

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA



SEPTIEMBRE DE 2011



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN..... 1

II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS..... 2

III. MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN..... 3

IV. OBJETIVO DEL MANUAL..... 4

V. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN..... 5

VI. DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO..... 7

1.1 PROCEDIMIENTO..... 8

1.2 DIAGRAMA DE FLUJO 9

VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS..... 22

VIII. ANEXOS..... 23

LIC. AGUSTÍN MARCOS RAMÍREZ LÓPEZ
Coordinador de Atención Ciudadana y Gestoría
ELABORA

DIP. ELIGIO CUITLÁHUAC GONZÁLEZ FARÍAS
Presidente del Comité de Atención Ciudadana y Gestoría
APRUEBA

DIP. JAIME RODRIGUEZ LOPEZ
Presidente de la Junta de Coordinación Política
ACUERDA Y AUTORIZA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



I. INTRODUCCIÓN

Toda Unidad Administrativa, llámese Organización, Estructura, Área, Empresa, Dependencia, etc. etc., debe de contar con herramientas de Inducción, Instrucción, Capacitación, Enseñanza o de Reforzamiento del Adiestramiento para sus integrantes de acuerdo a las funciones y trabajos que se desarrollan en el ámbito de su competencia, tal es el caso de la Coordinación de Atención Ciudadana y Gestoría del Congreso del Estado de Michoacán, quien a través del presente documento persigue cumplir con estos preceptos. El trabajador podrá encontrar los fines para los cuales fue creada la coordinación, que servicios ofrece, como y para quien, todo bajo un ordenamiento legal plasmado en la Ley Orgánica del Congreso del Estado.

Se llevaran a cabo las revisiones necesarias así como sus actualizaciones, al momento de modificaciones en su estructura organizativa o cuando las Leyes obliguen a ello, siempre y cuando incidan en la operación técnica de la Coordinación.

La Coordinación está integrada por los siguientes órganos:

- I. Una Coordinación;**
- II. Un Área de Asistencia Social;**
- III. Un Área de Asesoría Jurídica; y,**
- IV. Un Área de Gestión ante dependencias.**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Las instancias de gobierno, desde su conformación constitucional, han tenido la necesidad de contar con aéreas específicas de atención hacia los ciudadanos, consecuencia misma de las demandas de servicios que por obligación se deben de dar. Es por eso, que en lo que al Congreso del Estado compete, éste crea el Comité de Atención Ciudadana y Gestoría, que emana de su Ley Orgánica, citando en su ARTÍCULO 102:

Corresponde al Comité de Atención Ciudadana y Gestoría:

- I. Supervisar el desempeño de la Coordinación de Atención Ciudadana y Gestoría;
- II. Aprobar el plan de trabajo de la Coordinación de Atención Ciudadana y Gestoría y su proyecto de presupuesto; y,
- III. Definir las políticas y lineamientos para la mejor atención ciudadana y eficaz gestoría;
- IV. Orientar al público en general sobre los trámites a realizar en el Congreso del Estado y canalizar en su caso, las peticiones y quejas de las personas que soliciten el apoyo del mismo;
- V. La remisión a las Comisiones respectivas del Congreso del Estado que puedan atender los asuntos presentados para dar solución, atención y gestión de las peticiones y asuntos que presente la ciudadanía; y,
- VI. Las demás que señale su Reglamento y las disposiciones aplicables, y

ARTÍCULO 105. El Congreso, para la coordinación y ejecución de las tareas que permitan el mejor cumplimiento de sus atribuciones, y la atención eficiente de sus necesidades administrativas y financieras, tiene como órganos técnicos y administrativos a:

- VI. La Coordinación de Atención Ciudadana y Gestoría;



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



III. MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo.
- Ley Orgánica y de Procedimientos del H. Congreso de Michoacán de Ocampo (17 de mayo de 2011)
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de Michoacán.
- Reglamento Interior de la Coordinación de Atención Ciudadana y Gestoría del H. Congreso del Estado (01 de junio de 2004).
- Reglamentos
- Normatividad en Salud Pública (Normas Oficiales Mexicanas).
- Etc.,



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



IV. OBJETIVO DEL MANUAL

El Manual de Procedimientos y Procesos es una herramienta de apoyo administrativo que permitirá, en este caso, a la Coordinación de Atención Ciudadana Y Gestoría, facilitar la orientación y la inducción al trabajo del personal de nuevo ingreso o para la rotación de puestos, ahorrará tiempo en la capacitación y el adiestramiento, además que facilitará la asimilación pronta y veraz, por ser un documento escrito, del quehacer cotidiano y sustantivo. La Coordinación depende del Comité de Atención Ciudadana y Gestoría del H. Congreso del Estado de Michoacán (Dip. Eligio Cuitláhuac González Farías Presidente, Dip. Lourdes Esperanza Torres Vargas Integrante y Dip. Francisco Campos Ruiz Integrante), cuya responsabilidad es la de brindar asesoría y orientación profesional en materia jurídica, contable y fiscal, así como establecer una coordinación con las dependencias federales, estatales, municipales e instituciones privadas de asistencia social para canalizar las demandas ciudadanas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- El Servidor Público identificará la estructura orgánica por medio del Organigrama de la Coordinación.
- El Servidor Público identificará las actividades y pasos específicos dentro del procedimiento establecido en las áreas de la Coordinación.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



V. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Es obligación del personal adscrito a la Coordinación cumplir cabalmente con lo establecido en el presente Manual de Procedimientos y en el Marco Jurídico de Actuación.
2. Por acuerdo de la Legislatura LXXI cada Diputado contará con un recurso económico previamente establecido que deberá aplicar, de manera específica, en los apoyos de carácter social en base al presente Manual de Procedimientos, los cuales podrán ser acumulables mes con mes y tendrán que ejercerse a más tardar el 31 de diciembre en que se concluye el año fiscal.
3. Cada diputado podrá distribuir su recurso de acuerdo a las necesidades de sus representados, tomando en cuenta que todos los apoyos deberán atender necesidades básicas de los ciudadanos o problemática con impacto social. Dichos apoyos serán entregados por la Coordinación y supervisados por el Comité.
4. Serán considerados como apoyos básicos y de carácter social, aquellos relacionados a la salud, alimentación, vivienda, educación, gastos funerarios, actividades culturales, religiosas y deportivas; Cualquier otro rubro, deberá de contar con la aprobación expresa del Comité.
5. En el caso de que los Diputados tengan la necesidad de cumplir con apoyos de carácter social en sus respectivos distritos, la Coordinación tramitará ante la Secretaría de Administración y Finanzas el reembolso por la cantidad gastada, siempre y cuando no exceda su presupuesto y previa comprobación con la documentación necesaria para que sustenten los gastos como a continuación se señala:
 - a) Oficio de Canalización del Diputado.
 - b) Copia de la credencial de elector del solicitante.
 - c) Solicitud del peticionario dirigida al Diputado.
 - d) Documentación que compruebe el apoyo proporcionado, todo lo que se pueda aportar como sustento como ejemplo, facturas y recibos, firmado por quien recibe o recibió, constancias de estudios, relación de beneficiarios en apoyos grupales, recetas medicas, etc.
 - e) Oficio solicitud de la institución, el cual debe venir en hoja membretada o en su caso con sello oficial (*en los casos de que se trate de Asociaciones Civiles, religiosas, escuelas, etc.*)
 - f) Constancia de estudios vigente (*en los casos de que se trate de solicitud de becas*)
 - g) Revisar que en el oficio de canalización coincida el nombre con la solicitud anexa.
 - h) Cerciorarse que la firma de la solicitud y recibo del beneficiario coincida la firma con la credencial de elector y sea legible en su identificación.
6. Que en los apoyos recibidos por el gestor o personal directo de los Diputados para terceros, se anexe al expediente, solicitud, recibo y copia de identificación del beneficiario.
7. En cumplimiento al artículo 116 de la Ley Orgánica y de Procedimientos del H. Congreso del Estado, la Coordinación se considera impostergable instrumentar un estudio socioeconómico básico, realizando las acciones de indagación necesarias que fundamenten y motiven la información del solicitante.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



8. La Coordinación debe contar con una base de datos para evitar la duplicidad de apoyos a un mismo gestor o personas solicitantes.
9. La Coordinación no podrá entregar recursos financieros bajo la modalidad de gastos a comprobar o de vales sujetos a comprobación, ni podrá disponer el recurso para apoyar al personal del Congreso.
10. La Coordinación tendrá la obligación de expedir, cada semana, un corte financiero del estado que guardan las gestiones de cada diputado, turnando copia a la Secretaría de Administración y Finanzas, el cual se hará llegar los días jueves, con la finalidad de que cada legislador tenga la información necesaria para tomar decisiones sobre las prioridades de las demandas ciudadanas.
11. Para el ejercicio oportuno de los recursos, cada diputado podrá registrar ante la Coordinación y la Secretaría de Administración y Finanzas hasta dos firmas de las personas autorizadas para realizar trámites en su ausencia.
12. Corresponde al Coordinador obtener la relación de firmas mencionadas en el párrafo anterior, para remitir las solicitudes de apoyo debidamente validado por el Presidente del Comité, de lo contrario se atenderán previa autorización del Coordinador.
13. Los Diputados podrán estimular las actividades educativas destinando un porcentaje de los recursos ejercidos a través de la Coordinación de Atención Ciudadana y Gestoría para becas de los niveles básico, medio superior y superior, siempre y cuando cumplan con los requisitos señalados anteriormente en el punto 5, y 7 por cada ciclo escolar.
14. Ninguna persona física o moral podrá recibir dos apoyos materiales en el mismo mes. De la misma manera, los ciudadanos que habiten en el mismo domicilio no serán susceptibles de apoyos dos veces en un mismo mes
15. El Comité podrá acordar con la Junta de Coordinación Política, el otorgamiento de apoyos especiales (día del niño, día de la madre, entre otros), haciéndolo del conocimiento de la Secretaría de Administración y Finanzas con la debida anticipación para garantizar la suficiencia presupuestal.
16. La Coordinación de Atención Ciudadana y Gestoría contara para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones con un fondo revolvente. El cual funcionara como fijo de caja hasta por la cantidad de \$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.).
17. A partir de la entrada en vigor del presente manual se contará con un plazo no mayor a 30 días hábiles para que el Coordinador implemente y de a conocer en las áreas a su cargo las políticas descritas.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



VI. DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Procedimiento para el Trámite y Entrega de Apoyos de Asistencia Social en Vales.
2. Procedimiento para el Trámite y Entrega de Apoyos de Asistencia Social en Efectivo.
3. Procedimiento para el Trámite y Entrega de Apoyos de Asistencia mediante Requisiciones.
4. Procedimiento para el Trámite y Entrega de Apoyos de Asistencia mediante Reembolsos.
5. Procedimiento para Brindar Asesorías y Orientación Profesional.
6. Procedimiento para la Atención Ciudadana ante Dependencias Gubernamentales.
7. Procedimiento para la Celebración de Convenios Crediticios con Proveedores.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



VII. PROCEDIMIENTOS

| | |
|------------------------------------|--|
| Nombre del Procedimiento: | Trámite y Entrega de Apoyos de Asistencia Social en Vales |
| Área Responsable: | Área de Asistencia Social |
| Objetivo del Procedimiento: | Describir de manera clara y ordenada los pasos a seguir para el trámite y entrega de vales para asistencia social |

| No. | Descripción de la Actividad | Puesto y Área | Documento de Trabajo |
|-----|---|--|--------------------------------------|
| 1 | Recibir documentación: tarjeta de Diputado original, solicitud original, copia del IFE. | Personal del Área de Asistencia Social | Oficio de Canalización de Diputado |
| 2 | Revisar y Corroborar requisitos para expedir el vale. | Personal del Área de Asistencia Social | Manual de Procedimientos y Políticas |
| 3 | Checar el saldo al día del Diputado. | Personal del Área de Asistencia Social | Estado de Cuenta |
| 4 | Cotizar el concepto de la solicitud (azul para hospital, naranja para transporte, rosa para medicamentos y verde para otros). De no existir el artículo y/o servicio cotizado con los proveedores se aplicará el procedimiento de apoyos en efectivo. | Personal del Área de Asistencia Social | Catálogo de Proveedores |
| 5 | Foliar el oficio de canalización y registrarlo en el libro general y libro individual. | Personal del Área de Asistencia Social | Libro General y Libro Individual |
| 6 | Elaborar vale a nombre del beneficiario por el concepto cotizado. | Personal del Área de Asistencia Social | Vale |
| 7 | Firmar de autorizado. | Coordinador y/o personal autorizado | Vale |
| 8 | Sellar y entregar el vale | Personal del Área de Asistencia Social | Vale |
| 9 | Firmar de recibido. | Beneficiario | Vale |
| 10 | Archivar la documentación. | Personal del Área de Asistencia Social | Expediente y/o Carpeta |
| 11 | Afectar estado de cuenta del Diputado que autoriza el apoyo. | Personal del Área de Asistencia Social | Estado de Cuenta |

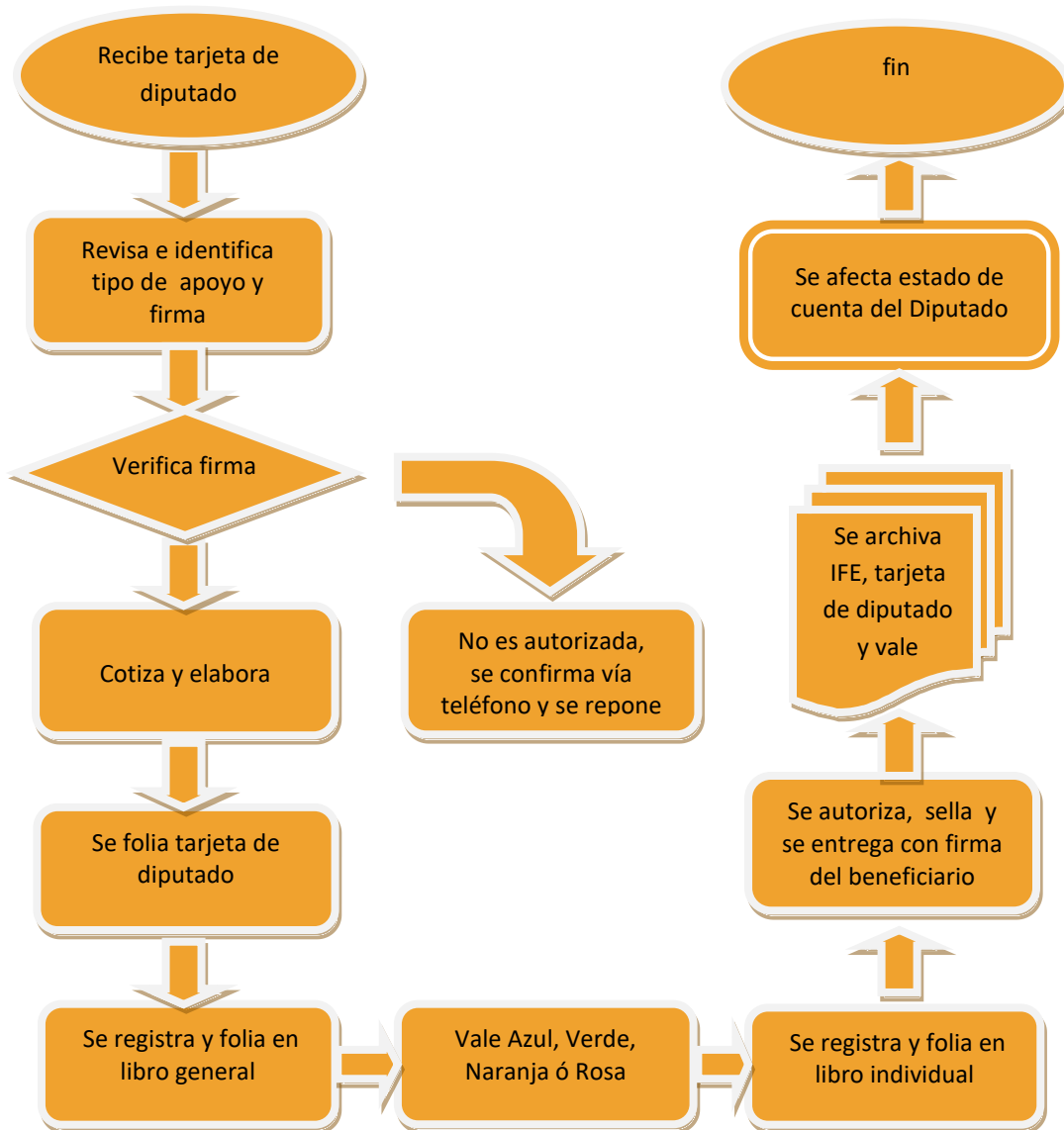


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|----------------------------------|--|
| Nombre del Procedimiento: | Trámite y Entrega de Apoyos de Asistencia Social en Vales |
| Área Responsable: | Área de Asistencia Social |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



| | |
|------------------------------------|--|
| Nombre del Procedimiento: | Trámite y Entrega de Apoyos de Asistencia Social en Efectivo. |
| Área Responsable: | Área de Asistencia Social |
| Objetivo del Procedimiento: | Describir de manera clara y ordenada los pasos a seguir para el trámite y entrega de apoyos en efectivo |

| No. | Descripción de la Actividad | Puesto y Área | Documento de Trabajo |
|-----|---|--|--------------------------------------|
| 1 | Recibir documentación: tarjeta de Diputado original, solicitud original, copia del IFE. | Personal del Área de Asistencia Social | Oficio de Canalización de Diputado |
| 2 | Revisar y Corroborar requisitos para otorgar el apoyo. | Personal del Área de Asistencia Social | Manual de Procedimientos y Políticas |
| 3 | Checar el saldo al día del Diputado. | Personal del Área de Asistencia Social | Estado de Cuenta |
| 4 | Foliar el oficio de canalización y registrarlo en el libro general y libro individual. | Personal del Área de Asistencia Social | Libro General y Libro Individual |
| 5 | Firmar de autorización. | Coordinador y/o Personal autorizado. | Recibo |
| 6 | Entregar el efectivo indicado del fondo revolvente. | Encargado del Fondo Revolvente | Fondo Revolvente |
| 7 | Firmar de recibido. | Beneficiario | Recibo |
| 8 | Integrar expediente para comprobar el fondo revolvente. | Personal del Área de Asistencia Social | Manual de Procedimientos y Políticas |
| 9 | Elaborar oficio para tramitar el reembolso ante la Secretaría de Administración y Finanzas. | Personal del Área de Asistencia Social | Oficio de Reembolso |
| 10 | Archivar la documentación. | Personal del Área de Asistencia Social | Expediente y/o Carpeta |
| 11 | Afectar estado de cuenta del Diputado que autoriza el apoyo. | Personal del Área de Asistencia Social | Estado de Cuenta |

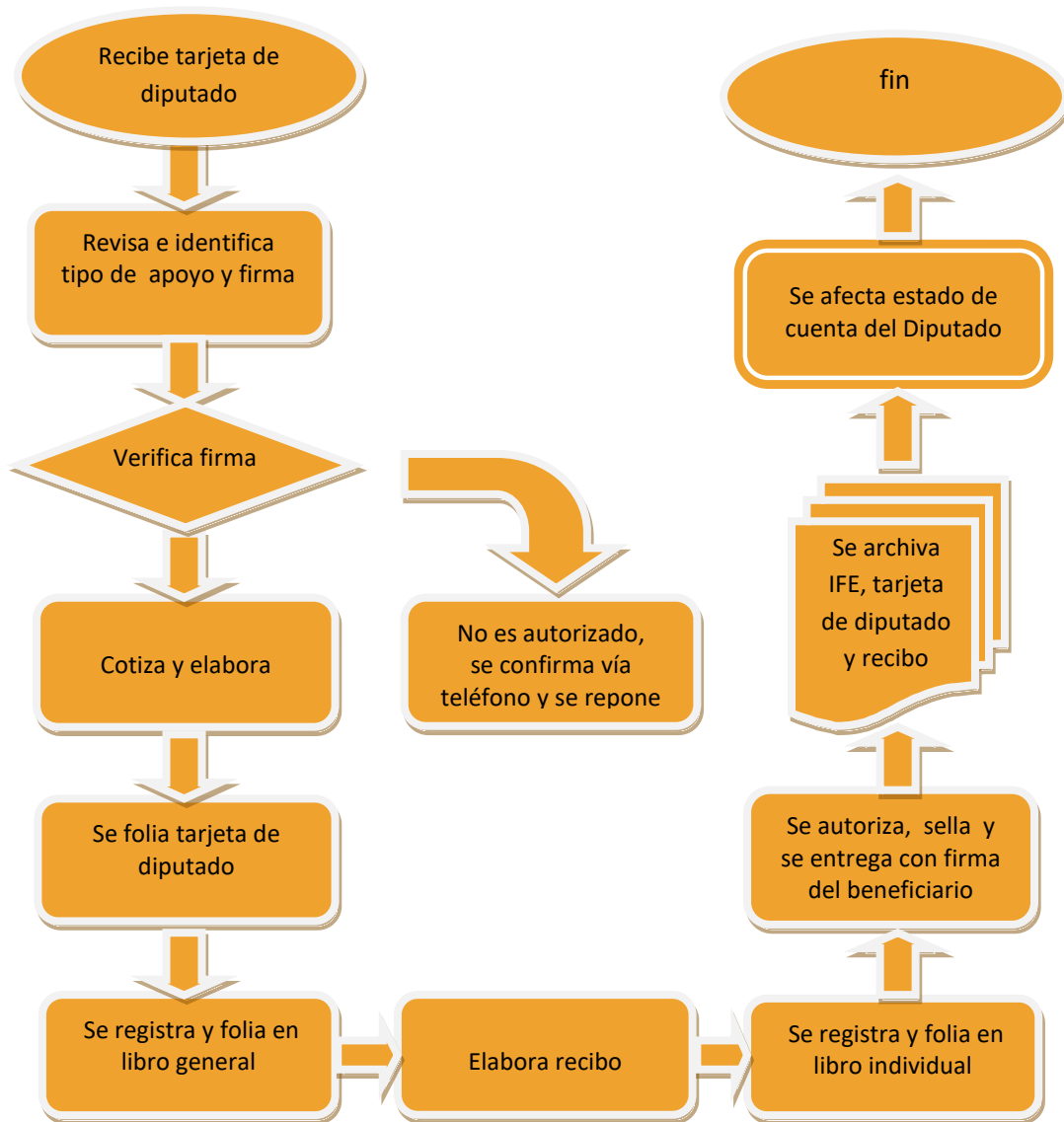


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|----------------------------------|--|
| Nombre del Procedimiento: | Trámite y Entrega de Apoyos de Asistencia Social en Efectivo. |
| Área Responsable: | Área de Asistencia Social |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Trámite y Entrega de Apoyos de Asistencia Social Mediante Requisiciones. |
| Área Responsable: | Área de Asistencia Social |
| Objetivo del Procedimiento: | Describir de manera clara y ordenada los pasos a seguir para el trámite y entrega de requisiciones |

| No. | Descripción de la Actividad | Puesto y Área | Documento de Trabajo |
|-----|---|--|---|
| 1 | Recibir documentación: tarjeta de Diputado original, solicitud original, copia del IFE. | Personal del Área de Asistencia Social | Oficio de Canalización de Diputado |
| 2 | Revisar y Corroborar requisitos para otorgar el apoyo. | Personal del Área de Asistencia Social | Manual de Procedimientos y Políticas |
| 3 | Checar el saldo al día del Diputado. | Personal del Área de Asistencia Social | Estado de Cuenta |
| 4 | Foliar el oficio de canalización y registrarlo el libro general y libro individual. | Personal del Área de Asistencia Social | Libro General y Libro Individual |
| 5 | Elaborar oficio de requisición dirigido al Secretario (a) de Administración y Finanzas y en Atención al Director (a) General de Finanzas. | Personal del Área de Asistencia Social | Oficio de Requisición y Documentación del Apoyo |
| 6 | Firmar de autorización. | Coordinador y/o Personal autorizado. | Oficio de Requisición |
| 7 | Integrar expediente. | Personal del Área de Asistencia Social | Expediente y/o Carpeta |
| 8 | Entregar el cheque al beneficiario. | Dirección de Finanzas | Cheque |
| 9 | Firmar de recibido la Póliza de Cheque. | Beneficiario | Póliza de Cheque |
| 10 | Afectar estado de cuenta del Diputado que autoriza el apoyo. | Personal del Área de Asistencia Social | Estado de Cuenta |

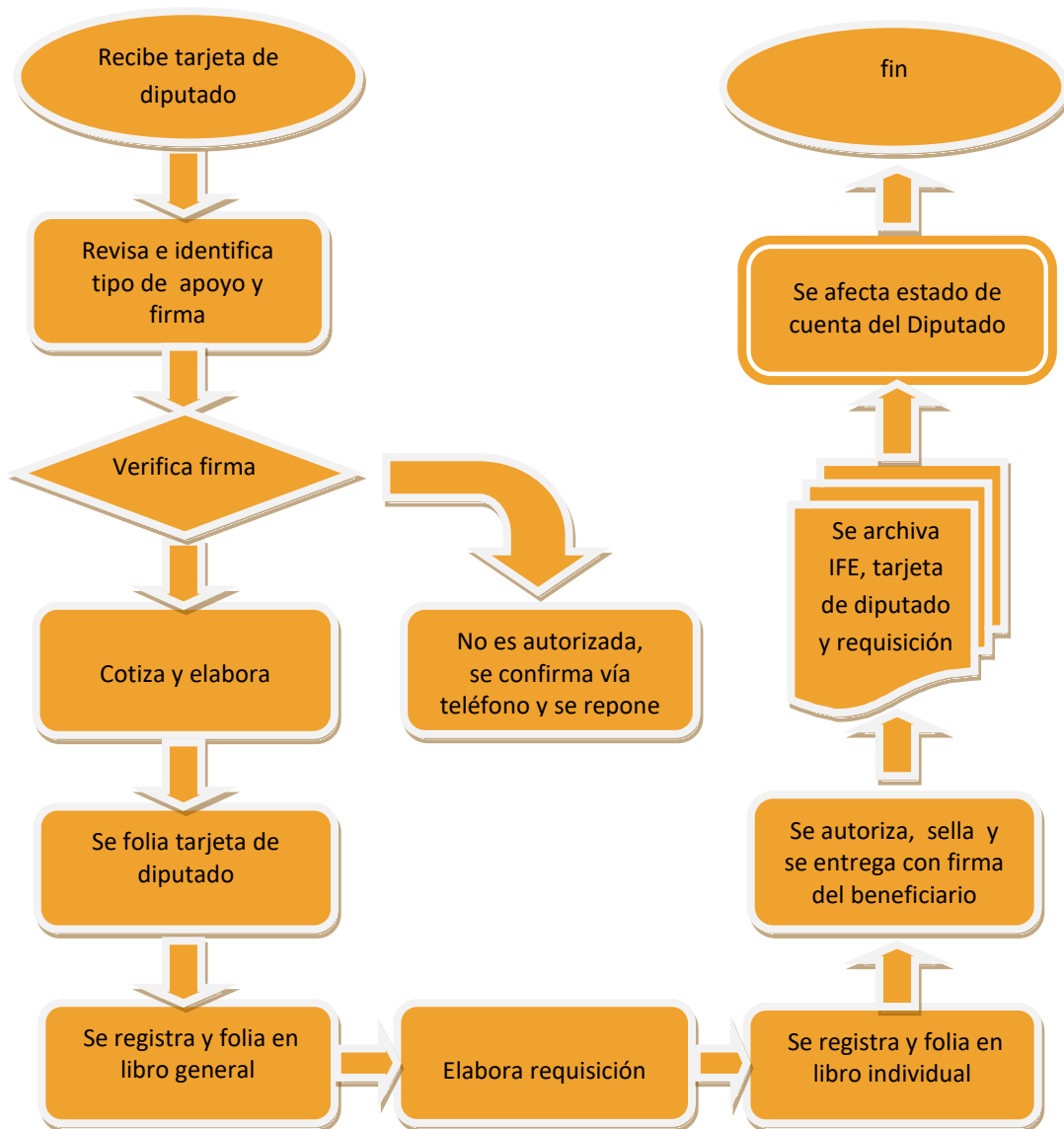


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|----------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Trámite y Entrega de Apoyos de Asistencia Social Mediante Requisiciones. |
| Área Responsable: | Área de Asistencia Social |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



| | |
|------------------------------------|--|
| Nombre del Procedimiento: | Trámite y Entrega de Apoyos de Asistencia Social Mediante Reembolsos. |
| Área Responsable: | Área de Asistencia Social |
| Objetivo del Procedimiento: | Describir de manera clara y ordenada los pasos a seguir para el trámite de reembolsos |

| No. | Descripción de la Actividad | Puesto y Área | Documento de Trabajo |
|-----|---|--|--------------------------------------|
| 1 | Recibir documentación: tarjeta de Diputado original, solicitud original, copia del IFE, recibo y/o factura. | Personal del Área de Asistencia Social | Oficio de canalización de Diputado |
| 2 | Revisar expedientes con los requisitos para otorgar el apoyo. | Personal del Área de Asistencia Social | Manual de Procedimientos y Políticas |
| 3 | Confirmar el saldo a reembolsar con la suma de los apoyos comprobados. | Personal del Área de Asistencia Social | Expedientes |
| 4 | Checar el saldo al día del Diputado. | Personal del Área de Asistencia Social | Estado de Cuenta |
| 5 | Foliar el oficio de canalización y registrarlo el libro general y libro individual. | Personal del Área de Asistencia Social | Libro General y Libro Individual |
| 6 | Elaborar oficio de Reembolso dirigido al Secretario (a) de Administración y Finanzas y en Atención al Director (a) General de Finanzas. | Personal del Área de Asistencia Social | Oficio de Reembolso |
| 7 | Firmar de autorización. | Coordinador y/o Personal autorizado. | Oficio de Reembolso |
| 8 | Integrar expediente. | Personal del Área de Asistencia Social | Expediente y/o Carpeta |
| 9 | Entregar el cheque al Diputado | Dirección de Finanzas | Cheque |
| 10 | Firmar de recibido la Póliza de Cheque. | Diputado | Póliza de Cheque |
| 11 | Afectar estado de cuenta del Diputado que autoriza el apoyo. | Personal del Área de Asistencia Social | Estado de Cuenta |

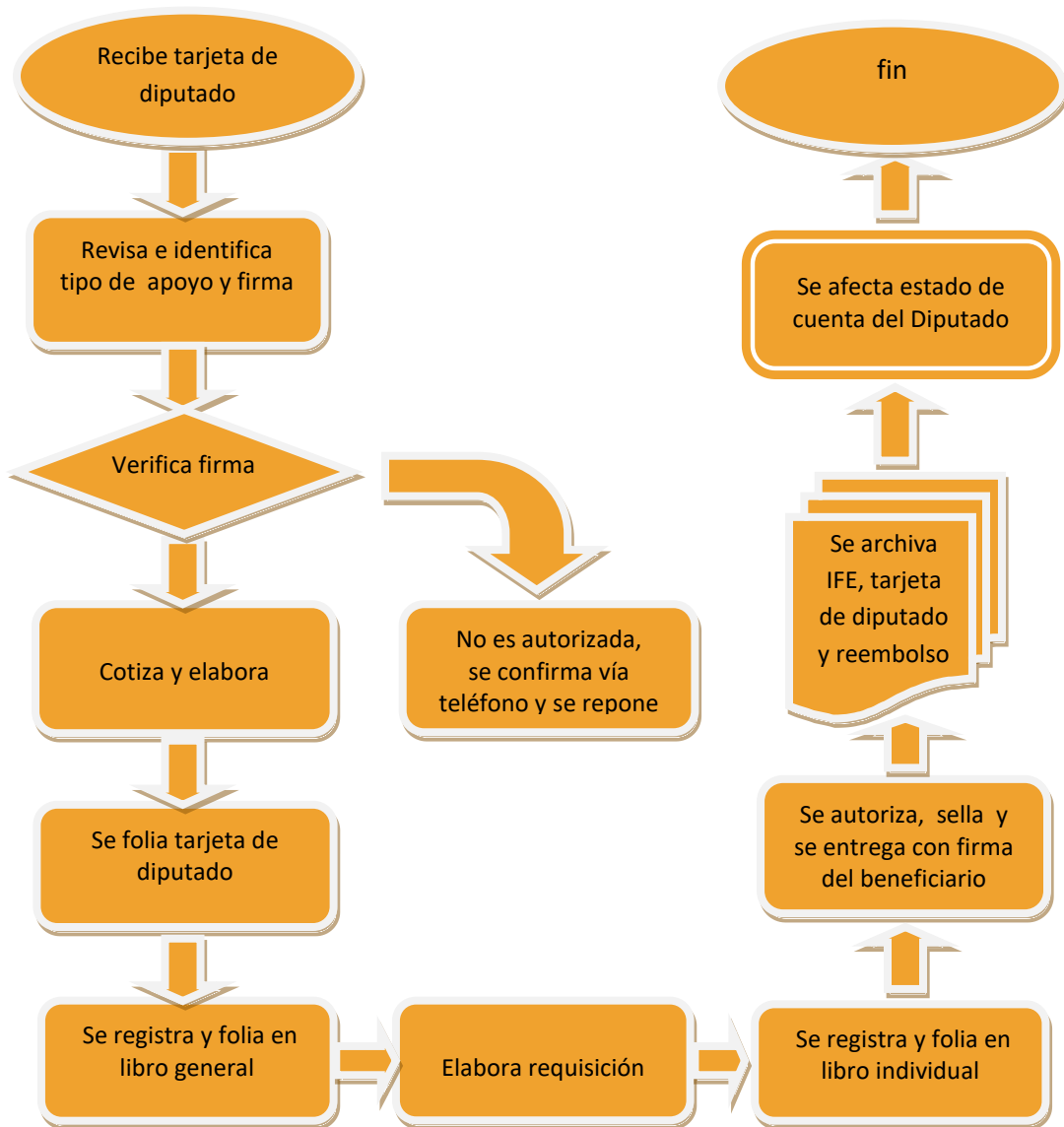


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|----------------------------------|--|
| Nombre del Procedimiento: | Trámite y Entrega de Apoyos de Asistencia Social Mediante Reembolsos. |
| Área Responsable: | Área de Asistencia Social |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



| | |
|------------------------------------|--|
| Nombre del Procedimiento: | Para Brindar Asesoría y Orientación Profesional. |
| Área Responsable: | Área de Asesoría Jurídica. |
| Objetivo del Procedimiento: | Describir de manera clara y ordenada los pasos a seguir para asesorar y orientar profesionalmente |

| No. | Descripción de la Actividad | Puesto y Área | Documento de Trabajo |
|-----|--|--|--------------------------------------|
| 1 | Recibir documentación: Oficio de Canalización. | Personal del Área de Asesoría Jurídica | Oficio de Canalización de Diputado |
| 2 | Revisar e identificar el tipo de asesoría y/u orientación que se va a dar. | Personal del Área de Asesoría Jurídica | Manual de Procedimientos y Políticas |
| 3 | Registrar la solicitud en libro de registro y asignar folio. | Personal del Área de Asesoría Jurídica | Libro de Registro |
| 4 | Recibir información y documentos del caso, analizar, comentar y ofrecer posibles alternativas de solución. | Personal del Área de Asesoría Jurídica | Expediente |
| 5 | Tramitar la calidad jurídica para representar al ciudadano solicitante de asesoría y apoyo. | Personal del Área de Asesoría Jurídica | Expediente |
| 6 | Iniciar procedimientos de actuación. | Personal del Área de Asesoría Jurídica | Expediente |
| 7 | Llevar a cabo un convenio favorable para nuestro representado, concluyendo nuestro servicio. | Personal del Área de Asesoría Jurídica | Convenio |
| 8 | Iniciar Averiguación Previa, Apelación o Amparo. | Personal del Área de Asesoría Jurídica | Marco Legal Aplicable |
| 9 | Representar, Asistir, Asesorar y Vigilar los derechos que a nuestro representado le convengan durante el Proceso legal. | Personal del Área de Asesoría Jurídica | Marco Legal Aplicable |
| 10 | Informar al Coordinador del resultado del proceso. | Personal del Área de Asesoría Jurídica | Informe |

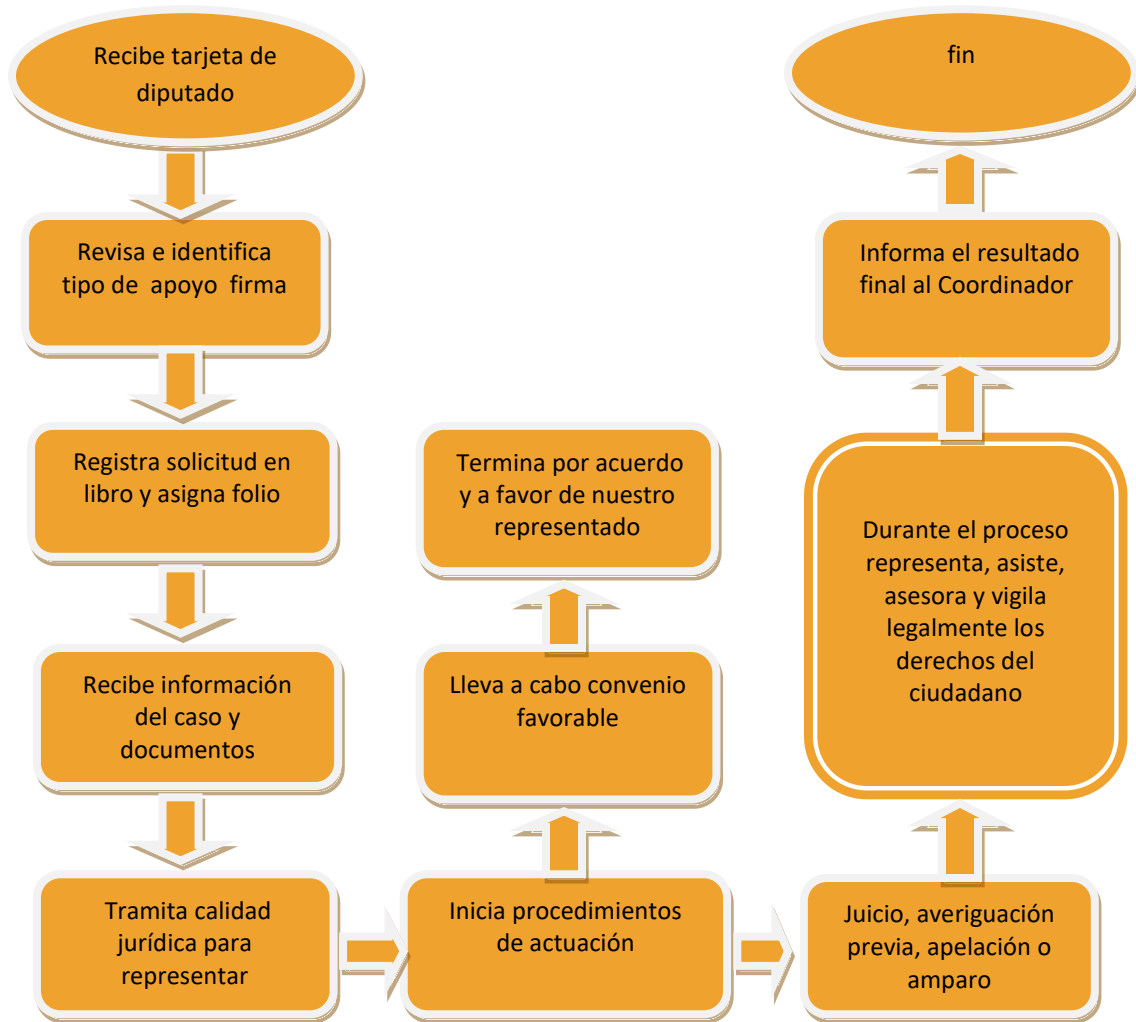


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|----------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Para Brindar Asesoría y Orientación Profesional. |
| Área Responsable: | Área de Asesoría Jurídica. |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Para la Atención Ciudadana ante Dependencias Gubernamentales. |
| Área Responsable: | Área de Gestión ante Dependencias. |
| Objetivo del Procedimiento: | Describir de manera clara y ordenada los pasos para asesorar a la ciudadanía ante dependencias gubernamentales |

| No. | Descripción de la Actividad | Puesto y Área | Documento de Trabajo |
|-----|--|---|---------------------------------|
| 1 | Recibir el Oficio de Canalización del Diputado; donde se instruye brindar la atención ciudadana ante Dependencia Gubernamental. | Personal de Área de Gestión ante Dependencias | Oficio de Canalización |
| 2 | Revisar y valorar la viabilidad por el tipo de atención solicitada, si no es viable se informa y se concluye. | Personal de Área de Gestión ante Dependencias | Oficio de Canalización |
| 3 | Registrar la solicitud en libro de registro. | Personal de Área de Gestión ante Dependencias | Libro de Registro |
| 4 | Identificar la Dependencia o Dependencias correspondientes para intervenir. | Personal de Área de Gestión ante Dependencias | Organigrama Estatal y Municipal |
| 5 | Analizar los alcances, fortalezas y debilidades de la gestión. | Personal de Área de Gestión ante Dependencias | Expediente |
| 6 | Integrar un expediente con los documentos suficientes. | Personal de Área de Gestión ante Dependencias | Expediente |
| 7 | Identificar los funcionarios e instancias a Gestionar. | Personal de Área de Gestión ante Dependencias | Organigrama Estatal y Municipal |
| 8 | Elaborar e informar en síntesis los resultados del trámite. | Personal de Área de Gestión ante Dependencias | Informe |
| 9 | Analizar resultado , Intervenir, decidir y ordenar las actividades a ejecutar. | Coordinador | Instrucción |
| 10 | Informar resultados obtenidos de la Gestión al Diputado. | Coordinador | Informe |

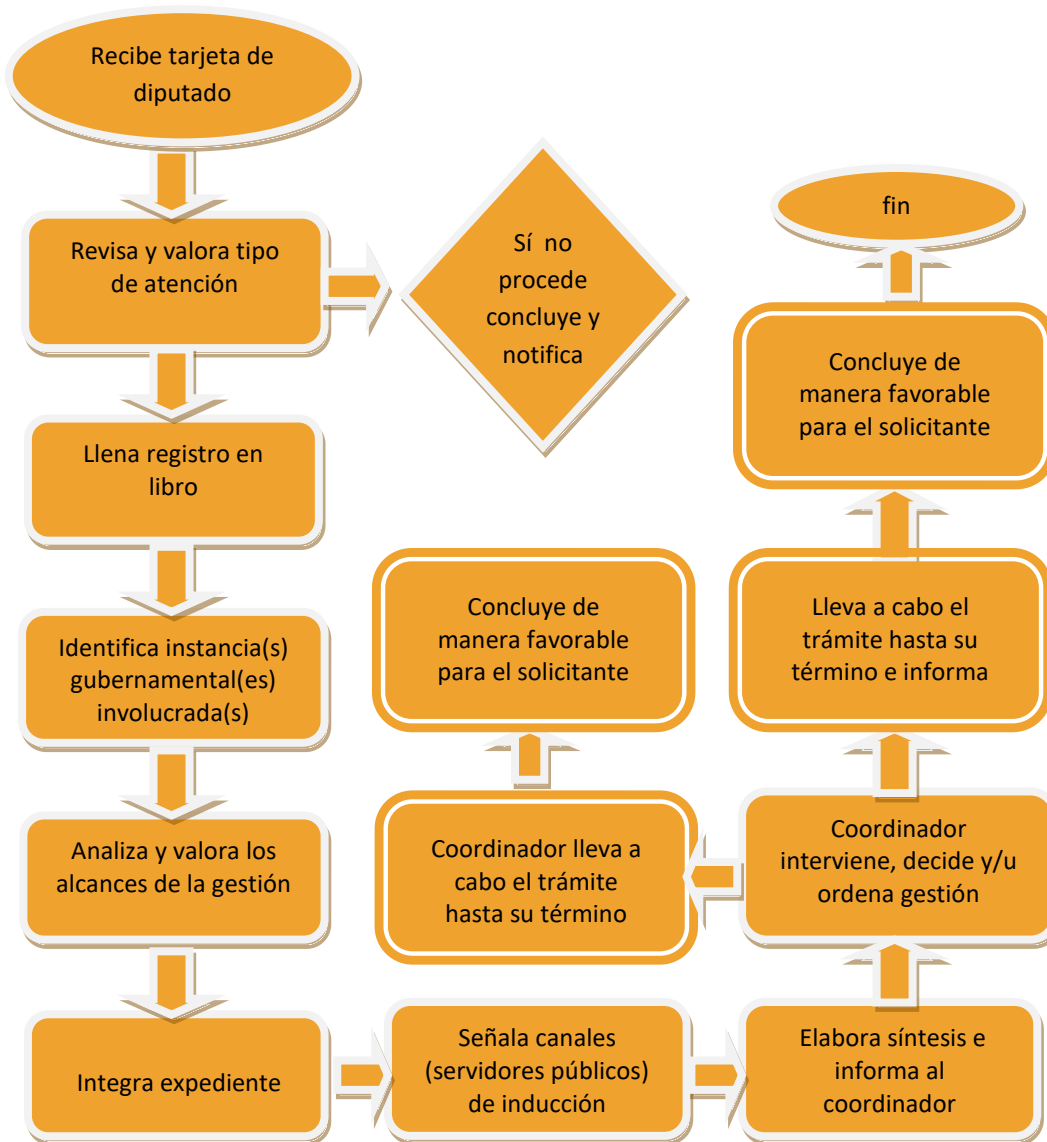


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|----------------------------------|--|
| Nombre del Procedimiento: | Para la Atención Ciudadana ante Dependencias Gubernamentales. |
| Área Responsable: | Área de Gestión ante Dependencias. |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



| | |
|------------------------------------|--|
| Nombre del Procedimiento: | Para la Celebración de Convenios Crediticios con Proveedores. |
| Área Responsable: | Área de Asistencia Social |
| Objetivo del Procedimiento: | Describir de manera clara y ordenada los pasos para convenir créditos con proveedores |

| No. | Descripción de la Actividad | Puesto y Área | Documento de Trabajo |
|-----|---|---|---|
| 1 | Identificar la necesidad del bien y/o servicio requerido para satisfacer la demanda ciudadana presentada a la Coordinación. | Coordinador | Manual de Procedimientos y Políticas |
| 2 | Elaborar una lista de posibles proveedores identificándolos en fuentes de información como la sección amarilla, periódicos y publicidad. | Personal del Área de Asistencia Social | Lista de Proveedores |
| 3 | Comisionar entrevistadores. | Coordinador | Oficio de Comisión |
| 4 | Realizar una selección de los mismos confirmando domicilio, teléfono, etc. | Entrevistador | Lista de Proveedores |
| 5 | Contactar al representante legal o propietario para llevar a cabo una entrevista ya sea en la empresa u oficina. | Entrevistador | Entrevista |
| 6 | Comprobar la legalidad del establecimiento mediante el cotejo de comprobantes fiscales. | Entrevistador y Coordinador | Entrevista y Expedientes |
| 7 | Ratificar que el proveedor cubre el bien y/o servicio requerido en los estándares de calidad y precio. | Coordinador | Expediente |
| 8 | Solicitar al Proveedor el Convenio de Trabajo, describiendo plazos, formas de pago y líneas de operación del servicio. | Coordinador | Convenio |
| 9 | Ratificar y firmar el Convenio. | Coordinador | Convenio |
| 10 | Actualizar lista de Proveedores | Personal del Área de Asistencia Social | Lista de Proveedores |

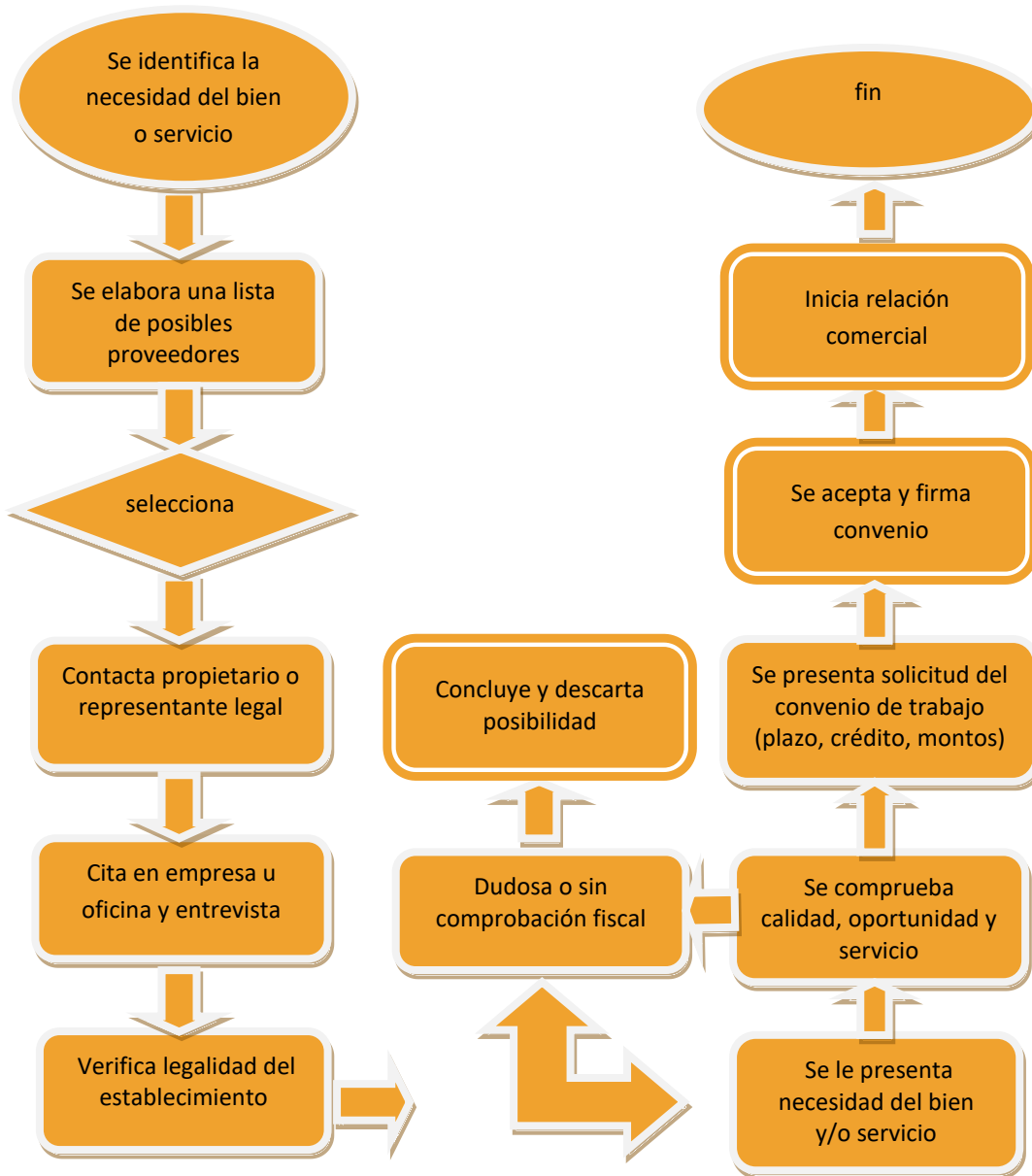


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



DIAGRAMA DE FLUJO

| | |
|----------------------------------|--|
| Nombre del Procedimiento: | Para la Celebración de Convenios Crediticios con Proveedores. |
| Área Responsable: | Área de Asistencia Social |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Coordinación.- Unidad Administrativa.

Coordinador.- Titular de la Unidad.

Convenio.- Es el acuerdo de dos o más personas para crear, transmitir, modificar o extinguir obligaciones.

Expediente.- Documentación que se integra y da orden y forma de o de los asuntos que se atienden.

Gestión.- Nos indica que se trata de la realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún servicio.

Diagrama de Flujo.- Los diagramas de flujo (o flujogramas) son diagramas que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas de un proceso. También permiten describir la secuencia de los distintos pasos o etapas y su interacción.

Libro General.- Cuaderno donde se lleva un registro general de los apoyos entregados a los solicitantes.

Libro Individual.- Cuaderno donde se lleva un registro individual por diputado de los apoyos entregados.

Libro de Registro.- Cuaderno donde se registran los tramites de asesoría ante dependencias o de asistencia jurídica.

Manual de Procedimientos.- Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Oficio de Canalización.- Tarjeta firmada que remite el Diputado para solicitar apoyo a un tercero.

Organigrama.- Representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

Políticas.- Son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

Procedimiento.- Es la acción de proceder o el método de ejecutar algunas cosas. Se trata de una serie común de pasos definidos, que permiten realizar un trabajo de forma correcta. 22

Vale.- formato donde se asienta el apoyo otorgado e instrumento de trueque ante proveedores.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO



VIII. ANEXOS

VALE



Coordinación de Atención Ciudadana y Gestoría

VALE: M-448/V/2011

Vale a:

Por la cantidad de: \$00.00

(PESOS 00/ 100 M.N),

Por concepto de: APOYO PARA:

En apoyo a:

AUTORIZA

COORDINADOR DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORIA

SELLO

Morelia, Michoacán a 23 de Mayo de 2011

NOTA: Este documento solo es válido con sello y firma y expira en 8 días después de la fecha de expedición.





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO**



DIPUTADO

RECIBE:

NOMBRE:

DOMICILIO:

COL.:

MUNICIPIO:



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO



RECIBO

Coordinación de Atención Ciudadana y Gestoría

BUENO POR \$000.00

R E C I B I del H. Congreso del Estado, a través de la Coordinación de Atención Ciudadana y Gestoría, la cantidad de \$000.00 (PESOS 00/100 M. N.) por concepto de apoyo para

Apoyo otorgado por el **DIP.**

Morelia, Michoacán, a de del 2011

R E C I B I

NOMBRE:
CALLE:
COL:
MUNICIPIO:

AUTORIZA

NOMBRE:
COORDINADOR DEL COMITÉ DE ATENCION
CIUDADANA Y GESTORIA
DEL H. CONGRESO DEL ESTADO.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO



REEMBOLSO



Coordinación de Atención Ciudadana y Gestoría

CACYG. OF No.609/11

MORELIA, MICH. A DE DE 2011.

NOMBRE:
SECRETARIO DE ADMINISTRACION Y
FINANZAS DEL CONGRESO DEL ESTADO
PRESENTE

AT'N.
DIRECTOR GENERAL DE FINANZAS
DEL CONGRESO DEL ESTADO

Por medio del presente remito a usted la documentación comprobatoria de los apoyos otorgados por el diputado _____ por la cantidad de **\$0,000.00 (PESOS 00/100 M.N)**. Por concepto de apoyo para _____, a favor de C. _____ Para que se realice el trámite correspondiente y el cheque salga a nombre del **DIPUTADO**.

Así mismo solicito, sírvase descontar el monto señalado, del presupuesto correspondiente del mencionado.

Sin otro particular agradezco las atenciones que ha mostrado a su humilde servidor, y hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

COORDINADOR DEL COMITÉ DE ATENCION
CIUDADANA Y GESTORIA
DEL H. CONGRESO DEL ESTADO.

26

LIC. AGUSTÍN MARCOS RAMÍREZ LÓPEZ
Coordinador de Atención Ciudadana y Gestoría
ELABORA

DIP. ELIGIO CUITLÁHUAC GONZÁLEZ FARÍAS
Presidente del Comité de Atención Ciudadana y Gestoría
APRUEBA

DIP. JAIME RODRIGUEZ LOPEZ
Presidente de la Junta de Coordinación Política
ACUERDA Y AUTORIZA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE LA COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y GESTORÍA DEL
H. CONGRESO DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO



REQUISICION

Coordinación de Atención Ciudadana y Gestoría

CACYG. OF No.596/11

MORELIA, MICH. A DE DE 2011.

NOMBRE
SECRETARIO DE ADMINISTRACION Y
FINANZAS DEL CONGRESO DEL ESTADO
PRESENTE

C.P. MARIA DEL SOL TORRES IBARROLA
DIRECTORA GENERAL DE FINANZAS
DEL CONGRESO DEL ESTADO

Por medio del presente remito a usted la documentación del apoyo solicitado al diputado _____ por la cantidad de **\$0,000.00 (PESOS 00/100 M.N)** Por concepto de apoyo para COMPRA DE _____. Para que se realice el trámite correspondiente y el cheque salga a nombre del **C.** _____.

Así mismo solicito, sírvase descontar el monto señalado, al presupuesto correspondiente del mencionado.

Sin otro particular agradezco las atenciones que ha mostrado a su humilde servidor, y hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

COORDINADOR DEL COMITÉ DE ATENCION
CIUDADANA Y GESTORIA
DEL H. CONGRESO DEL ESTADO.

27

C.c.p. Archivo

LIC. AGUSTÍN MARCOS RAMÍREZ LÓPEZ
Coordinador de Atención Ciudadana y Gestoría
ELABORA

DIP. ELIGIO CUITLÁHUAC GONZÁLEZ FARÍAS
Presidente del Comité de Atención Ciudadana y Gestoría
APRUEBA

DIP. JAIME RODRIGUEZ LOPEZ
Presidente de la Junta de Coordinación Política
ACUERDA Y AUTORIZA