asistencia médica, pláticas de nutrición.	
11	Aprobación de apoyos	Recibe reporte y de ser el caso autoriza apoyos a los clubes.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	16 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio de guardería

CLAVE:

DIF-G-01

Objetivo: Coadyuvar a la equidad de género brindando el servicio de guarderías a madres solteras trabajadoras.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	Recibe la solicitud del padre o madre de familia para inscribir a sus hijos en la guardería, acompañada de un estudio socioeconómico, elaborado por la trabajadora social del DIF.	Responsable de la guardería
2	Recepción de documentación	Recibe documentos y elabora expediente del niño. *nota: en caso de existir algún inconveniente para la aceptación del niño, se solicitará autorización del director del DIF..	
3	Entrega de reglamento	Proporciona al padre el reglamento de la guardería	
4	Aviso de cuota y formas de pago	Indica al padre la cuota de recuperación y la forma de pago.	
5	Recepción del menor y pago	Recibe al niño al inicio de semana con su talón de pago	
6	Recepción de reportes	Recibe reportes de problemas con los niños y los remite al DIF Municipal para su atención	
7	Recepción de pago y entrega a administración	Recibe el reporte de los pagos de los padres y entrega al área de finanzas del DIF municipal	Coordinadora de guarderías
8	Captura de datos	Captura la información de los datos de los niños y gestiona sus incidencias.	
9	Autorización de apoyos	Recibe reporte y de ser el caso autoriza apoyos a la Guardería	Director (a) del DIF



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	17 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Talleres de capacitación para el autoempleo

CLAVE:

DIF-CDC-01

Objetivo: Capacitar a las mujeres para el autoempleo.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de documentación	Recibe documentación e inscribe alumnas interesadas en los cursos que el CDC proporciona. (cultura de belleza; corte y confección y manualidades)	Delegada de CDC
2	Reporte de asistencia	Reporta al DIF asistencias del alumnado	
3	Autorización de jornadas	Autoriza jornadas locales para la asistencia y práctica de las alumnas	
4	Control de asistencia	Controla asistencia de personal y alumnado de los CDC	Coordinadora de CDC
5	Expedición de constancias	Expide constancias del alumnado	
6	Organización de clausura	Organiza evento de clausura de fin de cursos	
7	Presentación de documentación	Presenta documentación de las alumnas ante la SEP para su validación	
8	Autorización de apoyo	Recibe reporte y de ser el caso autoriza apoyos a la CDC	Director (a) del DIF



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	18 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención a madres solteras

CLAVE:

DIF-GV-01

Objetivo: Colaborar a la nutrición de los menores hijos de madres solteras, capacitar mediante talleres para el auto empleo.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrega de requisitos	Da a conocer los requisitos y entrega por escrito. Canalizando a área de Trabajo Social.	Responsable del área Grupos Vulnerables
2	Recepción de documentos	Recepción de documentación e integración de expedientes. Posteriormente se regresan a Grupos Vulnerables.	Trabajo Social
3	Recepción de expediente	Recepción de expedientes si están en su totalidad integrados., para ingresar al padrón de beneficiarios y acudir a las citas de las reuniones mensuales y eventos para los dependientes económicos	Responsable del área Grupos Vulnerables
4	Entrega de apoyo alimentario	Entrega de despensa cada dos o tres meses, (sujeto a existencia del producto)	Responsable del área Grupos Vulnerables
5	Comunicación gubernamental	Mantiene contacto constante con dependencias gubernamentales (Desarrollo Social Municipal y Estatal, secretaría de la Mujer estatal), a fin de estar informados sobre apoyos que estén dirigidos a esta población	Responsable del área Grupos Vulnerables



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	19 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención a personas con discapacidad

CLAVE:

DIF-GV-02

Objetivo: Incluir en el desarrollo social a las personas que cursan con algún tipo de discapacidad física intelectual.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrega de requisitos	Dan a conocer los requisitos y entregan por escrito, se canaliza al área de Trabajo Social.	Responsable del área Grupos Vulnerables
2	Recepción de documentos p/ expediente	Recibe la información de documentación e integración de expedientes; posteriormente se regresan a Grupos Vulnerables.	Trabajo Social
3	Recepción de expedientes	Recibe de expedientes se hace sólo si están en su totalidad integrados, para integrar al padrón de beneficiarios	
4	Elaboración de credencial	Elabora credencial, se sella de tal forma que recubra también la foto. La entrega se realiza en las reuniones mensuales, en el DIF de las Salinas, directamente al beneficiario.	
5	Canalización especial	Requiere apoyo especial se le proporciona la orientación necesaria (instituciones de salud o de asistencia social) y organiza las reuniones mensuales (La fecha establecida es último jueves de mes).	Responsable del área Grupos Vulnerables
6	Entrega de apoyo alimentario	Entrega de despensa cada dos o tres meses, sujeto a existencia del producto	
7	Recaudación de fondos	Organiza rifas y kermess que ayuden a recaudar fondos para la compra de una Máquina Palomera. El fin es contribuir a su economía personal con el autoempleo. Así como generar fondos para la reactivación del local del parque de los mangos.	
8	Comunicación gubernamental	Mantiene contacto constante con dependencias gubernamentales (Desarrollo Social Municipal y Estatal y DIF Guerrero), a fin de estar informados sobre apoyos que estén dirigidos a esta población.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	20 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DIF-GV-03
Apoyo con viáticos		

Objetivo: El apoyo de viáticos se proporciona para las siguientes salidas: México, Toluca, Morelia, Guadalajara, Cuernavaca, Acapulco de Juárez, Chilpancingo y Lázaro Cárdenas, otorgando el 50% de descuento en el boleto de ida y vuelta para el paciente y un acompañante, sólo para citas médicas.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	Recibe la solicitud del usuario e informa las condiciones en las que se presta este servicio.	
2	Presentación de documentación	Realiza el oficio de descuento, por duplicado, el usuario tiene que acudir de cuatro a tres días antes de la cita médica con la documentación que se requiere, cuando es por primera vez tienen que presentar los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none">• Copia del carnet de citas / hoja de referencia,• Copia del diagnóstico,• Copia del acta de nacimiento,• Copia de la CURP,• Copia de la credencial de elector del paciente y acompañante,• Fotografía de cuerpo completo, Estudio socioeconómico.	Responsable del área Grupos Vulnerables
3	Oficio para descuento	Redacta dos oficios en los que se especifica nombre de paciente y acompañante, días o días de cita, hospital y lugar al que se dirigen y fecha de salida, así como fecha de regreso. En caso de que no tengan fecha de regreso, el oficio de vuelta se solicita como boleto abierto. Cuando acuden por segunda ocasión, solo la documentación que se requiere es la copia del carnet de citas, copia de la credencial de elector del paciente y acompañante, en caso que sea el paciente menor de edad presentan copia de la CURP.	
4	Entrega de oficio a línea de autobús	Proporciona el oficio del DIF a la central de autobuses con la línea correspondiente para que le realicen el descuento. Las líneas de autobús que apoyan con el 50% de descuento son Zinacatepec, Autovías, en central Zihuatanejo y central Petatlán con Costa Line. Las salidas para Acapulco de Juárez, Chilpancingo y Lázaro cárdenas.	Usuario



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	21 de 36

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Autorización y firma	Autoriza con firma y sello los oficios de apoyo.	Director (a) del DIF MUNICIPAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	22 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DIF-GV-05
Aparatos funcionales y auxiliares auditivos		

Objetivo: Gestionar la donación de aparatos funcionales, auxiliares auditivos, silla de ruedas, andaderas, muletas y bastones.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrega de requisitos	<p>Da a conocer los requisitos y se entregan por escrito, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none">• Solicitud dirigida a la Sra. Mercedes Calvo de Astudillo y a la Sra. María Cruz Galeana Leyva• Estudio socioeconómico (formato de DIF GUERRERO),• Fotografía del cuerpo completo,• Acta de nacimiento actual,• Curp al 200%,• Credencial de elector al 200%,• Certificado médico actual (debe indicar el diagnóstico y aparato que requiere),• Comprobante de domicilio actual y Constancia de residencia (H. Ayuntamiento).	Responsable del área Grupos Vulnerables
2	Recepción de documentos	Recibe la documentación completa se le informa al usuario que su solicitud se enviará al DIF GUERRERO para su gestión y le proporcionen su aparato funcional que solicita, indicando que no hay una fecha específica de espera y entrega, por lo que tiene que esperar hasta que se nos indique	
3	Seguimiento DIF Guerrero	Da seguimiento a la solicitud del usuario, hacen la selección e informan a DIF MUNICIPAL la fecha, hora y lugar de la entrega.	DIF GUERRERO
4	Cita para recepción de aparato funcional	Localiza a quienes serán beneficiados, indicando lugar y hora de entrega. Cabe señalar que es necesario, sin excepción, que la persona se presente a recibir el funcional, de otra manera no se le puede entregar. DIF MUNICIPAL apoya con viáticos para auxiliares auditivos.	Responsable del área Grupos Vulnerables



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	23 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Pláticas para las escuelas

CLAVE:

DIF-GV-06

Objetivo: Impartir pláticas a escuelas de acorde a sus necesidades.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	Les Recibe la solicitud de la institución educativa donde especifique el tipo de plática acorde a sus necesidades.	Responsable del área Grupos Vulnerables
2	Planeación de tema	Prepara los temas y contando con la autorización de la dirección del DIF acude a las escuelas solicitantes.	
3	Autorización	Autoriza y asigna al área de grupos vulnerables la solicitud recibida.	Director (a) de DIF MUNICIPAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	24 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Desayunos calientes

CLAVE:

DIF-DA-01

Objetivo: Abatir el rezago social mediante la disminución de la desnutrición a través de módulos de desayunos calientes a escuelas del nivel básico de educación pública.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	Recibe petición del director de la escuela.	Responsable del departamento alimentario
2	Reunión con institución escolar	Asiste a la reunión con padres de familia, director y personal docente.	
3	Recepción de documentación	Recibe la documentación requerida de acuerdo al convenio de colaboración.	
4	Documentación a DIF Guerrero	Envía la documentación a DIF estatal para su seguimiento.	
5	Autorización	Autoriza la cocina escolar.	DIF estatal
6	Equipamiento de mobiliario	Otorga el equipamiento de la cocina escolar (mobiliario y utensilios).	
7	Reunión de seguimiento	Asiste a la reunión para dar seguimiento a la cocina escolar, comité escolar formado con el apoyo de padres de familia, director y personal docente.	Responsable del departamento alimentario
8	Liberación de pagos	Libera el pago (costo) de los módulos y el flete.	Tesorero municipal
9	Autorización de pago	Autoriza el depósito para el pago de módulos (despensa).	Director del DIF
10	Depósito para pago	Deposita a una cuenta bancaria el pago de módulos de desayuno escolar caliente.	Administrador del DIF
11	Pago de flete	Paga el flete.	
12	Entrega de módulos	Distribuye los módulos a las escuelas beneficiadas cada mes.	Responsable del departamento alimentario
13	Recepción de pagos	Recibe el pago de la escuela (despensa escolar) con costo de \$90.00 (noventa pesos) c/u. y entrega el recurso a administración.	
14	Firma y sello	Firma y sella el recibo oficial que se envía DIF estatal con los módulos escolares.	
15	Censo de talla y peso	Aplica el censo de peso y talla a cada una de las escuelas, información enviada a DIF estatal al inicio del ciclo escolar.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	25 de 36

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
16	Capacitación periódica	Realiza de manera periódica la capacitación en elaboración de alimentos y de huertos escolares.	DIF estatal
17	Encuesta a beneficiados	Supervisa periódicamente y realiza una encuesta a los alumnos y padres de familia.	Responsable del departamento alimentario



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	26 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Sujetos vulnerables dotación A	CLAVE:	DIF-DA-02
Objetivo: Abatir el rezago social mediante la disminución de la desnutrición a través de módulos de alimentación para personas vulnerables dotación A.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	Recibe petición del usuario	Responsable del departamento alimentario
2	Petición de requisitos	Solicita al usuario los requisitos del programa de despensas.	
3	Visita domiciliaria	Realiza la visita domiciliaria e integra el expediente de acuerdo a la vulnerabilidad del usuario	Trabajadora social
4	Recepción de expediente	Recibe el expediente y rellena el formato correspondiente	Responsable de grupos vulnerables
5	Revisión de expedientes	Revisa que los expedientes estén completos y envía la documentación a DIF estatal para su seguimiento	Responsable del departamento alimentario
6	Autorización de salida	Autoriza la salida de la despensa (sujetos vulnerables dotación)	DIF estatal
7	Envío de despensa	Envía la despensa al almacén de Técpán de Galeana.	
8	Pago de flete	Libera el pago (costo) de las despensas y el flete a municipio de Técpán de Galeana, Gro.	Tesorero municipal
9	Autorización	Autoriza el depósito para el pago de despensas	Directora del DIF
10	Depósito de pago	Deposita a una cuenta bancaria el pago de despensas (sujetos vulnerables dotación a)	Administrador del DIF
11	Pago de flete	Paga el flete al municipio de Técpán de Galeana. Gro.	
12	Distribución de despensas	Distribuye las despensas a los diferentes rublos como son: adultos mayores, madres solteras, discapacitados, ausencia de ingreso, mujeres embarazadas o en periodo de lactancia	Responsable del departamento alimentario
13	Entrega de recurso económico	Entrega el dinero al departamento de administración y finanzas del DIF	
14	Actualización Padrón	Realiza el padrón de beneficiarios una vez al año (mes enero)	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	27 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Campaña de cirugía de cataratas

CLAVE:

DIF-PA-01

Objetivo: Abatir el rezago quirúrgico de la cirugía de cataratas en nuestro municipio por ser uno de las principales causas de ceguera.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de diagnóstico	Recibe documentación personal del paciente con diagnóstico de cataratas.	Responsable de Programas Asistenciales
2	Entrega de comprobante	Entrega comprobante de recepción de documentos.	
3	Cita para ficha	Indica fecha de entrega de ficha con día y fecha de cirugía.	
4	Captura de datos	Captura en base de datos la información del paciente.	
5	Impresión de fichas	Imprime fichas con día y hora del día de las cirugías.	
6	Acudir a cita p/ ficha	Acude a recoger ficha en día indicado por personal del DIF.	Paciente
7	Recepción de ficha	Recibe ficha en indicaciones en las que deberá presentarse en el Hospital.	
8	Cirugía	Realiza cirugía de cataratas.	Médicos de la campaña
9	Revisión post operatoria	Revisa al paciente después de la cirugía en caso de complicaciones.	Optometrista



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	28 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Campaña de cirugía de LPH	CLAVE: DIF-PA-02
Objetivo: Abatir el rezago quirúrgico de la cirugía de labio y paladar hendido en nuestro municipio.	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de diagnóstico	Recibe documentación personal del paciente con diagnóstico de LPH	Responsable de Programas Asistenciales
2	Entrega de comprobante	Entrega comprobante de recepción de documentos	
3	Cita para ficha	Indica fecha de entrega de ficha con día y fecha de cirugía.	
4	Captura de datos	Captura en base de datos la información del paciente.	
5	Impresión de fichas	Imprime fichas con día y hora del día de las cirugías.	
6	Acudir a cita p/ ficha	Acude a recoger ficha en día indicado por personal del DIF	Paciente
7	Recepción de ficha	Recibe ficha en indicaciones en las que deberá presentarse en el Hospital.	
8	Cirugía	Realiza cirugía de labio y paladar hendido	Médicos de la campaña
9	Revisión post operatoria	Revisa al paciente después de la cirugía para descartar posibles infecciones y retiro de puntos.	Médico especialista



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	29 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Exámenes preventivos contra el cáncer

CLAVE:

DIF-PA-03

Objetivo: Prevenir y detectar los posibles casos de cáncer de mama, cervicouterino y próstata en los habitantes del municipio.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrega de información	Entrega información sobre las fechas e indicaciones bajo las que se realizarán los exámenes preventivos.	Responsable de Programas Asistenciales
2	Solicitud de datos	Solicita datos generales de los pacientes	
3	Captura de información	Captura en base de datos la información del paciente.	
4	Examen preventivo	Acude a su cita en la unidad móvil contra el cáncer.	Paciente
5	Gestión de apoyo p/ viáticos	Gestiona el recurso económico para apoyar con viáticos a los pacientes con resultados alterados.	Director(a) del DIF Zihuatanejo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	30 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Campaña de optometría

CLAVE:

DIF-PA-04

Objetivo: Asistir de manera masiva y gratuita a los pacientes con algún grado de miopía o afectación ocular a obtener un mejor nivel de vida a través del uso de lentes graduados.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrega de información	Entrega información sobre las fechas e indicaciones bajo las que se realizará la campaña.	Responsable de Programas Asistenciales
2	Recepción de documentos	Recibe documentación de los pacientes interesados.	
3	Captura de datos	Captura en base de datos la información del paciente.	
4	Entrega de ficha	Entrega ficha con día y hora de la valoración visual.	
5	Entrega de documentación	Entrega documentación requerida en el DIF Zihuatanejo.	Paciente
6	Recepción de ficha	Recoge ficha con día y hora de la valoración.	
7	Valoración visual	Recibe valoración y lentes en caso de necesitarlos.	
8	Examen de la vista	Realiza estudio al paciente	Optometrista
9	Entrega de lentes	Entrega lentes y acusa de recibido	Auxiliar de campaña



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	31 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Consulta de optometría

CLAVE:

DIF-PA-05

Objetivo: Asistir a los pacientes, de manera permanente, con algún grado de miopía o afectación ocular a obtener un mejor nivel de vida a través del uso de lentes graduados.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrega de información	Entrega información e indicaciones bajo las que se realizará la consulta.	Responsable de Programas Asistenciales
2	Recepción de documentos	Recibe documentación de los pacientes interesados.	
3	Captura de datos	Captura en base de datos la información del paciente.	
4	Entrega de documentación	Entrega documentación requerida en el DIF Zihuatanejo.	Paciente
5	Recepción de lentes	Recibe valoración y lentes en caso de necesitarlos.	
6	Examen de la vista	Realiza estudio al paciente.	Optometrista
7	Entrega de lentes	Entrega lentes y acusa de recibido.	Auxiliar de campaña



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	32 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Estudios socioeconómicos programas sociales

CLAVE:

DIF-TS-01

Objetivo: Obtener información completa y veraz para el acceso a los programas sociales gubernamentales.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	Recibe la solicitud del usuario para ingresar a un programa social.	Encargada del Trabajo social
2	Recepción de documentos	Recibe documentos CURP, INE y Acta de Nacimiento, comprobante de domicilio, según las especificaciones de cada programa	
3	Entrega de información	Proporciona información de los programas sociales y las reglas de operación.	
4	Estudio socioeconómico	Realiza el estudio socioeconómico.	
5	Entrega de estudio socioeconómico	Entrega el estudio socioeconómico al usuario y lo envía con el encargado del programa social	Auxiliar de trabajo social
6	Autorización de apoyos	Recibe reporte y de ser el caso autoriza apoyos sociales.	Director (a) del DIF



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	33 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Cobertura de evento

CLAVE:

DIF-CS-01

Objetivo: Cubrir todos los eventos de la dirección para difundir la información a la ciudadanía.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de agenda	Recibe agenda semanal de las actividades y eventos.	Responsable de comunicación social
2	Fotografía e información	Asiste y cubre dichos eventos y obtiene material fotográfico e información para elaborar la nota.	Fotógrafo
3	Elección fotográfica y redacción	Recibe material fotográfico y realiza la selección de fotografías y la redacción.	Responsable de comunicación social
4	Publicación de actividades	Sube la información a las redes sociales.	
5	Petición de boletín	Envía información a comunicación social del H. Ayuntamiento para sacar la nota en los diferentes medios de comunicación.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	34 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Diseño de artículos promocionales DIF

CLAVE:

DIF-CS-02

Objetivo: Diseñar los artículos promocionales como una medida de imagen institucional.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de oficio	Recibe oficio del área que lleva a cabo el evento.	Responsable de comunicación social
2	Realización de diseños	Hace el diseño para la lona, tarjetas de presentación, calcomanías, gafetes y reconocimientos.	
3	Requisición	Llena la requisición y entrega al área de contabilidad.	
4	Impresión de diseños	Envía el diseño a la imprenta.	
5	Autorización de pago	Autoriza y gestiona el pago de los proveedores de materiales promocionales del DIF	Director(a) del DIF Zihuatanejo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	35 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Redes sociales

CLAVE:

DIF-CS-03

Objetivo: Difundir la información utilizando las redes sociales.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de oficio	Recibe oficio del área que lleva a cabo el evento.	Responsable de comunicación social
2	Realización de diseños	Hace el diseño para la lona, tarjetas de presentación, calcomanías, gafetes y reconocimientos.	
3	Requisición	Llena la requisición y entrega al área de contabilidad.	
4	Impresión de diseños	Envía el diseño a la imprenta.	
5	Autorización de pago	Autoriza y gestiona el pago de los proveedores de materiales promocionales del DIF	Director(a) del DIF Zihuatanejo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-795	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	36 de 36

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Redes sociales

CLAVE:

DIF-CS-03

Objetivo: Difundir la información utilizando las redes sociales.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Seguimiento de publicación	Contesta los mensajes y está al pendiente de alguna publicación.	Responsable de comunicación social
2	Diseño de infografías conmemorativas	Diseña infografías para fechas conmemorativas.	
3	Diseño de infografías nutrimentales	Diseña infografías de nutrición.	
4	Diseño de infografías dentales	Diseñar infografías de higiene dental.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SALUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-312	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 9

DIRECCIÓN DE SALUD

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Dr. Onasis Pinzón Oregon Director de Salud	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SALUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-312	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 9

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención de consulta externa

CLAVE:

SAL-001

Objetivo: Brindar el servicio de consulta externa a la población en general.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención de consulta externa	Atiende al paciente que solicita la atención médica, se identifica el tipo de consulta para determinar si se realiza el cobro o no de la misma. No pagan consulta: <ul style="list-style-type: none">• Trabajadores del Ayuntamiento (es necesario dejar copia de la credencial del trabajo o de un pase médico y copia de la INE).• Apoyos sociales	Área médica general
2		En caso de que aplique, se realiza el cobro de la atención de acuerdo al tabulador vigente y dependiendo el tipo de servicio solicitado.	
3		Indica al usuario dirigirse con el servicio de enfermería.	
4		Registra al paciente en su hoja diaria de actividades, así como proceder a la toma de signos vitales y somatometría.	
5		Indica al paciente aguardar su turno para atención médica acorde a su llegada respecto otros pacientes.	Enfermera
6		Si el paciente requiere de un procedimiento que realiza enfermería tal como curación o aplicación de inyecciones, pasa directamente con la (el) enfermera (o).	
7		Realiza interrogatorio por aparatos y sistemas respecto a la salud del paciente, realiza exploración física, determina el diagnóstico y prescribe tratamiento y lo registra en su hoja diaria de actividades.	Área médica general
8		Extiende receta médica y en su caso, incapacidad, orden de estudios de laboratorio, solicitud de radiografías, hoja de referencia a otra unidad de salud; mismos documentos que entrega al paciente.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SALUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-312	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 9

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	SAL-002
Control sanitario		

Objetivo: Realizar las inspecciones de control sanitarios a los establecimientos que expiden alimentos elaborados, así como la calidad de cloración de los pozos de agua potable.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Visitas de inspección	Elabora orden de visita de verificación, anexa acta de verificación sanitaria y asigna al verificador que deberá realizar la inspección a los establecimientos que marca la Secretaría de Salud deben ser visitados, como son los mercados, puestos ambulantes y baños públicos.	Jefe de Control Sanitario
2		Verifica que los establecimientos visitados cumplan con las condiciones físicas, sanitarias y de higiene que marca la Ley General de Salud. Asimismo verifica que las prácticas de higiene del personal que atiende los establecimientos cumplan con lo estipulado en dicha ley.	Verificador sanitario
3		Elabora el acta de inspección indicando los resultados de la visita, misma que entrega al coordinador.	
4		Elabora las observaciones realizadas por el verificador y expide el dictamen de la visita indicando si el establecimiento visitado cumple o no con las condiciones sanitarias establecidas en la Ley General de Salud.	Jefe de Control Sanitario
5		¿El establecimiento cumple con las condiciones sanitarias? <ul style="list-style-type: none">• SI• NO Elabora el expediente y archiva el acta y el dictamen, mismos que se resguardan para futuras consultas.	
6		Elabora el ordenamiento de plazo, para que el dueño del establecimiento corrija las irregularidades detectadas en la visita de inspección.	
		Entrega al dueño del establecimiento el dictamen y el ordenamiento de plazo, indicando que al término de dicho plazo se realizará nueva visita de inspección para verificar se hayan corregido las irregularidades detectadas.	Verificador sanitario

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SALUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-312	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 9

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
7	Visitas de inspección	Al término del plazo establecido se realiza la nueva visita de inspección para verificar se hayan corregido las irregularidades detectadas en la visita anterior.	Verificador sanitario
8		Elabora el acta de inspección indicando los resultados de la segunda visita, misma que entrega al coordinador.	
9		Revisa el acta con los resultados de la segunda visita de inspección y en caso de incumplimiento se aplican las sanciones correspondientes, lo anterior de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Salud, el Bando de Policía y Buen Gobierno y la Ley de Salud Guerrero.	Veterinario
10		En caso de cumplimiento de las condiciones sanitarias y de higiene, se pasa el dictamen a ser firmado por el director de salud municipal para posteriormente ser entregado al dueño del establecimiento.	
11	Toma de muestra de alimentos	Programa las visitas de inspección con base en el padrón de comerciantes dedicados a la venta de alimentos.	Veterinario
12		Elabora orden de toma de muestras y asigna al verificador que realizará la vista a los establecimientos.	
13		Realiza la visita al establecimiento asignado y toma tres muestras de los alimentos, elaborando el acta de las muestras tomadas.	Verificador sanitario
14		Una muestra se envía se envía a analizar al Laboratorio Estatal de la Secretaría de Salud y el dueño del establecimiento manda a analizar una de las muestras a laboratorios de manera particular. La tercer muestra se guarda como muestra de testigo para que en caso de obtener resultados diferentes de las muestras analizadas, se realiza un tercer análisis.	Veterinario



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SALUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-312	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 9

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
15	Toma de muestra de alimentos	<p>¿Los resultados de las muestras son negativos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI Guarda el expediente y los resultados de las muestras para aclaraciones posteriores. • NO Asesora al dueño del establecimiento en cuanto al manejo de alimentos y prácticas de higiene y seguridad. 	Veterinario
16	Toma de muestras de cloruro residual	Realiza visitas a los pozos de agua potable operados por la CAPAZ Y realiza una toma de muestra de agua potable.	Verificador sanitario
17		Analiza la muestra de agua poniéndole gotas de sustancia que al mezclarse con el agua adquiere una tonalidad amarillenta que indica el grado de cloro residual que contiene el agua. Para consumo humano debe tener un mínimo de 0.5 ppm (partes por millón) y máximo de 1 ppm.	
18		Concentra todos los muestreos realizadas semanalmente y analiza los resultados obtenidos, en caso de detectar que el agua potable se encuentra con niveles de cloro fuera de norma, elabora oficio a la Comisión de Agua Potable para que tomen las medidas pertinentes.	Veterinario
19	Toma de muestras de cloro residual a pipas	Realiza muestreo de agua en pipas que transportan agua potable, para lo anterior solicita apoyo de la policía de tránsito para que los choferes de las pipas les permitan tomar una muestra del agua que transportan.	Verificador sanitario
20		Analiza la muestra de agua poniéndole gotas de sustancia que al mezclarse con el agua adquiere una tonalidad amarillenta que indica el grado de cloro residual que contiene el agua. Para consumo humano debe tener un mínimo de 0.5 ppm (partes por millón) y máximo de 1 ppm.	
21		Elabora formato donde registra los resultados del muestreo así como los datos generales del dueño de las pipas, mismo que entrega al coordinador.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SALUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-312	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 9

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
22	Toma de muestras de cloro residual a pipas	Analiza los resultados y en caso de que los resultados estén fuera de los niveles establecidos en la norma, elabora oficio para el dueño de la pipa apercibiéndolo de que la muestra tomada se encuentra con niveles de cloro residual fuera de norma, indicándole el plazo que tiene para corregir la irregularidad.	Jefe de Control Sanitario
23		Al término del plazo, realiza un nuevo muestreo a las pipas detectadas con irregularidades para analizar los valores de cloro residual que contiene el agua.	Jefe de Control Sanitario
24		Elabora formato donde registra los resultados del muestreo así como los datos generales del dueño de las pipas, mismo que entrega al coordinador.	
25		Revisa los resultados y en caso de reincidir con los niveles de cloro residual fuera de norma, procede con las sanciones y multas, inclusive con la suspensión de actividades o detención del vehículo. Lo anterior de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Salud, el Bando de Policía y Buen Gobierno y la Ley de Salud Guerrero.	Veterinario
26	Atención de quejas	Recepción de la queja o denuncia ciudadana, la cual puede ser por escrito, en forma personal o vía telefónica.	Auxiliar administrativo
27		Programación con verificadores sanitarios para que acudan al lugar de la queja.	Veterinario
28		Elabora formato donde registra los resultados del muestreo así como los datos generales del dueño de las pipas, mismo que entrega al coordinador.	Verificador sanitario
29		Se acude al lugar indicado y se realiza una visita de verificación ocular, posteriormente se levanta un acta de verificación abierta en donde se describen los hechos de la queja o denuncia. Se devuelve el acta de la visita para su dictaminarán sanitaria, en donde se origina el documento de ordenamiento de plazo.	Jefe de Control Sanitario



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SALUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-312	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 9

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
30	Atención de quejas	Elaboración de ordenamiento de plazo, en donde se da un tiempo de acuerdo con la gravedad o riesgo de la queja, para posteriormente vencido el plazo se reenvía una nueva visita.	Jefe de Control Sanitario
31		En su caso se puede turnar la diligencia a otras Direcciones municipales o al Jurídico Municipal para proceder legalmente.	Veterinario



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SALUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-312	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 9

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Promoción a la salud

CLAVE:

SAL-003

Objetivo: Promover y fomentar actividades en materia de salud.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Talleres para el autocuidado de la salud en escuelas	Realiza el cronograma de visitas a las escuelas de nivel básico y nivel medio para acudir a impartir talleres para el autocuidado de la salud de acuerdo al calendario epidemiológico.	Responsables de salud
2		Elabora los oficios dirigidos a los directores de las escuelas para programar la visita correspondiente.	
3		Elabora y diseña el taller de acuerdo al grupo de edad al que va dirigido y al calendario epidemiológico y lo pasa a aprobación con el coordinador y el director de salud.	
4		Acude a la institución educativa en la fecha y horario agendado debidamente uniformado identificándose como promotor de salud de la dirección municipal de salud.	Promotores de salud
5		Imparte el(s) taller(es) correspondiente(s) procurando ser respetuoso de del horario y de las actividades propias de la institución	
6		Toman lista de asistencia con firma de los asistentes al taller impartido, así como evidencia fotográfica para la elaboración posterior del reporte.	
7		Elabora un reporte mensual que incluye el nombre y número de escuela visitadas, cantidad de talleres impartidos y número total de asistentes a cada taller.	Responsables de salud
8	Programa del periodo vacacional	Realiza la programación y distribución de las actividades a realizar durante los períodos vacacionales del año teniendo cobertura en las principales playas del municipio.	Responsables de salud



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SALUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-312	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 9

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
9	Programa del periodo vacacional	Acuden a los destinos de playa asignados por el Encargado e instalan un módulo informativo al turista, donde le explican medidas para prevenir enfermedades locales y de temporada, así como recomendaciones en general para que tengan una estancia placentera.	Promotores de salud
10		Entrega de material impreso (folletos, carteles, trípticos) a los turistas con información alusiva a las acciones para el autocuidado de la salud durante su estancia en este destino de playa.	
11		Se proporcionan sobres de electrolitos orales para prevenir golpes de calor y deshidratación sobre todo en menores y adultos mayores.	
12		Elabora un reporte al final del periodo vacacional (que será incluido en el reporte mensual) indicando los días laborados, los destinos turísticos cubiertos, la cantidad de material impreso entregado, la cantidad de electrolitos y de material impreso entregado y el total de población beneficiada.	Responsables de salud



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-286	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 3

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Mtra. Mayra Liz Ruiz Pineda Directora de Educación	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-286	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 3

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Gestionar ante las instancias correspondientes el equipamiento o mantenimiento y rehabilitación de infraestructura escolar.

CLAVE:

EDU-01

OBJETIVO: Apoyar al sector educativo con la gestión ante las instancias correspondientes para la adquisición y mantenimiento de infraestructura escolar.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud de apoyo	La dirección recibe una copia del oficio dirigido al presidente municipal, con sello y firma del director y de su presidente del comité de padres de familia.	Directora
2	Visita	Se realiza una visita a la institución para realizar un estudio del problema en la escuela y se hace un análisis de las necesidades prioritarias.	Directora
3	Propuesta autorización para	Se realiza una presentación de la propuesta al presidente municipal para autorizar y determinar de acuerdo al presupuesto actual, la forma de apoyar a la institución educativa.	Directora
4	Visita de supervisión	¿El apoyo consiste en mantenimiento y rehabilitación de infraestructura escolar? SI Se monitorea y da seguimiento diario a los trabajos realizados por obras públicas, hasta su total conclusión.	Directora
5	Control de apoyos otorgados	Se lleva un control de las obras y equipamientos que se realizan en las instituciones educativas, haciendo tres ejemplares; para el presidente, obras públicas y para el archivo de la dirección de educación.	Secretaria
6	Elaboración	Elaboración del F.U.A. para solicitar material, según las autorizaciones del presidente y los procedimientos de la dirección de compras.	Secretaria
7	Archivar documento	Archiva el oficio de entrega recepción de mobiliario en el expediente respectivo.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-286	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 3

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Maestros municipales

CLAVE:

EDU-02

OBJETIVO: Asignar maestros municipales de apoyo al sector educativo.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud de apoyo	Recibe la copia de petición al presidente con el sello de la escuela y firma del director.	Directora
2	Visita de verificación	Se investiga y analiza la situación de la escuela, respecto a sus maestros titulares.	Directora
3	Autorización de apoyo	Se plantea el problema al presidente municipal, para decidir si se contrata a un maestro o se cambia a uno que este en otra escuela.	Directora
4	Revisión de plantillas	Revisa plantilla de maestros municipales y da respuesta de un posible cambio o si se requiere contratación nueva.	Coordinador de maestros municipales
5	Elaboración de alta	Hace el alta y se lleva a recursos humanos en caso de una nueva contratación.	Directora
6	Oficio de comisión a docente municipal	Realiza oficio de comisión del maestro municipal donde se especifica que la escuela beneficiada tiene que apoyar al maestro con su pasaje y comida.	Secretaria
7	Presentación de docente a la escuela asignada	Presentación en la escuela al maestro y entrega del oficio de comisión para su firma y sello.	Directora Coordinador de maestros municipales



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-279	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 5

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Prof. Benjamín Tonatiuh Fernández Sánchez Director del Instituto Municipal de la Cultura	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-279	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Desarrollo e implementación de eventos culturales

CLAVE:

IMC-001

OBJETIVO: Fomentar la expresión artística de la población.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Planeación de actividades culturales	Se reúnen el Titular del Instituto Municipal de la Cultura, administrador de la casa de la cultura y administrador del Museo Arqueológico de la Costa Grande para organizar las actividades y eventos culturales de su área de trabajo.	Titular del Instituto Municipal de la Cultura, administrador de la casa de la cultura, administrador del museo arqueológico de la costa grande.
2	Asignar comisiones al personal	De acuerdo a las actividades autorizadas se nombran las comisiones según correspondan, al área y puesto de cada colaborador.	Titular del Instituto Municipal de la Cultura
3	Asistir al Titular del Instituto Municipal de la Cultura	Asiste al titular en algunas actividades, apoya en la entrega de oficios para dar seguimiento a las actividades, entrega material de limpieza, papelería y todo lo demás que sea requerido por las diferentes áreas.	Ayudante en general
4	Actividades secretariales	Recibe y turna oficios y otros documentos que llegan al Instituto Municipal de la Cultura para optimizar los trabajos en las actividades culturales y de la oficina.	Secretaría
5	Coordinación de la agenda de eventos culturales	Organiza y da seguimientos a los eventos autorizados, así como también es el responsable de la calendarización de las actividades.	Proyectos culturales
6	Logística de eventos	De acuerdo a los eventos autorizados, se pone en contacto con el coordinador de eventos para solicitar las necesidades requeridas.	Logística de eventos y domingos culturales
7	Investigar sobre apoyos y programas culturales del Gobierno Federal y Estatal	Estar al pendiente de la apertura de ventanillas para que la comunidad cultural y público en general puedan participar con proyectos y puedan ser beneficiados.	Proyectos culturales
8	Supervisión de eventos	Es el responsable de la logística durante y después del evento, recibe todo el material que se utilizará en la actividad y coordina el levantamiento de equipo de audio y todos los materiales que se utilizaron.	Logística de eventos y domingos culturales



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-279	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 5

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
9	Administrar los ingresos por el concepto de visitas al museo arqueológico	Reportar por escrito a la dirección de ingresos, los ingresos por el concepto de visitas al museo arqueológico; de manera semanal; así como depositar los ingresos en la caja del ayuntamiento.	Administrador del museo arqueológico de la costa grande
10	Administrar recursos materiales para el funcionamiento del museo	Solicitar la firma a la dirección de cultura, a través de requisición para la solicitud de los recursos materiales, humanos que se requieran para el buen funcionamiento de la administración del museo.	Administrador del museo arqueológico de la costa grande
11	Administrar recursos humanos para el funcionamiento del museo	Controlar la asistencia del personal y elaborar el reporte de incidencias para su entrega a la dirección de recursos humanos.	Administrador del museo arqueológico de la costa grande
12	Realizar gestiones para adquirir bienes y servicios	Realizar trámites con el permiso del Titular del Instituto Municipal de la Cultura, ante las diferentes dependencias municipales, estatales y federales, para la adquisición de bienes y servicios.	Administrador del museo arqueológico de la costa grande
13	Llevar a cabo actividades culturales programadas en el museo	Organizar, supervisar y ejecutar las diferentes actividades programadas en el museo arqueológico; coadyuvar con dependencias municipales, estatales y federales, así como particulares, para la realización de eventos culturales.	Administrador del museo arqueológico de la costa grande
14	Aplicar los mecanismo para hacer eficientes las actividades que realice el jefe superior inmediato	Elaborar todo tipo de oficios y escritos que solicita el administrador; ordena la correspondencia; archivar oficios recibidos y emitidos; recibir y dar curso a oficios y otros documentos recibidos; revisar y responder información oficial; entregar oficios y demás documentación que se envíe fuera de la administración de museo; reportar incidencias del personal a su jefe superior inmediato.	Secretaria
15	Coordina la agenda de actividades de la administración de museo	Apoya en el seguimiento de los trámites para la adquisición de recursos materiales, financieros y humanos.	Secretaria
16	Agenda eventos a realizar en el museo	Relaciona las necesidades que se requieren para los eventos y solicita a la administración del museo	Secretaria
17	Relaciona necesidades del museo y da aviso al administrador	Relaciona las necesidades que se requieren para el museo; recibir los muebles y materiales que se utilizan para el evento.	Auxiliar administrativo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-279	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 5

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
18	Recepción de visitas	Recibir las visitas y proporcionar información sobre los antecedentes de la cultura local.	Auxiliar administrativo
19	Realiza visitas guiadas	Realiza recorridos guiados y proporciona información histórica sobre la cultura de la región y los asentamientos humanos en las instalaciones del museo arqueológico con la población local, visitantes nacionales y extranjeros.	Guía
20	Promover visitas al museo	Acudir a las escuelas para promover y difundir al museo arqueológico; difundir al museo arqueológico en playas de puerto, en los módulos de información turística.	Guía
21	Mantener en condiciones de higiene y limpieza las áreas que integran el museo arqueológico	Podar, derramar y mantener en óptimas condiciones las áreas verdes y jardines que integran el museo; barrer salas, pasillos y corredores; lavar y desinfectar sanitarios; solicitar y administrar el material de limpieza; da mantenimiento de pintura y reparación a muebles del museo.	Auxiliar de mantenimiento
22	Manejo de recursos humanos y materiales	Supervisa la aplicación adecuada de los recursos materiales y humanos, para el buen funcionamiento de la casa de la cultura.	Administrador de la Casa de la Cultura
23	Llevar a cabo actividades culturales programadas en la Casa de la Cultura y fuera de esta	Organizar, supervisar y ejecutar las diferentes actividades programadas en la Casa de la Cultura; coadyuvar con dependencias municipales, estatales y federales, así como particulares, para la realización de eventos culturales.	Administrador de la Casa de la Cultura
24	Actividades administrativas	Controla la asistencia de alumnos que asisten a los diferentes talleres, inscribe, elabora estadísticas y evaluaciones de asistencia semanalmente, recibe y elabora oficios.	Coordinación de talleres
25	Promoción y programas que se realizan en la Casa de la Cultura y fuera de esta	Apoya al administrador a coordinar programas y participaciones culturales, además de las que se presenten en la Casa de la Cultura, así mismo, apoya en la promoción de los talleres que imparte.	Coordinación de talleres



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-279	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 5

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
26	Objetivo de los talleres	Provocar en sus alumnos el desarrollo de habilidades corporales, visuales, espaciales y artísticas, así como la creatividad a través de la música, el baile, el canto, el juego y las artes plásticas. En cada uno de sus talleres, se fomenta también la disciplina y los valores morales, culturales y sociales.	Instructores de talleres
27	Limpieza general del edificio	Mantener en óptimas condiciones de limpieza el inmueble, aulas, sanitarios y explanada, solicitar los implementos de limpieza que requieren para el desarrollo de sus actividades, así como también informar al titular de cultura los desperfectos que se detecten en el área de trabajo para su reparación inmediata.	Intendentes
28	Apoyo a eventos	Apoyar en el traslado de equipo y mobiliario y materiales al lugar donde se tengan que realizar los eventos organizados por el instituto de cultura.	Intendentes



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-422	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 6

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Kevin Daniel Dorantes Quintana Director del Instituto Municipal de la Juventud	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-422	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Servicio social joven

CLAVE:

IMJ-01

OBJETIVO: Orientar y apoyar a jóvenes en el proceso de solicitud para realizar su servicio social.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción	Se recibe a la persona, para brindarle la información acerca de los requisitos que se requieren para realizar el servicio social.	Auxiliar Administrativo
2	Autorización	Posteriormente cuando acuden con los requisitos requeridos, el director da la autorización para seguir con el procedimiento en el dpto. de recursos humanos.	Director
3	Seguimiento	Encargada de llevar los requisitos a recursos humanos y dar seguimiento al proceso para que al solicitante le sean entregados los documentos y carta de aceptación correspondientes.	Asistente
4	Asignación de área	Asigna el área y responsabilidades al estudiante que comenzará a realizar su servicio social joven.	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-422	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Canalización a CIJ

CLAVE:

IMJ-02

OBJETIVO: Orientar y brindar apoyo a las personas que requieran ayuda para canalizarlos al Centro de Integración Juvenil.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción y atención	Recibe a la persona que acude en busca de ayuda u orientación.	Auxiliar Administrativo
2	Canalización	Se informa del tema, caso o problema para posteriormente informar a la instancia correspondiente (CIJ) de ello y así puedan darle seguimiento.	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-422	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Canalización al DIF Municipal

CLAVE:

IMJ-03

OBJETIVO: Orientar y brindar apoyo a las personas que requieran ayuda para canalizarlos al área correspondiente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción y atención	Recibe a la persona que acude en busca de ayuda u orientación.	Auxiliar Administrativo
2	Canalización	Se informa del tema, caso o problema para posteriormente informar a la instancia (DIF) de ello y así puedan darle seguimiento.	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-422	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención Ciudadana

CLAVE:

IMJ-04

OBJETIVO: Brindar la atención adecuada y oportuna a las personas que soliciten apoyo o información.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción y atención	Recibe a la persona que acude en busca de algún apoyo.	Auxiliar Administrativo
2	Atención y Canalización	Se informa del tema, caso o problema para así ver la manera en se le pueda ayudar a la persona y canalizar al área correspondiente.	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA JUVENTUD

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-422	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Canalización a Servicios Amigables del Adolescente

CLAVE:

IMJ-05

OBJETIVO: Orientar y apoyar a los jóvenes que requieran algún tipo de ayuda y canalizarlos al área de Servicios Amigables del Adolescente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción y atención	Recibe al joven que acude en busca de orientación.	Auxiliar Administrativo
2	Atención y Canalización	Se informa del tema, caso o problema para posteriormente informar a Servicios Amigables del adolescente y así puedan darle seguimiento.	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-299	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 5

INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Prof. José Luis Ayvar Sánchez Director del Instituto Municipal del Deporte	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-299	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Difusión deportiva

CLAVE:

IMD-001

OBJETIVO: Proporcionar los medios y conocimientos para la práctica deportiva en niños, jóvenes, adultos, y personas con capacidades diferentes, en todas sus ramas. Así como la optimización del rendimiento y desarrollo integral de los deportistas.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Proporcionar los medios para la práctica deportiva de todos los deportes y sus ramas.	Revisa, evalúa, organiza y gestionar los recursos de los proyectos para difundir toda la promoción deportiva.	Director
2		Gestionar Clínicas Deportivas en ambas ramas para todos los deportes ante el Instituto del Deporte de Guerrero, CONADE y otras instancias deportivas.	
3		Elabora Oficios, para organizar las actividades de los diferentes eventos deportivos del municipio, así como sus respectivas convocatorias.	Coordinador deportivo
4		Difunde la Convocatoria, en las instituciones educativas, los medios de comunicación, así como a los presidentes de ligas de los diferentes deportes.	Subdirector de deportes
5		Elabora Oficios de Solicitud, y lo presenta ante las diferentes Dependencia.	Secretaría
6	Cronograma de eventos deportivos	Elaborar calendario de las actividades deportivas con fechas y horarios.	Director
7		Coordinador fechas y los horarios de los eventos deportivos	Coordinador deportivo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-299	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento y/o rehabilitación de las áreas deportivas.	CLAVE:	IMD-002
OBJETIVO: Programar el mantenimiento de las instalaciones deportivas para que las instalaciones estén en buenas condiciones para los deportistas y reglamentar su uso.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Supervisar que estén en buenas condiciones las instalaciones deportivas.	Revisa, evaluar y gestionar los recursos para el mantenimiento de las instalaciones deportivas.	Director
2		Recibe solicitud de apoyo para dar mantenimiento o hacer reparaciones a instalaciones deportivas de centros educativos.	
3		Comisiona al personal de jardinería para que lleven a cabo el mantenimiento o rehabilitación. Programa aquellos arreglos que no se pueden realizar con el personal que se cuenta, el director solicita por escrito el apoyo de Servicios Públicos Municipales y Obras Públicas.	
4		Realizar la supervisión diaria de Las instalaciones para detectar su Deterioro. Las áreas que presentan algún problema para programar su reparación e informar al Director de Deportes.	Administrador de la alberca, Administrador del auditorio, Administrador de la unidad deportiva de agua de correo y jefe de mantenimiento.
5		Elabora formato de adquisiciones para solicitar a la Dirección de Adquisiciones los insumos que se requieran para la solución del problema	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-299	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención a deportistas

CLAVE:

IMD-003

OBJETIVO: Atender a todo deportista y público en general, determinar lineamientos en materia de eventos deportivos; coordinar la participación oficial de deportistas representando al Municipio en competencias Municipales, Regionales, Estatales y Nacionales e Internacionales. Proponer y llevar a cabo programas de capacitación en materia deportiva. Organizar eventos deportivos en el Municipio. Procurar los servicios y realizar programas deportivos en colaboración con el sector público y privado.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atender solicitudes apoyos varios, material deportivo, uniformes, competencias y transporte.	Valora las solicitudes de apoyo económico, material deportivo, uniformes y transporte; para los clubes, ligas e instituciones educativas. Organiza las diligencias necesarias para aportar el apoyo al solicitante.	Director
2		Realiza las gestiones y entrega oficios antes la Dependencia correspondiente.	
3		Elabora formato de adquisiciones para solicitar a la Dirección de Adquisiciones los recursos materiales y/o a la Dependencia que corresponda.	
4		Se convoca al solicitante para hacer entrega del apoyo. A través de un recibo y proporcionando una copia de su credencial de elector.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-299	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Renta de espacios deportivos

CLAVE:

IMD-004

OBJETIVO: Brindar el servicio de renta de los espacios deportivos a quien lo solicite haciendo el pago pertinente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Renta de canchas deportivas	Recibe la solicitud del interesado para la renta de canchas deportivas.	Director
2		Verifica en el “Calendario de uso de Canchas Deportivas” el espacio deportivo solicitado se encuentra disponible en la fecha y la hora requerida.	Administrador de la unidad deportiva municipal
3		¿Existe disponibilidad para rentar el espacio deportivo? Si: Reserva el espacio deportivo solicitado y contacta al interesado para confirmar la reservación.	
4		Elabora cotización de pago al interesado por la cantidad cobrada, por uso del espacio deportivo, de acuerdo a las tarifas indicadas en la “Ley de ingresos municipal”.	
5		Entrega la “cotización de Pago” al interesado por la cantidad cobrada, para que pase a Caja general a realizar el pago.	
6		No: Contacta al interesado para acordar con este alguna otra fecha y/u hora para hacer uso del espacio deportivo solicitado.	Director
7		Da seguimiento a las reservaciones de espacios deportivos, girando instrucciones para que los espacios deportivos rentados se encuentren listos para su uso (Canchas pintadas y limpias).	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-283	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 10

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Gerardo Rafael Ramírez Suazo Director de Desarrollo Social	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-283	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 10

PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

No.	PROCEDIMIENTO	CLAVE	PAGINAS
1	Becas “BENITO JUÁREZ”	DES-001	3
2	Pensión “GUERRERO”	DES-002	4
3	Pensión “BIENESTAR.- ADULTO MAYOR.- +68”	DES-003	5
4	Programa “BECA SOCIAL”	DES-004	6
5	Programa “HÁBITAT”	DES-005	7
6	Programa “RESCATE DE ESPACIOS PÚBLICOS”	DES-006	8
7	Programa “VENTA DE PRODUCTOS A PRECIO SUBSIDIADO”	DES-007	9
8	Programa “SEGURO DE VIDA PARA JEFAS DE FAMILIA”	DES-008	10



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-283	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Becas "BENITO JUÁREZ"

CLAVE:

DES-001

OBJETIVO: Ayudar a las familias que menos tienen para incrementar su economía y favorecer el bienestar de cada uno de ellos

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Emisión de Convocatoria para Incorporaciones, Entrega de Apoyos a Beneficiarios del Programa	Emite Convocatoria para Incorporación, Ampliación y Recertificación (Titulares con tres años de acceso al Programa); realiza las Entregas de Apoyo a través de Tarjetas de Débito para el área urbana; realiza las Entregas de Apoyo en Efectivo, de acuerdo al Calendario y las Sedes previamente establecidas	Secretaría del Bienestar del Gobierno de México
2	Realización de Censos y Estudios Socioeconómicos	Realiza Censo en las Colonias y Comunidades, previa calendarización; califica situación socioeconómica del solicitante; una vez aprobado, realiza visita domiciliaria para validar la situación del solicitante.	Delegación Federal de la Secretaría del Bienestar en el Estado de Guerrero
3	Recepción y Difusión de Calendario de Entrega de Apoyos a Beneficiarios, Logística de Eventos de Entrega de Apoyos	Recepción de Calendario de Fechas de Entrega de Apoyos (Bimestral); manejo de difusión de Entregas de Apoyos (Bimestral); organización y logística de Entrega de Apoyos en las diferentes sedes del Municipio; asistencia del Enlace Municipal para atención en la Entrega de Apoyos	Dirección de Desarrollo Social y Humano.- H. Ayuntamiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-283	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Pensión "GUERRERO"

CLAVE:

DES-002

OBJETIVO: Garantizar el otorgamiento de un apoyo económico a favor de personas adultas de 65 a 67 años que se encuentren estado de vulnerabilidad que radiquen en el estado.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Emisión de Convocatoria para Incorporaciones, Entrega de Apoyos a Beneficiarios del Programa	Emisión de Convocatoria y Reglas de Operación; envío de lista de beneficiarios del Programa; envío de fecha de Entrega de Apoyos; Entrega de Apoyos en el H. Ayuntamiento; encargado de nuevos ingresos, bajas y cambios de domicilio de los beneficiarios.	Instituto Guerrerense para la Atención Integral a las Personas Adultas Mayores (IGATIPAM) del Gobierno del Estado de Guerrero
2	Recepción y Difusión de Calendario de Entrega de Apoyos a Beneficiarios, Logística de Eventos de Entrega de Apoyos	Difusión a nivel municipal para dar a conocer la Fecha de Entrega (informe a Delegados, Comisarios, Comisariados y Presidentes de Colonia, spots radiofónicos); Logística y organización del Evento de Entrega de Apoyos; atención a los beneficiarios, a través del Enlace Municipal	Dirección de Desarrollo Social y Humano.- H. Ayuntamiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-283	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Pensión "BIENESTAR.- ADULTO MAYOR.- +68"	CLAVE: DES-003
OBJETIVO: Contribuir a dotar de esquemas de seguridad social que protejan el bienestar socioeconómico de la población a las personas de 68 años en adelante con carencia extrema.	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Emisión de Convocatoria para Incorporaciones, Entrega de Apoyos a Beneficiarios del Programa	Emisión de Convocatoria y Reglas de Operación; envío de lista de beneficiarios del Programa; envío de fecha de Entrega de Apoyos; Entrega de Apoyos en el H. Ayuntamiento; encargado de nuevos ingresos, bajas y cambios de domicilio de los beneficiarios.	Secretaría del Bienestar del Gobierno de México
2	Seguimiento a trámites de nuevo ingreso, bajas, cambios de domicilio de los Beneficiarios del Programa	Espacio encargado de brindar información, nuevo ingreso, movimientos de bajas, cambios de domicilio a beneficiarios del Programa en el Municipio	Módulo de Atención.- Programa "Bienestar.- Adulto Mayor.- +68"
3	Recepción y Difusión de Calendario de Entrega de Apoyos a Beneficiarios, Logística de Eventos de Entrega de Apoyos	Difusión a nivel municipal para dar a conocer la Fecha de Entrega (informe a Delegados, Comisarios, Comisariados y Presidentes de Colonia, spots radiofónicos); Logística y organización del Evento de Entrega de Apoyos; atención a los beneficiarios, a través del Enlace Municipal	Dirección de Desarrollo Social y Humano.- H. Ayuntamiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-283	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Programa “BECA SOCIAL”

CLAVE:

DES-004

OBJETIVO: Contribuir a disminuir el rezago social en la vertiente de educación incentivando a los niños, niñas y jóvenes de los diferentes niveles educativos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Emisión de Convocatoria para Incorporaciones, Trámite de Depósitos correspondientes a los Apoyos a Beneficiarios del Programa	Emisión de Convocatoria para Nuevo Ingreso y Renovantes; envío de fecha de Recepción de Documentos en el H. Ayuntamiento; Encargado de los depósitos bancarios a los beneficiarios	Dirección General de Becas del Gobierno del Estado de Guerrero
2	Recepción y Difusión de Calendario de Entrega de Apoyos a Beneficiarios, Logística de Evento de Recepción de Documentos	Difusión a nivel municipal para dar a conocer la Fecha de Recepción de Documentos para Nuevos Ingresos y Renovantes (Instituciones Educativas Públicas, spots radiofónicos); Logística y organización del Evento de Recepción de Documentos; atención a los beneficiarios, a través del Jefe de Departamento.	Dirección de Desarrollo Social y Humano.- H. Ayuntamiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-283	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DES-005
Programa "HÁBITAT"		

OBJETIVO: Contribuir a mejorar la disponibilidad de la infraestructura básica, complementaria y equipamiento imagen, entorno, ampliación y mejora de la vivienda.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrega de Subsidios y Recursos para implementar acciones que beneficien las condiciones de vida de las personas que residen en zonas que presentan condiciones de marginación, pobreza, inseguridad o violencia social	Apoya con subsidios federales obras y acciones en zonas urbanas marginadas y en áreas que presentan condiciones de marginación, pobreza, inseguridad o violencia social, para introducir o mejorar infraestructura y equipamiento urbano básicos; mejorar el entorno físico; construir o mejorar centros de desarrollo comunitario, así como apoyar acciones para el desarrollo de capacidades individuales y comunitarias, entre otras; emisión de Reglas de Operación del Programa	Secretaría del Bienestar del Gobierno de México
2	Difusión de Convocatoria para Ingreso a Cursos y Talleres en los diferentes Centros de Desarrollo Comunitario dentro del Municipio, trámite de solicitud de suministros y materiales e insumos necesarios para llevar a cabo los Cursos y Talleres en los Centros de Desarrollo Comunitario	Convocatoria a la Ciudadanía para Ingreso a los Cursos y Talleres para acciones de Desarrollo Comunitario y Desarrollo de Capacidades Individuales y Comunitarias; operatividad de los Talleres y Cursos en los diferentes Centros de Desarrollo Comunitario del Municipio; trámite de suministros (materiales e insumos varios) y pago de honorarios de talleristas e instructores, con el recurso etiquetado para el mismo; Entrega de Reconocimientos en la Clausura de Cursos y Talleres.	Dirección de Desarrollo Social y Humano.- H. Ayuntamiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-283	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
Programa “RESCATE DE ESPACIOS PÚBLICOS”

CLAVE:

DES-006

OBJETIVO: Contribuir a consolidar ciudades compactas productivas, competitivas, incluyentes y sustentables que faciliten la movilidad eleven la calidad de vida.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realización de Acciones Sociales y Ejecución de Obras para recuperación de espacios recreativos, en zonas urbanas que presenten características de inseguridad y marginación	Promueve la realización de acciones sociales y la ejecución de obras físicas para recuperar sitios de encuentro comunitario, de interacción social cotidiana y de recreación, localizados en zonas urbanas que presenten características de inseguridad y marginación; emisión de Reglas de Operación del Programa	Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU) del Gobierno de México
2	Difusión de Convocatoria para participación de la Ciudadanía en las diferentes acciones y actividades realizadas en los Espacios Recreativos beneficiados por el Programa	Convocatoria a la Ciudadanía para la participación en las diferentes acciones realizadas en los Espacios Recreativos beneficiados por el Programa; dotación de suministros (materiales e insumos varios) para llevar a cabo las actividades; pago de honorarios de instructores, con el recurso etiquetado para el mismo.	Dirección de Desarrollo Social y Humano.- H. Ayuntamiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-283	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Programa “VENTA DE PRODUCTOS A PRECIO SUBSIDIADO”

CLAVE:

DES-007

OBJETIVO: Gestionar antes instancia, dependencias, empresas y organizaciones la adquisición de productos a bajo costo, con la finalidad de apoyar la economía familiar.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Emisión y Suscripción de Convenio para la venta a la Ciudadanía	Emisión de Convenio con el Municipio para venta de materiales varios a precio subsidiado a la Ciudadanía en general	Empresa de Venta de Material
2	Gestión ante instancias, dependencias, empresas y organizaciones civiles para subsidios en la venta de productos a la Ciudadanía	Gestionar ante instancias, Dependencias, Empresas y Organizaciones la adquisición de productos a bajo costo, con la finalidad de apoyar la economía familiar de nuestros ciudadanos, además de buscar el subsidio económico de los mismos a grupos vulnerables y familias con alto rezago social.	Dirección de Desarrollo Social y Humano.- H. Ayuntamiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-283	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DETALLE:
Programa "SEGURO DE VIDA PARA JEFAS DE FAMILIA"	CLAVE: DES-008	DETALLE: Brindar a hijos e hijas en estado de orfandad materna de hasta 23 años apoyos económicos con la finalidad de incentivar el ingreso y/o permanencia escolar.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Emisión de Documentación y Normativa correspondientes a los Ingresos y Lineamientos para acceso al Programa	Emisión de Formatos, Reglas de Operación y Lineamientos a seguir para la operatividad del Programa, cuyo objetivo es el de brindar apoyos económicos que van de los \$330 a los \$ 2,040 pesos mensuales, a entregarse de manera bimestral, con la finalidad de incentivar el ingreso y/o permanencia escolar, para hijos en estado de orfandad en condiciones de pobreza y rezago social.	Secretaría del Bienestar del Gobierno de México
2	Difusión de los lineamientos y requisitos para ingreso al Programa y realización de visitas a la zona urbana y rural del Municipio para dar a conocer el Programa	Brindar atención personalizada y de calidad sobre los lineamientos y beneficios del Programa a las personas que acudan a la Dirección para realizar los trámites correspondientes a la inscripción al Programa; conocer la operatividad del programa; realizar visitas a las Colonias y Comunidades del Municipio para dar a conocer el Programa a la ciudadanía.	Dirección de Desarrollo Social y Humano.- H. Ayuntamiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-407	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 3

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
C. Rosa Elena Raya Álvarez Directora del Instituto Municipal de la Mujer	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-407	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 3

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención a quejas y denuncias

CLAVE:

IMM-01

OBJETIVO: Brindar atención a la ciudadanía y apoyo a las mujeres del municipio.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención a la Ciudadanía	Recibe el oficio por escrito o de manera verbal sobre alguna petición o apoyo de algún ciudadano, institución pública o privada o de alguna asociación civil.	Directora de INMUJER
2	Asesoría a mujeres Víctima de violencia	Una vez recibida la petición determina si se canaliza al área jurídica del ayuntamiento o al área psicológica del ayuntamiento, o cualquier otra área del ayuntamiento, u alguna otra dependencia con la que se tiene convenio de colaboración como puede ser: centro de integración juvenil, hospital general, centro de salud del embalse, agencia del ministerio público especializada en delitos sexuales, etc.	Asesor Jurídico
3	Atención Psicológica	Se recibe a la usuaria canalizada por la directora del instituto de la mujer, se lleva a cabo un proceso conforme al manual de procedimientos para la atención a mujeres víctimas de violencia, de la siguiente manera: 1.- Inicia con una entrevista 2.- Proporciona atención psicológica breve y de emergencia. 3.- Se abre expediente 4.- Recaba información de la usuaria en la ficha de registro psicológica. 5.- Evalúa a la usuaria con la información proporcionada. 6.-Determina el tipo de tratamiento que se requiere.	Trabajo Social
4	Agenda de Trabajo	Agenda citas con la directora de las usuarias que solicitan algún apoyo	Secretaria
5	Respuesta de Oficios	Elabora un escrito de respuesta a la solicitud de apoyo si se va a canalizar a otra área	Secretaria
6	Agenda de Atención	Si es una solicitud de asesoría jurídica, turna al área jurídica, agenda cita dependiendo de la carga de trabajo del área jurídica del ayuntamiento.	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA MUJER

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-407	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 3

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
7	Agenda de Atención	Si es una solicitud de asesoría psicológica, turna al área psicológica, agenda cita dependiendo de la carga de trabajo del área psicológica.	Secretaria
8	Elaboración de Informes	Elabora unos informes semanales y mensuales, sobre las actividades, casos atendidos, apoyos y canalizaciones en el instituto de la mujer, llevados a cabo para llevar un control.	Secretaria
9	Seguimiento a Solicitudes	Da seguimiento a la petición u oficio dirigido a la directora del instituto de la mujer, por parte de algún ciudadano, asociación civil, escuela de diferentes niveles académicos y diversas instituciones públicas.	Trabajo Social
10	Atención Personalizada	Atiende a las usuarias que llegan a pedir algún informe sobre los servicios que cuenta el instituto de la mujer, recabando datos como nombre, teléfono, colonia, asunto.	Trabajo Social
11	Capturar datos de mujeres víctimas de violencia	Genera un registro en el banco nacional de datos e información sobre casos de violencia contra las mujeres creando expedientes electrónicos únicos para cada mujer en situación de violencia, salvaguardando la información personal recopilada por las instancias involucradas. de datos e identifica situaciones que requieran medidas gubernamentales de urgente aplicación en función de los intereses superiores de las mujeres en situación de violencia, que les permitan romper el silencio, alzar la voz, mirarse nuevamente y reconstruir su vida.	Enlace de Mecanismo de alerta de Género



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN TURISMO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-298	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 8

DIRECCIÓN TURISMO

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Jesús Gallegos Galván Director de Turismo	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN TURISMO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-298	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Operativo vacacional

CLAVE:

DTM-001

OBJETIVO: Salvaguardar la integridad de turistas y ciudadanía en general, de manera conjunta el gobierno municipal con autoridades federales, estatales y prestadores de servicios turísticos de nuestro municipio.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Propuesta de fecha para el operativo vacacional	<p>Proponer fecha de realización de la reunión de coordinación interna (solo Dirección del H. Ayuntamiento involucradas), de acuerdo al calendario de la SEP.</p> <p>Proponer la fecha de la reunión de coordinación general (representantes de autoridades Federales, Estatales y Municipales, así como del Sector Turístico del destino), de acuerdo al calendario de la SEP.</p> <p>Proponer la fecha del banderazo de salida del Operativo Vacacional (de acuerdo al calendario de la SEP), donde desfilan las autoridades participantes</p>	Director
2	Preparación y seguimiento de las reuniones	Convocar a los participantes en el operativo a las reuniones de coordinación y banderazo de salida del operativo.	Director Jefe de enlace empresarial Auxiliar administrativo
3	Presentación del operativo vacacional	Elaboración de la presentación de las acciones que el Gobierno Municipal realizará durante el periodo vacacional, la cual se proyecta en la reunión de coordinación general.	
4	CIVATIZ	Solicitar a las Direcciones involucradas el nombramiento de un elemento y designación del propio elemento de la Dirección de Turismo para la conformación de la Coordinación de Inspección Vacacional y Atención al Turismo Zihuatanejo (CIVATIZ).	Director
5	CIVATIZ	<p>Dar seguimiento a los reportes levantados por la COVATUR durante el periodo vacacional, en coordinación con el Coordinador de la COVATUR (Secretario del H. Ayuntamiento y los participantes del Operativo).</p> <p>Solicitud de personal de apoyo a la Dirección de Recursos Humanos, para cubrir las principales zonas turísticas del destino con Auxiliares Turísticos.</p>	Director Jefe de enlace empresarial Auxiliar administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN TURISMO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-298	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 8

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
6	Seguimiento para la preparación de reuniones	Reservación de la Sala de Cabildo para las reuniones.	Auxiliares administrativos
		Solicitud de coffe break y demás necesidades para las reuniones y el Banderazo de salida (sonido, maestro de ceremonia, toldo, aguas, banderines, etc).	
7	Mapas	Elaboración y/ solicitud de folletería para abastecer a los módulos de información turística, principalmente mapas e información.	Director Jefe de desarrollo turístico Auxiliar administrativo
8	Solicitud de material	Solicitud de gafetes, playeras, gorras para el personal de apoyo y elementos de la Dirección de Turismo, alusivas al periodo vacacional.	Auxiliar administrativo
		Elaboración de lonas alusivas al periodo vacacional.	
9	Atención turística	Se atiende a los turistas que nos visitan en el periodo vacacional diariamente, suspendiendo el descanso del personal Operativo y reforzando los Módulos de Información Turística con practicantes y personal de apoyo asignado por Recursos Humanos.	Centro de atención turística Módulos turísticos
10	Tarjeta informativa	Al finalizar el periodo vacacional, elaborar una tarjeta informativa para el Presidente Municipal con los resultados de la temporada (ocupación hotelera, número de visitantes y derrama económica).	Director Jefe de enlace empresarial Auxiliar administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN TURISMO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-298	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DTM-002
Apoyo logístico a organizadores de eventos.		
OBJETIVO: Brindar las facilidades necesarias y apoyos en la medida de nuestras posibilidades, a organizadores de eventos, grupos y convenciones que se realicen en nuestro destino, con el fin de que continúen eligiendo a Ixtapa-Zihuatanejo como sede y por ende beneficiar la actividad turística del destino.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de información	Los interesados acuden a las oficinas y presentan la solicitud por escrito, a presidencia para su autorización, señalando los datos del evento para el que solicitan el o los apoyos, así como el beneficio que éste representa para el Municipio.	Director Jefe de desarrollo turístico Auxiliar administrativo
2	Redacción de oficios para apoyos en eventos	Si el apoyo es de carácter logístico como: Seguridad pública, limpieza, tránsito, etc., se reenvía por escrito la petición a presidencia quien asignara a la dirección que corresponda y se le da el respectivo seguimiento. Y rastreo del estatus de los oficios.	Jefe de desarrollo turístico Auxiliar administrativo
		Si el apoyo solicitado es de tipo económico, se le sugiere al organizador envía por escrito la solicitud de autorización al Presidente Municipal.	
3	Organización y seguimiento de eventos	En el caso de eventos grandes, se convoca a las reuniones que la empresa organizadora requiera, para coordinar los apoyos solicitados, con las direcciones involucradas.	Director Jefe de desarrollo turístico Desarrollo de productos turísticos Auxiliar administrativo
		Se reserva el espacio en la Sala de Cabildo y se solicitan las necesidades para las referidas reuniones (coffe break, sonido, cañón proyector, etc.)	
		Una vez que se autorizan los apoyos, se le da seguimiento hasta la entrega del mismo o en su defecto, se informa a los interesados los motivos de la negativa al apoyo ya sea logístico o económico.	
4	Archivar	Se archivan todas las peticiones de apoyo logístico.	Auxiliar administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN TURISMO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-298	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Información turística

CLAVE:

DTM-003

OBJETIVO: Que nuestros visitantes conozcan los servicios y atractivos turísticos con lo que cuenta nuestro destino.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención turística	Se atiende a los turistas que lo soliciten de manera personal en los módulos de información turística.	Centro de atención turística Módulos turísticos
2	Atención turística en la oficina	Se atiende a los turistas que acuden a la oficina de Turismo, o a quienes lo solicitan por teléfono o por correo electrónico. Se proporciona la información solicitada se requiere escrita o electrónica, se les entrega lo más pronto posible y de no contar con ésta, se canaliza con la instancia correspondiente donde se les podrá proporcionar.	Director Jefe de enlace empresarial Auxiliar administrativo
3	Seguimiento a quejas turísticas	En caso de que el reporte o queja se haya levantado en el Módulo de Información Turística, la referida queja o reporte se turna a la Dirección de Turismo para su seguimiento.	Director Jefe de enlace empresarial Centro de atención turística Módulos turísticos
4	Seguimiento a quejas turísticas, en la oficina	Si la queja tiene que ver con la PROFECO, se le habla en ese momento al encargado de esa Dependencia para su atención inmediata. Si se trata de un asunto que tienen que ver con alguna instancia Estatal o Federal se les pide que acudan personalmente a esas instancias y si el caso lo amerita, son acompañados por algún elemento de la Dirección. En caso de ser una queja de incumbencia del Gobierno Municipal, se les pide a los interesados presentar la queja por escrito (cuando la queja lo amerita) ó por correo electrónico, señalando los datos de la autoridad o prestador de servicios contra quien se dirige la queja, así como los motivos de la misma. Se turna la queja al área correspondiente (del H. Ayuntamiento) y se le da seguimiento. Se verifica con el quejoso y con el área correspondiente, que se haya corregido el motivo de la queja.	Director Jefe de enlace empresarial Auxiliar administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN TURISMO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-298	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Comité técnico del fideicomiso del impuesto al hospedaje de Ixtapa-Zihuatanejo

CLAVE:

DTM-004

OBJETIVO: Promover al destino Ixtapa-Zihuatanejo en el ámbito nacional e internacional, así como impulsar eventos y proyectos que beneficien la actividad turística de nuestro destino.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Ser parte del Comité Técnico del Fideicomiso del Impuesto al Hospedaje de Ixtapa-Zihuatanejo	Participación en las reuniones del Comité Técnico del Fideicomiso del Impuesto al Hospedaje de Ixtapa-Zihuatanejo, como Vocal Suplente.	Director Jefe de planeación
		Proponer eventos y/o proyectos que beneficien al destino.	
		Emitir voto a favor o en contra de los proyectos que propone la Oficina de Convenciones y Visitantes de Ixtapa-Zihuatanejo (OCVIZ) y los integrantes del Comité, para promocionar el destino	
2		Coordinar participación de la DDTM en eventos promocionales a nivel nacional e internacional.	Director
3		Firmar acuerdos del referido Comité para la promoción del destino.	
		Seguimiento a apoyos directos a eventos institucionales que se realizan en Ixtapa Zihuatanejo.	Director Jefe de desarrollo turístico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN TURISMO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-298	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Recepción de cruceros

CLAVE:

DTM-005

OBJETIVO: Darle una cordial bienvenida al turista que nos visita por este medio y que se lleve una excelente impresión de nuestro destino.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Participar	Se participa en las sesiones del Comité de Recepción de cruceros, ya que somos parte de este Comité	Director
2	Organización y seguimiento de eventos de cruceros	Se informa de la llegada del crucero a funcionarios del Gobierno Municipal y a la ciudadanía en general, a través de redes sociales o escrito.	Director Jefe de desarrollo turístico Desarrollo de productos turísticos Jefe de enlace empresarial Auxiliar administrativo
3	Solicitud de material	Se solicitan folletos turísticos y se concentra el personal operativo de la oficina, en la Terminal Marítima.	Director Jefe de desarrollo turístico Desarrollo de productos turísticos Jefe de enlace empresarial Auxiliar administrativo
4	Atención turística	Se brinda información turística de nuestro destino a los cruceristas que lo solicitan.	Centro de atención turística Módulos turísticos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN TURISMO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-298	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Programa de ciudades hermanas

CLAVE:

DTM-006

OBJETIVO: Estrechar lazos de amistad con Ciudades nacionales e Internacionales, fomentar intercambios comerciales, culturales, de promoción, etc., así como dar seguimiento a los hermanamientos establecidos con nuestro destino Ixtapa-Zihuatanejo.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Apoyo general a ciudades hermanas	<p>Asesorar y apoyar en el establecimiento y mantenimiento de las relaciones con Ciudades Hermanas de nuestro Municipio.</p> <p>Apoyar y promover el programa de ciudades hermanas ante organismos públicos y privados locales, estatales y federales, buscando con ello incrementar los intercambios y beneficios con las Ciudades Hermanas del Municipio.</p>	Director
2	Darle seguimiento a los programas	<p>Promover e impulsar todas aquellas acciones que fomenten e incrementen las relaciones de buena voluntad con ciudades del mundo, enmarcadas en la fraternidad y respeto humano, bajo el régimen de ciudades hermanas.</p> <p>Participar y difundir los programas culturales, económicos, sociales, turísticos, educativos, deportivos y de cualquier otra índole, que sean motivo de intercambios con Ciudades Hermanas del Municipio</p> <p>Realizar todas las actividades que tiendan a fortalecer las relaciones de fraternidad de Ciudades Hermanas de Ixtapa-Zihuatanejo, con otras ciudades del país y del mundo.</p>	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-280	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 10

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Albert Torres León Director de Desarrollo Económico	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-280	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DDE-001
Trámite y gestión de créditos para proyectos productivos		

OBJETIVO: Brindar atención y asesoría a las personas que requieran solicitar apoyo para trámite de créditos para proyectos productivos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención al público	Recibe y atiende al público en general que acude a solicitar apoyo para trámite de créditos.	Director / subdirector de desarrollo económico / jefe administrativo
2	Análisis de propuestas	Escucha la propuesta que el solicitante le expone y analiza si dicho proyecto cabe en alguno de los programas municipales, estatales o federales que se manejan en el Ayuntamiento.	Director / subdirector de desarrollo económico / jefe administrativo
3	Solicitud de cursos	Indica al solicitante elaborar la solicitud por escrito dirigida al Presidente Municipal para que se le dé curso normal a la misma y pueda tener una respuesta.	Director / subdirector de desarrollo económico / jefe administrativo
4	Solicitud de créditos	Entrega en la Presidencia Municipal la solicitud para un crédito que apoye su proyecto Productivo.	Solicitante
5	Recepción de solicitud de intervención	Recibe del Secretario Particular, la "Solicitud de intervención" integrado del Catálogo de Formas para revisar y analizar la viabilidad y solvencia del proyecto.	Director / subdirector de desarrollo económico / jefe administrativo
6	Contacto con el solicitante	Contacta al solicitante y le pide que acuda a las oficinas de Desarrollo Económico para que puedan informarle acerca de los requisitos para atender su solicitud.	Director / subdirector de desarrollo económico / jefe administrativo
7	Información de créditos	Entrega y Explica al solicitante los requisitos solicitados para poder ingresar su solicitud de crédito.	Director / subdirector de desarrollo económico / jefe administrativo
8	Elaboración de anteproyecto.	A petición expresa del solicitante, lo apoya en la elaboración del anteproyecto (Ver catálogo de Formas)	Director / subdirector de desarrollo económico / jefe administrativo
9	Integración de expedientes	Integra el expediente con la documentación que el solicitante entrega, lo anterior de acuerdo a la lista de requisitos solicitados para poder integrar al programa de créditos.	Director / subdirector de desarrollo económico / jefe administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-280	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 10

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
10	Análisis del proyecto.	Analiza a detalle la información de proyecto y en caso de considerarlo viable acude al lugar a verificar la información presentada por el solicitante. Toma fotos como evidencia para los trámites subsecuentes.	Director / subdirector de desarrollo económico / jefe administrativo
11	Asesoramiento en la elaboración de proyectos.	<u>Financiamiento otorgado por otras dependencias</u> Indica al solicitante que su proyecto es factible, lo asesora en la elaboración y llenado de formas para que los documentos se presenten en la dependencia que corresponda	Director / subdirector de desarrollo económico / jefe administrativo
12	Atención al solicitante	Mantiene contacto con el solicitante así como con los responsables de la dependencia a la que se le solicitó el crédito quienes son los encargados de dar trámite a dicha solicitud.	Director / subdirector de desarrollo económico / jefe administrativo
13	Revisión del anteproyecto	<u>Financiamiento otorgado por el gobierno del estado</u> Revisa y amplia el "anteproyecto" especificando al factibilidad del negocio, ubicación, número de integrantes, análisis de mercado, montos de inversión, entre otros datos concernientes a la empresa.	Director / subdirector de desarrollo económico / jefe administrativo
14	Elaboración de contrato.	Elabora "Contrato de Mutuo Propio" y recaba firma del solicitante (Ver Catálogo de formas)	Director / subdirector de desarrollo económico / jefe administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-280	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Desarrollo de cursos y capacitación

CLAVE:

DDE-002

OBJETIVO: Elaboración e implementación del programa anual de capacitación.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención a cámaras y asociaciones.	Mantiene comunicación con Cámaras, Asociaciones, Sociedades de Producción Rural, Cooperativas y uniones para detectar necesidades de capacitación que el área de desarrollo económico puede apoyar.	Dirección de desarrollo económico/ jefe de programas especiales y fomento económico
2	Elaboración anual de plan de trabajo.	Elabora plan de trabajo anual con las necesidades de capacitación detectadas y determina los recursos materiales y humanos requeridos para realizar las capacitaciones.	Dirección de desarrollo económico/ jefe de programas especiales y fomento económico
3	Cotización de recursos materiales para realización de cursos.	Cotiza los recursos materiales y humanos que se requieren para la realización de los cursos de capacitación, según programa propuesto.	Dirección de desarrollo económico/ jefe de programas especiales y fomento económico
4	Atención a cámaras asociaciones, etc.	Mantiene contacto y realiza reuniones de trabajo con las Cámaras, Asociaciones, Sociedades de Producción Rural, Cooperativas o Uniones para llevar acabo los cursos.	Jefe del departamento de CAE (centro de apoyo a emprendedores)
5	Coordinación de cursos	Coordina, de acuerdo a las fechas indicadas en el programa anual de capacitación, que se cuente con los materiales y recursos humanos requeridos para los cursos programados, contactando y negociando con proveedores e instructores el suministro de bienes y servicios.	Jefe del departamento de CAE (centro de apoyo a emprendedores)
6	Gestión de recursos para cursos	Gestiona y solicita recursos materiales o humanos en Dependencias que están dispuestas a apoyar los cursos de capacitación en la población.	Jefe del departamento de CAE (centro de apoyo a emprendedores)
7	Elaboración de informe de actividades al presidente.	Elabora oficio para informar al Presidente del Ayuntamiento sobre los cursos que se realizarán de acuerdo al programa anual de capacitación para su conocimiento y visto bueno	Jefe del departamento de CAE (centro de apoyo a emprendedores)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-280	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 10

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
8	Entrega de oficio a tesorería	Entrega a Tesorería el oficio donde se informa sobre los cursos a realizar, debidamente firmado por la Presidenta, para que esta área programe los pagos por servicios y productos requeridos para que se lleven a cabo dichos cursos.	Jefe del departamento de CAE (centro de apoyo a emprendedores)
9	Organización de cursos	Da seguimiento y se asegura que los cursos de capacitación programados se realicen en tiempo y forma.	Jefe del departamento de CAE (centro de apoyo a emprendedores)
10	Realización de cursos.	CAPACITACIÓN LABORAL Analiza las necesidades de capacitación e identifica en cuales se puede apoyar para el desarrollo y realización de cursos de capacitación a los empleados de las empresas para que les permita tener un mejor desempeño.	Jefe del departamento de CAE (centro de apoyo a emprendedores)
11	Elaboración de cursos.	Elabora propuesta de plan de trabajo para la realización de los cursos de capacitación laboral, misma que se entrega a Director de Desarrollo Económico para su revisión y visto bueno.	Jefe del departamento de CAE (centro de apoyo a emprendedores)
12	Informe de cursos a realizar.	Presenta oficio al Presidente del Ayuntamiento con el Plan de Trabajo sobre los cursos a realizar, según necesidades de capacitación laboral detectadas, y da seguimiento a la autorización del mismo.	Jefe del departamento de CAE (centro de apoyo a emprendedores)
13	Gestión a instituciones para que proporcionen recursos materiales.	Gestiona y realiza ante Instituciones Educativas y de Gobierno los trámites necesarios, para que estas proporcione los recursos materiales, económicos o humanos requeridos para la realización de los cursos de capacitación laboral.	Jefe del departamento de CAE (centro de apoyo a emprendedores)
14	Atención a hoteleros y empresarios.	Mantienen contacto con los Hoteles y Empresas en donde se realizaran los cursos de capacitación para coordinar los mismos, y se asegura se lleven a cabo dichos cursos en tiempo y forma.	Jefe del departamento de CAE (centro de apoyo a emprendedores)
15	Informe de actividades al presidente.	Informa al Presidente Municipal del avance y logros del programa de capacitación anual.	Dirección de desarrollo económico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-280	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Enlaces Comerciales

CLAVE:

DDE-003

OBJETIVO: Realizar eventos masivos como expo ferias, tianguis etc., que permitan dar a conocer los principales productos y servicios que el municipio puede ofertar a los consumidores.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	Recibe por parte de empresarios y comerciantes, solicitud de apoyo para la mejor comercialización de sus productos.	Director, Subdirector de Desarrollo Económico y jefe Administrativo y de Programas
2	Búsqueda de oferta y demanda de productos.	Busca la mejor forma para que se lleve a cabo la interrelación de oferta y demanda de productos en apoyo a la comercialización de los mismos en todo el municipio.	Director, Subdirector de Desarrollo Económico y jefe Administrativo y de Programas
3	Elaboración de plan de trabajo	Elabora plan de trabajo de eventos a realizar en el año para fomentar la comercialización de los productos del municipio.	Director, Subdirector de Desarrollo Económico y jefe Administrativo y de Programas
4	Cotización de recursos materiales.	Cotiza los recursos materiales y humanos que se requieren para la realización de los eventos programados.	Director, Subdirector de Desarrollo Económico y jefe Administrativo y de Programas
5	Integración de propuestas de eventos.	Integra la propuesta del programa anual de eventos a realizar al "presupuesto de egresos" , el cual es presentado a cabildo	Director de Desarrollo Económico
6	Organización de eventos.	Organiza eventos tales como: ferias, tianguis, talleres de desarrollo a nivel local, regional o nacional, donde se expongan los productos potenciales del municipio.	Director, Subdirector y Jefe Administrativo, de Programas especiales de Desarrollo Económico
7	Búsqueda de Patrocinadores.	Contacta a los patrocinadores que apoyarán con los gastos para llevar a cabo los eventos (pago de propaganda: mantas, spots en radio, diarios locales, regionales y nacionales, etc.)	Director, Subdirector y Jefe Administrativo, de Programas especiales de Desarrollo Económico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-280	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 10

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
8	Realización de Gestión para recurso material.	Realiza las gestiones necesarias para obtener recursos materiales y humanos requeridos para la realización de los eventos.	Director, Subdirector y Jefe Administrativo, de programas especiales de Desarrollo Económico
9	Organización de reuniones de trabajo.	Realiza reuniones de trabajo con las partes involucradas para llegar a acuerdos, convenios, definir funciones y fechas para la realización de actividades previas a los eventos.	Director, Subdirector y Jefe Administrativo, de programas especiales de Desarrollo Económico
10	Coordinación de eventos.	Coordina con las partes involucradas para que se lleven a cabo los eventos programados en tiempo y forma.	Director, Subdirector y Jefe Administrativo, de programas especiales de Desarrollo Económico
11	Informe de actividades al presidente.	Informa al presidente municipal acerca de los logros alcanzados en los eventos realizados en apoyo de la comercialización de los productos del municipio.	Director, Subdirector y Jefe Administrativo, de programas especiales de Desarrollo Económico
12	Coordinación de empresarios locales.	Mantiene comunicación constante con la secretaría de economía para impulsar la exportación de los productos del municipio.	Director, Subdirector y Jefe Administrativo, de programas especiales de Desarrollo Económico
13	Coordinación de empresarios locales.	Coordina la participación de los empresarios locales en los eventos como las mesas de trabajo, realizadas por la secretaría de economía u otras instituciones que apoyan las exportaciones que darán a conocer los productos potenciales del municipio.	Director, Subdirector y Jefe Administrativo, de programas especiales de Desarrollo Económico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-280	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 10

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
14	Reuniones con productores y empresarios	Organiza reuniones con las partes involucradas, productores y empresarios y llegar a acuerdos acerca de los productos potenciales del municipio.	Director, Subdirector y Jefe Administrativo, de programas especiales de Desarrollo Económico
15	Atención a productores del municipio.	Brinda asesoría a los productores del municipio para el llenado de formas y requisitos y los vincula con las dependencias encargadas para poder realizar exportaciones.	Director, Subdirector y Jefe Administrativo, de programas especiales de Desarrollo Económico
16	Informe de actividades al presidente.	Informa al presidente municipal acerca de los logros alcanzados en los eventos del municipio.	Director, Subdirector y Jefe Administrativo, de programas especiales de Desarrollo Económico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-280	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 10

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Programa para emprendedores de negocios

CLAVE:

DDE-004

OBJETIVO: Brindar atención y asesoría a las personas que soliciten apoyo para iniciar un nuevo negocio.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención a emprendedores	Atiende a los emprendedores que solicitan apoyo para iniciar nuevos negocios formales y negocios en operación.	Subdirector de Desarrollo Económico y Jefe Administrativo
2	Revisión de propuestas a emprendedores.	Revisa la propuesta que el emprendedor expone en el "anteproyecto" (ver catálogo de formas) le expone y analiza la factibilidad del proyecto cabe en alguno de los programas municipales, estatales o federales que se manejan en el ayuntamiento.	Subdirector de Desarrollo Económico y Jefe Administrativo
3	Atención al solicitante.	Indica al solicitante elaborar la solicitud por escrito dirigida al presidente municipal para que se le dé curso normal a la misma y pueda tener una respuesta.	Subdirector de Desarrollo Económico y Jefe Administrativo
4	Entrega de solicitud de proyectos.	Entrega en la presidencia municipal la solicitud para un crédito que apoye su proyecto productivo.	Solicitante
5	Revisión de recursos.	Revisar y analizar la viabilidad y solvencia del negocio.	Subdirector de Desarrollo Económico y Jefe Administrativo
6	Atención al solicitante.	Contacta al solicitante y le pide que acuda a las oficinas de desarrollo económico para que puedan informarle acerca de los requisitos para atender su solicitud.	Subdirector de Desarrollo Económico y Jefe Administrativo
7	Atención al solicitante.	Entrega y explica al solicitante los requisitos solicitados para poder ingresar su solicitud de crédito.	Subdirector de Desarrollo Económico y Jefe Administrativo
8	Integración de expediente.	Integra el expediente con la documentación que el solicitante entrega, lo anterior de acuerdo a la lista de requisitos solicitados para poder integrar al programa de créditos.	Subdirector de Desarrollo Económico y Jefe Administrativo
9	Análisis de información del solicitante.	Analiza a detalle la información del solicitante (negocio) y en caso de considerarlo viable acude al lugar a verificar la información presentada por el solicitante. toma fotos como evidencia para los trámites subsecuentes.	Subdirector de Desarrollo Económico y Jefe Administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-280	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 10

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
10	Aprobación de crédito.	Financiamiento otorgado por otras dependencias Indica al solicitante que su negocio es factible, lo asesora en la elaboración y llenado de formas para que los documentos se presenten en la dependencia que corresponda.	Subdirector y Jefe Administrativo
11	Atención al solicitante	Mantiene contacto con el solicitante así como con los responsables de la dependencia a la que se le solicitó el crédito quienes son los encargados de dar trámite a dicha solicitud.	Subdirector y Jefe Administrativo
12	Atención al solicitante	Financiamiento otorgado por el ayuntamiento-caja providencia. Especificar la factibilidad del negocio, ubicación, número de integrantes, análisis de mercado, montos de inversión, entre otros datos concernientes a la empresa.	Subdirector y Jefe Administrativo
13	Elaboración de contrato.	elabora "contrato de mutuo propio" y recaba firma del solicitante (ver catálogo de formas)	Subdirector y Jefe Administrativo
14	Recepción de documentos del solicitante.	Recibe de los solicitantes, cada mes, copia del pago mensual correspondiente al crédito mismo que archiva en su expediente para dar seguimiento a la recuperación del crédito.	Subdirector de Desarrollo Económico y Jefe Administrativo
15	Elaboración de Estadísticas de los proyectos aprobados.	Elabora y mantiene estadísticas de los proyectos aprobados para consulta y emisión de reportes al presidente municipal.	Subdirector de Desarrollo Económico y Jefe Administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO RURAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-282	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 6

DIRECCIÓN DE DESARROLLO RURAL

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
C. Modesto Abel Torres Blanco Director de Desarrollo Rural	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO RURAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-282	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 6

PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE DESARROLLO RURAL

No.	PROCEDIMIENTO	CLAVE	PAGINAS
1	Entrega de Fertilizantes a productores agrícolas del Municipio.	DDR-01	3
2	Asesoría para la elaboración e integración de proyectos productivos.	DDR-02	4
3	Asistencia técnica para la aplicación de paquetes tecnológicos en los cultivos.	DDR-03	5
4	Tianguis Campesino.	DDR-04	6



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO RURAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-282	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Entrega de Fertilizantes a productores agrícolas del Municipio.

CLAVE:

DDR-01

OBJETIVO: Entrega de apoyo a productores para mejorar la producción agrícola.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Promoción	Promoción de Programa	Director
2	Captura en plataforma de SADER	Recepción de Solicitudes	Departamento de Fomento Agrícola
3	Entrega de expedientes	Entrega de expedientes al Jefe de CADER	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO RURAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-282	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Asesoría para la elaboración e integración de proyectos productivos

CLAVE:

DDR-02

OBJETIVO: Asesorar y dar seguimiento a la implementación de proyectos productivos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Difusión	Informa a los productores sobre programas de apoyo, campañas zoosanitarias, talleres y cursos de capacitación.	Enlace Comunitario
2	Registros	Elabora registros de productores que requieren asesoría para la elaboración de proyectos	Auxiliar Administrativo
3	Gestión	Gestiona en dependencias Estatales los apoyos para los diferentes programas.	Director
4	Autorización	Dictamen y autorización de Apoyos Directos	Director
5	Entrega de subsidios	Entrega de Apoyos	Director
6	Asesoría	Asesora y da seguimiento a la implementación de los proyectos	Departamento de Evaluación
7	Seguimiento	Seguimiento y supervisión de Acciones.	Auxiliar

 Zihuatanejo de Azueta	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	DIRECCIÓN DE DESARROLLO RURAL			
	Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
	MZA20182021-MP-282	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DDR-03
Asistencia técnica para la aplicación de paquetes tecnológicos en los cultivos.		
OBJETIVO: Optimizar la productividad a través de supervisión y seguimiento de las actividades para la aplicación de paquetes tecnológicos en los cultivos.		

No.	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Promoción	Promoción de Programa	Auxiliar
2	Solicitudes	Recepción de Solicitudes	Auxiliar Administrativo
3	Recepción	Atención a Ganaderos y Agricultores	Departamento de Fomento Ganadero / Departamento de Fomento Agrícola
4	Validación	Revisión y Validación	Director
5	Autorización	Dictamen – Autorización	Director
6	Entrega	Entrega de Apoyos	Director
7	Seguimiento	Seguimiento	Auxiliar



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO RURAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-282	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 6

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DDR-04
Tianguis Campesino		

OBJETIVO: Beneficiar a ganaderos y agricultores obteniendo equipo, insumos y materiales a bajo costo.

No.	ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Promoción	Promoción de Programa	Auxiliar
2	Solicitudes	Recepción de Solicitudes	Auxiliar Administrativo
3	Recepción	Atención a Ganaderos y Agricultores	Departamento de Fomento Ganadero / Departamento de Fomento Agrícola
4	Validación	Revisión y Validación	Director
5	Autorización	Dictamen - Autorización	Director
6	Entrega	Entrega de Apoyos	Director
7	Seguimiento	Seguimiento	Auxiliar



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO REGIONAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-301	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 4

DIRECCIÓN DE DESARROLLO REGIONAL

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ing. Santos Cabrera Lagunas Director de Desarrollo Regional	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO REGIONAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-301	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 4

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Gestión de ventanilla móvil de CONAGUA

CLAVE:

DDRE-01

OBJETIVO: Gestionar una ventanilla móvil de CONAGUA para que hagan los trámites en este municipio y las personas interesadas no tengan que trasladarse hasta la Ciudad de Chilpancingo, Gro.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Promoción de Programa	Se avisa a la población interesada la fecha que viene la ventanilla móvil	Director y Auxiliar administrativo
2	Recepción de solicitudes	Se reciben las solicitudes de los interesados.	Auxiliar administrativo
3	Recepción de documentos	Se reciben los documentos requeridos para el trámite.	Auxiliar administrativo
4	Revisión y Validación	Se hace una revisión minuciosa de los documentos, que no hagan falta para a continuación ordenar el expediente	Director
5	Dictamen – Autorización	El responsable de CONAGUA hace una última revisión de los documentos solicitados para a continuación vaciar la información al sistema.	CONAGUA
6	Entrega de concesiones	Los encargados de CONAGUA se encargan de entregar las concesiones de agua autorizadas	CONAGUA
7	Seguimiento	El Director y el encargado de CONAGUA supervisan que este activo el apoyo	Director y CONAGUA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO REGIONAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-301	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 4

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Proyectos pecuarios y agrícolas

CLAVE:

DDRE-02

OBJETIVO: Beneficiar a los productores pecuarios y agrícolas con maquinaria e infraestructura para mejorar la producción de granos y tener un mejor manejo de bovinos a través de la ventanilla de SAGADEGRO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Promoción de Programa	Se informa a la población acerca del proyecto pecuario y agrícola.	Director y Auxiliar administrativo
2	Recepción de Solicitudes	Se reciben las solicitudes de los interesados.	Auxiliar administrativo
3	Recepción de Documentación	Se reciben los documentos requeridos para el trámite.	Auxiliar administrativo
4	Revisión y Validación	Se hace una revisión minuciosa de los documentos, que no hagan falta para a continuación ordenar el expediente	Director
5	Dictamen – Autorización	El comisionado de SAGADEGRO hace una última revisión de los documentos solicitados para a continuación vaciar la información al sistema.	SAGADEGRO
6	Entrega de Apoyos	Los encargados de SAGADEGRO se encargan de entregar las concesiones de agua autorizadas	Director
7	Seguimiento	El Director y el comisionado de SAGADEGRO supervisan que se esté llevando a cabo el proyecto	Director y SAGADEGRO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO REGIONAL

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-301	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 4

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Adquisición de sementales bovinos

CLAVE:

DDRE-03

OBJETIVO: Beneficiar a los productores ganaderos a través de sementales de registro de diferentes razas para mejorar los hatos ganaderos en nuestro municipio a través de la SADER.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Promoción de Programa	Se informa a la población acerca del proyecto pecuario y agrícola.	Director y Auxiliar administrativo
2	Recepción de Solicitudes	Se reciben las solicitudes de los interesados.	Auxiliar administrativo
3	Recepción de Documentación	Se reciben los documentos requeridos.	Auxiliar administrativo
4	Revisión y Validación	Se hace una revisión minuciosa de los documentos, que no hagan falta para a continuación ordenar el expediente.	Director
5	Dictamen – Autorización	Se llevan los expedientes a la SADER en la ciudad de Chilpancingo junto con los interesados.	SADER
6	Entrega de Apoyos	SADER hace el depósito directamente al beneficiario mediante una transferencia	SADER
7	Seguimiento	El Director y el comisionado de SADER supervisan que se esté llevando a cabo el proyecto	Director y SADER



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PESCA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-291	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 8

DIRECCIÓN DE PESCA

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. José Isabel Carrillo Infante Director de Pesca	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PESCA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-291	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Asesoría integral a las cooperativas pesqueras

CLAVE:

PESC-001

OBJETIVO: Apoyar a los integrantes de las cooperativas pesqueras brindando asesorías.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Se recibe petición	Recibe petición del interesado para alguna asesoría.	Secretaria
2	Registro de datos del solicitante y se turna al área correspondiente	Recaba datos del solicitante en el Libro de Registros.	Secretaria
3		Turna el solicitante con el encargado de los programas.	Secretaria
4		Se brinda asesoría a las cooperativas en la elaboración de:	Director, Encargado de Programas
5	Asesoría a las cooperativas	Convocatorias para asambleas. Actas de asamblea. Listas de socios para asambleas. Llenado de avisos de arribo. Constancias de socios. Llenado de formatos para Programas Federales.	Director, Encargado de Programas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PESCA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-291	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Apoyo a la promoción, Reglamentación y difusión de los Torneos de pesca deportiva.

CLAVE:

PESC-002

OBJETIVO: Hacer de los torneos de pesca deportiva eventos relevantes a nivel nacional e internacional.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Se recibe solicitud de permiso	Recibe petición del interesado para apoyo a torneos de Pesca.	Secretaria
2	Se registran los datos del solicitante y se turnan al área correspondiente.	Recaba datos del solicitante en el Libro de Registros.	Secretaria
3		Turna el solicitante con el encargado de los programas.	Secretaria
4	Apoyo en los diferentes trámites ante dependencias	Se apoya al solicitante en la elaboración de Reglamento oficial de torneo de Pesca, Oficios diversos a dependencias Municipales, Estatales o Federales, Obtención del permiso para la realización del Torneo ante CONAPESCA.	Director, Encargado de Programas
5	Se captura formato para pago	Se elabora un programa de apoyo y logística para el evento en el cual se determinan los apoyos y responsables del mismo, de da seguimiento hasta la conclusión del evento.	Director
6	Seguimiento al trámite	Se da seguimiento y apoyo en la obtención de los Premios con el Gobierno del Estado y el Gobierno Municipal	Director

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PESCA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-291	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Pago permiso de pesca deportiva- recreativa, pago por permiso de pesca comercial, pago de aprovechamiento (gestión vía internet)	CLAVE:	PESC-003
OBJETIVO: Mantener un control y registro de todos los permisos de pesca tanto comercial como recreativa.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Se recibe solicitud de permiso	Recibe petición del interesado para pagar permiso de Pesca Deportiva Recreativa, permiso de Pesca Comercial o pago por Aprovechamiento de Pesquería.	Secretaria
2	Se registran los datos del solicitante y se turnan al área correspondiente	Recaba datos del solicitante en el Libro de Registros.	
3		Turna el solicitante con el encargado de los programas.	
4	Se solicita RFC	Se le pide RFC del solicitante si no la trae se le obtiene vía internet esto para pesca deportiva, y para Pesca Comercial es necesario RFC de la Unidad Económica (cooperativa), copia del permiso vencido y su hubo cambio en alguna embarcación, copia del certificado de matrícula.	Encargado de Programas
5	Se captura formato para pago	Se llena en línea el formato hoja de ayuda, indispensable para tramitar pago en banco, el solicitante va y paga en banco.	Encargado de Programas
6	Se le da seguimiento al trámite	El solicitante regresa y los datos del recibo bancario se introducen en la página de la CONAPESCA la cual emite el PERMISO DE PESCA DEPORTIVA-RECREATIVA, se imprime y se entrega, para el caso de Aprovechamiento y Pesca Comercial el sistema emite un No. de Folio, este se anota en el recibo bancario y entrega al solicitante para que este a su vez lo entregue a la oficina de CONAPESCA. Este se anota en el recibo bancario y entrega al solicitante para que este a su vez lo entregue a la oficina de CONAPESCA.	Encargado de Programas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PESCA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-291	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Permiso de pesca comercial: primera vez o renovación por término de vigencia.

CLAVE:

PESC-004

OBJETIVO: Mantener un registro y control de los permisos de pesca comercial.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Permiso de pesca comercial: primera vez o renovación pro término de vigencia.	Recibe petición del interesado para Renovación de Permiso de Pesca Comercial.	Secretaria
2		Recaba datos del solicitante en el Libro de Registros.	Secretaria
3		Turna el solicitante con el encargado de los programas.	Secretaria
4		Se le informa que en la oficina de Pesca Regional de la CONAPESCA le darán los requisitos para el otorgamiento de permisos de Pesca Comercial para embarcaciones menores y posteriormente pase a esta oficina de pesca municipal. Para ayudarlo en el trámite.	Encargado de Programas
5		Informa al solicitante de los requisitos (Documentos) que el como representante legal de la organización tiene que traer y de los formatos que en esta oficina se le ayudara en el llenado.	Encargado de Programas
6		Recibe documentos, revisa que sean los requeridos para este trámite.	Encargado de Programas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PESCA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-291	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 8

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
7	Permiso de pesca comercial: por primera vez o renovación por término de vigencia.	<p>Se elabora solicitud del permiso de Pesca comercial en formato CONAPESCA-01-003.</p> <p>Se elabora hoja de ayuda para el pago de derechos por Expedición de Permiso y por Aprovechamiento.</p> <p>Se elabora el informe anual de producción de embarcaciones en formato CONAPESCA-01-024.</p> <p>Se elabora escrito “Bajo Protesta de Decir Verdad”</p> <p>Se elabora Oficio de solicitud de verificación de Embarcaciones, Equipos y Artes de Pesca.</p> <p>Se elabora Cédula de Inscripción de Unidades Económicas en Registro Nacional de Pesca.</p> <p>Se elabora Cédula Auxiliar de Inscripción de Embarcaciones Menores en Registro Nacional de Pesca.</p> <p>Se elabora Escrito Libre solicitando la sustitución de embarcaciones en el permiso de pesca.</p> <p>Se elabora Contrato de Comodato en caso de que las embarcaciones estén a nombre de los socios.</p> <p>Se elabora Plano de ubicación con coordenadas de bancos de captura en para especies sésiles.</p> <p>Se registra solicitud en el “Sistema de Operación Acuícola y Pesquero” (SOAP).</p> <p>Se integra expediente junto con documentación de la organización y de las embarcaciones, así como el pago de derechos por expedición y aprovechamiento como se indica en Procedimiento PESC-002.</p>	Encargado de Programas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PESCA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-291	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Programas Federales: Embarcaciones menores, PROPESCA, equipamiento, gasolina rivereña.

CLAVE:

PESC-005

OBJETIVO: Facilitar al sector pesquero obtener recursos federales que permitan mejorar las condiciones de sus embarcaciones.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Se recibe petición del interesado	Recibe petición del interesado para ingresar a Programas Federales.	Secretaria
2	Se registran los datos del solicitante y se turna al área correspondiente.	Recaba datos del solicitante en el libro de registros.	
3		Turna el solicitante con el encargado de los programas.	
4	Se verifica si ya está publicada la convocatoria del programa que están solicitando e informa al solicitante los requisitos.	Verifica si ya está publicada la convocatoria para el programa que requiere el solicitante.	Encargado de programas
5		Informa al solicitante de los requisitos (documentos) y la calendarización de las etapas.	
6	Recepción documentación de	Recibe documentos, revisa que sean los requeridos para esta primer etapa del programa.	Encargado de programas
7	Se elabora solicitud para obtener folio del programa	Elabora solicitud para obtener folio del programa requerido (vía internet; SIREMO, BIENPESCA) referente al programa que el solicitante desea particular: Modernización de embarcaciones menores, BIENPESCA, equipamiento pesquero, gasolina rivereña, y elabora expedientes (COPIAS), apegándose a la normatividad del programa, reglas de operación o manual de procedimientos establecidos para ello por las dependencias o instituciones correspondientes y entrega al solicitante.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE PESCA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-291	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 8

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
8	Se entrega expediente en oficinas de pesca Federal.	Entrega expediente en la oficina de pesca federal (Zihuatanejo o Acapulco) y si cumple con lo establecido recibe acuse, y espera la publicación de la lista de preseleccionados. Si aparece en la lista tendrá de 10 días para presentar documentos certificados de acuerdo al programa que se trate.	Solicitante
9	Recibe documentos certificados, se integra expediente y se le entrega al solicitante para que los entregue en oficina CONAPESCA	Recibe documentos certificados y revisa, se elabora el resto de los documentos (Formatos y Anexos) se integra el expediente y se entrega al solicitante para que este los lleve a su vez a la oficina de CONAPESCA.	Encargado de programas
10	Entrega expediente en CONAPESCA y si cumple requisitos, recibirá notificación en caso de que sea beneficiario.	El solicitante entrega en la oficina de la CONAPESCA y si cumple con todos los requisitos, recibirá notificación de cuando se le entrega el beneficio.	Solicitante



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 15

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Arq. Christian Anzo Salazar Director de Obras Públicas	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración de programa de inversión anual en obras y acciones.

CLAVE:

OP-001

OBJETIVO: Mantener informada a la ciudadanía de los sucesos más relevantes en el municipio.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaboración de programa de inversión anual en obras y acciones.	Toda obra pública incluida en una propuesta de inversión debe ser planeada, programada y presupuestada, particularmente aquella cuya inversión es considerable y apoya grandes beneficios sociales.	Director
2		Elaborar la propuesta de inversión en apego a los artículos 13, 14, 16 y 17 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.	
3		La elaboración de la propuesta de inversión deberá proveer todas las acciones y obras a realizar en el ejercicio fiscal.	
4		Concentrar las obras y acciones solicitadas por la población durante los recorridos de campaña política del presidente municipal.	
5		Concentrar las obras y acciones solicitadas por el comité de planeación municipal COPLADEMUN.	
6		Relacionar las obras presupuestadas y autorizar las que cumplan con los requisitos y lineamientos establecidos por la secretaría de desarrollo social y reglas de operación del FISM- DF.	
7		Presentar al presidente municipal y al cabildo municipal para su autorización.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración de proyecto de urbanización.

CLAVE:

OP-002

OBJETIVO: Cuantificar costos para la elaboración de presupuesto de la obra y contar con el proyecto ejecutivo para iniciar con el proceso de ejecución de la obra pública.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaboración de proyecto de urbanización..	Se realiza el levantamiento topográfico del terreno.	Topógrafo
2		Se elabora el proyecto de ingeniería y el catálogo de conceptos.	Proyecto
3		Elaboración del presupuesto de la obra.	Analista de costo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Levantamientos topográficos

CLAVE:

OP-003

OBJETIVO: Obtener las medidas y elementos necesarios de un terreno y elaborar su representación gráfica.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Levantamientos topográficos	Medición y nivelación en campo con equipo topográfico y dibujo de los levantamientos realizados para entregar ayectista.	Topógrafo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Análisis de precios unitarios y elaboración de presupuesto.

CLAVE:

OP-004

OBJETIVO: Analizar, calcular e integrar cada uno de los cargos que integran el precio unitario de tal material que permita integrar y elaborar un presupuesto de obra apoyado en la normatividad que rige la Ley de Obras Públicas y servicios relacionados con la misma.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Análisis de precios unitarios y elaboración de presupuesto.	Se elabora el presupuesto de obra con base al catálogo de conceptos.	Analista de costos
2		Revisión y validación de presupuesto.	Director
3		Asistencia a la junta de aclaraciones en el proceso de adjudicación.	Analista de costos Licitaciones
4		Revisión y evaluación de propuestas económicas entregadas por las empresas concursantes en el proceso de adjudicación.	Analista de costos
5		Revisión, valoración y aprobación de precios extraordinarios si fuera el caso.	Analista de costos Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Revisión de estimaciones

CLAVE:

OP-005

OBJETIVO: Validación técnica y administrativa de las estimaciones presentadas por el contratista para procedes al pago.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisión de estimaciones	Recepción de estimación inicial, subsecuente o finiquito y documentación soporte por parte de la empresa para revisión.	Supervisor de obra
2		Revisión final y aprobación de la estimación. En caso de existir inconsistencias se regresará la estimación al supervisor de obra que en conjunto con el contratista realicen la evaluación y modificación pertinentes.	Subdirector Técnica
3		Turna las estimaciones y factura de pago a la subdirección administrativa para su revisión aritmética y revisar que la factura de pago corresponda a los datos del contrato y proceder al trámite de pago.	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Supervisión de obra

CLAVE:

OP-006

OBJETIVO: Definir las atribuciones y obligaciones del supervisor de obra pública, examinar y dar visto bueno al proceso de ejecución de la obra.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Supervisión de obra	Designación del supervisor de obra.	Director
2		Se inicia una bitácora de obra al inicio de los trabajos en la cual se registra el desarrollo de la obra, avances y cualquier información referente a la obra.	Supervisor de obra
3		Verificar el cumplimiento de contrato en cuanto a la calidad de los materiales, calidad de los trabajadores y tiempo de ejecución.	
4		Supervisa y coordina al supervisor de obra.	Director
5		Representa a la empresa en la ejecución de la obra, elabora estimaciones y la entrega al supervisor de obra.	Residente de obra
6		Receptor de estimación inicial, subsecuente o finiquito y documentación soporte por parte de la empresa para revisión.	Supervisor de obra



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Entrega recepción de la obra

CLAVE:

OP-007

OBJETIVO: La recepción de la obra por parte del contratista.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrega recepción de la obra	Entrega a la dirección de obras públicas el oficio de terminación de obra.	Residente de obra
2		Notifica a la subdirección técnica la terminación de la obra y le solicita iniciar los trámites de entrega-recepción.	Director
3		Solicita al supervisor de obras verifique que la obra tenga un avance físico del 100% y que la obra esté en condiciones de recibirse.	Subdirector técnico
4		En coordinación con el supervisor de obra y el residente llevan a cabo una revisión final de la obra y determinan la factibilidad de proceder a la recepción.	
5		Levanta minuta de los resultados de la verificación indicando que procede la programación de la entrega recepción.	Supervisor de obra
6		En caso de que no proceda establecer un periodo para terminar o corregir detalles.	Subdirector técnico
7		Solicita se elabore acta de entrega recepción y se recaban las firmas correspondientes.	
8		Se formaliza al acta de entrega recepción y de finiquito así mismo se solicita se entregue fianza de vicios ocultos.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención a peticiones

CLAVE:

OP-008

OBJETIVO: Dar atención a las solicitudes de apoyos por parte de la ciudadanía.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención a peticiones Atención a peticiones	Atiende, recibe y registra petición de los ciudadanos.	Asistente
2		Evalúa las peticiones.	Director
3		Analiza las áreas que pudieran verse involucradas para la programación de los trabajos.	
4		Emite la orden de trabajo y coordina los trabajos ya sea de bacheo, pintura y otro tipo de peticiones ciudadanas que involucren obra pública.	Subdirector operativo
5		Solicita la elaboración de requisiciones de material.	
6		Se ejecutan los trabajos.	
7		Elabora la programación de pago a cuadrilla de trabajo eventual.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Solventarían de auditorias

CLAVE:

OP-009

OBJETIVO: La solventación de observaciones emitidas por las autoridades fiscalizables competentes.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solventación de auditorias	Recibe las actas de inicio de auditoria por parte de las instancias estatales y federales competentes y turna la documentación a la subdirección técnica, operativa y administrativa para la revisión de los expedientes unitarios de obra.	Director
2		Revisa los términos del acta de inicio de auditoria.	Subdirector técnico
3		Solicita y coordina al área de analistas profesionales de integración de expedientes y solventar las observaciones solicitadas.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	11 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	OP-010
Integración de expediente unitario de obra.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Integración de expediente unitario de obra.	Inicia expediente técnico de la obra después de la contratación de la misma.	Subdirector técnico
2		Integra documentación original generada desde la planeación hasta la contratación.	
3		Revisa y verifica que la documentación se genere conforme a la normatividad aplicable.	
4		Integración del bloque 1. Planeación y programación, el cual incluye estudios preliminares y dictámenes previos a la ejecución de la obra, normas y especificaciones de construcción, actas de aceptación de la obra y constitutiva del comité, validación técnica del proyecto, proyecto ejecutivo, programa de ejecución de la obra, presupuesto base, números generadores, tarjetas de análisis de precios unitarios y memorias de cálculo (si procede).	Analista profesional
5		Integración del bloque 2: Control, ejecución y seguimiento, el cual incluye bitácora de obra, inventario de banco de materiales, reportes de control de calidad de materiales, certificados de garantía de calidad de equipos, reportes de supervisión del ayuntamiento, reporte fotográfico en original que muestre el desarrollo de la obra, relación de aportaciones comunitarias, pólizas de egresos debidamente soportadas, acta de entrega recepción.	
6		Integración del bloque 3: información relacionada con el proceso de contratación, el cual incluye la cédula de integración de los datos del contrato de obra, presupuesto de concurso, contrato de obra pública, convenios modificatorios y adicionales al contrato, finanzas de anticipo, cumplimiento y vicios ocultos, estimaciones de obra, actas circunstanciadas de suspensión, terminación o rescisión de la obra, estimación del finiquito, finiquito del contrato, acta de entrega del Ayuntamiento y contratista.	Subdirector administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	12 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
7	Integración de expediente unitario de obra.	Integración del bloque 4: Obras por administración directa, en el que incluye el acuerdo de la modalidad de ejecución por administración directa, dictamen de cumplimiento del parámetro de diez mil salarios mínimos, relación de maquinaria, equipo de construcción y personal técnico, programa de suministro de materiales y equipos, programa de utilización de maquinaria y equipo de construcción, oficios de designación del residente y/o supervisor de la obra y alta de los trabajadores empleados en las obras ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.	Analista profesional
8		Integración del bloque 5: Obras y/o acciones especiales, los proyectos productivos deberán incluir relación de beneficiarios, recibos de entrega, documentación que soporte el gasto, evidencia fotográfica, evidencia del proceso para la selección de los beneficiarios. PRODIM deberá incluir copia certificada del convenio celebrado con SEDESOL, copia certificada del Anexo II, expediente técnico unitario de obras ejecutadas. Gastos Indirectos, el cual deberá incluir el presupuesto de gastos indirectos conforme a formato, relación de personal técnico empleado en la ejecución. Obras y acciones por causa mayor, incluirá oficio de designación de responsable, informe que contenga los conceptos ejecutados, orden de trabajo, copia del Diario Oficial de la Federación en el cual se publique la declaratoria de desastre.	Analista profesional Subdirector técnico Subdirector administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	13 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Proceso de licitación pública

CLAVE:

OP-011

OBJETIVO: Iniciar el procedimiento de licitación, señalar el plazo para adquirir las bases de la convocatoria, obligar a la unidad contratadora a realizar el procedimiento de licitación, salvo las causas de suspensión o cancelación que se señalen en las bases y en la normatividad, el contenido deben ajustarse al de la convocatoria.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Proceso de licitación pública	Las dirección de obras públicas , contrata obra pública y servicios relacionados con la misma, mediante los procedimientos de licitación pública.	Director Licitaciones Director Licitaciones
2		Las licitaciones públicas podrán ser: <ul style="list-style-type: none">• Nacionales, cuando únicamente puedan participar personas de nacionalidad mexicana, o bien, los bienes y servicios tengan por lo menos un 50 % de contenido de integración nacional.• Estatales y municipales, cuando sean recursos propios en la espera de su correspondencia.	
3		Publicación de procedimientos de CompraNet y publicación de proyecto objeto de licitación.	
4		Visita de obra y junta de aclaración y se da a conocer sitio y condición de la obra.	
5		Apertura de la propuesta técnica-económica.	
6		Evaluación de las proposiciones. Fallo y adjudicación del contrato de obra.	
7		Notificación de la adjudicación mediante dictamen emitido por la dirección de obras públicas.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	14 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Procesos de adjudicación directa

CLAVE:

OP-013

OBJETIVO: Adjudicar la obra al contratista que presente la mejor propuesta de inversión para una obra pública.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Procesos de adjudicación directa	Invitación por escrito	Director
2		Evaluación de las propuestas.	
3		Elaborar y llevar acabo la firma del contrato de obra pública por partes involucradas.	Licitaciones



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-290	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	15 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Captura en SIPSO y PASH para FISM

CLAVE:

OP-014

OBJETIVO: Dar cumplimiento a los artículos 11, 85 y 110 de la ley de presupuesto y responsabilidad hacendaria, así como a los artículos 71, 72, 79 y 80 de la ley general de contabilidad gubernamental y los artículos 48 y 49 de la ley de coordinación fiscal.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Captura en SIPSO y PASH para FISM	Solicitar a los analistas la información necesaria como localización, metas y beneficiarios, datos principales del contrato, monto de obra.	Auxiliar administrativo
2		Ingresar al portal de internet mediante usuario y contraseña registrada en la plataforma.	
3		Al accesar a la plataforma seleccionar el fondo FISM-DF, seleccionar el municipio y el apartado de proyectos.	
4		Seleccionar el ciclo presupuestario.	
5		Capturar información solicitada.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-284	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 12

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Arq. Eloy León Solís Director de Desarrollo Urbano	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-284	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 12

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Operatividad (Departamento de inspección)

CLAVE:

DU-01

OBJETIVO: Las inspecciones tendrán por objeto verificar que las edificaciones y las obras de construcción que se encuentren en proceso o terminadas cumplan con las disposiciones del Reglamento de Construcciones y sus Normas Técnicas Complementarias y demás Ordenamientos legales aplicables.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Diseño de la estrategia de trabajo	Realizamos recorridos para localizar Obras nuevas Como: casa Habitacionales, Locales Comerciales, Condominios, Fraccionamiento, Hoteles etc.	Departamento de inspección
2		Inspeccionamos que las Obras cumplan con los Requisitos que manifiesta el Reglamento de Construcciones.	
3		Se levantan Actas de Inspección para sancionar a los responsables de las Obras y/o propietarios.	
4		Regularizamos las Obras que no cuentan con su Trámite Correspondiente para la obtención de su Licencia de Construcción.	
5		Realizamos recorridos con el fin de localizar y evitar posibles Invasiones en Áreas Verdes o excedentes y de Equipamiento Urbano.	
6		Participamos en Programas para mejorar la Imagen Urbana y la Imagen de la Ciudad.	
7		Realizamos operativos en Coordinación con otras Direcciones para solucionar las problemáticas que afectan al Municipio en materia de Desarrollo Urbano.	
8		Nos Coordinamos con Ventanilla Única para verificar la existencia de Trámites referente a las Obras que se realizan dentro de la Zona Urbana.	
9		Estar en Coordinación con el Área Técnica para solicitar su apoyo en casos complejos en referencia a Obras e Invasiones para su perfecta ubicación y técnicamente verificar que estén construyendo de acuerdo al proyecto aprobado y/o autorizado.	
10		En Coordinación con Zofemat realizamos Operativos para evitar las Invasiones en las Zonas Federales para su Ordenamiento.	
11		Procedimiento Legal para las visitas de Inspección y vigilancia de las Obras hasta llegar a la clausura	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-284	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 12

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
12	Preparación de visita	El inspector deberá contar con orden por escrito	Departamento de inspección
13	Identificación	El inspector deberá identificarse ante el propietario. Director Responsable de Obra, Corresponsable o los ocupantes del lugar donde se vaya a practicar la inspección, con la credencial vigente.	
14	Requerir acceso	El inspector entregara al visitado, copia ilegible de la orden de inspección, mismo que tendrá la obligación de permitirle el acceso al lugar de que se trate.	
15	Solicita testigos	Al inicio de la visita, el inspector deberá requerir al visitado para que nombre a dos personas que funjan como testigos en el desarrollo de la diligencia, advirtiéndole que en caso de rebeldía, estos serán propuestos por el propio inspector.	
16	Levantar actas	De toda visita se levantara acta circunstanciada por triplicado, el acta deberá ser firmada por el inspector, por la persona con quien se entendió la diligencia, si desea hacerlo y por los testigos de asistencia propuestos por esta o en su rebeldía por el inspector, quienes estarán presentes durante el desarrollo de la diligencia.	
17	Entrega de documento	El inspector deberá dejar al interesado copia legible de dicha acta.	
18	Firma de bitácora	Al término de la diligencia y de conformidad con los Artículos 45, Fracción IV y 316, Fracción III, de este Reglamento, el Inspector deberá firmar el libro de bitácora de las obras en proceso de construcción anotando la fecha de su visita y sus observaciones.	
19	Podrán inconformarse	Los visitados que no estén conformes con el resultado de la visita, podrán inconformarse con los hechos contenidos en el acta final, mediante escrito que deberán presentar ante el Ayuntamiento, dentro de los cinco días hábiles siguientes al inmediato posterior a aquel en que se cerró el acta.	
20	De no inconformarse	Los hechos con los cuales los visitados no se inconformen dentro del plazo señalado o haciéndolo, no los hubieren desvirtuado con las pruebas a que se refiere el párrafo anterior, se tendrán por consentidos.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-284	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 12

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
21	Resolución	El Ayuntamiento, en un plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente al del vencimiento del plazo para inconformarse, emitirá la resolución debidamente fundada y motivada que conforme a derecho proceda, la cual notificará al visitado personalmente.	Departamento de inspección



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-284	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 12

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DU-02
Operatividad (Área administrativa)		
OBJETIVO: Organización, limpieza, buen servicio al contribuyente y toda la Ciudadanía en general que solicite cualquier trámite correspondiente a esta Dirección.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Vigilar que toda la correspondencia Estatal y Municipal, se respondan en tiempo y forma	Inicio se checa con las Secretarías la correspondencia para dar contestación, se turna al área correspondiente para que técnicamente resuelva lo solicitado, se elabora la contestación a los oficios y se entregan en original a los solicitantes asimismo se entregan copias a los interesados.	
2	Orientar al Ciudadano	Cuando se presenta un contribuyente y/o ciudadano que requiera de información para cualquier trámite que corresponda a la Dirección, se le da toda la atención indicándole los pasos a seguir.	
3	Control de Requisiciones de material	Se solicita el material de las diferentes áreas de esta Dirección, se elabora la requisición correspondiente asignándole el código para firma del Director ya teniendo autorizada la requisición por parte del Director se canaliza a la Dirección de Compras y en el caso de la gasolina se gestiona ante la Dirección de Suministros, por último se recoge el material solicitado cuando es autorizado por la Autoridad competente.	
4	Conservación y cuidado de equipo asignado	Se verifica diariamente que todo el equipo de cómputo, mobiliario de oficina este en óptimas condiciones y se le dé el uso correspondiente.	Auxiliar administrativo
5	Control de las altas y bajas del personal	se levanta un acta administrativa para dar conocimiento a la Dirección de Recursos Humanos para su conocimiento.	
6	Llevar el control de vacaciones del personal de la Dirección.-	se elaboran los oficios correspondientes y se programa de acuerdo a un rool elaborado por la Dirección y que no afecte al desempeño de las funciones que se desarrollen en esta Dirección.	
7	Ejecutar las tareas técnicas y Administrativas al funcionamiento de la Dirección de Desarrollo Urbano.-	se apoya en campo en relación a las obras y otras actividades que se desarrollan técnicamente en la Dirección así también se coordina con otras Direcciones para dar seguimiento a algunas consultas administrativas para sus trámites los demás que determina las disposiciones jurídicas aplicables o delegue el Jefe inmediato dentro del ámbito de su competencia.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-284	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 12

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DU-03
Operatividad (Ventanilla Única)		

OBJETIVO: Se tiene como compromiso agilizar las licencias de construcción y todo trámite que se realice dentro de esta dirección y así poner en marcha un procedimiento que simplifique y permita una eficiencia operativa y una mejor atención al contribuyente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1		Llega el contribuyente a ventanilla	
2	Se atiende al contribuyente y se le otorga la información correspondiente al trámite solicitado.	<p>pide información según el trámite a realizar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Licencias de Construcción, Ampliación, remodelación y restructuración, Casas Habitación, Locales Comerciales e Industriales, Hoteles, Edificios de Productos y Condominios.• Licencias de Ocupación de Obras.• Tramites de Fusión de Predios.• Tramites de Subdivisión de Predios.• Tramites de Autorización de Fraccionamientos y re- lotificación.• Constancia de Números Oficial.• Constancia de Alineamiento.• Constancia de Uso de Suelo.• Constancia de Factibilidad de Giro, Licencia de Funcionamiento anterior, Contrato de Arrendamiento y Credencial de Elector• Constancia de congruencias de Zona Federal.• Trámites para Anuncios Comerciales.• Calificar los costos para cada uno de los trámites de acuerdo a lo establecido por la Ley de Ingresos del Municipio.• Rupturas de Vía Pública• Demolición de Obras• Registro de D.R.O.• Trámite para Barda• Deslinde de Predio• Cambio de Uso de Suelo	Ventanilla única
3	Se proporcionan los requisitos	Se le entregan los requisitos y se le muestra la lista de los Directores Responsables de Obra autorizados para firmar un proyecto de construcción en caso de que el trámite sea para tal caso.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-284	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 12

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	Entrega de expediente	Una vez que el contribuyente ha completado el expediente, según el trámite a ingresar, lo entrega a Ventanilla Única.	
5	Se recepciona expediente	Se recepciona el expediente para revisión y se le dice al contribuyente que son 2 días para la revisión.	
6		El expediente se turna al área de Control Urbano para su revisión técnica.	
7	Revisión de información y elaboración de órdenes de pago	Control Urbano lo revisa y calcula áreas del Proyecto ingresado, y si no le falta ningún documento de los marcados en los requisitos se regresa a Ventanilla para elaborar órdenes de pago	
8		Una vez elaboradas las órdenes de pago se le avisa al contribuyente y/o D.R.O. que pase por las órdenes de pago para que el mismo se realice en la Tesorería Municipal y regrese con copias de sus Facturas para ingresarlas al expediente y continuar con el trámite.	
9	Registro de pagos	Se registran los pagos en el sistema.	
10	Entrega de documento correspondiente al trámite solicitado	En el caso de documentos de menor trámite como Constancia de número Oficial. Alineamiento, Uso de Suelo, Congruencia de Z.F.M.T.	
11	Entrega de documento correspondiente al trámite correspondiente	En el caso de Subdivisión, Fusión, Lotificación, etc., el documento aprobado se entregó en un plazo no mayor de 5 días.	
12		En el caso de Licencia de Construcción se entregan en un plazo de 5 días hábiles a partir de que el contribuyente realiza su pago correspondiente	
13	Elaboración de licencias de ocupación	La ocupación de obra, una vez realizada la visita de inspección y habiendo corroborado que la obra se realizó de acuerdo al Proyecto aprobado con la Licencia de Construcción, se procede a realizar órdenes de pago y una vez cubierto dicho pago se elaboran Licencias de ocupación en un plazo de 3 días, documento final que complementa el trámite de la Construcción.	Ventanilla única



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-284	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 12

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Operatividad (Dirección)

CLAVE:

DU-04

OBJETIVO: Promover programas para el ordenamiento territorial mediante la planificación urbana institucionalizada, enfocada a la movilidad e imagen urbana para lograr un crecimiento ordenado y sustentable, que impulse el crecimiento social y económico y de esta manera garantizar beneficios para todos los segmentos de la población.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Diseño de la estrategia de trabajo	Formular, aprobar, ejecutar, evaluar y modificar los Programas Municipales de Desarrollo Urbano, así como los programas parciales de crecimiento, conservación y mejoramiento.	Dirección de desarrollo urbano
2		Formular, aprobar y administrar la zonificación Urbana Municipal.	
3		Proponer la apertura y ampliación de las Vías Públicas.	
4		Elaborar la nomenclatura de las Calles, Plazas y Jardines Públicos	
5		Aprobar, modificar o rechazar conforme al Plan Director de Desarrollo Urbano, los proyectos de Construcciones, Edificaciones, Usos de Suelo, cambios de Uso de Suelo y Edificaciones y Obras de Urbanización.	
6		Participar en la creación y Administración de las Reservas Territoriales y Ecológicas del Municipio.	
7		Ejercer indistintamente con el Estado el derecho preferente para adquirir inmuebles en áreas de reservar territorial para la Vivienda Popular.	
8		Levantar y mantener actualizada la Cartografía Municipal.	
9		Diseñar, planear y proyectar en forma integral, en conjunto con la coordinación de vialidad, Seguridad Pública y Ecología, los sistemas de transporte y Vialidad en el Territorio Municipal, buscando mayor racionalidad, eficiencia y comodidad en el desplazamiento de bienes y personas.	
10		Controlar y vigilar la utilización del suelo en el Territorio Municipal	
11		Intervenir en la regularización de la Tenencia de la Tierra Urbana.	
12		Cumplir con las Normativas Aplicables.	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-284	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 12

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
13		Realizar inspecciones, suspensiones y clausuras a las Obras Públicas y Privadas, así como impone sanciones a sus responsables cuando incurran	
14		En violación a disposiciones legales o reglamentarias.	
15		Administrar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el logro de los objetivos de la Dirección de Desarrollo Urbano.	
16		Ejercer y controlar el ejercicio del Presupuesto de Egresos asignados a la Dirección satisfaciendo las necesidades del Ayuntamiento y con estricto apego a la Legalidad.	
17		Elaborar el Plan Director de Desarrollo Urbano, para contribuir a mejorar las condiciones de vida de la Población a través de la implementación de planteamientos.	
18		Actualización del Reglamento de Construcción para el Municipio de Zihuatanejo de Azueta.	
19		Elaborar el Programa de Ordenamiento Ecológico y Territorial.	
20	Diseño de la estrategia de trabajo	Impulsar la participación Ciudadana en el Desarrollo de Programas Socio Culturales y Proyectos Económicos que fomenten el Desarrollo.	Dirección de desarrollo urbano
21		Identificar la problemática Urbana actual y prever las tendencias principales de Crecimiento Urbano, para definir e instrumentar las acciones preventivas y correctivas.	
22		Fomentar la promoción de Programas orientados a fortalecer la infraestructura y el Equipamiento Urbano.	
23		Coadyuvar a través de este instrumento de Planeación Urbana, para guiar y regular las acciones públicas.	
24		Dirigir y llevar a cabo el proceso de Planeación Urbana.	
25		Vigilar la normatividad que demanda el Plan de Desarrollo Urbano, el Reglamento de Construcción y demás Leyes aplicables en Materia de Desarrollo Urbano.	
26		Vigilar la aplicación de los objetivos planteados en el nivel normativo, así como las acciones del nivel estratégico.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-284	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 12

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
27	Diseño de la estrategia de trabajo	Participar en la creación del Comité Técnico y la Vigilancia de la Comisión de Admisión de D.R.O.	Dirección de desarrollo urbano
28		Coordinar los objetivos de la estrategia general.	
29		Plantea y determina las funciones a los distintos Departamentos.	
30		Canalizar los apoyos a la Comunidad dentro y fuera de la Dirección de Desarrollo Urbano.	
31		Proponer y armar los Proyectos de tipo Social	
32		Coordinar y participar en los distintos Programas Municipales, Estatal y Federal.	
33		Participar de manera directa en el mejoramiento de la Imagen Urbana.	
34		Ejecutar las Acciones Preventivas y Correctivas en la Obra Pública y Privada.	
35		Autorizar las distintas Licencias de Construcción y Urbanización.	
36		Emitir las Constancias de Uso de Suelo, Fusiones y Subdivisiones.	
37		Coordinar la participación en distintas Campañas en Materia Urbana.	
38		Coordinar los distintos foros de Consulta en Materia Urbana.	
39		Atender y coordinar las distintas demandas de la Ciudadanía.	
40		Determinar las distintas resoluciones en Materia de Impacto Ecológica.	
41		Vigilar que los Servicios Públicos sean prestados con calidad y eficiencia la Ciudadanía.	
42		Promover programas para la mejora de la Imagen del Municipio.	
43		Mantener y Promover dentro del Municipio la Imagen Urbana.	
44		Difundir el contenido de los Planes, Programas, Leyes y Reglamentaciones Urbanísticas ante la Ciudadanía en General, Asociaciones Profesionales, Instituciones y demás agrupaciones similares.	
45		Vigilar la normatividad que demanda el Plan de Desarrollo Urbano, el Reglamento de Construcción y demás Leyes aplicables en Materia de Desarrollo urbano.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-284	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	11 de 12

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Operatividad (Área de control urbano)

CLAVE:

DU-05

OBJETIVO: Revisar que todo trámite de licencias y autorizaciones que correspondan a la dirección de desarrollo urbano cumplan con las normatividades como es el caso aplicables para el buen funcionamiento y crecimiento urbano, este ultimo de acuerdo al plan director urbano vigente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1		Revisión de Proyectos Arquitectónicos para su aprobación y/o rechazo.	
3		Se elaboran los Alineamientos de acuerdo al Plano de Lotificación autorizado.	
5		Se otorga en Número Oficial de acuerdo a la Nomenclatura Oficial autorizado.	
7		Constancia de Uso de Suelo (Plan Director Urbano).	
8		Se revisan los Proyectos de Demolición para determinar la superficie y establecer las normas de seguridad para demolición.	
9	Diseño de la estrategia de trabajo	Se revisan los Proyectos de Remodelación y Restructuración para su aprobación.	Control Urbano
10		Se revisan los Planos de Fusión y Subdivisión para su aprobación y que cumplan con el Reglamentos sobre Fraccionamientos para los Municipios del Estado de Guerrero.	
11		Se verifica en campo para la terminación de obra de acuerdo al Proyecto autorizado para su ocupación.	
12		Se revisan los Proyectos presentados sobre Fraccionamientos Públicos y Privados de acuerdo al Reglamento de Fraccionamientos para los Municipios del Gobierno del Estado.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-284	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	12 de 12

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
13	Diseño de la estrategia de trabajo	Se elaboran Proyectos para apoyos Comunitarios en las Colonias populares.	Control Urbano
14		Se verifican en campo los Proyectos que no cumplen con lo autorizado en Ventanilla Única para realizar sus correcciones.	
15		Se atienden quejas Técnicas sobre Construcciones y Vialidades que estén infringiendo las Normas Técnicas Complementarias.	
16		Se revisa el Uso del Suelo de acuerdo al Plan Director para diferentes trámites.	
17	Inicio de trabajo	Se nos entrega documentación recepcionada por ventanilla única para su resolución.	Control Urbano
18	Revisión de proyectos	Se revisa toda la documentación para verificar que cumpla con los requisitos señalados por la ventanilla única.	
19	Autorización y/o aprobación	Ya revisado el proyecto se envía la resolución a través de un folder diseñado con los datos técnicos y se hace entrega a la ventanilla única si fue aprobado o rechazado el proyecto, este último si fue rechazado se le señalan las anomalías para su corrección.	
20		Nota: Este procedimiento se aplica a todo tipo de trámite que recepciona la ventanilla única de gestión.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-297	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 13

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. David Luna Bravo Director de Servicios Públicos	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-297	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 13

PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

No.	PROCEDIMIENTO	CLAVE	PAGINAS
1	Limpieza de calles, avenidas y boulevard	DSP – 01	3
2	Recolección de residuos sólidos en el municipio	DSP – 02	4
3	Concientización y fomento de la participación ciudadana	DSP - 03	5
4	Reportes ciudadanos realizados por redes sociales	DSP - 04	6
5	Atención a quejas de la ciudadanía	DSP - 05	7
6	Sacrificio de ganado bovino	DSP - 06	8
7	Mantenimiento de pintura en las calles, avenidas, parques y jardines	DSP - 07	9
8	Recolección y separación de materiales reciclables	DSP – 08	10
9	Mantenimiento y reparación de alumbrado público	DSP – 09	11
10	Mantenimiento de parques y jardines	DSP – 010	12
11	Solicitudes ciudadanas de panteones	DSP – 011	13



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-297	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 13

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Limpieza de calles, avenidas y boulevard

CLAVE:

DSP - 01

OBJETIVO: Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y boulevard, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Reporte	Recibe el Reporte de los servicios públicos solicitados, y turna a la secretaría para su cumplimiento.	Jefe del Departamento de Limpia
2	Recepción de Reporte	Recibir el reporte del jefe del Departamento de Limpia, y en coordinación con los supervisores y cabos, Planea las acciones a realizar para atender la queja Ciudadana.	Secretaria del Depto. de Limpia
3	Planeación de Limpieza	Recibe y en conjunto con el chofer y los barrenderos realiza los trabajos planeados.	Coordinador de Barrido/Cabo
4	Recolección de Basura	Recolecta la basura que se genera al realizar la atención de las quejas ciudadanas.	Choferes
5	Barrido de Calles, Avenidas o Boulevard	Es la persona que barre las calles y recoger todo tipo de basura y desechos generados por las quejas ciudadanas.	Barrenderos/ Macheteros
6	Realizar informe	Realiza el informe por escrito y anexa evidencias fotográficas de las actividades realizadas durante la atención de la queja ciudadana. Y lo entrega a la secretaría del Departamento de Limpia.	Coordinador de Barrido/Cabo
7	Recepción de informes	Recibe el informe de las actividades realizadas y concentra la evidencia fotográfica, las cuales se utilizarán para realizar los informes semanales y mensuales.	Secretaria del Depto. de Limpia
8	Elaboración de indicadores	Recibe el informe de las actividades realizadas en atención de la queja ciudadana y elabora los reportes semanal y mensual de indicadores de desempeño (ver catálogo de formas), donde consolida la información, incluyendo número de Reportes atendidos, total de toneladas de basura recolectadas entre otros datos. Y turna estos reportes al Director de Servicios Públicos.	Jefe del Departamento de Limpia



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-297	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 13

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Recolección de residuos sólidos en el municipio

CLAVE:

DSP - 02

OBJETIVO: Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la Recolección de Residuos sólidos urbanos, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Planeación de actividades	Elabora los proyectos, programas y planes de trabajo de actividades. Y en coordinación con la secretaría de Recolección supervisaran su ejecución.	Jefe del Departamento de Recolección
2	Recepción de reportes telefónicos	Realiza el control de las actividades y turna las peticiones, quejas, reportes telefónicos y gestiones de la ciudadanía a los Coordinadores.	Secretaria
3	Asignación de cargas de trabajo	Realizan la asignación y áreas de trabajo, dando seguimiento al programa de actividades, a las quejas y reportes telefónicos.	Coordinadores Operativos
4	Entrega de Herramientas	Entregan la herramienta de trabajo al personal, verifican que las unidades y equipo asignado se encuentre funcionando en óptimas condiciones.	Auxiliares Operativos
5	Recolección de RSU	Realizan la recolección de los residuos sólidos urbanos domiciliarios con las unidades vehiculares, de acuerdo a las rutas establecidas y/o programa de actividades para llevar un control de la recolección, atención de las quejas y reportes telefónicos.	Choferes y Ayudantes / Macheteros
6	Elaboración de Reportes	En conjunto con los Auxiliares Operativos realiza los reportes de actividades semanales y se anexan de evidencias fotográficas.	Coordinadores Operativos
7	Recolección de RSU	Realizan la entrega y/o descarga de los residuos sólidos urbanos domiciliarios con las unidades vehiculares, en el Sitio de Disposición Final dentro del Relleno Sanitario.	Choferes y Ayudantes
8	Reporte de actividades	Entregan su reporte y/o bitácora diaria de actividades y las llaves de la unidad vehicular a cargo, al auxiliar operativo.	Supervisor
9	Recepción de Herramientas	Hacen la entrega y recepción del parque vehicular, bitácoras y llaves. Recibe la Herramienta y equipo de trabajo, y supervisa las condiciones y la limpieza de la unidad vehicular.	Auxiliares Administrativo
10	Limpieza de las unidades	Recibe y realiza la limpieza de la unidad vehicular de Recolección.	Lavadores de Prensa
11	Elaboración de reportes	Realiza y entrega la tarjeta informativa diaria de actividades, del desempeño de la ruta de recolección supervisada.	Auxiliares Operativos
12	Elaboración de reporte	Recibe los reportes fotográficos y por escrito de las de las actividades realizadas. Y pasa esta información al Jefe de Recolección.	Secretaria
13	Elaboración de indicadores del desempeño	Elabora las tarjetas informativas, reportes mensuales de Indicadores de Desempeño (ver catálogo de formas), elaborando los expedientes por cada unidad, ruta y personal de trabajo. Y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Jefe del Departamento de Recolección



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-297	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 13

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DSP - 03
Concientización y fomento de la Participación Ciudadana		
OBJETIVO: Dar pronta atención a las quejas y solicitudes para realizar campañas de limpieza en diferentes colonias del Municipio, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Solicitudes de campañas de concientización	Recibe del director de servicios públicos oficio firmado por el presidente de la colonia, o delegado de la comunidad, y planea en conjunto, las campañas de concientización y fomento de participación ciudadana, informando fecha y horario de inicio y termino.	Jefe del Departamento de participación ciudadana.
2	Programación de la Actividad	Recibe las actividades de concientización a realizar en las colonias. Y Lleva camiones y cuadrillas el día de la campaña para recoger la basura.	Inspector de participación ciudadana.
3	Promoción de la campaña	Apoya al supervisor para llevar a cabo la concientización y fomento a la participación ciudadana, en las áreas o colonias asignadas por el Jefe del Departamento de Participación Ciudadana.	Auxiliar de Participación Ciudadana
4	Realización del reporte fotográfico	Recibe los reportes fotográfico y resumen de las notas periodísticas de las actividades realizadas. Y pasa esta información al Jefe de Participación Ciudadana.	Inspector de participación ciudadana.
5	Elaboración de indicadores	Recibe reporte de las campañas y elabora reporte semanal y mensual de indicadores de desempeño, donde consolida la información, incluyendo número de campañas, colonias, total de toneladas de basura recolectadas y fecha. Y turna estos reportes al Director de Servicios Públicos.	Jefe del departamento de participación ciudadana



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-297	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 13

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Reportes ciudadanos realizados por redes sociales

CLAVE:

DSP - 04

OBJETIVO: Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y boulevard solicitados por redes sociales, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificación de Reportes en Redes Sociales	Se identifican los reportes ciudadanos sobre recolección de basura o ramas en el Municipio. Una vez realizado la actividad se difunde en los medios electrónicos, las campañas que se realizaron. Además, elabora el reporte fotográfico y edita las notas periodísticas para difundir las actividades realizadas.	Encargado de comunicación social
2	Difusión de campañas y reportes	Ayuda a Difundir en los medios electrónicos, las campañas que se van a realizar. Además, elabora el reporte fotográfico y edita las notas periodísticas para difundir las actividades realizadas. Y turna reportes de redes sociales.	Asistente de Comunicación Social
3	Elaboración del Reporte fotográfico	Ayuda a Difundir en los medios electrónicos, las campañas que se van a realizar. Además, elabora el reporte fotográfico y edita las notas periodísticas para difundir las actividades realizadas.	Auxiliar de Comunicación Social



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-297	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 13

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Atención a quejas de la ciudadanía

CLAVE:

DSP - 05

OBJETIVO: Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y boulevard, así como chapona, poda o solicitud de campañas de descacharrización, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Reportes	Recibe reporte o queja del Ciudadano , vía telefónica o por oficio y toma los datos en el "Reporte Telefónico" (Ver catálogo de formas).	Secretaría de la Dirección de Servicios Públicos
2	Registro y programación de las actividades	Registra en "Control de Reportes" (ver catálogo de formas), las solicitudes telefónicas y por oficio recibidas.	
3	Turnar a las diferentes áreas	Recibe una copia del reporte telefónico o del oficio y la turna al Asistente del Área o Responsable de la ejecución de la solicitud ciudadana.	Jefe del Departamento de Participación Ciudadana/ Recolección/ Limpia/ Reciclaje/ Relleno sanitario/Alumbrado Público
4	Recepción de Reportes	Recibe "Reporte Telefónico y/o el oficio" y la turna al Supervisor y/o a quien corresponda, para su atención, misma que será resuelta dentro de las siguientes 72 horas.	
5	Ejecución de la actividad programada.	Recibe del Jefe del Departamento la queja, la atiende y resuelve el problema reportado, o reporta las causas por las que no se pudo atender.	Supervisor, Cabo, Coordinador Auxiliar y Asistentes de Jefaturas
6	Elaboración del informe de las actividades realizadas	Recibe el formato "Reporte Ciudadano" con la respuesta de solución y busca al Ciudadano que emitió el reporte o queja para avisarle la situación de su reporte. Además, en caso de ser por oficio, se tendrá que emitir Tarjeta Informativa.	Secretaría de la Dirección de Servicios Públicos
7	Registro de llamadas	Registra en "Reportes de Llamadas Telefónicas" y/o en "Reporte de Oficios Recibidos", los datos de la atención proporcionada.	
8	Archivado de Reportes	Archiva "El Reporte Telefónico", y "El reporte de Oficios Recibidos", que se hayan atendido.	Jefe del Departamento de Participación Ciudadana/ Recolección/ Limpia/ Reciclaje/ Relleno sanitario/Alumbrado Público
9	Realización de informe	Realiza informe mensual sobre los reportes atendidos y lo turna al Jefe Administrativo para su recopilación y entrega por indicador.	
10	Entrega de reportes al área de planeación	Analiza y registra en el "Informe Mensual de Indicadores de Desempeño" (ver catálogo de formas) para reflejar resultados de reportes y quejas atendidas y turna el reporte al Director de Servicios Públicos, para su autorización y envío al Director de Planeación, y conservar copia para su archivo.	Jefe de Administrativo y Jefe de Planeación



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-297	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 13

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Sacrificio de ganado bovino

CLAVE:

DSP - 06

OBJETIVO: Dar pronta atención a las solicitudes de sacrificio del ganado bovino, cuidando cumplir con la reglamentación vigente, y cuidando el medio ambiente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Inspección del ganado	Inspecciona que los animales cumplan con los requisitos necesarios para su sacrificio.	Administrador del Rastro Municipal
2	Recepción del ganado que cumple los requisitos	Recepcionar el ganado al momento del ingreso al rastro. Registra el nombre del introductor, cantidad de ganado y procedencias del mismo, así como la existencia en el animal del arete SINIIGA. (ver Catalogo de Formas).	Velador
3	Verificación de Documentos	Verifica que los documentos de propiedad del ganado a sacrificar coincidan con los fierros visibles en piel de los animales y el número de arete SINIIGA. (ver Catalogo de Formas).	Inspector de ganado
4	Inspecciones antemorten y postmorten	Realiza la inspección antemorten y postmorten del ganado para descartar riesgos sanitarios. (ver Catalogo de Formas).	Médico veterinario
5	Decomisos de mal productos	Realiza los decomisos de los productos no aptos para consumo humano.	
6	Sacrificio de ganado	Realizar el proceso del sacrificio del ganado, evitando el sufrimiento de los mismos.	Insensibilizador
7	Mantenimiento de instalaciones	Realiza el Mantenimiento de las instalaciones y actividades en general del rastro.	Encargado de Mantenimiento
8	Limpieza de instalaciones	Realiza la limpieza de las instalaciones y actividades en general del rastro.	Intendente
9	Desprendimiento de piel y lavado de vísceras,	Ayuda a la Realización de la función de sacrificio, desprendimiento de piel y eviscerado y lavado de vísceras del ganado que paso la inspección.	Ayudante en General
10	Desprendimiento de piel y lavado de vísceras	Realizan la función de sacrificio, desprendimiento de piel y eviscerado y lavado de vísceras del ganado que paso la inspección.	Destajista
11	Pesaje de ganado	Pesa las canales del ganado sacrificado, el marcaje de las mismas, expediendo el recibo de pesaje correspondiente.	Inspector de báscula
12	Elaboración de indicadores de desempeño	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño (ver catálogo de formas), y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Administrador del Rastro Municipal y Auxiliar Administrativo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-297	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 13

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DSP - 07
Mantenimiento de pintura en las calles, avenidas, parques y jardines		
OBJETIVO: Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre Mantenimiento de pintura en las calles, avenidas, parques y jardines, ayudando así con el mejoramiento de la imagen urbana.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de Reportes	Recibe reportes de la dirección de servicios públicos sobre las Estructuras metálicas que se requieren en alguna calle, parque o avenida, y lo turna al Herrero para su Elaboración.	Asistente de Área Técnica y Jefe de Área Técnica
2	Realización de la actividad de pintado	Encargado de atender las necesidades de pintura y solicita los materiales necesarios al asistente de Área Técnica.	Pintor
3	Solicitud de materiales	Se solicita al Jefe Administrativo, la elaboración de los formatos de requerimiento de materiales, sobre las solicitudes de Estructuras metálicas necesarias para alguna calle, parque o avenida.	Ayudante en General de Área Técnica
4	Tramite de solicitudes	Una vez autorizado la solicitud de materiales por el Director de Servicios Públicos, se entregan al Departamento de Compras, para su surtido.	Jefe Administrativo
5	Reparación de desperfectos	Reciben la autorización por compras y se surte los materiales autorizados, y se proceden a reparar los desperfectos, siendo supervisados por el Jefe de Área técnica.	Jefe de Área Técnica
6	Elaboración de Estructuras metálicas	Recibe los materiales necesarios para la elaboración de Estructuras metálicas. Y avisa al Jefe de Área Técnica cuando las Estructuras metálicas están listas	Herrero
8	Elaboración de indicadores del Desempeño	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviarán al Departamento de Planeación (ver catálogo de formas), y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Jefe de Área Técnica



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-297	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 13

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DSP - 08
Recolección y separación de materiales reciclables		

OBJETIVO: Dar pronta atención a las quejas y solicitudes de recolección y separación de materiales reciclables, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Planeación de actividades	Realiza la planeación de todas las actividades que se realizaran en el área de reciclaje, considerando las rutas de Zihuatanejo, Ixtapa, Coacoyul y Aeropuerto, además, instruye sobre la realización inmediata de los reportes telefónicos	Jefe del Departamento de Reciclaje
2	Realización y cobertura de Ruta	Recibe las instrucciones del Jefe del área sobre las actividades diarias a realizar. Informando al Asistente Operativo, sobre el personal que cubrirá las rutas de recolección de materiales reciclables y la atención de oficios.	Promotor
3	Recepción de materiales reciclables	Recibe instrucciones sobre las rutas a seguir para la recolección de los materiales reciclabl e y los reportes telefónicos. Además, Coordina y supervisa la recolección y separación del material reciclabl e para su debido proceso.	Chofer
4	Realización de pláticas de concientización	Lleva a cabo pláticas de concientización de la importancia del reciclaje y la separación de los residuos en escuelas, colonias, comunidades, hotelería y empresas. Además, identifica los lugares de mayor generación de cartón para proponer nuevas rutas.	Jefe del Departamento de Reciclaje
5	Recolección en vehículos de los materiales reciclables	Realiza la recolección de los materiales reciclables en las rutas establecidas y da atención a los reportes telefónicos. Además, el chofer entrega los reportes al Asistente Administrativo, sobre las actividades realizadas en la semana.	Choferes y Ayudantes
6	Recolección en triciclo de los materiales reciclables	Encargado de llevar a cabo la recolección de los materiales reciclables en los lugares en los cuales la unidad vehicular no tiene acceso, rindiendo un informe semanal de lo recolectado al asistente administrativo.	Triciclero
7	Empacado de Cartón	Se encargan de recibir el material reciclabl e para su separación y empacado, rindiendo un informe semanal de la producción recibida al Asistente Administrativo.	Prensadores y Ayudantes
8	Elaboración de indicadores	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviarán al Departamento de Planeación (ver catálogo de formas), y los turna al Director de Servicios Pùblicos, para su análisis.	Jefe del Departamento de Reciclaje



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-297	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	11 de 13

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
Mantenimiento y reparación de alumbrado público.

CLAVE:

DSP - 09

OBJETIVO: Dar pronta atención a las quejas y denuncias sobre la limpieza de calles, avenidas y boulevard, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción Reportes de	Recibe queja o reporte de desperfectos del servicio de alumbrado público, o en su caso, recibe solicitud por Oficio, entrega copia de "Reporte Telefónico" (ver catálogo de formas) y turna al Asistente del Departamento de Alumbrado Público.	Secretaria de Dirección
2	Tramite de Reporte	Recibe la copia del "Reporte Telefónico" y/o el oficio y la entrega al Jefe del Departamento de Alumbrado Público.	Asistente del Departamento de Alumbrado Publico
3	Evaluación de la solicitud	Evaluá la petición, revisando minuciosamente la necesidad y revisa la zona de oscuridad.	Auxiliar Administrativo del Departamento de Alumbrado Público
4	Solicitud de materiales	Elabora "Formato Solicitud de Material" y procede conforme al procedimiento de Adquisiciones.	Auxiliar Administrativo del Departamento de Alumbrado Público
5	Recepción de materiales	En el caso de recibir los materiales solicitados, se entrega la copia del "Reporte Telefónico" o del oficio, al cabo electricista y ayudante.	Auxiliar Administrativo del Departamento de Alumbrado Público
6	Realización del Reporte	Revisa materiales y herramientas para ejecutar "Reporte Telefónico oficio. Y una vez concluida la solicitud, el cabo, realiza un informe de las actividades realizadas de manera semanal.	Electricista y Ayudante
7	Realización de informe	Una vez concluida la solicitud, el cabo, realiza un informe de las actividades realizadas de manera semanal. Entregando el informe al asistente del Departamento de Alumbrado Público.	Electricista y Ayudante
8	Seguimiento de solicitudes	Elabora tarjetas informativas semanales, mismo que turna a la Secretaría de Dirección y al Jefe de Alumbrado Público, para que se pueda dar aviso al solicitante del Status final de su petición.	Secretaria del Departamento de Alumbrado Publico
9	Elaboración de indicadores	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviaran al Departamento de Planeación (ver catálogo de formas), y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Jefe del Departamento de Alumbrado Publico

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-297	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	12 de 13

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DSP - 10
Mantenimiento de parques y jardines		
OBJETIVO: Dar pronta atención a las quejas y solicitudes mantenimiento de Parques y Jardines en el Municipio, ayudando así con la disminución del daño causado al medio ambiente.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Planeación de mantenimientos	Elabora de forma mensual la planeación para llevar a cabo los trabajos de mantenimiento y conservación de parques y jardines por zonas. Además, de atender las solicitudes ciudadanas	Jefe de Parques y Jardines
2	Entrega de plan de trabajo	Organiza conjuntamente con los Cabos , a las cuadrillas de trabajadores para llevar a cabo los trabajos de mantenimiento y conservación de parques y jardines, de acuerdo al plan de trabajo establecido.	Asistente y Auxiliar Administrativo
3	Asignación de carga de trabajo	Indica al personal de mantenimiento los trabajos que se deberán realizar en el día.	Supervisor
4	Traslado de personal	Transporta al personal de mantenimiento, a las áreas de trabajo que se deberán realizar en el día.	Chofer
5	Solicitud de materiales	Solicita en la bodega la herramienta y equipo requerido para realizar la actividad asignada.	Cabos
6	Entrega de Herramientas	Entrega al Cabo la herramienta y el equipo de trabajo requerido, anotando en bitácora el nombre de la persona a quien le fue entregado.	Secretaria
7	Entrega de herramientas	Entrega la herramienta al personal de mantenimiento como son Jardineros, Peones y Ayudantes, para que se lleven a cabo los trabajos de mantenimiento asignado, verificando que éstos se realicen de forma correcta.	Cabos
8	Recolección de basura y ramas	Realiza los trabajos de mantenimiento y conservación asignados en el día, y coloca en bolsas negras las ramas y productos generados por los trabajos realizados de limpieza y poda.	Personal de Mantenimiento.(Jardineros, Ayudantes, Peones)
9	Realización de Reporte de actividades	Realiza reporte semanal de actividades y lo envía a Asistente de Parques y Jardines, y reporta en caso de detectar deterioro en fuentes, jardines o parques, al Jefe de Parques y Jardines, para que éste tome las acciones pertinentes.	Cabos
10	Elaboración de reportes	Elabora concentrado semanal de actividades, mismo que entrega al jefe de Parques y Jardines para su información.	Asistente de Parques y Jardines
11	Elaboración de indicadores de desempeño	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviaran al Departamento de Planeación (ver catálogo de formas), y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Jefe de Parques y jardines.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-297	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	13 de 13

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitudes ciudadanas y mantenimiento de panteones	CLAVE:	DSP - 11
OBJETIVO: Dar pronta atención a las quejas y solicitudes ciudadanas y mantenimiento de panteones.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaboración de reportes.	Elabora de forma mensual la planeación para llevar a cabo los trabajos de mantenimiento y conservación de Panteones. Además, de atender las solicitudes ciudadanas.	Jefe de Panteones
2	Planeación de la carga de trabajo	Organiza al Personal de Mantenimiento para llevar a cabo los trabajos de conservación de Panteones, y la atención de Solicitudes Ciudadanas de Panteones.	Auxiliar Administrativo de Panteones
3	Entrega de Herramientas	Entrega la herramienta al personal de mantenimiento, para que se lleven a cabo los trabajos de mantenimiento y atención de Solicitudes Ciudadanas, verificando que éstos se realicen de forma correcta.	
4	Realización del Mantenimiento	Realiza los trabajos de mantenimiento y conservación asignados en el día, y la atención de las Solicitudes Ciudadanas.	Personal de Mantenimiento. (Ayudante de Albañil, Ayudante de Panteón y Panteonero)
5	Realización de reportes	Realiza reporte semanal de actividades y lo envía al Jefe de Panteones.	Auxiliar Administrativo de Panteones
6	Elaboración de indicadores del desempeño.	Elabora los Reportes Mensuales de Indicadores de Desempeño, que se enviarán al Departamento de Planeación (ver catálogo de formas), y los turna al Director de Servicios Públicos, para su análisis.	Jefe de Panteones



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 15

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Ángel Israel Campos García Director de Medio Ambiente y Recursos Naturales	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 15

PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES			
No.	PROCEDIMIENTO	CLAVE	PAGINAS
1	Atención a quejas y denuncias	DMARN 01-A	3-4
2	Inspección y recorridos	DMARN 01-B	5
3	Solicitud de podas y/o derribos de árboles y remoción de carpeta vegetal	DMARN 01-C	6-7
4	Dictamen técnico para la obtención de la Licencia de Funcionamiento Ambiental	DMARN 01-D	8-9
5	Temas ambientales	DMARN 02-A	10
6	Conmemoraciones del calendario ecológico	DMARN 02-B	11
7	Programa de protección y conservación de la tortuga marina.	DMARN 03-A	12-13
8	Programa de Reforestación	DMARN 03-B	14
9	Campañas de Limpieza de Playas	DMARN 04-A	15



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a quejas y denuncias	CLAVE: DMARN 01-A
OBJETIVO: Dar pronta atención a las quejas y denuncias ambientales para suspender actividades que estén dañando al ecosistema local, o bien, la reparación del daño causado al medio ambiente.	

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de la queja o denuncia	Recibe queja o denuncia, de forma telefónica, por escrito o de manera verbal, en afectación del medio ambiente (quema de basura, vertimientos de aguas residuales, contaminación a la atmósfera, etc.), en “FORMATO DE QUEJAS Y DENUNCIAS”	Secretaria
2	Calificación del tipo de infracción	Califica el tipo de infracción denunciada para observar si es competencia municipal, estatal o federal, o de alguna otra dependencia gubernamental. De no ser competencia de la Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales, se turna de inmediato a la autoridad competente para la atención de la queja o denuncia ciudadana. En caso de ser competencia de la Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales, se asigna inspector para que realice la visita al lugar de la afectación según sea el caso.	Jefe del departamento de normatividad y supervisión ambiental
3	Se realiza visita al lugar	Realiza visita al lugar señalado en donde se lleva a cabo la irregularidad para verificar si existen elementos que funden la denuncia o queja. Si encontraré indicios o evidencia de que, si existen elementos suficientes para acreditar el hecho motivo de la queja o denuncia, elabora una “NOTIFICACIÓN SIMPLE” , y deja en manos de persona con quien se atiende la diligencia, para que en un plazo no mayor a 72 horas comparezca ante la Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales a exponer lo que a su derecho convenga.	Inspector



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	Se pacta un acuerdo con el infractor	<p>Se llega a un acuerdo con el infractor en el cual este último se compromete a dar solución al problema, reparando el daño o no realizando más la actividad en conflicto; así mismo se establece un plazo para cumplir con el acuerdo y en su caso resarcir los daños causados.</p> <p>EL INFRACTOR NO COMPARCE: se inicia el procedimiento administrativo, el cual implica una sanción administrativa según sea el caso: desde la multa, hasta el arresto por 36 horas, el cierre temporal o definitivo del establecimiento, o la clausura temporal o definitiva de la actividad.</p> <p>administrativa según sea el caso: desde la multa, hasta el arresto por 36 horas, el cierre temporal o definitivo del establecimiento, o la clausura temporal o definitiva de la actividad.</p>	Jefe del departamento de normatividad y supervisión ambiental
5	Verificar el cumplimiento de acuerdo	<p>NO ACUDE EL INFRACTOR: se entregan al infractor la sanción administrativa”, así como la razón de incomparecencia.</p> <p>ACUDE EL INFRACTOR: Se realiza la inspección para verificar el cumplimiento al mandato de esta dirección, al día siguiente que vence el plazo establecido para las mejoras, para verificar que se hayan hecho las adecuaciones señaladas en el acuerdo que pactó el infractor; informando al Jefe del Departamento el estado que guarda la falta cometida.</p>	Inspector
6	Cierre de queja o denuncia	<p>SI EL INFRACTOR DA CUMPLIMIENTO: el inspector levanta una “Razón de Cumplimiento”, con la cual se cierra la queja o denuncia; archivándola y resguardándola para futuras consultas o aclaraciones.</p> <p>EL INFRACTOR NO DA CUMPLIMIENTO: se inicia el procedimiento administrativo, turnando el expediente al Área Jurídica de la Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p>	Jefe del departamento de normatividad y supervisión ambiental.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Inspección y recorridos

CLAVE:

DMARN 01-B

OBJETIVO: Que a través de los recorridos e inspecciones se puedan detectar irregularidades dentro del municipio que afecten el medio ambiente.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recorridos de vigilancia	Realiza recorridos de vigilancia en el primer cuadro de la ciudad para detectar agentes contaminantes emitidos por los establecimientos o ciudadanía. En caso de flagrancia o quasi flagrancia respecto a la realización de obras o actividades que afecten el medio ambiente, se da reacción inmediata; si se encuentran elementos, se notifica al infractor para que acuda a la dirección a manifestar lo que a su derecho convenga.	Jefe del departamento de normatividad y supervisión ambiental/ inspectores
2	Se brinda atención al infractor	Si el infractor acude, se brinda la atención en conjunto con el Área Jurídica, previo análisis y calificación del proceso, para llegar a un acuerdo respecto a la reparación del daño y/o el pago de la sanción por la falta cometida en perjuicio del medio ambiente.	Jefe del departamento de normatividad y supervisión ambiental
3	Seguimiento al cumplimiento de las condicionantes	Dar seguimiento al cumplimiento de las condicionantes establecidas al infractor para reparar los daños causados al medio ambiente. Si reparó se levanta razón de cumplimiento para concluir el expediente; caso contrario se levanta razón de incumplimiento y se hace del conocimiento del Jefe del Departamento de Normatividad y Supervisión Ambiental para que lo turne al Área Jurídica para el inicio del procedimiento. Todo conforme a lo establecido en los puntos del 02 al 06 de procedimiento de atención a quejas y denuncias.	Inspector



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	6 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DMARN 01-C
Solicitud de podas y/o derribos de árboles y remoción de carpeta vegetal			
OBJETIVO: Poder normar las podas y derribos dentro del municipio, evitando que sean excesivas, clandestinas o que se afecten árboles protegidos por la norma ambiental; de la misma forma, se regula la remoción de carpeta vegetal para prevenir la extracción de material pétreo sin autorización, así como la afectación a zonas protegidas, mantos acuíferos o flora nativa.			
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	Recibe "Solicitud de poda y/o derribo y/o remoción de carpeta vegetal", debidamente requisitada, misma que entrega al Departamento de Normatividad y Supervisión Ambiental para su atención en un plazo no mayor a 3 días hábiles.	Secretaria.
2	Asignación de inspector	Asigna al Inspector que dará seguimiento a la realización del trabajo requerido, según la solicitud recepcionada.	Jefe del departamento de normatividad y supervisión ambiental
3	Inspección ocular del área	Realiza la inspección ocular del árbol o del área a limpiar y realiza el dictamen de la actividad a realizar, anotándola en el apartado correspondiente en la solicitud. Entrega el documento de solicitud al Jefe del Departamento de Normatividad y Supervisión Ambiental	Inspector
4	Evaluación y resolución	Evalúa si es procedente o no la actividad pretendida, y se escribe en la solicitud la resolución tomada. SE AUTORIZA LA ACTIVIDAD: escribe la leyenda "AUTORIZO PODA, DERRIBO O REMOCIÓN DE CARPETA VEGETAL", así mismo indica la cantidad a cobrar, de acuerdo a lo indicado en la Ley de Ingresos vigente para el Municipio de Zihuatanejo de Azueta. Entrega el documento a la secretaría para ejecutar el pago de los derechos. NO SE AUTORIZA LA ACTIVIDAD: escribe en el dictamen de solicitud las razones por lo que no procede la misma, y lo hace del conocimiento del solicitante; archivando la solicitud para futuras aclaraciones.	Jefe del departamento de normatividad y supervisión ambiental



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	7 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Se elabora orden de pago	<p>Elabora la ORDEN DE PAGO y la entrega al solicitante para que realice el pago correspondiente en las cajas generales del municipio, para la obtención de los derechos; lo anterior en caso de haber sido autorizada la solicitud.</p> <p>Recibe del solicitante copia fotostática del RECIBO DE PAGO emitido por caja general del municipio por el pago de los derechos según sea el caso.</p> <p>Elabora el “PERMISO” para la realización de la actividad solicitada, indicando que se condiciona al solicitante que es responsable de los daños ocasionados a terceros por la actividad a realizar, así como la vigencia de dicho permiso para que realice la actividad.</p> <p>Se firma el acuerdo donde el solicitante de la actividad se compromete a darle destino final correcto a los residuos que la actividad pueda generar.</p> <p>De ambos documentos acusa de recibo el solicitante y se guarda la copia de los mismos para futuras aclaraciones.</p>	Secretaria



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	8 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Dictamen técnico para la obtención de la Licencia de Funcionamiento Ambiental

CLAVE:

DMARN 01-D

OBJETIVO: Que los establecimientos comerciales con giros que se encuentren contenidos dentro de la Ley de Ingresos vigente para el Municipio de Zihuatanejo de Azueta, cumplan con todos los requisitos que en materia ambiental requieren para su óptimo funcionamiento.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Se recaban los datos	Recaba los datos de los ciudadanos que requieren el “Dictamen Múltiple para la obtención de las licencias por refrendo o por nuevo establecimiento”. Los entrega al Jefe del Departamento de Normatividad y Supervisión Ambiental para el inicio de la tramitología y la obtención de la Licencia de Funcionamiento Ambiental y el visto bueno del dictamen múltiple.	Secretaria.
2	Asignación de inspector	Asigna al inspector para llevar a cabo la inspección al establecimiento solicitante.	Jefe del departamento de normatividad y supervisión ambiental
3	Vistitas de inspección	Realiza visita al establecimiento y verifica que cumpla con los mecanismos necesarios que eviten el deterioro del medio ambiente (trampas de grasa, campanas extractoras de humo, almacén temporal de residuos industriales peligrosos, depósitos de biológicos- infecciosos, entre otros.) previo pago de derechos. Se asientan las condiciones que se encuentren en la inspección en el Dictamen Técnico Múltiple, y se entrega al Jefe del Departamento y Supervisión Ambiental para que califique su procedencia o improcedencia.	Inspector



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	9 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4	Determinación de Procedimiento	<p>Determina con base en la información asentada por el inspector si PROCEDE O NO PROCEDE la solicitud.</p> <p>En caso de NO PROCEDER: se hacen los acuerdos para las adecuaciones y que el establecimiento esté en condiciones de obtener las licencias, estableciendo plazos para llevar a cabo las mejoras; en caso de omisión por parte del establecimiento, se inicia el proceso administrativo en contra del establecimiento.</p>	Jefe del departamento de normatividad y supervisión ambiental
5	Se emite orden de pago	<p>Anota en el formato de la obtención de las licencias, en el apartado de MEDIO AMBIENTE, la autorización de esta y recaba la firma del Director de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>Emite la ORDEN DE PAGO de los derechos de la LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO AMBIENTAL al solicitante.</p> <p>Entrega la documentación al Departamento de Normatividad y Supervisión Ambiental para la elaboración de la Licencia de Funcionamiento Ambiental.</p>	Secretaria.
6	Se elabora licencia de funcionamiento	Se elabora la Licencia de Funcionamiento Ambiental, se entrega en original al solicitante, firmando este en copia de la misma la entrega del documento; archivando el expediente para aclaraciones futuras.	Jefe del departamento de normatividad y supervisión ambiental



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	10 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Temas ambientales:

Platica y talleres, conferencia en materia de medio ambiente
Programa de Recolección de Pilas Usadas, entre otros temas

CLAVE:

DMARN 02-A

OBJETIVO: Fomentar una educación ambiental entre la población para la obtención de un medio ambiente sano para esta y las futuras generaciones.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaboración de plan de trabajo	Elabora un plan de trabajo, así mismo define el material de apoyo que se requiere para llevar a cabo los talleres en materia de medio ambiente	Jefe del Departamento de Educación Ambiental
2	Validación del plan de trabajo	Valida con la Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales el plan de trabajo y material de apoyo requerido para impartir los talleres.	Jefe de Departamento de Educación Ambiental
3	Capacitación al personal	Lleva a cabo la capacitación al personal del área para el desarrollo de los diferentes temas a impartir.	Promotora Ambiental
4	Presentación de Propuesta	Contacta a directores de diferentes escuelas y realiza la presentación de la propuesta para impartir talleres de educación ambiental.	Jefa de Educación Ambiental
5	Obtener autorizaciones para impartir talleres	Obtiene la autorización de directores de escuela para impartir los talleres y coordina con los profesores de grupo el día, fecha y hora en que se realizarán dichos eventos.	Jefa de Educación Ambiental
6	Impartición de taller	Proyecta el video e imparte una plática relacionada al tema del taller elegido, proporciona trípticos y/o carteles con información referente al tema tratado en el taller que ha sido desarrollado.	Promotora Ambiental
7	Solicitud de evaluación	Solicita al profesor y jefe de grupo realicen la evaluación (observación, comentario y/o sugerencia), acerca del taller que ha sido desarrollado.	Promotora Ambiental
8	Elaboración de concentrado general de talleres	Elabora "Concentrado General de Talleres", indicando número de escuelas cubiertas, número de alumnos, número de grupos, etc., mismo que entrega a la Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales para su conocimiento.	Promotora Ambiental



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	11 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Conmemoraciones del calendario ecológico

CLAVE:

DMARN 02-B

OBJETIVO: Conmemorar con actividades alusivas las fechas más relevantes del medio ambiente, de la mano de la educación ambiental, para poder crear conciencia sobre la importancia de tener un medio ambiente sano.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaboración de Plan de Trabajo	Elabora el programa de eventos conmemorativos a realizar (calendarizado, evento y/o actividad y personas a participar).	Jefe del Departamento de Educación Ambiental
2	Validación de Calendario de actividades	Valida con la Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales el calendario y las actividades de los eventos conmemorativos.	Director y Jefe
3	Gestión de apoyo	Gestiona con la iniciativa privada e instituciones educativas apoyos para llevar a cabo las conmemoraciones educativas programadas.	Jefe de Departamento
4	Invitación a ceremonias conmemorativas	Realiza la invitación a diferentes personas, asociaciones, instituciones, dependencias, etc., para participar en las ceremonias conmemorativas, (las personas invitadas se seleccionan de acuerdo a la conmemoración a celebrar).	Jefe de Departamento
5	Confirmación de asistencia	Confirma asistencia de los invitados y participantes a las conmemoraciones ecológicas.	Promotora Ambiental
6	Realizar preparativos	Realiza los preparativos necesarios para que pueda desarrollarse la ceremonia sin contratiempos.	Jefe de Departamento de Educación Ambiental
7	Coordinar evento	Coordina que el evento se desarrolle de acuerdo al programa, en tiempo y forma.	Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales / Jefe del Departamento de Educación Ambiental
8	Elaborar informe	Elabora un informe con los logros obtenidos en las ceremonias conmemorativas, información que entrega a la Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales para su información.	Jefe del Departamento de Educación Ambiental



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	12 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DMARN 03-A
Programa de protección y conservación de la tortuga marina.		

OBJETIVO: Proteger a la especie marina de los depredadores, evitando la venta ilegal de la especie y sus productos. Cuidando que su reproducción llegue a término y así salvaguardar la especie.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaboración de Plan de Trabajo	Elabora plan de trabajo para las actividades a desarrollar para ayudar en la protección y conservación de la tortuga marina, mismo que valida con la Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales.	Jefe del Departamento de Recursos Naturales
2	Presentación de Plan de Trabajo ante la SEMARNAT	Presenta ante la SEMARNAT el plan de trabajo, y gestiona los permisos requeridos para la instalación de corrales de incubación y para el personal operativo que estará al cuidado de éstos. Gestiona solicitudes de apoyos materiales y económicos tanto con la iniciativa privada como en instancias gubernamentales.	Técnico de Vida Silvestre
3	Coordinar actividades de capacitación y difusión	Coordina se lleve a cabo la capacitación al personal operativo en recorridos para la colecta de huevos y monitoreo de corrales de incubación. Coordina las actividades para que se lleve a cabo la construcción y rehabilitación de corrales de incubación. Coordina la realización de actividades de difusión, a través de carteles y pláticas en zonas de influencia.	Técnico de Vida Silvestre
4	Seguimiento al cumplimiento de actividades	Seguimiento al cumplimiento de las actividades del personal operativo a cargo de los corrales de incubación, realizando recorridos en playas de anidación para verificar se realicen de forma correcta la recolección de huevos como la liberación de crías al ambiente natural.	Jefe del Departamento de Recursos Naturales
5	Elaboración de concentrado de información	Elabora concentrado de información respecto a la recolección de huevos y liberación de crías, mismo que entrega a la Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Envía a la SEMARNAT, de forma bimestral, el concentrado de información respecto a la recolección de huevos y liberación de crías al ambiente natural.	Técnico de Vida Silvestre



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	13 de 15

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
6	Elaboración de programa de eventos de liberación de tortugas	<p>Elabora programa para los eventos de liberación de tortugas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Invita instituciones educativas a participar en el evento, así como a la Dirección de Comunicación Social, SEMARNAT y PROFEPA.- Prepara el material a utilizar en el evento.- Desarrollo de una plática con fines de educación ambiental, sobre la importancia de conservar a las tortugas marinas.- Coordina se delimita el área para la liberación de crías con una cuerda en forma de media luna a dos metros del palmar.- Coordina al personal participante para que eviten el paso del público a la zona marcada durante las liberaciones. <p>Coordina se pongan las crías en cubetas sin agua, para repartir a los participantes.</p>	Jefe del Departamento de Recursos Naturales/ Jefe del Departamento de Educación Ambiental
7	Realizar concentrado general de tortugas liberadas	<p>Realiza concentrado general de la cantidad de tortugas liberadas y número de asistentes, así como los pormenores del evento, mismo que entrega a la Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales para su información.</p> <p>Coordina la limpieza de las áreas de incubación, así como el desmantelamiento de corrales y/o actividades de mantenimiento.</p>	Jefe del Departamento de Recursos Naturales
8	Elaboración de informe final	Elabora un informe final del PROTORTUGAS y otorga reconocimiento a empresas participantes y personal operativo.	Jefe del Departamento de Recursos Naturales/ Técnico de Vida Silvestre



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	14 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Programa de Reforestación

CLAVE:

DMARN-03 B

OBJETIVO: Reforestar la zona urbana del municipio, pudiendo crear espacios verdes que nos ayuden a reducir las emisiones de contaminantes a la atmósfera, usando como filtro los árboles, y como generadores de oxígeno.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaboración de plan de trabajo	Elabora un plan de trabajo para las actividades a desarrollar para ayudar en la reforestación de árboles, mismo que valida con la Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Solicita apoyo de la Dirección de Comunicación Social para difundir a la población en general, a través de los diferentes medio de comunicación, realice su solicitud de árboles.	Jefe del Departamento de Recursos Naturales
2	Recepción de solicitudes	Recibe de la ciudadanía la solicitud de árboles en formato oficial, y archiva para hacer el conteo final de la cantidad de árboles solicitados.	Secretaria/ Técnico
3	Solicitud de árboles al vivero municipal	Se solicita al vivero municipal la cantidad de árboles, mismo que recogerá el personal de este departamento en las instalaciones del vivero municipal.	Técnico/ Vivero Municipal
4	Elaboración de croquis de localización y entrega de arboles	Elabora croquis de localización, de las zonas donde serán plantados los árboles. Coordina la recepción y acomodo de los árboles en las instalaciones del Ayuntamiento. Coordina la entrega ordenada de los árboles a la ciudadanía en general y/o solicitantes.	Director de Medio Ambiente y Recursos Naturales/ Jefe del Departamento de Recursos Naturales
5	Visitas de inspección	Realiza visitas de inspección a algunos lugares donde se realizó la siembra de los árboles (reforestación).	Jefe del Departamento de Recursos Naturales/ Técnico
6	Llenar ficha de control	Llena "Ficha de control" como parte del seguimiento al programa de reforestación. Elabora informe final de los resultados y logros obtenidos en el programa de reforestación, anexando fotografías de estado del crecimiento que guardan los árboles.	Técnico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-300	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	15 de 15

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
Campañas de Limpieza de Playas

CLAVE:

DMARN-04 A

OBJETIVO: Llevar a cabo actividades de limpieza de playa para reducir los índices de contaminación en zona de playa, a través de la recolección de los residuos sólidos que se encuentran en la misma, evitando que esta regrese al mar o ingrese a él.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recorridos por playa	Detecta a través de recorridos por playas, o bien a través de denuncias que hace la ciudadanía, la necesidad de realizar limpieza de alguna playa perteneciente al municipio, y que por su condición está causando daños al medio ambiente, por la cantidad de residuos que tiene.	Jefa del departamento de playas
2	Solicitud de apoyo a la Dirección de Servicios Públicos	Solicita a la Dirección de Servicios Públicos Municipales, apoyo con camiones y una brigada de personal para realizar la limpieza del lugar afectado.	Director y jefa del departamento de playas
3	Solicitud de apoyo a escuelas	Solicita también en escuelas de nivel medio superior y superior apoyo para que el alumnado participe en las actividades de limpieza, fomentando de esta forma una cultura ambiental en los estudiantes.	Jefa de educación ambiental
4	Gestión de apoyo de recursos materiales	Gestionar con la iniciativa privada apoyos de recursos materiales (agua, bolsas, guantes, refrigerios, cubre bocas, escobas, arañas, carretillas, etc.)	Director
5	Coordinación de medios de transporte	Coordina conjuntamente con la Dirección de Servicios Públicos Municipales el apoyo de medios de transporte para el traslado de los residuos recolectados en la actividad.	Director de Medio Ambiente y Recursos Naturales
6	Elaborar informe de resultados	Elabora un informe sobre los logros y resultados obtenidos en la campaña de limpieza el cual entrega a la Dirección de Medio Ambiente y Recursos Naturales y a la Dirección de Comunicación Social, para que se informe a la población sobre los logros obtenidos.	Jefe del Departamento de Playas
7	Otorgar reconocimientos	Otorga a las escuelas que participaron en la campaña de limpieza, reconocimientos por su loable labor realizada en pro del medio ambiente y de nuestro municipio.	Director de Medio Ambiente y Recursos Naturales



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE ECOLOGÍA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-405	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 5

INSTITUTO MUNICIPAL DE ECOLOGÍA

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Cap. Abel Darío Allec Salinas Director del Instituto Municipal de Ecología	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE ECOLOGÍA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-405	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Reforestación

CLAVE:

IME-01

OBJETIVO: Proveer y promover el plantado de árboles en colonias, escuelas y comunidades del municipio.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recorridos y selección de zonas para reforestar	Recorrer Zonas verdes para Inventariar	Jefe de Proyectos y Ambientales
2		Sugerir y Proponer tipo de árboles o plantas para la reforestación	
3		Elegir Zonas para Reforestar	
5	Dar seguimiento	Darle seguimiento a la reforestación con fines de investigación	
6	Elaboración y entrega de oficios de invitación	Elaborar Oficios de invitación a escuelas entre otros para el programa de reforestación.	Auxiliar Administrativo
7		Distribución y entrega de oficios para la reforestación	
8		Organizar Archivos de la Actividad	
9	Notificación a las áreas	Notificar a servicios Públicos o ecología para realizar la reforestación	Director
10	Autorización	Autorizar fecha para la reforestación	
11	Organizar y coordinar la actividad	Organizar y consultar con otras Direcciones para efectuar la actividad	
12		Coordinar y Verificar que se realice la reforestación en el área seleccionada.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE ECOLOGÍA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-405	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	3 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Proyectos ambientales

CLAVE:

IME-02

OBJETIVO: Desarrollar programas y proyectos en materia ambiental.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Organización y evaluación de programas y proyectos	Organizar y evaluar el desarrollo de los programas y proyectos.	Jefe de Proyectos ambientales
2		Acordar con el director la resolución de programas y proyectos ambientales.	
3		Coadyuvar en la elaboración y revisión de instrumentos normativos ambientales.	
4		Coopera en la planeación y desarrollo de los proyectos ambientales.	
5	Control y procesamiento de información	Procesa información de campo	Auxiliar administrativo
6		lleva el control de los archivos	
7	Atención ciudadana	Atención de la ciudadanía	
8	Autorización de actividades	Coordina, autoriza y dirige las actividades los proyectos ambientales.	Director



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE ECOLOGÍA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-405	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	4 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Campañas de limpieza

CLAVE:

IME-03

OBJETIVO: Apoyar y coordinar las actividades de campaña de limpieza en colonias.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Asistir a reuniones y organización de actividades	Asistir a Reunión del Comité de Saneamiento de la Salinas, donde se agendan campañas de limpieza.	Jefe de proyectos ambientales
2		Participar en la campaña de limpieza	
3		Organizar dicha actividad	
4	Entrega de solicitudes de apoyo	Entregar Solicitudes de apoyo a organizaciones y Direcciones para realizar la campaña	Auxiliar administrativo
5	Invitación a la población	Invitar a la población cercana del área a participar en la actividad	
6	Coordinar acciones	Coordinar las acciones de las campañas de limpieza	Director
7	Promover campañas	Promover las campañas de limpieza en coordinación con otras áreas del Ayuntamiento.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE ECOLOGÍA

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-405	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	5 de 5

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Ordenamiento ecológico

CLAVE:

IME-04

OBJETIVO: Regular el uso de los recursos naturales, con el fin de lograr la protección del medio ambiente y la preservación y el aprovechamiento sustentable de los recursos.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificación	Verificación en las áreas verdes	Jefe de proyectos ambientales
2	Estudios de investigación	Realizar estudios e investigación de las áreas	
3	Reporte de problemática	Hacer reporte de la problemática de las áreas verdes y propuestas de solución	
4	Revisión de programa	Revisa programa de ordenamiento ecológico y el plan del manejo del parque	
5	Análisis de la información	Analiza la información presentada por el jefe de proyectos de las áreas verdes	
6	Informe de actividades	Realiza informe de las actividades llevadas a cabo en áreas verdes	
7	Revisión y evaluación	Revisa y evaluar la información obtenida del programa de ordenamiento ecológico y del plan de manejo del parque	
8	Elaboración de informe	Elabora informe del programa de ordenamiento ecológico para su actualización	
9	Sugerencias de acciones	Sugiere acciones para orientar la política ecológica.	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA DE ZIHUATANEJO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-303	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	1 de 2

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA DE ZIHUATANEJO

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Elvia Galeana Álvarez Directora de Instituto Municipal de Vivienda de Zihuatanejo	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación y Evaluación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA DE ZIHUATANEJO

Clave de manual	Entra en vigor	Última actualización	Página
MZA20182021-MP-303	15 de Julio de 2019	15 de Julio de 2019	2 de 2

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Gestiones de vivienda

CLAVE:

I.M.V.Z.-001

OBJETIVO: Fomentar la vivienda en el municipio de Zihuatanejo de Azueta.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitud	Recibe la petición de Solicitud de Apoyo para Vivienda.	Director
Gestiones de Vivienda			
2	Recolección de documentos	Cuando se solicitan apoyos de Acciones de Vivienda se le requiere al solicitante la documentación completa.	Director/ Asesor/ Secretaria
3	Visita domiciliaria	Posteriormente se realiza la visita domiciliaria para hacer un dictamen de verificación para el tipo de apoyo.	Director/ Asesor/ Secretaria
4	Armado de expediente	Se procede a realizar el Expediente Técnico completo para realizar la gestión.	Director/ Asesor/ Secretaria
5	Envío de solicitudes	Se realiza la petición a las instancias Municipales, Estatales o Federales	Director/ Asesor/ Secretaria
6	Calificación de la solicitud	Cuando la solicitud es aprobada por las instancias Municipales, Estatales o Federales se Procede a notificar al beneficiario para llevarse a cabo la ejecución	Director/ Asesor/ Secretaria
7	Inspección y finiquito de solicitud	Se le da seguimiento en conjunto con los beneficiados para comprobar el cumplimiento de la ejecución del apoyo.	Director/ Asesor/ Secretaria