



YEHUALTEPEC

GOBIERNO MUNICIPAL

2021 - 2024

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA GENERAL
YEHUALTEPEC
2021-2024**

- I. Introducción
- II. Presentación de los Procedimientos
- III. **Secretario General**
 - Procedimiento de recepción y seguimiento a solicitudes de servicios, tramites y apoyos
 - Procedimiento de expedición de documentos oficiales
 - Procedimiento de sesión de cabildo
 - Expedición de constancias
 - De vecindad
 - De origen
 - De ingresos
 - Constancias de Identidad
 - Constancia de Productor Agrícola
 - Constancia de Productor Pecuario
 - Constancia de fierro marcador
 - Constancia de Dependencia económica
 - Certificación de documentos
 - Recepción y archivo de documentos entrantes
 - Registro y control de documentos entrantes.
 - Archivado de documentos entrantes

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como objetivo ser un elemento que proporcione la información principal para cumplir los requerimientos que para el ofrecimiento de un servicio, para así, contar con unidades administrativas bien organizadas que desempeñen funciones precisas y certeras, y cuyo objetivo común sea el brindar servicios de calidad a la sociedad en general.

Su finalidad es dar a conocer la función organizacional del H. Ayuntamiento de Yehualtepec. En él, se estableció una estructura funcional con la sola intención de que quienes desempeñan un puesto de mando dentro de la administración pública puedan aplicar un control para las actividades y de esta manera alcanzar los objetivos que se deban cumplir, según la naturaleza de la institución.

En este documento se describen los procedimientos a desarrollar por las unidades que conforman la administración pública en aras de lograr una mejor productividad y con la intención de que conozcan mejor sus funciones mejorando por ende todas aquellas que se estén realizando, y permitiendo una programación de futuras tareas, obteniendo como consecuencia la consolidación como equipo de trabajo y un mayor rendimiento de los colaboradores.

Se presenta este manual como una base inicial que será el parte aguas de un seguro y sin número de modificaciones que surgirán según los requerimientos que la propia dinámica laboral origine en esta y las futuras administraciones.

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

SECRETARIO GENERAL

- 1.** Procedimiento de recepción y seguimiento a solicitudes de servicios, tramites y apoyos
- 2.** Procedimiento de expedición de documentos oficiales
- 3.** Procedimiento de sesión de cabildo
- 4.** Expedición de constancias
 - De vecindad
 - De origen
 - De ingresos
 - De modo honesto de vida
 - Constancias de Identidad
 - Constancia de Productor Agrícola
 - Constancia de Productor Pecuario
 - Constancia de fierro Marcador
 - Constancia de Bajos Recursos Económicos
 - Constancia de Dependencia económica
 - Constancias para los trámites de los programas de bienestar.
- 5.** Certificación de documentos
- 6.** Recepción y archivo de documentos entrantes
- 7.** Registro y control de documentos entrantes.
- 8.** Archivado de documentos entrantes.

III. SECRETARIO GENERAL

Nombre del Procedimiento:	Recepción y seguimiento a solicitudes de servicios, trámites y apoyos.
Objetivo:	Orientar, informar, recibir y gestionar las solicitudes de servicios, trámites municipales y apoyos que presente la población.
Fundamento Legal:	Artículo 138 fracciones III de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla.
Tiempo Promedio de Gestión:	De 15 min a 1 hora

Descripción del Procedimiento: Recepción y seguimiento a solicitudes de servicios, tramites y apoyos.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Solicitante	1	Presenta solicitud de servicio, tramite o apoyo	Solicitud	Original y copia
Secretario del Ayuntamiento	2	Recibe y analiza solicitud	Solicitud	Original
Secretario del Ayuntamiento	3	Orienta al solicitante para el área adecuada para atender su solicitud	Solicitud	Original
Secretario del Ayuntamiento	4	sella solicitud de recibido	Solicitud	Original
Secretario del Ayuntamiento	5	Clasifica solicitud y a la dirección correspondiente	Solicitud	Original
Dirección Responsable	6	Recibe solicitud y analiza su procedencia	Solicitud	Original
Dirección Responsable	7	Si procede la solicitud se continúa con el paso 9. En caso de no proceder la solicitud se informa al solicitante el motivo por el que no procede su solicitud elaborando oficio. Y termina proceso	Solicitud	Original y copia
Secretario del Ayuntamiento	8	Recibe copia de respuesta, revisa status de la solicitud y agrega a base de datos e informa al solicitante	Oficio	Original y copia
Secretario del Ayuntamiento	9	Archiva solicitud y expediente de atención	Solicitud y Oficio	Original y copia

Nombre del Procedimiento:	Expedición de documentos oficiales
Objetivo:	Elaborar los documentos oficiales que la población solicita a la Secretaría General
Fundamento Legal:	Artículo 138 fracción VII de la ley orgánica Municipal del Estado de Puebla.
Tiempo Promedio de Gestión:	30 minutos

Descripción del Procedimiento: Expedición de documentos oficiales				
Responsable	N o.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Secretario del Ayuntamiento	1	Atiende al ciudadano	Solicitud	Original y copia 1
Secretario del Ayuntamiento	2	Informa de los requisitos	Solicitud	Original
Secretario del Ayuntamiento	3	Recibe y revisa documentación requisitoria	Solicitud y documentación.	Original
Secretario del Ayuntamiento	4	Si la documentación no cumple con los requisitos, explica motivos e informa los faltantes.	Solicitud y documentación.	Original
Secretario del Ayuntamiento	5	Si la información cumple con los requisitos emite formato para pago de derechos a la Tesorería Municipal	Solicitud y documentación.	Original
Responsable	6	Firma	Constancia	
Tesorería Municipal.	7	Recibe pago de derechos	Recibo Oficial	1
Secretario del Ayuntamiento	8	Recibe y verifica recibo oficial de pago	Constancia y Recibo Oficial	Original
Secretario del Ayuntamiento	9	Copia del recibo de pago	Constancia y Recibo Oficial	1
Secretario del Ayuntamiento	10	Entrega documento	Constancia	1

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de Sesión de Cabildo
Objetivo:	Analizar las políticas que deben ser implementadas en el Municipio, llevando acabo las propuestas de mejora para el proceso de sesión de cabildos
Fundamento Legal:	Artículo 138 fracción IV de la ley orgánica Municipal del Estado de Puebla.
Tiempo Promedio de Gestión:	48 hrs

Descripción del Procedimiento: Expedición de Sesiones de cabildo				
Responsable	N o.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Secretario del Ayuntamiento	1	Calendariza las fechas de sesiones	Calendario de Sesiones	1
Secretario del Ayuntamiento	2	Convoca a regidores	Oficio	1 original y copias
Direcciones y Regidores	4	Reciben circular y analizan	Orden del día	Original
Secretario del Ayuntamiento	5	Elabora orden del día	Acta	Original
Secretario del Ayuntamiento	6	Se lleva a cabo la sesión de cabildo	Acta	Original
Secretario del Ayuntamiento	7	Elabora el acta	Acta	Original
Secretario del Ayuntamiento	8	Convoca a regidores a la lectura del acta para firmas	Acta	Original

Nombre del Procedimiento:	Expedición de constancias.
Objetivo:	<p>Expedición de Constancia de Vecindad. Certificar o acreditar la residencia o vecindad de un interesado mayor de edad en un domicilio determinado, dentro del Municipio, por un periodo de seis meses o más.</p> <p>Expedición de Constancia de Origen Se realiza para personas mayores que van a sacar su acta de nacimiento por primera vez, así como para corrección de datos.</p> <p>Expedición de Constancia de Ingresos Se realiza para las personas que lo solicitan y no tienen como comprobar su ingreso mensual.</p> <p>Expedición de Certificado de Modo Honesto de Vida. Certificar o acreditar que un habitante del Municipio tiene solvencia moral, y se conduce con honestidad en su actuar.</p> <p>Constancias de Identidad</p> <p>Constancia de Productor Agrícola (Pendiente)</p> <p>Constancia de Productor Pecuario (Pendiente)</p> <p>Constancia de fierro marcador (Pendiente)</p> <p>Constancia de Bajos Recursos Económicos (Pendiente)</p> <p>Constancia de Dependencia económica (Pendiente)</p>
Fundamento Legal:	Artículo 138 fracción VII de la ley orgánica Municipal del Estado de Puebla. Ley Orgánica Municipal para el Estado de Puebla
Tiempo Promedio de Gestión:	30 min

Descripción del Procedimiento: Expedición de Constancias				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Interesado	1	Acude al Ayuntamiento y solicita la Expedición de la Constancia.		
Interesado	2	Se informa sobre los requisitos y documentos que debe presentar, así como costo de la Constancia. Si cuenta con la documentación requerida en esos momentos inicia el trámite.	Volante	1
Secretario del Ayuntamiento	3	Recibe la documentación. Verifica que esté completa y canaliza a Tesorería para pago de derechos.	Documentos	Original y copia

Tesorería	4	Recibe pago y la cajera de la Tesorería Municipal le proporciona el recibo de pago en original y copia y regresa a la Secretaría del Ayuntamiento entregando el duplicado del recibo y conserva en su poder el original.	Comprobante	2
Secretario del Ayuntamiento	5	Recibe el duplicado del recibo de pago y lo adjunta a los documentos para la elaboración de la constancia.	Recibo	1
Secretario del Ayuntamiento	6	Elabora constancia por duplicado, firma y sella respectivamente.	Constancia y documentos	2
Secretario del Ayuntamiento	7	Entrega el original de Constancia al interesado	Expediente	1
Interesado	8	Recibe constancia	Constancia	2

Nombre del Procedimiento:	Certificación de Documentos
Objetivo:	Dar validez y fe por medio de la certificación de documentos que obran en poder de la autoridad municipal y que son parte de las diversas actuaciones del Ayuntamiento.
Fundamento Legal:	Artículo 138 fracción VII de la ley orgánica Municipal del Estado de Puebla. Ley Orgánica Municipal para el Estado de Puebla
Tiempo Promedio de Gestión:	48 horas (dependiendo del volumen o legajos a certificar)

Descripción del Procedimiento: Certificación de Documentos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Secretario del Ayuntamiento	1	Recibe la solicitud de certificación de documentos por parte de las áreas o Ciudadanos, así como las fotocopias respectivas y verifica la procedencia de la certificación solicitada. Si es procedente la certificación, continua en la actividad No. 4, en caso contrario, elabora oficio dirigido al área o Ciudadano en el que se le informa la improcedencia, terminando procedimiento.	Solicitud y documentos	Original y Copia
Secretario del Ayuntamiento	2	Solicita mediante oficio al área o ciudadano, la exhibición de documentos originales en caso de no haberse presentado para el cotejo.	Oficio	1
Área o ciudadano	3	Recibe oficio mediante el cual se le solicita la exhibición de documentos originales.	Oficio	1
Área o ciudadano	4	Presenta ante la Secretaría del Ayuntamiento los documentos originales requeridos para su cotejo.	Documentos	1
Secretario del Ayuntamiento	5	Elabora oficio dirigido al ciudadano que solicita la certificación, en el que se le informa: cuántas fojas integran la documentación solicitada, para que acuda a la Tesorería Municipal a realizar el pago.	Oficio	1
Ciudadano	6	Recibe oficio con la información para realizar el pago correspondiente a la certificación en la Tesorería Municipal	Oficio	1
Ciudadano	7	Acude a Tesorería Municipal a realizar el pago, obtiene el recibo correspondiente, y continua con el punto 14	Recibo de pago	2
Secretario del Ayuntamiento	8	Realiza el cotejo original-fotocopia y procede a la certificación.	Documentos	1

Secretario del Ayuntamiento	9	Certifica documentos, colocando los sellos con las leyendas de cotejado, sin texto, el sello Oficial de la Secretaría de Ayuntamiento y el de la certificación en las fotostáticas y revisa la progresión de los folios en cada una de las fojas del documento y rubrica	Certificación	Original y copia 1
Secretario del Ayuntamiento	10	Recibe la certificación y entrega al área o ciudadano, las copias certificadas y el original.	Certificación.	Original y copia
Ciudadano	11	Acude a recoger los documentos certificados y presenta el recibo de pago.	Certificación y Recibo de pago	copia
Secretario del Ayuntamiento	12	Archiva los documentos (solicitud, primera y última foja de certificación y recibo de pago cuando se trata de ciudadano) que acrediten la expedición y entrega de la certificación solicitada	Expediente	original y copia

Nombre del Procedimiento:	Recepción y archivo de documentos entrantes
Objetivo:	Recibir, registrar y entregar al área correspondiente los documentos que llegan al H. Ayuntamiento por parte de dependencias, organizaciones, o público en general para su atención y seguimiento.
Fundamento Legal:	Ley Federal de Archivos Ley de Archivos del Estado de Puebla
Tiempo Promedio de Gestión:	20 minutos aproximadamente

IV. Oficialía de Partes

Descripción del Procedimiento: Recepción y archivo de documentos entrantes				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Oficialía de partes	1	Recibe y revisa de la información y o peticiones que llegan al H. Ayuntamiento por parte de solicitantes, dependencias, organizaciones o público en general de forma física o vía correo electrónico.	Documento	Original y copia
Oficialía de partes	2	Acusa de recibido de cada uno de los documentos, asentando en el original y en la copia correspondiente el sello oficial de RECIBIDO, anotando la fecha y hora de su recepción y el número de anexos que acompañen el documento.	Documento	Original y copia
Oficialía de partes	3	Registra de manera consecutiva la correspondencia recibida en el libro, anotando la fecha de recepción del documento, tipo de documento, remitente, asunto y destinatario.	Documento	Original
Oficialía de partes	4	Entrega correspondencia recibida en Secretaria General para su conocimiento y posteriormente turnarla al área correspondiente, previo acuse de recibido por parte del área a la que se entrega la correspondencia.	Documento	Original y copia
Oficialía de partes	5	Archiva documentos en recopilador rotulado para facilitar su consulta cuando así lo requiera.	Documento	Original

Nombre del Procedimiento:	Registro y control de documentos entrantes y salientes.
Objetivo:	Mantener un registro y control de los oficios entrantes y de los oficios emitidos por alguna de las áreas que conforman al H. Ayuntamiento.
Fundamento Legal:	Ley Federal de Archivos Ley de Archivos del Estado de Puebla
Tiempo Promedio de Gestión:	10 minutos aproximadamente

Descripción del Procedimiento: Registro y control de documentos entrantes y salientes.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
DOCUMENTOS ENTRANTES				
Oficialía de partes	1	Recibe y revisa la información y o peticiones que llegan al H. Ayuntamiento por parte de solicitantes, dependencias, organizaciones o público en general de forma física o vía correo electrónico.	Documento	2 Original y copia
Oficialía de partes	2	Registra de manera consecutiva la correspondencia recibida en el libro, anotando la fecha de recepción del documento, tipo de documento, remitente, asunto y destinatario.	Documento	Original
Oficialía de partes	3	Turna copia del documento al área correspondiente para su seguimiento.	Documento	Original y copia
Oficialía de partes	4	Archiva documentos en recopilador rotulado para facilitar su consulta cuando así lo requiera.	Documento	Original
DOCUMENTOS SALIENTES				
Oficialía de partes	1	Registra en libro florete los datos del oficio saliente (No. de Oficio, Destinatario, Cargo y/o dependencia, asunto, fecha y remitente).	Oficio	Original
Área solicitante	2	Elabora el documento.	Oficio	Original
Área solicitante	3	Envía el documento original con copia para acuse y copias de conocimiento a demás destinatarios cuando así lo requiera.	Oficio	Original y copia(s)
Área solicitante	4	Archiva la copia de acuse del documento enviado.	Oficio	Copia

Nombre del Procedimiento:	Archivado de documentos entrantes y salientes
Objetivo:	Mantener archivados los documentos entrantes y salientes para su consulta cuando así lo requiera.
Fundamento Legal:	Ley Federal de Archivos Ley de Archivos del Estado de Puebla
Tiempo Promedio de Gestión:	10 minutos aproximadamente

Descripción del Procedimiento: Archivado de documentos entrantes y salientes				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Oficialía de partes	1	Rotula los recopiladores necesarios para archivar los diferentes tipos de documentos entrantes y salientes y así facilitar su consulta cuando así lo requiera.	N/A	Los necesarios
Oficialía de partes	2	Lleva a cabo el Procedimiento de Recepción de documentos o el Procedimiento de Envío de documentos, según sea el caso.	Documento	N/A
Oficialía de partes	3	Archiva los documentos de acuerdo al tipo (entrantes/salientes) (oficios, solicitudes, memorándums, constancias) en recopilador previamente rotulado.	Documento	Original o copia

La elaboración del presente manual se llevó a cabo con fundamento en lo que establece el artículo 105 Fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; Artículos 82, 83, 84, 168 y 169 fracciones VII y XIX de la Ley Orgánica Municipal.

El contenido y la actualización de la información del documento son responsabilidad del titular de área.