MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL H. AYUNTAMIENTO DE TLALNELHUAYOCAN

ADMINISTRACIÓN
2022-2025



MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL H. AYUNTAMIENTO DE TLALNELHUAYOCAN VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

ELABORÓ Y REVISÓ:

MTRO. ALFONSO EDUARDO MAGALLAN AMORES
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

VALIDÓ:

L.P. SAMUEL ANTONIO LENDECHY ARELLANO
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

MTRA. ANA MARIA HERNÁNDEZ RONZÓN
TESORERA MUNICIPAL

ING. AHOLIBAMA HERNÁNDEZ DIAZ
DIRECTORA DE OBRAS PÚBLICAS

C. FLOR DEL CARMEN JIMÉNEZ FLORES
TITULAR DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES

LIC. NORMA ANGELICA MENDOZA GARCÍA
TITULAR DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMERCIO

ARQ. FRANCISCO NERY LANDA GONZÁLEZ
TITULAR DE DESARROLLO URBANO

ARQL. MARTÍN IVAN HERNÁNDEZ MARTÍNEZ
TITULAR DE PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE

L.C. EDGAR MARTÍNEZ CASTILLO
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

L.C. LUCERO SAYAGO AGUILAR
TITULAR DE LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL

C. DIANA ESMERALDA ZARATE JUÁREZ
ENCARGADA DEL REGISTRO CIVIL

C. DAVID ISMAEL MÉNDEZ MORALES
TITULAR DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

L.A. ALLAN ULISES RINCÓN GUTIÉRREZ
TITULAR DE CATASTRO

C. SEVERIANO ALBA VIVEROS
TITULAR DE SERVICIOS MUNICIPALES

C. MARCOS IVÁN ALARCÓN GUTIÉRREZ
TITULAR DE COMUNICACIÓN SOCIAL

L.E.F. IVAN DE JESUS ZAMORA MENDEZ
TITULAR DE EDUCACIÓN Y DEPORTE

LIC. PSIC. ARACELY GARCÍA DOMÍNGUEZ
TITULAR DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SIPINNA MUNICIPAL

AUTORIZÓ:

H. CABILDO

LIC. FANNY ALEJANDRA MUÑOZ ALFONSO
PRESIDENTA MUNICIPAL

MTRO. FÉLIX HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
SÍNDICO MUNICIPAL

C. DELFINA YTURRALDE SÁNCHEZ
REGIDORA ÚNICA MUNICIPAL

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 7

OBJETIVO GENERAL 8

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 8

HISTORIA 9

TOPONIMIA 9

HISTORIA 9

UBICACIÓN GEOGRÁFICA 9

EXTENSIÓN 9

OROGRAFÍA 9

HIDROGRAFÍA 9

CLIMA 10

PRINCIPALES ECOSISTEMAS 10

RECURSOS NATURALES 10

MONUMENTOS HISTÓRICOS 10

FIESTAS, DANZAS Y TRADICIONES 10

MÚSICA 11

GASTRONOMÍA 11

PRESIDENTES MUNICIPALES 12

ESCUDO DEL MUNICIPIO DE TLALNELHUAYOCAN, VERACRUZ 13

MARCO JURÍDICO 14

OBJETIVO 16

MISIÓN 16

VISIÓN 16

VALORES 17

ORGANIGRAMA GENERAL 18

PROCEDIMIENTOS POR ÁREA 19

PRESIDENCIA MUNICIPAL 20

SINDICATURA MUNICIPAL 45

REGIDURÍA ÚNICA MUNICIPAL 66
SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO 79
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL 114
TESORERÍA MUNICIPAL 156
DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS 186
INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES 223
DESARROLLO ECONÓMICO Y COMERCIO 239
DESARROLLO URBANO 261
PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE 299
UNIDAD DE TRANSPARENCIA 340
SISTEMA DIF MUNICIPAL 366
REGISTRO CIVIL 397
PARTICIPACIÓN CIUDADANA 418
CATASTRO 437
SERVICIOS MUNICIPALES 460
COMUNICACIÓN SOCIAL 491
EDUCACIÓN Y DEPORTE 510
SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SIPINNA MUNICIPAL 537
GLOSARIO 553

INTRODUCCIÓN

La magnitud de los retos sociales y funcionales que enfrenta el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz, aunado al deber de brindar servicios públicos que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, ha demandado acciones permanentes y firmes, con la única finalidad de otorgar servicios de calidad.

Es compromiso del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz, establecer los procedimientos específicos del trabajo, permitiendo optimizar y disminuir los tiempos en el desarrollo de las actividades que realizan las áreas involucradas, para eficientar los recursos en beneficio del Municipio.

Es por ello, que en este Manual de Procedimientos se identificaron las principales actividades administrativas integrando diferentes elementos, criterios, métodos e información básica, precisando las funciones encomendadas a cada una de sus unidades administrativas, estableciendo responsabilidades específicas, para llevar a cabo sus actividades sin contratiempos, además, contribuye a la orientación del personal de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a las distintas unidades de adscripción, proporcionando un esquema funcional, a efecto de realizar estudios de restructuración administrativa cuando sea necesario.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de todas las unidades que existen dentro del Municipio de Tlalnelhuayocan, se tienen que considerar los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno u otro género.

Lo anterior, permitirá que la administración responda con eficacia, eficiencia y en congruencia con las expectativas y exigencias de la sociedad.

OBJETIVO GENERAL

Integrar en un solo documento, que describa con claridad las actividades de los servidores públicos adscritos a las diferentes unidades administrativas del H. Ayuntamiento, para que de esta manera se eviten funciones y responsabilidades de duplicidad, que no solo redunda en pérdidas de tiempo, sino también en la evasión de responsabilidades entre los funcionarios de las Áreas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar una herramienta específica para optimizar el funcionamiento de los recursos materiales y humanos, aplicando con eficiencia y calidad sus actividades encomendadas con el menor grado de dificultad.
- Contribuir y actualizar toda aquella información que es considerada como pública, según las leyes y reglamentos que así lo establecen.

HISTORIA

TOPONIMIA

Del náhuatl "Tlalnéhual-yoch-can" que significa "lugar donde hay raíces o lugar lleno de raíces".

HISTORIA

Fue un pueblo prehispánico de la vieja jurisdicción de Jilotepec, sus habitantes se congregaron en el siglo XVI en dicho pueblo, pero repoblado por hablantes del náhuatl, perteneció a la jurisdicción de Xalapa, por decreto del 5 de noviembre de 1932, se suprime el nombre de San Andrés, dejándole únicamente Tlalnelhuayocan.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Se encuentra a los 19° 34' de latitud Norte y 96° 58' longitud oeste. Tiene una altitud de 1,640 metros sobre el nivel del mar. Limita con los municipios de Acajete, Rafael Lucio, Banderilla, Xalapa, y Coatepec.

EXTENSIÓN

Tiene una superficie de 29.61km2, Cifra que representa un 0.04% del total del estado.

OROGRAFÍA

Se encuentra situado en la zona central del estado sobre las estribaciones del Cofre de Perote.

HIDROGRAFÍA

Los principales ríos del municipio son el Sedeño en la parte norte del municipio (cuenca Sedeño), Amoyoloapan, Sordo, y Quiviscuavapan en la parte central (cuenca Sordo), Pixquiac, Granada, Agüita Fría, Xocoyolapan y el nacimiento del arroyo Tixtla en la parte centro-sur (cuenca Pixquiac). Además de los ríos ya mencionados en el territorio existe un número importante de arroyos y manantiales, lo cual da cuenta de la riqueza hidrológica de este municipio.

CLIMA

En clima el rango de temperatura: 16 – 20°C

Rango de precipitación: 1 900 – 2 100 mm

Templado húmedo con lluvias todo el año (79%) y semicálido húmedo con lluvias todo el año (21%).

PRINCIPALES ECOSISTEMAS

Su vegetación es de tipo bosque templado caducifolio y se encuentran árboles como el encino, ocozote, el fresno, sauce y álamo; en lo que se refiere a la fauna, existe gran variedad de animales silvestres como el zorro, el zorrillo, ardilla, conejo, víboras, tlacuache, armadillo, codorniz, golondrinas, zenzontles y gorriones, etc.; en lo que respecta a la flora, entre las silvestres se encuentran el chalahuite o jinicuil, níspero, ciruelo, palo mulato o chaca, chayas estacas.

RECURSOS NATURALES

En sus ríos y arroyos existen especies comestibles como el camarón, la lisa, el juile o bagre, el botijón y la cola de gallo.

MONUMENTOS HISTÓRICOS

Iglesia San Andrés Apóstol, que data desde hace aproximadamente 400 años.

FIESTAS, DANZAS Y TRADICIONES

2 de febrero comunidad de Xocotla día de la Candelaria.

3 de mayo Colonia Ejidal el día de la Santa Cruz

13 de mayo en Fátima, el día de la Virgen de Fátima.

15 de mayo en Otilpan y Rancho Viejo, día de San Isidro Labrador.

13 de junio en San Antonio, el día de San Antonio.

27 de junio en Colonia Zamora, se festeja a Nuestra Señora del Perpetuo Socorro.

14 de julio en San Andrés Tlalnelhuayocan, se conmemora la aparición de San Andrés.

16 de julio en Espina Blanca y Mesa Chica, el día de la Virgen del Carmen.

15 de agosto, Localidad de Tlamanca, el día de la Virgen de la Asunción.

29 de septiembre localidad de Zacatal , el día de San Miguel Arcángel.

12 de octubre comunidad de Tecojotal se festeja a la Virgen del Pilar.

8 noviembre en Capulines, a la Virgen de Los Remedios.

22 de noviembre en Colonia Santa Cecilia, a Santa Cecilia

28, 29 y 30 de noviembre, se realiza la fiesta religiosa en honor de San Andrés Apóstol, con danzas, juegos pirotécnicos y feria, en la cabecera municipal.

8 de diciembre en Naranjillo, celebran a la Virgen de Juquila.

12 de diciembre en las Localidades Guadalupe Victoria y Potrero del Bordo celebran a la Virgen de Guadalupe.

MÚSICA

Jarocha, tropical y danzón.

GASTRONOMÍA

Comida mexicana.

PRESIDENTES MUNICIPALES

PRESIDENTE	PERÍODO	PARTIDO
Concejo Municipal	1955-1958	
Enrique de La Mora	1958-1961	
Aurelio Rosas Hernández	1961-1964	
Leandro Méndez Zamora	1964-1967	
Irineo Díaz García	1967-1970	
Cleofas Durán Alba	1970-1973	
Mauricio García Zamora	1973-1976	
Leoncio Ballesteros Zamora	1976-1979	
Eulogio Martínez Aguilar	1979-1982	
Inocencio Ballesteros Zamora	1982-1985	
Lázaro Vázquez Cotlama	1985-1988	
Eusebio Domínguez Domínguez	1988-1991	PRI
Marcos Rosas Hernández	1992-1994	PRI
Fernando Acosta Hernández	1995-1997	PRI
Constantino Herrera Márquez	1998	PRD
Ciro Gómez García	1999-2000	PRD
Reyes Viveros Hernández	2001-2004	COAL
Miguel Acosta Hernández	2005-2007	PAN
Nicolas Fernández Rosas	2008-2010	CAFV
Florentino Hernández Arellano	2011-2013	PAN
Arianna Guadalupe Ángeles Aguirre	2014-2017	PRI
David Ángeles Aguirre	2018-2021	PRI

ESCUDO DEL MUNICIPIO DE TLALNELHUAYOCAN, VERACRUZ



Las imágenes que se plasman en nuestro escudo de armas, son las actividades que nos dan identidad. En el lado superior izquierdo, una choza de madera en medio del campo, característico del municipio con poca población; en el lado superior derecho, mazorcas. La siembra del maíz aún se realiza entre los pobladores más adultos, aunque cada vez menos. En la margen inferior Derecha, un bovino que representa a la ganadería, actividad que lleva a cabo una buena parte de la población, y finalmente, en el lado inferior izquierdo, raíces, que hacen alusión al vocablo náhuatl Tlalnelhuayocan, que significa "lugar donde hay raíces" o "lugar lleno de raíces".

MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Veracruz.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley de Coordinación Fiscal del Estado de Veracruz.
- Código Hacendario del Estado de Veracruz.
- Ley de adquisiciones, arrendamientos, administración y enajenación de bienes muebles para el Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025.
- Ley de Planeación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas.
- Ley 316 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Municipal de Ecología y la Protección al Ambiente del Municipio de Tlalnelhuayocan.

- Reglamento de Protección Civil del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Municipal de Limpia Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Interno de las Sesiones de Cabildo de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Panteones del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento para el Uso de Espacios e Instalaciones Deportivas en el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento Interno del Instituto Municipal de las Mujeres de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento del Comité de Integridad de Tlalnelhuayocan, Veracruz.

OBJETIVO

Desarrollar estrategias para conformar un gobierno eficiente y participativo con la sociedad, a través de los programas y proyectos que den sustento a un plan de desarrollo municipal, con el afán de superar el rezago social y económico, para lograr un municipio próspero y competitivo; siempre con la visión estratégica de buscar el bienestar de la población, integrando una sociedad participativa y garantizando la legitimidad de las políticas y acciones públicas; e incorporando herramientas innovadoras y vanguardista que nos permitan enfrentar el reto de gobernar con vocación social.

MISIÓN

Seremos un Gobierno incluyente en el que el diseño de las políticas gubernamentales se centre en las personas, el acceso a la educación en todos sus niveles, la transparencia y la honestidad para contribuir a un entorno de paz y prosperidad, en armonía con el planeta a partir de la construcción de alianzas.

VISIÓN

Mejorar las condiciones de vida de las personas del municipio de Tlalnelhuayocan, para que se desarrollen en un contexto de seguridad, mediante un gobierno cercano a la gente, cuya base sea la igualdad sustantiva de género, la cultura, protección de la niñez y adolescencia, y combate a la corrupción.

VALORES

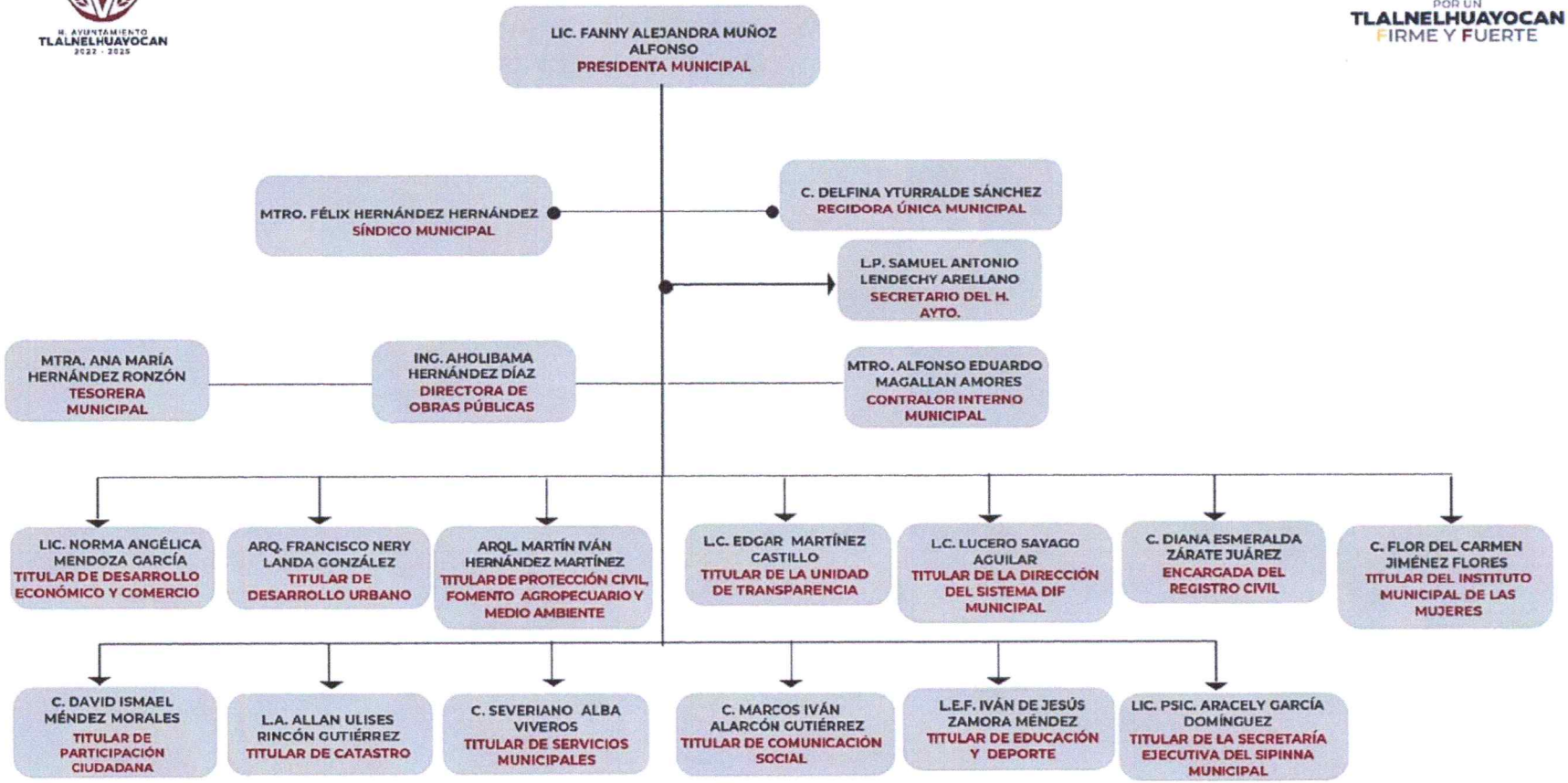
- Legalidad
- Honestidad
- Lealtad
- Igualdad
- Eficiencia
- Transparencia
- Equidad
- Respeto a la Cultura y Medio Ambiente
- Responsabilidad
- Compromiso Social
- Vocación de Servicios
- Empatía
- Liderazgo
- Disciplina
- Tolerancia
- Solidaridad
- Trabajo en equipo

ORGANIGRAMA GENERAL

H. AYUNTAMIENTO TLALNELHUAYOCAN 2022 - 2025

POR UN TLALNELHUAYOCAN FIRME Y FUERTE

H. AYUNTAMIENTO DE TLALNELHUAYOCAN
ORGANIGRAMA GENERAL



PROCEDIMIENTOS POR ÁREA

ÁREAS	
1	PRESIDENCIA MUNICIPAL
2	SINDICATURA MUNICIPAL
3	REGIDURÍA ÚNICA MUNICIPAL
4	SECRETARIA DEL H. AYUNTAMIENTO
5	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
6	TESORERÍA MUNICIPAL
7	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS
8	INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES
9	DESARROLLO ECONÓMICO Y COMERCIO
10	DESARROLLO URBANO
11	PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE
12	UNIDAD DE TRANSPARENCIA
13	SISTEMA DIF MUNICIPAL
14	REGISTRO CIVIL
15	PARTICIPACIÓN CIUDADANA
16	CATASTRO MUNICIPAL
17	SERVICIOS MUNICIPALES
18	COMUNICACIÓN SOCIAL
19	EDUCACIÓN Y DEPORTE
20	SECRETARIA EJECUTIVA DEL SIPINNA MUNICIPAL

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESIDENCIA MUNICIPAL

Introducción

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia de la Presidencia Municipal, se identifican las responsabilidades de las operaciones, así como sus procedimientos, lo que permitirá una mejor comprensión y aplicación del área por sus participantes, además, contribuye a su mejora continua.

Se presenta en este manual de procedimientos, la descripción y desarrollo de sus actividades. Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tienen asignados, con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

Para llevar a cabo los procedimientos de este manual, es importante respetar el fundamento legal, las políticas de operación, así como los tiempos de gestión en que se desarrollan cada una de las actividades de los mismos.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Presidencia Municipal, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino, lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno y otro.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las unidades administrativas que la conforman, signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información.
- Reglamento de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Veracruz.
- Ley de Coordinación Fiscal del Estado de Veracruz.
- Código Hacendario del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.

Municipal

- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Municipal de Ecología y la Protección al Ambiente del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento de Protección Civil del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Municipal de Limpia Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Interno de las Sesiones de Cabildo de Tlalnelhuayocan, Veracruz.

- Reglamento de Panteones del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento para el Uso de Espacios e Instalaciones Deportivas en el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento Interno del Instituto Municipal de las Mujeres de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento del Comité de Integridad de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Los demás ordenamientos estatales y municipales vigentes y aplicables.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Obtener, analizar y seleccionar la información para la toma de decisiones acertadas de la Presidenta Municipal, que facilite el cumplimiento de los objetivos planteados, mediante la operación política interna-externa y la coordinación de los esfuerzos de todas las áreas del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.

Visión:

Ser la oficina con liderazgo consolidado al interior del Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, que genere las estrategias y directrices que fortalezcan la relación entre la Presidenta Municipal con los diferentes grupos que conforman la sociedad.

Valores:

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Integridad: Al realizar las funciones se deberá mostrar siempre con una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que pueda alterar el correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañeros de trabajo.

Responsabilidad: Cumpliremos con nuestras responsabilidades, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos planteados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y rectitud en la realización y ejecución de las actividades eliminando cualquier acto que denigre o cree una mala imagen hacia la institución.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública conforme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las funciones de un funcionario o prestador de servicios públicos cuyo resultado sea la satisfacción de sus necesidades o la de recibir una atención o servicio.

Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la practica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre y credibilidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando la equivalencia para ser iguales y hacerlo más justo.

Atribuciones

Como lo establece el artículo 36 de la Ley Orgánica del Municipio Libre, la Presidenta Municipal, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Convocar a las sesiones del Ayuntamiento;

II. Citar a sesión extraordinaria cuando la urgencia del caso lo reclame o alguno de los Ediles lo solicite;

III. Presidir y dirigir los debates en las sesiones del H. Ayuntamiento, en las que participará con voz y voto;

IV. Ejecutar los acuerdos del H. Ayuntamiento;

V. Suspender la ejecución de los acuerdos que estime contrarios a la ley, informando al H. Ayuntamiento, a más tardar en ocho días, para que éste los confirme, modifique o revoque;

VI. Suscribir, en unión del Síndico, los convenios y contratos necesarios, previa autorización del H. Ayuntamiento;

VII. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos de los diversos ramos municipales;

VIII. Vigilar que diariamente se califiquen las infracciones a los reglamentos, bandos de policía y gobierno, y demás disposiciones administrativas de observancia general, imponiendo en ese acto a los infractores la sanción que les corresponda;

IX. Dictar los acuerdos de trámite del Cabildo;

X. Tener bajo su mando la policía municipal preventiva, en su caso, en términos del reglamento correspondiente, excepto cuando ésta deba acatar las órdenes que el Gobernador del Estado le transmita en aquellos casos que éste juzgue como de fuerza mayor o alteración grave del orden público;

XI. Vigilar la exacta recaudación de las contribuciones municipales cuidando que su inversión se efectúe con estricto apego a los criterios de racionalidad y disciplina fiscal, así como a la contabilidad, evaluación, información periódica, auditoría interna y control de gestión que dispongan las leyes de la materia;

XII. Proponer al Ayuntamiento las medidas necesarias para mejorar la prestación de los servicios públicos municipales;

XIII. Autorizar en unión de los ediles de la Comisión de Hacienda, con la firma del Secretario del H. Ayuntamiento, las órdenes de pago a la Tesorería Municipal que procedan, de conformidad con las disposiciones legales y presupuestales aplicables;

XIV. Proponer al Cabildo los nombramientos del Secretario del H. Ayuntamiento, del Tesorero Municipal, titular del Órgano de Control Interno y del Director de Obras

Públicas. Si el Cabildo no resolviere sobre alguna propuesta, la Presidenta Municipal, designará libremente al titular del área que corresponda;

XV. Proponer al Ayuntamiento la integración de las Comisiones Municipales;

XVI. Vigilar las labores de la Secretaría del Ayuntamiento;

XVII. Resolver sobre el nombramiento, remoción, licencia, permiso o comisión de los demás servidores públicos del Ayuntamiento, de lo cual deberá informar al Cabildo;

XVIII. Tomar, a nombre del Ayuntamiento, en sesión ordinaria, la protesta de ley al Secretario, al Tesorero Municipal, al Titular del Órgano de Control Interno y al Director de Obras Públicas;

XIX. Ordenar al personal del H. Ayuntamiento la ejecución de los trabajos a su cargo;

XX. Supervisar por sí o a través del Síndico o del Regidor que designe, el funcionamiento de las dependencias del H. Ayuntamiento;

XXI. Rendir en el mes de diciembre, un informe anual sobre el estado que guarda la administración pública municipal;

XXII. Promover la educación cívica y la celebración de ceremonias públicas conforme al calendario cívico oficial;

XXIII. Presidir los Consejos Municipales de Protección Civil y Seguridad Pública;

XXIV. Asumir la representación jurídica del H. Ayuntamiento en los actos y hechos en que éste fuera parte, cuando el Síndico esté impedido legalmente para ello, se excuse o se niegue a asumirla, requiriéndose, en este último caso, la previa autorización del Cabildo;

XXV. Tener bajo su mando al personal que preste en el municipio el servicio público de tránsito, cuando éste se encuentre a cargo del H. Ayuntamiento;

XXVI. Proponer al Cabildo a la persona que ejercerá las funciones de Cronista Municipal, misma que deberá cumplir los requisitos que establece la ley;

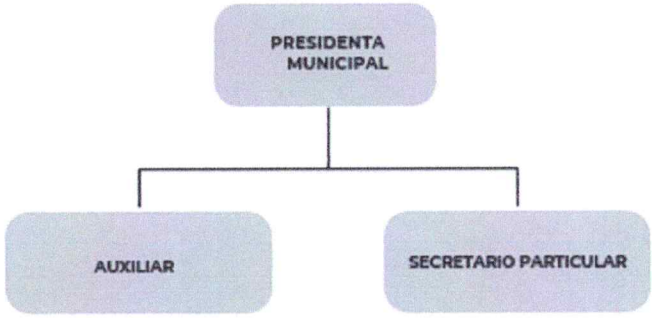
XXVII. Vigilar y cumplir el uso de indicadores de desempeño; y

XXVIII. Las demás que expresamente le confieran la Ley Orgánica del Municipio Libre y demás leyes del Estado.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Presidenta Municipal	1	X	
Secretario Particular	1	X	
Auxiliar	1	X	

Organigrama específico



Objetivo General

Desarrollar políticas, estrategias y acciones que garanticen la coordinación de las áreas al interior del H. Ayuntamiento y la gobernabilidad en el Municipio de Tlalnelhuayocan.

Departamento	PRESIDENCIA MUNICIPAL	No.	01
Procedimiento	PRESIDIR ACTOS CÍVICOS PÚBLICOS		

OBJETIVO

Reforzar el vínculo nacionalista, a través de la apropiación, respeto y veneración de sus símbolos.

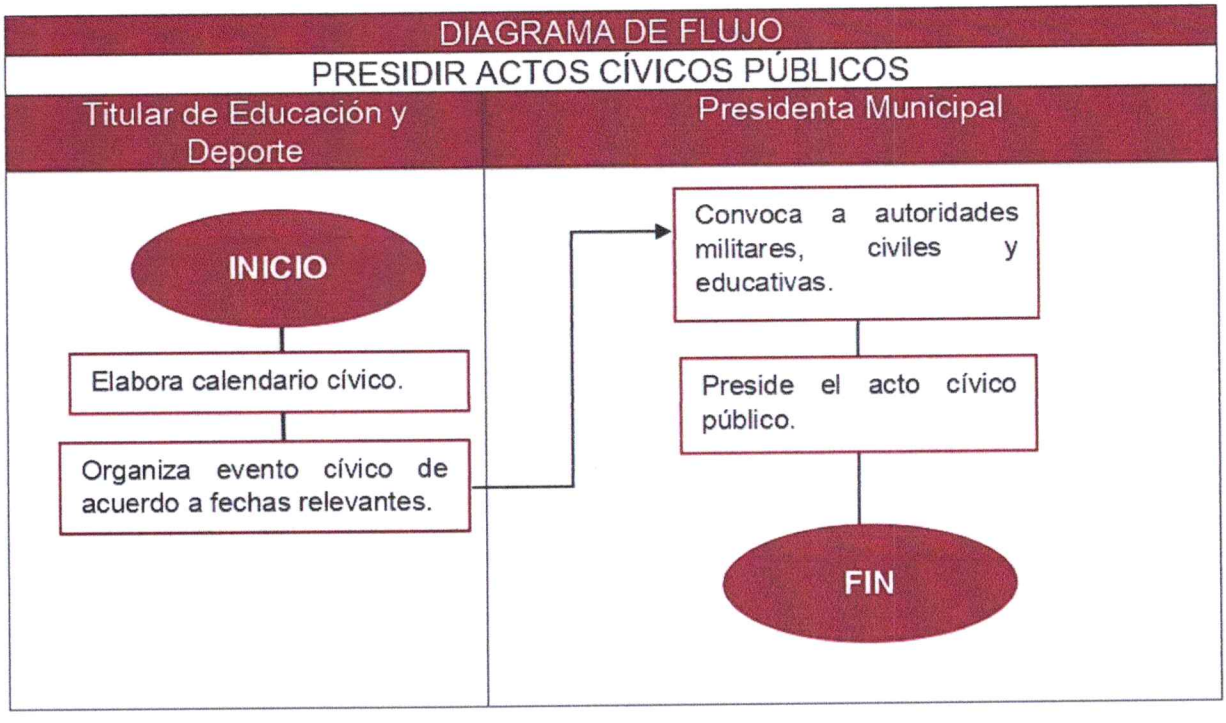
ALCANCES

Organizar actos cívicos públicos en las escuelas y eventos dentro del Municipio de Tlalnelhuayocan.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Titular de Educación y Deporte	1	Elabora calendario anual de actos cívicos.
Titular de Educación y Deporte	2	Organiza los actos relativos a las fechas cívicas.
Presidenta Municipal	3	Convoca a autoridades militares, civiles y educativas.
Presidenta Municipal	4	Presidir el evento cívico público.

DIAGRAMA DE FLUJO

PRESIDIR ACTOS CÍVICOS PÚBLICOS



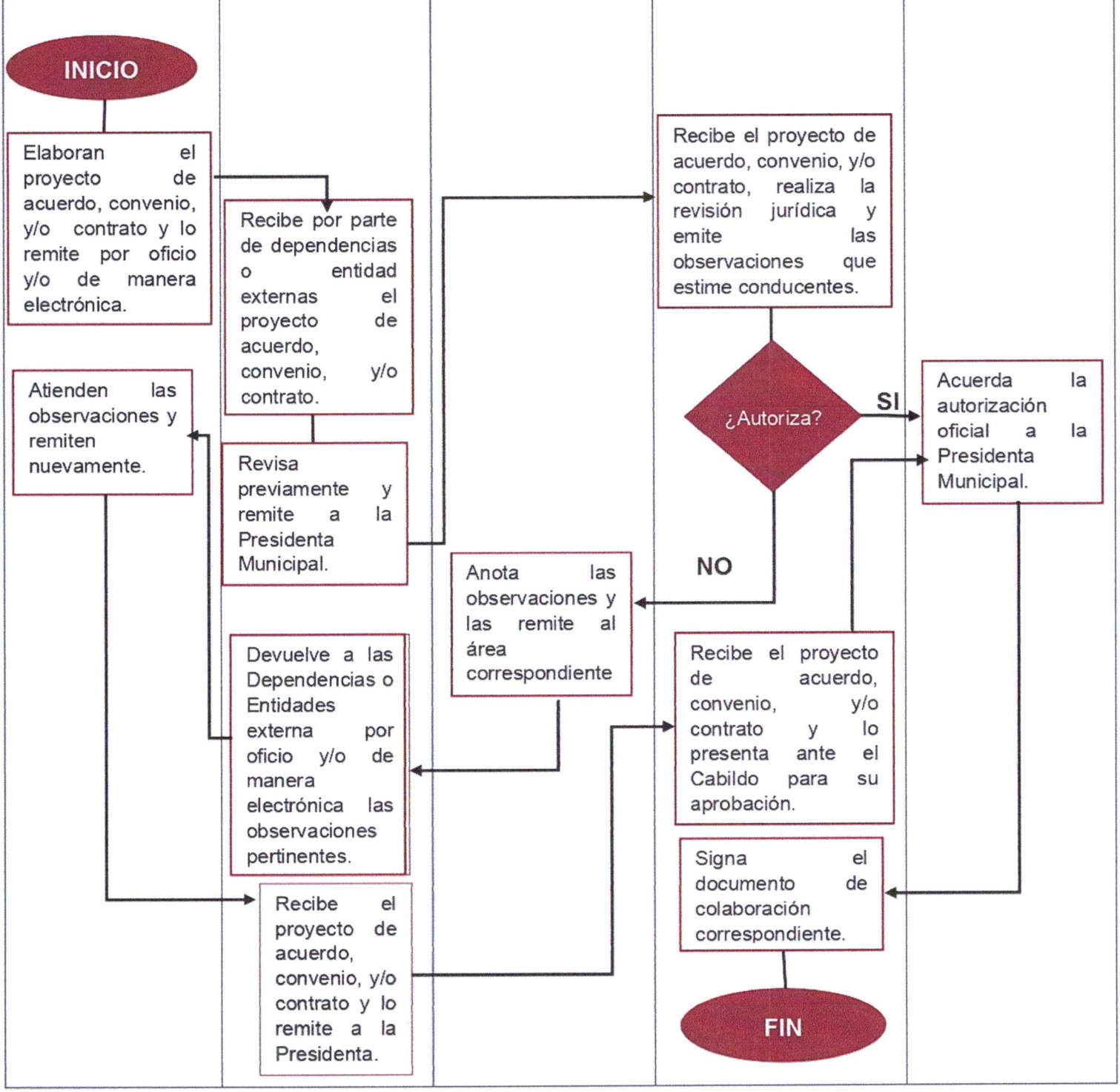
Departamento	PRESIDENCIA MUNICIPAL	No.	02
Procedimiento	CELEBRAR ACTOS, CONTRATOS Y CONVENIOS A NOMBRE DEL H. AYUNTAMIENTO.		

OBJETIVO
Establecer compromisos de colaboración con entidades de los gobiernos federal y estatal, así como organismos de la sociedad civil.
ALCANCES
Las que establece la Ley Orgánica del Municipio Libre en su artículo 36 fracción VI.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Dependencia o entidad externa	1	Elaboran el proyecto de acuerdo, convenio, y/o contrato y lo remite por oficio y/o de manera electrónica.
Área Interna	2	Recibe por parte de dependencias o entidad externas el proyecto de acuerdo, convenio, y/o contrato.
Área Interna	3	Revisa previamente y remite a la Presidenta Municipal.
Presidenta Municipal	4	Recibe el proyecto de proyecto de acuerdo, convenio, y/o contrato, realiza la revisión jurídica y emite las observaciones que estime conducentes.
Secretario Particular	5	Anota las observaciones y las remite al área correspondiente.
Área Interna	6	Devuelve a las Dependencias o Entidades externa por oficio y/o de manera electrónica las observaciones pertinentes.
Dependencia o entidad externa	7	Atienden las observaciones y remiten nuevamente.
Área Interna	8	Recibe el proyecto de acuerdo, convenio, y/o contrato y lo remite a la Presidenta.
Presidenta Municipal	9	Recibe el proyecto de acuerdo, convenio, y/o contrato y lo presenta ante el Cabildo para su aprobación.
Cabildo del H. Ayuntamiento	10	Acuerda la autorización oficial a la Presidenta Municipal.
Presidenta Municipal	11	Signa el documento de colaboración correspondiente.

DIAGRAMA DE FLUJO

CELEBRAR ACTOS, CONTRATOS Y CONVENIOS A NOMBRE DEL H. AYUNTAMIENTO.



Departamento	PRESIDENCIA MUNICIPAL	No.	03
Procedimiento	CONVOCAR AL CABILDO A REUNIONES MENSUALES DEL H. AYUNTAMIENTO.		

OBJETIVO
Celebrar mensualmente reuniones con el Cabildo para discutir sobre problemáticas y tomar acuerdos y líneas de acción.

ALCANCES
Las que establece la Ley Orgánica del Municipio Libre en su artículo 36 fracción I y lo establecido en el Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Presidenta Municipal	1	Instruye al Secretario del H. Ayuntamiento para que se genere la convocatoria a los integrantes del Cabildo a reunión.
Presidenta Municipal	2	Define el carácter ordinario o extraordinario de la reunión de H. Ayuntamiento.
Secretario del H. Ayuntamiento	3	Convoca a reunión al Síndico y Regidora.
Síndico y Regidora	4	Asisten a reunión.
Presidenta Municipal	5	Preside las reuniones de Cabildo del H. Ayuntamiento, ordinarias y/o extraordinarias.
Presidenta Municipal	6	Ejecuta los acuerdos a que llegue el H. Ayuntamiento.

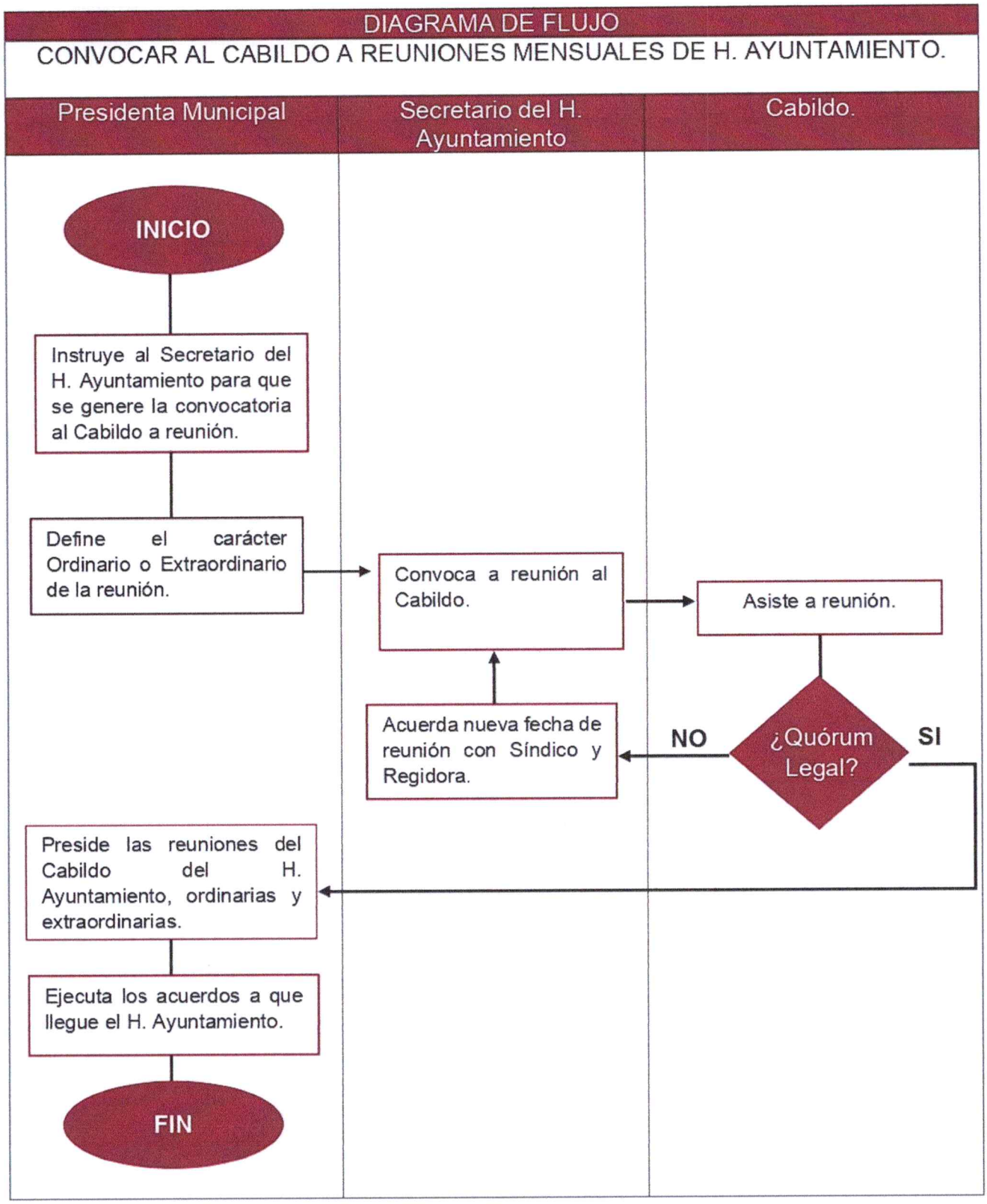


DIAGRAMA DE FLUJO
CONVOCAR AL CABILDO A REUNIONES MENSUALES DE H. AYUNTAMIENTO.
Presidenta Municipal
Secretario del H. Ayuntamiento
Cabildo.
INICIO
Instruye al Secretario del H. Ayuntamiento para que se genere la convocatoria al Cabildo a reunión.
Define el carácter Ordinario o Extraordinario de la reunión.
Convoca a reunión al Cabildo.
Asiste a reunión.
¿Quórum Legal?
NO
SI
Acuerda nueva fecha de reunión con Síndico y Regidora.
Preside las reuniones del Cabildo del H. Ayuntamiento, ordinarias y extraordinarias.
Ejecuta los acuerdos a que llegue el H. Ayuntamiento.
FIN

Departamento	PRESIDENCIA MUNICIPAL	No.	04
Procedimiento	INFORME DE GOBIERNO MUNICIPAL.		

OBJETIVO
Informar a la comunidad del Municipio en Sesión Solemne del H. Ayuntamiento, el estado que guarda la administración municipal y las acciones realizadas durante un año.
ALCANCES
Las que establece la Ley Orgánica del Municipio Libre en su artículo 36 fracción XXI, y lo establecido en el Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Presidenta Municipal	1	Solicita a los titulares de las áreas municipales la información correspondiente a las acciones realizadas en cumplimiento al Plan Municipal de Desarrollo.
Presidenta Municipal	2	Recibe la información de las áreas.
Presidenta Municipal	3	Designa una Comisión Especial que se encarga de elaborar el informe de gobierno.
Comisión	4	Elabora el informe de gobierno.
Cabildo	5	Aprueba el informe de gobierno.
Cabildo	6	Define fecha, lugar y hora para Sesión Solemne.
Presidenta Municipal	7	Informa a la comunidad del estado que guarda la administración municipal.

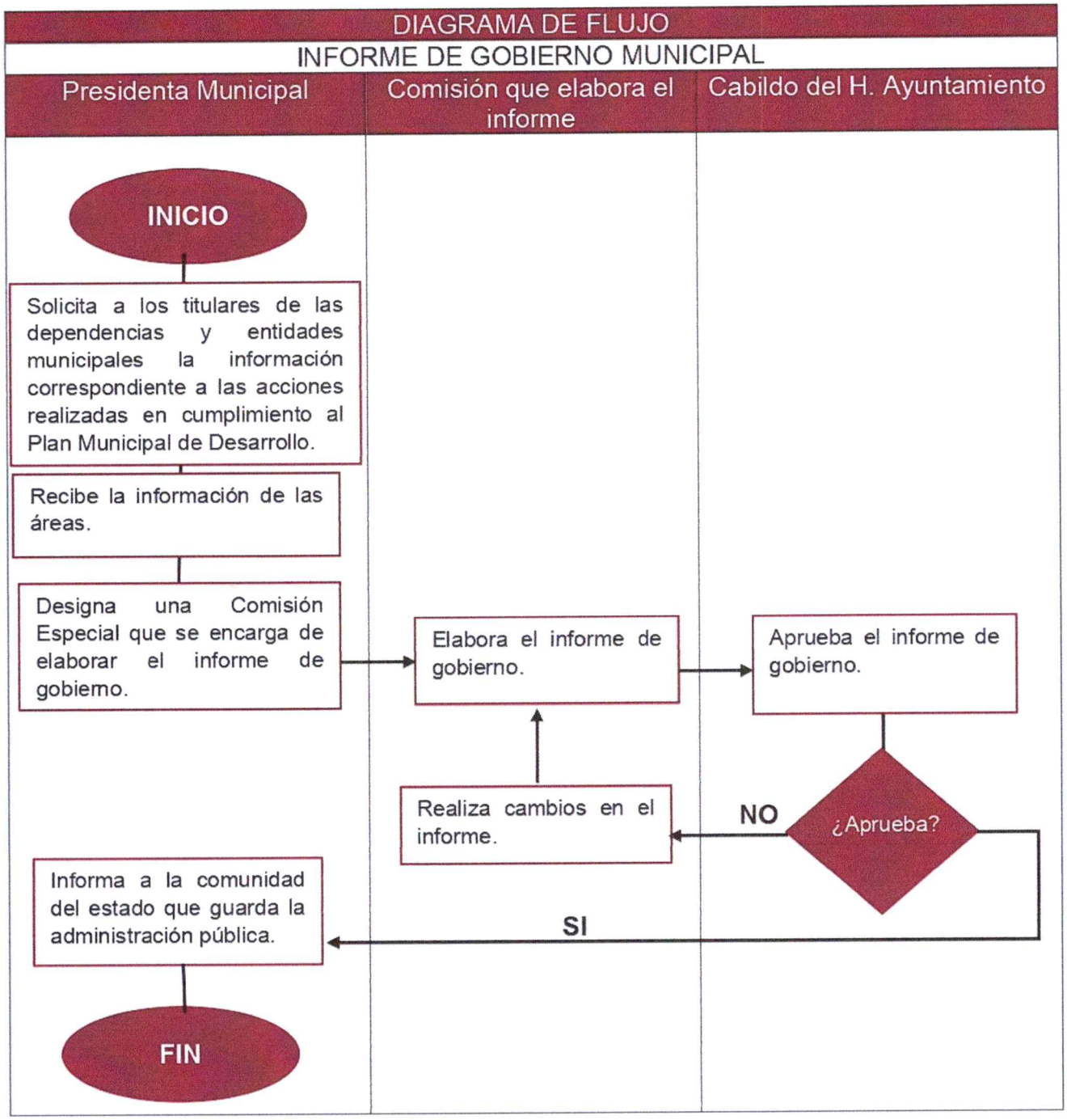


DIAGRAMA DE FLUJO
INFORME DE GOBIERNO MUNICIPAL
Presidenta Municipal
Comisión que elabora el informe
Cabildo del H. Ayuntamiento
INICIO
Solicita a los titulares de las dependencias y entidades municipales la información correspondiente a las acciones realizadas en cumplimiento al Plan Municipal de Desarrollo.
Recibe la información de las áreas.
Designa una Comisión Especial que se encarga de elaborar el informe de gobierno.
Elabora el informe de gobierno.
Aprueba el informe de gobierno.
¿Aprueba?
NO
Realiza cambios en el informe.
SI
Informa a la comunidad del estado que guarda la administración pública.
FIN

Departamento	PRESIDENCIA MUNICIPAL	No.	05
Procedimiento	PETICIÓN DE AUDIENCIA.		

OBJETIVO

Brindar atención a personas de la comunidad que requieran tratar asuntos de importancia con la Presidenta Municipal.

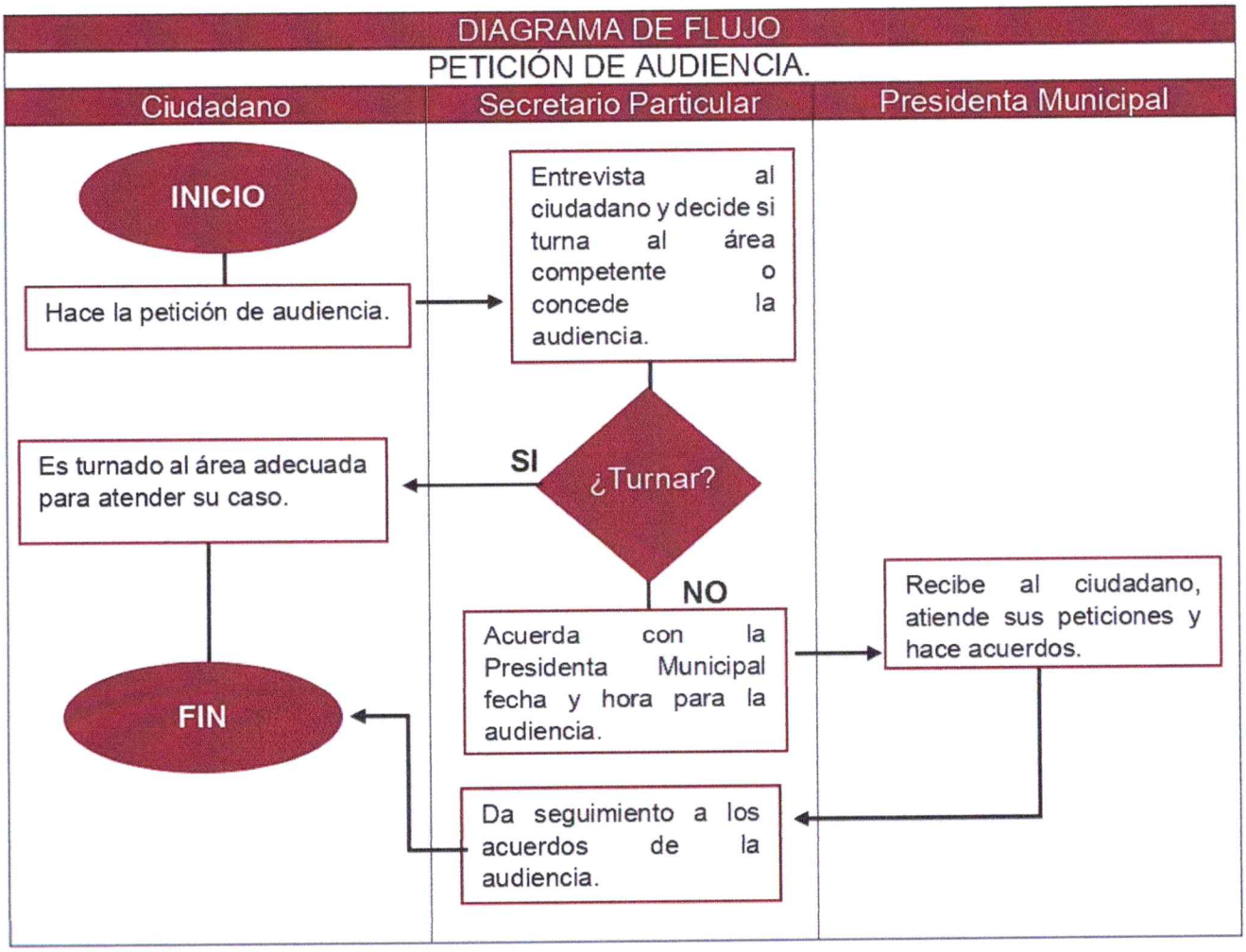
ALCANCES

Recibir a la ciudadanía de las localidades del Municipio de Tlalnelhuayocan para escuchar sus necesidades y atenderlas.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Ciudadano	1	Hace la petición de audiencia.
Secretario Particular	2	Entrevista al ciudadano y decide si turna al área competente o concede la audiencia.
Secretario Particular	3	Acuerda con la Presidenta Municipal fecha y hora para la Audiencia, en su caso.
Presidenta Municipal	4	Recibe al ciudadano.
Secretario Particular	5	Da seguimiento a los acuerdos de la audiencia.

DIAGRAMA DE FLUJO

PETICIÓN DE AUDIENCIA.



Departamento	PRESIDENCIA MUNICIPAL	No.	06
Procedimiento	REGISTRO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA.		

OBJETIVO

Dar por recibida la correspondencia que se origina de oficinas federales o estatales, así como a la correspondencia interna del propio H. Ayuntamiento, para establecer efectivos puentes de comunicación.

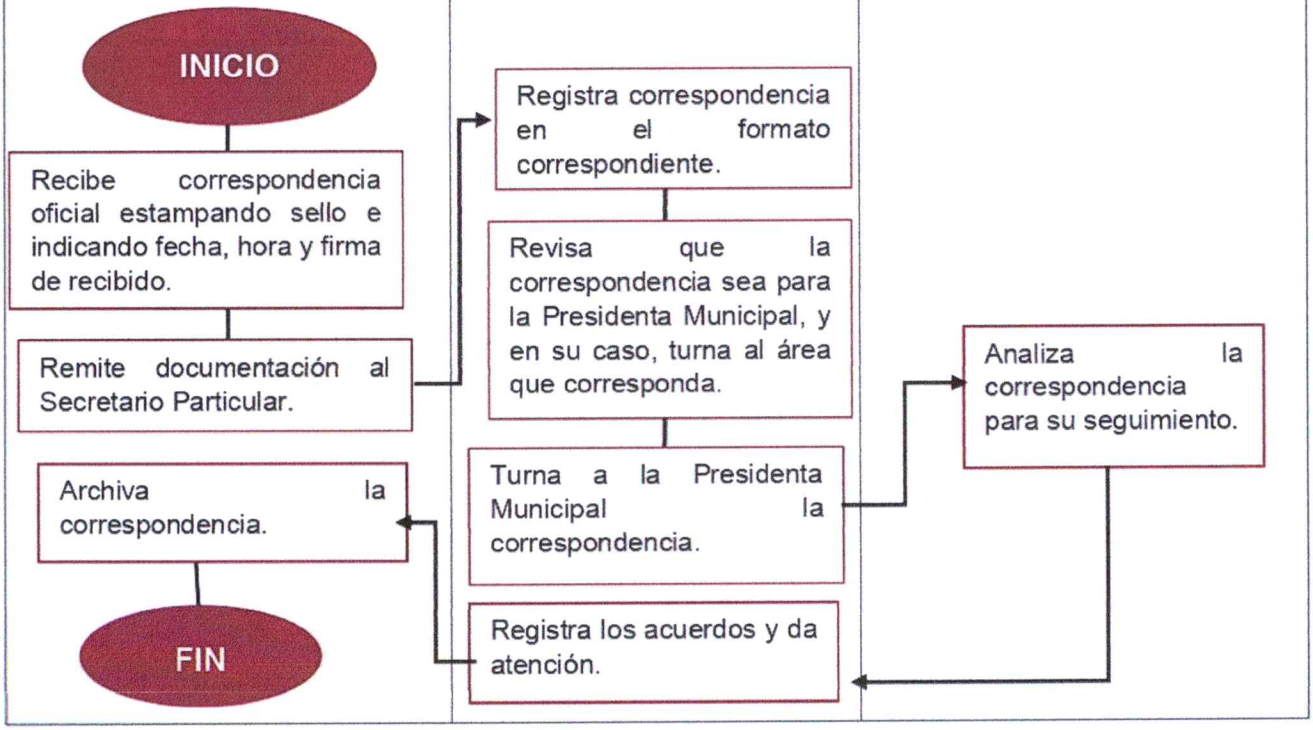
ALCANCES

Atender en tiempo y forma la correspondencia que llegue al área de Presidencia.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Auxiliar	1	Recibe documentación de las dependencias y estampa sello oficial indicando fecha, hora y firma de recibido.
Auxiliar	2	Remite documentación al Secretario Particular.
Secretario Particular	3	Registra correspondencia en el formato correspondiente.
Secretario Particular	4	Revisa que la correspondencia sea para la Presidenta Municipal, y en su caso, turna al área que corresponda.
Secretario Particular	5	Turna a la Presidenta Municipal la correspondencia.
Presidenta Municipal	6	Analiza la correspondencia para su seguimiento.
Secretario Particular	7	Registra los acuerdos y da atención.
Auxiliar	8	Archiva la correspondencia.

DIAGRAMA DE FLUJO

REGISTRO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA



Departamento	PRESIDENCIA MUNICIPAL	No.	07
Procedimiento	ATENCIÓN A LLAMADAS TELEFÓNICAS.		

OBJETIVO

Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde información oportuna y útil a la ciudadanía.

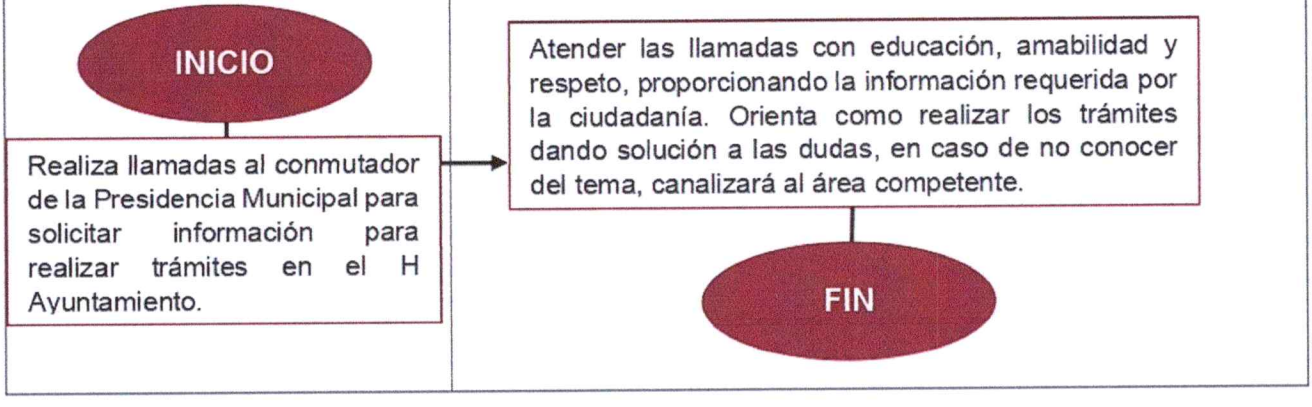
ALCANCES

Dar atención personalizada a todas las personas que soliciten hablar con la Presidenta Municipal.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Ciudadano	1	Realiza llamadas al conmutador de la Presidencia Municipal para solicitar información para realizar trámites en el H. Ayuntamiento.
Auxiliar	2	Atender las llamadas con educación, amabilidad y respeto, proporcionando la información requerida por la ciudadanía. Orienta como realizar los trámites dando solución a las dudas, en caso de no conocer del tema, canalizará al área competente.

DIAGRAMA DE FLUJO

ATENCIÓN A LLAMADAS TELEFÓNICAS.



Departamento	PRESIDENCIA MUNICIPAL	No.	08
Procedimiento	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES EN LA AGENDA DE LA PRESIDENTA MUNICIPAL.		

OBJETIVO

Llevar la organización, verificación, control y canalización de invitaciones a eventos y reuniones en las que es solicitada la presencia de la Presidenta, así como las propias peticiones.

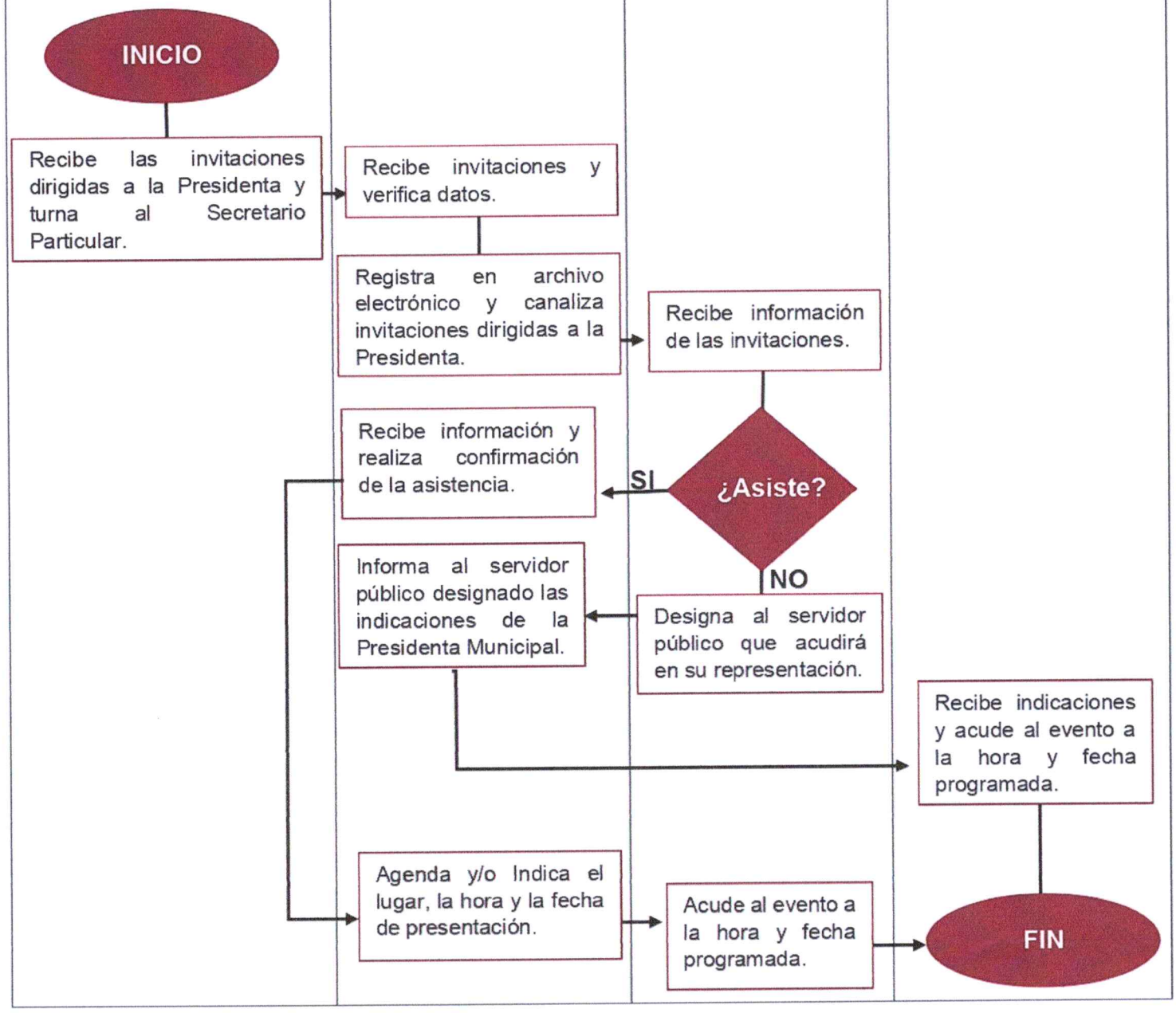
ALCANCES

Se deberá registrar, verificar y canalizar todas invitaciones realizadas a la Presidenta, por parte de áreas internas y/o Dependencias externas, así como de las diferentes Instituciones, Sociedades y Asociaciones de los diversos sectores, que soliciten la presencia de la misma.

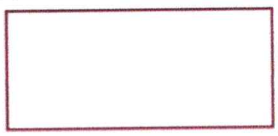
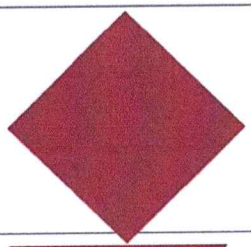
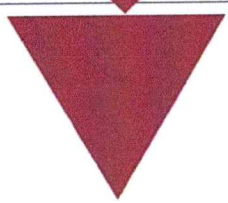
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDAD
Auxiliar	1	Recibe las invitaciones dirigidas a la Presidenta y turna al Secretario Particular.
Secretario Particular	2	Recibe invitaciones y verifica datos.
Secretario Particular	3	Registra en archivo electrónico y canaliza invitaciones dirigidas a la Presidenta.
Presidenta Municipal	4	Recibe información de las invitaciones y decide si asistirá, y en caso, de no asistir designa a un servidor para que acuda en su representación.
Secretario Particular	5	Recibe información y realiza confirmación de la asistencia, y en caso de negativa, informa al servidor designado para que acuda en representación de la Presidenta Municipal.
Secretario Particular	6	Agenda y/o Indica el lugar, la hora y la fecha de presentación.
Presidenta Municipal/Servidor Público	7	Acude al evento.

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES EN LA AGENDA DE LA PRESIDENTA MUNICIPAL.



Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
PRESIDENCIA MUNICIPAL	2288347161 EXT. 128	presidencia@tlalnelhuayocan.gob.mx
	2288347161 EXT. 128	particular@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes de junio de 2025 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 315 de misma fecha.

Glosario

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Aprobación del H. Cabildo: Ejercicio de la atribución para la aprobación, en este caso, de la expedición de un manual procedimientos.

Atribución: Es cuando la Ley otorga derechos y obligaciones a la autoridad administrativa para que ésta pueda llevar a cabo el logro de sus fines.

Ayuntamiento: Al órgano colegiado del gobierno municipal que tiene la máxima representación política que encauza los diversos intereses sociales y la participación ciudadana hacia la promoción del desarrollo.

Cabildo: A la asamblea deliberativa compuesta por los integrantes del Ayuntamiento para proponer, acordar y ocuparse de los asuntos municipales.

Dirección: Es una unidad encargada de un área en específico, pero que va a la par del orden superior dentro de la administración en su estructura.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Estructura Orgánica: Conjunto de puestos, relacionados jerárquicamente, que rigen el funcionamiento de cada unidad Administrativa.

Manual de Procedimientos: Documento formal del H. Ayuntamiento elaborado para plasmar parte de la forma de la organización que se ha adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

Normatividad: La norma es la que prescribe, prohíbe, autoriza o permite determinada conducta humana, siempre respetando los lineamientos de la misma.

Organigrama: Es una gráfica estructural orgánica interna, que determina el nivel jerárquico de las direcciones interna de la organización normal de una institución, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan.

Organigrama específico: Es aquella que demuestra de forma detallada la estructura que compone un área determinada.

Políticas de operación: Son aquellas que pretenden regular el funcionamiento del procedimiento en lo referente a tiempos, formas y condiciones, entre otras variables.

Presidenta Municipal: La representante política del Ayuntamiento y jefa administrativa del gobierno municipal responsable de la ejecución de las decisiones y acuerdos emanados del cabildo.

Procedimiento: Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí que se constituyen en una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento implica las actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos, y la aplicación de métodos de trabajo y de control, para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Propósito: Es el objetivo que se pretende alcanzar con la realización del procedimiento.

Relación Externa: Es la relación que existe con las personas implicadas fuera de la organización dígase miembro de la comunidad o interdependencias, con las cuales se tienen que establecer relaciones laborales amenas y productivas.

Relación Interna: Es la relación entre los miembros de la organización, para lograr un entendimiento entre los involucrados dentro de las direcciones de trabajo y las partes de forman el equipo total de trabajo.

Responsable: Es la persona encargada de editar, revisar y actualizar periódicamente el documento que le fue asignado.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SINDICATURA MUNICIPAL

Introducción

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia de la Sindicatura Municipal, se identifican las responsabilidades de las operaciones, así como sus procedimientos, lo que permitirá una mejor comprensión y aplicación de quienes la integran, además, contribuye a su mejora continua.

Se presenta el siguiente manual de procedimientos describiendo el desarrollo de sus labores. Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tienen asignados, con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

Para desarrollar los procedimientos de este manual, es importante respetar el fundamento legal, las políticas de operación, así como los tiempos de gestión en que se efectúa cada una de las actividades.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Sindicatura Municipal, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno y otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal para Prevenir la Discriminación.
- Ley General de Asentamientos Humanos.
- Ley General de Responsabilidades de los Servidores Públicos

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley de Desarrollo Urbano.
- Ley Estatal del Servicio Civil del Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidad Patrimonial de la Administración Pública Estatal y Municipal del Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre

Municipal

- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Municipal de Ecología y la Protección al Ambiente del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento de Protección Civil del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.

- Reglamento Municipal de Limpia Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Interno de las Sesiones de Cabildo de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Panteones del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento para el Uso de Espacios e Instalaciones Deportivas en el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento Interno del Instituto Municipal de las Mujeres de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento del Comité de Integridad de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Los demás ordenamientos estatales y municipales vigentes y aplicables.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Procurar, defender, y promover los intereses del municipio en los litigios en los que fuere parte, representándolo legalmente en las controversias jurisdiccionales del que sea parte, realizando todos los actos que le encomiende el Ayuntamiento.

Visión:

Conducirse con responsabilidad, honestidad, compromiso y con estricto apego a derecho, seamos factor determinante en el establecimiento de la certeza jurídica del Ayuntamiento, lo que indudablemente se reflejara en beneficio para la ciudadanía, además de transparentar el uso y destino de los bienes muebles e inmuebles que integran el patrimonio municipal de Tlalnelhuayocan, Veracruz.

Valores:

Gratitud: Los servidores públicos reconocerán que la sociedad ha depositado su confianza en ellos, correspondiendo con agradecimiento todos aquellos beneficios que se desprendan del desempeño de sus funciones.

Humildad: Los servidores públicos de Tlalnelhuayocan deberán actuar con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad.

Trato Humano: El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Responsabilidad: Cumplir con la máxima diligencia en el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión. Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Lealtad: Los servidores públicos aceptan los vínculos implícitos en su adhesión a la Administración a la que pertenece, de tal modo, que refuerza y protege en su trabajo cotidiano el conjunto de valores que aquélla representa.

Atribuciones

Con fundamento en el artículo 37 de la Ley Orgánica del Municipio Libre, son atribuciones del Síndico Municipal, las siguientes:

I. Procurar, defender y promover los intereses del municipio en los litigios en los que fuere parte, delegar poderes, comparecer a las diligencias, interponer recursos, ofrecer pruebas y formular alegatos, formular posiciones y, en su caso rendir, informes, promover el juicio de amparo y el juicio de lesividad.

Para delegar poderes, otorgar el perdón judicial, desistirse, transigir, comprometerse en árbitros o hacer cesión de bienes municipales, el Síndico requiere la autorización previa del Cabildo.

II. Representar legalmente al Ayuntamiento;

III. Vigilar las labores de la Tesorería y promover la gestión de los negocios de la Hacienda Municipal, así como coadyuvar con el órgano de control interno del Ayuntamiento en el ejercicio en el ejercicio de las funciones de éste;

IV. Vigilar que, con oportunidad, se presenten los estados financieros mensuales y la cuenta pública anual al Congreso del Estado;

V. Realizar los actos que le encomiende el Ayuntamiento;

VI. Fungir como Agente del Ministerio Público, en los casos que la ley así lo establezca;

VII. Formar parte de las Comisiones de Gobernación, de Reglamentos y Circulares, y de Hacienda y Patrimonio Municipal, así como firmar las cuentas, órdenes de pago, los cortes de caja de la Tesorería y demás documentación relativa;

VIII. Colaborar en la formulación anual de la ley de ingresos del municipio, en los términos señalados por esta ley y demás disposiciones legales aplicables;

IX. Registrar y, en su caso, reivindicar la propiedad de los bienes inmuebles municipales;

X. Intervenir en la formulación y actualización de los inventarios de bienes muebles e inmuebles del municipio, cuidando que se cumplan los requisitos legales y reglamentarios para su adecuado control y vigilancia;

XI. Asistir y participar, con voz y voto, en las sesiones del Ayuntamiento;

XII. Presidir las Comisiones que acuerde el Ayuntamiento;

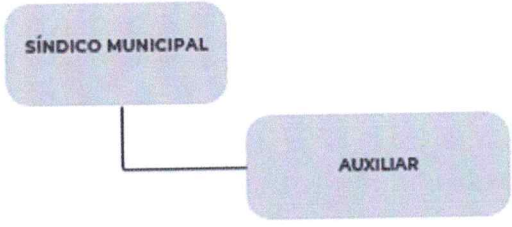
XIII. Asociarse a las Comisiones cuando se trate de asuntos que afecten a todo el Municipio; y

XIV. Las demás que expresamente le confieran la Ley Orgánica del Municipio Libre y demás leyes del Estado.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Síndico Municipal.	1	X	
Auxiliar	1	X	

Organigrama Específico



Objetivo General

Atender satisfactoriamente a los procesos legales a través de sus funcionarios públicos altamente calificados y socialmente comprometidos para otorgar al Ayuntamiento la seguridad jurídica necesaria en el marco de la legalidad.

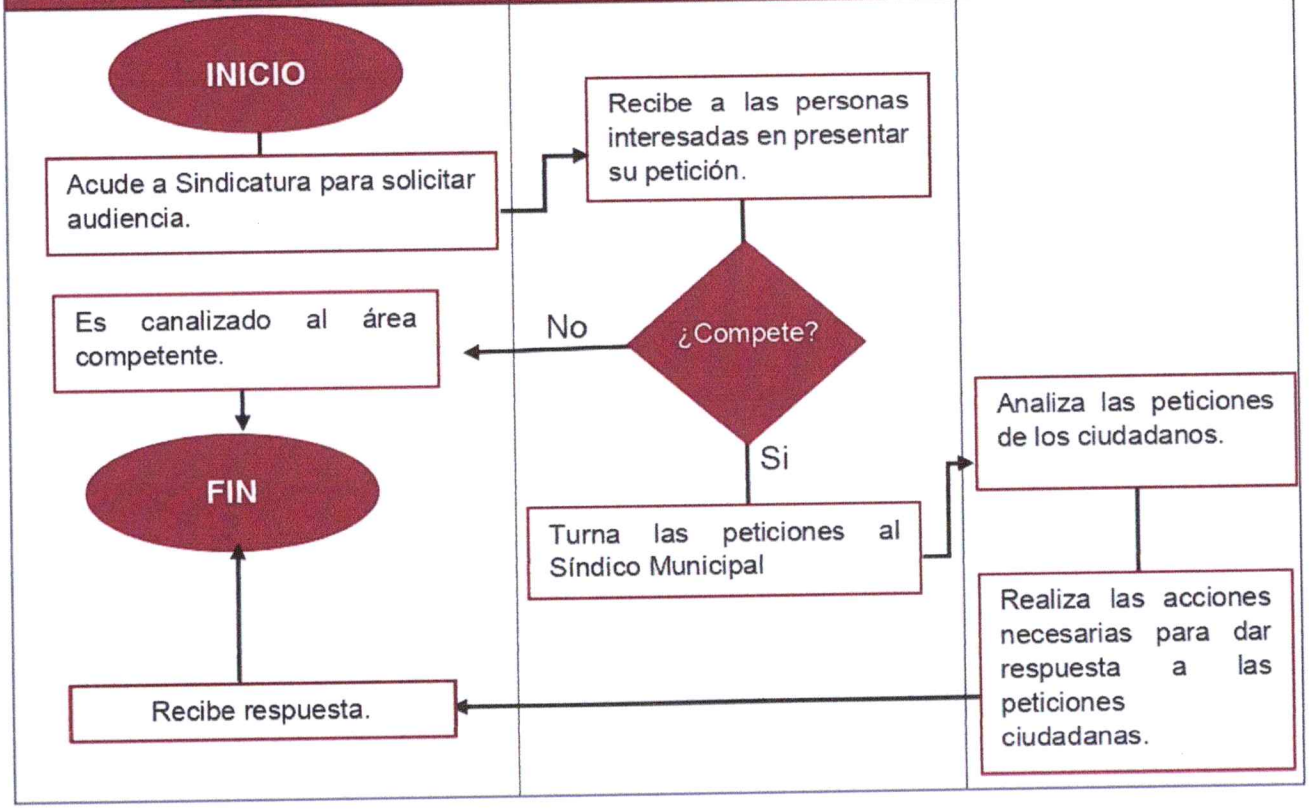
Vigilar el adecuado funcionamiento de la hacienda municipal y de la conservación del patrimonio, así como de llevar la representación jurídica del H. Ayuntamiento ante las autoridades correspondientes.

DEPARTAMENTO	SINDICATURA MUNICIPAL	NO.	01
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN CIUDADANA.		
OBJETIVO			
Aumentar el número de ciudadanos atendidos por el área de Sindicatura.			
ALCANCE			
Ciudadanos del municipio de Tlalnelhuayocan.			
POLÍTICAS			
Atender las peticiones de los ciudadanos y canalizar los asuntos que competan a las áreas adscritas del H. Ayuntamiento.			

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a Sindicatura para solicitar audiencia.
Auxiliar	2	Recibe a las personas interesadas en presentar su petición. En su caso, canaliza a los ciudadanos al área pertinente
Auxiliar	3	Turna las peticiones al Síndico Municipal
Síndico Municipal	4	Analiza las peticiones de los ciudadanos.
Síndico Municipal	5	Realiza las acciones necesarias para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.
Síndico Municipal	6	Otorga respuesta al ciudadano solicitante.

DIAGRAMA DE FLUJO

ATENCIÓN CIUDADANA



DEPARTAMENTO	SINDICATURA MUNICIPAL	NO.	02
PROCEDIMIENTO	INTERVENIR EN LA FORMULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO.		

OBJETIVO

Mantener actualizada la información del patrimonio municipal.

ALCANCE

Bienes muebles e inmuebles propiedad del Municipio.

POLÍTICAS

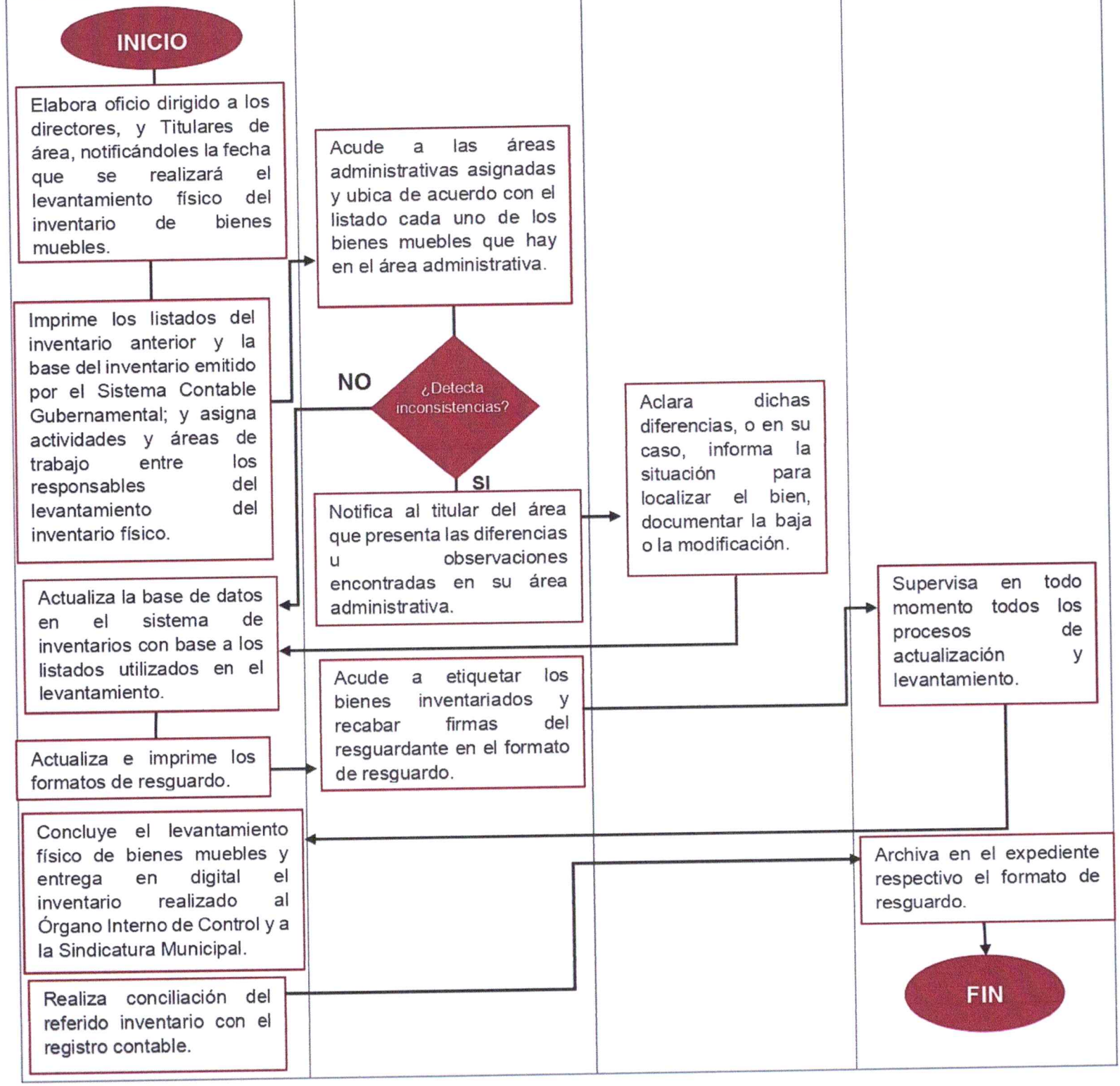
Cumplir con lo establecido en el artículo 37 fracción X de la Ley Orgánica del Municipio Libre "Intervenir en la formulación y actualización de los inventarios de bienes muebles e inmuebles del municipio, cuidando que se cumplan los requisitos legales y reglamentarios para su adecuado control y vigilancia".

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Tesorera Municipal	1	Elabora oficio dirigido a los Directores, y Titulares de área, notificándoles la fecha que se realizará el levantamiento físico del inventario de bienes muebles.
Tesorera Municipal	2	Imprime los listados del inventario anterior y la base del inventario emitido por el Sistema Contable Gubernamental; y asigna actividades y áreas de trabajo entre los responsables del levantamiento del inventario físico.
Auxiliar de Tesorería	3	Acude a las áreas administrativas asignadas y ubica de acuerdo con el listado cada uno de los bienes muebles que hay en el área administrativa. En caso de que existan diferencias continúa en actividad 4. En caso de que no exista diferencia continúa en actividad 7.
Auxiliar de Tesorería	4	Notifica al titular del área que presenta las diferencias u observaciones encontradas en su área administrativa.
Director y/o Titular de área	5	Aclara dichas diferencias, o en su caso, informa la situación para localizar el bien, documentar la baja o la modificación.
Síndico Municipal	6	Supervisa que los procesos se realicen en estricto apego a la normatividad aplicable.
Tesorera Municipal	7	Actualiza la base de datos en el sistema de inventarios con base a los listados utilizados en el levantamiento.
Tesorera Municipal	8	Actualiza e imprime los formatos de resguardo.
Auxiliar de Tesorería	9	Acude a etiquetar los bienes inventariados y recabar firmas del resguardante en el formato de resguardo
Síndico Municipal	10	Supervisa en todo momento todos los procesos de actualización y levantamiento del punto 1 al 9.

Tesorera Municipal	11	Concluye el levantamiento físico de bienes muebles y entrega en digital el inventario realizado al Órgano Interno de Control y a la Sindicatura Municipal
Tesorera Municipal	12	Realiza conciliación del referido inventario con el registro contable.
Síndico Municipal	13	Archiva en el expediente respectivo el formato de resguardo

DIAGRAMA DE FLUJO

INTERVENIR EN LA FORMULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO.



DEPARTAMENTO	SINDICATURA MUNICIPAL	NO.	03
PROCEDIMIENTO	REVISIÓN DE ESTADOS FIANCIEROS MENSUALES Y DE CORTES DE CAJA MENSUALES DE LA TESORERÍA MUNICIPAL.		

OBJETIVO

Revisar y firmar los estados financieros y cortes de caja de la Tesorería Municipal.

ALCANCE

Presidenta Municipal, Síndico Municipal y Tesorera Municipal.

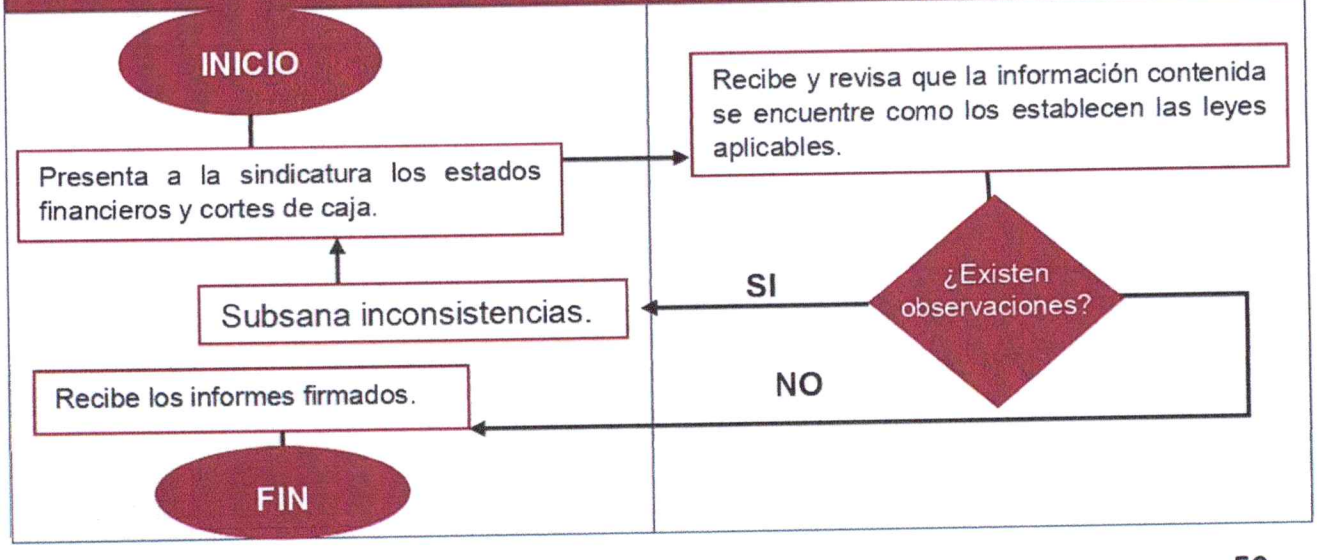
POLÍTICAS

La Tesorería Municipal deberá enviar los estados financieros y cortes de caja mensuales para su revisión.
La sindicatura Municipal deberá revisar que los estados financieros y cortes de caja cumplan con los lineamientos establecidos en la ley.
Si existieran observaciones la Sindicatura Municipal las remitirá a la Tesorería para que las subsane.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Tesorera Municipal	1	Presenta a la sindicatura los estados financieros y cortes de caja.
Síndico Municipal	2	Recibe y revisa que la información contenida se encuentre como los establecen las leyes aplicables.
Síndico Municipal	3	En caso de presentar observaciones turnará a la Tesorería las observaciones.
Tesorera Municipal	4	Revisa y subsana las inconsistencias.
Síndico Municipal	5	Recibe los informes y ya subsanados se procede a firmar.

DIAGRAMA DE FLUJO

REVISIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS MENSUALES Y DE CORTES DE CAJA MENSUALES DE LA TESORERÍA MUNICIPAL.



DEPARTAMENTO	SINDICATURA MUNICIPAL	NO.	04
PROCEDIMIENTO	TRAMITE DE AUTORIZACIÓN DE USO DE LOTE PARA INHUMACIÓN.		

OBJETIVO

Expedir la autorización para el uso de lote de panteón para realizar el servicio de inhumación de manera eficiente y eficaz a los titulares de cada espacio del panteón.

ALCANCE

Ciudadanos del municipio de Tlalnelhuayocan.

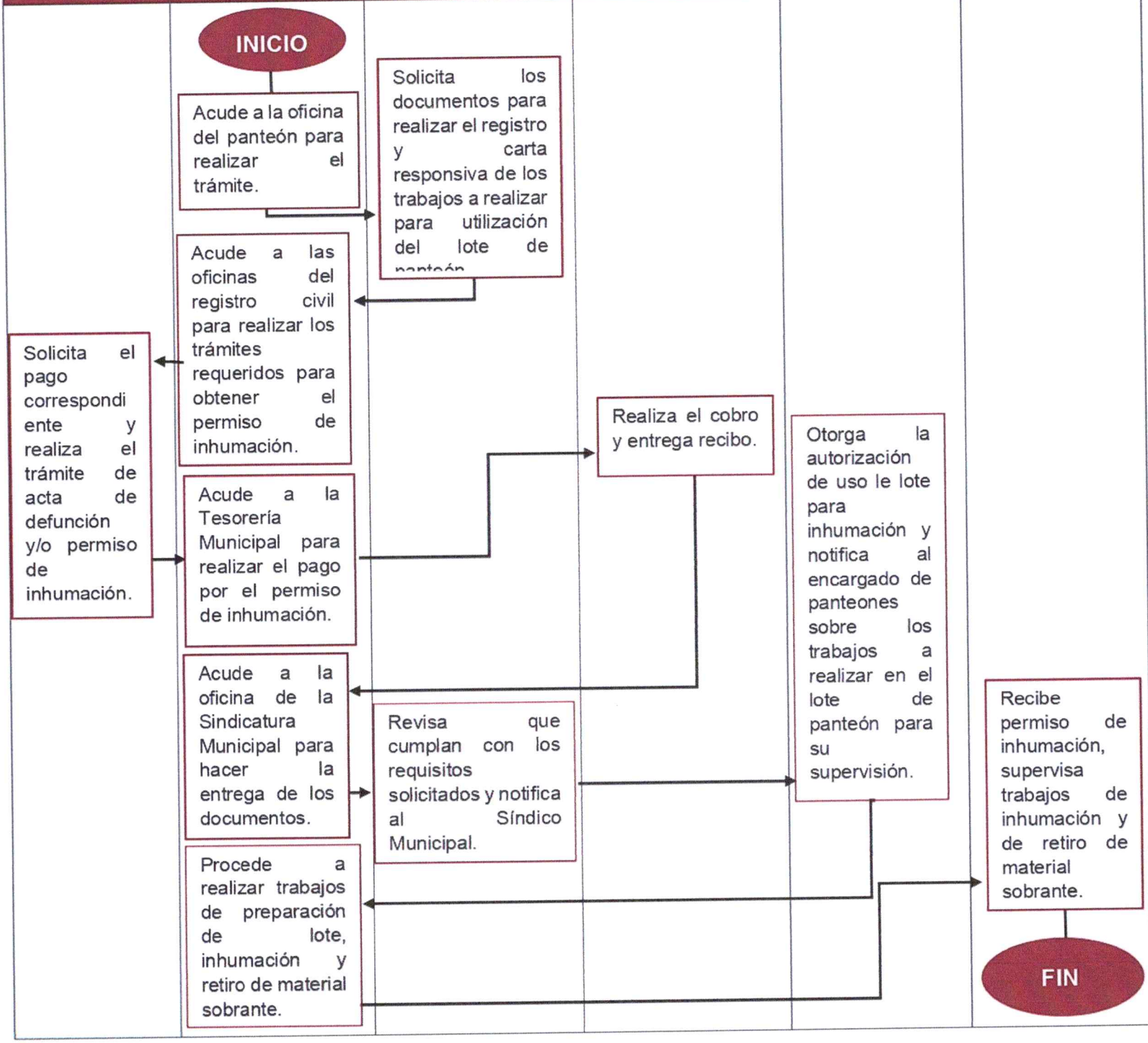
POLÍTICAS

Solo se atenderán a los titulares de la fosa, con identificación oficial, en su defecto a ciudadanos con carta poder expedida por el titular.
Deberán presentar el recibo de pago de anualidad del año en curso.
La entrega de documentación se debe realizar en la oficina de la Sindicatura Municipal.
Los pagos se efectuarán en la Tesorería Municipal.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a la oficina del panteón para realizar el trámite.
Auxiliar	2	Solicita los documentos para realizar el registro y carta responsiva de los trabajos a realizar para utilización del lote de panteón.
Ciudadano	3	Acude a las oficinas del registro civil para realizar los trámites requeridos para obtener el permiso de inhumación.
Encargada del Registro Civil	4	Solicita el pago correspondiente y realiza el trámite de acta de defunción y/o permiso de inhumación.
Ciudadano	5	Acude a la Tesorería Municipal para realizar el pago por el permiso de inhumación.
Encargado de caja	6	Realiza el cobro y entrega recibo.
Ciudadano	7	Acude a la oficina de la Sindicatura Municipal para hacer la entrega de los documentos.
Auxiliar	8	Revisa que cumplan con los requisitos solicitados y notifica al Síndico Municipal.
Síndico Municipal	9	Otorga la autorización de uso le lote para inhumación y notifica al encargado de panteones sobre los trabajos a realizar en el lote de panteón para su supervisión.
Ciudadano	10	Procede a realizar trabajos de preparación de lote, inhumación y retiro de material sobrante.
Encargado de panteones	11	Recibe permiso de inhumación, supervisa trabajos de inhumación y de retiro de material sobrante.

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE DE AUTORIZACION DE USO DE LOTE PARA INHUMACIÓN.



DEPARTAMENTO	SINDICATURA MUNICIPAL	NO.	05
PROCEDIMIENTO	TRAMITE DE AUTORIZACIÓN DE USO DE LOTE PARA EXHUMACIÓN.		

OBJETIVO

Expedir la autorización para el uso de lote de panteón para realizar el servicio de exhumación de manera eficiente y eficaz a los titulares de cada espacio del panteón.

ALCANCE

Ciudadanos del municipio de Tlalnelhuayocan.

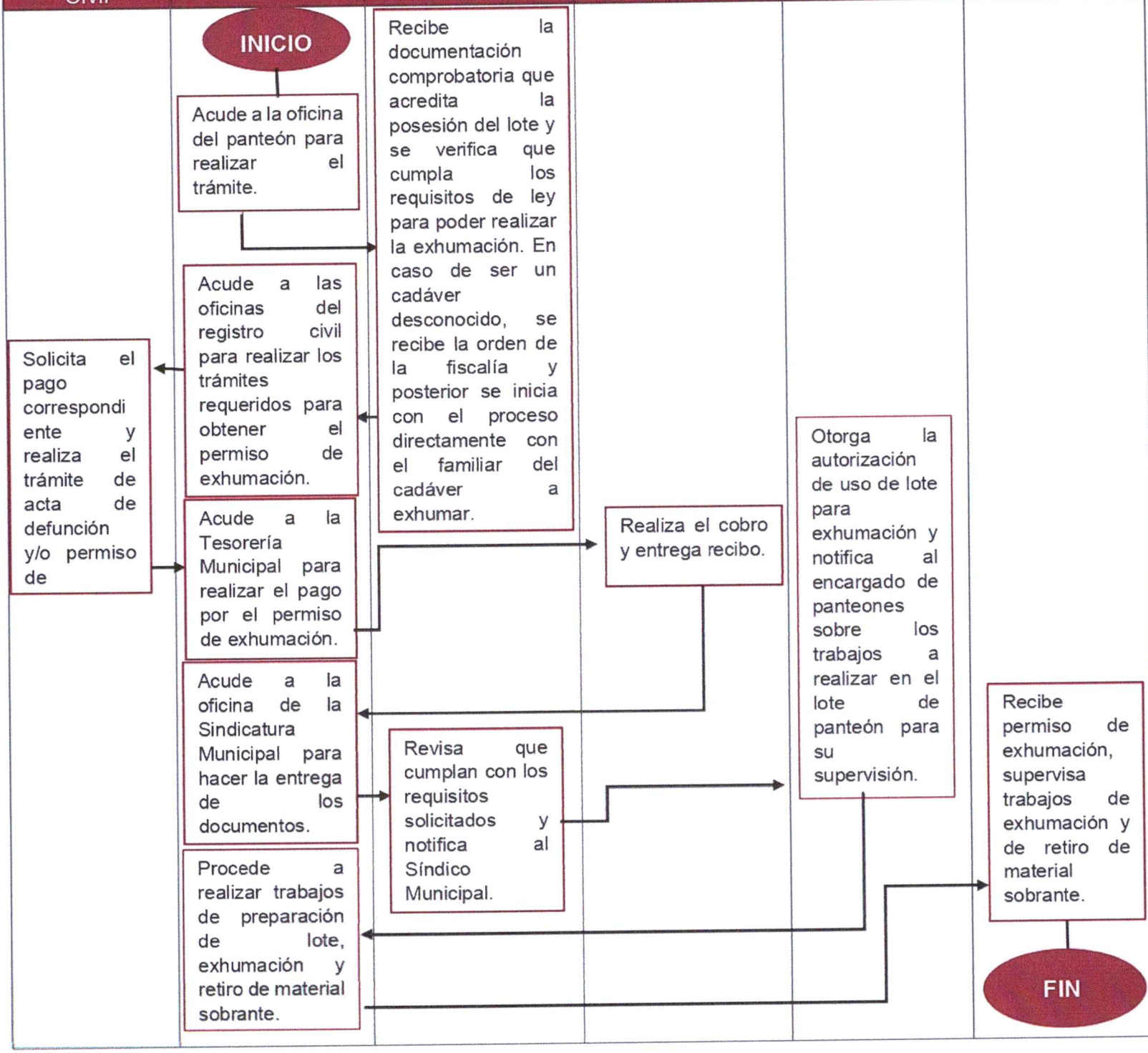
POLÍTICAS

Solo se atenderán a los titulares de la fosa, con identificación oficial, en su defecto a ciudadanos con carta poder expedida por el titular.
Deberán presentar el recibo de pago de anualidad del año en curso.
La entrega de documentación se debe realizar en la oficina de la Sindicatura Municipal.
Los pagos se efectuarán en la Tesorería Municipal.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a la oficina del panteón para realizar el trámite.
Auxiliar	2	Recibe la documentación comprobatoria que acredita la posesión del lote y se verifica que cumpla los requisitos de ley para poder realizar la exhumación. En caso de ser un cadáver desconocido, se recibe la orden de la fiscalía y posterior se inicia con el proceso directamente con el familiar del cadáver a exhumar.
Ciudadano	3	Acude a las oficinas del registro civil para realizar los trámites requeridos para obtener el permiso de exhumación.
Encargada del Registro civil.	4	Solicita el pago correspondiente y realiza el trámite de acta de defunción y/o permiso de exhumación.
Ciudadano	5	Acude a la Tesorería Municipal para realizar el pago por el permiso de exhumación.
Encargado de caja	6	Realiza el cobro y entrega recibo.
Ciudadano	7	Acude a la oficina de la Sindicatura Municipal para hacer la entrega de los documentos.
Auxiliar	8	Revisa que cumplan con los requisitos solicitados y notifica al Síndico Municipal.
Síndico Municipal	9	Otorga la autorización de uso de lote para exhumación y notifica al encargado de panteones sobre los trabajos a realizar en el lote de panteón para su supervisión.
Ciudadano	10	Procede a realizar trabajos de preparación de lote, exhumación y retiro de material sobrante.
Encargado de panteones	11	Recibe permiso de exhumación, supervisa trabajos de exhumación y de retiro de material sobrante.

DIAGRAMA DE FLUJO

TRAMITE DE AUTORIZACION DE USO DE LOTE PARA EXHUMACIÓN.



DEPARTAMENTO	SINDICATURA MUNICIPAL	NO.	06
PROCEDIMIENTO	TRAMITE DE ADQUISICIÓN DE LOTE DE PANTEÓN		

OBJETIVO

Prestar el servicio de venta de lote de panteón de manera eficaz y eficiente.

ALCANCE

Ciudadanos del municipio de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

Solo se brindará el servicio de adquisición de lote de panteón a ciudadanos con residencia en Tlalnelhuayocan, previa disponibilidad de espacios.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a la oficina del panteón para realizar el trámite.
Síndico Municipal	2	Verifica disponibilidad de espacios para su venta.
Síndico Municipal	3	Muestra espacio disponible al ciudadano.
Síndico Municipal	4	Genera orden de pago y entrega a ciudadano.
Ciudadano	5	Acude a la tesorería municipal a realizar el pago correspondiente.
Encargado de caja	6	Realiza el cobro y entrega recibo.
Ciudadano	7	Acude a la oficina de la Sindicatura Municipal para hacer la entrega de los documentos requeridos.
Síndico Municipal	8	Inicia elaboración de título de uso a perpetuidad de un lote de panteón para su entrega.
Ciudadano	9	Recibe título de uso a perpetuidad de un lote de panteón.

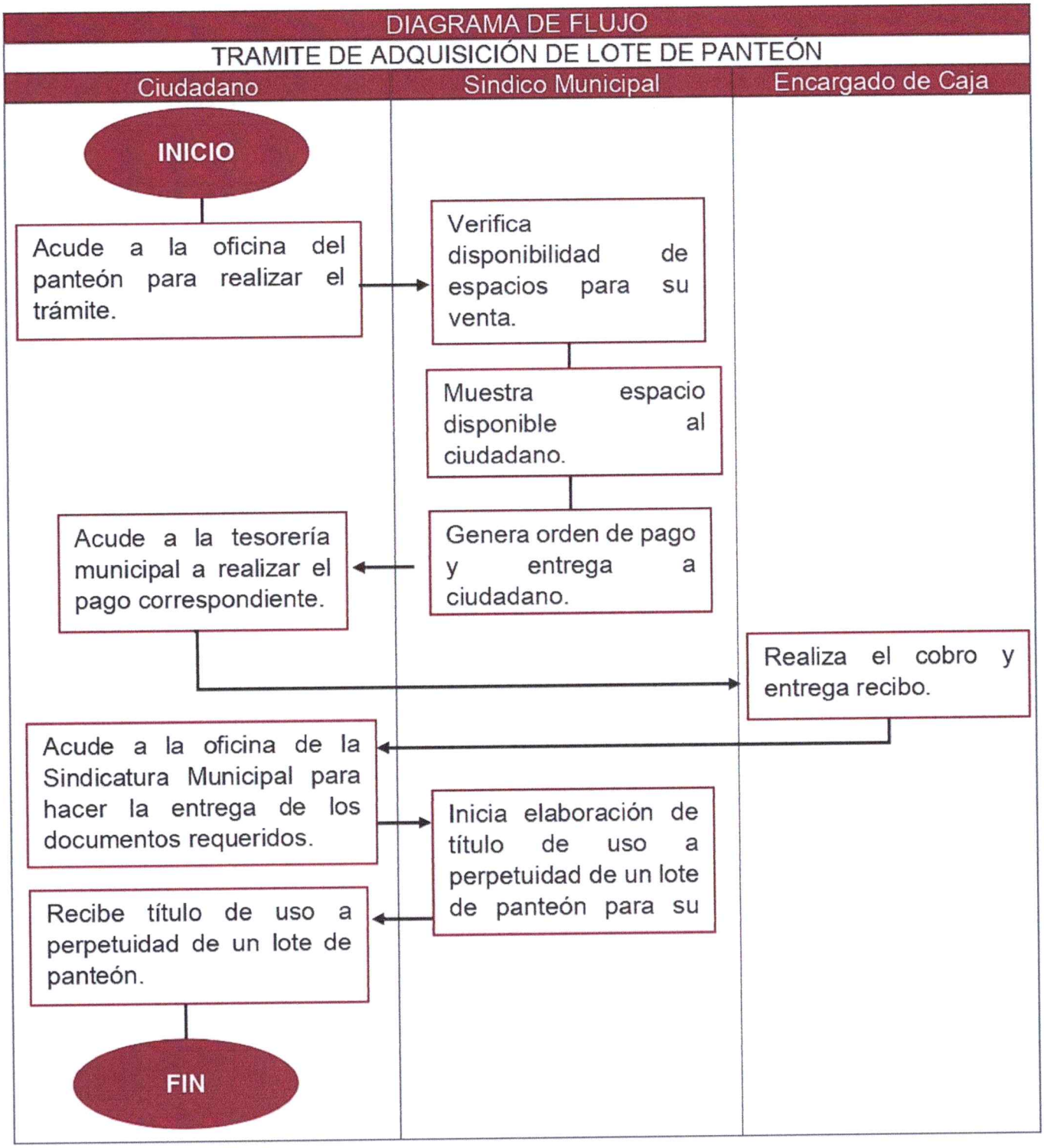
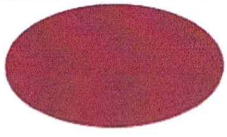
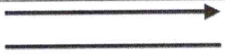
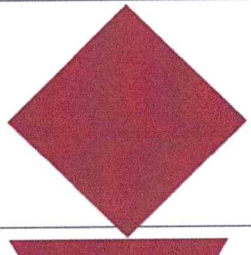
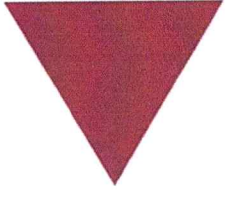


DIAGRAMA DE FLUJO
TRAMITE DE ADQUISICIÓN DE LOTE DE PANTEÓN
Ciudadano
Sindico Municipal
Encargado de Caja
INICIO
Acude a la oficina del panteón para realizar el trámite.
Verifica disponibilidad de espacios para su venta.
Muestra espacio disponible al ciudadano.
Genera orden de pago y entrega a ciudadano.
Acude a la tesorería municipal a realizar el pago correspondiente.
Realiza el cobro y entrega recibo.
Acude a la oficina de la Sindicatura Municipal para hacer la entrega de los documentos requeridos.
Inicia elaboración de título de uso a perpetuidad de un lote de panteón para su
Recibe título de uso a perpetuidad de un lote de panteón.
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
SINDICATURA MUNICIPAL	2288347161 EXT. 121	sindicatura@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes junio de 2025 y queda asentado en el Acta Tricentésima Decima Quinta (315) Sesión Extraordinaria de cabildo de misma fecha.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Manual de Procedimien**tos**: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

REGIDURÍA ÚNICA MUNICIPAL

Introducción

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia de la Regiduría Única, se identifican las responsabilidades de las operaciones, así como sus procedimientos, lo que permitirá una mejor comprensión y aplicación de la dirección por sus participantes, además, contribuye a su mejora continua.

Se presenta el siguiente manual de procedimientos, describiendo el desarrollo de sus labores. Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tiene asignadas, con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

Para llevar a cabo los procedimientos de este manual es importante respetar el fundamento legal, las políticas de operación, así como los tiempos de gestión en que se desarrollan cada una de las actividades.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Regiduría Única Municipal, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno y otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas a su interior signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Población.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley de Desarrollo Social y Humano del Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz.

Municipal

- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Municipal de Ecología y la Protección al Ambiente del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento de Protección Civil del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Municipal de Limpia Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.

- Reglamento Interno de las Sesiones de Cabildo de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Panteones del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento para el Uso de Espacios e Instalaciones Deportivas en el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento Interno del Instituto Municipal de las Mujeres de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento del Comité de Integridad de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Los demás ordenamientos estatales y municipales vigentes y aplicables.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Fungir como representante popular integrante del máximo órgano del H. Ayuntamiento, cumpliendo en todo momento con las atribuciones que la ley señala, así como prolongar la política de servicio y asistencia establecida por la Presidenta Municipal, con el propósito de ofrecer un servicio de igualdad y calidad a la comunidad en general, priorizando ante todo el estado de derecho.

Visión:

Vigilar todas y cada una de las comisiones que me fueron asignadas y proponer acciones tendientes a un desarrollo y progreso del municipio.

Valores:

Gratitud: Los servidores públicos reconocerán que la sociedad ha depositado su confianza en ellos, correspondiendo con agradecimiento todos aquellos beneficios que se desprendan del desempeño de sus funciones.

Humildad: Los servidores públicos de Tlalnelhuayocan, deberán actuar con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad.

Trato Humano: El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Responsabilidad: Cumplir con la máxima diligencia en el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión. Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Lealtad: Los servidores públicos aceptan los vínculos implícitos en su adhesión a la Administración a la que pertenece, de tal modo que refuerza y protege, en su trabajo cotidiano, el conjunto de valores que aquélla representa.

Atribuciones

Son atribuciones de la Regidora Única Municipal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 38 de la Ley Orgánica del Municipio Libre, las siguientes:

I. Asistir puntualmente a las sesiones del Ayuntamiento y de las Comisiones de que forme parte, y participar en ellas con voz y voto;

II. Informar al Ayuntamiento de los resultados de las Comisiones a que pertenezca;

III. Proponer al Ayuntamiento los acuerdos que deban dictarse para el mejoramiento de los servicios públicos municipales cuya vigilancia le hayan sido encomendados;

IV. Vigilar los ramos de la administración que le encomiende el Ayuntamiento, informando periódicamente de sus gestiones;

V. Concurrir a las ceremonias cívicas y a los demás actos a que fuere convocada por la Presidenta Municipal;

VI. En su caso, formar parte de la Comisión de Hacienda y Patrimonio Municipal, así como visar las cuentas, órdenes de pago, los cortes de caja de la Tesorería y demás documentación relativa;

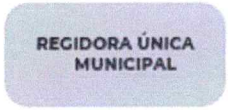
VII. Colaborar en la formulación anual de la ley de ingresos del municipio, en los términos señalados por esta ley y demás disposiciones legales aplicables; y

VIII. Las demás que expresamente le confiera la Ley Orgánica del Municipio Libre y demás leyes del Estado.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Regidora Única Municipal	1	X	

Organigrama Específico



Objetivo General

Desarrollar de forma clara y sencilla las actividades y funciones propias de la Regiduría Única, las cuales tienen como finalidad procurar y defender los intereses del Ayuntamiento, así como hacer una instancia más representativa de la sociedad municipal, más democrática y participativa.

Departamento	REGIDURÍA ÚNICA	No.	01
Procedimiento	ATENCIÓN CIUDADANA		

OBJETIVO
Aumentar el número de ciudadanos atendidos por el área de Regiduría.
ALCANCE
Ciudadanos en general.
POLÍTICAS
Atender las peticiones de los ciudadanos y canalizar los asuntos que competan a las áreas adscritas al H. Ayuntamiento.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a Regiduría para solicitar audiencia.
Regidora única Municipal	2	Recibe a las personas interesadas en presentar su petición.
Regidora única Municipal	3	En su caso, orienta a los ciudadanos al área pertinente
Regidora única Municipal	4	Se analiza las peticiones de los ciudadanos.
Regidora única Municipal	5	Realiza las acciones necesarias para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.
Regidora única Municipal	6	Otorga respuesta al ciudadano solicitante.

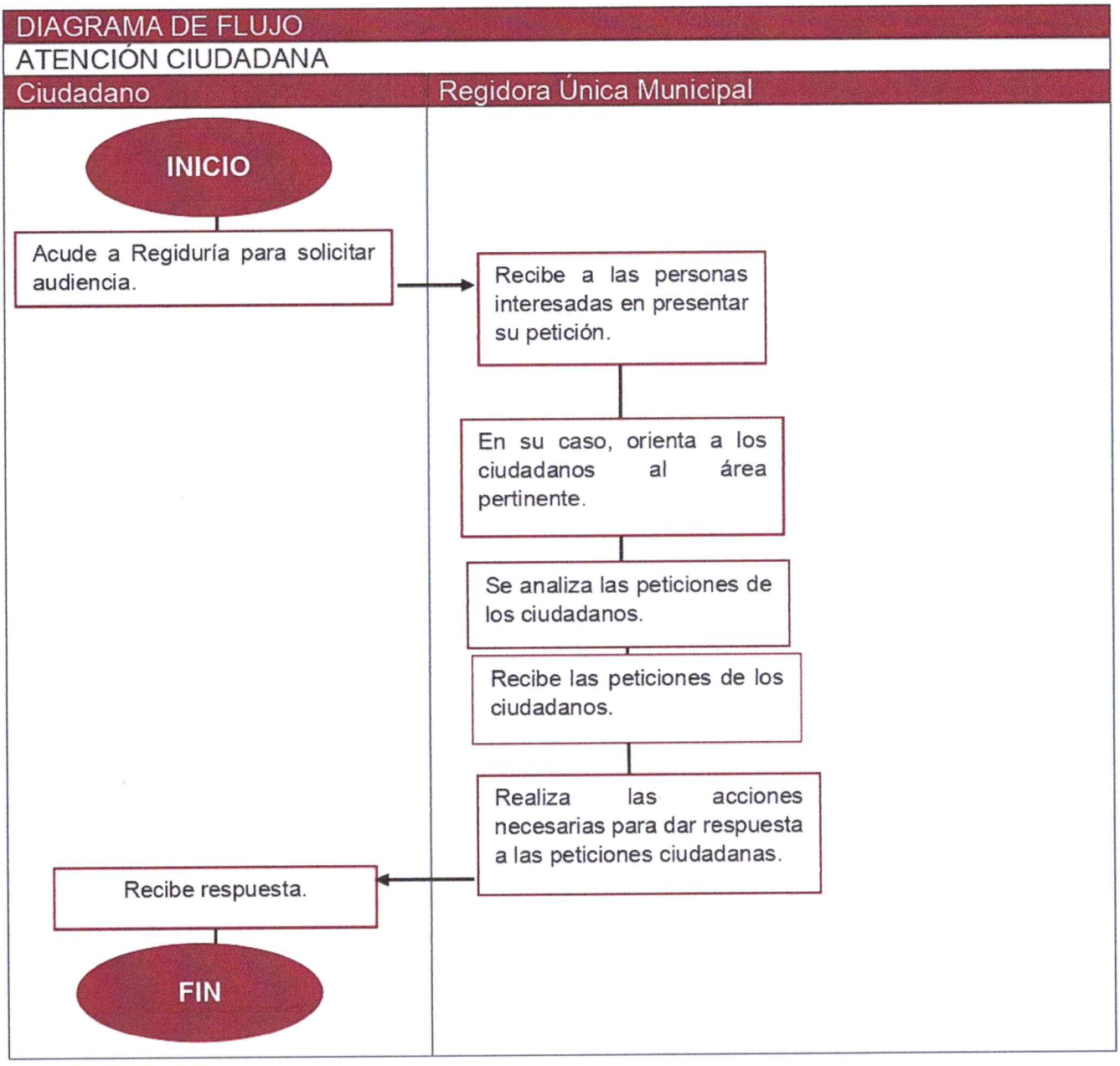
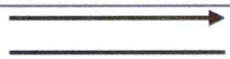
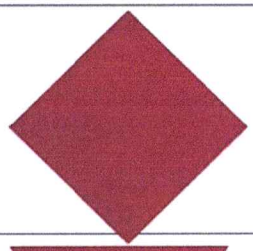
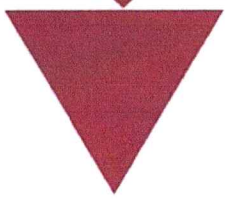


DIAGRAMA DE FLUJO
ATENCIÓN CIUDADANA
Ciudadano
Regidora Única Municipal
INICIO
Acude a Regiduría para solicitar audiencia.
Recibe a las personas interesadas en presentar su petición.
En su caso, orienta a los ciudadanos al área pertinente.
Se analiza las peticiones de los ciudadanos.
Recibe las peticiones de los ciudadanos.
Realiza las acciones necesarias para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.
Recibe respuesta.
FIN

Simbología general

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
REGIDURÍA ÚNICA MUNICIPAL	2288347161 EXT. 126	regiduria@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes junio de 2025 y queda asentado en el Acta Tricentésima Decima Quinta (315) Sesión Extraordinaria de cabildo de misma fecha.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Aprobación del H. Cabildo: Ejercicio de la atribución para la aprobación, en este caso, de la expedición de un manual procedimientos.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Atribución: Es cuando la Ley otorga derechos y obligaciones a la autoridad administrativa para que ésta pueda llevar a cabo el logro de sus fines.

Ayuntamiento: Al órgano colegiado del gobierno municipal que tiene la máxima representación política que encauza los diversos intereses sociales y la participación ciudadana hacia la promoción del desarrollo.

Cabildo: A la asamblea deliberativa compuesta por los integrantes del Ayuntamiento para proponer, acordar y ocuparse de los asuntos municipales.

Dirección: Es una unidad encargada de un área en específico, pero que va a la par del orden superior dentro de la administración en su estructura.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Estructura Orgánica: Conjunto de puestos, relacionados jerárquicamente, que rigen el funcionamiento de cada unidad Administrativa.

Manual de Procedimientos: Documento formal del H. Ayuntamiento elaborado para plasmar parte de la forma de la organización que se ha adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Normatividad: La norma es la que prescribe, prohíbe, autoriza o permite determinada conducta humana, siempre respetando los lineamientos de la misma.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Organigrama: Es una gráfica estructural orgánica interna, que determina el nivel jerárquico de las direcciones interna de la organización normal de una institución, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan.

Organigrama específico: Es aquella que demuestra de forma detallada la estructura que compone un área determinada.

Políticas de operación: Son aquellas que pretenden regular el funcionamiento del procedimiento en lo referente a tiempos, formas y condiciones, entre otras variables.

Presidenta Municipal: La representante política del Ayuntamiento y jefa administrativa del gobierno municipal responsable de la ejecución de las decisiones y acuerdos emanados del cabildo.

Procedimiento: Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí que se constituyen en una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento implica las actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos, y la aplicación de métodos de trabajo y de control, para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Propósito: Es el objetivo que se pretende alcanzar con la realización del procedimiento.

Relación Externa: Es la relación que existe con las personas implicadas fuera de la organización dígase miembro de la comunidad o interdependencias, con las cuales se tienen que establecer relaciones laborales amenas y productivas.

Relación Interna: Es la relación entre los miembros de la organización, para lograr un entendimiento entre los involucrados dentro de las direcciones de trabajo y las partes de forman el equipo total de trabajo.

Responsable: Es la persona encargada de editar, revisar y actualizar periódicamente el documento que le fue asignado.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO

Introducción

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia de la Secretaría del H. Ayuntamiento, se identifican las responsabilidades de las operaciones, así como sus procedimientos, lo que permitirá una mejor comprensión y aplicación por parte de quienes ahí laboran, además, contribuye a su mejora continua.

Se presenta el siguiente manual de procedimientos, describiendo el desarrollo de sus actividades. Su utilidad práctica, consiste en conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tienen asignadas, con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

Para llevar a cabo los procedimientos de este manual es importante respetar el fundamento legal, las políticas de operación, así como los tiempos de gestión en que se desarrollan cada una de las actividades de los mismos.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Secretaría del H. Ayuntamiento, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno y otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley General de Archivos

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos para el Estado de Veracruz
- Ley Orgánica del Municipio Libre

Municipal

- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Municipal de Ecología y la Protección al Ambiente del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento de Protección Civil del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Municipal de Limpia Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Interno de las Sesiones de Cabildo de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Panteones del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento para el Uso de Espacios e Instalaciones Deportivas en el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.

- Reglamento Interno del Instituto Municipal de las Mujeres de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento del Comité de Integridad de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Los demás ordenamientos estatales y municipales vigentes y aplicables.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Brindar un servicio digno a la ciudadanía donde encuentren apoyo y respuesta pronta a través de procesos eficientes. Planear, coordinar y administrar la conducción de la política interna y externa del Municipio, así como cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales establecidas para garantizar el orden y el eficaz desempeño de los asuntos administrativos municipales.

Visión:

Ser una instancia que coadyuve a la construcción de mejores condiciones de vida, que analice y de seguimiento a los asuntos prioritarios del Municipio, en el mismo sentido que se mantenga el orden administrativo a través del profesionalismo, con estructuras de participación ciudadana que consoliden acciones al bien común y motiven el desarrollo para aspirar al orden y la armonía del gobierno municipal con bases firmes que desarrollen las actividades determinadas en los diversos ordenamientos legales aplicables de la administración pública municipal y solucionar los diversos conflictos que enfrenta la comunidad en nuestro municipio.

Valores:

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Integridad: Al realizar las funciones se deberá mostrar siempre con una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que pueda alterar el correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañeros de trabajo.

Responsabilidad: Cumpliremos con nuestras responsabilidades, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos planteados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y rectitud en la realización y ejecución de las actividades eliminando cualquier acto que denigre o cree una mala imagen hacia la institución.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública conforme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las funciones de un funcionario o prestador de servicios públicos cuyo resultado sea la satisfacción de sus necesidades o la de recibir una atención o servicio.

Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la practica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre y credibilidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando la equivalencia para ser iguales y hacerlo más justo.

Atribuciones

Como lo establece los artículos 127 y 127 bis del Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, la Secretaría del H. Ayuntamiento tendrá las atribuciones siguientes:

I. Estar presente en las sesiones del H. Ayuntamiento con derecho a voz y levantar las actas al terminar cada una de ellas;

II. Dar cuenta diariamente de todos los asuntos a la Presidenta Municipal, para acordar el trámite que deba recaer a los mismos;

III. Informar, cuando así lo solicite el H. Ayuntamiento, sobre el estado que guardan los asuntos a su cargo;

IV. Expedir las copias, credenciales y demás certificados que acuerde el H. Ayuntamiento, así como llevar el registro de la plantilla de servidores públicos de éste;

V. Autorizar con su firma y rúbrica, según corresponda, las actas y documentos emanados del H. Ayuntamiento;

VI. Proponer el nombramiento de los empleados de su área;

VII. Presentar, en la primera sesión de cada mes, informe que exprese el número y asunto de los expedientes que hayan pasado a Comisión, los despachados en el mes anterior y el total de los pendientes;

VIII. Observar y hacer cumplir las disposiciones que reglamentan el funcionamiento de la Secretaría, procurando el pronto y eficaz despacho de los negocios;

IX. Compilar las leyes, decretos, reglamentos, Gacetas Oficiales del Gobierno del Estado, circulares y órdenes relativas a los distintos órganos, dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, así como tramitar la publicación de los bandos, reglamentos, circulares y disposiciones de observancia general que acuerde el Ayuntamiento;

X. Llevar el registro de los ciudadanos en el padrón municipal;

XI. La Secretaría del H. Ayuntamiento en materia de Archivo y de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos, deberá realizar lo siguiente:

a) Elaborar, con la colaboración de los responsables de los archivos de trámite, de concentración y en su caso histórico, los instrumentos de control archivístico;

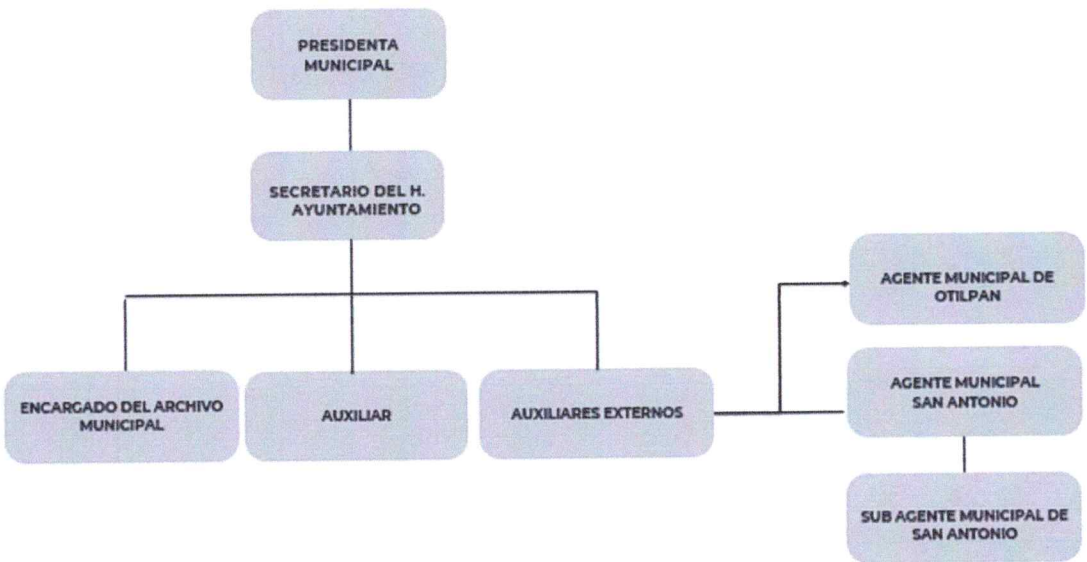
b) Elaborar criterios específicos y recomendaciones en materia de organización y conservación de archivos, cuando la especialidad del sujeto obligado así lo requiera;
c) Elaborar y someter a consideración del titular del sujeto obligado o a quien éste designe, el programa anual;
d) Coordinar los procesos de valoración y disposición documental que realicen las áreas operativas;
e) Coordinar las actividades destinadas a la modernización y automatización de los procesos archivísticos y a la gestión de documentos electrónicos de las áreas operativas;
f) Brindar asesoría técnica para la operación de los archivos;
g) Elaborar programas de capacitación en gestión documental y administración de archivos;
h) Coordinar, con las áreas o unidades administrativas, las políticas de acceso y la conservación de los archivos;
i) Coordinar la operación de los archivos de trámite, concentración y, en su caso, histórico, de acuerdo con la normatividad;
j) Autorizar la transferencia de los archivos cuando un área o unidad del sujeto obligado sea sometida a procesos de fusión, escisión, extinción o cambio de adscripción; o cualquier modificación de conformidad con las disposiciones archivísticas aplicables, y

XII. Las demás que expresamente le señalen este reglamento y demás leyes aplicables.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza
Secretario del H. Ayuntamiento	1	X
Encargado del Archivo Municipal	1	X
Auxiliar	2	X
Agentes Municipales	2	X
Subagente Municipal	1	X

Organigrama específico



Objetivo General

Coadyuvar con el trabajo institucional de la administración pública en los asuntos que competen a la Presidencia Municipal y el H. Ayuntamiento; así como dar seguimiento a los asuntos políticos y sociales del municipio. Asimismo, mejorar los procesos de organización, administración y preservación de los archivos documentales del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Ver.

Departamento	SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO	No.	01
Procedimiento	ELABORACIÓN DE ACTAS DE CABILDO.		

OBJETIVO

Elaborar, resguardar, proteger, y salvaguardar los documentos y acuerdos oficiales que se toman y se aprueban en las sesiones de cabildo ordinario, extraordinario, solemne o abierto, para darles su correcto seguimiento, así como su debido cumplimiento.

ALCANCE

H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

1. Las sesiones del Ayuntamiento serán presididas por la Presidenta Municipal o por quien lo sustituya legalmente.
2. Se sesiona cuando menos dos veces al mes en forma ordinaria.
3. La convocatoria para sesión de cabildo ordinaria se deberán de entregar mínimo con 24 horas de anticipación.
4. Las convocatorias para sesión extraordinaria se notificarán por lo menos con 8 horas de anticipación.
5. Para la celebración de las sesiones se deberá contar con un orden del día que contenga:
Apertura de la sesión;
Lista de asistencia y declaración del quorum legal;
Lectura y aprobación del orden del día;
Propuesta, aprobación y autorización, en su caso, discusión de los acuerdos.
Clausura de la sesión.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Secretario del H. Ayuntamiento.	1	Analiza los posibles puntos del orden del día.
Presidenta Municipal	2	Instruye al Secretario a emitir la convocatoria de sesión.
Secretario del H. Ayuntamiento.	3	Entrega a los integrantes del Cabildo convocatoria para sesión y los documentos que se necesiten anexar para su análisis cuando sea necesario.
Secretario del H. Ayuntamiento.	4	Se pasa la lista de asistencia a los integrantes de cabildo, y toma nota de todo lo tratado, así como los acuerdos.
Secretario del H. Ayuntamiento	5	Redacta el acta de Cabildo y la turna a los integrantes para revisión.
Secretario del H. Ayuntamiento	6	Si hay observaciones al acta hace las correcciones y observaciones que emiten los integrantes de Cabildo.
Integrantes del Cabildo	7	Aprobada firman el acta de sesión
Secretario del H. Ayuntamiento	8	Integra en el libro de actas correspondiente.

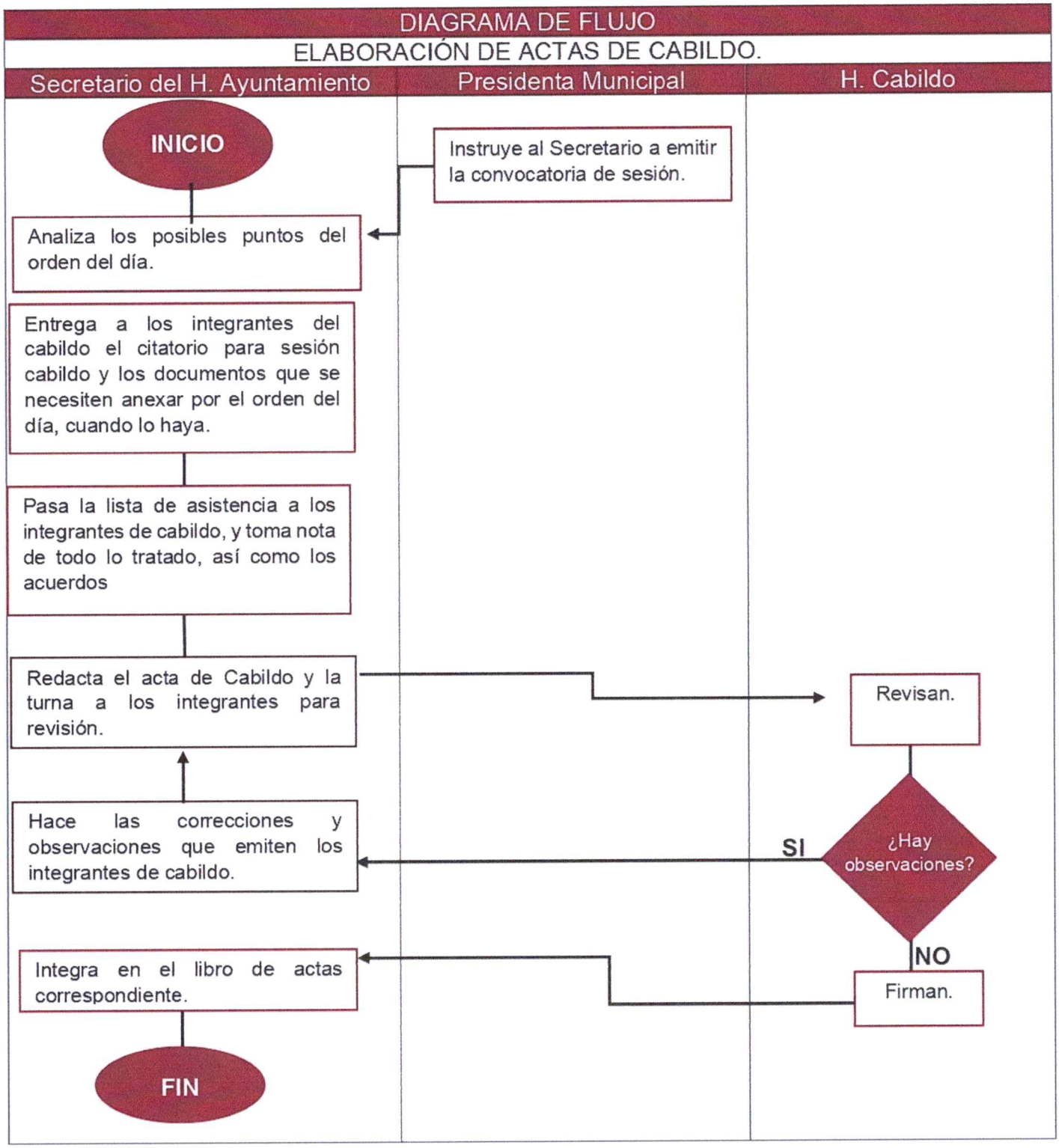


DIAGRAMA DE FLUJO
ELABORACIÓN DE ACTAS DE CABILDO.
Secretario del H. Ayuntamiento
Presidenta Municipal
H. Cabildo
INICIO
Instruye al Secretario a emitir la convocatoria de sesión.
Analiza los posibles puntos del orden del día.
Entrega a los integrantes del cabildo el citatorio para sesión cabildo y los documentos que se necesiten anexar por el orden del día, cuando lo haya.
Pasa la lista de asistencia a los integrantes de cabildo, y toma nota de todo lo tratado, así como los acuerdos
Redacta el acta de Cabildo y la turna a los integrantes para revisión.
Revisan.
¿Hay observaciones?
SI
Hace las correcciones y observaciones que emiten los integrantes de cabildo.
NO
Firman.
Integra en el libro de actas correspondiente.
FIN

Departamento	SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO	No.	02
Procedimiento	ELABORACIÓN DE CERTIFICACIONES.		

OBJETIVO

Dar valides oficial a los diversos documentos a solicitudes de las áreas o particulares interesados por medio de la firma y sello del Secretario de H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

ALCANCE

H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

1. Solo se certifica documentación emanada de la misma administración y demás documentos públicos que legalmente procedan, o los que acuerde el H. Ayuntamiento.
2. Se debe de entregar la documentación en copias y mostrar el original para su cotejo.
4. Se tiene máximo 24 horas para entregarlas certificaciones.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Persona Física y/o áreas administrativas	1	El interesado emite a la Secretaría del H. Ayuntamiento solicitud económica o por oficio de la certificación que requiere.
Auxiliar	2	Recibe los originales, así como las copias de la documentación que se va a certificar.
Auxiliar	3	Coteja los documentos para evitar errores.
Auxiliar	4	Si es correcta, procede a la certificación y al sellado del documento.
Secretario del H. Ayuntamiento		Certifica los documentos con sello correspondiente.
Auxiliar	5	Entrega los documentos certificados y los originales

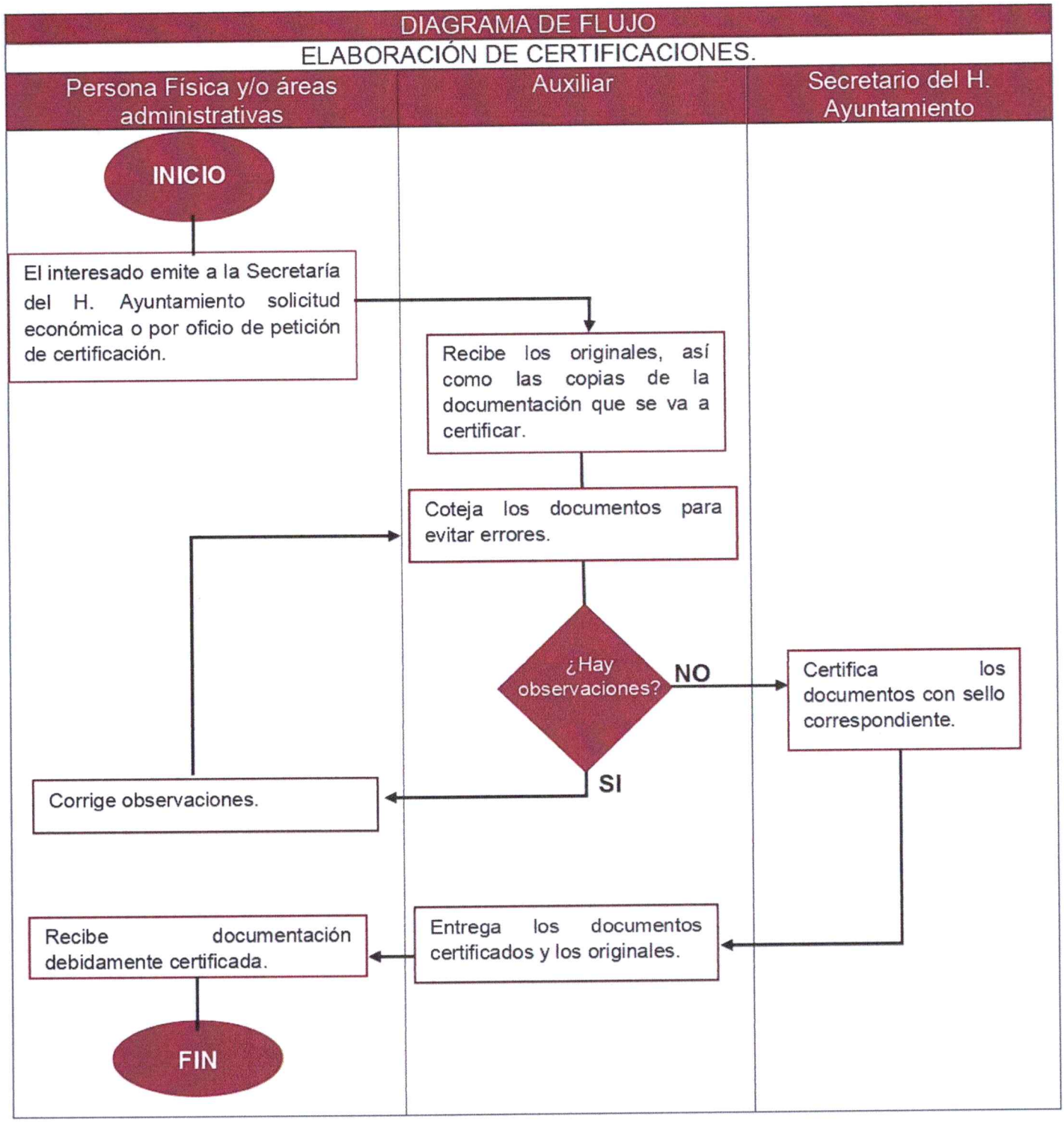


DIAGRAMA DE FLUJO
ELABORACIÓN DE CERTIFICACIONES.
Persona Física y/o áreas administrativas
Auxiliar
Secretario del H. Ayuntamiento
INICIO
El interesado emite a la Secretaría del H. Ayuntamiento solicitud económica o por oficio de petición de certificación.
Recibe los originales, así como las copias de la documentación que se va a certificar.
Coteja los documentos para evitar errores.
¿Hay observaciones?
NO
SI
Certifica los documentos con sello correspondiente.
Corrige observaciones.
Entrega los documentos certificados y los originales.
Recibe documentación debidamente certificada.
FIN

Departamento	SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO	No.	03
Procedimiento	ELABORACIÓN DE CONSTANCIA DE RESIDENCIA.		

OBJETIVO

Acreditar y validar el dominio de la persona que solicita el trámite, siempre y cuando el domicilio sea dentro del territorio del municipio de Tlalnelhuayocan, dando atención y servicio en el proceso.

ALCANCE

H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

El solicitante deberá entregar completa documentación requerirá como requisito.
Si la documentación no está completa, no se podrá realizar la constancia de residencia.
Se deberá entregar una orden del pago al solicitante.
El solicitante deberá cubrir el pago requerido por dicho trámite.
Al momento de recoger su constancia domiciliaria, el solicitante deberá presentar su comprobante de pago.
Se tiene como un máximo 24 horas para entregar al solicitante su constancia de residencia.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	El interesado solicita los requisitos e información sobre el trámite.
Auxiliar	2	Informa sobre los requisitos que se requieren (identificación oficial, comprobante de domicilio)
Ciudadano	3	Entrega la documentación solicitada.
Auxiliar	4	Verifica que la documentación se encuentre completa.
Auxiliar	5	Realiza la orden de pago.
Ciudadano	6	Recibe la orden de pago y acude a la Tesorería a realizar el pago.
Encargado de caja	7	Cobra y emite recibo de pago.
Ciudadano	8	Acude a la Secretaría a entregar copia del recibo.
Auxiliar	9	Hace la constancia domiciliaria.
Secretario del H. Ayuntamiento	10	Firma y sella la constancia.
Auxiliar	11	Entrega al ciudadano la constancia y solicita firme de recibido.
Ciudadano	12	Recibe y acusa de recibido.
Auxiliar	13	Resguarda el expediente.

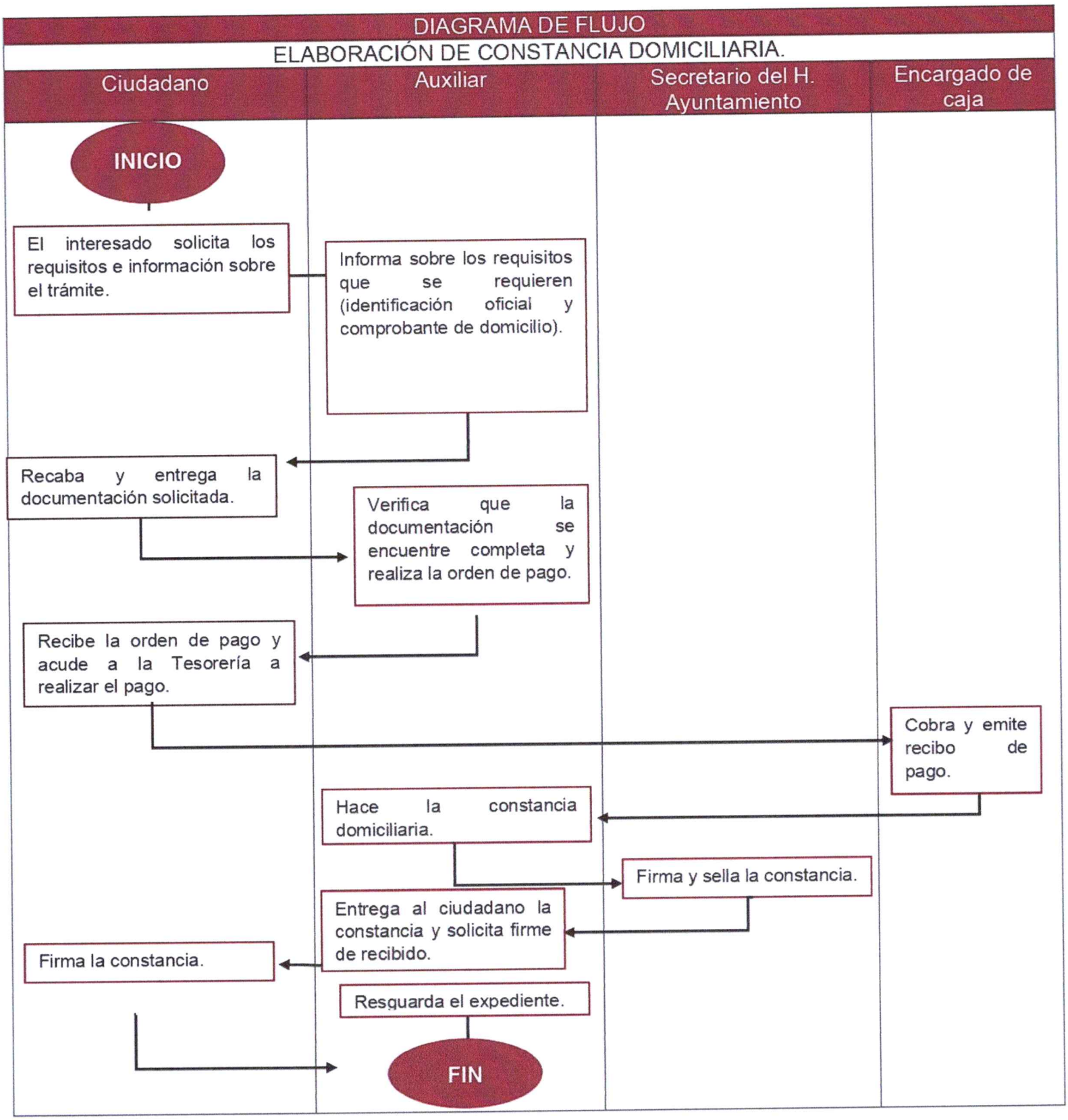


DIAGRAMA DE FLUJO
ELABORACIÓN DE CONSTANCIA DOMICILIARIA.
Ciudadano
Auxiliar
Secretario del H. Ayuntamiento
Encargado de caja
INICIO
El interesado solicita los requisitos e información sobre el trámite.
Informa sobre los requisitos que se requieren (identificación oficial y comprobante de domicilio).
Recaba y entrega la documentación solicitada.
Verifica que la documentación se encuentre completa y realiza la orden de pago.
Recibe la orden de pago y acude a la Tesorería a realizar el pago.
Cobra y emite recibo de pago.
Hace la constancia domiciliaria.
Firma y sella la constancia.
Entrega al ciudadano la constancia y solicita firme de recibido.
Firma la constancia.
Resguarda el expediente.
FIN

Departamento	SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO	No.	04
Procedimiento	ELABORACIÓN DE CONSTANCIA DE MENORES.		

OBJETIVO

Dar validez a la persona que solicita dicho trámite de que es menor de edad y aun depende de una persona responsable, para los fines que crea convenientes, con eficiencia y calidad.

ALCANCE

H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

- El solicitante deberá entregar completa documentación requerirá como requisito.
- Si la documentación no está completa, no se podrá realizar la constancia domiciliaria.
- Se deberá entregar una orden del pago al solicitante.
- El solicitante deberá cubrir el pago requerido por dicho trámite.
- Al momento de recoger su constancia domiciliaria, el solicitante deberá presentar su comprobante de pago.
- Se tiene como un máximo 24 horas para entregar al solicitante su constancia domiciliaria.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	El interesado solicita los requisitos e información sobre el trámite.
Auxiliar	2	Informa sobre los requisitos que se requieren (acta de nacimiento del menor, identificación oficial del tutor, comprobante de domicilio)
Ciudadano	3	Entrega la documentación solicitada.
Auxiliar	4	Verifica que la documentación se encuentre completa.
Auxiliar	5	Realiza la orden de pago.
Ciudadano	6	Recibe la orden de pago y acude a la Tesorería a realizar el pago.
Encargado de caja	7	Cobra y emite recibo de pago.
Ciudadano	8	Acude a la Secretaría a entregar copia del recibo.
Auxiliar	9	Hace la constancia del menor.
Secretario del H. Ayuntamiento	10	Firma y sella la constancia.
Auxiliar	11	Entrega al ciudadano la constancia y solicita firme de recibido.
Ciudadano	12	Recibe y acusa de recibido.
Auxiliar	13	Resguarda el expediente.

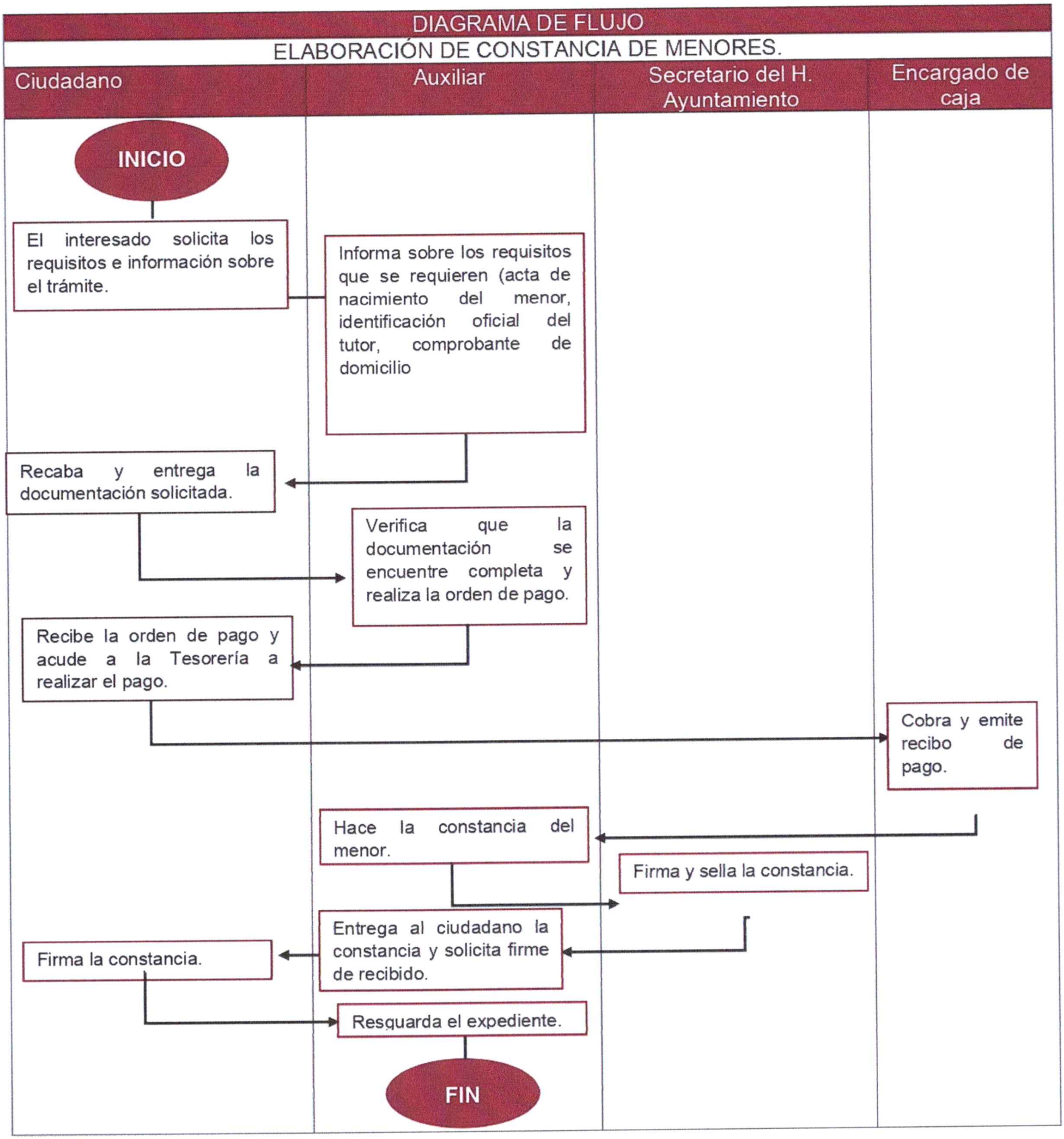


DIAGRAMA DE FLUJO
ELABORACIÓN DE CONSTANCIA DE MENORES.
Ciudadano
Auxiliar
Secretario del H. Ayuntamiento
Encargado de caja
INICIO
El interesado solicita los requisitos e información sobre el trámite.
Informa sobre los requisitos que se requieren (acta de nacimiento del menor, identificación oficial del tutor, comprobante de domicilio
Recaba y entrega la documentación solicitada.
Verifica que la documentación se encuentre completa y realiza la orden de pago.
Recibe la orden de pago y acude a la Tesorería a realizar el pago.
Cobra y emite recibo de pago.
Hace la constancia del menor.
Firma y sella la constancia.
Entrega al ciudadano la constancia y solicita firme de recibido.
Firma la constancia.
Resguarda el expediente.
FIN

Departamento	SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO	No.	05
Procedimiento	ELABORACIÓN DE CONSTANCIA DE IDENTIDAD.		

OBJETIVO

Explicar y mejorar la realización de la constancia de identidad en donde se apoya al ciudadano para tener una validez de que es dicha persona, y él pueda realizar los trámites que requiera.

ALCANCE

H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

El solicitante deberá entregar completa documentación requerirá como requisito.
Si la documentación no está completa, no se podrá realizar la constancia domiciliaria.
Se deberá entregar una orden del pago al solicitante.
El solicitante deberá cubrir el pago requerido por dicho trámite.
Al momento de recoger su constancia domiciliaria, el solicitante deberá presentar su comprobante de pago.
Se tiene como un máximo 24 horas para entregar al solicitante su constancia domiciliaria.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	El interesado solicita los requisitos e información sobre el trámite.
Auxiliar	2	Informa sobre los requisitos que se requieren (2 fotografías tamaño infantil a color o b/n, acta de nacimiento, Credencial de Elector, CURP y comprobante de domicilio).
Ciudadano	3	Entrega la documentación solicitada.
Auxiliar	4	Verifica que la documentación se encuentre completa.
Auxiliar	5	Realiza la orden de pago.
Ciudadano	6	Recibe la orden de pago y acude a la Tesorería a realizar el pago.
Encargado de caja	7	Cobra y emite recibo de pago.
Ciudadano	8	Acude a la Secretaría a entregar copia del recibo.
Auxiliar	9	Hace la constancia de identidad.
Secretario del H. Ayuntamiento	10	Firma y sella la constancia.
Auxiliar	11	Entrega al ciudadano la constancia y solicita firme de recibido.
Ciudadano	12	Recibe y acusa de recibido.
Auxiliar	13	Resguarda el expediente.

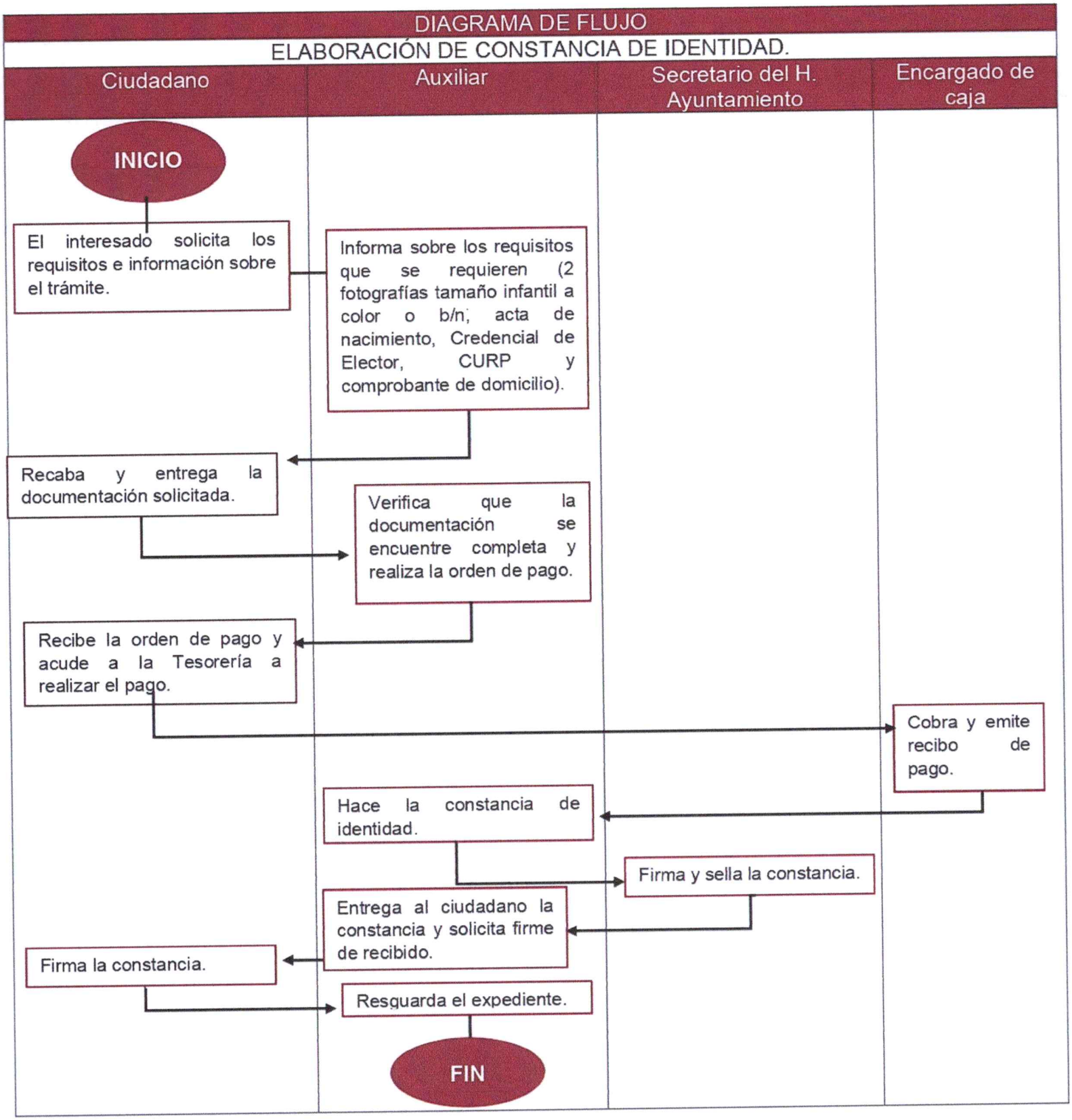


DIAGRAMA DE FLUJO
ELABORACIÓN DE CONSTANCIA DE IDENTIDAD.
Ciudadano
Auxiliar
Secretario del H. Ayuntamiento
Encargado de caja
INICIO
El interesado solicita los requisitos e información sobre el trámite.
Informa sobre los requisitos que se requieren (2 fotografías tamaño infantil a color o b/n; acta de nacimiento, Credencial de Elector, CURP y comprobante de domicilio).
Recaba y entrega la documentación solicitada.
Verifica que la documentación se encuentre completa y realiza la orden de pago.
Recibe la orden de pago y acude a la Tesorería a realizar el pago.
Cobra y emite recibo de pago.
Hace la constancia de identidad.
Firma y sella la constancia.
Entrega al ciudadano la constancia y solicita firme de recibido.
Firma la constancia.
Resguarda el expediente.
FIN

Departamento	SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO	No.	06
Procedimiento	ELABORACIÓN DE CONSTANCIA DE ORIGEN.		

OBJETIVO

Elaborar correctamente la constancia de origen en donde se da validez al lugar del nacimiento del solicitante, realizando el trámite en el tiempo de respuesta mínimo.

ALCANCE

H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

- El solicitante deberá entregar completa documentación requerirá como requisito.
- Si la documentación no está completa, no se podrá realizar la constancia domiciliaria.
- Se deberá entregar una orden del pago al solicitante.
- El solicitante deberá cubrir el pago requerido por dicho trámite.
- Al momento de recoger su constancia de origen, el solicitante deberá presentar su comprobante de pago.
- Se tiene como un máximo 24 horas para entregar al solicitante su constancia origen.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	El interesado solicita los requisitos e información sobre el trámite.
Auxiliar	2	Informa sobre los requisitos que se requieren (acta de nacimiento, Credencial de Elector, CURP y comprobante de domicilio).
Ciudadano	3	Entrega la documentación solicitada.
Auxiliar	4	Verifica que la documentación se encuentre completa.
Auxiliar	5	Realiza la orden de pago.
Ciudadano	6	Recibe la orden de pago y acude a la Tesorería a realizar el pago.
Encargado de caja	7	Cobra y emite recibo de pago.
Ciudadano	8	Acude a la Secretaría a entregar copia del recibo.
Auxiliar	9	Hace la constancia de origen.
Secretario del H. Ayuntamiento	10	Firma y sella la constancia.
Auxiliar	11	Entrega al ciudadano la constancia y solicita firme de recibido.
Ciudadano	12	Recibe y acusa de recibido.
Auxiliar	13	Resguarda el expediente.

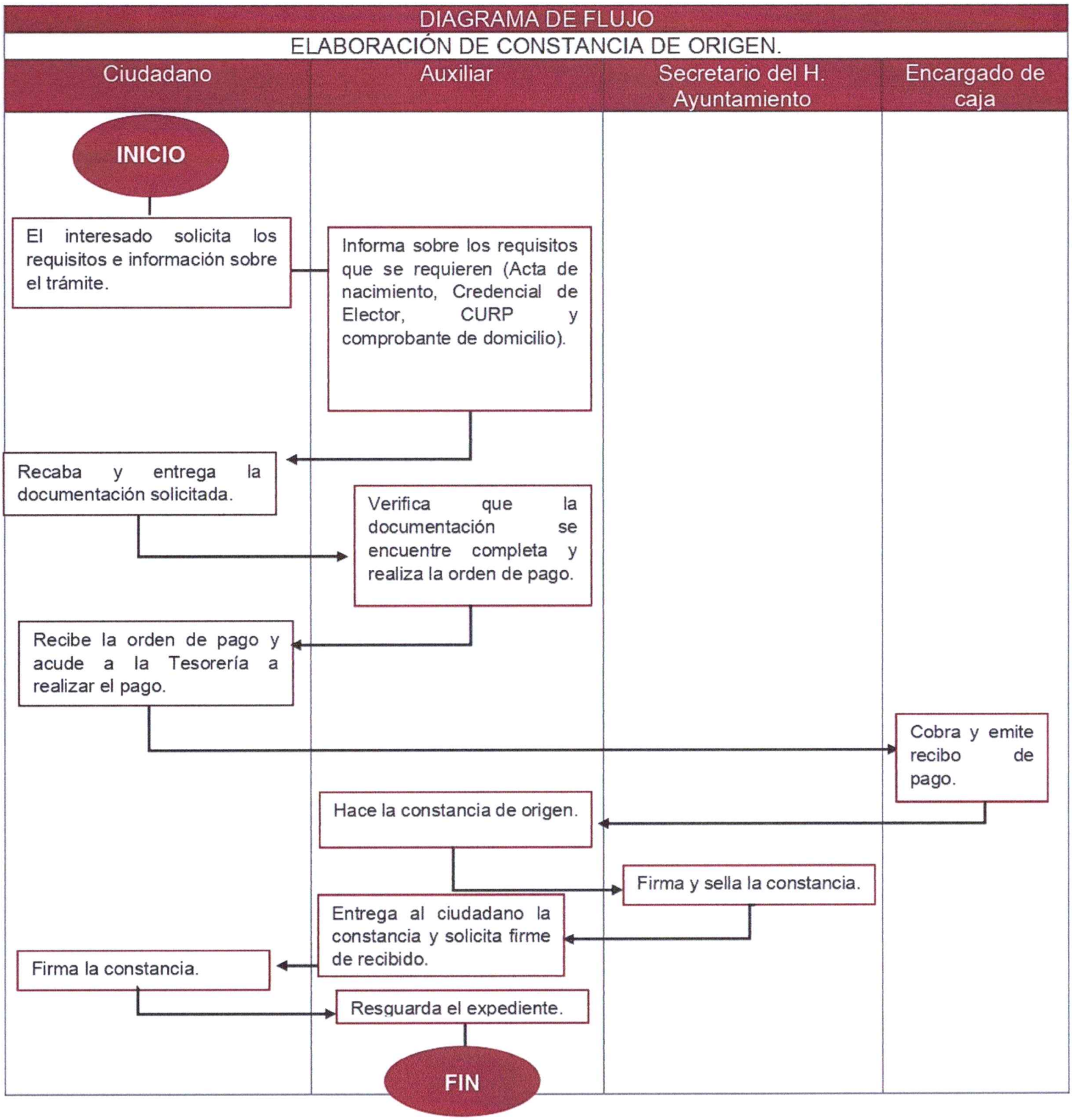


DIAGRAMA DE FLUJO
ELABORACIÓN DE CONSTANCIA DE ORIGEN.
Ciudadano
Auxiliar
Secretario del H. Ayuntamiento
Encargado de caja
INICIO
El interesado solicita los requisitos e información sobre el trámite.
Informa sobre los requisitos que se requieren (Acta de nacimiento, Credencial de Elector, CURP y comprobante de domicilio).
Recaba y entrega la documentación solicitada.
Verifica que la documentación se encuentre completa y realiza la orden de pago.
Recibe la orden de pago y acude a la Tesorería a realizar el pago.
Cobra y emite recibo de pago.
Hace la constancia de origen.
Firma y sella la constancia.
Entrega al ciudadano la constancia y solicita firme de recibido.
Firma la constancia.
Resguarda el expediente.
FIN

Departamento	SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO	No.	07
Procedimiento	CONTRATOS DE AGUA.		

OBJETIVO

Expedir Contratos de Agua, a las personas físicas o morales.

ALCANCE

Este procedimiento tiene como alcance a las personas morales y/o personas físicas, interesadas en este tipo de servicio mediante el cual se brinda agua potable a nuestro municipio dicho contrato es expedido por la Secretaría del Ayuntamiento.

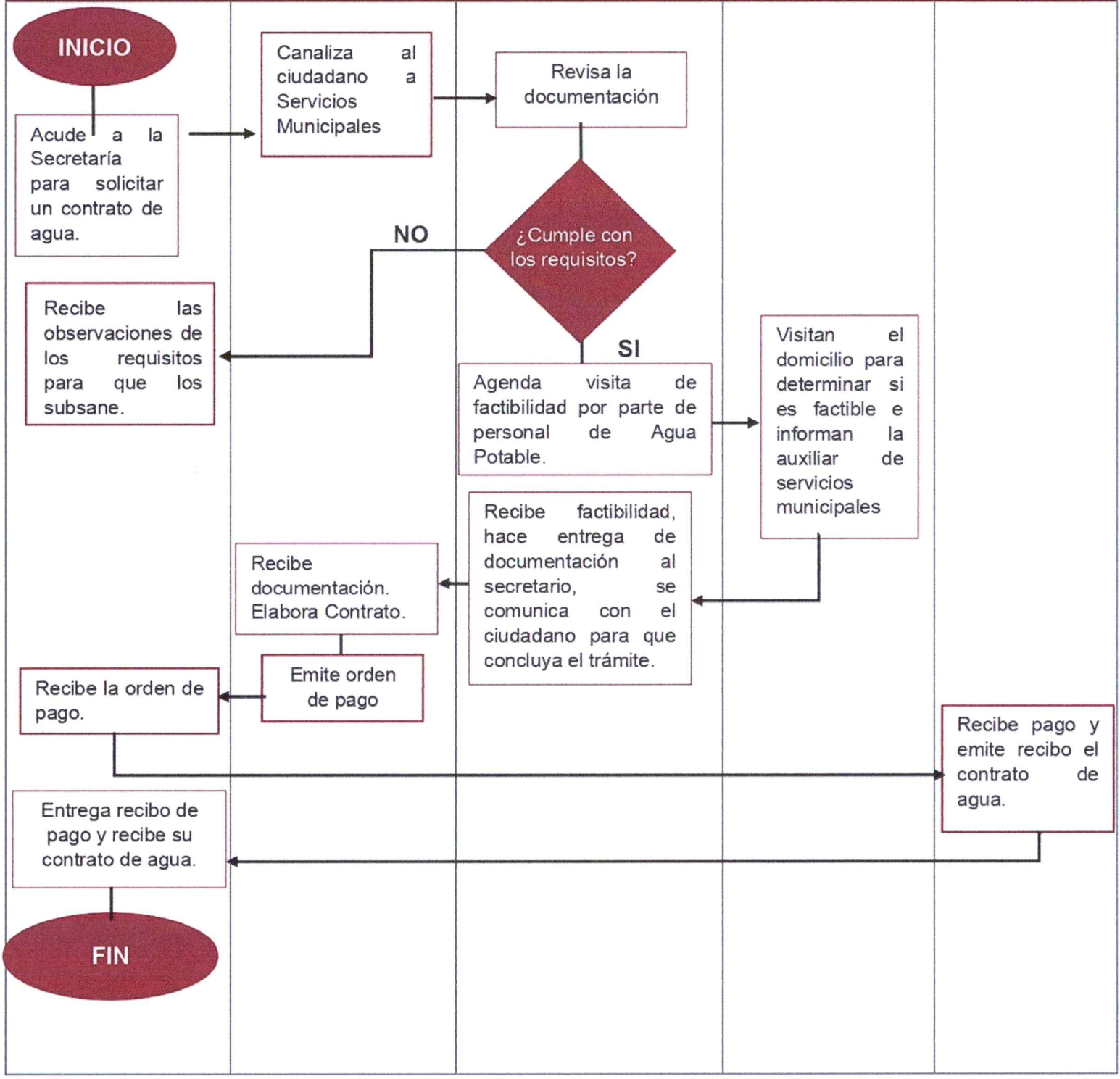
POLÍTICAS

- Se deberán cumplir previamente los requisitos que establece la normatividad aplicable en la materia, para que sean otorgados los Contratos por parte de la Secretaría del Ayuntamiento.
- El Secretario del Ayuntamiento, vigilará se cumplan los requisitos y elaborará las órdenes de pago para que el contribuyente los realice en la Tesorería Municipal.
- El Secretario del Ayuntamiento será el responsable de la operación y registro de los contratos de agua que emanen de la Secretaría del Ayuntamiento Municipal.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a la Secretaría para solicitar un contrato de agua.
Secretario	2	Canaliza al ciudadano a Servicios Municipales
Auxiliar de Servicios Municipales	3	Recopila y revisa que el ciudadano cumpla con los requisitos, de no faltar nada agenda visita de factibilidad por parte de personal de agua potable. En un plazo no mayor a 8 días hábiles
Personal de Agua Potable	4	Informa de la factibilidad a auxiliar de Servicios Municipales
Auxiliar de Servicios Municipales	5	Informa a Secretaría que existe factibilidad para elaborar el contrato de agua y hace entrega de la documentación. Se comunica con el ciudadano vía telefónica para que suba a palacio a concluir su trámite.
Ciudadano	6	Se dirige con el secretario para que se le elabore su contrato.
Auxiliar de Secretaría	7	Genera orden de pago
Ciudadano	8	Realiza el pago en caja
Encargado de Caja	9	Recibe el pago y emite el comprobante.
Ciudadano	10	Recibe el comprobante y lo entrega en la Secretaría.
Secretario de Ayuntamiento	11	Entrega el contrato de agua.

DIAGRAMA DE FLUJO

CONTRATOS DE AGUA.



Departamento	SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO	No.	08
Procedimiento	ALTA, BAJA Y REVALIDACIONES DE FIERRO.		

OBJETIVO

Expedir Altas, Bajas y Revalidaciones de fierro a las personas físicas o morales.

ALCANCE

Este procedimiento tiene como alcance a las personas morales y/o personas físicas, interesadas en este tipo de servicio mediante el cual se brindan las Altas, Bajas y Revalidaciones de fierro expedidas por la Secretaría del H. Ayuntamiento.

POLÍTICAS

- Se deberán cumplir previamente los requisitos que establece la normatividad aplicable en la materia, para que sean otorgados las Altas, Bajas y Revalidaciones de fierro por parte de la Secretaría del Ayuntamiento.
- El Secretario del Ayuntamiento, vigilará se cumplan los requisitos y elaborará las órdenes de pago para que el contribuyente los realice en la Tesorería Municipal.
- El Secretario del Ayuntamiento será el responsable de la operación y registro de las Altas, Bajas y Revalidaciones de fierro que emanen de la Secretaría del Ayuntamiento Municipal.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a la Secretaría para solicitar Alta, Baja o Revalidación de fierro.
Auxiliar	2	Recopila y revisa que el ciudadano cumpla con los requisitos.
Auxiliar	3	Si cumple con los requisitos, emite las órdenes de pago.
Ciudadano	4	Recibe la orden de pago y lo realiza en la Tesorería Municipal.
Encargado de Caja	5	Recibe el pago y emite el comprobante.
Ciudadano	6	Recibe el comprobante y lo entrega en la Secretaría.
Secretario del H. Ayuntamiento	7	Entrega la Alta, Baja o Revalidación de fierro.

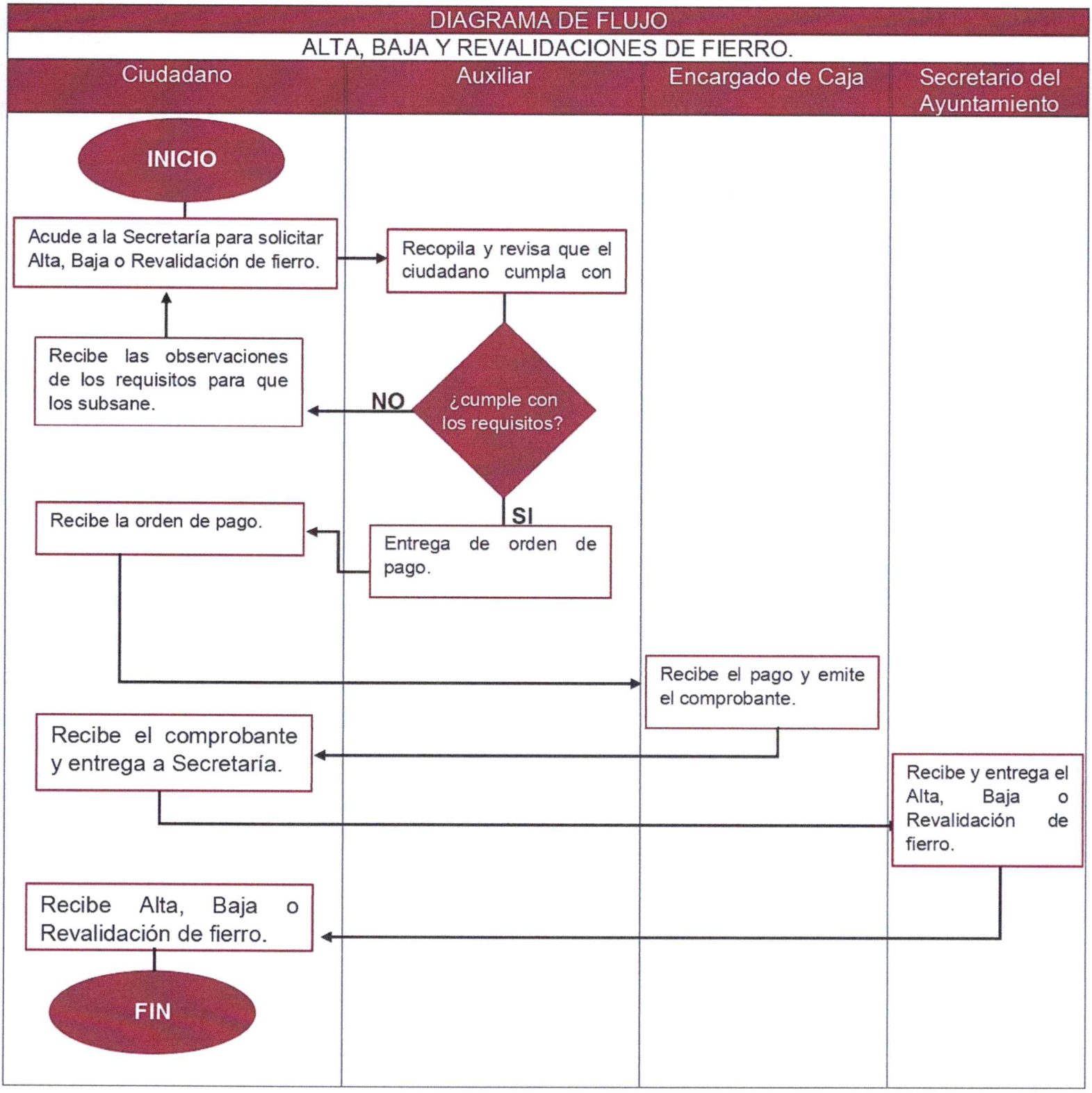


DIAGRAMA DE FLUJO
ALTA, BAJA Y REVALIDACIONES DE FIERRO.
Ciudadano
Auxiliar
Encargado de Caja
Secretario del Ayuntamiento
INICIO
Acude a la Secretaría para solicitar Alta, Baja o Revalidación de fierro.
Recopila y revisa que el ciudadano cumpla con
¿cumple con los requisitos?
NO
Recibe las observaciones de los requisitos para que los subsane.
SI
Entrega de orden de pago.
Recibe la orden de pago.
Recibe el pago y emite el comprobante.
Recibe el comprobante y entrega a Secretaría.
Recibe y entrega el Alta, Baja o Revalidación de fierro.
Recibe Alta, Baja o Revalidación de fierro.
FIN

DEPARTAMENTO	SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO	NO.	09
PROCEDIMIENTO	INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE DESARROLLO ARCHIVÍSTICO.		

OBJETIVO

Incorporar en un documento de planeación anual elementos que contribuirán a establecer la administración de los archivos del sujeto obligado, definiendo prioridades institucionales en materia de archivos.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las unidades administrativas del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Ver.

POLÍTICAS

Incorporar en un documento de planeación anual elementos que contribuirán a establecer la administración de los archivos del H. Ayuntamiento, definiendo prioridades institucionales en materia de archivos.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Encargado del Archivo Municipal	1	Identifica y analiza la situación que guarda el archivo.
Encargado del Archivo Municipal	2	Revisa los objetivos alcanzados en el periodo anterior, realiza un diagnostico y establece nuevos objetivos.
Encargado del Archivo Municipal	3	Organiza la información que se genera y se procesa para integrar el contenido del programa.
Encargado del Archivo Municipal	4	Presenta ante el Secretario del H. Ayuntamiento el Programa Anual de Desarrollo Archivístico.
Secretario del H. Ayuntamiento	5	Recibe, revisa y valida el documento para su implementación.

DIAGRAMA DE FLUJO

INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE DESARROLLO ARCHIVÍSTICO



DEPARTAMENTO	SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO	NO.	10
PROCEDIMIENTO	CAPACITACIONES ARCHIVÍSTICAS AL PERSONAL DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTEGRAN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL H. AYUNTAMIENTO.		

OBJETIVO

Instruir mediante capacitación permanente a las unidades administrativas para operar el sistema institucional de archivos y diseño de instrumentos de control archivísticos.

ALCANCE

Participa en este proceso el Secretario del H. Ayuntamiento, el Encargado del Archivo Municipal y los responsables del Archivo de Trámite correspondiente a las Unidades Administrativas que integran la estructura orgánica del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

Contar con un programa de capacitación permanente en materia de archivo, que atienda las necesidades tanto del área como las de las unidades administrativas, para operar el sistema institucional de archivos.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Secretario del H. Ayuntamiento	1	Diseña el programa de Capacitación Archivística.
Secretario del H. Ayuntamiento	2	Emite oficios a cada una de las unidades administrativas a través de los responsables de Archivo de Trámite, invitándolos a la sesión de capacitación.
Responsables de Archivo de Trámite	3	Reciben y firman de acuse el oficio emitido por el Secretario del H. Ayuntamiento.
Encargado del Archivo Municipal	4	Lleva a cabo la sesión o sesiones pertinentes para brindar la información que permita el cumplimiento de las obligaciones en materia archivística.
Responsables del Archivo Municipal	5	Reciben la capacitación y aplican los conocimientos en sus Áreas.

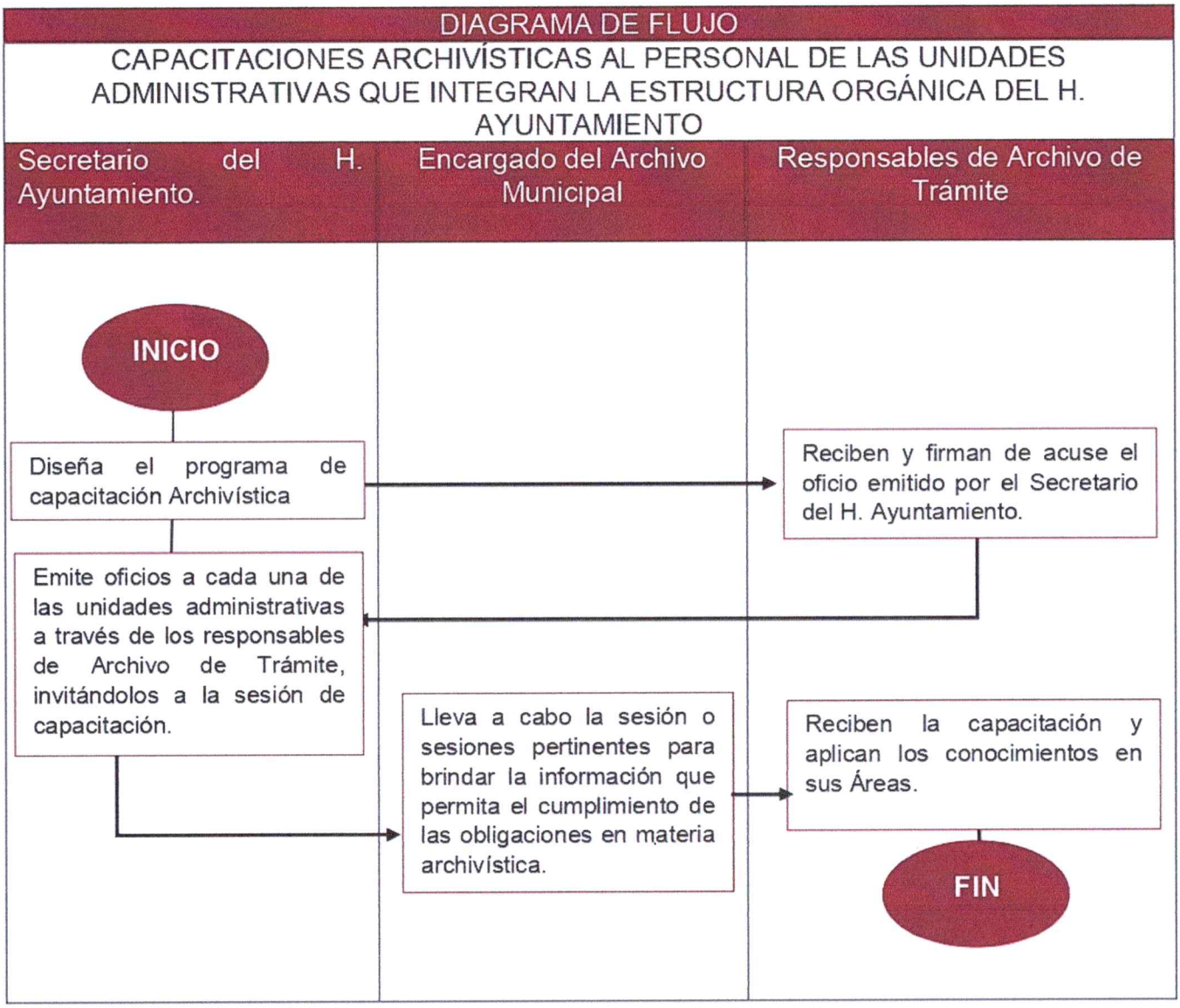


DIAGRAMA DE FLUJO
CAPACITACIONES ARCHIVÍSTICAS AL PERSONAL DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTEGRAN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL H. AYUNTAMIENTO
Secretario del H. Ayuntamiento.
Encargado del Archivo Municipal
Responsables de Archivo de Trámite
INICIO
Diseña el programa de capacitación Archivística
Reciben y firman de acuse el oficio emitido por el Secretario del H. Ayuntamiento.
Emite oficios a cada una de las unidades administrativas a través de los responsables de Archivo de Trámite, invitándolos a la sesión de capacitación.
Lleva a cabo la sesión o sesiones pertinentes para brindar la información que permita el cumplimiento de las obligaciones en materia archivística.
Reciben la capacitación y aplican los conocimientos en sus Áreas.
FIN

DEPARTAMENTO	SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO	NO.	11
PROCEDIMIENTO	PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES.		

OBJETIVO

Facilitar y atender en forma oportuna las solicitudes de préstamo y consulta de expedientes en los diferentes archivos de las unidades administrativas.

ALCANCE

Todas las unidades administrativas del H. Ayuntamiento que producen y resguardan archivo de trámite y concentración.

POLÍTICAS

- El préstamo de expedientes solo se realizará al interior de cada unidad administrativa al servidor público que los generó, en caso de que un servidor público requiera un expediente generado por otro servidor público, deberá solicitarlo al generador del mismo y él a su vez, al Titular del área.
- Los expedientes serán devueltos al responsable de archivo en las mismas condiciones en que fueron prestados, sin alterar su orden original.
- El préstamo se realizará por un periodo de 15 días naturales y en caso de requerir el expediente por más tiempo, el servidor renovará el vale de préstamo y entregará al responsable del archivo para el registro en su control, la renovación se podrá realizar hasta por 2 periodos más.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Unidades Administrativas	1	Solicita al Secretario del H. Ayuntamiento el préstamo de los expedientes correspondientes
Secretario del H. Ayuntamiento		Recibe solicitud, verifica los datos y firmas autorizadas, gira instrucciones para verificar el inventario de archivo concentración y archivo de trámite
Encargado del Archivo Municipal	2	¿Se encuentra en inventarios? SI Realiza la búsqueda del expediente y lo registra en el libro de préstamos y lo entrega a la unidad solicitante acompañado de un formato de préstamo por una semana NO Informa al solicitante que el expediente no se encuentra.
Encargado del Archivo Municipal	3	Realiza oficio donde expone que no se encuentra el expediente solicitado.
Unidades Administrativas	4	Devuelve el expediente.
Encargado del Archivo Municipal	5	Recibe el expediente lo revisa y reintegra a su lugar original. Archiva el formato de préstamo.

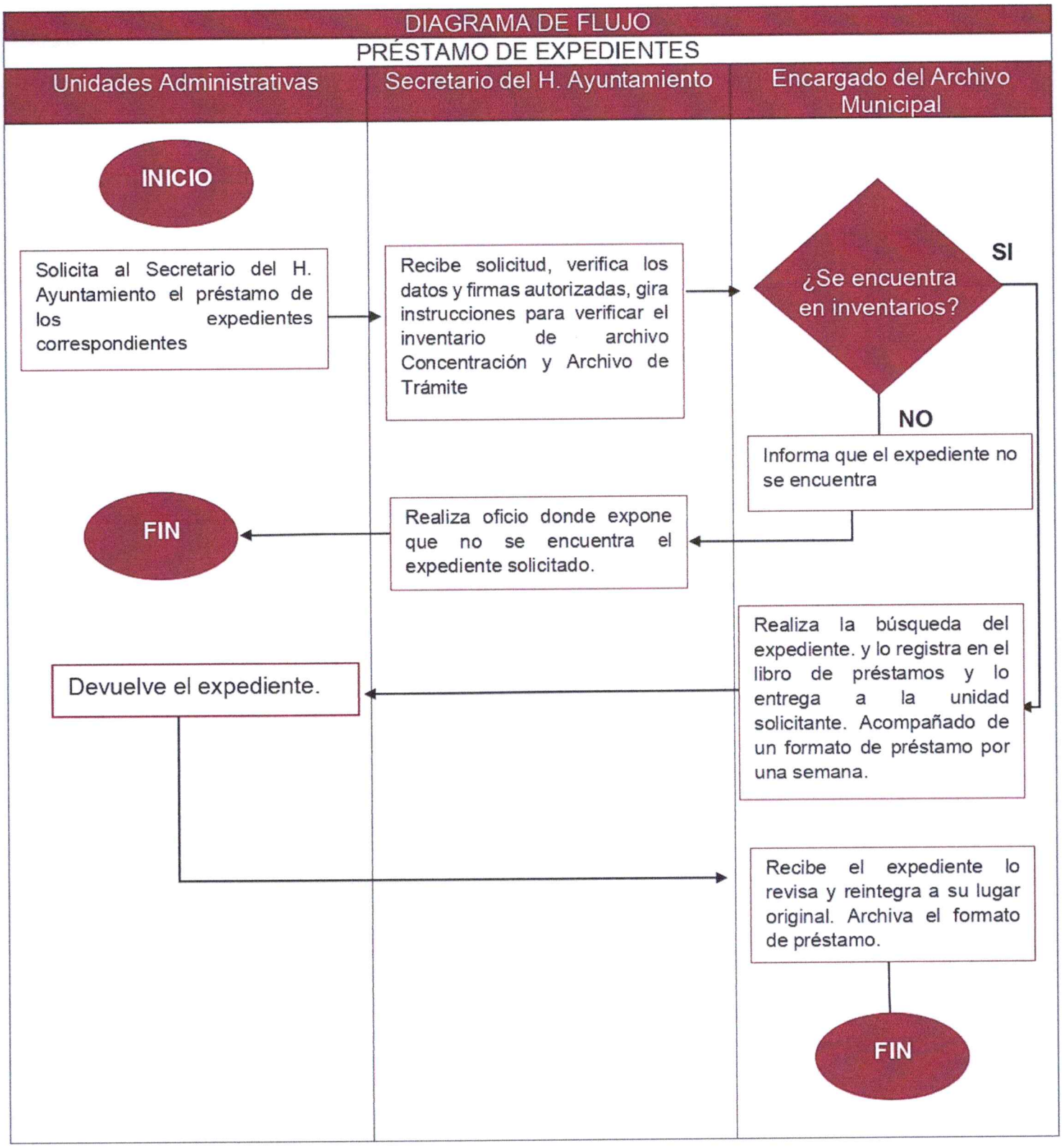


DIAGRAMA DE FLUJO
PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES
Unidades Administrativas
Secretario del H. Ayuntamiento
Encargado del Archivo Municipal
INICIO
Solicita al Secretario del H. Ayuntamiento el préstamo de los expedientes correspondientes
Recibe solicitud, verifica los datos y firmas autorizadas, gira instrucciones para verificar el inventario de archivo Concentración y Archivo de Trámite
¿Se encuentra en inventarios?
SI
NO
Informa que el expediente no se encuentra
Realiza oficio donde expone que no se encuentra el expediente solicitado.
FIN
Realiza la búsqueda del expediente. y lo registra en el libro de préstamos y lo entrega a la unidad solicitante. Acompañado de un formato de préstamo por una semana.
Devuelve el expediente.
Recibe el expediente lo revisa y reintegra a su lugar original. Archiva el formato de préstamo.
FIN

DEPARTAMENTO	SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO	NO.	12
PROCEDIMIENTO	TRANSFERENCIA PRIMARIA.		

OBJETIVO

Identificar las funciones archivísticas y el área física de los archivos de trámite, de las diferentes áreas de los sujetos obligados.

ALCANCE

Los espacios físicos de las oficinas que la Unidad Administrativa tenga bajo su control, se encuentran en el mobiliario que se utiliza para el archivo de trámite, que generalmente son los cajones de los escritorios, archiveros o cajas, los cuales deberán identificarse (numerarse) y señalizarse para relacionar los expedientes con su ubicación física y para facilitar su localización mediante los instrumentos archivísticos, manuales o automatizados de descripción de la información.

POLÍTICAS

Da seguimiento a los instrumentos Archivísticos proporcionados por la Unidad Coordinadora, manteniéndolos actualizados e identificando los plazos de conservación.

Realiza inventarios y determina bajas documentales o transferencia primaria.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Unidades Administrativas	1	Identifica los expedientes de Trámite, cuyo plazo de conservación ha concluido de acuerdo al CADIDO.
Unidades Administrativas	2	Realiza inventario general y solicitud justificando transferencia primaria.
Encargado del Archivo Municipal	3	Verifica que el inventario y solicitud se encuentren correctos
Encargado del Archivo Municipal	4	Otorga el visto bueno y remite al responsable de archivo de trámite.
Unidades Administrativas	5	Realiza inventario de transferencia y envía expediente de transferencia al archivo de concentración.
Auxiliar	6	Revisa espacios disponibles según corresponda y asigna lugar a los expedientes.
Auxiliar	7	Recibe expedientes físicamente, coteja el inventario de transferencia primaria contra expedientes junto con el responsable del archivo de trámite.
Auxiliar	8	Actualiza el inventario general de archivo de concentración. Archiva el expediente de transferencia

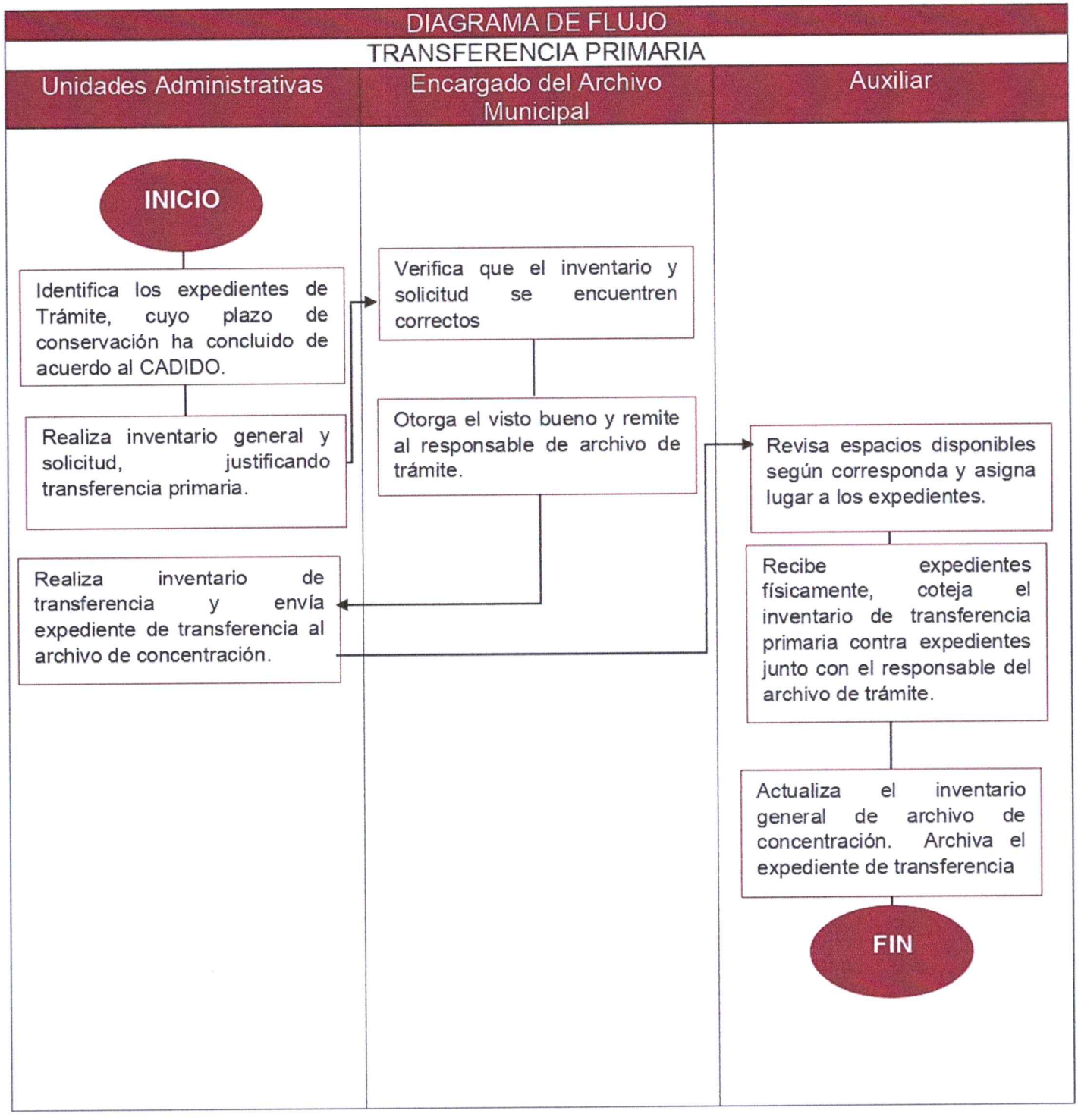
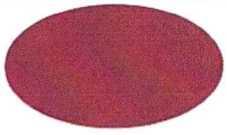
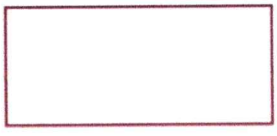
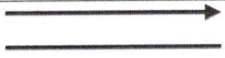
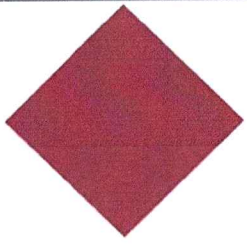
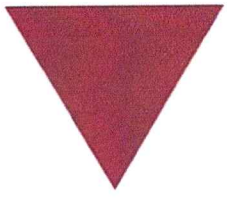
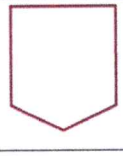


DIAGRAMA DE FLUJO
TRANSFERENCIA PRIMARIA
Unidades Administrativas
Encargado del Archivo Municipal
Auxiliar
INICIO
Identifica los expedientes de Trámite, cuyo plazo de conservación ha concluido de acuerdo al CADIDO.
Realiza inventario general y solicitud, justificando transferencia primaria.
Verifica que el inventario y solicitud se encuentren correctos
Otorga el visto bueno y remite al responsable de archivo de trámite.
Realiza inventario de transferencia y envía expediente de transferencia al archivo de concentración.
Revisa espacios disponibles según corresponda y asigna lugar a los expedientes.
Recibe expedientes físicamente, coteja el inventario de transferencia primaria contra expedientes junto con el responsable del archivo de trámite.
Actualiza el inventario general de archivo de concentración. Archiva el expediente de transferencia
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
SECRETARIA DEL H. AYUNTAMIENTO	2288347161 EXT.125	secretaria@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes de junio de 2025 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 315 de misma fecha.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Introducción

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia de la Contraloría Interna Municipal, se identifican las responsabilidades de las operaciones y procedimientos, lo que se traduce en una mejor comprensión y aplicación, contribuyendo a su mejora continua.

El manual describe el desarrollo de las actividades de la Contraloría Interna, y permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tiene asignadas para cumplir eficiente y eficazmente los objetivos trazados.

Para desarrollar los procedimientos de este manual, es importante respetar el fundamento legal, las políticas de operación, así como los tiempos de gestión en que se desarrolla cada una de las actividades.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Contraloría Interna Municipal, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno y otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las unidades administrativas que la conforman, signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Marco jurídico y administrativo

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley de Amparo.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código Fiscal de la Federación.
- Lineamientos, Manuales y Acuerdos de la CONAC y el SEVAC.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley de Deuda Pública del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Veracruz.
- Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Veracruz
- Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado de Veracruz.
- Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas para el Estado de Veracruz.
- Ley de Coordinación Hacendaria del Estado de Veracruz y sus Municipios
- Ley para el Federalismo Hacendario del Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Veracruz
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Veracruz.
- Código Fiscal del Estado de Veracruz.
- Ley de Hacienda del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal del Estado de Veracruz.
- Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la misma para el Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.

Municipal.

- Ley de Ingresos del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz, para el ejercicio fiscal aplicable.
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Municipal de Ecología y la Protección al Ambiente del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento de Protección Civil del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Municipal de Limpia Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Interno de las Sesiones de Cabildo de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Panteones del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento para el Uso de Espacios e Instalaciones Deportivas en el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento Interno del Instituto Municipal de las Mujeres de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento del Comité de Integridad de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Los demás ordenamientos estatales y municipales vigentes y aplicables.

Misión, visión y valores

Misión:

Ser el órgano de orientación, control, vigilancia y fiscalización del patrimonio del municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz, así como del desempeño y actuación de los servidores públicos, que coadyuva al desarrollo integral de la administración pública municipal, mediante el aprovechamiento óptimo en el manejo de los recursos humanos, materiales y financieros, cumpliendo con los principios legales de fiscalización y transparencia.

Visión:

Ser un órgano de orientación y control competitivo que, por su transparencia y honestidad en la conducción del patrimonio y el ejercicio de la administración pública, permita maximizar los recursos a favor de la ciudadanía, obteniendo con esto, la credibilidad y confianza, sustentada en la búsqueda constante de la excelencia en los procesos administrativos del H. Ayuntamiento.

Valores

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; ni ninguna otra, con las salvedades que contemple la Ley, lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Integridad: Al realizar las funciones se deberá mostrar siempre con una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que pueda alterar el correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañero de trabajo.

Responsabilidad: Cumpliremos con nuestras obligaciones, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos plateados,

ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y con rectitud en la realización y ejecución de las actividades, eliminando cualquier acto que denigre, corrompa o cree una mala imagen hacia la institución o el Área.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las actividades de un funcionario o prestador de servicios públicos, cuyo resultado sea la satisfacción de las necesidades o la de que reciba el ciudadano una atención o servicio en cada uno de los asuntos de su interés.

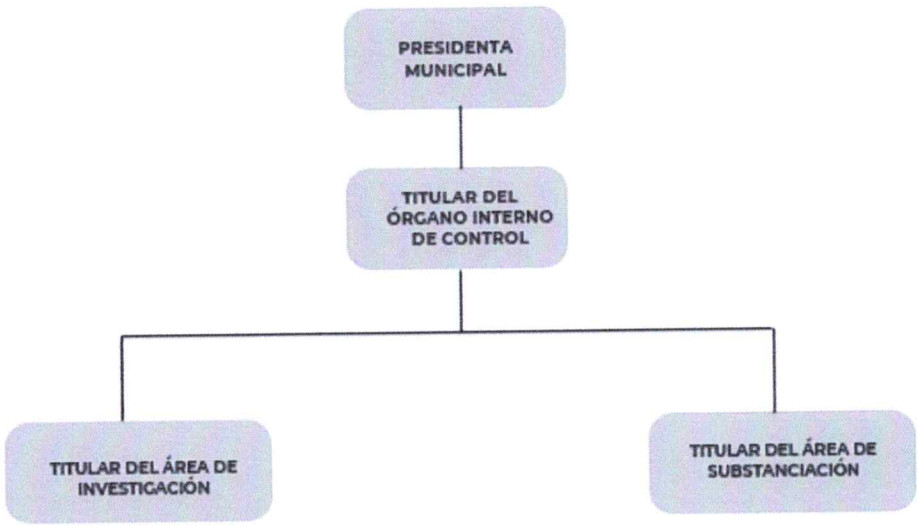
Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la práctica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre, credibilidad y publicidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando el reconocimiento de las desigualdades para hacerlo más justo.

Estructura orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicato
Titular del Órgano Interno de Control	1	X	
Titular del Área de Investigación	1	X	
Titular del Área de Substanciación	1	X	

Organigrama específico



Objetivo general

Es el de planear, programar, organizar y coordinar las acciones de control, evaluación, vigilancia y fiscalización de la correcta administración y uso del patrimonio, el ejercicio del gasto público, su congruencia con el presupuesto de ingresos y egresos del municipio con apego a los programas, así como el desempeño de los servidores públicos, logrando con ello impulsar una gestión pública de calidad, en apego a las normas y disposiciones legales aplicables, para contribuir con la transparencia y rendición de cuentas a los ciudadanos.

Requisitos y atribuciones

El H. Ayuntamiento, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 35, fracción XXI, de la Ley Orgánica del Municipio Libre, establecerá un Órgano de Control Interno autónomo, denominado Contraloría, con funciones de auditoría, control, evaluación, de desarrollo y modernización administrativa; y de investigación y sustanciación de los procedimientos de responsabilidad que correspondan.

Ley Orgánica del Municipio Libre

Artículo 73 Quater. El Ayuntamiento, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 35, fracción XXI, de esta Ley, establecerá un órgano de control interno autónomo, denominado Contraloría, con funciones de auditoría, control y evaluación; de desarrollo y modernización administrativa; y de sustanciación de los procedimientos de responsabilidad que correspondan en contra de servidores públicos del Ayuntamiento. Para ocupar el cargo de contralor se requiere:

I. Ser veracruzano, o ciudadano mexicano con residencia en el Estado no menor de tres años, mayor de treinta años de edad, en pleno goce de sus derechos civiles y políticos;

II. Contar con título profesional legalmente expedido y cédula profesional en alguna de las áreas económicas, contables, jurídicas o administrativas y contar con experiencia profesional de, cuando menos, tres años en actividades afines; y

III. No haber sido condenado por delito intencional que amerite pena privativa de libertad. El titular de la Contraloría será designado por el Cabildo y ejercerá sus funciones con autonomía técnica y de gestión.

Artículo 73 quinquies. Corresponde a la Contraloría coordinar los sistemas de auditoría interna, así como de control y evaluación del origen y aplicación de recursos. Los sistemas de auditoría interna permitirán:

I. Verificar el cumplimiento de normas, objetivos, políticas y lineamientos;

II. Promover la eficiencia y eficacia operativa; y

III. La protección de los activos y la comprobación de la exactitud y confiabilidad de la información financiera y presupuestal.

Artículo 73 sexies. La Contraloría verificará el cumplimiento de la normatividad en el ejercicio del gasto de las dependencias y entidades, quienes le proporcionarán toda la información que les solicite en el ejercicio de esta atribución.

Artículo 73 septies. La Contraloría, en caso de determinar la falta de aplicación de la normatividad en el ejercicio del gasto por parte de las dependencias y entidades, reportará tal situación al Cabildo e impondrá las medidas correctivas.

Artículo 73 octies. Las auditorías al gasto público municipal podrán ser de tipo financiero, operacional, de resultado de programas y de legalidad, las cuales serán realizadas por la Contraloría y, en su caso, por auditores externos que cuenten con el registro correspondiente.

Artículo 73 novies. Los hechos, conclusiones, recomendaciones y, en general, los informes y resultados de las auditorías practicadas, facilitarán la medición de la eficiencia en la administración de los recursos y el cumplimiento de metas, para apoyar las actividades de evaluación del gasto público, la determinación de las medidas correctivas que sean conducentes y, en su caso, las responsabilidades que procedan. Las actividades propias de la auditoría no obstaculizarán las labores operativas y trámites administrativos que directamente realicen las dependencias y entidades.

Artículo 73 decies. La Contraloría realizará las actividades siguientes:

I. Evaluar los sistemas y procedimientos de las dependencias y entidades;

II. Revisar las operaciones, transacciones, registros, informes y estados financieros;

III. Comprobar el cumplimiento de las normas, disposiciones legales y políticas aplicables a la entidad, en el desarrollo de sus actividades;

IV. Examinar la asignación y utilización de los recursos financieros, humanos y materiales; V. Revisar el cumplimiento de los objetivos y metas fijados en los programas a cargo de la dependencia o entidad;

VI. Participar en la determinación de indicadores para la realización de auditorías operacionales y de resultados de los programas;

VII. Analizar y opinar sobre la información que produzca la dependencia o entidad para efectos de evaluación;

VIII. Promover la capacitación del personal de auditoría;

IX. Vigilar el cumplimiento de las medidas correctivas;

X. Recibir, registrar, verificar y generar la información que, para efectos de los Sistemas Nacional y Estatal Anticorrupción, deberán contener las Plataformas Digitales respectivas, en relación a las declaraciones patrimoniales que obren en el sistema de evolución patrimonial, así como de la evolución del patrimonio de los servidores públicos del Ayuntamiento. También podrá requerir información adicional, realizando las investigaciones pertinentes; de no existir anomalía alguna tendrá que expedir la certificación correspondiente;

XI. Supervisar y coordinar los procesos de entrega y recepción de los servidores públicos de las áreas administrativas del Ayuntamiento, para verificar que se realicen conforme a las normas y lineamientos aplicables;

XII. Participar dentro del Sistema Estatal Anticorrupción en las acciones de apoyo que requiera el Sistema Estatal de Fiscalización para la implementación de mejoras en la fiscalización del Ayuntamiento;

XIII. Recibir las denuncias y quejas en contra de los servidores públicos del Ayuntamiento por hechos presuntamente constitutivos de faltas administrativas por conductas sancionables en términos de la ley que corresponda;

XIV. Iniciar, investigar, substanciar y resolver los procedimientos de responsabilidad administrativa, por actos u omisiones de los servidores públicos que hayan sido calificados como faltas administrativas no graves, en términos de la ley de la materia, así como realizar la defensa jurídica de sus resoluciones; para lo cual podrán aplicar las sanciones que correspondan. Cuando se trate de faltas administrativas graves, ejercer la acción de responsabilidad ante el Tribunal Estatal de Justicia Administrativa; así como presentar las denuncias correspondientes ante la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción y ante otras autoridades competentes, en términos de las disposiciones aplicables;

XV. Resolver el recurso de revocación que interpongan los servidores públicos municipales respecto de las resoluciones por las que se les impongan sanciones administrativas, y dar seguimiento al cumplimiento de las resoluciones dictadas por los órganos jurisdiccionales; y

XVI. Las demás que determine el Cabildo.

Artículo 73 undecies. La Contraloría elaborará un programa anual de auditoría, el cual contendrá:

I. Los tipos de auditoría a practicar;

II. Las dependencias y entidades, programas y actividades a examinar;

III. Los períodos estimados de realización; y

IV. Los días-hombre a utilizar.

Artículo 73 duodecies. La Contraloría mantendrá actualizados los manuales de normas, políticas, guías y procedimientos de auditoría y los manuales y guías de revisión para la práctica de auditorías especiales.

Artículo 73 terdecies. La Contraloría, por cada una de las auditorías que se practiquen, recibirá un informe sobre el resultado de las mismas; estos informes se darán a conocer a los titulares de las dependencias y entidades auditadas para que, en su caso, ejecuten medidas tendientes a mejorar su gestión y el control interno, así como a corregir las desviaciones y deficiencias que se hubieren encontrado. Si, como resultado de las auditorías, se advirtieren irregularidades que afecten a la Hacienda Pública Municipal, o contravengan lo dispuesto en esta Ley, se procederá en los términos de esta misma, de la Ley de Fiscalización Superior, del Código

Hacendario Municipal y del Código de Procedimientos Administrativos, todos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, y las disposiciones civiles o penales aplicables, según sea el caso.

Artículo 73 quaterdecies. La Contraloría tendrá a su cargo un control de las observaciones y recomendaciones derivadas de la auditoría, y hará el seguimiento sobre el cumplimiento de las medidas correctivas que se hubieren acordado.

Artículo 73 quinquiedecies. Las dependencias y entidades enviarán a la Contraloría, en la forma y términos que ésta indique, los siguientes documentos: I. Informe sobre el avance del cumplimiento de los programas anuales de las dependencias y entidades; II. Informes de las observaciones derivadas de las auditorías, y III. Informes sobre el seguimiento de las medidas correctivas aprobadas por el titular de la dependencia o entidad.

Artículo 73 sedecies. Las dependencias y entidades proporcionarán los informes, documentos y, en general, todos aquellos datos que permitan la realización de las visitas y auditorías que determine efectuar la Contraloría.

Departamento	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.	No.	01
Procedimiento	ENTREGA-RECEPCIÓN.		

OBJETIVO
Comprobar que el Proceso de Entrega-Recepción esté dentro de la Normatividad aplicable en la materia.
ALCANCE
Todas las áreas que integran el H. Ayuntamiento.
POLÍTICAS
Inicia con la Solicitud de entrega recepción, por parte de alguna de las áreas que integran el H. Ayuntamiento, se interviene como representante en el acta de Entrega-Recepción y se verifica que dicha acta, cumpla con los requisitos de acuerdo a la Ley.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Contralor Interno	1	Recibe por escrito la solicitud de intervención para llevar a cabo el Acto de Entrega-Recepción.
Contralor Interno	2	Analiza y verifica el acta para determinar si realiza observaciones sobre irregularidades de la Información que integra en el paquete de la Entrega-Recepción.
Director y/o Titular	3	Solventa observaciones y envía a Contraloría.
Contralor Interno	4	Realiza el acto de Entrega-Recepción dando constancia del levantamiento del acta.

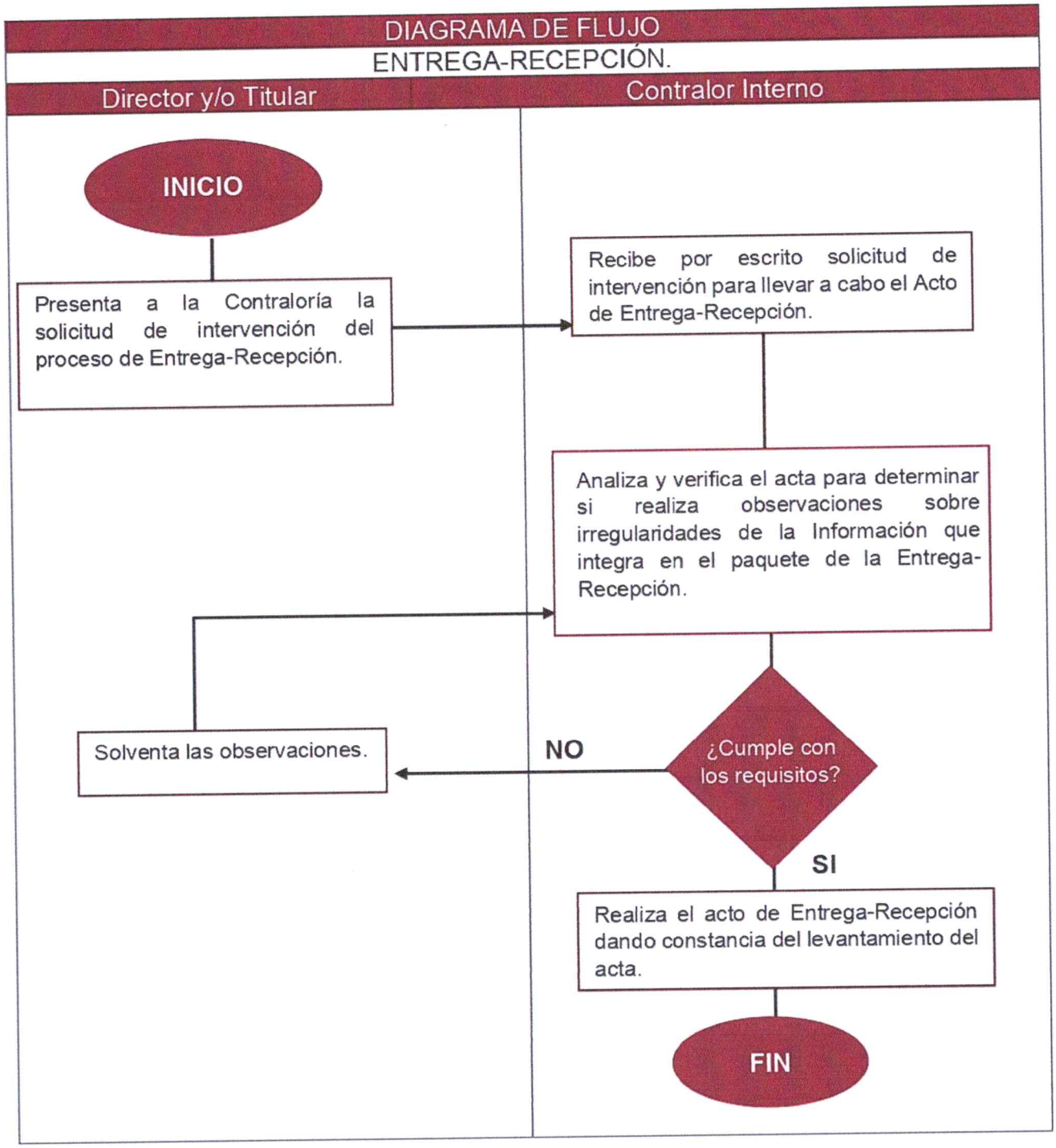


DIAGRAMA DE FLUJO
ENTREGA-RECEPCIÓN.
Director y/o Titular
Contralor Interno
INICIO
Presenta a la Contraloría la solicitud de intervención del proceso de Entrega-Recepción.
Recibe por escrito solicitud de intervención para llevar a cabo el Acto de Entrega-Recepción.
Analiza y verifica el acta para determinar si realiza observaciones sobre irregularidades de la Información que integra en el paquete de la Entrega-Recepción.
¿Cumple con los requisitos?
NO
Solventa las observaciones.
SI
Realiza el acto de Entrega-Recepción dando constancia del levantamiento del acta.
FIN

Departamento	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.	No.	02
Procedimiento	ATENCIÓN A QUEJAS Y DENUNCIAS.		

OBJETIVO

Que el personal que ingrese tenga el conocimiento, que, en caso, de recepción de quejas y denuncias que se llegasen a presentar por supuestos incumplimientos en las obligaciones de los servidores Públicos, conozcan los pasos que se siguen a fin de determinar la existencia o no de una presunta Responsabilidad.

ALCANCE

Dar seguimiento a las quejas y denuncias presentadas en contra de los Servidores públicos que laboren en el Municipio, desde el momento en que se recibe, sea un particular o incluso un servidor público, hasta que se acredite una presunta responsabilidad.

POLÍTICAS

Cumplir con las funciones marcadas en la Normatividad aplicable.
Responder con eficacia a las necesidades de atención en beneficio de los intereses de la Ciudadanía.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano y/o servidor público	1	Presenta su queja o denuncia por escrito de manera presencial o vía correo electrónico.
Contralor Interno	2	Recibe queja y/o denuncia del interesado, o a través de escrito u oficio para iniciar el procedimiento.
Titular de Investigación	3	Elabora un acuerdo e inicia el desahogo de información previa para conocer las circunstancias en que se realizaron los hechos o actos denunciados e integra toda la información, misma que debe de ir acompañada de un acuerdo de trámite.
Titular de Investigación	4	Al haberse llevado las diligencias de Investigación necesarias, se estudian las actuaciones, si no existen elementos probatorios que acrediten hechos irregulares, se elabora acuerdo de terminación finalizando el procedimiento y si existen los medios probatorios que acrediten la existencia de hechos o actos irregulares se remite a la instancia competente.
Titular de Substanciación	5	Recibe el IPRA y expediente, cita a los involucrados a Audiencia inicial y al determinarse faltas no graves se realiza el acuerdo y se aplica la sanción, en caso de determinarse faltas graves remite el expediente al TRIJAEV.
Ciudadano	6	Recibe la notificación acerca del resultado de la denuncia.

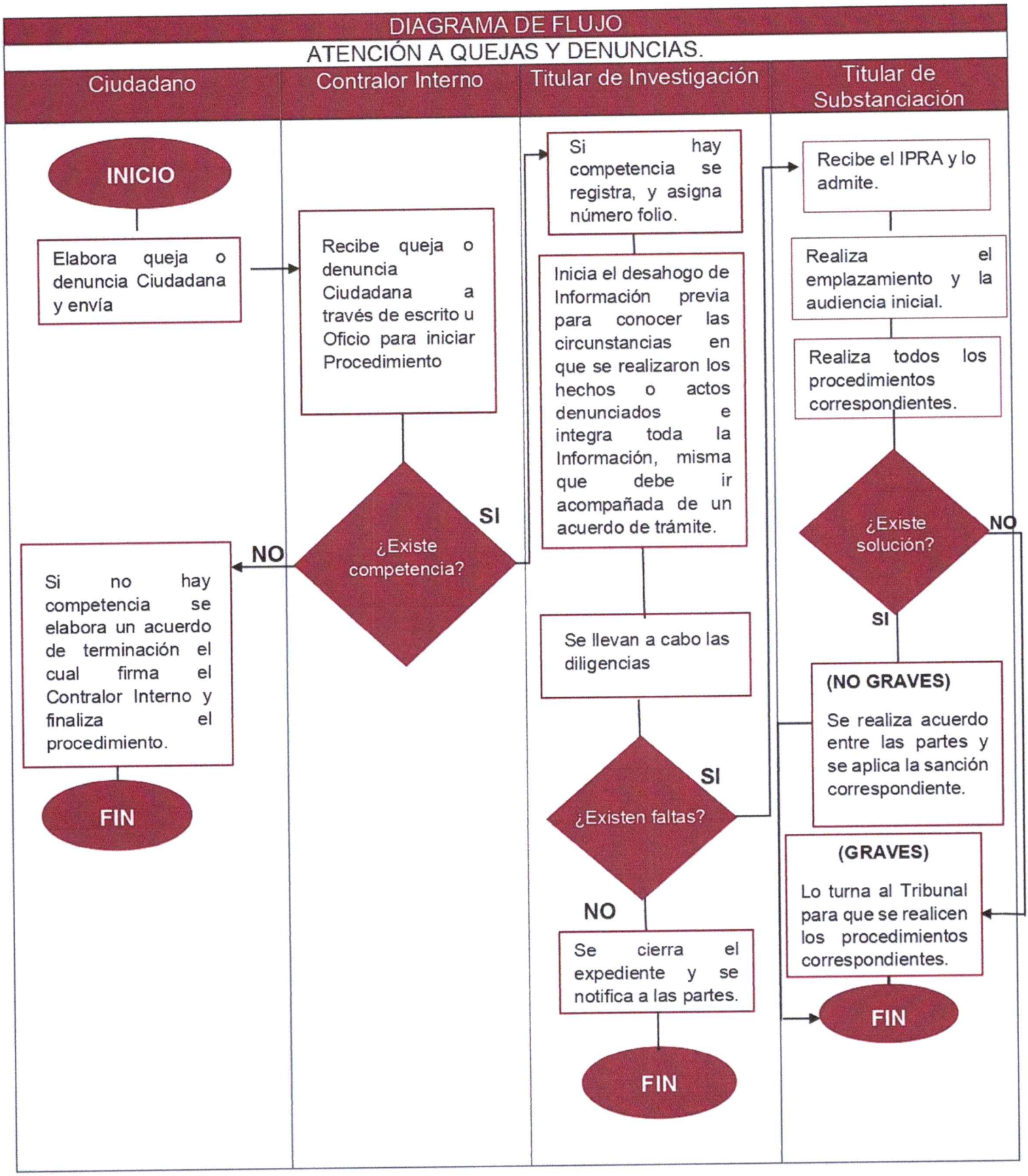


DIAGRAMA DE FLUJO
ATENCIÓN A QUEJAS Y DENUNCIAS.
Ciudadano
Contralor Interno
Titular de Investigación
Titular de Substanciación
INICIO
Elabora queja o denuncia Ciudadana y envía
Recibe queja o denuncia Ciudadana a través de escrito u Oficio para iniciar Procedimiento
¿Existe competencia?
SI
NO
Si no hay competencia se elabora un acuerdo de terminación el cual firma el Contralor Interno y finaliza el procedimiento.
FIN
Si hay competencia se registra, y asigna número folio.
Inicia el desahogo de Información previa para conocer las circunstancias en que se realizaron los hechos o actos denunciados e integra toda la Información, misma que debe ir acompañada de un acuerdo de trámite.
Se llevan a cabo las diligencias
¿Existen faltas?
SI
NO
Se cierra el expediente y se notifica a las partes.
FIN
Recibe el IPRA y lo admite.
Realiza el emplazamiento y la audiencia inicial.
Realiza todos los procedimientos correspondientes.
¿Existe solución?
NO
SI
(NO GRAVES)
Se realiza acuerdo entre las partes y se aplica la sanción correspondiente.
(GRAVES)
Lo turna al Tribunal para que se realicen los procedimientos correspondientes.
FIN

Departamento	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.	No.	03
Procedimiento	AUDITORÍA INTERNA EN MATERIA DE LEGALIDAD, RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES, FINANCIEROS Y/O CONTABLES.		

OBJETIVO

Verificar que las operaciones de la administración pública y las actividades de sus servidores públicos se realicen en apego a la normatividad vigente; fomentar la confianza ciudadana en el uso eficiente de los recursos públicos mediante la vigilancia y seguimiento a los resultados financieros del municipio; propiciar una mayor eficiencia en el ejercicio de gobierno y una correcta rendición de cuentas.

ALCANCE

Todas las áreas que conforman el H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.

POLÍTICAS

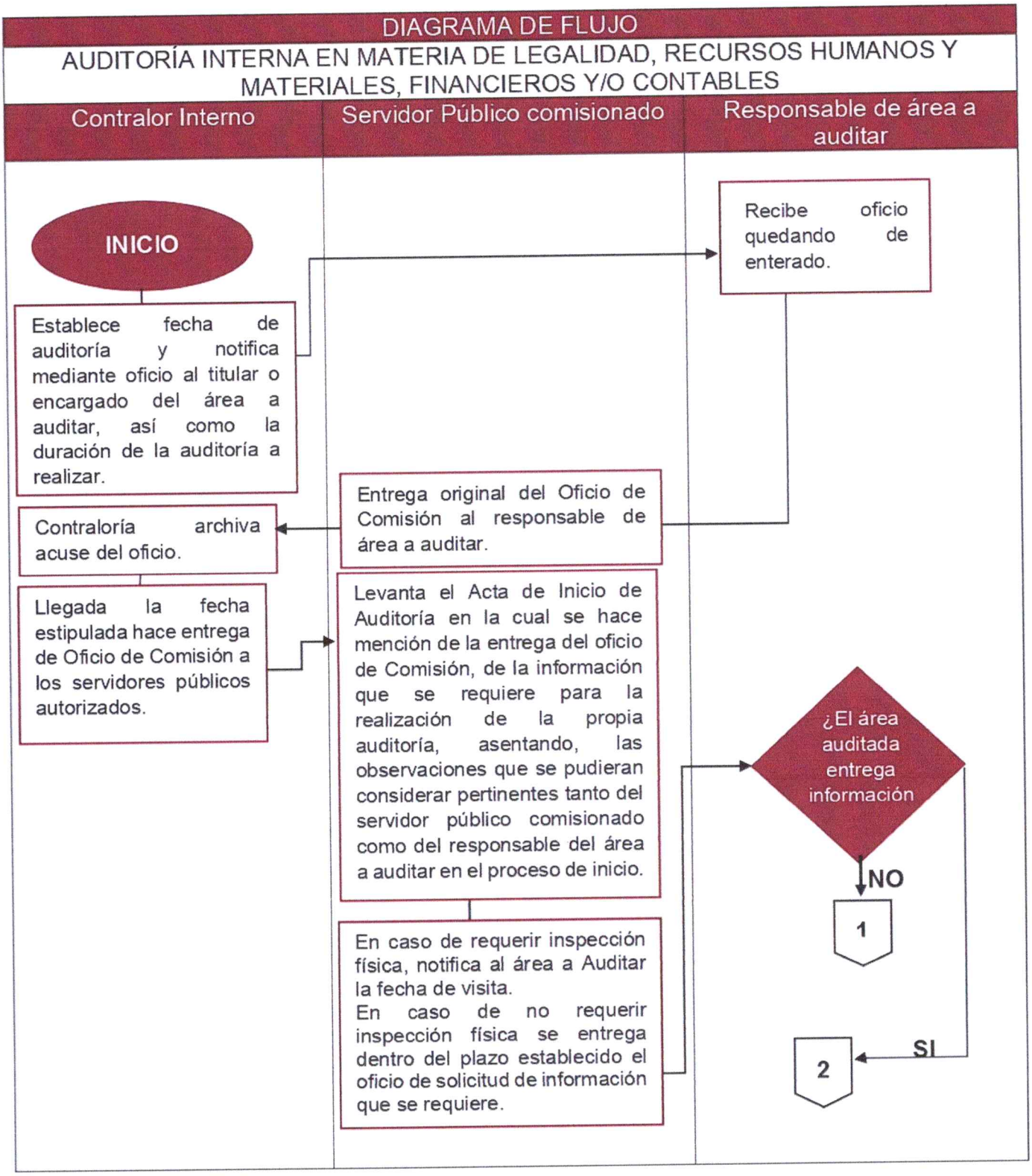
1.- Las auditorías a practicar deberán ser autorizadas por el Contralor Interno Municipal.
2.- Se deberán realizar cuando menos de 1 a 4 auditorías al año.
3.- Para la realización de una Auditoria deberá existir un oficio en el que se mencione a los servidores públicos comisionados para el trabajo.
4.- Para poder suspender, reanudar o ampliar la duración de una auditoria, así como sustituir, aumentar o reducir el número de auditores se deberá notificar al titular del área auditada por medio oficio especificando de forma detallada el caso a que se refiera.
5.- La auditoría se fundamenta en el precepto constitucional que establece que los recursos económicos de que disponga el Gobierno Municipal, deben administrarse con eficiencia, eficacia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.
6.- La auditoría será ejecutada por personal que posea los conocimientos y la capacidad profesional necesaria para el caso particular, cumplan con la aplicación de las normas relativas a la ejecución del trabajo, del informe y del seguimiento de auditoría.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Contralor Interno	1	Establece fecha de auditoría y notifica mediante oficio al titular o encargado del área a auditar, así como la duración de la misma.
Contralor Interno	2	Llegada la fecha estipulada hace entrega de Oficio de Comisión a los servidores públicos autorizados.
Servidor Público comisionado	3	Entrega original del Oficio de Comisión al responsable de área a auditar.
Servidor Público comisionado	4	Procede a levantar el Acta de Inicio de Auditoría en la cual se hace mención de la entrega del oficio de Comisión, de la información que se requiere para la realización de la propia auditoría, asentando, las observaciones que se pudieran considerar pertinentes tanto del servidor público comisionado como del responsable del área a auditar en el proceso de inicio.

Servidor Público comisionado	5	En caso, de requerir inspección física, notifica al área a Auditar la fecha de visita. En caso, de no requerir inspección física se entrega dentro del plazo establecido el oficio de solicitud de información que se requiere.
Responsable del área a auditar	6	Entrega la información requerida para llevar a cabo la auditoría en el plazo establecido.
Servidor Público comisionado	7	Levanta las cédulas de observaciones.
Servidor Público comisionado	8	Da a conocer al responsable del área auditada mediante el Acta Final, las Cédulas de observaciones derivadas del análisis realizado durante el desarrollo de la auditoría, incluyendo las recomendaciones sugeridas y el término para ser solventadas.
Servidor Público comisionado	9	Comunica mediante el Informe Final al Contralor Interno Municipal sobre los resultados obtenidos durante el desarrollo de la auditoría, en un plazo no mayor a diez días posteriores al Acta Final de Auditoría.
Contralor Interno	10	Realiza el seguimiento de las observaciones.
Responsable del área a auditar	11	En un plazo no mayor a quince días hábiles, solventa las observaciones de la Auditoría.
Contralor Interno	12	Remite a su vez el Informe de Auditoría a la Presidenta Municipal.

DIAGRAMA DE FLUJO

AUDITORÍA INTERNA EN MATERIA DE LEGALIDAD, RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES, FINANCIEROS Y/O CONTABLES



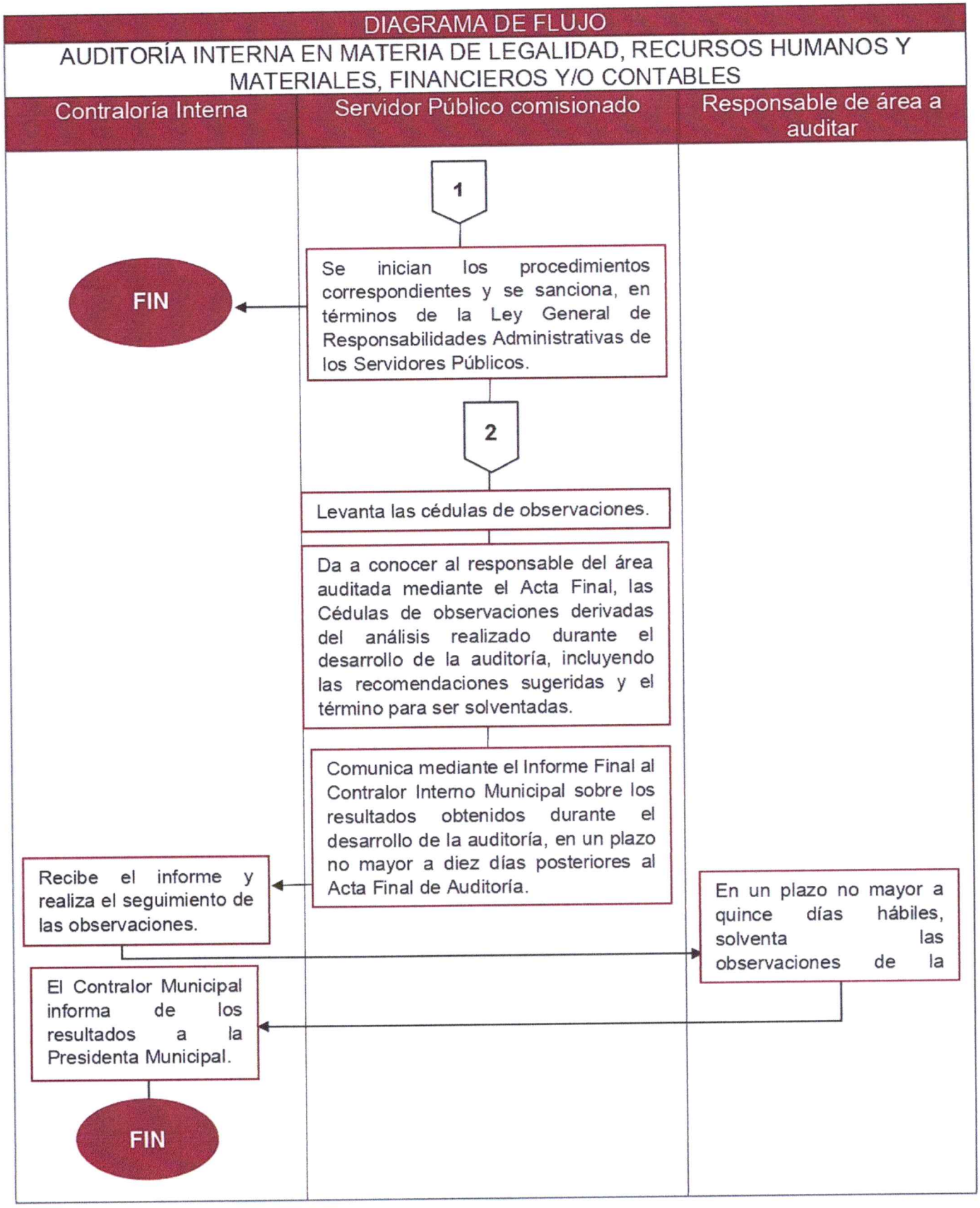


DIAGRAMA DE FLUJO
AUDITORÍA INTERNA EN MATERIA DE LEGALIDAD, RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES, FINANCIEROS Y/O CONTABLES
Contraloría Interna
Servidor Público comisionado
Responsable de área a auditar
1
Se inician los procedimientos correspondientes y se sanciona, en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
FIN
2
Levanta las cédulas de observaciones.
Da a conocer al responsable del área auditada mediante el Acta Final, las Cédulas de observaciones derivadas del análisis realizado durante el desarrollo de la auditoría, incluyendo las recomendaciones sugeridas y el término para ser solventadas.
Comunica mediante el Informe Final al Contralor Interno Municipal sobre los resultados obtenidos durante el desarrollo de la auditoría, en un plazo no mayor a diez días posteriores al Acta Final de Auditoría.
Recibe el informe y realiza el seguimiento de las observaciones.
En un plazo no mayor a quince días hábiles, solventa las observaciones de la
El Contralor Municipal informa de los resultados a la Presidenta Municipal.
FIN

Departamento	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	No.	04
Procedimiento	AUDITORÍA TÉCNICA A LA OBRA PÚBLICA.		

OBJETIVO

Comprobar que la planeación, programación, adjudicación, contratación y ejecución de las obras públicas se realicen conforme a la normatividad establecida en la materia.
Proponer las recomendaciones de Control Interno derivadas de las observaciones de las auditorías y supervisiones practicadas, para mejorar la eficiencia de las operaciones de la Dirección de Obras Públicas.

ALCANCE

Toda obra pública que realice el Ayuntamiento con recursos federales, estatales y municipales.

POLÍTICAS

- La auditoría a practicar deberá ser autorizada por el Contralor Interno Municipal.
- Para la realización de la Auditoria deberá existir un oficio en el que se mencione al servidor público comisionado para el trabajo.
- Para poder suspender, reanudar o ampliar la duración de una auditoria, así como sustituir, aumentar o reducir el número de auditores se deberá notificar al titular del área auditada por medio oficio especificando de forma detallada el caso a que se refiera.
- La auditoría se fundamenta en el precepto constitucional que establece que los recursos económicos de que disponga el Gobierno Municipal, deben administrarse con eficiencia, eficacia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.
- La auditoría será ejecutada por personal que posea los conocimientos técnicos y la capacidad profesional necesaria para el caso particular, cumplan con la aplicación de las normas relativas a la ejecución del trabajo, del informe y del seguimiento de auditoría.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Contralor Interno	1	Establece fecha de auditoría y notifica mediante oficio la Directora de Obras Públicas, así como la duración de la misma.
Contralor Interno	2	Llegada la fecha estipulada hace entrega de Oficio de Comisión al Auditor a la Obra Pública.
Auditor a la Obra Pública	3	Entrega original del Oficio de Comisión a la Directora de Obras Públicas.
Directora de Obras Públicas	4	Procede a levantar el Acta de Inicio de Auditoría en la cual se hace mención de la entrega del oficio de Comisión, de la información que se requiere para la realización de la propia auditoría, asentando, las observaciones que se pudieran considerar pertinentes tanto del Auditor a la Obra Pública como del responsable del área a auditar en el proceso de inicio.
Auditor a la Obra Pública	5	En caso de requerir inspección física de las obras, notifica al área la fecha de visita.

Auditor a la Obra Pública	6	Entrega dentro del plazo establecido el oficio de solicitud de la información que se requiere.
Directora de Obras Públicas	7	Entrega la información requerida para llevar a cabo la auditoría en el plazo establecido.
Auditor a la Obra Pública	8	Levanta las cédulas de observaciones.
Auditor a la Obra Pública	9	Da a conocer a la Directora de Obras Públicas mediante el Acta Final, las Cédulas de observaciones derivadas del análisis realizado durante el desarrollo de la auditoría, incluyendo las recomendaciones sugeridas y el término para ser solventadas.
Auditor a la Obra Pública	10	Comunica mediante el Informe Final al Contralor Interno Municipal sobre los resultados obtenidos durante el desarrollo de la auditoría, en un plazo no mayor a diez días posteriores al Acta Final de Auditoría.
Contralor Interno	11	Realiza el seguimiento de las observaciones.
Directora de Obras Públicas	12	En un plazo no mayor a quince días hábiles, solventa las observaciones de la Auditoría.
Contralor Interno	13	Remite a su vez el Informe de Auditoría a la Presidenta Municipal.

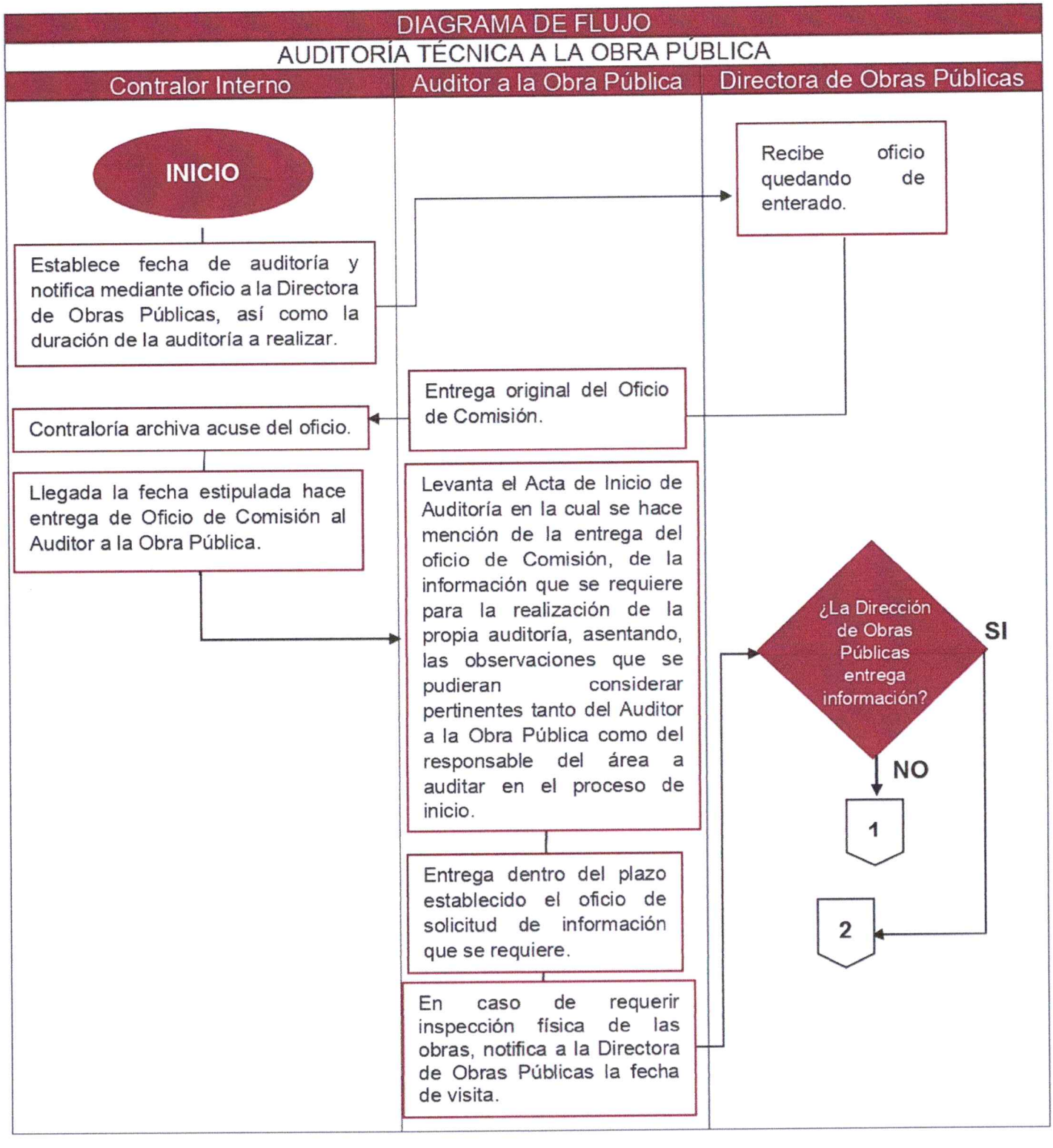


DIAGRAMA DE FLUJO
AUDITORÍA TÉCNICA A LA OBRA PÚBLICA
Contralor Interno
Auditor a la Obra Pública
Directora de Obras Públicas
INICIO
Establece fecha de auditoría y notifica mediante oficio a la Directora de Obras Públicas, así como la duración de la auditoría a realizar.
Recibe oficio quedando de enterado.
Entrega original del Oficio de Comisión.
Contraloría archiva acuse del oficio.
Llegada la fecha estipulada hace entrega de Oficio de Comisión al Auditor a la Obra Pública.
Levanta el Acta de Inicio de Auditoría en la cual se hace mención de la entrega del oficio de Comisión, de la información que se requiere para la realización de la propia auditoría, asentando, las observaciones que se pudieran considerar pertinentes tanto del Auditor a la Obra Pública como del responsable del área a auditar en el proceso de inicio.
¿La Dirección de Obras Públicas entrega información?
SI
NO
1
2
Entrega dentro del plazo establecido el oficio de solicitud de información que se requiere.
En caso de requerir inspección física de las obras, notifica a la Directora de Obras Públicas la fecha de visita.

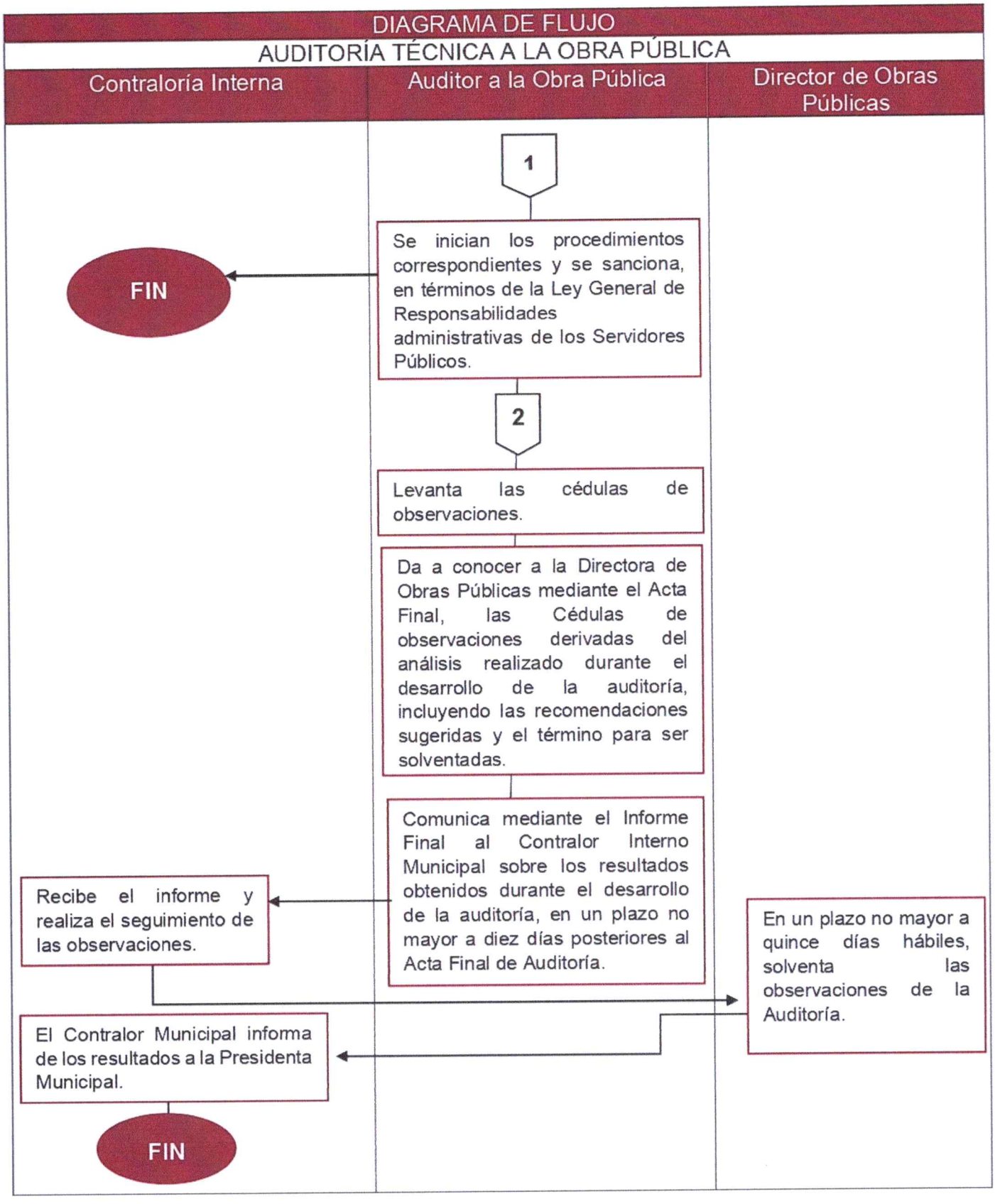


DIAGRAMA DE FLUJO
AUDITORÍA TÉCNICA A LA OBRA PÚBLICA
Contraloría Interna
Auditor a la Obra Pública
Director de Obras Públicas
1
Se inician los procedimientos correspondientes y se sanciona, en términos de la Ley General de Responsabilidades administrativas de los Servidores Públicos.
FIN
2
Levanta las cédulas de observaciones.
Da a conocer a la Directora de Obras Públicas mediante el Acta Final, las Cédulas de observaciones derivadas del análisis realizado durante el desarrollo de la auditoría, incluyendo las recomendaciones sugeridas y el término para ser solventadas.
Comunica mediante el Informe Final al Contralor Interno Municipal sobre los resultados obtenidos durante el desarrollo de la auditoría, en un plazo no mayor a diez días posteriores al Acta Final de Auditoría.
Recibe el informe y realiza el seguimiento de las observaciones.
En un plazo no mayor a quince días hábiles, solventa las observaciones de la Auditoría.
El Contralor Municipal informa de los resultados a la Presidenta Municipal.
FIN

Departamento	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	No.	05
Procedimiento	DECLARACIÓN PATRIMONIAL Y DE INTERESES.		

OBJETIVO
Cumplir con la responsabilidad legal y social de presentar la declaración patrimonial y de intereses de los servidores públicos obligados.
ALCANCE
Todos los servidores públicos adscritos al H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
POLÍTICAS
Cumplir con lo estipulado en la Ley orgánica del Municipio Libre en su artículo 73 decies fracción X; y la Ley General de Responsabilidades Administrativas en su artículo 33.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Contralor Interno	1	Se remite oficio a todas las áreas para la presentación de la declaración patrimonial.
Servidores Públicos	2	Acuden a la oficina de Contraloría a presentar su declaración.
Personal adscrito a Contraloría	3	Verifican que realicen la Declaración de manera correcta.
Contralor Interno	4	Recibe el acuse de terminado y procede a firmarlo y sellarlo.

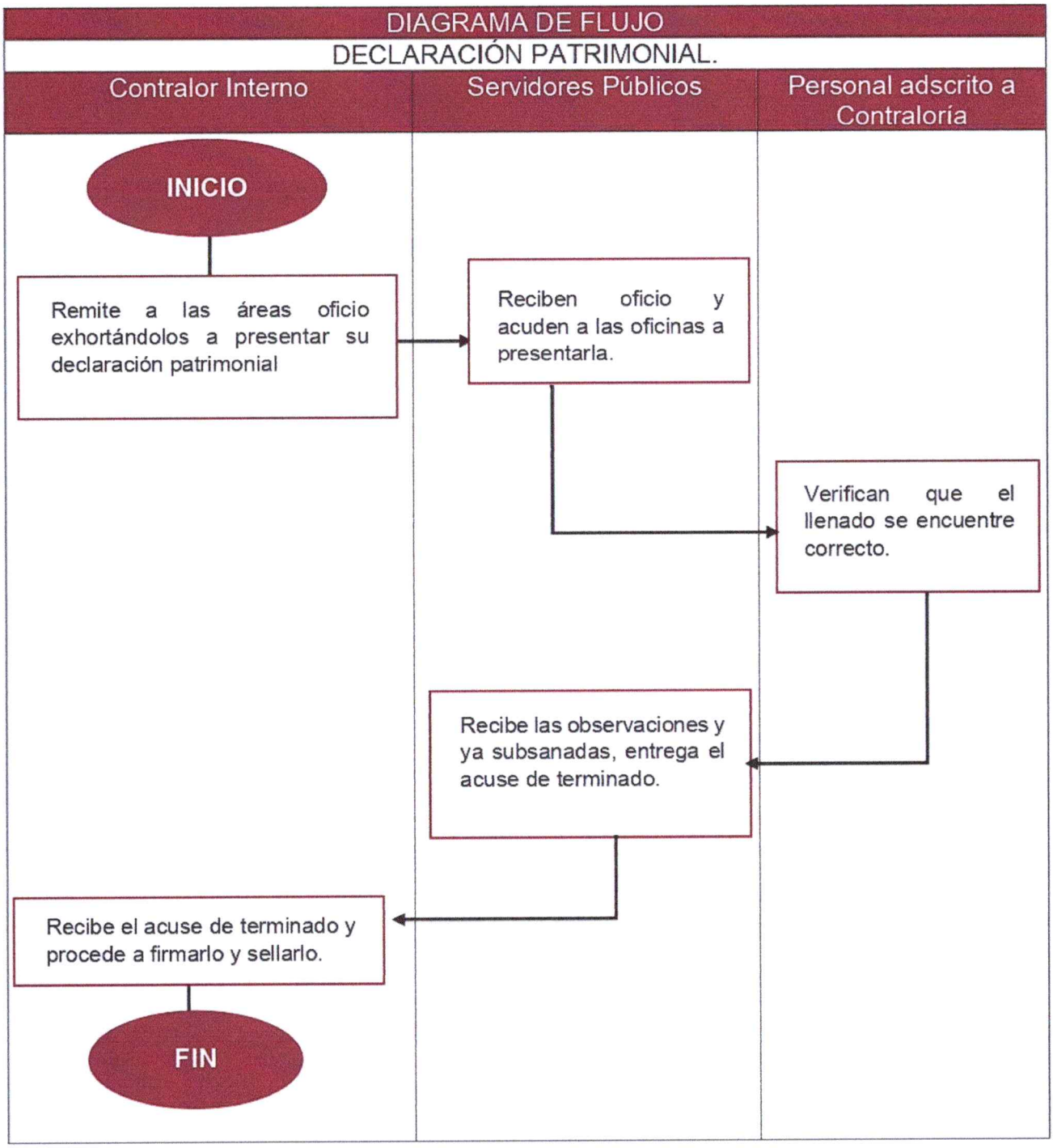


DIAGRAMA DE FLUJO
DECLARACIÓN PATRIMONIAL.
Contralor Interno
Servidores Públicos
Personal adscrito a Contraloría
INICIO
Remite a las áreas oficio exhortándolos a presentar su declaración patrimonial
Reciben oficio y acuden a las oficinas a presentarla.
Verifican que el llenado se encuentre correcto.
Recibe las observaciones y ya subsanadas, entrega el acuse de terminado.
Recibe el acuse de terminado y procede a firmarlo y sellarlo.
FIN

Departamento	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.	No.	06
Procedimiento	SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN A LAS RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES DERIVADAS DE AUDITORÍAS REALIZADAS POR LOS ENTES FISCALIZADORES EXTERNOS (ASF, ORFIS, CGE, ENTRE OTROS).		

OBJETIVO

Verificar que los titulares de las áreas auditadas ejecuten medidas tendientes a mejorar la gestión municipal, así como la corrección de desviaciones y deficiencias encontradas en las auditorías realizadas por los entes fiscalizadores externos; derivado de observaciones y recomendaciones emitidas.

ALCANCE

H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

Las observaciones derivadas de la revisión, puede consistir en:

Observaciones administrativas: Señalamientos que indican una deficiencia administrativa por un error u omisión, pero que no cauda perjuicio a la Hacienda Pública.

Observaciones de presunto daño patrimonial: Señalamientos que hacen presumir el posible perjuicio o daño a la Hacienda Patrimonial, por erogaciones que no fueron ejercidas para los fines establecidos en la normatividad aplicable al fondo de que se trate.

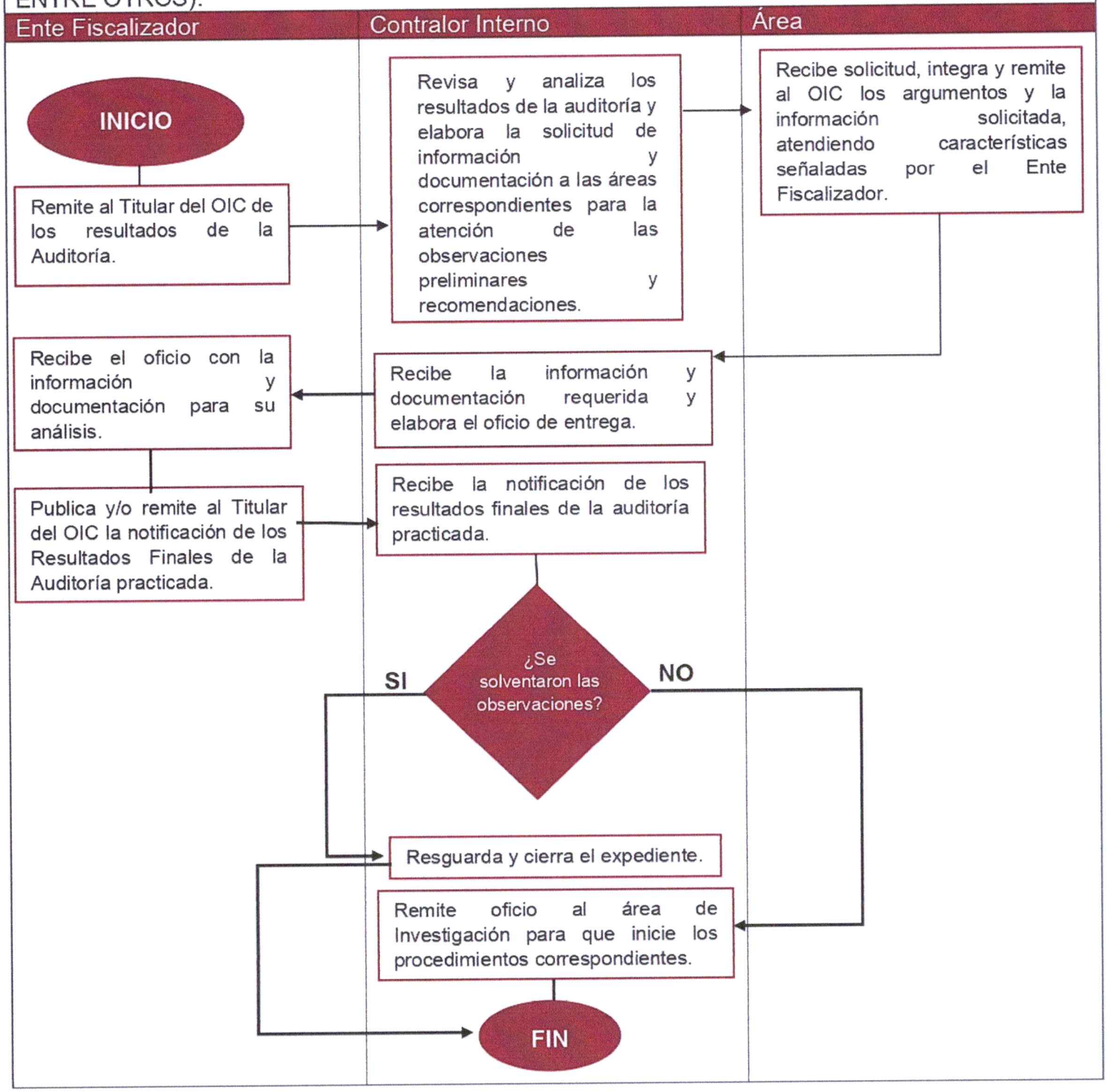
El titular del Órgano Interno de Control tendrá a su cargo un control de las observaciones y recomendaciones derivadas de la auditoría y hará el seguimiento sobre el cumplimiento de las medidas correctivas que se hubieran acordado.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ente fiscalizador	1	Remite al Titular del Órgano Interno de Control la notificación de los resultados de la Auditoría practicada para las aclaraciones pertinentes.
Titular del Órgano Interno de Control	2	Revisa y analiza los resultados de la auditoría y elabora la solicitud de información y documentación a las áreas correspondientes para la atención de las observaciones preliminares y recomendaciones.
Área	3	Recibe solicitud, integra y remite al OIC los argumentos y la información solicitada, atendiendo características señaladas por el Ente Fiscalizador.
Titular del Órgano Interno de Control	4	Recibe la información y documentación requerida y elabora el oficio de entrega.
Ente fiscalizador	5	Recibe el oficio con la información y documentación para su análisis.
Ente fiscalizador	6	Publica y/o remite al Titular del OIC la notificación de los Resultados Finales de la Auditoría practicada.

Titular del Órgano Interno de Control	7	Recibe la notificación de los resultados finales de la auditoría practicada. ¿Se solventaron las observaciones? Sí Resguarda y cierra el expediente. No Remite oficio al área de Investigación para que inicie los procedimientos correspondientes.

DIAGRAMA DE FLUJO

SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN A LAS RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES DERIVADAS DE AUDITORÍAS REALIZADAS POR LOS ENTES FISCALIZADORES EXTERNOS (ASF, ORFIS, CGE, ENTRE OTROS).



Departamento	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	No.	07
Procedimiento	OPINIÓN MENSUAL A LOS ESTADOS FINANCIEROS.		

OBJETIVO

Revisar con oportunidad, veracidad y confiabilidad la información presentada en los estados financieros emitidos por la Tesorería Municipal.

ALCANCE

Tesorería Municipal.

POLÍTICAS

- La Tesorería Municipal enviara a la Contraloría Interna los Estados Financieros del mes inmediato anterior para su revisión antes de presentarlos a la Comisión de Hacienda y Patrimonio Municipal.
- La Contraloría Interna revisará la información de los Estados Financieros remitidos por la Tesorería Municipal y emitirá una opinión para efectos de evaluación.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Contralor Interno	1	Recibe de la Tesorería Municipal los estados financieros del mes inmediato anterior.
Contralor Interno	2	Revisa y analiza la información financiera. ¿Existen observaciones? Sí Regresa los estados financieros a la Tesorería Municipal con las observaciones para su ajuste. No Elabora el informe con la Opinión a los Estados Financieros, firma y entrega a la Tesorería Municipal
Tesorera Municipal	3	Recibe Informe de Opinión a los Estados Financieros y lo integra en la glosa de los estados financieros y realiza el registro en el SIMVER.

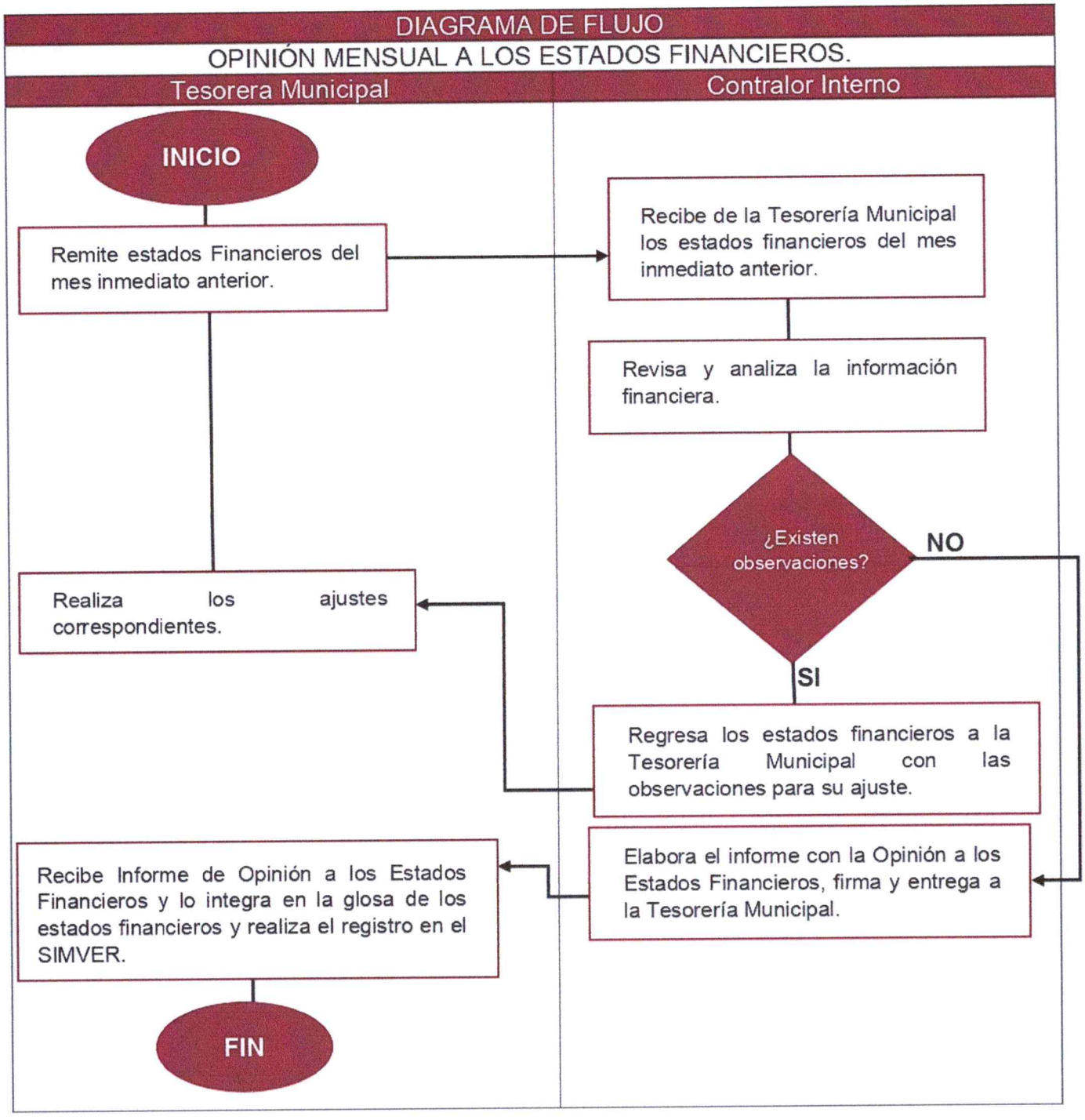


DIAGRAMA DE FLUJO
OPINIÓN MENSUAL A LOS ESTADOS FINANCIEROS.
Tesorera Municipal
Contralor Interno
INICIO
Remite estados Financieros del mes inmediato anterior.
Recibe de la Tesorería Municipal los estados financieros del mes inmediato anterior.
Revisa y analiza la información financiera.
¿Existen observaciones?
NO
SI
Realiza los ajustes correspondientes.
Regresa los estados financieros a la Tesorería Municipal con las observaciones para su ajuste.
Elabora el informe con la Opinión a los Estados Financieros, firma y entrega a la Tesorería Municipal.
Recibe Informe de Opinión a los Estados Financieros y lo integra en la glosa de los estados financieros y realiza el registro en el SIMVER.
FIN

Departamento	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	No.	08
Procedimiento	INTEGRACIÓN, ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANUAL DE TRABAJO.		

OBJETIVO

Establecer un programa de las actividades a realizar durante el ejercicio en curso.

ALCANCE

Todas las áreas adscritas al H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

El Plan Anual de Trabajo se realizará de acuerdo con la normatividad que para tal efecto emita la Contraloría Interna.

Cada una de las áreas adscritas al H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan realizará y entregará a la Contraloría Interna sus respectivos Planes Anuales de Trabajo, para que se pueda realizar el Plan Anual de Trabajo.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Contraloría Interna	1	Solicita a los titulares de cada área, la elaboración de las sus respectivos Planes Anuales de Trabajo.
Áreas	2	Elabora con base en la normatividad y de acuerdo con las funciones asignadas a su área el Plan Anual de Trabajo.
Contraloría Interna	3	Recibe de los titulares de cada área el Plan Anual de Trabajo.
Contraloría Interna	4	Con los Planes de Trabajo de cada área, realiza el Plan Anual de Trabajo.
Contralor Interno	5	Presenta al H. Cabildo el Plan Anual de Trabajo para su aprobación.
H. Cabildo	6	Revisan y aprueban.
Contralor Interno	7	Publica y comienza con el la ejecución y seguimiento a cada una de las actividades plasmadas en el PAT.

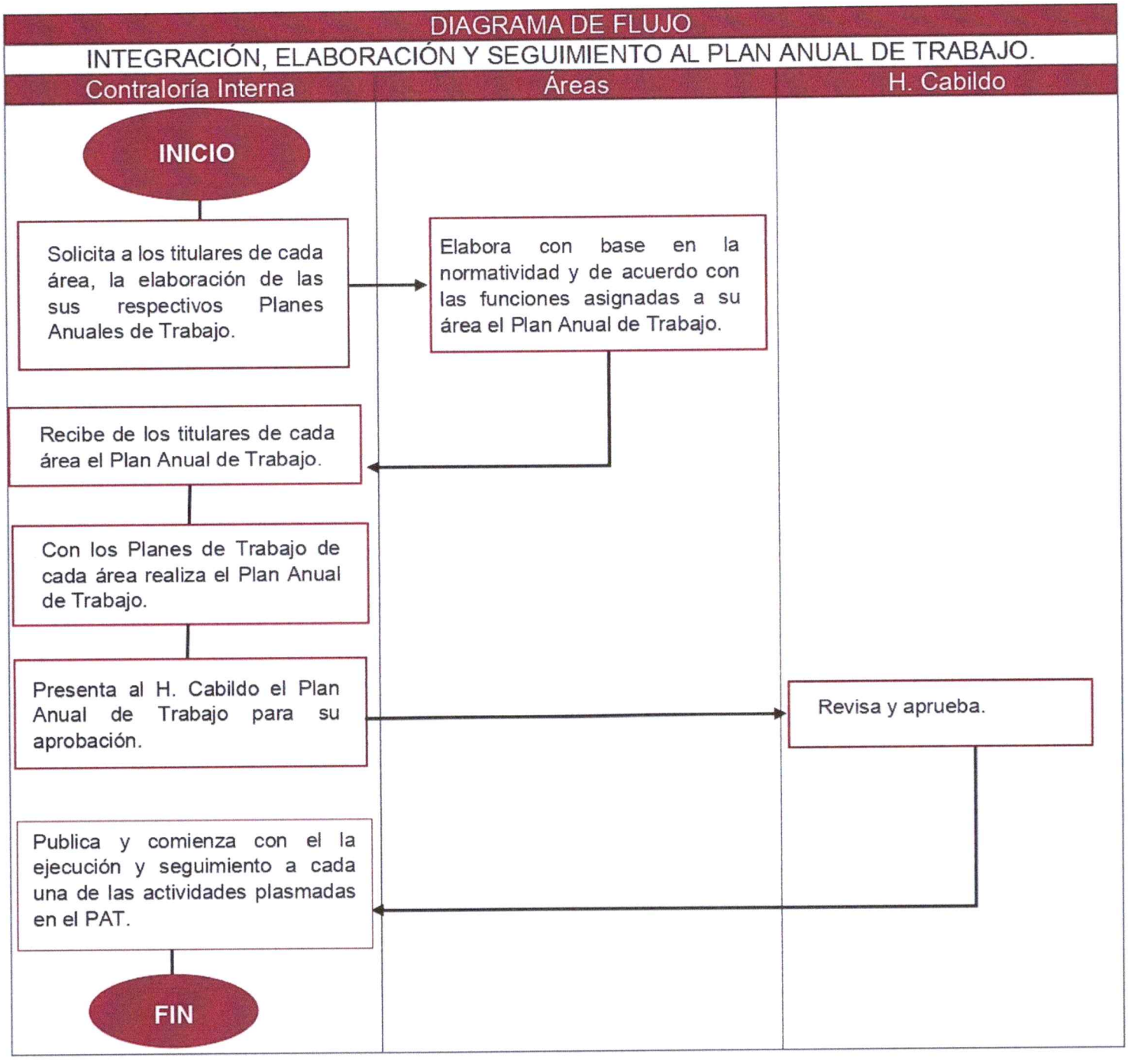


DIAGRAMA DE FLUJO
INTEGRACIÓN, ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANUAL DE TRABAJO.
Contraloría Interna
Áreas
H. Cabildo
INICIO
Solicita a los titulares de cada área, la elaboración de las sus respectivos Planes Anuales de Trabajo.
Elabora con base en la normatividad y de acuerdo con las funciones asignadas a su área el Plan Anual de Trabajo.
Recibe de los titulares de cada área el Plan Anual de Trabajo.
Con los Planes de Trabajo de cada área realiza el Plan Anual de Trabajo.
Presenta al H. Cabildo el Plan Anual de Trabajo para su aprobación.
Revisa y aprueba.
Publica y comienza con el la ejecución y seguimiento a cada una de las actividades plasmadas en el PAT.
FIN

Departamento	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	No.	09
Procedimiento	VERIFICACIÓN DE CONTROL INTERNO.		

OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de los procesos, procedimientos, políticas, programas y proyectos, con la finalidad de lograr la implantación, adaptación, complementación y mejoramiento del sistema de control.

ALCANCE

Todas las áreas adscritas al H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

- Coadyuvar con las áreas responsables de los procedimientos según sus necesidades.
- Apoyar a todas las áreas fundamentadas en los principios y valores institucionales para que realicen sus acciones con transparencia y efectividad.
- Supervisar que todas las actividades y el uso de los recursos del municipio estén dirigidas al cumplimiento de sus objetivos.
- Definir y aplicar medidas para prevenir riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos de la administración.
- Contar con un instrumento que describa las actividades de cada unidad y facilite la evaluación de cada una de ellas.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Contraloría Interna	1	Determina la revisión a realizar con base el PAT y ejecuta la realización.
Contraloría Interna	2	Comunican al titular del área el inicio de revisión, solicitando la documentación necesaria.
Área	3	Recibe el oficio de revisión y prepara la documentación solicitada, para su entrega a la Contraloría Interna.
Contraloría Interna	4	Recibe oficio, información y documentos enviados por el área y da inicio a la revisión documental correspondiente.
Contraloría Interna	5	Concluye la revisión y elabora el informe de resultados obtenidos y lo remite al Contralor Interno para su firma. ¿Se tienen observaciones y/o recomendaciones? Si Remite las observaciones y/o recomendaciones al área para su atención. No Elabora tarjeta informativa con los asuntos pendientes y la envía la dependencia para su solventación.
Área	6	Atiende observaciones y/o recomendaciones y las remite.

Contraloría Interna	7	Recibe del área la contestación con los argumentos y documentación presentados para solventar los asuntos pendientes, para el análisis y validación correspondiente.
Contraloría Interna	8	Elabora el informe final y se turna al área para su conocimiento para los efectos correspondientes.
Área	9	Recibe informe final y resguarda.
Contraloría Interna	10	Elabora un informe general para conocimiento de la Presidenta Municipal de los resultados obtenidos por cada área.
Presidenta Municipal	11	Recibe informe general.

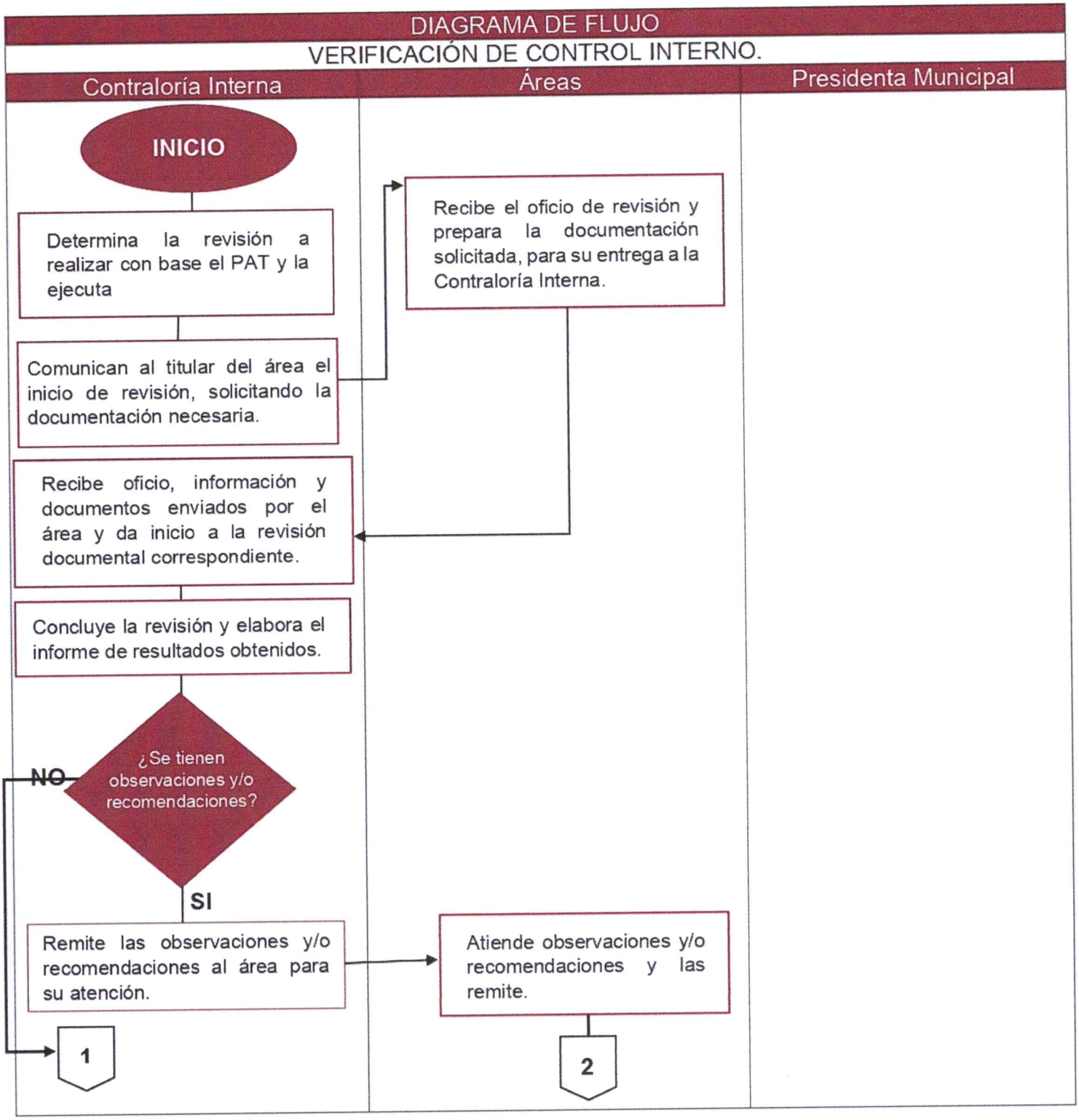


DIAGRAMA DE FLUJO
VERIFICACIÓN DE CONTROL INTERNO.
Contraloría Interna
Áreas
Presidenta Municipal
INICIO
Determina la revisión a realizar con base el PAT y la ejecuta
Comunican al titular del área el inicio de revisión, solicitando la documentación necesaria.
Recibe el oficio de revisión y prepara la documentación solicitada, para su entrega a la Contraloría Interna.
Recibe oficio, información y documentos enviados por el área y da inicio a la revisión documental correspondiente.
Concluye la revisión y elabora el informe de resultados obtenidos.
¿Se tienen observaciones y/o recomendaciones?
NO
SI
Remite las observaciones y/o recomendaciones al área para su atención.
Atiende observaciones y/o recomendaciones y las remite.
1
2

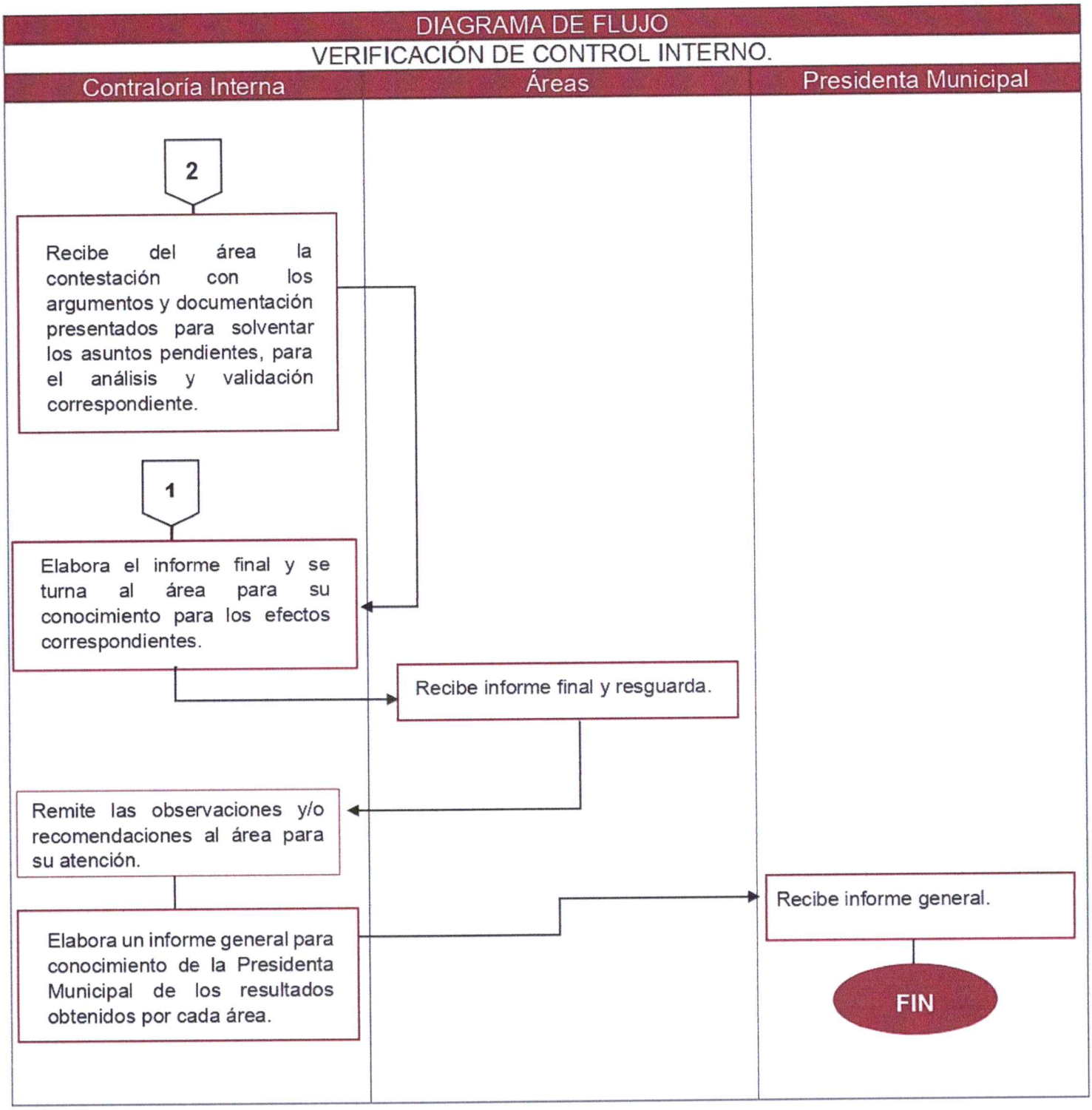


DIAGRAMA DE FLUJO
VERIFICACIÓN DE CONTROL INTERNO.
Contraloría Interna
Áreas
Presidenta Municipal
2
Recibe del área la contestación con los argumentos y documentación presentados para solventar los asuntos pendientes, para el análisis y validación correspondiente.
1
Elabora el informe final y se turna al área para su conocimiento para los efectos correspondientes.
Recibe informe final y resguarda.
Remite las observaciones y/o recomendaciones al área para su atención.
Elabora un informe general para conocimiento de la Presidenta Municipal de los resultados obtenidos por cada área.
Recibe informe general.
FIN

Departamento	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	No.	10
Procedimiento	SEGUIMIENTO A LAS SESIONES DEL SUBCOMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, SERVICIOS Y ENAJENACIÓN DE BIENES MUEBLES DEL H. AYUNTAMIENTO DE TLALNELHUAYOCAN.		

OBJETIVO

Participar como asesor en el Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Enajenaciones del Municipio, con la finalidad de emitir opinión respecto a la legalidad de los acuerdos que deriven de las mismas.

ALCANCE

Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Enajenaciones del Municipio de Tlalnelhuayocan.

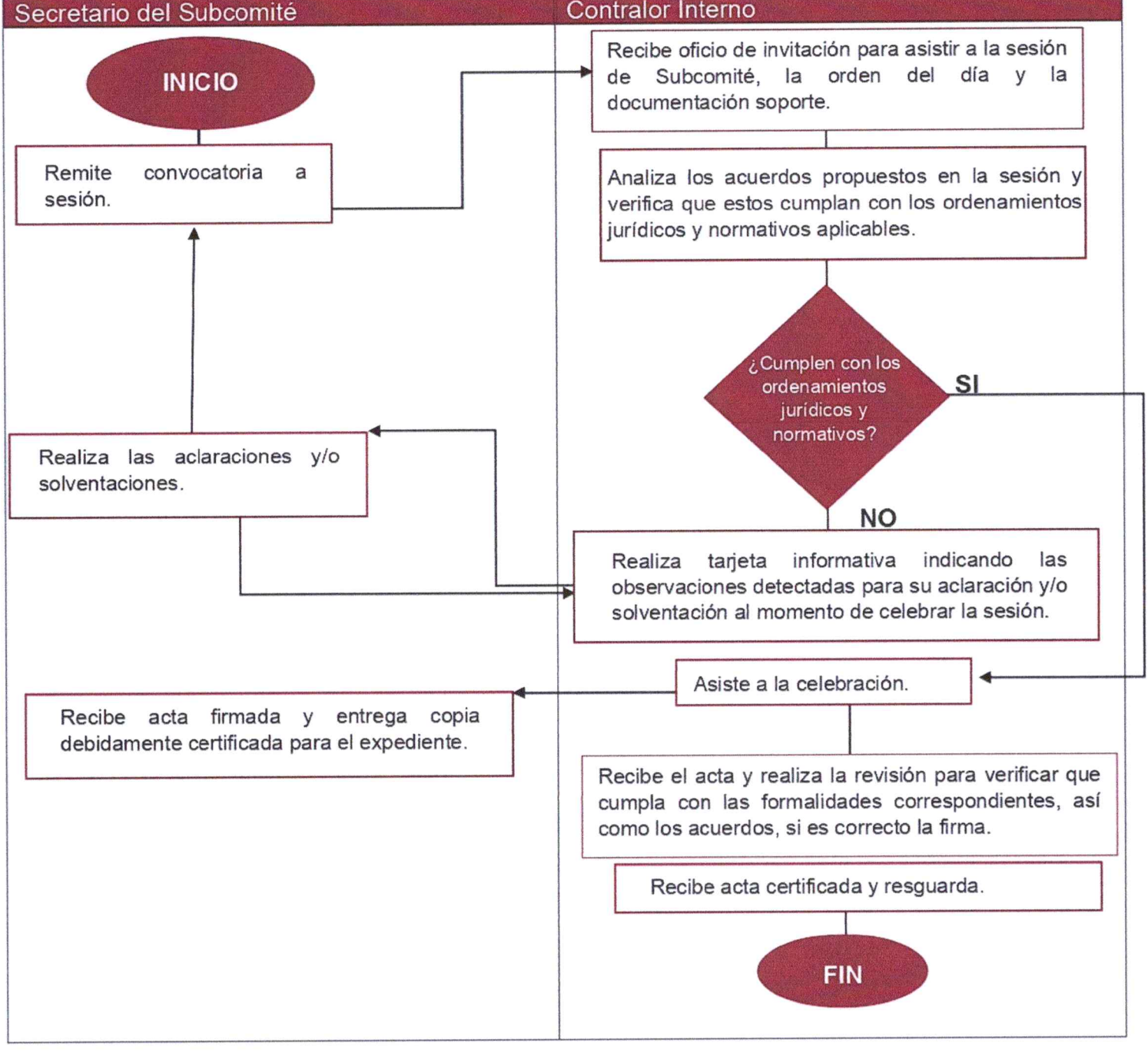
POLÍTICAS

Se realizará con fundamento en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Enajenaciones del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, y demás ordenamientos jurídicos y normatividades aplicables.

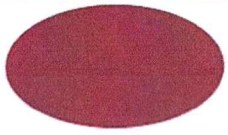
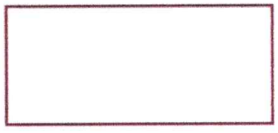
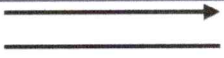
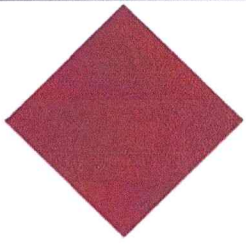
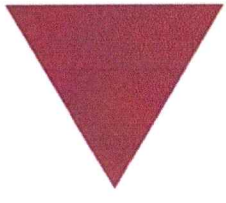
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Contralor Interno	1	Recibe oficio de invitación para asistir a la sesión de Subcomité, la orden del día y la documentación soporte.
Contralor Interno	2	Analiza los acuerdos propuestos en la sesión y verifica que estos cumplan con los ordenamientos jurídicos y normativos aplicables. ¿Cumplen con los ordenamientos jurídicos y normativos? No Realiza tarjeta informativa indicando las observaciones detectadas para su aclaración y/o solventación al momento de celebrar la sesión. Si Asiste a la celebración.
Contralor Interno	3	Recibe el acta y realiza la revisión para verificar que cumpla con las formalidades correspondientes, así como los acuerdos, si es correcto la firma.
Secretario del Subcomité	4	Recibe acta firmada y entrega copia debidamente certificada para el expediente.
Contralor Interno	5	Recibe acta certificada y resguarda.

DIAGRAMA DE FLUJO

SEGUIMIENTO A LAS SESIONES DEL SUBCOMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, SERVICIOS Y ENAJENACIÓN DE BIENES MUEBLES DEL H. AYUNTAMIENTO DE TLALNELHUAYOCAN.



Simbología general

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
CONTRALORÍA INTERNA	2288347161 EXT. 112	contraloria@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes de junio de 2025 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. Tricentésima Décima quinta (315) de misma fecha.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Auditoría: Actividad independiente de apoyo a la función directiva, enfocada al examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas realizadas; de los sistemas y procedimientos implantados; de la estructura orgánica en operación y de los objetivos, programas y metas alcanzadas por las áreas de la administración pública, con el propósito de determinar el grado de economía, eficacia, eficiencia, efectividad, imparcialidad, honestidad, equidad, transparencia y apego a la normatividad con que se han administrado los recursos públicos.

Contraloría Interna: La Contraloría Interna del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan conformada como lo establece el artículo 35 fracción XXI de la Ley Orgánica del Municipio Libre, y conformada por el Contralor Interno, área de Investigación y área de Substanciación.

Contralor Interno: El Contralor Interno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan debidamente nombrado en los términos de artículo 73 quater de la Ley Orgánica del Municipio Libre.

Declaración Patrimonial y de Intereses: Es la información que deben presentar ante la Contraloría Interna los servidores públicos adscritos al H. Ayuntamiento d Tlalnelhuayocan respecto de la situación de su patrimonio (ingresos, bienes muebles e inmuebles, inversiones financieras, adeudos), en el medio electrónico que defina la propia Contraloría, para dar cumplimiento a lo estipulado en Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Entrega-Recepción: Es el procedimiento administrativo de interés público, de cumplimiento obligatorio y formal mediante el cual un servidor público que concluye su función, hace entrega del despacho a su cargo al servidor público que lo sustituye en sus funciones, o a quien se designe para tal efecto

Falta Administrativa Grave: Las faltas administrativas de los Servidores Públicos catalogadas como graves en los términos del Título Tercero de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, cuya sanción corresponde al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Veracruz.

Falta Administrativa No Grave: Las faltas administrativas de los Servidores Públicos en los términos del Título Tercero de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, cuya sanción corresponde al área Resolutora, en este caso el área Substanciadora.

Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA): Instrumento en el que la Autoridad Investigadora describe los hechos relacionados con alguna de las faltas señaladas en el artículo 194 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, exponiendo de forma documentada con las pruebas y fundamentos, los motivos y presunta responsabilidad del Servidor Público.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

Tribunal de Justicia Administrativa: Al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Veracruz.

Unidad Investigadora: La autoridad del Órgano Interno de Control encargada de la investigación de las Presuntas Faltas Administrativas.

Unidad Substanciadora: La autoridad del Órgano Interno de Control encargada de substanciar las Faltas Administrativas.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TESORERÍA MUNICIPAL

Introducción

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia de la Tesorería Municipal, se identifican las responsabilidades de las operaciones y procedimientos, lo que permitirá una mejor comprensión y aplicación, así como contribuye a su mejora continua.

El manual describe el desarrollo de las actividades de la Tesorería Municipal, y permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tiene asignadas para cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

Para desarrollar los procedimientos de este manual, es importante respetar el fundamento legal, las políticas de operación, así como los tiempos de gestión en que se desarrollan cada una de las actividades.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Tesorería Municipal, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno y otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Código Fiscal de la Federación.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Código Hacendario para el Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz
- Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas para el Estado de Veracruz.

Municipal

- Ley de Ingresos del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz, para el ejercicio fiscal aplicable.
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Municipal de Ecología y la Protección al Ambiente del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento de Protección Civil del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.

- Reglamento Municipal de Limpia Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Interno de las Sesiones de Cabildo de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Panteones del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento para el Uso de Espacios e Instalaciones Deportivas en el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento Interno del Instituto Municipal de las Mujeres de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento del Comité de Integridad de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Los demás ordenamientos estatales y municipales vigentes y aplicables.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Obtener, analizar y seleccionar la información para la toma de decisiones acertadas de la Presidenta Municipal y que facilite el cumplimiento de los objetivos planteados, mediante la operación política interna-externa y la coordinación de los esfuerzos de todas las áreas del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.

Visión:

Ser la oficina con liderazgo consolidado al interior del Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, que genere las estrategias y directrices que fortalezcan la relación entre la Presidenta Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz, con los diferentes grupos que conforman la sociedad.

Valores:

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Integridad: Al realizar las funciones se deberá mostrar siempre con una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que pueda alterar el correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañeros de trabajo.

Responsabilidad: Cumpliremos con nuestras responsabilidades, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos planteados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y rectitud en la realización y ejecución de las actividades eliminando cualquier acto que denigre o cree una mala imagen hacia la institución.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las funciones de un funcionario o prestador de servicios públicos cuyo resultado sea la satisfacción de sus necesidades o la de recibir una atención o servicio.

Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la practica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre y credibilidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando la equivalencia para ser iguales y hacerlo más justo.

Requisitos y Atribuciones

Cada Ayuntamiento contará con una Tesorería, cuyo titular deberá reunir los requisitos establecidos en el artículo 68 de la Ley Orgánica del Municipio Libre y ser nombrado conforme a lo dispuesto por este ordenamiento, y tendrá las atribuciones siguientes:

I. Recaudar, administrar, concentrar, custodiar, vigilar y situar los fondos municipales, así como los conceptos que deba percibir el Ayuntamiento, de conformidad con las disposiciones legales aplicables en materia de ingresos;

II. Dirigir las labores de la Tesorería y hacer que los empleados cumplan con sus deberes;

III. Participar con voz en la formación y discusión de los presupuestos;

IV. Ordenar y practicar visitas domiciliarias, así como los demás actos y procedimientos que establezcan las disposiciones fiscales y el Código de Procedimientos Administrativos del Estado, para comprobar el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes, responsables solidarios y demás obligados en materia de impuestos, derechos, contribuciones de mejoras y aprovechamientos de carácter municipal;

V. Determinar y cobrar las contribuciones de carácter municipal, así como sus accesorios;

VI. Imponer las sanciones por infracción a las disposiciones fiscales y administrativas que rigen las materias de su competencia;

VII. Ejercer la facultad económico-coactiva a través del procedimiento administrativo de ejecución que establece el Código de Procedimientos Administrativos del Estado;

VIII. Informar al Ayuntamiento de los derechos que tenga a su favor el fisco municipal, para que sean ejercitados o deducidos por el Síndico;

IX. Cuidar de que los cobros se hagan con exactitud y oportunidad, siendo responsables de las pérdidas que se originen por falta de ellos en los casos que no haya exigido el pago conforme a la facultad económica coactiva;

X. Caucionar el manejo de los fondos o valores de propiedad municipal;

XI. Pagar las primas relativas a las fianzas suficientes para garantizar el pago de las responsabilidades en que pudiera incurrir en el desempeño de su encargo;

XII. Presentar, el primer día de cada mes, el corte de caja del movimiento de caudales del mes anterior con la intervención de la Comisión de Hacienda y Patrimonio Municipal. De este documento remitirán una copia al Congreso del Estado, así como a los Ediles que lo soliciten y, en su caso, contestar a éstos, por escrito y en el término de diez días hábiles, las dudas que tuvieren;

XIII. Preparar, para su presentación al Cabildo dentro de los primeros quince días de cada mes, los estados financieros del mes inmediato anterior para su glosa preventiva y remisión al Congreso del Estado, dentro de los diez días siguientes, así como la cuenta pública anual conforme a las disposiciones legales vigentes, y proporcionar la información y documentos necesarios para aclarar las dudas que sobre el particular planteen la Comisión de Hacienda y Patrimonio Municipal o el Cabildo;

XIV. Remitir, dentro de los tres primeros meses de cada año, al Congreso del Estado los padrones de todos los ingresos sujetos a pagos periódicos;

XV. Proporcionar todos los informes que el Ayuntamiento o alguno de los Ediles le solicite;

XVI. Informar al Ayuntamiento sobre los inconvenientes o dificultades que ofrezca en la práctica el cobro de impuestos, manifestando su opinión sobre el particular;

XVII. Proponer el nombramiento o remoción de los servidores públicos y empleados a sus órdenes;

XVIII. Proponer al H. Ayuntamiento, para su aprobación, el Reglamento Interior de la Tesorería;

XIX. Las demás que expresamente le confieran esta Ley y otras aplicables.

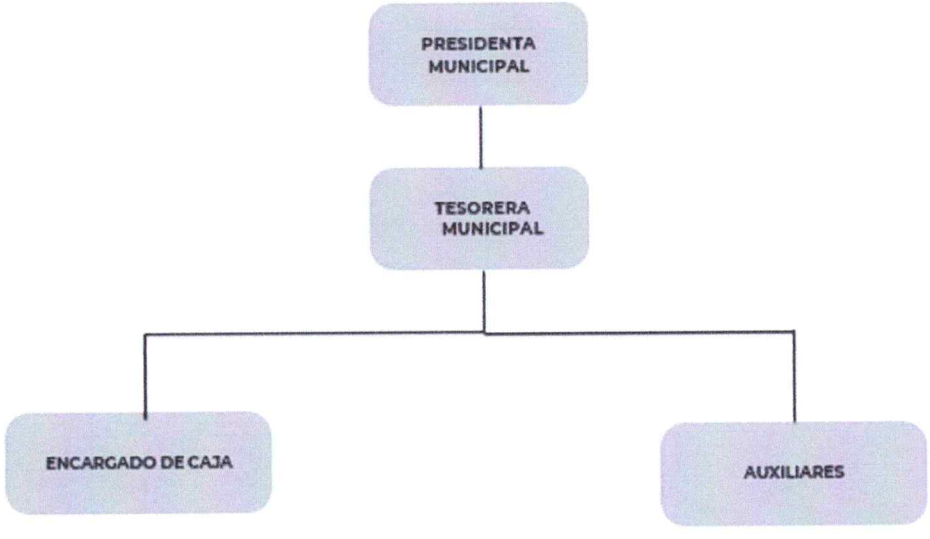
El Congreso del Estado o la Diputación Permanente, en su caso, podrán ordenar acciones de fiscalización e investigación con el objeto de examinar la contabilidad, verificar las entradas y salidas de los fondos, vigilar, evaluar y auditar los servicios públicos que presten los Ayuntamientos.

El Congreso del Estado informará a los Ayuntamientos el resultado de las acciones a que se refiere el párrafo anterior.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas.	Confianza.	Sindicalizado.
Tesorera Municipal del H. Ayuntamiento	1	X	
Encargada de Recursos Humanos	N/A	N/A	
Auxiliares	3	X	
Encargado de caja	1	X	

Organigrama específico



Objetivo General

Administrar responsablemente el presupuesto de Egresos e Ingresos autorizado por el Cabildo del Ayuntamiento, ejerciendo los recursos financieros de una manera eficiente, honesta y responsable tratando de cubrir las principales necesidades del Municipio.

Departamento	TESORERÍA MUNICIPAL	No.	01
Procedimiento	ELABORAR LEY DE INGRESOS DEL MUNICIPIO.		

OBJETIVO

Elaborar el Anteproyecto de la Ley de Ingresos del Municipio.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Tesorería Municipal del H. Ayuntamiento.

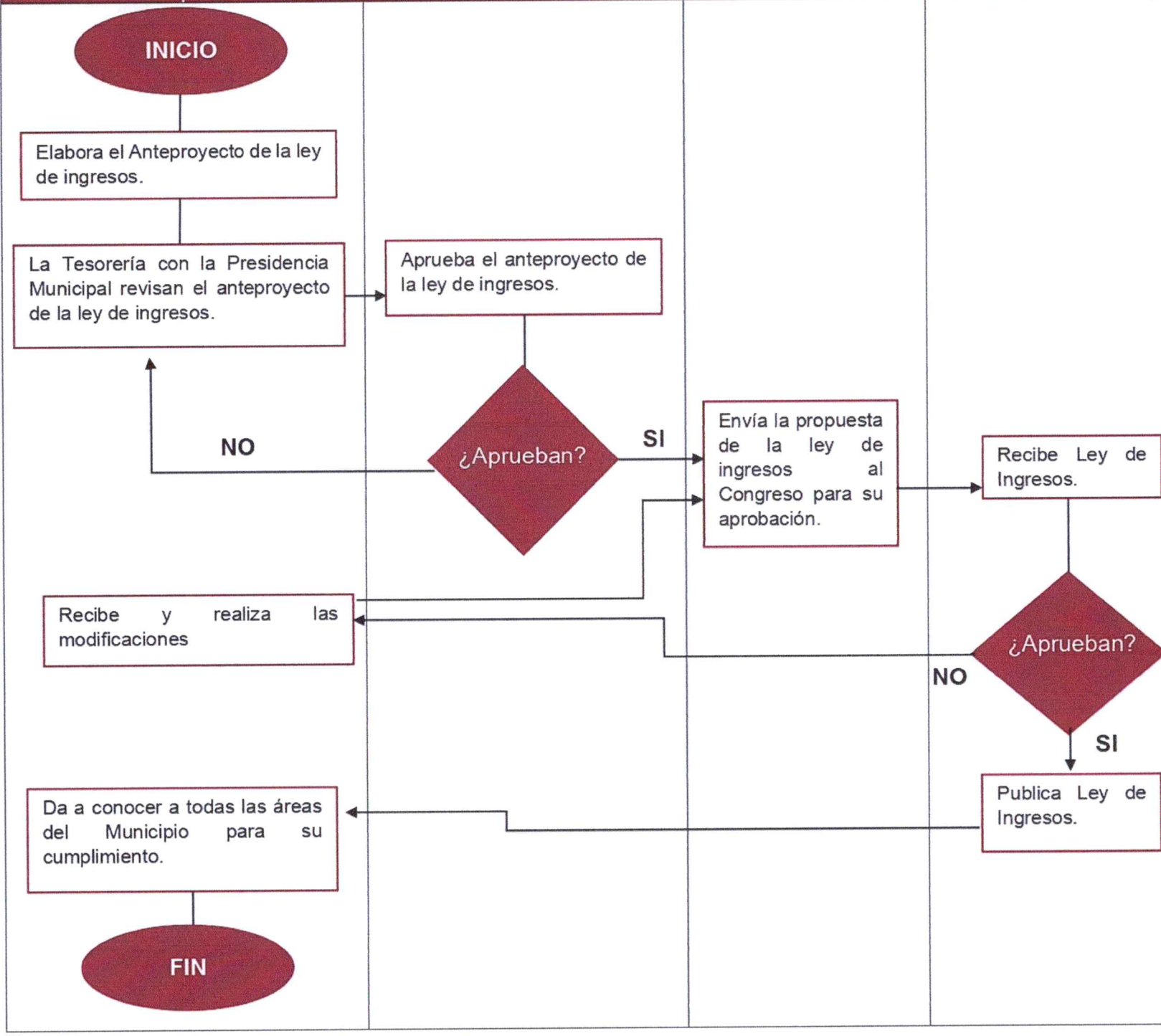
POLÍTICAS

Es responsabilidad de la Presidenta Municipal, autorizar este procedimiento.
Es responsabilidad de la Tesorera Municipal, revisar y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

III	QQQ	ACTIVIDADES
Tesorera Municipal	1	Elabora el anteproyecto de la ley de ingresos.
Tesorera Municipal y Presidenta Municipal	2	Revisan el anteproyecto de la ley de ingresos.
Cabildo	3	Aprueban el anteproyecto de la ley de ingresos y si hay modificaciones regresa al punto anterior.
Presidenta Municipal	4	Enviar la propuesta de la ley de ingresos al congreso para su aprobación.
Congreso del Estado	5	Aprobar la propuesta de la ley de ingresos.
Congreso del Estado	6	Publicar la ley de ingresos
Tesorera Municipal	7	Dar a conocer a todas las áreas del Municipio para su cumplimiento.

DIAGRAMA DE FLUJO

ELABORAR LEY DE INGRESOS DEL MUNICIPIO.



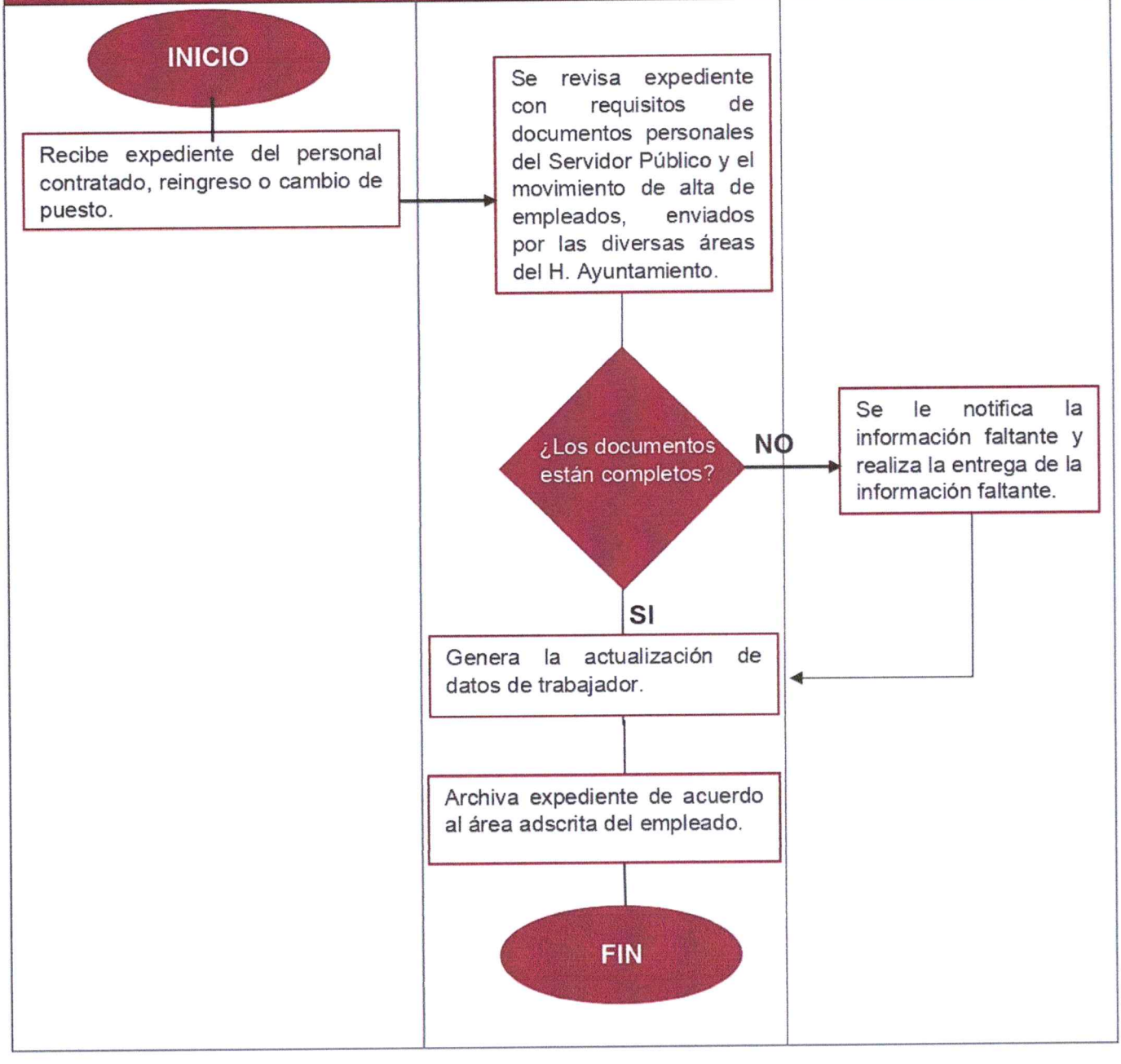
Departamento	TESORERÍA MUNICIPAL	No.	02
Procedimiento	INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES Y ACTUALIZACIÓN.		

OBJETIVO
Establecer los lineamientos para contar con la documentación necesaria de todos los servidores públicos que trabajan para el H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan con la finalidad de llevar a cabo los trámites que correspondan durante su estancia en este Municipio.
ALCANCE
Todos los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.
POLÍTICAS
Los expedientes de los trabajadores se mantendrán en resguardo en la Tesorería Municipal únicamente para fines laborales y no se expondrán datos a ninguna persona externa.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Tesorera Municipal	1	Recibe expediente del personal contratado, reingreso o cambio de puesto.
Encargada de Recursos Humanos	2	Se revisa expediente con requisitos de documentos personales del Servidor Público y el movimiento de alta de empleados, enviados por las diversas áreas del H. Ayuntamiento.
Encargada de Recursos Humanos	3	Si está completa toda la documentación del Servidor Público, genera la actualización de datos de trabajador.
Encargada de Recursos Humanos	4	Si no está completa la documentación se les notifica a los servidores públicos la información faltante para la incorporación de su expediente.
Encargada de Recursos Humanos	5	Archiva expediente de acuerdo al área adscrita del empleado.

DIAGRAMA DE FLUJO

INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES Y ACTUALIZACIÓN



Departamento	TESORERÍA MUNICIPAL	No.	03
Procedimiento	ELABORACIÓN DE NÓMINA QUINCENAL.		

OBJETIVO

Enviar la nómina para pago oportuno de los sueldos devengados por los servidores públicos adscritos al H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan

ALCANCE

Pago de todos los servidores públicos adscritos al H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

Confirmar antes de cerrar la nómina que se capturen adecuadamente las deducciones y los descuentos.

Efectuar a tiempo las transferencias a los diferentes bancos para el pago quincenal.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Encargada de Recursos Humanos	1	Generar reporte en el Sistema de Huella Digital de Control de Asistencia, cinco días antes de la quincena.
Encargada de Recursos Humanos	2	Recabar la información (altas, bajas, omisión de entrada, omisión de salida y faltas) de los servidores públicos.
Encargado de Recursos Humanos	3	Entrega al Auxiliar Administrativo de Tesorería las Cédulas de incidencias.
Auxiliar Administrativo	4	Recibe la información de la Cédulas de incidencias a la Nómina en tiempo y forma, para posteriormente generar pago a trabajadores.
Tesorera Municipal	6	Envío de nómina para autorización y pago.
Auxiliar Administrativo	7	Realizar timbrado y envío de los CFDI de nómina.
Auxiliar Administrativo	8	Archiva recibos de pago.
Servidor público	9	Recibe pago oportuno los días 15 y 30 o 31 según sea el caso correspondiente a la quincena laborada.

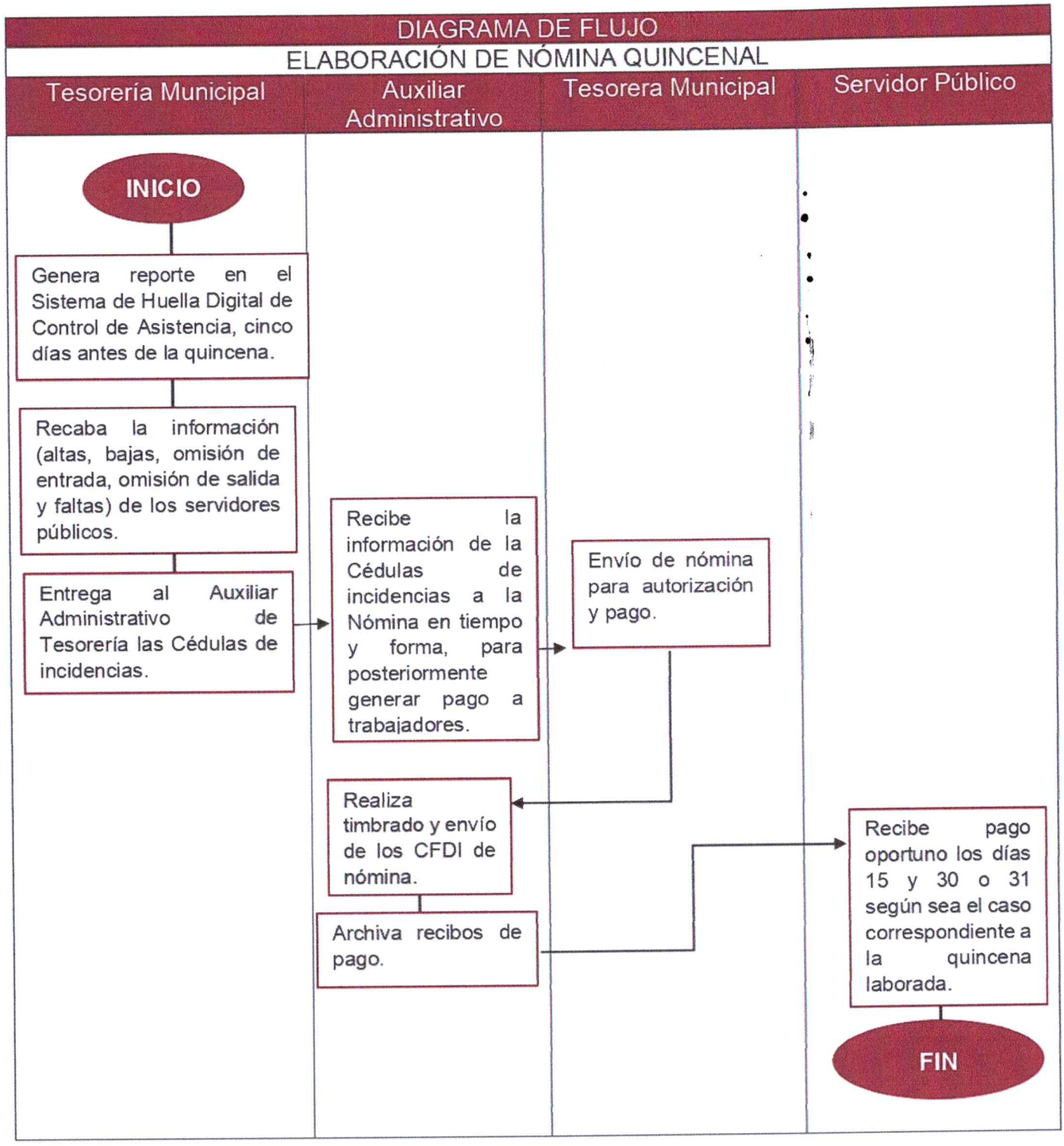


DIAGRAMA DE FLUJO
ELABORACIÓN DE NÓMINA QUINCENAL
Tesorería Municipal
Auxiliar Administrativo
Tesorera Municipal
Servidor Público
INICIO
Genera reporte en el Sistema de Huella Digital de Control de Asistencia, cinco días antes de la quincena.
Recaba la información (altas, bajas, omisión de entrada, omisión de salida y faltas) de los servidores públicos.
Entrega al Auxiliar Administrativo de Tesorería las Cédulas de incidencias.
Recibe la información de la Cédulas de incidencias a la Nómina en tiempo y forma, para posteriormente generar pago a trabajadores.
Envío de nómina para autorización y pago.
Realiza timbrado y envío de los CFDI de nómina.
Archiva recibos de pago.
Recibe pago oportuno los días 15 y 30 o 31 según sea el caso correspondiente a la quincena laborada.
FIN

Departamento	TESORERÍA MUNICIPAL	No.	04
Procedimiento	REGISTRO, CLASIFICACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA INTEGRAR ESTADOS FINANCIEROS Y CUENTA PÚBLICA.		

OBJETIVO

Reflejar veraz y oportunamente la situación financiera de la Administración Pública Municipal para la adecuada toma de decisiones

ALCANCE

Desde la recepción de toda la documentación comprobatoria hasta la elaboración de la cuenta pública

POLÍTICAS

Establecer métodos, procedimientos e instrumentos aplicables para el registro, clasificación y resumen de los efectos financieros que provocan las operaciones que realiza la Administración Pública Municipal, con el objeto de obtener la información para elaborar los Estados Financieros y Cuenta Pública

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Auxiliar Administrativo	1	Integrar el soporte documental de proveedores, contratistas, prestadores de servicio para el registro contable.
Auxiliar Administrativo	2	Verificar que la documentación comprobatoria coincida con el importe del pago realizado (cheque o transferencia), con el importe de las facturas que vengan anexos a la orden de pago y soporte documental. Verificar que los importes mencionados en el reporte analítico de pagos realizados en forma mensual coincidan con los importes de los registros.
Auxiliar Administrativo	3	Corrige en apego a los principios de contabilidad gubernamental generalmente aceptados y leyes aplicables en materia de registro y contabilidad.
Auxiliar Administrativo	4	Realiza los registros contables de ingresos y egresos y se integra a las pólizas.
Auxiliar Administrativo	5	Verifica saldos, para corregir algún error a tiempo, posteriormente se efectúa las conciliaciones.
Tesorera Municipal	6	Procede a la elaboración de los Estados Financieros.

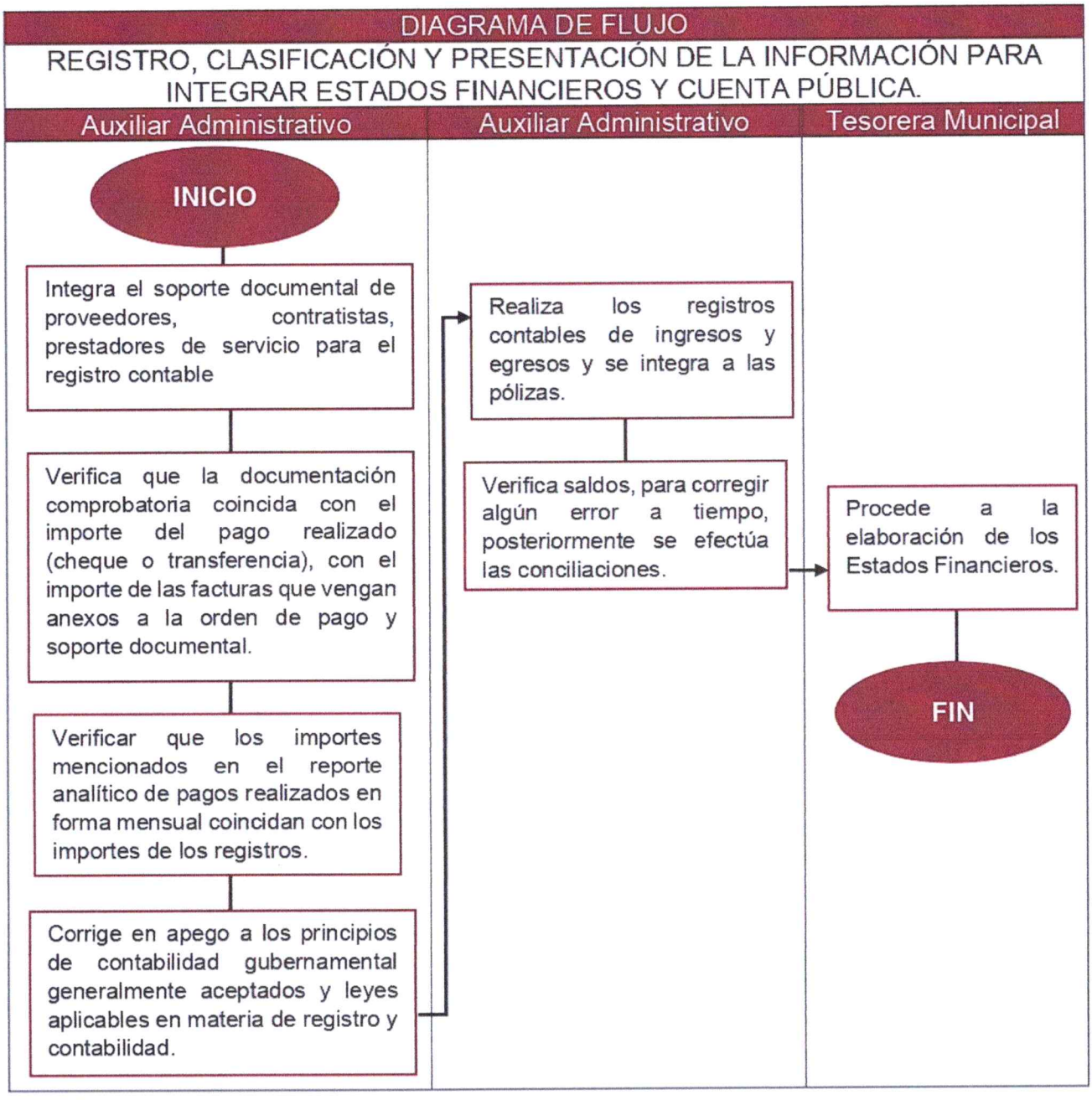


DIAGRAMA DE FLUJO
REGISTRO, CLASIFICACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA INTEGRAR ESTADOS FINANCIEROS Y CUENTA PÚBLICA.
Auxiliar Administrativo
Auxiliar Administrativo
Tesorera Municipal
INICIO
Integra el soporte documental de proveedores, contratistas, prestadores de servicio para el registro contable
Verifica que la documentación comprobatoria coincida con el importe del pago realizado (cheque o transferencia), con el importe de las facturas que vengan anexos a la orden de pago y soporte documental.
Verificar que los importes mencionados en el reporte analítico de pagos realizados en forma mensual coincidan con los importes de los registros.
Corrige en apego a los principios de contabilidad gubernamental generalmente aceptados y leyes aplicables en materia de registro y contabilidad.
Realiza los registros contables de ingresos y egresos y se integra a las pólizas.
Verifica saldos, para corregir algún error a tiempo, posteriormente se efectúa las conciliaciones.
Procede a la elaboración de los Estados Financieros.
FIN

Departamento	TESORERÍA MUNICIPAL	No.	05
Procedimiento	RECEPCIÓN Y CONTESTACIÓN DE OFICIOS DE LAS DEPENDENCIAS EXTERNAS, ÁREAS INTERNAS DEL H. AYUNTAMIENTO, ASÍ COMO LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN VÍA PNT.		

OBJETIVO

Dar atención oportuna a los oficios que remitan las dependencias externas, áreas internas del Ayuntamiento, así como de la atención a las solicitudes de información vía PNT.

ALCANCE

Todas las dependencias, áreas internas del Ayuntamiento y las solicitudes de información que lleguen vía PNT.

POLÍTICAS

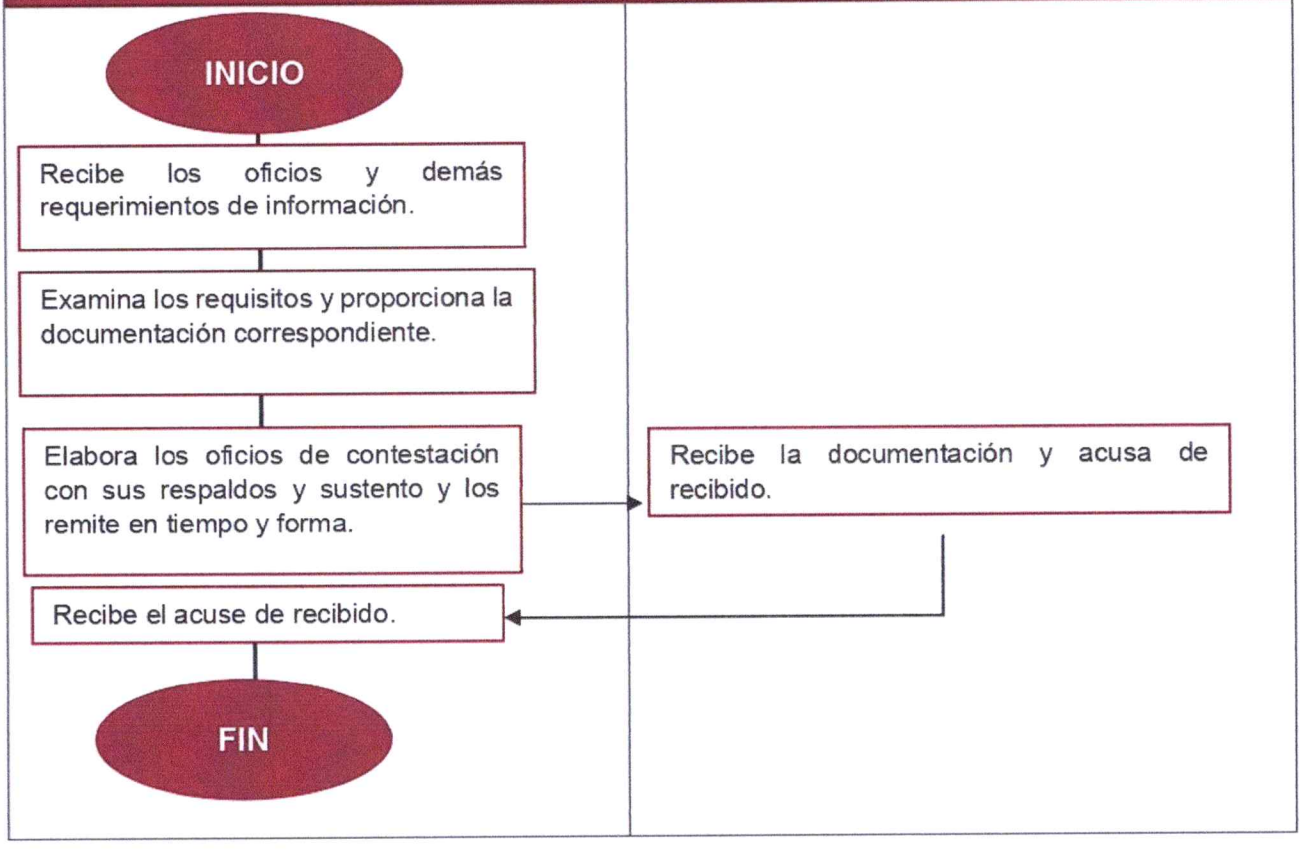
Confirmar antes de cerrar la nómina que se capturen adecuadamente las deducciones y los descuentos.

Efectuar a tiempo las transferencias a los diferentes bancos para el pago quincenal.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Tesorera Municipal	1	Recibe los oficios y demás requerimientos de información.
Tesorera Municipal	2	Examina los requisitos y proporciona la documentación correspondiente.
Tesorera Municipal	3	Elaborar los oficios de contestación con sus respaldos y sustento y los remite en tiempo y forma.
Tesorera Municipal	4	Recibe el acuse de recibido.

DIAGRAMA DE FLUJO

RECEPCIÓN Y CONTESTACIÓN DE OFICIOS DE LAS DEPENDENCIAS EXTERNAS, ÁREAS INTERNAS DEL H. AYUNTAMIENTO, ASÍ COMO LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN VÍA PNT.



Departamento	TESORERÍA MUNICIPAL	No.	06
Procedimiento	PAGO A PROVEEDORES.		

OBJETIVO

Controlar y justificar el gasto público.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos de la Tesorería Municipal, al personal adscrito a esta área y/o encargado de los pagos y cuentas, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas que soliciten sus pagos correspondientes.

POLÍTICAS

- Los pagos a proveedores son de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 17:00 horas.
- El pago se hará únicamente si todo el soporte cumple con lo establecido de ley.
- Solicitud dirigida a la L.C. Ana María Hernández Ronzón, Tesorera Municipal.
- Factura validada ente el SAT.
- Evidencias fotográficas.
- Documentos del proveedor, datos bancarios, INE, comprobante de Domicilio. Opinión de cumplimiento ante el SAT. Soporte completo del pago que está solicitando. Toda la documentación debe corresponder al ejercicio fiscal vigente.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Persona física y/o moral	1	Solicita el pago correspondiente a la Tesorería Municipal, debe cumplir con el soporte del pago solicitante.
Auxiliar Administrativo	2	Recibe la documentación de los proveedores, contratistas y/o áreas del ayuntamiento las facturas (orden de servicio y/o solicitud de adquisición, contratos y/o pedidos) junto con los comprobantes, los revisa y determina
Auxiliar Administrativo	3	En caso de que la documentación sea incompleta, los documentos se devuelven al solicitante para que corrija o modifique.
Persona física y/o moral	4	Se entera y recibe documentación a corregir y entrega.
Auxiliar Administrativo	5	Se pasa con la Tesorera para que programe la fecha probable de pago, según estipulado en el contrato o pedido y de acuerdo al flujo de efectivo.
Auxiliar Administrativo	6	Elabora y envía las transferencias electrónicas impresas y cheques para firma de la Tesorera, crea una relación impresa registrado por orden de chequé para firma de la Presidenta Municipal.
Auxiliar Administrativo	7	Elabora una relación de pólizas de cheque y soportes de las transferencias para resguardo, realiza un reporte de pólizas pagada de todos los archivos (XML y PDF).
Persona física y/o moral	8	Beneficiario recibe el cheque o transferencia electrónica y firma póliza.
Tesorera Municipal	9	Atiende de forma personal y/o telefónica a los proveedores, contratistas y/o unidades administrativas del status de su solicitud para que procedan al cobro de cheque a excepción de las transferencias electrónicas (SPEI).

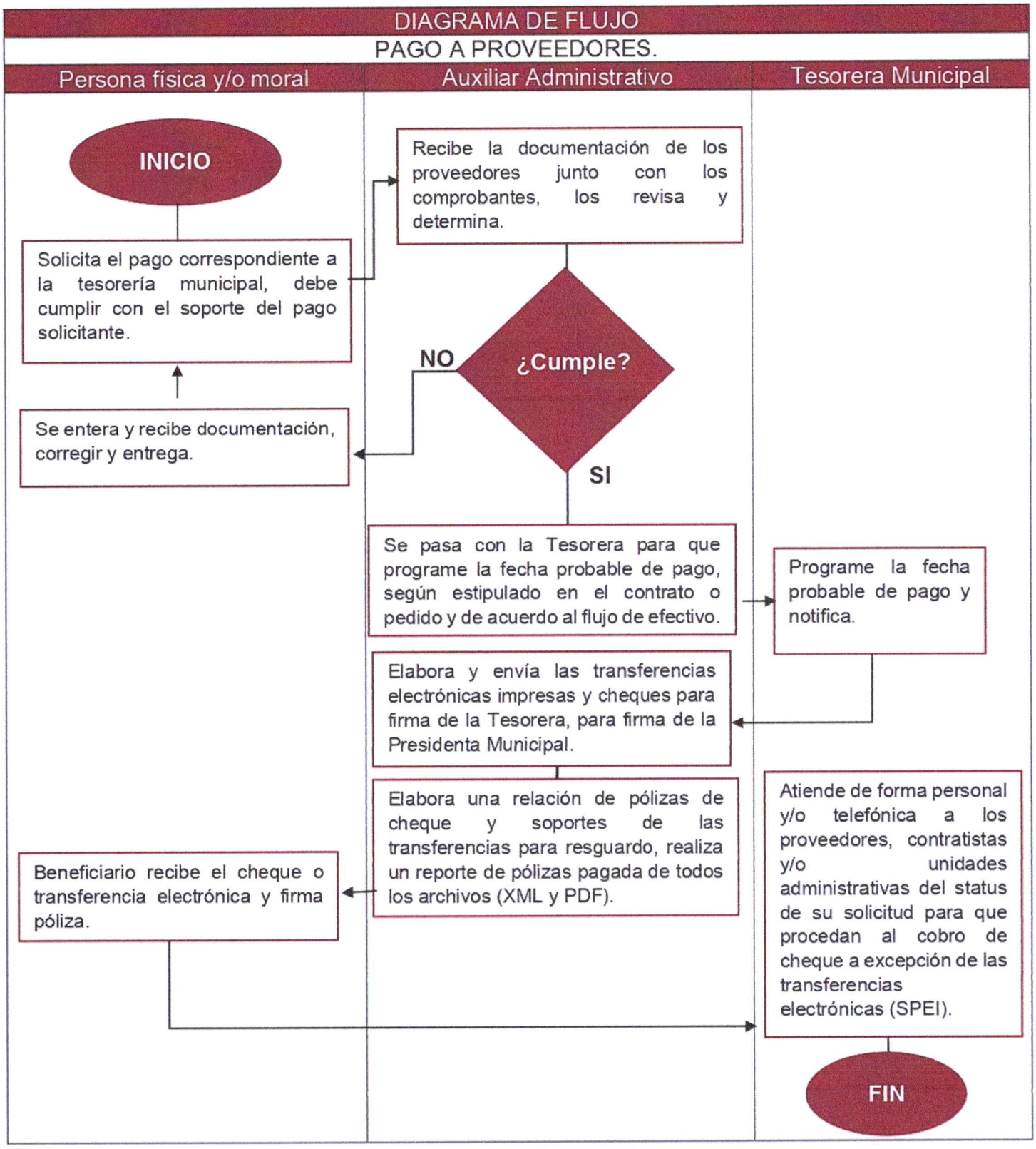


DIAGRAMA DE FLUJO
PAGO A PROVEEDORES.
Persona física y/o moral
Auxiliar Administrativo
Tesorera Municipal
INICIO
Solicita el pago correspondiente a la tesorería municipal, debe cumplir con el soporte del pago solicitante.
Recibe la documentación de los proveedores junto con los comprobantes, los revisa y determina.
¿Cumple?
NO
SI
Se entera y recibe documentación, corregir y entrega.
Se pasa con la Tesorera para que programe la fecha probable de pago, según estipulado en el contrato o pedido y de acuerdo al flujo de efectivo.
Programe la fecha probable de pago y notifica.
Elabora y envía las transferencias electrónicas impresas y cheques para firma de la Tesorera, para firma de la Presidenta Municipal.
Elabora una relación de pólizas de cheque y soportes de las transferencias para resguardo, realiza un reporte de pólizas pagada de todos los archivos (XML y PDF).
Atiende de forma personal y/o telefónica a los proveedores, contratistas y/o unidades administrativas del status de su solicitud para que procedan al cobro de cheque a excepción de las transferencias electrónicas (SPEI).
Beneficiario recibe el cheque o transferencia electrónica y firma póliza.
FIN

Departamento	TESORERÍA MUNICIPAL	No.	07
Procedimiento	COMPROBACIÓN DE CHEQUES PAGADOS.		

OBJETIVO

Poseer en la Tesorería Municipal la evidencia del pago de los cheques a proveedores o terceros, para su registro y control.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos de la Tesorería Municipal, al personal adscrito a esta área y/o encargado de los pagos y cuentas, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas que soliciten sus pagos correspondientes.

POLÍTICAS

- La Tesorería Municipal, es el área responsable de programar y hacer los pagos correspondientes manteniendo actualizado el flujo de efectivo dando cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como la encargada de las transferencias electrónicas para realizar los movimientos en el sistema de pagos electrónicos interbancarios, así como de recabar las firmas de autorización correspondientes.
- Los pagos a proveedores son de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 17:00 horas.
- El pago se hará únicamente si todo el soporte cumple con lo establecido de ley.
- Las pólizas cheque deberán estar firmadas por el beneficiario o persona autorizada con los datos de domicilio y teléfono.
- La comprobación de cheques pagados se realizará de manera periódica, al menos dos veces por semana.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Auxiliar Administrativo	1	Prepara relación impresa y en medio electrónico de cheques pagados con documentación soporte.
Tesorera Municipal	2	Recibe relación de cheques pagados con documentación soporte y revisa que la comprobación de pago de cheques esta correcta; en caso de faltar documentación, se devolverá para ser obtenida de los proveedores de bienes y servicios, llamándoles vía telefónica solicitando los comprobantes
Auxiliar Administrativo	3	Acusa de recibido en la relación de cheques.
Auxiliar Administrativo	4	Archiva acuse como soporte.

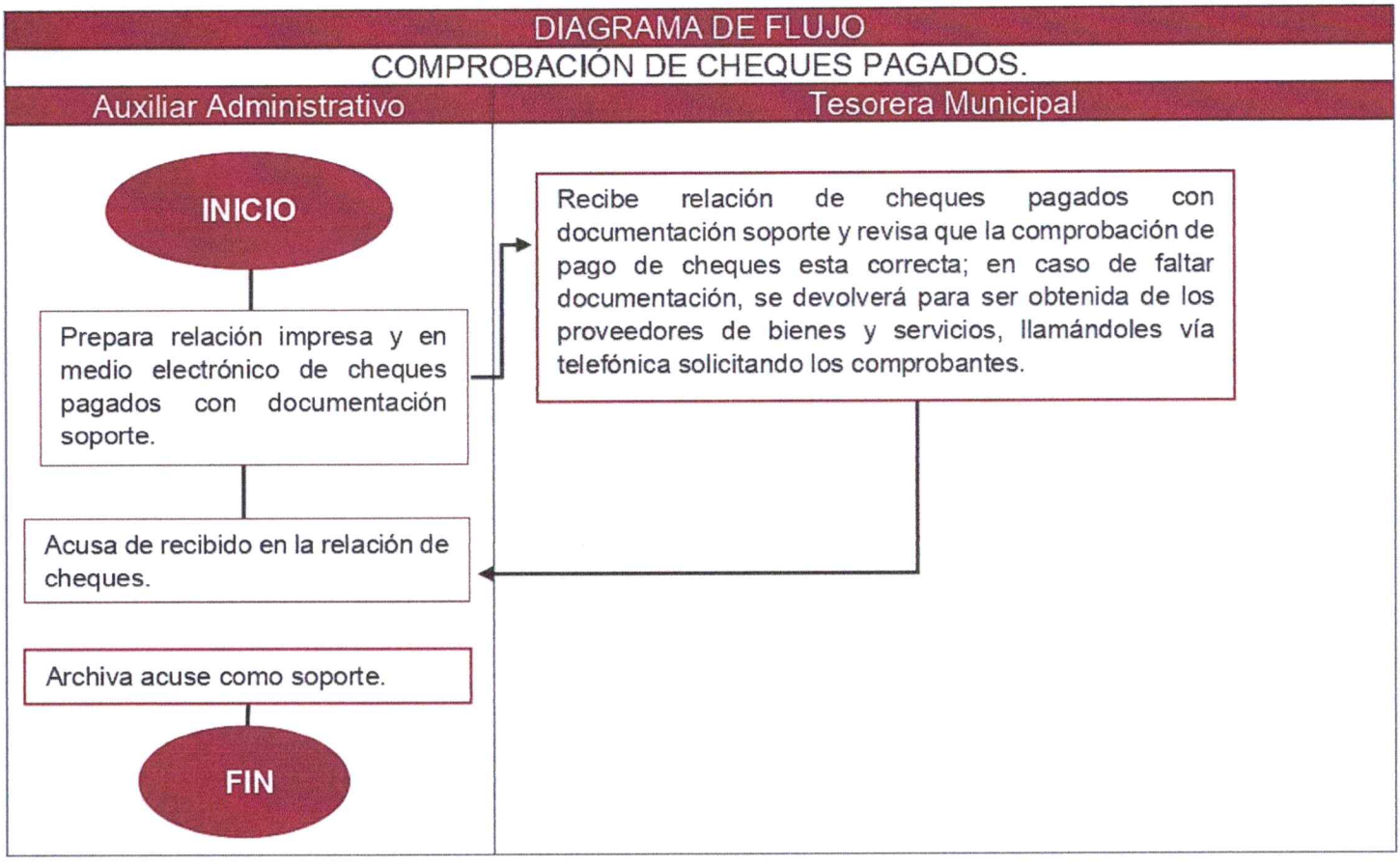


DIAGRAMA DE FLUJO
COMPROBACIÓN DE CHEQUES PAGADOS.
Auxiliar Administrativo
Tesorera Municipal
INICIO
Prepara relación impresa y en medio electrónico de cheques pagados con documentación soporte.
Recibe relación de cheques pagados con documentación soporte y revisa que la comprobación de pago de cheques esta correcta; en caso de faltar documentación, se devolverá para ser obtenida de los proveedores de bienes y servicios, llamándoles vía telefónica solicitando los comprobantes.
Acusa de recibido en la relación de cheques.
Archiva acuse como soporte.
FIN

Departamento	TESORERÍA MUNICIPAL	No.	08
Procedimiento	APERTURA DE CUENTAS BANCARIAS.		

OBJETIVO

Tener acceso a cuentas bancarias para realizar movimientos de recursos propios o federales.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos de la Tesorería Municipal, al personal adscrito a esta área y/o encargado de los pagos y cuentas, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas que soliciten sus pagos correspondientes.

POLÍTICAS

- La Tesorería Municipal, es el área responsable de apertura las cuentas bancarias para los diferentes recursos a ejercer.
- Se tendrá en el expediente:
- Solicitud de Presidencia Municipal a Tesorería Municipal para la apertura de una nueva cuenta bancaria con firma de autorización.
- Solicitud por medio de oficio dirigido a la institución bancaria.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Presidenta Municipal	1	Realiza solicitud de apertura de cuenta con firmas de autorización de Presidencia y Tesorera Municipal.
Tesorera Municipal	2	Solicita por medio de oficio dirigido a la institución bancaria, la apertura de cuentas con firmas mancomunadas a nombre del municipio con nombre del programa o recurso, esta solicitud se hace por medio de correo electrónico.
Tesorera Municipal	3	Espera un lapso de 3 horas para que por medio de correo electrónico nos hagan llegar caratulas de cuentas y contratos para firmas de Presidencia y Tesorería.
Presidenta Municipal	4	Firma de Presidencia Municipal para su autorización.
Tesorera Municipal	5	Firma de Tesorería Municipal para su autorización.
Tesorera Municipal	6	Acude a la institución a recoger las caratulas firmadas para poder hacer uso de todos los beneficios de la banca electrónica.
Tesorera Municipal	7	Recibe contrato y número de cuenta autorizadas por la institución bancaria.

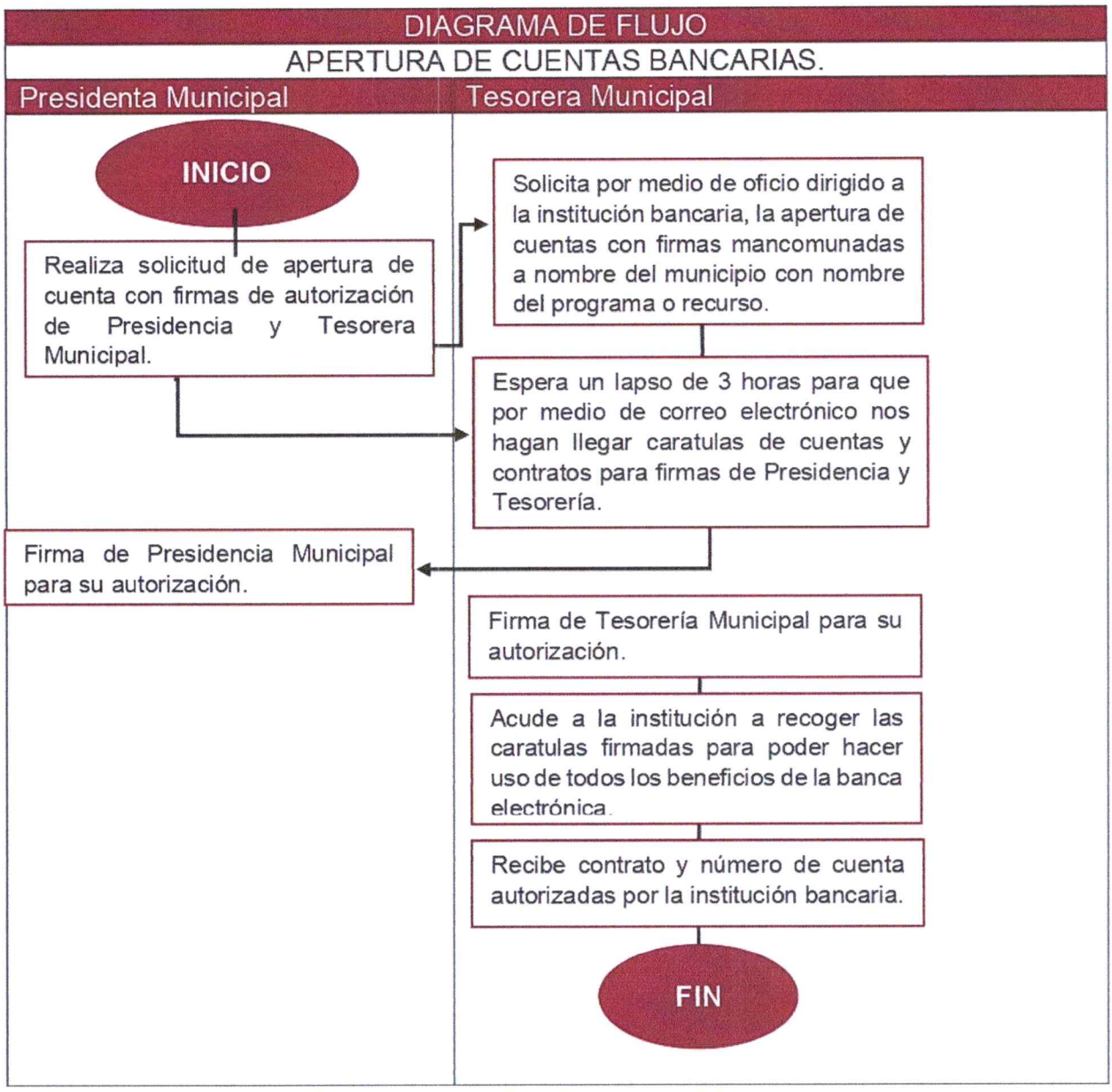


DIAGRAMA DE FLUJO
APERTURA DE CUENTAS BANCARIAS.
Presidenta Municipal
Tesorera Municipal
INICIO
Realiza solicitud de apertura de cuenta con firmas de autorización de Presidencia y Tesorera Municipal.
Solicita por medio de oficio dirigido a la institución bancaria, la apertura de cuentas con firmas mancomunadas a nombre del municipio con nombre del programa o recurso.
Espera un lapso de 3 horas para que por medio de correo electrónico nos hagan llegar caratulas de cuentas y contratos para firmas de Presidencia y Tesorería.
Firma de Presidencia Municipal para su autorización.
Firma de Tesorería Municipal para su autorización.
Acude a la institución a recoger las caratulas firmadas para poder hacer uso de todos los beneficios de la banca electrónica.
Recibe contrato y número de cuenta autorizadas por la institución bancaria.
FIN

Departamento	TESORERÍA MUNICIPAL	No.	09
Procedimiento	COBRO DEL IMPUESTO PREDIAL.		

OBJETIVO

Recaudar el pago del Impuesto Predial de los contribuyentes del Municipio para que cumplan con sus obligaciones.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos de la Tesorería Municipal, al personal adscrito a esta área, así como los Contribuyentes.

POLÍTICAS

Los cobros del Impuesto Predial se realizarán en los horarios de 9:00 a 15:00 hrs de lunes a viernes.
Se aplicarán los descuentos correspondientes, según aplique el caso.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Contribuyente	1	Acude a realizar el pago.
Encargado de Caja	2	Recibe la boleta predial del contribuyente que solicita pagar el Impuesto Predial.
Encargado de Caja	3	Realiza la búsqueda de la cuenta predial en el sistema para identificar el monto de la boleta predial.
Encargado de Caja	4	Realiza la búsqueda de las boletas de ejercicios anteriores para identificar si tienen adeudos.
Encargado de Caja	5	Calcula el importe total de las boletas y le notifica al contribuyente.
Contribuyente	6	Realiza pago.
Encargado de Caja	7	Recibe del contribuyente el pago.
Encargado de Caja	8	Elabora el recibo de ingreso, sella las copias, la copia original se la entrega al contribuyente, la segunda copia se agrega a la carpeta para su contabilización y la tercera para archivo.
Encargado de Caja	9	Resguarda el recurso para su entrega a Tesorería.

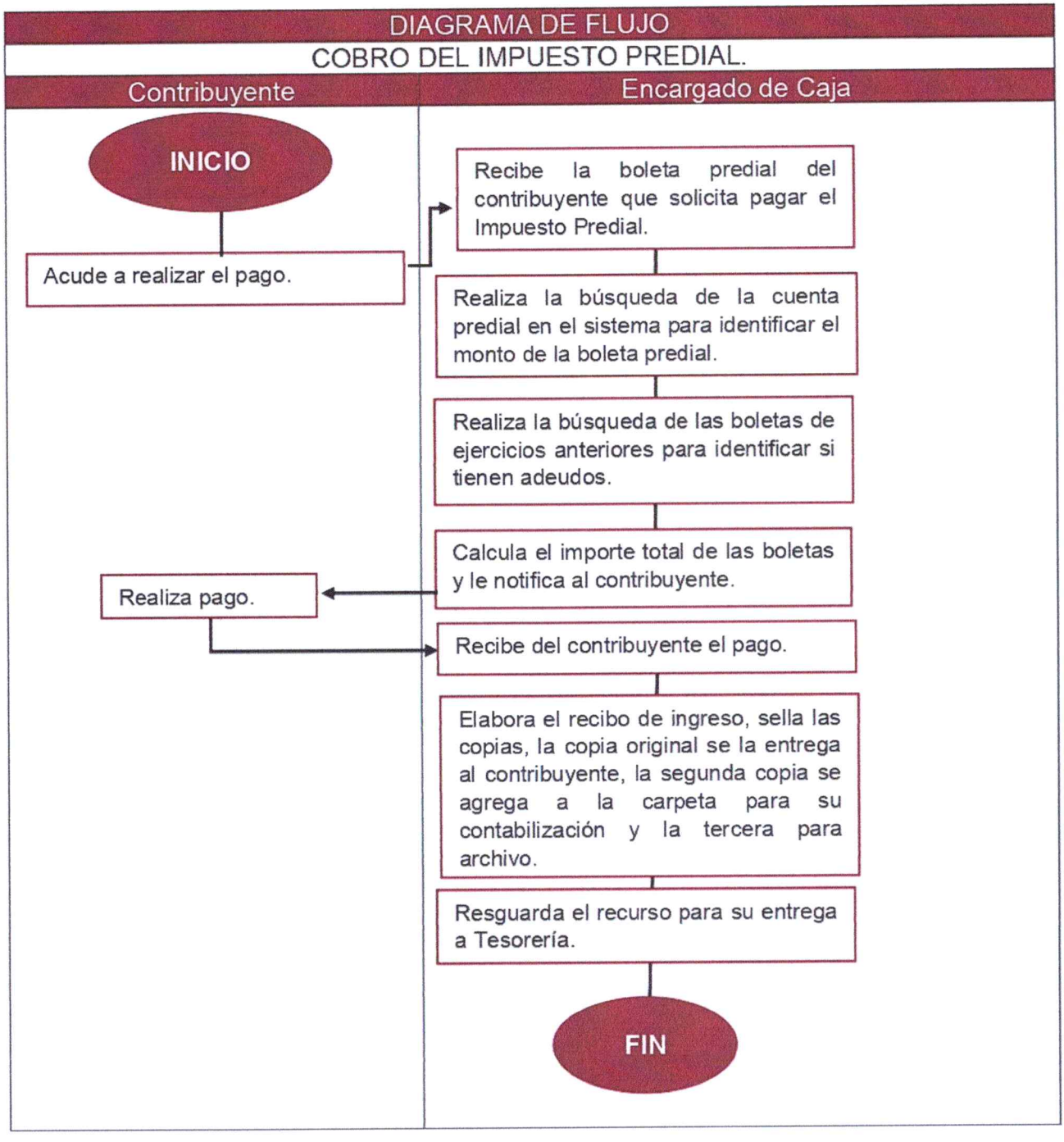
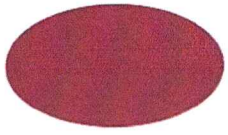
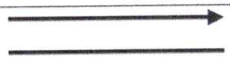
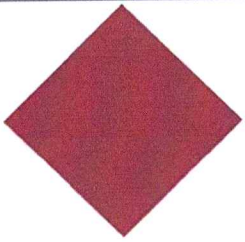
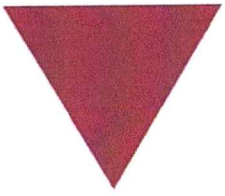


DIAGRAMA DE FLUJO
COBRO DEL IMPUESTO PREDIAL.
Contribuyente
Encargado de Caja
INICIO
Acude a realizar el pago.
Recibe la boleta predial del contribuyente que solicita pagar el Impuesto Predial.
Realiza la búsqueda de la cuenta predial en el sistema para identificar el monto de la boleta predial.
Realiza la búsqueda de las boletas de ejercicios anteriores para identificar si tienen adeudos.
Calcula el importe total de las boletas y le notifica al contribuyente.
Realiza pago.
Recibe del contribuyente el pago.
Elabora el recibo de ingreso, sella las copias, la copia original se la entrega al contribuyente, la segunda copia se agrega a la carpeta para su contabilización y la tercera para archivo.
Resguarda el recurso para su entrega a Tesorería.
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
Tesorería Municipal	2288347461 EXT. 117	tesoreria@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual.

Este Manual de Organización actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo el 19 de junio de 2025, y queda asentado en el acta de sesión de cabildo extraordinaria número tricentésima décima quinta (315) de misma fecha.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Cuenta Bancaria: Es un espacio virtual en el que el cliente de un banco puede almacenar su dinero en forma de depósito. Además, puede administrar dicho dinero realizando pagos, recibiendo ingresos o efectuando salidas de efectivo

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Impuesto Predial: Es un tipo de impuesto que grava la propiedad o posesión de bienes inmuebles y predios, tengan naturaleza urbana o rural.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Pago: Acción con la que se corresponde a algo que se ha recibido.

Proveedor: [persona] Que provee o abastece a otra persona de lo necesario o conveniente para un fin determinado. [empresa] Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

Tesorería Municipal: Responsable del correcto funcionamiento del órgano de recaudación de los ingresos municipales y de las erogaciones que deba hacer el Gobierno y la Administración Pública Municipal, de conformidad con la Ley de Ingresos atendiendo a las disposiciones.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Introducción

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos adscritos a la Dirección de Obras Públicas, para el adecuado desempeño de las actividades, se dan a conocer las relaciones de jerarquía que guarda, describiendo específicamente los puestos y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades de cada uno de ellos, logrando con esto el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución, así como evitar la repetición de instrucciones y directrices.

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Obras Públicas, que deseen conocer el funcionamiento organizacional de esta oficina, pero primordialmente al de nuevo ingreso, como medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación e inducción a las distintas áreas de trabajo.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal adscrito a la Dirección de Obras Públicas y las demás unidades administrativas, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

Es importante señalar que el contenido de este manual, quedará sujeto a modificaciones toda vez que la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con ellas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con ellas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Veracruz.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de Veracruz.
- Ley que regula las Construcciones Públicas y Privadas del Estado de Veracruz y su Reglamento.
- Ley Estatal de Protección Ambiental.
- Ley que Establece el Derecho de Vía de una Carretera o Camino Estatal.
- Ley de Ingresos del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.

Municipal

- Ley de Ingresos del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz, para el ejercicio fiscal aplicable.
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

- Reglamento Municipal de Ecología y la Protección al Ambiente del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento de Protección Civil del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Municipal de Limpia Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Interno de las Sesiones de Cabildo de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Panteones del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento para el Uso de Espacios e Instalaciones Deportivas en el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento Interno del Instituto Municipal de las Mujeres de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento del Comité de Integridad de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Los demás ordenamientos estatales y municipales vigentes y aplicables.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Brindar a los habitantes un desarrollo integral y mejorar la calidad en los servicios básicos de infraestructura, pavimentos, áreas de recreación, espacios culturales, mediante un proceso de gestión y planeación estratégico; para el aprovechamiento óptimo de los diferentes recursos asignados al Municipio, ejecutando las obras con eficacia, eficiencia y transparencia.

Visión:

Ser una dependencia que impulse el desarrollo del Municipio, aplicando recursos en zonas de marginación y rezago social para mejorar la calidad de vida y a la vanguardia en los procesos de planeación, programación, presupuestación, ejecución de obra, planes y proyectos para potencializar el impacto de las acciones a desarrollar.

Valores:

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Integridad: Al realizar las funciones se deberá mostrar siempre con una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que pueda alterar el correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañeros de trabajo.

Responsabilidad: Cumpliremos con nuestras responsabilidades, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos planteados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y rectitud en la realización y ejecución de las actividades eliminando cualquier acto que denigre o cree una mala imagen hacia la institución.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las funciones de un funcionario o prestador de servicios públicos cuyo resultado sea la satisfacción de sus necesidades o la de recibir una atención o servicio.

Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la practica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre y credibilidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando la equivalencia para ser iguales y hacerlo más justo.

Requisitos

Con base en lo dispuesto en la Ley Orgánica del Municipio Libre, el Ayuntamiento los servidores públicos deberán contar con título profesional o carta de pasante expedidos por institución legalmente facultada para ello o, en su defecto, con experiencia acreditada en el ramo, a juicio de quien se encuentre facultado para nombrarlo.

Atribuciones

I. Elaborar y proponer al Cabildo o al Consejo de Desarrollo Municipal, en apego a los lineamientos de los Fondos de inversión que cuente el Ente y considerando el Plan Municipal de Desarrollo, los proyectos y presupuestos base de las obras a ejecutarse.

II. Una vez aprobado el Programa General de Inversión la dirección es la encargada de la ejecución de ingresos de los fondos destinados a la construcción de obras públicas;

III. Observar y vigilar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás disposiciones correspondientes a la obra pública municipal;

IV. Supervisar la correcta ejecución de las obras por contrato y por administración directa;

V. Rendir en tiempo y forma al H. Ayuntamiento, los informes de avances físicos de obras o proyectos, mediante la cesión de cabildo para aprobar el reporte mensual de obra;

VI. Al término de cada obra o acción, elaborar los finiquitos y expedientes técnico unitario de obra, conforme a la documentación comprobatoria, según corresponda el origen del recurso;

VII. Presentar, al término de cada ejercicio fiscal, el cierre de ejercicio físico financiero de las obras ejecutadas y en proceso de ejecución o transferidas al ejercicio siguiente;

VIII. Asistir a las visitas de inspección y auditorías que se practiquen a las obras o acciones ejecutadas o en proceso;

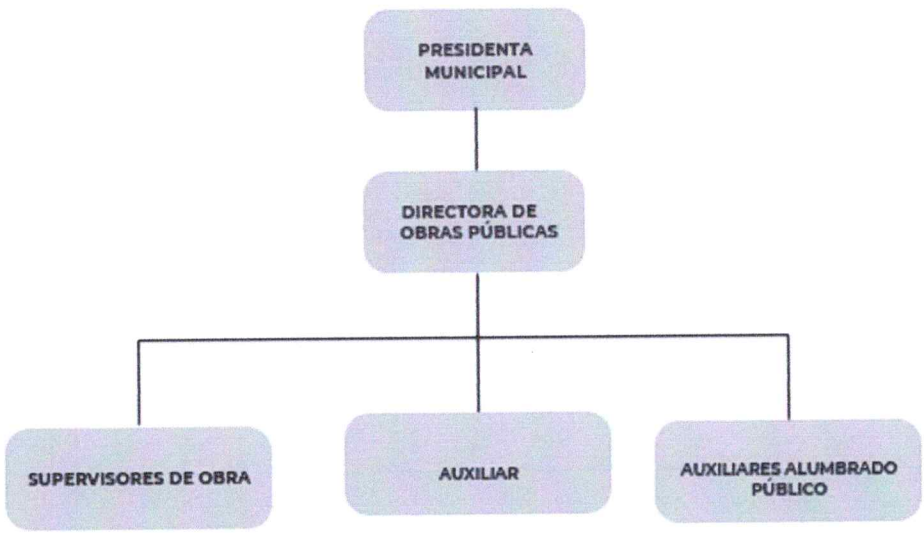
IX. Autorizar con su firma las estimaciones, avances físico financieros de los reportes mensuales y toda documentación que le corresponda; y

X. Las demás que le otorguen esta ley y las leyes del Estado.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas.	Confianza.	Sindicalizado.
Directora de Obras Públicas	1	X	
Supervisor de Obras.	2	X	
Auxiliar	1	X	
Auxiliares de alumbrado público	2	X	

Organigrama específico



Objetivo General

Proveer obras de infraestructura en las zonas urbanas y rurales estableciendo mecanismos técnicos y administrativos que permitan la optimización de los recursos, la calidad de las obras y la disminución de los tiempos de ejecución con el propósito de satisfacer las necesidades de los habitantes del Municipio de Tlalnelhuayocan, así como dar una oportuna atención en los reportes de alumbrado público.

Departamento	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	No.	01
Procedimiento	PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN DEL EJERCICIO DE LOS RECURSOS QUE EL MUNICIPIO TIENE DESTINADOS PARA LA EJECUCIÓN DE OBRAS Y/O ACCIONES.		

OBJETIVO

Establecer los parámetros a seguir, para establecer una priorización de obras adecuada, a la cual se les hará la asignación de los recursos.

ALCANCE

Todas las obras consideradas para realizar en el ejercicio correspondiente.

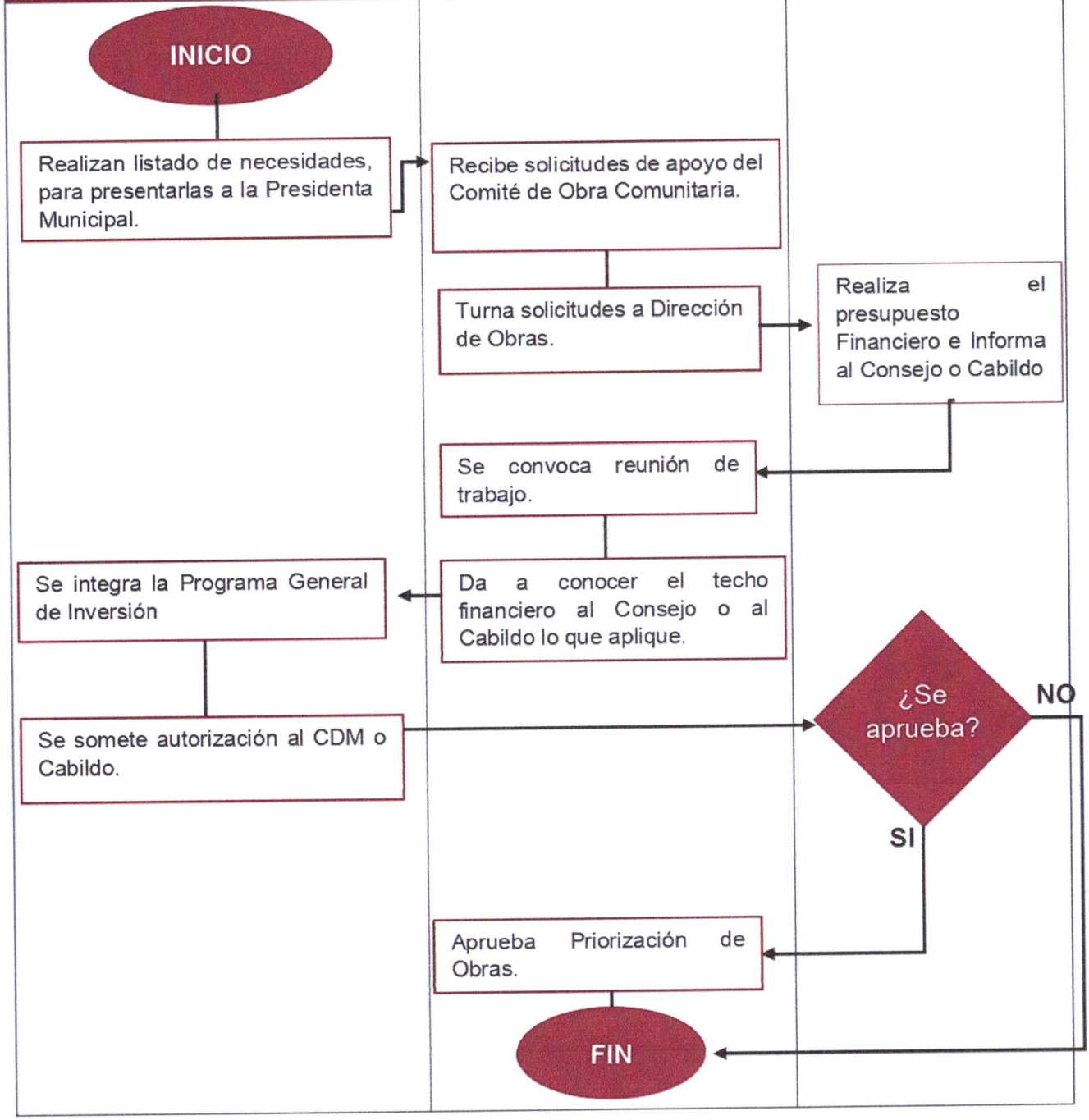
POLÍTICAS

1. El comité de obra comunitaria deberá contar un acta de constitución de este para la entrega de solicitudes a Presidencia, las cuales a grandes rasgos debe contener: nombre, edad, género, comunidad proveniente, domicilio, identificación oficial, lista de asistencia de los vecinos.
2. Se deberá emitir convocatoria por parte del o la Presidente del consejo, a los integrantes del Consejo de Desarrollo Municipal (CDM) para sesionar.
3. En la sesión de CDM, la priorización de obras deberá contar con fundamentación de la misma para que estas sean aprobadas.
4. En la sesión de cabildo se deberá contar con la mayoría de votos para la aprobación de la priorización de obras.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Presidenta Municipal	1	Recibe solicitudes de las necesidades por parte de la comunidad a través del comité de obra comunitaria.
Presidenta Municipal	2	Turna solicitudes a la Dirección de Obras Públicas para ser consideradas presupuestalmente y pasar a sesión de cabildo o CDM, lo que aplique por fondo.
Directora de Obras Públicas	3	Presupuesta las peticiones e informa al consejo o al cabildo lo que aplique, así como los lineamientos de ca da fondo.
Directora de Obras Públicas	4	Se convoca a sesión de plenaria a través de la secretaria, para que el Consejo de Desarrollo Municipal o el Cabildo determinen las obras y se dé a conocer el techo financiero de cada obra.
Consejo de Desarrollo Municipal o el Cabildo	5	El Comité de obra comunitaria realiza un listado de obras el cual presenta en la cesión de como quedaría distribuido el recurso.
Directora de Obras Públicas	6	Integración de información para el Comité de Contraloría Social levantando un Acta de Comité de Obra, así como documentación técnica para enviarse a la Contraloría.
Directora de Obras Públicas	7	La Dirección de Obras Públicas realiza el concurso para la ejecución de la obra

DIAGRAMA DE FLUJO

PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN DEL EJERCICIO DE LOS RECURSOS QUE EL MUNICIPIO TIENE DESTINADOS PARA LA EJECUCIÓN DE OBRAS Y/O ACCIONES.



Departamento	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	No.	02
Procedimiento	ELABORACIÓN DE EXPEDIENTES TÉCNICOS UNITARIO DE OBRA PÚBLICA.		

OBJETIVO

Conocer los requisitos para la elaboración de los Expedientes Técnicos Unitarios de Obra Pública, para la integración del proyecto, así como la justificación para la realización de obras y/o acciones.

ALCANCE

Todas las obras consideradas para realizar en el ejercicio correspondiente.

POLÍTICAS

1. El Expediente Técnico debe estar elaborado de acuerdo a la fundamentación legal correspondiente y al manual de fiscalización.
2. Las observaciones realizadas deberán estar fundamentadas en las reglas de operación del fondo correspondiente.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Auxiliar	1	Realiza el Expediente Técnico de la obra o acción en cuestión.
Auxiliar	2	Envía el Expediente Técnico a la direction de Obras Públicas para su revisión.
Directora de Obras Públicas	3	Revisa el Expediente Técnico de acuerdo a la normatividad aplicable del fondo a emplear y así enviar el expediente para su validación ante la instancia normativa.
Directora de Obras Públicas	4	Emite oficio de validación del proyecto o Expediente Técnico y observa de acuerdo a la normativa.
Directora de Obras Públicas	5	Emite oficio de aprobación del Expediente Técnico.

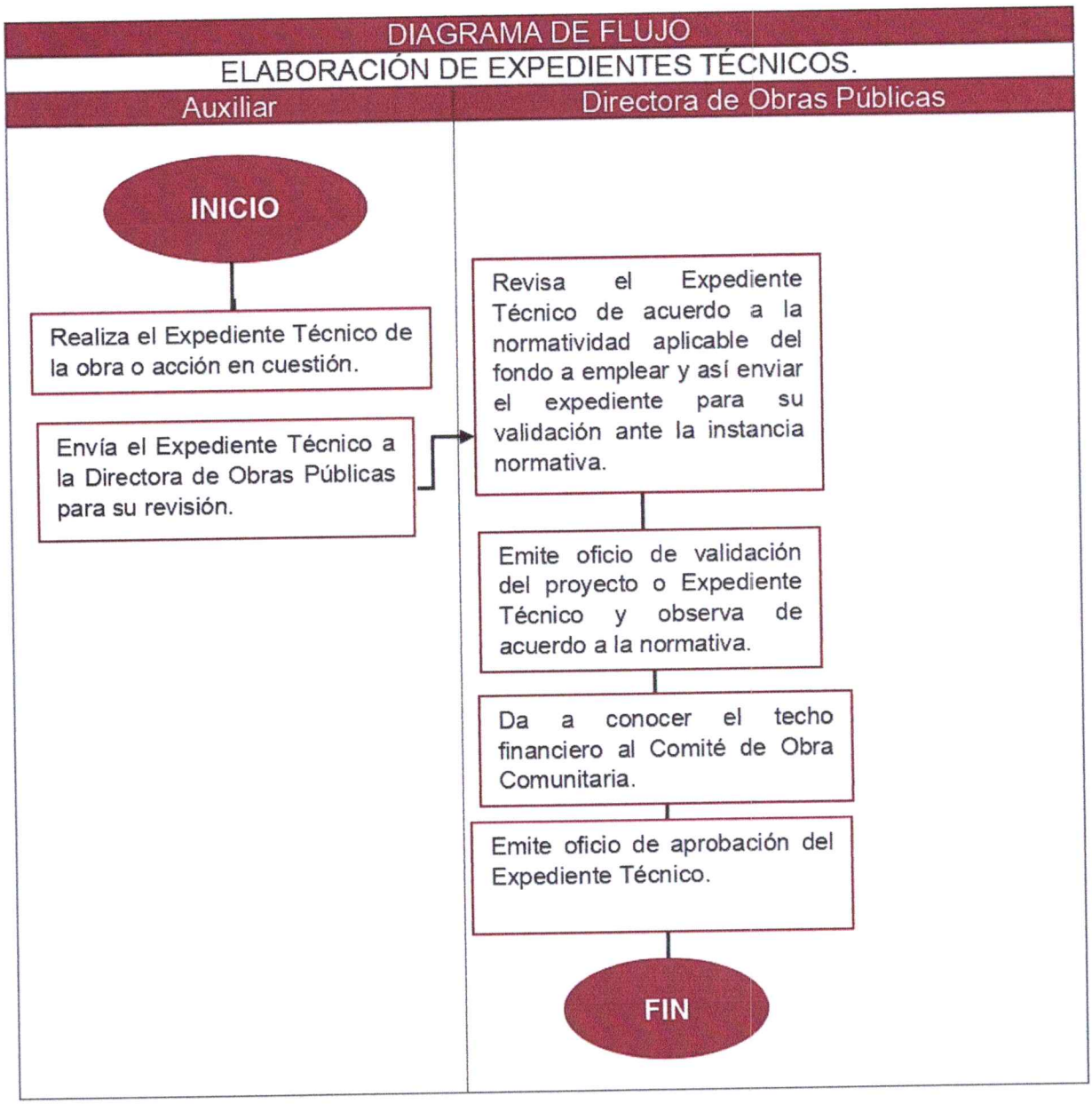


DIAGRAMA DE FLUJO
ELABORACIÓN DE EXPEDIENTES TÉCNICOS.
Auxiliar
Directora de Obras Públicas
INICIO
Realiza el Expediente Técnico de la obra o acción en cuestión.
Envía el Expediente Técnico a la Directora de Obras Públicas para su revisión.
Revisa el Expediente Técnico de acuerdo a la normatividad aplicable del fondo a emplear y así enviar el expediente para su validación ante la instancia normativa.
Emite oficio de validación del proyecto o Expediente Técnico y observa de acuerdo a la normativa.
Da a conocer el techo financiero al Comité de Obra Comunitaria.
Emite oficio de aprobación del Expediente Técnico.
FIN

Departamento	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	No.	03
Procedimiento	INSTALACIÓN DEL COMITÉ PARA LA ADJUDICACIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON ELLAS		

OBJETIVO

Establecer las reglas para conformar el Comité para la Adjudicación de Obras Públicas y Servicios relacionados con ellas.

ALCANCE

H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

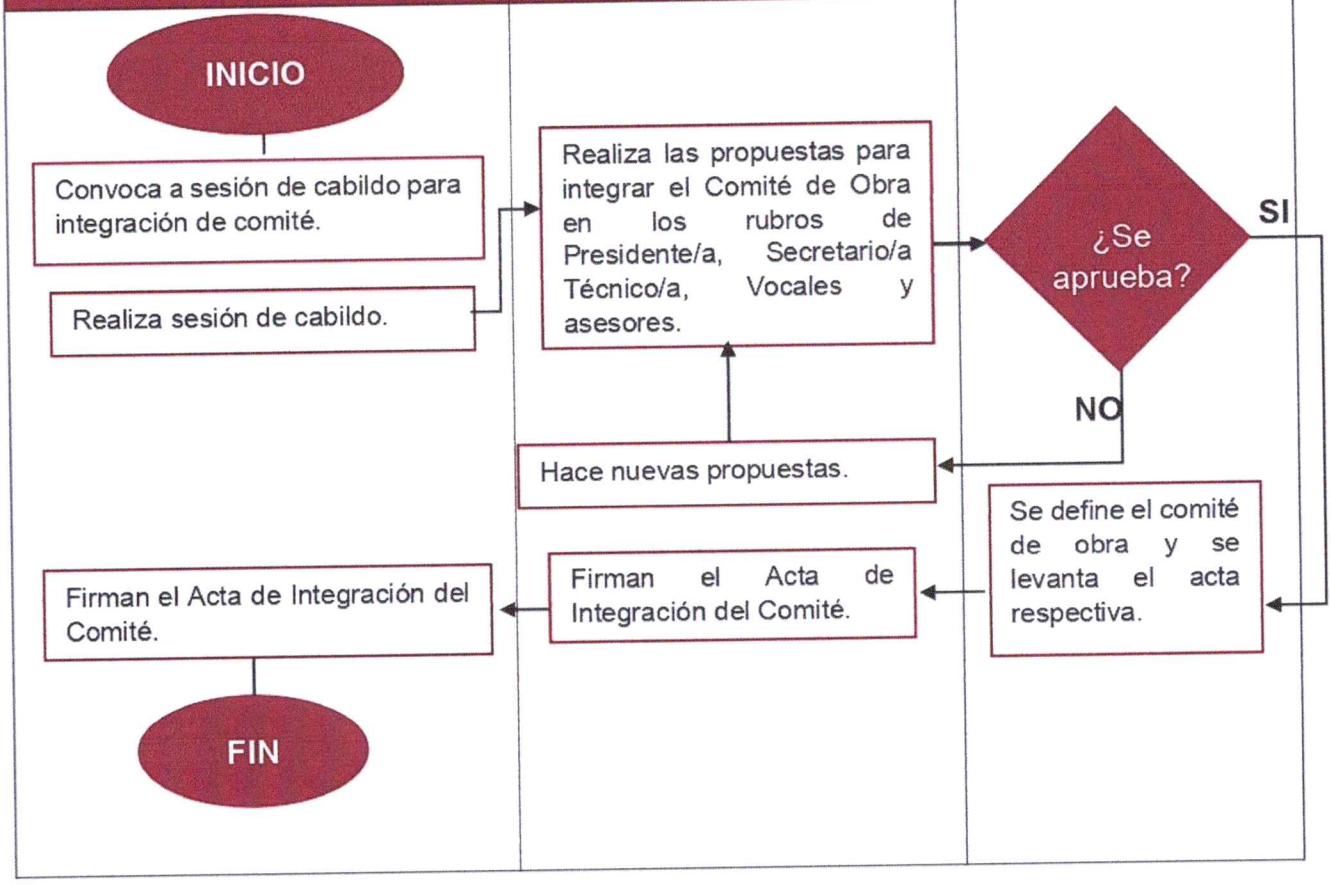
POLÍTICAS

1. La convocatoria a sesión de cabildo deberá ser general a todos los integrantes de cabildo, así como a la Dirección de Obras Públicas mediante oficio firmado por la Presidenta Municipal.
2. Las propuestas del Comité para la Adjudicación de Obras Públicas y Servicios relacionados con ellas realizadas por la Dirección de Obras deberá estar respaldada mediante documentación que ampare la identidad de sus integrantes.
3. Los integrantes del Comité propuestos deberán estar presentes en la asamblea.
4. El acta deberá ser firmada tanto por el Cabildo como por el Comité para la Adjudicación de Obras Públicas y Servicios relacionados con ellas que se establezca.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Presidenta Municipal	1	Convoca a sesión de cabildo para integración de comité.
Presidenta Municipal	2	Realiza sesión de cabildo.
Directora de Obras Públicas	3	Realiza las propuestas para integrar el Comité de Obra en los rubros de Presidente/a, Secretario/a Técnico/a, Vocales y asesores.
Secretario del H. Ayuntamiento	4	Someten a votación la propuesta. Si: Se define el comité de obra y se levanta el acta respectiva.
Directora de Obras Públicas	5	No: Hace nuevas propuestas.
Cabildo, Directora de Obras Públicas e Integrantes del Comité.	6	Firman el Acta de Integración del Comité.

DIAGRAMA DE FLUJO

INSTALACIÓN DEL COMITÉ PARA LA ADJUDICACIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON ELLAS



Departamento	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	No.	04
Procedimiento	LICITACIÓN PÚBLICA.		

OBJETIVO

Asegurar que la elaboración y publicación de la convocatoria para la contratación de obras y servicios relacionados, cumpla con lo establecido en la normatividad aplicable.

ALCANCE

H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

1. Los contratos de obras públicas y de los servicios relacionados con ellas, se adjudicarán a través de licitaciones públicas mediante convocatoria pública, para que libremente se presenten proposiciones solventes en sobre cerrado, que será abierto en presencia de los participantes, a fin de asegurar al Ayuntamiento las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes (artículos 34, LOPSRE; 27, LOPSRM).
2. En los procesos de adjudicación se debe considerar lo siguiente:

I. El catálogo de conceptos deberá contener las cantidades o volúmenes de obra que se utilizarán y será el mismo para todas las personas participantes, sin considerar los precios unitarios.

II. Se otorgará el mismo plazo a todas las personas participantes para la preparación de la propuesta, estableciendo en las bases de la convocatoria, fecha, hora y lugar en donde se llevará a cabo el acto de presentación y apertura de las proposiciones.

III. En el documento donde consta el análisis comparativo de las propuestas recibidas contra el presupuesto base, la Dirección de Obras Públicas identificará con el cargo, nombre y firma, al dictaminador, señalando si se trata de personal responsable adscrito al Ayuntamiento o de personal externo contratado expresamente para esa función.

IV. En el soporte técnico derivado del análisis de las propuestas, deben mencionarse las razones que dieron lugar a la adjudicación del contrato y las que motivaron el desechamiento de las demás propuestas. Asimismo, para el procedimiento de contratación por medio de Licitación Pública, se deberá tomar en consideración los criterios establecidos en Título Quinto, Capítulo I, del RLOPSRE.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Comité de Adjudicación	1	Publicación de la convocatoria de Licitación Pública.
Participantes a Licitación	2	Presentan de propuestas en las fechas estipuladas.
Comité de Adjudicación	3	Registro de participantes a la reunión de apertura de propuestas.
Comité de Adjudicación	4	Apertura de propuestas legales y técnicas.
Comité de Adjudicación	5	¿Las propuestas las propuestas legales y técnicas cumplen con los requisitos? Si: Propuesta aceptada para su análisis.

		No: Se desecha propuesta y se regresa al participante.
Comité de Adjudicación	6	Se levanta acta de primera etapa la cual firman los asistentes.
Comité de Adjudicación	7	Análisis de las propuestas legales y técnicas aceptadas.
Comité de Adjudicación	8	Elabora dictamen técnico de las propuestas.
Comité de Adjudicación	9	Da a conocer los resultados de las propuestas legales y técnicas: Si: Apertura de Propuesta económica. No: Se desecha la Propuesta y se regresa al participante.
Comité de Adjudicación	10	¿Las propuestas las propuestas económicas cumplen con los requisitos? Si: Propuesta aceptada para su análisis. No: Se desecha propuesta y se regresa al participante.
Comité de Adjudicación	11	Se levanta acta de la segunda etapa la cual firman los asistentes.
Comité de Adjudicación	12	Concluir el acto de apertura y presentación de propuestas.
Comité de Adjudicación	13	Efectuar un análisis y evaluación de las propuestas.
Comité de Adjudicación	14	Emitir un dictamen por escrito para fundamentación del fallo.
Comité de Adjudicación	15	Da a conocer el resultado del fallo en reunión y diarios de mayor circulación.
Comité de Adjudicación	16	Se levanta acta del fallo la cual firman los asistentes.

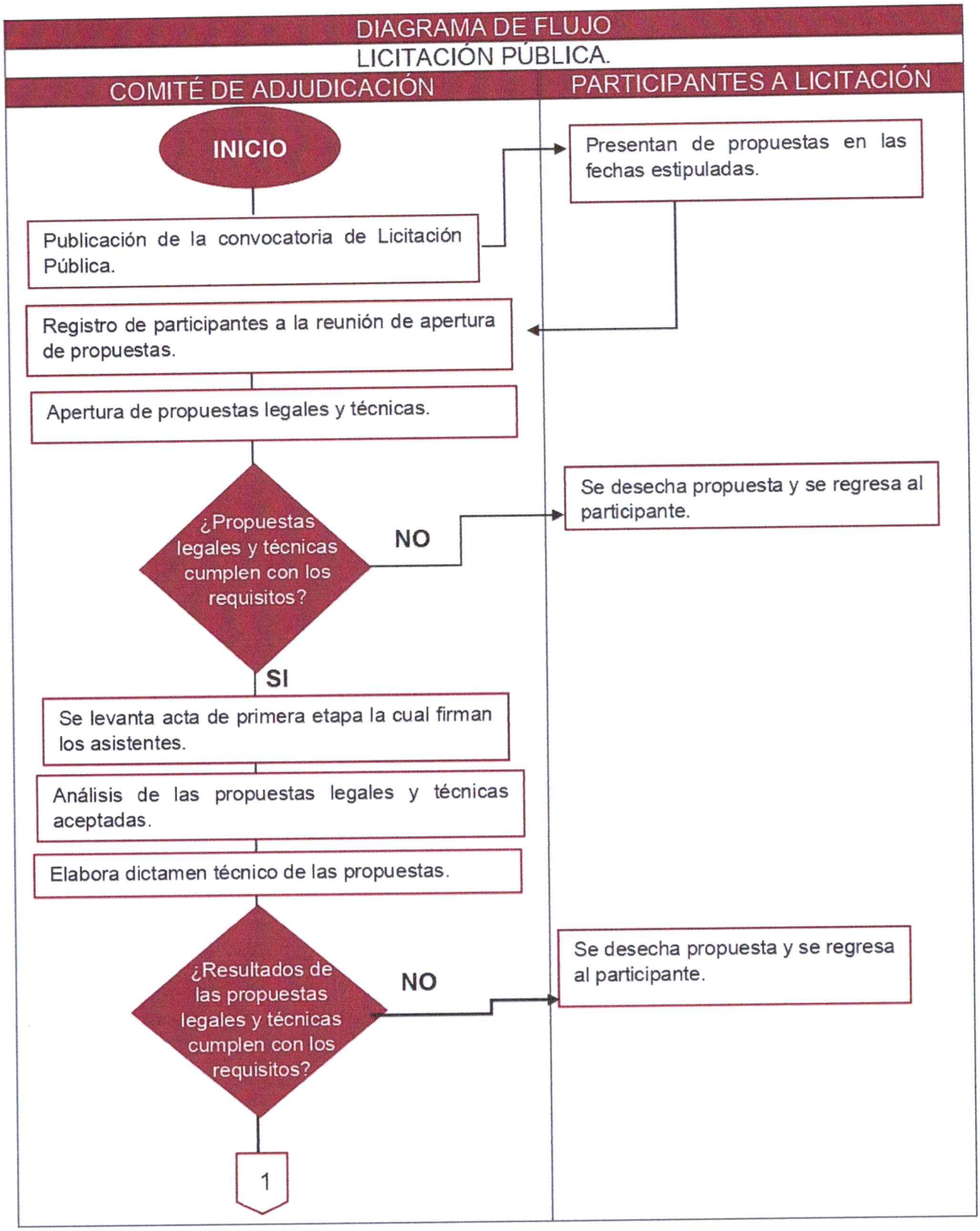


DIAGRAMA DE FLUJO
LICITACIÓN PÚBLICA.
COMITÉ DE ADJUDICACIÓN
PARTICIPANTES A LICITACIÓN
INICIO
Publicación de la convocatoria de Licitación Pública.
Presentan de propuestas en las fechas estipuladas.
Registro de participantes a la reunión de apertura de propuestas.
Apertura de propuestas legales y técnicas.
¿Propuestas legales y técnicas cumplen con los requisitos?
NO
Se desecha propuesta y se regresa al participante.
SI
Se levanta acta de primera etapa la cual firman los asistentes.
Análisis de las propuestas legales y técnicas aceptadas.
Elabora dictamen técnico de las propuestas.
¿Resultados de las propuestas legales y técnicas cumplen con los requisitos?
NO
Se desecha propuesta y se regresa al participante.
1

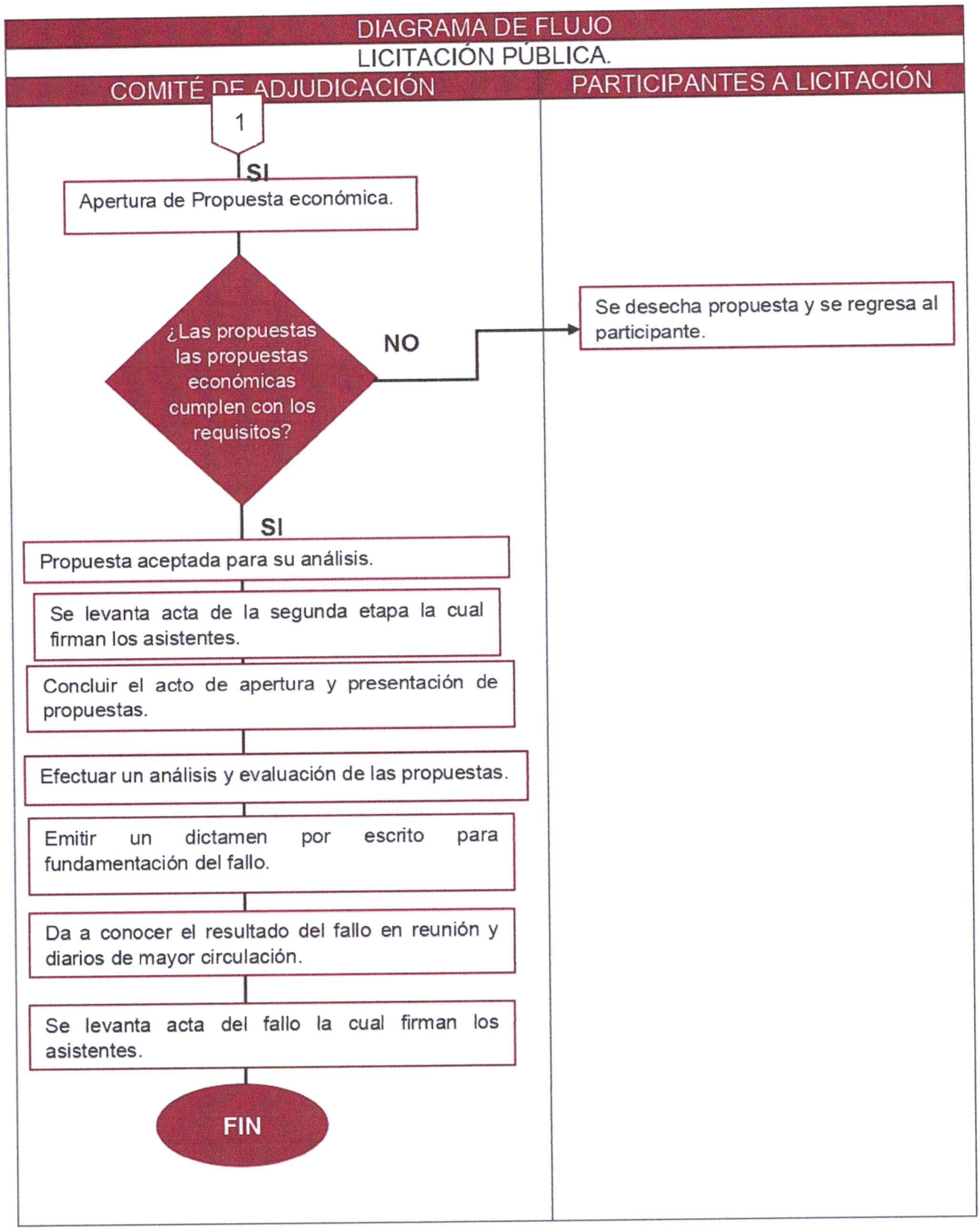


DIAGRAMA DE FLUJO
LICITACIÓN PÚBLICA.
COMITÉ DE ADJUDICACIÓN
PARTICIPANTES A LICITACIÓN
1
SI
Apertura de Propuesta económica.
¿Las propuestas las propuestas económicas cumplen con los requisitos?
NO
Se desecha propuesta y se regresa al participante.
SI
Propuesta aceptada para su análisis.
Se levanta acta de la segunda etapa la cual firman los asistentes.
Concluir el acto de apertura y presentación de propuestas.
Efectuar un análisis y evaluación de las propuestas.
Emitir un dictamen por escrito para fundamentación del fallo.
Da a conocer el resultado del fallo en reunión y diarios de mayor circulación.
Se levanta acta del fallo la cual firman los asistentes.
FIN

Departamento	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	No.	05
Procedimiento	INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS.		

OBJETIVO

Desarrollar un proceso de Invitación a cuando menos Tres Personas que permita, en los casos de excepción a la Licitación Pública previstos en la Ley, contar con proposiciones que permitan contratar la ejecución de las obras o servicios requeridos, asegurando las mejores condiciones disponibles para el Municipio.

ALCANCE

H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

1. La invitación a cuando menos tres personas, se realizará cuando el presupuesto base rebase los montos establecidos para la adjudicación directa y no exceda los montos señalados para la licitación pública, publicados en el Presupuesto de Egresos del Estado o, en su caso, de la Federación. El procedimiento para esta modalidad se sujetará a lo establecido en el artículo 51 y demás artículos relacionados de la LOPSRE, y en el artículo 63 del RLOPSRE. El procedimiento de Invitación a cuando menos tres personas, se llevará a cabo bajo el siguiente procedimiento:

I. Difundir la invitación en la página de Internet oficial del Municipio;

II. El acto de presentación y apertura de proposiciones podrá hacerse sin la presencia de los/las correspondientes licitantes, siempre que conste la invitación que se realizó a los/las mismos/as para asistir al acto; en todo caso, deberá asistir un/una representante del Órgano de Control Interno del Municipio licitante;

III. Para llevar a cabo la adjudicación correspondiente, bastará contar con una proposición susceptible de análisis;

IV. En la invitación se indicarán, según las características, la complejidad y magnitud de los trabajos, así como aquellos aspectos contenidos en el procedimiento de la licitación pública previstos en la LOPSRE; así como los plazos para la presentación de las proposiciones;

V. Se emitirá un fallo conforme a lo dispuesto en la LOPSRE para el procedimiento de licitaciones; y

VI. A las demás disposiciones de la LOPSRE que resulten aplicables a la licitación pública.

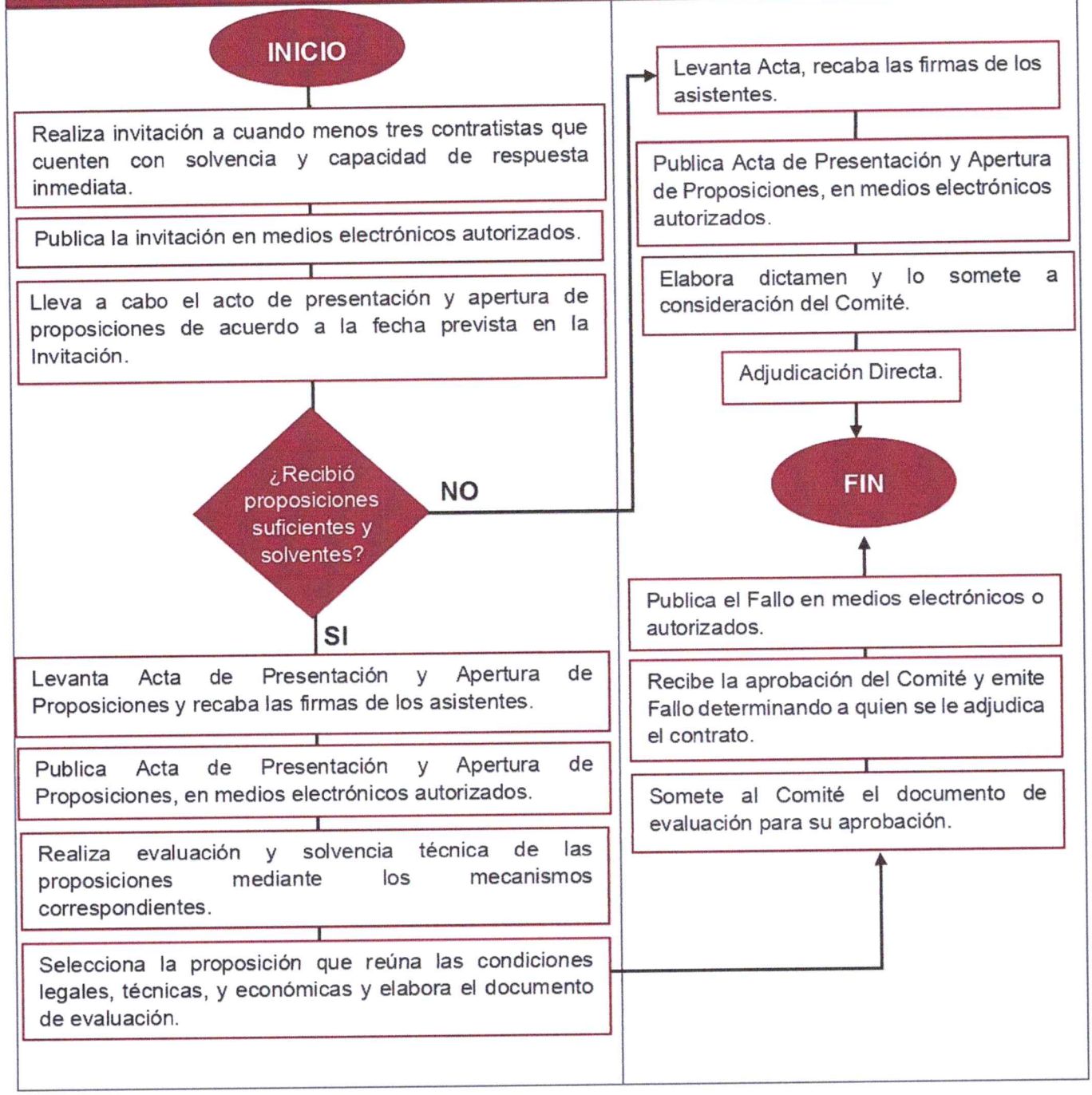
En caso de que en el procedimiento de invitación a cuando menos tres personas no se presente ninguna proposición, o las presentadas sean desechadas, se procederá a una adjudicación directa, previo dictamen del Comité para la Adjudicación de Obras Públicas y Servicios relacionados con Ellas.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Dirección de Obras Públicas	1	Realiza invitación a cuando menos tres contratistas que cuenten con solvencia y capacidad de respuesta inmediata.
Dirección de Obras Públicas	2	Publica la invitación en medios electrónicos autorizados.
Dirección de Obras Públicas	3	Lleva a cabo el acto de presentación y apertura de proposiciones de acuerdo a la fecha prevista en la Invitación.
Dirección de Obras Públicas	4	¿Recibió proposiciones suficientes y solventes?
Dirección de Obras Públicas	5	No: Levanta Acta, recaba las firmas de los asistentes.

Dirección de Obras Públicas	6	Publica Acta de Presentación y Apertura de Proposiciones, en medios electrónicos autorizados.
Dirección de Obras Públicas	7	Elabora dictamen y lo somete a consideración del Comité.
Dirección de Obras Públicas	8	Conecta con Proceso: Adjudicación Directa.
Dirección de Obras Públicas	9	Si: Levanta Acta de Presentación y Apertura de Proposiciones y recaba las firmas de los asistentes.
Dirección de Obras Públicas	10	Publica Acta de Presentación y Apertura de Proposiciones, en medios electrónicos autorizados.
Dirección de Obras Públicas	11	Realiza evaluación y solvencia técnica de las proposiciones mediante los mecanismos correspondientes.
Dirección de Obras Públicas	12	Selecciona la proposición que reúna las condiciones legales, técnicas, y económicas y elabora el documento de evaluación.
Dirección de Obras Públicas	13	Somete al Comité el documento de evaluación para su aprobación.
Dirección de Obras Públicas	14	Recibe la aprobación del Comité y emite Fallo determinando a quien se le adjudica el contrato.
Dirección de Obras Públicas	15	Publica el Fallo en medios electrónicos o autorizados.

DIAGRAMA DE FLUJO

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS.



Departamento	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	No.	06
Procedimiento	ADJUDICACIÓN DIRECTA.		

OBJETIVO

Desarrollar un proceso de adjudicación directa que permita, en los casos de excepción a la licitación pública previstos en la Ley, contar con proposiciones que permitan contratar la ejecución de las obras o servicios requeridos, asegurando las mejores condiciones disponibles para el Municipio.

ALCANCE

H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

La persona física o moral a quien se pretenda adjudicar directamente un contrato de obra, de acuerdo con los montos que establece el presupuesto de egresos correspondiente, deberá presentar una propuesta económica basada en lo siguiente:

I. Proyecto arquitectónico y/o de ingeniería;

II. Catálogo de conceptos;

III. Especificaciones y volumetría que la Dirección de Obras Públicas del Ayuntamiento le proporcione; y

IV. Presupuesto, comparado con el establecido por dicha Dirección en el presupuesto base, detallando los costos de insumos, mano de obra, equipo de instalación definitiva y maquinaria y/o equipo, vigentes en la localidad o la región en la que se realizará la obra, sus rendimientos y factor de sobrecosto propuesto.

Lo anterior para estar en posibilidad de garantizar al Ayuntamiento las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

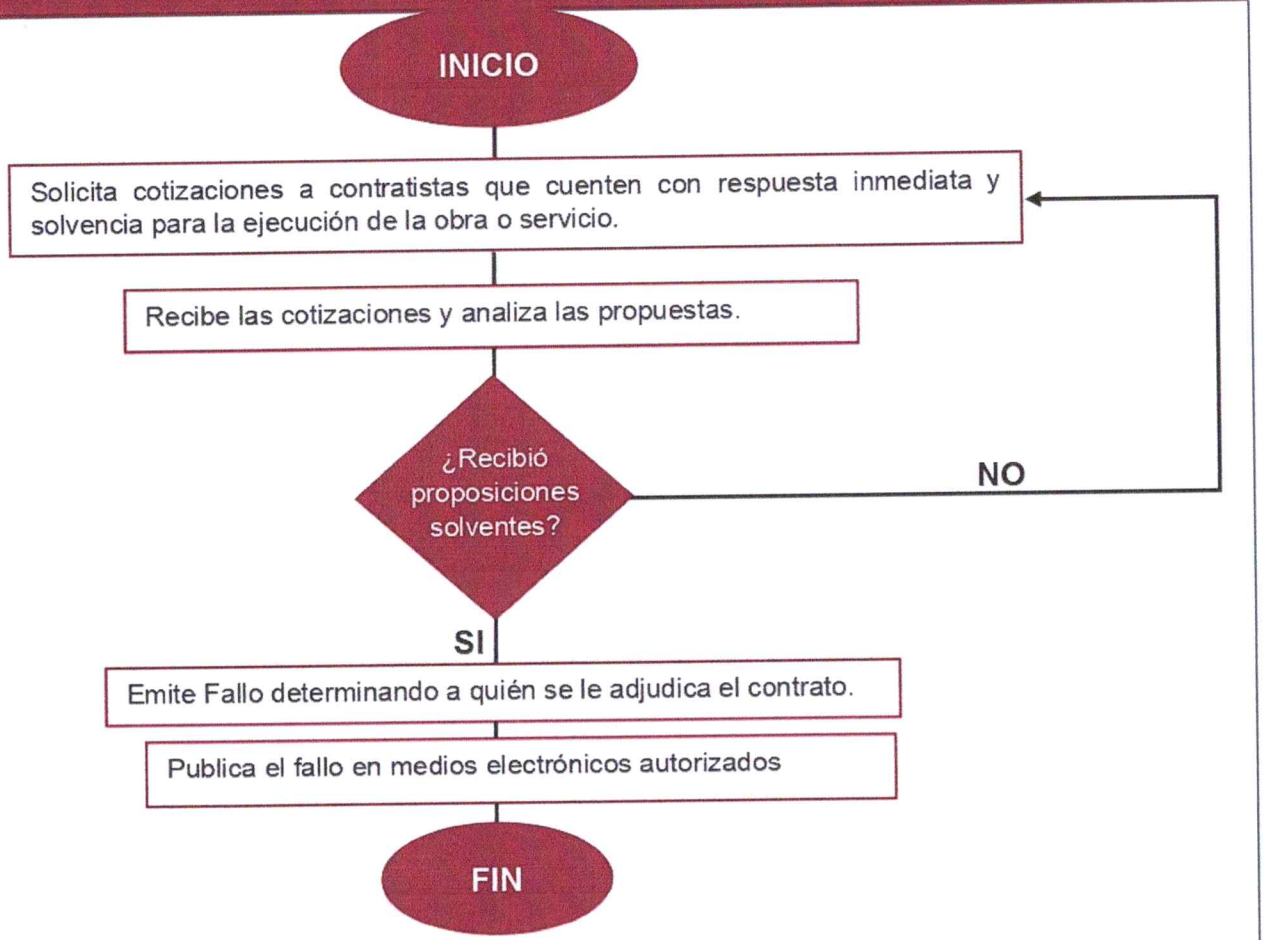
Si la propuesta cumple con los requisitos solicitados por el área contratante, se procederá a la adjudicación del contrato, previo cumplimiento de las formalidades previstas por la Ley de Obras Públicas y demás normatividad que resulte aplicable.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Dirección de Obras Públicas	1	Solicita cotizaciones a contratistas que cuenten con respuesta inmediata y solvencia para la ejecución de la obra o servicio.
Dirección de Obras Públicas	2	Recibe las cotizaciones y analiza las propuestas.
Dirección de Obras Públicas	3	¿Recibió proposiciones solventes?
Dirección de Obras Públicas	4	No: Regresa al punto 1.
Dirección de Obras Públicas	5	SÍ: Emite Fallo, determinando a quién se le adjudica el contrato
Dirección de Obras Públicas	6	Publica el fallo en medios electrónicos autorizados,

DIAGRAMA DE FLUJO

ADJUDICACIÓN DIRECTA.

Dirección de Obras Públicas



Departamento	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	No.	07
Procedimiento	CONTRATACIÓN.		

OBJETIVO

Formalizar el instrumento jurídico que contenga los derechos y obligaciones del Municipio y del contratista con relación a las Obras Públicas o Servicios Relacionados, derivados de un procedimiento de contratación en términos de las disposiciones legales aplicables.

ALCANCE

Empresas y prestadores de servicios inscritos en el padrón de contratistas de SEFIPLAN y en el Ayuntamiento.

POLÍTICAS

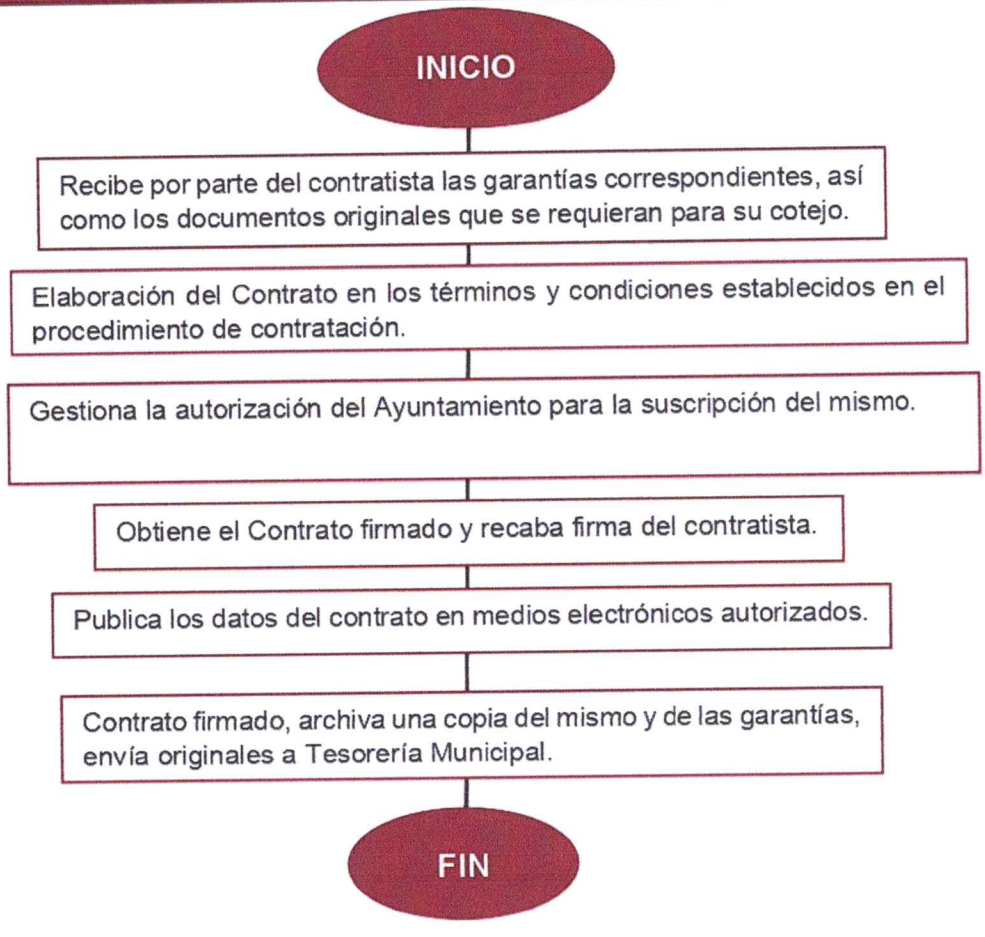
Elegir a la empresa contratista que cumpla con los requisitos de ley y que además ofrezca las mejores técnicas, económicas y financieras para el H. Ayuntamiento. Responsabilidades Dirección de Obras Púbicas: Firmar las convocatorias junto con las bases de licitación, agilizar los trámites de firma de los contratos asignados, firmar los contratos, las invitaciones restringidas y adjudicaciones directas, así como todo el procedimiento de licitación y adjudicación de las obras elabora y rubrica los contratos de las obras asignadas.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Dirección de Obras Públicas	1	Recibe por parte del contratista las garantías correspondientes, así como los documentos originales que se requieran para su cotejo.
Dirección de Obras Públicas	2	Elaboración del Contrato en los términos y condiciones establecidos en el procedimiento de contratación.
Dirección de Obras Públicas	3	Gestiona la autorización del Ayuntamiento para la suscripción del mismo
Dirección de Obras Públicas	4	Obtiene el Contrato firmado y recaba firma del contratista.
Dirección de Obras Públicas	5	Publica los datos del contrato en medios electrónicos autorizados.
Dirección de Obras Públicas	6	Contrato firmado, integra al expediente técnico unitario de obra

DIAGRAMA DE FLUJO

CONTRATACIÓN

Dirección de Obras Públicas



Departamento	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	No.	08
Procedimiento	EJECUCIÓN DE OBRA.		

OBJETIVO

Lograr la aplicación de los recursos de manera adecuada y acertada, a través de mecanismos de supervisión y verificación que deriven en trabajos de calidad y eficiencia.

ALCANCE

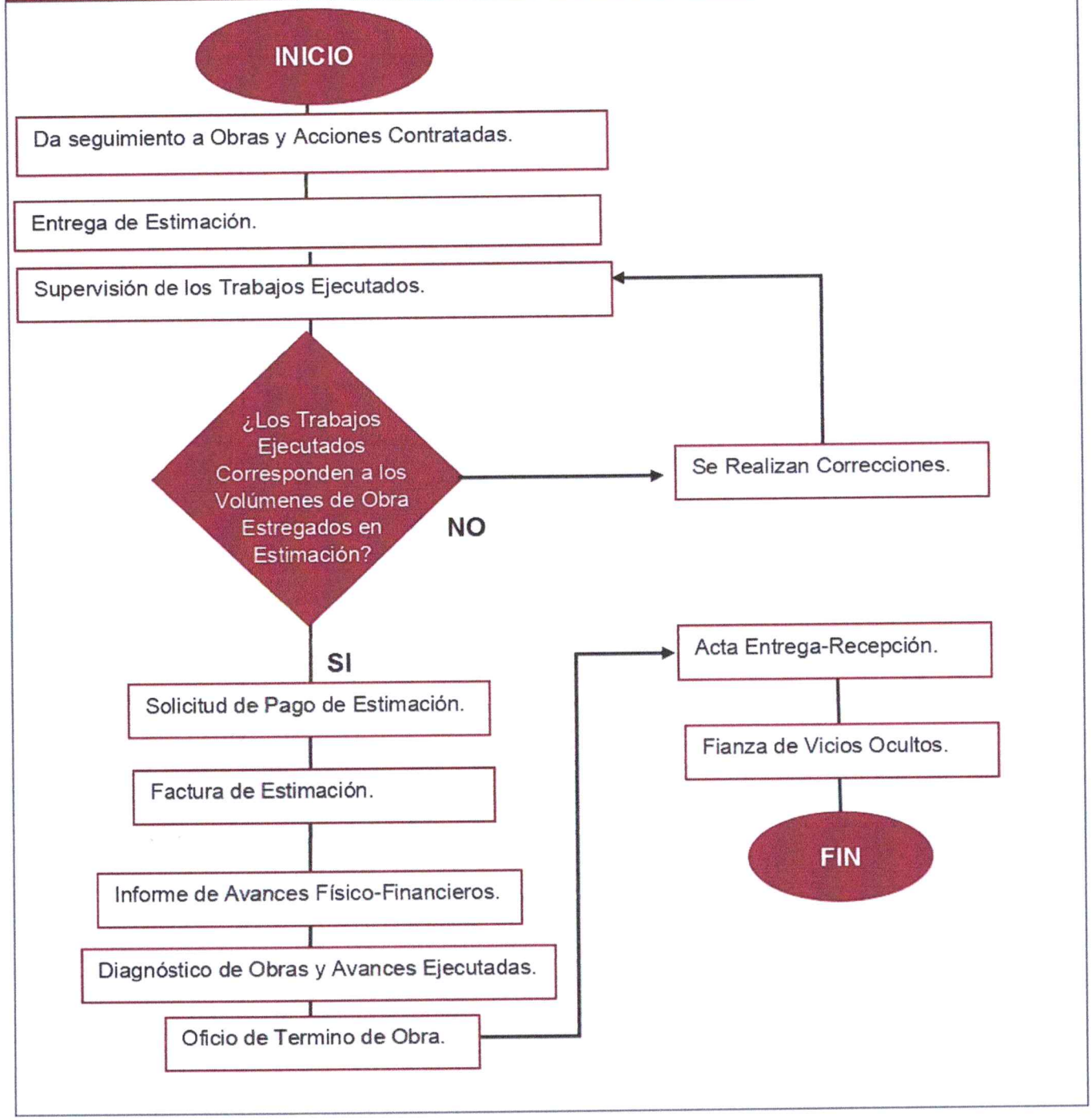
H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

La empresa contratada es la responsable de entregar las estimaciones correspondientes.
El supervisor de obra es el responsable de revisar la estimación entregada por la empresa.
La Dirección de Obras Públicas es la encargada de solicitar por escrito el pago de la estimación correspondiente a la Tesorería.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Dirección de Obras Públicas	1	Da seguimiento a Obras y Acciones Contratadas.
Dirección de Obras Públicas	2	Entrega de Estimación.
Dirección de Obras Públicas	3	Supervisión de los Trabajos Ejecutados.
Dirección de Obras Públicas	4	¿Los Trabajos Ejecutados Corresponden a los Volúmenes de Obra Estregados en Estimación?
Dirección de Obras Públicas	5	No: Se Realizan Correcciones.
Dirección de Obras Públicas	6	Si: Solicitud de Pago de Estimación.
Dirección de Obras Públicas	7	Factura de Estimación.
Dirección de Obras Públicas	8	Informe de Avances Físico-Financieros.
Dirección de Obras Públicas	9	Diagnóstico de Obras y Avances Ejecutadas.
Dirección de Obras Públicas	10	Oficio de Termino de Obra.
Dirección de Obras Públicas	11	Acta Entrega-Recepción.
Dirección de Obras Públicas	12	Fianza de Vicios Ocultos.

DIAGRAMA DE FLUJO
EJECUCIÓN DE OBRA.
Dirección de Obras Públicas



Departamento	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	No.	09
Procedimiento	ENTREGA DE OBRA.		

OBJETIVO

Tener una obra con las características que se planearon y entregarla a los beneficiarios.

ALCANCE

Tener un acta entrega recepción con firma de conformidad de los beneficiarios de la obra construida.

POLÍTICAS

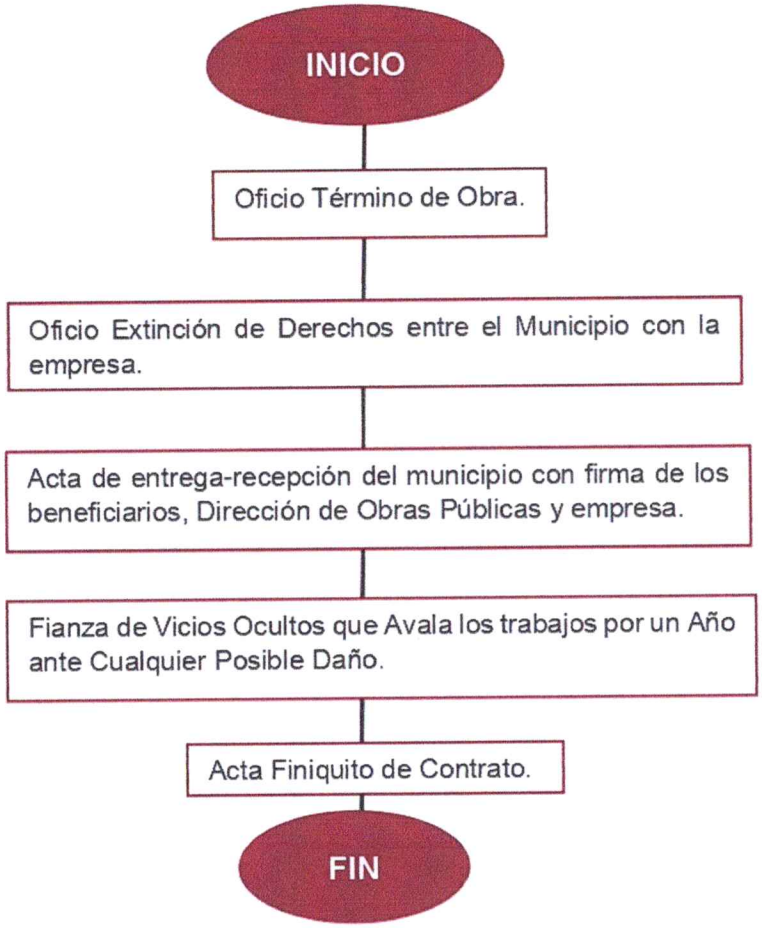
- El supervisor de obra es el responsable de emitir el oficio de término de obra por parte del Municipio.
- La empresa es la responsable de entregar la fianza de vicios ocultos.
- La empresa y el supervisor de obra son los encargados de entregar el acta entrega recepción de la obra

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Dirección de Obras Públicas	1	Oficio Término de Obra
Dirección de Obras Públicas	2	Oficio Extinción de Derechos entre el Municipio con la empresa.
Dirección de Obras Públicas	3	Acta de entrega-recepción del municipio con firma de los beneficiarios, Dirección de Obras Públicas y empresa.
Dirección de Obras Públicas	4	Fianza de Vicios Ocultos que Avala los trabajos por un Año ante Cualquier Posible Daño.
Dirección de Obras Públicas	5	Acta Finiquito de Contrato.

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTREGA DE OBRA.

Dirección de Obras Públicas



Departamento	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	No.	10
Procedimiento	SUPERVISIÓN DE OBRA.		

OBJETIVO

Llevar un estricto control de los trabajos realizados por el contratista, basándose en el expediente de obra.

ALCANCE

Definir las Políticas y procedimientos de operación que faciliten al personal responsable de la integración, seguimiento y control de los procedimientos para cumplir con el estricto control de la supervisión.

POLÍTICAS

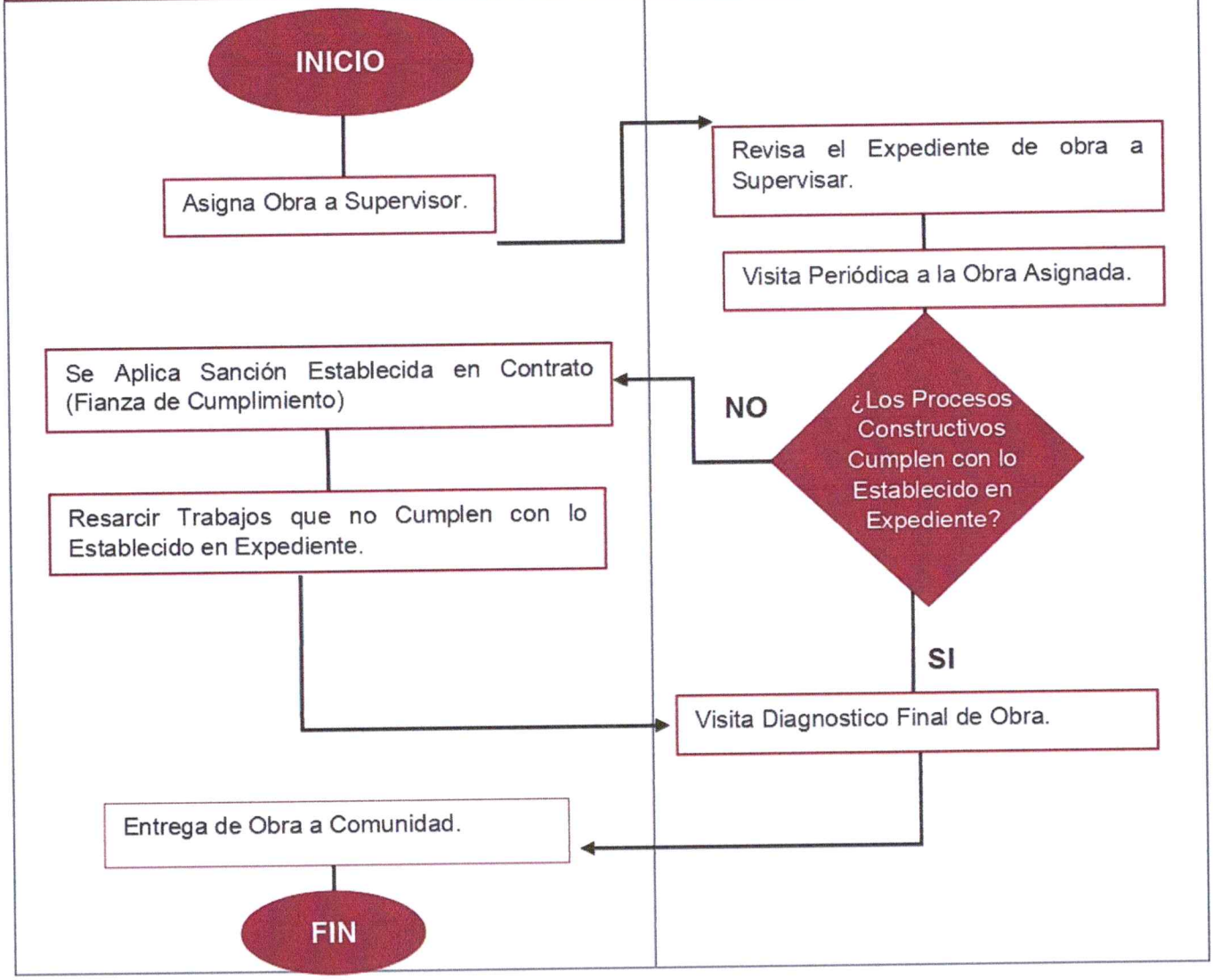
La Dirección de Obra Pública asigna a la obra a un supervisor.
El Supervisor de obra es el responsable de supervisar la obra periódicamente.
La Dirección de Obra Pública realiza la entrega de la obra a la comunidad.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Directora de Obras Públicas	1	Asigna Obra a Supervisor.
Supervisor de Obra	2	Revisa el Expediente de obra a Supervisar.
Supervisor de Obra	3	Visita Periódica a la Obra Asignada.
Supervisor de Obra	4	¿Los Procesos Constructivos Cumplen con lo Establecido en Expediente?
Directora de Obras Públicas		No: Se Aplica Sanción Establecida en Contrato (Fianza de Cumplimiento)
Directora de Obras Públicas		Resarcir Trabajos que no Cumplen con lo Establecido en Expediente.
Supervisor de Obra	5	SÍ: Visita Diagnostico Final de Obra.
Directora de Obras Públicas	6	Entrega de Obra a Comunidad.

DIAGRAMA DE FLUJO

SUPERVISIÓN DE OBRA.

Directora de Obras Públicas



DEPARTAMENTO	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	NO.	11
PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS Y REEMPLAZO.		

OBJETIVO

Es el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del Municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.

ALCANCE

Todo el municipio

POLÍTICAS

La ciudadanía reporta las luminarias descompuestas de su comunidad.
Escuelas o instituciones públicas también reportan o piden apoyo por algún problema de luminarias o instalaciones eléctricas.
Las peticiones se llevarán a cabo siempre y cuando cumplan con los lineamientos requeridos.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Emite un oficio al área de Participación Ciudadana.
Titular de Participación Ciudadana	2	Recibe el oficio y se lo entrega a la Dirección de Obras Públicas.
Directora de Obras Públicas	3	Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo a los Auxiliares de alumbrado público.
Auxiliares de Alumbrado público	4	Reciben las instrucciones para posteriormente realizar el mantenimiento de las luminarias.
Auxiliares de Alumbrado público	5	Informan a su superior inmediato que se atendió en su totalidad la petición
Auxiliares de Alumbrado público	6	Apunta en su bitácora de trabajo los cambios de luminarias y la ubicación de las mismas
Auxiliar Administrativa	7	Recibe la bitácora semanal y resguarda en los archivos de Obras Públicas.

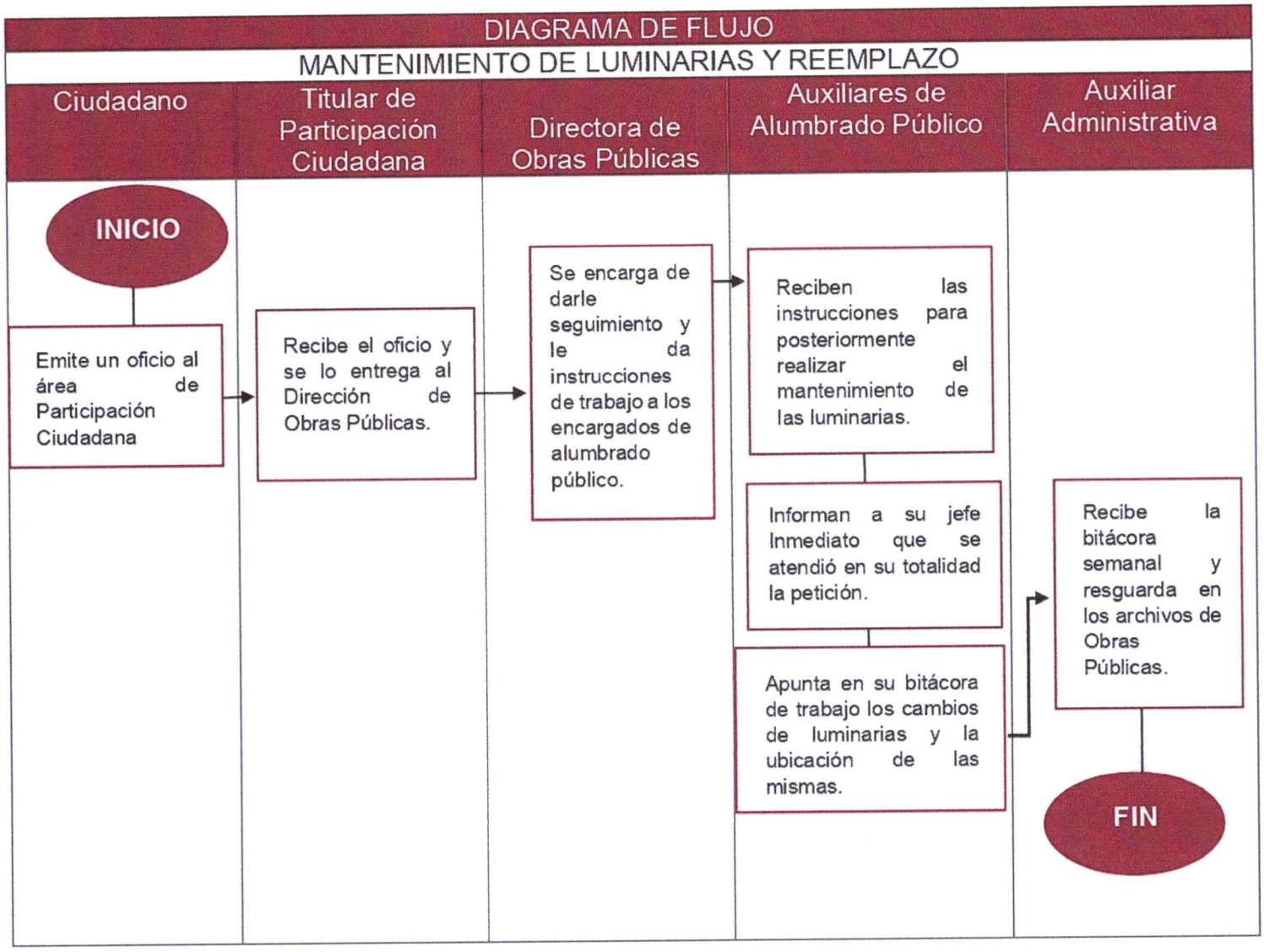
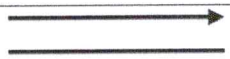
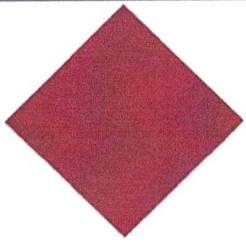
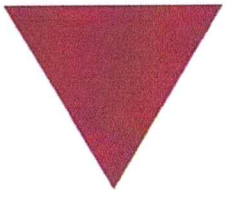


DIAGRAMA DE FLUJO
MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS Y REEMPLAZO
Ciudadano
Titular de Participación Ciudadana
Directora de Obras Públicas
Auxiliares de Alumbrado Público
Auxiliar Administrativa
INICIO
Emite un oficio al área de Participación Ciudadana
Recibe el oficio y se lo entrega al Dirección de Obras Públicas.
Se encarga de darle seguimiento y le da instrucciones de trabajo a los encargados de alumbrado público.
Reciben las instrucciones para posteriormente realizar el mantenimiento de las luminarias.
Informan a su jefe Inmediato que se atendió en su totalidad la petición.
Apunta en su bitácora de trabajo los cambios de luminarias y la ubicación de las mismas.
Recibe la bitácora semanal y resguarda en los archivos de Obras Públicas.
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	2288347161 EXT. 114	obras@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes de junio del 2025 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 315 (Tricentésima Decima Quinta) de misma fecha.

Glosario

Acta: El documento en el que se hace constar la reseña detallada de un evento, así como de las consideraciones y acuerdos adoptados en una reunión, asamblea, junta o corporación que tiene valor legal una vez que ha sido aprobada y, en su caso, firmada por todas las personas que intervienen.

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Avance Físico-Financiero: Reporte que permite conocer los resultados de las metas programadas en relación con los recursos del gasto utilizados en un periodo determinado

Bitácora: El instrumento técnico que constituye el medio de comunicación entre las partes que formalizan los contratos, en el cual se registran los asuntos y eventos importantes que se presenten durante la ejecución de los trabajos, ya sea a través de medios remotos de comunicación electrónica, caso en el cual se denominará Bitácora Electrónica, u otros medios autorizados en los términos del Reglamento correspondiente, en cuyo caso se denominará Bitácora Convencional.

Contrato: Es el acuerdo de voluntades a título oneroso, cuyo principal objetivo es la ejecución de obras o prestación de servicios.

Convocatoria: El documento que contiene los requisitos de carácter legal, técnico y económico con respecto a las obras o servicios objeto de la contratación y las personas interesadas en realizarlas o prestarlos, así como los términos a que se sujetará el procedimiento de contratación respectivo y los derechos y obligaciones de las partes.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Expediente Técnico: Instrumento elaborado por la entidad licitante para los fines de contratación de una obra pública. Comprende entre otros: bases de la licitación, memoria descriptiva, planos, especificaciones técnicas, metrados, precios unitarios y presupuesto, estudio de suelos, fórmulas polinómicas, y pro forma de contrato.

Fianza de Anticipo: Es la garantía que otorga la persona física o moral que participa en las licitaciones y ejecute obra pública o preste servicios relacionados con la

misma por el monto de los anticipos que, en su caso, se pacten en el contrato de obra pública.

Fianza de Cumplimiento: Es aquella garantía que otorga la persona física o moral que participa en las licitaciones y ejecute obra pública o preste servicios relacionados con la misma para garantizar el cumplimiento de los contratos de obra pública.

Fianza de Vicios Ocultos: Es la garantía que otorga la persona física o moral que participa en las licitaciones y ejecute obra pública o preste servicios relacionados con la misma por los vicios ocultos que se pudieran presentar en los trabajos ejecutados durante los doce meses posteriores a su entrega.

Finiquito: Es el cierre cuantitativo de la obra sobre conceptos, cantidades y montos ejecutados y no ejecutados; se reflejan en él todas las estimaciones tramitadas, aditivas, deductivas, amortizaciones y ajustes que hayan existido.

Licitación: Sistema por el que se adjudica la realización de una obra o un servicio, generalmente de carácter público, a la persona o la empresa que ofrece las mejores condiciones.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Obra Pública: Todos los trabajos de construcción, ya sean infraestructuras o edificación, promovidos por una administración pública (en oposición a la obra privada) teniendo como objetivo el beneficio de la comunidad.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN, VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES

Introducción

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos adscritos al Instituto Municipal de las Mujeres, para el adecuado desempeño de las actividades, se dan a conocer las relaciones de jerarquía que guarda, describiendo específicamente los puestos y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades de cada uno de ellos, logrando con esto el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución, así como evitar la repetición de instrucciones y directrices.

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos adscritos al Instituto Municipal de las Mujeres, que deseen conocer el funcionamiento organizacional de esta oficina, pero primordialmente al de nuevo ingreso, como medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación e inducción a las distintas áreas de trabajo.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal adscritos al Instituto Municipal de las Mujeres y las unidades administrativas, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

Es importante señalar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley para la igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.

Estatal.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Acceso de las Mujeres para una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley para Prevenir, Atender, Combatir, Sancionar y Erradicar la Trata de Personas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos para el Estado de Veracruz.
- Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Código Fiscal Municipal para el Estado de Veracruz.
- Ley de Hacienda Municipal del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre

Municipal.

- Ley de Ingresos del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz, para el ejercicio fiscal aplicable.
- Reglamento Interno del Instituto Municipal de las Mujeres.
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Procedimientos del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025

Misión, Visión y Valores.

Misión:

Promover y fortalecer la Equidad de Género, propiciando la Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el desarrollo social, económico, político y cultural, a través de la coordinación institucional para diseñar y dar seguimiento de políticas públicas, fomentando así una cultura de respeto y dignidad hacia las mujeres en el municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de Llave.

Visión:

Ser un Instituto rector de principios y valores con equidad de género, promotor de la participación activa y plural entre la sociedad y el Gobierno Municipal en beneficio de las mujeres.

Valores:

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; ni ninguna otra, con las salvedades que contemple la Ley, lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Integridad: Al realizar las funciones se deberá mostrar siempre con una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que pueda alterar el correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañero de trabajo.

Responsabilidad: Cumpliremos con nuestras obligaciones, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos plateados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y con rectitud en la realización y ejecución de las actividades, eliminando cualquier acto que denigre, corrompa o cree una mala imagen hacia la institución o el Área.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las actividades de un funcionario o prestador de servicios públicos, cuyo resultado sea la satisfacción de las necesidades o la de que reciba el ciudadano una atención o servicio en cada uno de los asuntos de su interés.

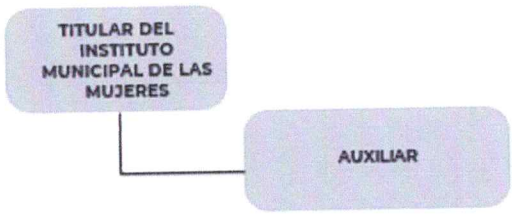
Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la práctica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre, credibilidad y publicidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando el reconocimiento de las desigualdades para hacerlo más justo.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas.	Confianza.	Sindicato.
Titular del Instituto Municipal de las Mujeres	1	X	
Auxiliar	1	X	

Organigrama específico



Objetivo General

Promover y lograr el desarrollo integral de las mujeres, fomentando una cultura de igualdad de condiciones; a través de su participación equitativa en la vida política, cultural, social y económica, generando su empoderamiento dentro del Municipio de Tlalnelhuayocan, Ver.

Atribuciones

Como lo establece el Título III del Reglamento Interno para el Instituto Municipal de las Mujeres, la Titular tendrá las siguientes atribuciones:

I. Representar legalmente al Instituto con todas las facultades generales para actos de administración, pleitos y cobranzas, así como aquellos que requieran cláusula especial conforme a las leyes; y otorgar poderes generales o especiales, así como sustituir los mismos.

II. Ejecutar los acuerdos de la Junta de Gobierno y atender las recomendaciones de los órganos de vigilancia y control, así como las observadas por las instancias del Estado.

III. Rendir anualmente un informe general de actividades del Instituto a la Junta de Gobierno, así como las cuentas de su administración.

IV. Presentar a la Junta de Gobierno el programa anual de labores, informes de actividades, para su opinión y recomendaciones.

V. Designar y remover a los y las servidoras públicos que integran la plantilla laboral del Instituto.

VI. Crear las áreas necesarias para el cumplimiento del objetivo del instituto.

VII. Expedir los nombramientos y credencialización del personal y llevar las relaciones laborales en coordinación con el área de Administración, de acuerdo con las disposiciones legales.

VIII. Programar, dirigir y controlar el funcionamiento del Instituto conforme al Plan Municipal de Desarrollo.

IX. Celebrar los convenios, contratos y actos jurídicos que sean indispensables para el cumplimiento de los objetivos del Instituto.

X. Realizar gestiones para la obtención de financiamiento para proyectos especiales del Instituto.

XI. Presentar ante la Junta de Gobierno para su aprobación, el Reglamento Interno, la estructura básica organizacional y las modificaciones que procedan; así como el Manual General de Organización del Instituto.

XII. Proponer ante la Junta de Gobierno la aceptación de herencias, legados, donaciones y demás liberalidades.

XIII. Elaborar el Plan de Trabajo Anual del Instituto.

XIV. Nombrar (en su caso), a las Subdirectoras, Jefa de Departamento y Jefas de Unidades.

XV. Rotar al personal administrativo o despedir al personal de confianza y contrato, para el eficaz cumplimiento del objetivo del Instituto.

XVI. Ejercer el presupuesto anual de egresos del Instituto, de conformidad con los ordenamientos y disposiciones legales aplicables.

XVII. Apoyar e impulsar la creación de espacios institucionales que coadyuven en la promoción, difusión y garantía de los Derechos Humanos de las mujeres en el municipio.

XVIII. Las demás que sean necesarias para el ejercicio de las anteriores.

Departamento	INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES	No.	01
Procedimiento	ATENCIÓN A MUJERES EN CASO DE VIOLENCIA.		

OBJETIVO

Brindar información a partir de la perspectiva de género que permita focalizar la problemática de las usuarias y derivarlas al servicio adecuado.

ALCANCE

Asistencia a todas las mujeres del Municipio de Tlalnelhuayocan que soliciten apoyo.

POLÍTICAS

- Recibir a las usuarias y focalizar la problemática.
- Realizar entrevista inicial a las usuarias.
- Dar seguimiento a la problemática de las usuarias que egresan del servicio.
- Canalizar a las usuarias a las Instancias competentes.
- Mantenerse actualizada en materia de violencia contra las mujeres.
- Mantener los asuntos y problemáticas de las usuarias con carácter de confidencialidad.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadana	1	Acude al Instituto a solicitar el servicio.
Titular de IMM	2	Realiza entrevista inicial con el objeto de conocer sus necesidades
Titular de IMM	3	Valora si es posible brindar o no el servicio a la usuaria dentro del Instituto.
Titular de IMM	4	En caso de ser posible, brinda el servicio.
Titular de IMM	5	Hace de su conocimiento el aviso de Protección de Datos.
Titular de IMM	6	Canaliza al área correspondiente, donde le brindarán la asesoría correspondiente
Área correspondiente interna	7	Recibe a la usuaria.
Área correspondiente Interna	8	Asesora y canaliza a la Dependencia o instancia Externa a que haya lugar.
Titular de IMM	9	Da acompañamiento a las instituciones correspondientes si la usuaria lo requiere y/o solicita.

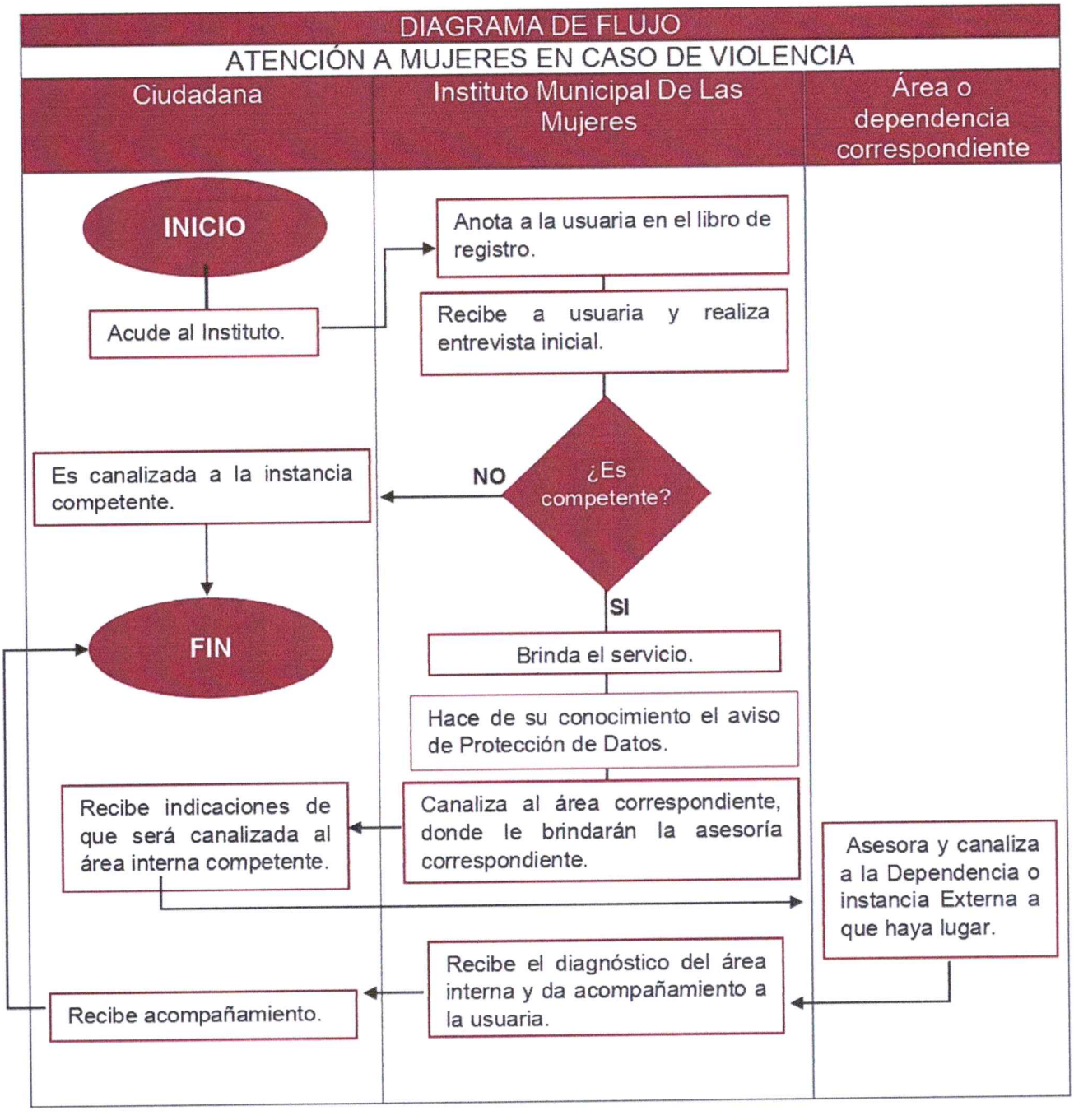


DIAGRAMA DE FLUJO
ATENCIÓN A MUJERES EN CASO DE VIOLENCIA
Ciudadana
Instituto Municipal De Las Mujeres
Área o dependencia correspondiente
INICIO
Acude al Instituto.
Anota a la usuaria en el libro de registro.
Recibe a usuaria y realiza entrevista inicial.
¿Es competente?
NO
Es canalizada a la instancia competente.
FIN
SI
Brinda el servicio.
Hace de su conocimiento el aviso de Protección de Datos.
Canaliza al área correspondiente, donde le brindarán la asesoría correspondiente.
Recibe indicaciones de que será canalizada al área interna competente.
Asesora y canaliza a la Dependencia o instancia Externa a que haya lugar.
Recibe el diagnóstico del área interna y da acompañamiento a la usuaria.
Recibe acompañamiento.

Departamento	INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES	No.	02
Procedimiento	DÍA NARANJA.		

OBJETIVO

Dar a conocer a las y los ciudadanos del Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan que existe la campaña DÍA NARANJA, misma que tiene como fin único PONER FIN A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y NIÑAS DE TODO EL MUNDO.

ALCANCE

A las y los servidores auxiliares y de todo el H. Ayuntamiento, para la atención y concientización a la ciudadanía en todas las áreas, dando a conocer las actividades que se realizaran conmemorando este día, además de portar una prenda de vestir de color anaranjado.

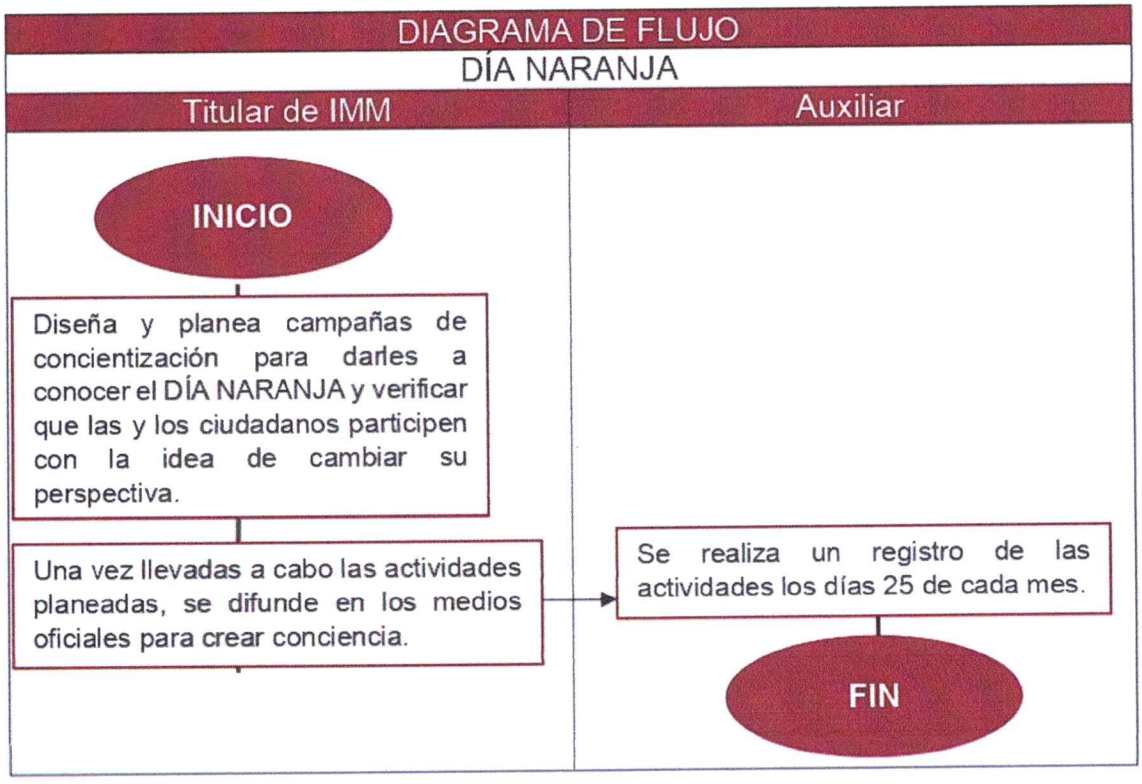
POLÍTICAS

- Las mujeres tendrán orientación mediante conferencias y/o pláticas para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de IMM	1	Diseña y planea campañas de concientización para darles a conocer el DÍA NARANJA y verificar que las y los ciudadanos participen con la idea de cambiar su perspectiva.
Titular de IMM	2	Una vez llevadas a cabo las actividades planeadas, se difunde en los medios oficiales para crear conciencia.
Auxiliar	3	Se realiza un registro de las actividades los días 25 de cada mes.

DIAGRAMA DE FLUJO

DÍA NARANJA



Departamento	INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES	No.	03
Procedimiento	DISEÑO, ORGANIZACIÓN E IMPARTICIÓN DE TALLERES DE CAPACITACIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.		

OBJETIVO

Promover el conocimiento y respeto de los derechos de las mujeres y de la igualdad entre mujeres y hombres en todas las esferas de la sociedad.

ALCANCE

A las y los servidores, auxiliares y de todo el H. Ayuntamiento, así como, a las mujeres originarias del Municipio de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

- Las capacitaciones y talleres se impartirán conforme a las necesidades.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de IMM	1	Elabora la Carta descriptiva en original del taller o curso y prepara el Material didáctico, la Lista de asistencia, el Formato de evaluación originales, y el equipo necesario.
Auxiliar	2	Convoca a los enlaces, red de mujeres y/o servidores públicos municipales y estatales por medio de oficios o vía telefónica.
Titular de IMM	3	Celebra el curso o taller de capacitación con perspectiva de Género.
Auxiliar	4	Requisita la Lista de Asistencia original con la firma de los participantes.
Auxiliar	5	Aplica Formato de evaluación a los participantes.
Auxiliar	6	Archiva en orden cronológico de manera definitiva la Carta descriptiva, Lista de Asistencia, Formatos de evaluación y Ficha de Recepción.
Titular de Comunicación Social	7	Se publica en redes sociales el curso o taller impartido.

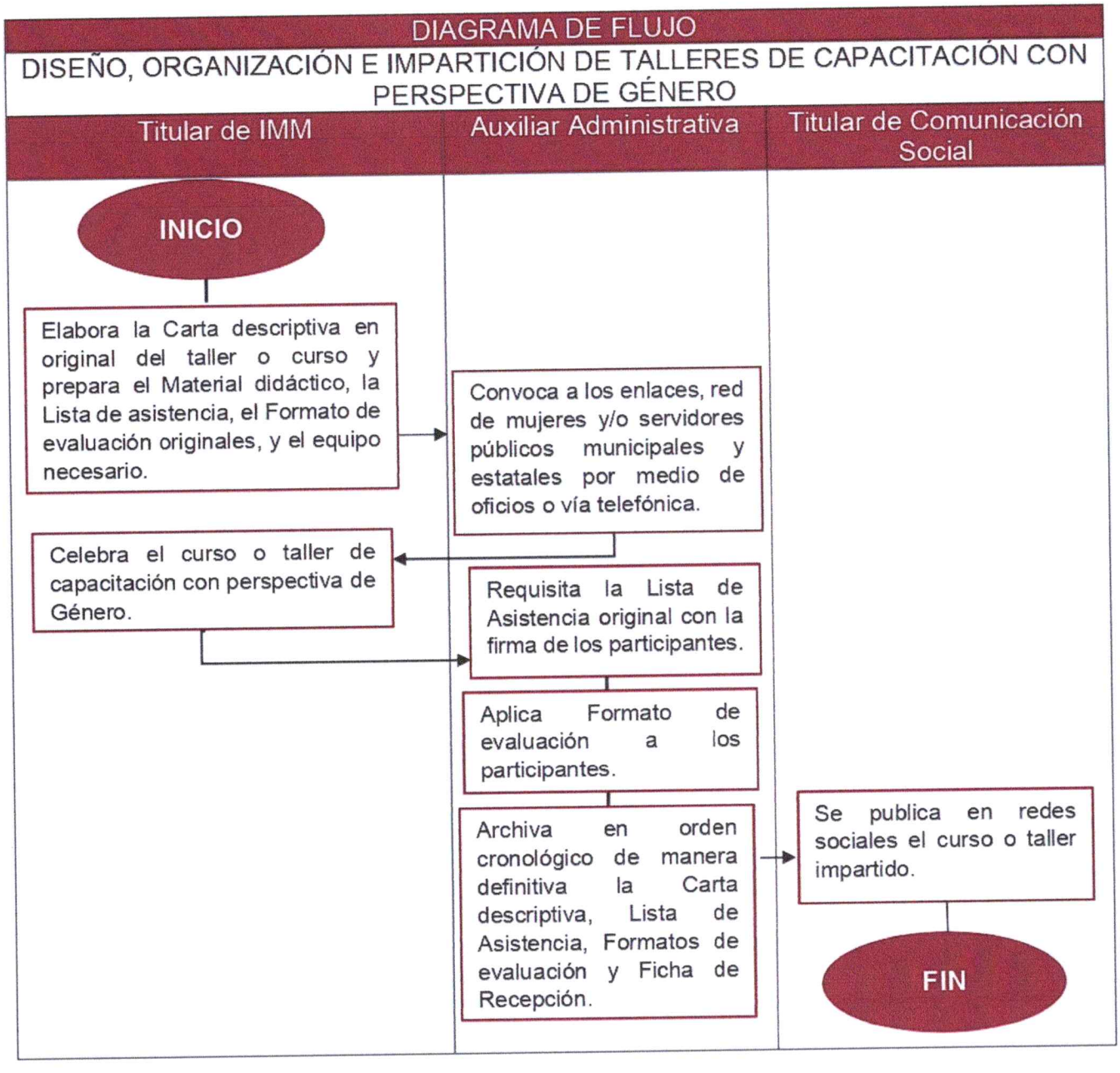
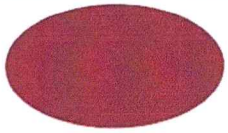
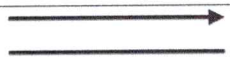
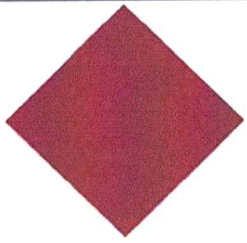
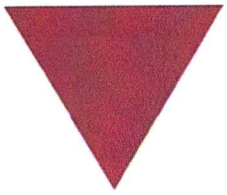


DIAGRAMA DE FLUJO
DISEÑO, ORGANIZACIÓN E IMPARTICIÓN DE TALLERES DE CAPACITACIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO
Titular de IMM
Auxiliar Administrativa
Titular de Comunicación Social
INICIO
Elabora la Carta descriptiva en original del taller o curso y prepara el Material didáctico, la Lista de asistencia, el Formato de evaluación originales, y el equipo necesario.
Convoca a los enlaces, red de mujeres y/o servidores públicos municipales y estatales por medio de oficios o vía telefónica.
Celebra el curso o taller de capacitación con perspectiva de Género.
Requisita la Lista de Asistencia original con la firma de los participantes.
Aplica Formato de evaluación a los participantes.
Archiva en orden cronológico de manera definitiva la Carta descriptiva, Lista de Asistencia, Formatos de evaluación y Ficha de Recepción.
Se publica en redes sociales el curso o taller impartido.
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.
INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS MUJERES	2288347161 ext. 0	inmujer@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes de junio de 2025 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 315 de misma fecha.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Equidad de género: Se refiere al principio conforme al cual mujeres y hombres acceden con justicia e igualdad al uso, control y beneficio de los bienes, servicios, oportunidades y recompensas de la sociedad, con la finalidad de lograr la participación de las mujeres en la forma de decisiones de todos los ámbitos de la vida: social, económica, política, cultural o familiar.

Empoderamiento de las mujeres: Es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de operación, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estado de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

Transversalidad: Es la integración de las perspectivas de género desde el diseño hasta la ejecución de políticas, programas, actividades administrativas y económicas e incluso en la cultura institucional de una organización, para contribuir verdaderamente a un cambio en la situación de desigualdad genérica.

Usuaria: Toda mujer mayor que se presente a solicitar algún servicio del Instituto de las Mujeres de Tlalnelhuayocan.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESARROLLO ECONÓMICO Y COMERCIO

Introducción

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia del Área Desarrollo Económico y Comercio, se identifican las responsabilidades de las operaciones, así como sus procedimientos; lo que permitirá una mejor comprensión y aplicación de la dirección por sus participantes; además, contribuye a su mejora continua.

Se presenta el siguiente manual de procedimientos, describiendo el desarrollo de sus actividades. Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tienen asignados; con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

Para llevar a cabo los procedimientos de este manual es importante respetar el fundamento legal, las políticas de operación, así como los tiempos de gestión en que se desarrollan cada una de las actividades de los mismos.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de Desarrollo Económico y Comercio, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno y otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las unidades administrativas que la conforman, signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Código de Comercio.
- Ley Federal de Competencia Económica.
- Ley de la Propiedad Industrial.
- Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal.
- Ley para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
- Ley General de Turismo.
- Ley Federal del Trabajo.

Estatal

- Constitución Política del Estado libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Veracruz.
- Ley para la Venta y Suministro de Bebidas Alcohólicas del Estado de Veracruz.
- Ley de Hacienda Municipal del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley Estatal de Salud.
- Ley de Fomento Económico del estado de Veracruz.
- Ley de Turismo para el estado de Veracruz.
- Ley número 875 de Transparencia y Acceso a la información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos, para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.

Municipal

- Ley de Ingresos del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz, para el ejercicio fiscal aplicable.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Municipal de Ecología y la Protección al Ambiente del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento de Protección Civil del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Municipal de Limpia Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.

Misión, Visión y Valores.

Misión:

Contribuir y facilitar el desarrollo económico y el fomento al empleo del municipio, a través del incremento en los niveles de competitividad e innovación y promoción.

Visión:

Ser la dependencia encargada de proyectar al municipio como una ciudad modelo en el fomento al desarrollo económico sustentable, logrando con lo anterior flujo de capital, inversiones, instalación de empresas, desarrollo de talento, conocimiento e innovación y, por lo tanto, bienestar económico para la sociedad.

Valores:

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Lealtad: Como servidores públicos tenemos el compromiso para defender con fidelidad y honor lo que creemos y en quien creemos, aun frente a circunstancias cambiantes o adversas.

Responsabilidad: Como servidores públicos somos capaces de tomar decisiones de manera consciente, asumimos las consecuencias que tengan las citadas decisiones y respondemos por las mismas ante quien corresponda en cada momento.

Compromiso: Como servidores públicos transformamos las promesas en realidades, ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar adelante aquello que se nos ha confiado, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de nuestros objetivos.

Perseverancia: Como servidores públicos nos esforzamos continuamente para alcanzar lo propuesto, buscamos dar soluciones a las dificultades que surjan para obtener resultados concretos.

Tolerancia: Como servidores públicos, somos capaces de respetar, aceptar y reconocer las diferencias de los demás, entendemos sus expresiones y actitudes, así como la diversidad respecto a su personalidad, cultura y sus variantes físicas para tener armonía en el espacio de trabajo, en la familia y en la comunidad.

Eficiencia: Como servidores públicos somos capaces de atender de forma oportuna a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos planteados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Congruencia: Como servidores públicos buscamos la armonía y el balance que existe en nuestros pensamientos y emociones, actuamos de manera sensata en el ejercicio de nuestras funciones en el momento; los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Atribuciones

Como lo establece el artículo 145 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Ver., el área de Desarrollo Económico y Comercio tendrá las siguientes atribuciones:

I. Sustanciar y vigilar el cabal cumplimiento y ejecución de los acuerdos administrativos dictados por el/la Presidente/a Municipal en términos de las disposiciones y procedimientos administrativos previstos en el presente ordenamiento.

II. Tramitar la autorización ante el edil del ramo, para la expedición de las órdenes de visita u oficios de comisión por el Área de Desarrollo Económico y Comercio, a cargo del personal adscrito a la misma.

III. Informar oportunamente el/la Presidente/a Municipal de las contingencias que se presenten, como del resultado de las actuaciones propias de sus funciones.

IV. Proponer a el/la Presidente/a Municipal los acuerdos que deban dictarse para el mejoramiento del servicio público, para el desarrollo económico, comercial y espectáculos.

V. Colaborar con la formulación de un informe anual de los montos, tarifas, multas, cuotas y sanciones generadas del padrón de comercio municipal.

VI. Formular y proponer previo estudio con dictamen, a el/la Presidente/a Municipal los acuerdos para la solución de asuntos de programas para la atención del servicio público municipal de desarrollo económico.

VII. Proponer con oportunidad a el/la Presidente/a Municipal el presupuesto de gastos necesarios para la mejor prestación del servicio público de comercio, así como proponer las reformas que considere necesarias al presente ordenamiento.

VIII. Establecer y ejecutar el buen funcionamiento de conformidad al presente ordenamiento en bailes, conciertos, concursos, exhibiciones de modas, eventos deportivos, juegos mecánicos o eléctricos, videojuegos, salones de fiestas, discotecas, verbenas y demás espectáculos públicos cerrados y al aire libre ubicados dentro de la zona geográfica municipal, procurando su ordenada y adecuada colocación.

IX. Vigilar y verificar que el manejo de alimentos y bebidas se haga en los lugares y formas adecuadas y que reúnan las condiciones higiénicas necesarias mediante los procedimientos establecidos dentro del presente ordenamiento.

X. Tener actualizados a los comerciantes y prestadores de espectáculos por medio de padrones.

XI. Regular los comercios establecidos que colocan sus mercancías en la vía pública.

XII. Mantener bajo inspecciones las actividades de los comerciantes, las industrias y espectáculos no establecidos, con el objeto de que ajusten sus actividades a las disposiciones legales y reglamentarias en vigor.

XIII. Determinar las infracciones e imponer las sanciones tomando en cuenta la gravedad, condición y reincidencia en su comisión por parte del infractor del presente reglamento.

XIV. Coordinar con la Tesorería el cobro de las mismas.

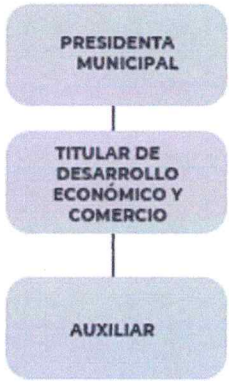
XV. Vigilar que el Reglamento de Comercio Municipal sea respetado por las personas que cuenten con permiso.

XVI. Las demás que expresamente le confieran este Reglamento y demás leyes aplicables.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicato
Titular de Desarrollo Económico y Comercio	1	X	
Auxiliar	1	X	

Organigrama Especifico



Objetivo General

Aplicar el marco legal y operacional para que el contribuyente cumpla con sus obligaciones tributarias y fiscales y de ser procedente establecer el régimen sancionatorio por incumplimiento, llevando a cabo el fortalecimiento institucional y una cultura de legalidad hacia la ciudadanía.

Departamento	DESARROLLO ECONÓMICO Y COMERCIO	No.	01
Procedimiento	PROYECTOS PRODUCTIVOS.		

OBJETIVO

Incentivar la generación o consolidación de empleos mediante la promoción de proyectos productivos implementados por el gobierno estatal y federal los cuales deberán ser viables y rentables, buscando a mediano plazo, encadenamientos productivos integrales.

ALCANCE

- Personas que involucra: Beneficiario.
- Áreas que involucra: Desarrollo Económico, Gobierno Estatal y Federal.
- Actividades que involucra: Asesoramiento técnico-administrativo y de gestión

POLÍTICAS

- Contar con los requisitos establecidos en las convocatorias y reglas de operación establecidas ya sea por las dependencias estatales o federales.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de Desarrollo Económico y Comercio	1	Verifica la emisión de las reglas de operación para las convocatorias de proyectos productivos de las dependencias involucradas.
Titular de Desarrollo Económico y Comercio	2	Publica la convocatoria a nivel municipal.
Titular de Desarrollo Económico y Comercio	3	Entrevista con los interesados.
Titular de Desarrollo Económico y Comercio	4	Recepción de documentación que se solicita para poder acceder al programa de proyectos productivos.
Titular de Desarrollo Económico y Comercio	5	Vinculación entre los interesados y las dependencias involucradas.
Titular de Desarrollo Económico y Comercio	6	Se realiza el llenado de los formatos y se entregan a la dependencia correspondiente.

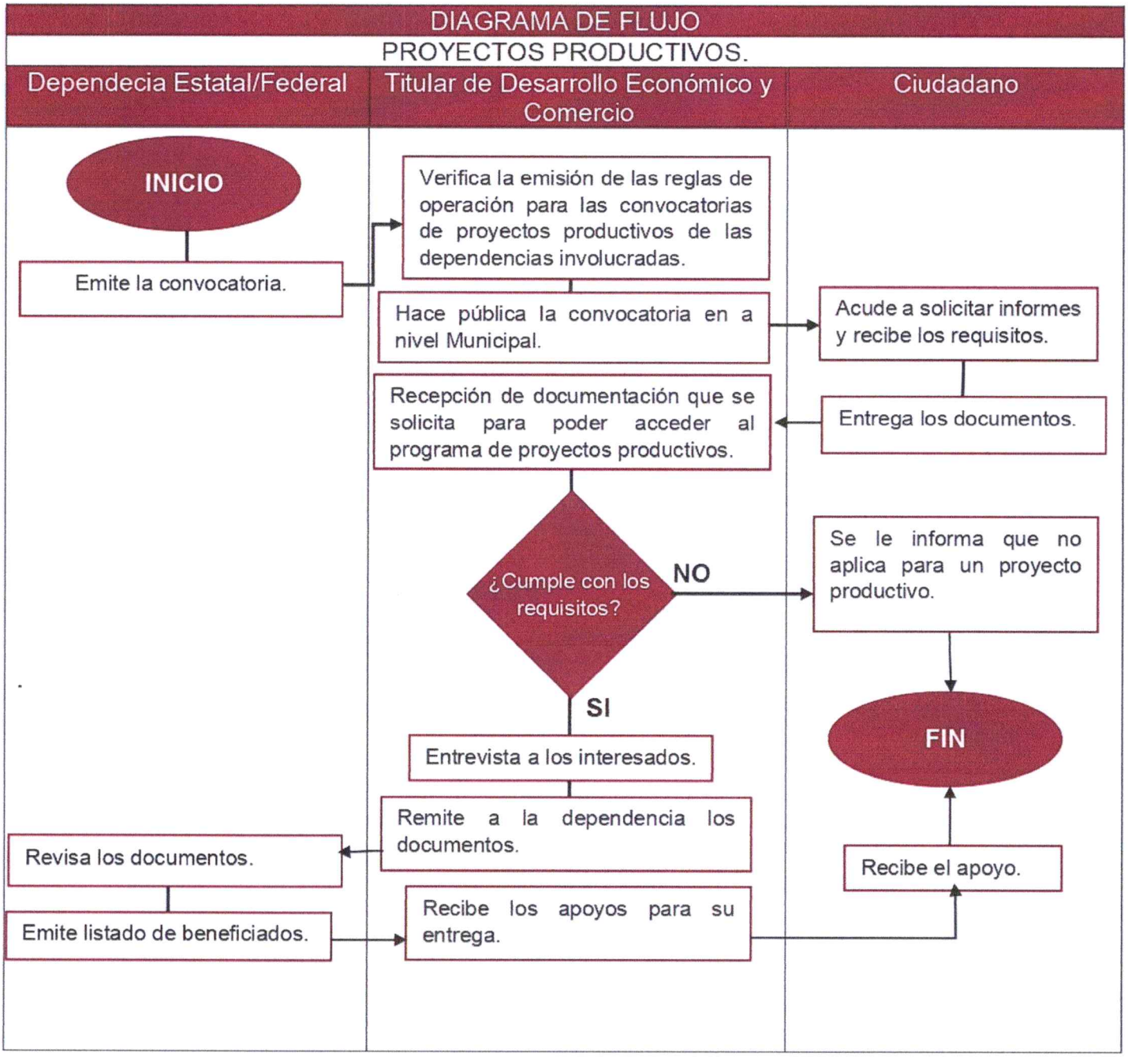


DIAGRAMA DE FLUJO
PROYECTOS PRODUCTIVOS.
Dependecia Estatal/Federal
Titular de Desarrollo Económico y Comercio
Ciudadano
INICIO
Emite la convocatoria.
Verifica la emisión de las reglas de operación para las convocatorias de proyectos productivos de las dependencias involucradas.
Hace pública la convocatoria en a nivel Municipal.
Acude a solicitar informes y recibe los requisitos.
Entrega los documentos.
Recepción de documentación que se solicita para poder acceder al programa de proyectos productivos.
¿Cumple con los requisitos?
NO
Se le informa que no aplica para un proyecto productivo.
SI
FIN
Entrevista a los interesados.
Remite a la dependencia los documentos.
Revisa los documentos.
Emite listado de beneficiados.
Recibe los apoyos para su entrega.
Recibe el apoyo.

Departamento	DESARROLLO ECONÓMICO Y COMERCIO	No.	02
Procedimiento	EXPEDICIÓN DE CÉDULA DE EMPADRONAMIENTO Y/O LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.		

OBJETIVO

Generar las bases para un crecimiento económico basado en la instalación de micro, pequeñas y medianas empresas, mediante la simplificación y transparencia de los procesos administrativos para incremento de unidades económicas en el municipio buscando lograr una ventanilla única mediante la Mejora Regulatoria.

ALCANCE

Desde la solicitud para la Cédula de Empadronamiento y/o licencia de funcionamiento, verificación de las dependencias municipales involucradas para la apertura, resolución por las dependencias municipales, aprobación o negación, expedición de la licencia.

POLÍTICAS

- Los documentos solicitados se entregan en copia, sin excepción alguna.
- La entrega de la licencia de funcionamiento se hará únicamente después de haber aprobadas las visitas de verificación necesarias.
- El trámite de Licencia de funcionamiento se iniciará únicamente cuando la persona física y/o moral presente los documentos correctos y modificaciones si fuera el caso en tiempo y forma.
- Para cualquier trámite sobre la licencia de funcionamiento tendrá que acudir la persona física o moral a nombre de quien se encuentre el establecimiento.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Desarrollo Económico y Comercio	1	Recibe e informa al solicitante realizar registro, requiriendo los siguientes datos: Domicilio comercial. Actividad comercial. Número telefónico.
Desarrollo Económico y Comercio	2	Revisa el catálogo de giros para verificar el nivel de riesgo de la empresa hacia la población en general.
Desarrollo Económico y Comercio	3	Informa a la o el solicitante los requisitos que deberá entregar.
Ciudadano	4	Entrega la documentación solicitada.
Desarrollo Económico y Comercio	5	Recibe de la o el solicitante la documentación y consulta la disponibilidad del domicilio en el padrón de comercio para determinar el estado actual.
Desarrollo Económico y Comercio	6	¿Existe algún registro comercial en el domicilio?
Desarrollo Económico y Comercio	7	No: Recibe la documentación solicitada.
Desarrollo Económico y Comercio	8	Si: Solicita a la o el solicitante firmada por la propietaria o el propietario del inmueble bajo

		protesta de decir verdad que exprese el estado actual del domicilio.
Desarrollo Económico y Comercio	9	Revisa la documentación entregada por el solicitante.
Desarrollo Económico y Comercio	10	¿La documentación está completa y correcta?
Desarrollo Económico y Comercio	11	No: Solicita los documentos faltantes o la corrección de información.
Desarrollo Económico y Comercio	12	Si: Registra en los espacios sombreados del Formato Único de Apertura, la información correspondiente: Registra los siguientes datos: Fecha de ingreso. Número de folio asignado. Clasificación de giro. Actividad económica. Edad de solicitante. Género. Inversión. Número de empleados.
Desarrollo Económico y Comercio	13	Genera expediente Identificación oficial. Fotografía del establecimiento comercial tomada de frente, tamaño carta. Fotografía del establecimiento comercial tomada de perspectiva, tamaño media carta. Documento que acredite el inmueble. Formato Único de Apertura. Constancia del/la Jefe/a de Manzana. Opinión favorable por escrito de diez vecinas y vecinos (dependiendo del giro).
Desarrollo Económico y Comercio	14	Captura los datos personales y económicos generales en el formato correspondiente.
Desarrollo Económico y Comercio	15	Turna expediente a las áreas competentes para su revisión: Dirección de Desarrollo Urbano y Dirección Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente.
Dirección de Desarrollo Urbano y Dirección Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	16	Reciben y emiten los dictámenes y opiniones técnicas.
Desarrollo Económico y Comercio	17	Recibe de las áreas competentes los dictámenes y opiniones técnicas.

Desarrollo Económico y Comercio	18	¿Es procedente?
Desarrollo Económico y Comercio	19	No: Notifica y entrega a la o el solicitante el dictamen improcedente para su resolución.
Desarrollo Económico y Comercio	20	Si: Revisa y autoriza la Cédula de empadronamiento y/o Licencia de Funcionamiento.
Desarrollo Económico y Comercio	21	Elabora orden de pago.
Ciudadano	22	Recibe orden de pago y realiza el pago.
Desarrollo Económico y Comercio	23	Recibe comprobante de pago y entrega Cédula de empadronamiento y/o Licencia de Funcionamiento.
Ciudadano	24	Recibe Cédula de empadronamiento y/o Licencia de Funcionamiento.
Desarrollo Económico y Comercio	25	Archiva el expediente

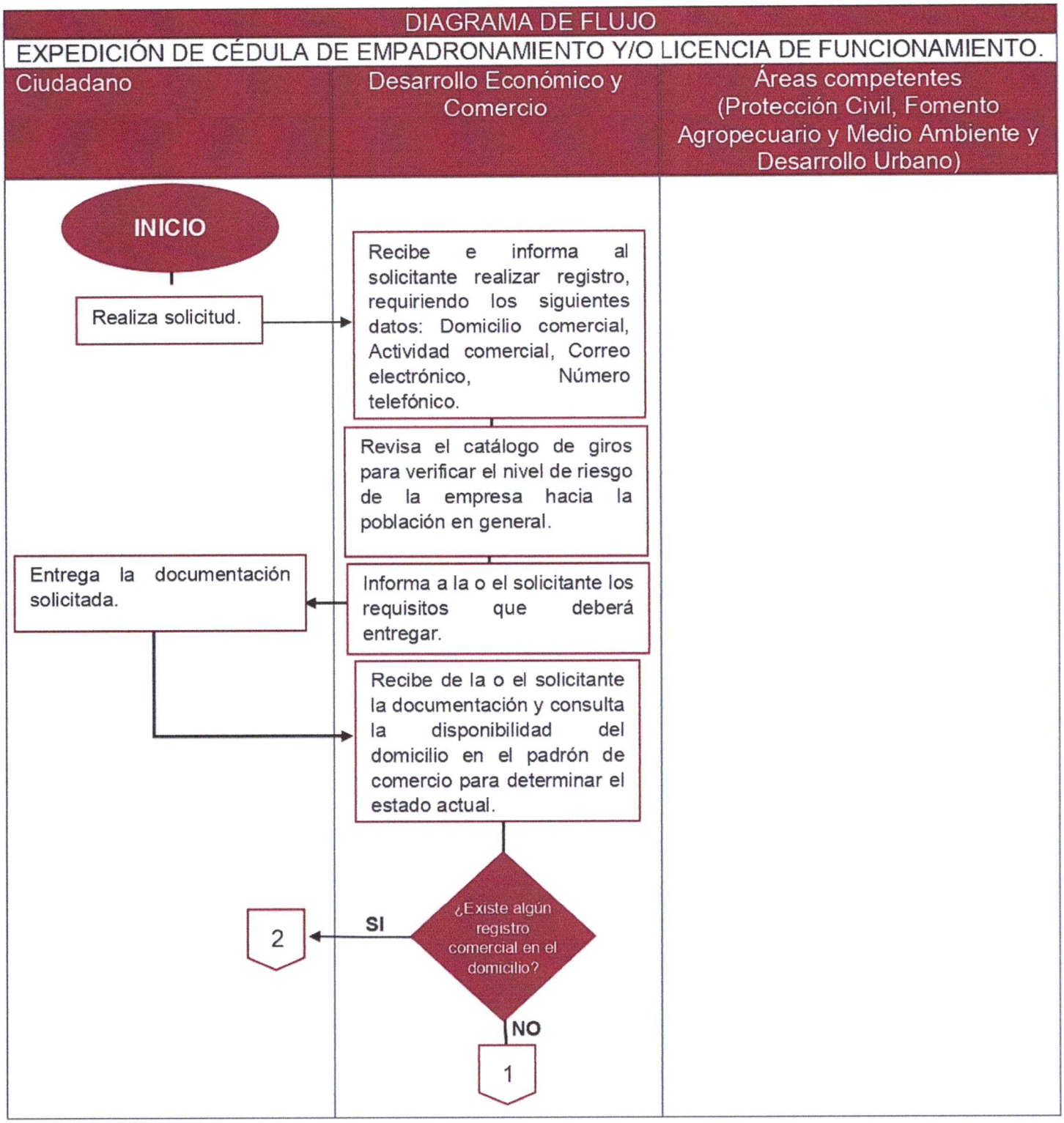


DIAGRAMA DE FLUJO
EXPEDICIÓN DE CÉDULA DE EMPADRONAMIENTO Y/O LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.
Ciudadano
Desarrollo Económico y Comercio
Áreas competentes (Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente y Desarrollo Urbano)
INICIO
Realiza solicitud.
Recibe e informa al solicitante realizar registro, requiriendo los siguientes datos: Domicilio comercial, Actividad comercial, Correo electrónico, Número telefónico.
Revisa el catálogo de giros para verificar el nivel de riesgo de la empresa hacia la población en general.
Informa a la o el solicitante los requisitos que deberá entregar.
Entrega la documentación solicitada.
Recibe de la o el solicitante la documentación y consulta la disponibilidad del domicilio en el padrón de comercio para determinar el estado actual.
¿Existe algún registro comercial en el domicilio?
SI
2
NO
1

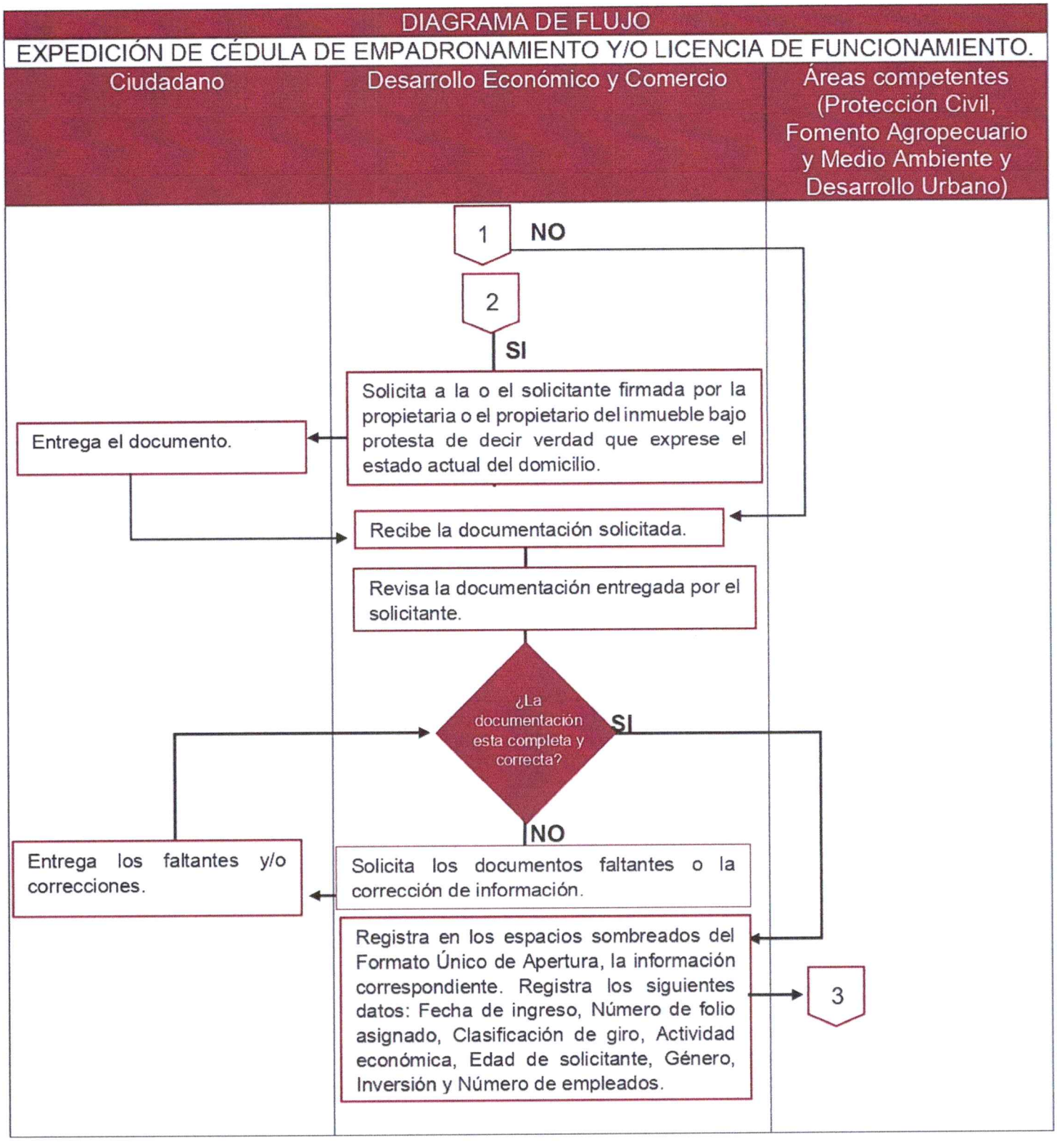


DIAGRAMA DE FLUJO
EXPEDICIÓN DE CÉDULA DE EMPADRONAMIENTO Y/O LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.
Ciudadano
Desarrollo Económico y Comercio
Áreas competentes (Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente y Desarrollo Urbano)
1
NO
2
SI
Solicita a la o el solicitante firmada por la propietaria o el propietario del inmueble bajo protesta de decir verdad que exprese el estado actual del domicilio.
Entrega el documento.
Recibe la documentación solicitada.
Revisa la documentación entregada por el solicitante.
¿La documentación esta completa y correcta?
SI
NO
Solicita los documentos faltantes o la corrección de información.
Entrega los faltantes y/o correcciones.
Registra en los espacios sombreados del Formato Único de Apertura, la información correspondiente. Registra los siguientes datos: Fecha de ingreso, Número de folio asignado, Clasificación de giro, Actividad económica, Edad de solicitante, Género, Inversión y Número de empleados.
3

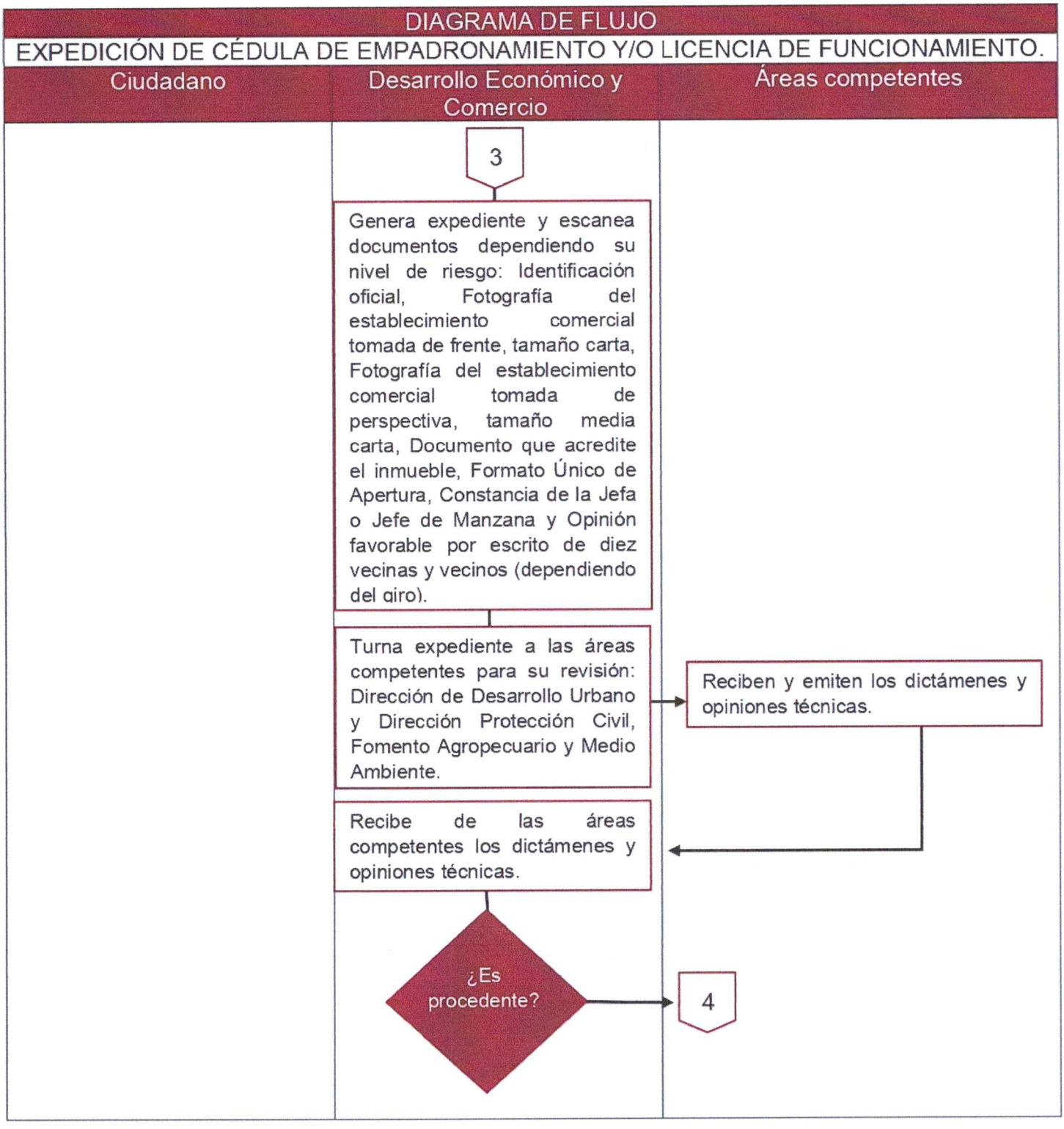
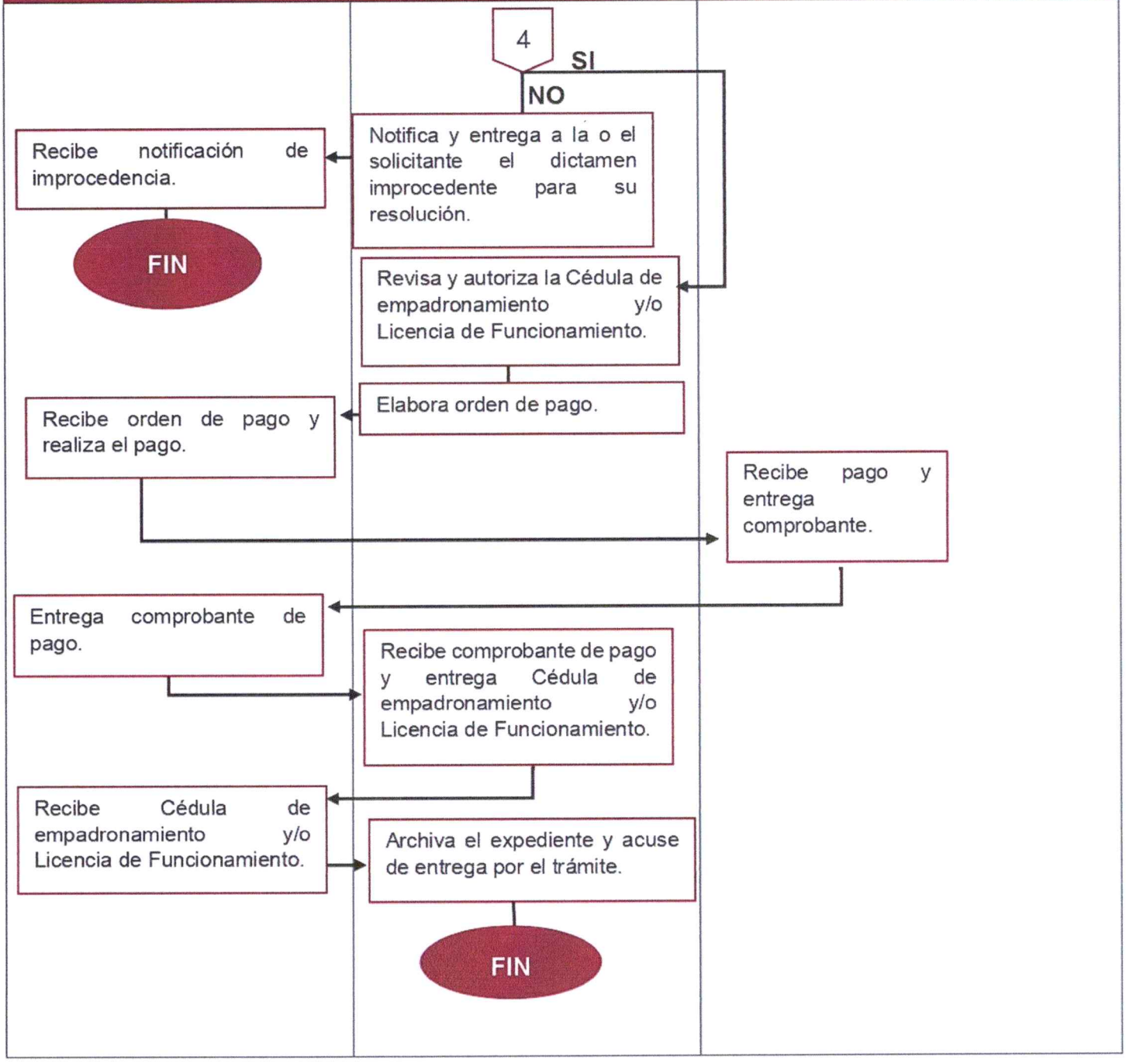


DIAGRAMA DE FLUJO
EXPEDICIÓN DE CÉDULA DE EMPADRONAMIENTO Y/O LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.
Ciudadano
Desarrollo Económico y Comercio
Áreas competentes
3
Genera expediente y escanea documentos dependiendo su nivel de riesgo: Identificación oficial, Fotografía del establecimiento comercial tomada de frente, tamaño carta, Fotografía del establecimiento comercial tomada de perspectiva, tamaño media carta, Documento que acredite el inmueble, Formato Único de Apertura, Constancia de la Jefa o Jefe de Manzana y Opinión favorable por escrito de diez vecinas y vecinos (dependiendo del giro).
Turna expediente a las áreas competentes para su revisión: Dirección de Desarrollo Urbano y Dirección Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente.
Reciben y emiten los dictámenes y opiniones técnicas.
Recibe de las áreas competentes los dictámenes y opiniones técnicas.
¿Es procedente?
4

DIAGRAMA DE FLUJO

EXPEDICIÓN DE CÉDULA DE EMPADRONAMIENTO Y/O LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.



Departamento	DESARROLLO ECONÓMICO Y COMERCIO	No.	03
Procedimiento	EXPEDICIÓN DE PERMISO DE ESTABLECIMIENTOS TEMPORAL DE PUESTOS.		

OBJETIVO

Otorgar el permiso para establecimientos temporales de puestos en donde se desarrollen los eventos públicos determinando los espacios, tiempo de ocupación, características y formalidades que deberán cumplir las y los permisionarios.

ALCANCE

Permisionarios y H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

- La solicitud se apegará a lo plasmado en:

Capítulo Décimo Primero del Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Ver.

Título Décimo del Bando de Policía y Buen gobierno para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Ver.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Solicitante	1	Realiza solicitud para la expedición del permiso.
Desarrollo Económico y Comercio	2	Recibe de los particulares la solicitud para el permiso de establecimiento temporal de puestos.
Desarrollo Económico y Comercio	3	¿La documentación esta completa y correcta?
Desarrollo Económico y Comercio	4	No: Informa a la o el solicitante realizar los cambios correspondientes.
Desarrollo Económico y Comercio	5	Si: Sella de recibido con número de control, fecha, firma correspondiente y entrega acuse al solicitante.
Desarrollo Económico y Comercio	6	Registra número de oficio y folio en la bitácora digital y física, elabora ficha de pago a nombre del interesado para que realice su retribución.
Desarrollo Económico y Comercio	7	Entrega al solicitante el recibo de pago.
Solicitante	8	Realiza pago y entrega comprobante.
Desarrollo Económico y Comercio	9	Recibe comprobante, elabora y entrega el permiso para el establecimiento del puesto.
Desarrollo Económico y Comercio	10	Recaba y archiva acuse del permiso.

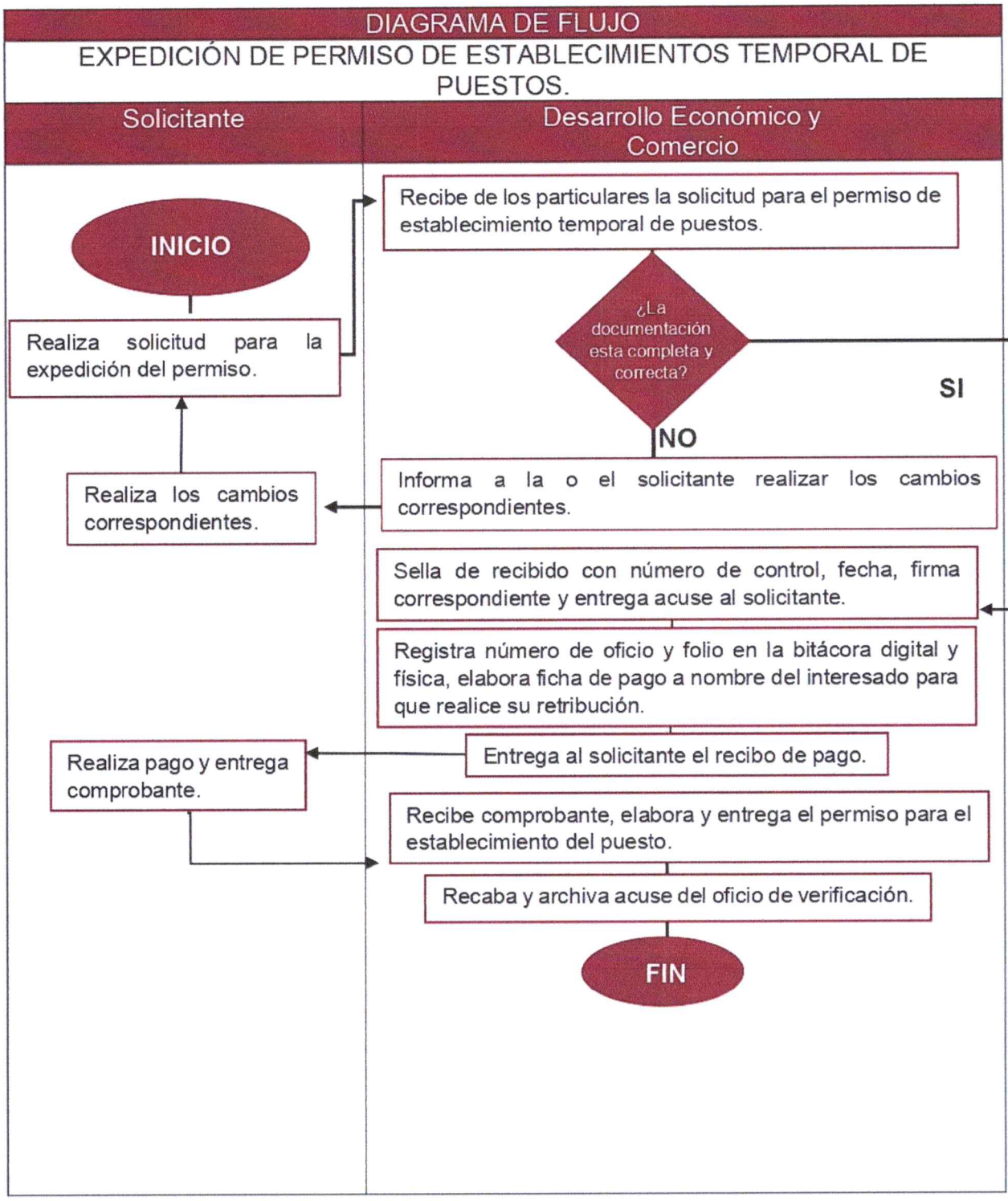
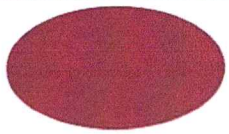
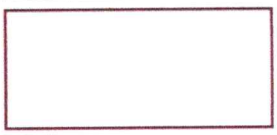
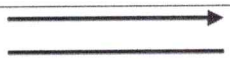
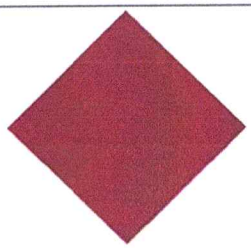
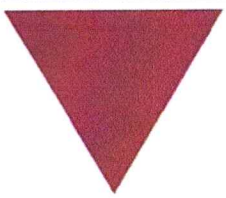


DIAGRAMA DE FLUJO
EXPEDICIÓN DE PERMISO DE ESTABLECIMIENTOS TEMPORAL DE PUESTOS.
Solicitante
Desarrollo Económico y Comercio
INICIO
Realiza solicitud para la expedición del permiso.
Recibe de los particulares la solicitud para el permiso de establecimiento temporal de puestos.
¿La documentación esta completa y correcta?
SI
NO
Informa a la o el solicitante realizar los cambios correspondientes.
Realiza los cambios correspondientes.
Sella de recibido con número de control, fecha, firma correspondiente y entrega acuse al solicitante.
Registra número de oficio y folio en la bitácora digital y física, elabora ficha de pago a nombre del interesado para que realice su retribución.
Entrega al solicitante el recibo de pago.
Realiza pago y entrega comprobante.
Recibe comprobante, elabora y entrega el permiso para el establecimiento del puesto.
Recaba y archiva acuse del oficio de verificación.
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
DESARROLLO ECONÓMICO Y COMERCIO	2288347461 Ext. 0	comercio@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual.

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 de junio del año 2025, con el acta Tricentésima Décima Quinta (315) Sesión Extraordinaria.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Dictamen: Opinión técnica o experta sobre un hecho o una cosa.

Expediente: Documentación integrada en carpeta, para solicitar permiso de comercio en vía pública.

Fomento: Impulso para desarrollar o aumentar la intensidad de una actividad u otra cosa.

Funcionamiento: Realización por parte de una persona o cosa de la función que les propia.

Licencia: Es el contrato mediante el cual una persona recibe de otra el derecho de uso, de distribución, de estudio y de modificación de varios de sus bienes o servicios, normalmente de carácter no tangible o intelectual.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DESARROLLO URBANO

Introducción

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia del Área de Desarrollo Urbano, se identifican las responsabilidades de las operaciones, así como sus procedimientos, lo que permitirá una mejor comprensión y aplicación por sus integrantes, además, contribuye a su mejora continua.

Se presenta el siguiente manual de procedimientos, describiendo el desarrollo de sus actividades. Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tienen asignados; con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

Para llevar a cabo los procedimientos de este manual es importante respetar el fundamento legal, las políticas de operación, así como los tiempos de gestión en que se desarrollan cada una de las actividades de los mismos.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de Desarrollo Urbano, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno y otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las unidades administrativas que la conforman, signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Marco Jurídico y administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Planeación
- Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección del Ambiente
- Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicos, Artísticos e Históricos.
- Ley General de Bienes Nacionales
- Ley General de Protección Civil
- Ley Agraria
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

Estatal

- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley de Planeación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley Número 241 de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Vivienda para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Reglamento de la Ley Número 241 de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Vivienda para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley Estatal de Protección Ambiental
- Ley de Protección Civil y la Reducción del Riesgo de Desastres para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley Número 339 sobre Protección y Conservación de Lugares Típicos y de Belleza Natural
- Ley Número 9 sobre Orgánica del Municipio Libre
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz – Llave

Municipal

- Ley de Ingresos del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz, para el ejercicio fiscal aplicable.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Bando de Policía y Buen Gobierno.
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Municipal de Ecología y la Protección al Ambiente del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento de Protección Civil del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Municipal de Limpia Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Ampliar la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Tlalnelhuayocan, promoviendo la aplicación y vigilancia del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en materia de ordenamiento territorial de los asentamientos humanos, del desarrollo urbano y del control de las construcciones en general, conduciendo un desarrollo urbano ordenado y garantizando la infraestructura que demanda el Municipio.

Visión:

Ser una dependencia efectiva, eficiente y honesta que promueva una atención ciudadana de calidad, siendo facilitadores de la gestión dentro del marco legal vigente; que promueva cambios para el impulso de un municipio amigable, promovente del desarrollo y el ordenamiento territorial integral, técnico y profesional en su planeación.

Valores:

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Integridad: Al realizar las funciones se deberá mostrar siempre con una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que pueda alterar el correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañeros de trabajo.

Responsabilidad: Cumpliremos con nuestras responsabilidades, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos planteados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y rectitud en la realización y ejecución de las actividades eliminando cualquier acto que denigre o cree una mala imagen hacia la institución.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera

entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas y encomiendas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las funciones de un funcionario o prestador de servicios públicos cuyo resultado sea la satisfacción de sus necesidades o la de recibir una atención o servicio.

Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la práctica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre y credibilidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando la equivalencia para ser iguales y hacerlo más justo.

Atribuciones

Con fundamento en el artículo 4 del Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz, el área de Desarrollo Urbano, tendrá las siguientes atribuciones:

I. En materia de desarrollo urbano y ordenamiento territorial:

a) Formular, aprobar y administrar los programas municipales de desarrollo urbano, así como los especiales y parciales de crecimiento, conservación y mejoramiento de los centros de población ubicados en su territorio y su zonificación correspondiente, con apego a las disposiciones legales en materia de asentamientos humanos, medio ambiente y protección civil;

b) Regular, controlar y vigilar las reservas, usos y destinos de áreas y predios en los centros de población;

c) Formular y administrar la zonificación contenida en los programas municipales de desarrollo urbano, así como con programas de desarrollo urbano y su zonificación correspondiente;

d) Participar en la creación y administración de reservas territoriales para el desarrollo urbano y la preservación ecológica, de acuerdo con la Ley, el Reglamento, los convenios de coordinación que se suscriban y las disposiciones jurídicas aplicables;

e) Ejercer el derecho de preferencia que corresponda al H. Ayuntamiento de acuerdo a lo establecido por la normatividad aplicable, conforme al procedimiento legal correspondiente, en lo relativo a predios comprendidos en las áreas de reservas;

f) Establecer y mantener permanentemente actualizados el Sistema Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, así como controlar, autorizar, administrar y vigilar la utilización del suelo, usos, destinos, provisiones y reservas en sus jurisdicciones territoriales;

g) Otorgar, negar o condicionar las autorizaciones y licencias relacionadas con el uso y aprovechamiento del suelo urbano de su municipio, de acuerdo con los programas correspondientes y demás disposiciones normativas aplicables;

h) Expedir las constancias de zonificación de predios para vivienda de los fraccionamientos, verificando el adecuado trazo, ejes, niveles, alineamientos y demás características de las vías públicas de acuerdo al desarrollo urbano autorizado para el municipio;

i) Determinar el aprovechamiento de las áreas de donación de los fraccionamientos, desarrollos urbanísticos inmobiliarios y condominios, en congruencia con lo dispuesto en las disposiciones jurídicas aplicables y los programas de desarrollo urbano sustentable;

j) Realizar inspecciones a las obras en proceso de urbanización, construcción o terminadas;

k) Tramitar ante el municipio la recepción de obras de urbanización;

l) Promover ante el municipio la Entrega-Recepción final de municipalización de los fraccionamientos cuando se hayan cubierto los requisitos legales y vigilar que en los que no hayan sido entregados, los fraccionadores presten adecuada y suficientemente los servicios a que se encuentran obligados, conforme a este ordenamiento y la autorización respectiva;

m) Determinar las infracciones o violaciones a la Ley, los programas, el Reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables, e imponer las sanciones y medidas de seguridad correspondientes;

n) Solicitar el uso de la fuerza pública, cuando sea necesario para hacer cumplir sus determinaciones;

o) Fomentar la organización y participación ciudadana en la formulación, ejecución, evaluación y actualización de los planes y programas de su competencia;

p) Coordinarse y asociarse con otros municipios del Estado, para el cumplimiento de los programas e instrumentos de planeación del desarrollo urbano sustentable;

q) Promover inversiones y acciones de conservación, mejoramiento y crecimiento de los centros de población, con base en los programas de desarrollo urbano de orden municipal;

r) Suscribir previa autorización de Cabildo los instrumentos legales de coordinación con autoridades federales, estatales, municipales, los sectores públicos y privados, para coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos y prioridades previstos en los programas de planeación urbana que se ejecuten en su territorio, conforme a la legislación aplicable.

II. En materia de vivienda:

a) Formular, aprobar y administrar acciones municipales de suelo y de vivienda y las que de éstas se deriven, que solucionen los problemas habitacionales, de conformidad con los lineamientos del Programa Estatal de Vivienda, de los programas de desarrollo urbano correspondientes y demás ordenamientos locales aplicables, así como evaluar y vigilar su cumplimiento;

b) Establecer y operar sistemas de financiamiento y subsidios, que permitan a la población en condiciones de pobreza obtener recursos preferenciales para la adquisición de tierra para uso habitacional o para la adquisición, construcción, mejoramiento, ampliación y rehabilitación de viviendas;

c) Determinar las zonas aptas y de riesgo para el desarrollo habitacional, de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables, el Reglamento y el Programa Municipal de Desarrollo Urbano;

d) Coadyuvar con las autoridades federales, estatales y municipales, para garantizar la prestación de los servicios públicos a los predios en los que se realicen acciones de vivienda derivados de programas federales, estatales y municipales de vivienda;

e) Promover obras de infraestructura en las reservas territoriales de uso habitacional, para fomentar el crecimiento urbano ordenado;

f) Establecer lineamientos que faciliten el desarrollo de acciones de vivienda, particularmente tratándose de vivienda social;

g) Elaborar censos poblacionales, para la ejecución de programas emergentes de vivienda en casos de siniestros que afecten a los habitantes de un asentamiento humano, así como para el seguimiento en la ejecución de los mismos;

h) Conformar las reservas territoriales para el desarrollo urbano y la vivienda, respetando el entorno ecológico y la preservación y el uso eficiente de los recursos naturales de los centros de población, de conformidad con los requerimientos poblacionales y con las disposiciones jurídicas aplicables;

i) Operar mecanismos que le permitan contar con suelo suficiente y oportuno para uso habitacional;

j) Promover los mecanismos necesarios para la utilización de inmuebles urbanos para la ejecución de las acciones de vivienda, y establecer un sistema de comercialización de lotes y viviendas, conforme a los lineamientos establecidos en el Programa Estatal de Vivienda;

k) Integrar el Sistema de Información Municipal, que permita conocer la situación real de la vivienda en el municipio, tomando en cuenta el desarrollo y crecimiento de la misma, y las condiciones que inciden en ella, como el rezago, la calidad, los espacios y los servicios básicos;

l) Proporcionar la información correspondiente al Sistema Nacional de Información e Indicadores de Vivienda, en el marco de los acuerdos y convenios que celebren con el Ejecutivo estatal o el Ejecutivo federal;

m) Instrumentar mecanismos indicativos de las tendencias del desarrollo urbano y el ordenamiento territorial a mediano y largo plazo, así como realizar la planeación,

programación y presupuestación de las acciones de suelo y vivienda en su ámbito territorial, otorgando atención preferente a grupos sociales en situación de vulnerabilidad;

n) Concertar previa autorización de su órgano de gobierno, los instrumentos legales con autoridades federales, estatales, municipales, los sectores públicos y privados, para la ejecución de programas de vivienda y acciones inmobiliarias; así como la coordinación de programas de construcción, autoconstrucción, mejoramiento, rehabilitación y ampliación de vivienda, tenencia de la tierra, determinación y constitución de reservas territoriales con fines habitacionales;

o) Fomentar la investigación tecnológica y social para el desarrollo de nuevos sistemas constructivos de vivienda;

p) Vigilar, en el ámbito de su competencia, el cumplimiento de las Leyes y reglamentos aplicables, de las acciones municipales de vivienda y de las demás disposiciones municipales aplicables en la materia e imponer medidas de seguridad y sanciones administrativas a los infractores de las disposiciones jurídicas;

q) Fomentar la participación ciudadana y recibir las opiniones de los grupos sociales que integran la comunidad, respecto a la formulación, aprobación, ejecución, vigilancia y evaluación de las acciones municipales de vivienda;

r) Informar y difundir permanentemente a la sociedad sobre la existencia y aplicación de los programas y acciones de vivienda;

s) Expedir las licencias de construcción para usos habitacionales, alineamiento y número a, de los nuevos fraccionamientos y las concernientes al régimen en propiedad de condominio de los mismos en materia de vivienda;

III. En materia de Tenencia de la Tierra:

a) El área de Desarrollo Urbano en coordinación con el Estado y la Federación, participarán en acciones en materia de regularización de la tenencia de la tierra;

b) Vigilar, denunciar y detener la creación de asentamientos humanos independientemente del tipo de propiedad en el que se asienten;

c) Elaborar los trabajos técnicos y legales necesarios para el registro y cuantificación de asentamientos irregulares;

d) Establecer convenios con los propietarios o legítimos posesionarios de los predios ocupados por asentamientos humanos irregulares, para su regularización;

e) Garantizar que, mediante la organización y cooperación de los beneficiarios, se ejecuten las obras de urbanizaciones requeridas, a través de la celebración de convenios aplicables;

f) Inhibir la ocupación de zonas de riesgo.

g) Participar, conforme a la legislación federal y local, en la constitución y administración de reservas territoriales, la regularización de la tenencia de la tierra urbana;

h) Intervenir en la regularización de la tenencia de la tierra urbana, en los términos de la legislación aplicable y de conformidad con los planes o programas de desarrollo urbano y las reservas, usos y destinos de áreas y predios;

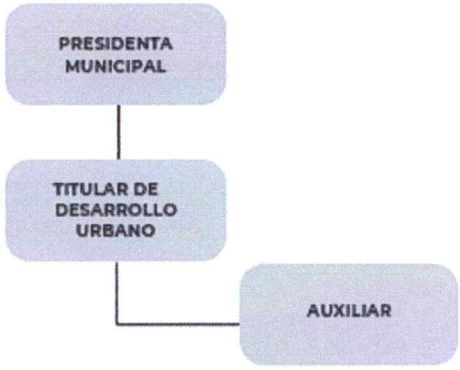
i) Implementar programas de regularización de tenencia de la tierra y seguridad en la propiedad de la vivienda, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

IV. Las demás que otorguen las leyes del estado.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular de Desarrollo Urbano	1	X	
Auxiliar	1	X	

Organigrama Específico



Objetivo General

Formular y conducir las políticas municipales de asentamientos humanos, imagen urbana y desarrollo urbano, así como inspeccionar y verificar que toda construcción que se lleve a cabo dentro del territorio municipal, las licencias y permisos de construcción se sujeten a ordenamientos legales aplicables. Brindando a su vez una atención eficiente y transparente a las solicitudes de los ciudadanos, con fundamento en la legislación vigente, apegados a los lineamientos establecidos.

Departamento	DESARROLLO URBANO	No.	01
Procedimiento	EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE USO DE SUELO.		

OBJETIVO

Incrementar el número de construcciones con normas urbanas para el uso y aprovechamiento de un predio, mediante la expedición de la licencia de uso de suelo.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos al Área de Desarrollo Urbano, al personal de la Tesorería Municipal encargado del cobro de la licencia y a las personas físicas y/o jurídico colectivas que solicitan la licencia de uso de suelo.

POLÍTICAS

¬ Las inspecciones se realizarán solo por el personal autorizado por la Dirección de Desarrollo Urbano.

¬ Las visitas de inspección son totalmente gratuitas.

¬ La persona que realice la visita de inspección está obligada a identificarse con gafete institucional expedido por el Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan y no recibir ninguna dádiva.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude al Área de Desarrollo Urbano para solicitar la Licencia de uso de suelo. Entrega de forma física el formato de solicitud llenada y firmada y adjunta toda la documentación requerida.
Auxiliar	2	Recibe y revisa la solicitud y la documentación completa presentada por la persona interesada. ¿Documentación completa? De cumplir con los requisitos señalados en la normatividad aplicable: • Integra el expediente • Asigna un folio de trámite • Elabora la orden de pago de los derechos que correspondan, según el ordenamiento legal aplicable • Entrega la orden de pago a la persona interesada para que realice el pago. En caso contrario, solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente
Ciudadano	3	Recibe la orden de pago de derechos y realiza el pago en la Tesorería Municipal.
Tesorería Municipal	4	Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago (recibo de pago de derechos).
Ciudadano	5	Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Auxiliar	6	Integra al expediente de trámite la copia simple del recibo de pago de derechos
Auxiliar	7	¿Requiere visita de inspección? De requerir inspección: • Agenda la visita de inspección y la realiza • Elabora el informe de la visita y lo integra al expediente de trámite.

Titular de Desarrollo Urbano	8	Elabora en dos tantos la Licencia de uso del suelo de acuerdo con lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano y los demás ordenamientos legales aplicables. Firma los dos tantos de la licencia y los integra al expediente de trámite.
Titular de Desarrollo Urbano	9	Coloca el sello de Desarrollo Urbano, en los dos tantos de la licencia y entrega uno de éstos a la persona interesada, recabando el acuse de recibido correspondiente.
Ciudadano	10	Recibe la Licencia de Uso de Suelo.
Auxiliar	11	Escanea el expediente y resguarda el expediente digital creado. Archiva el expediente en la carpeta correspondiente.

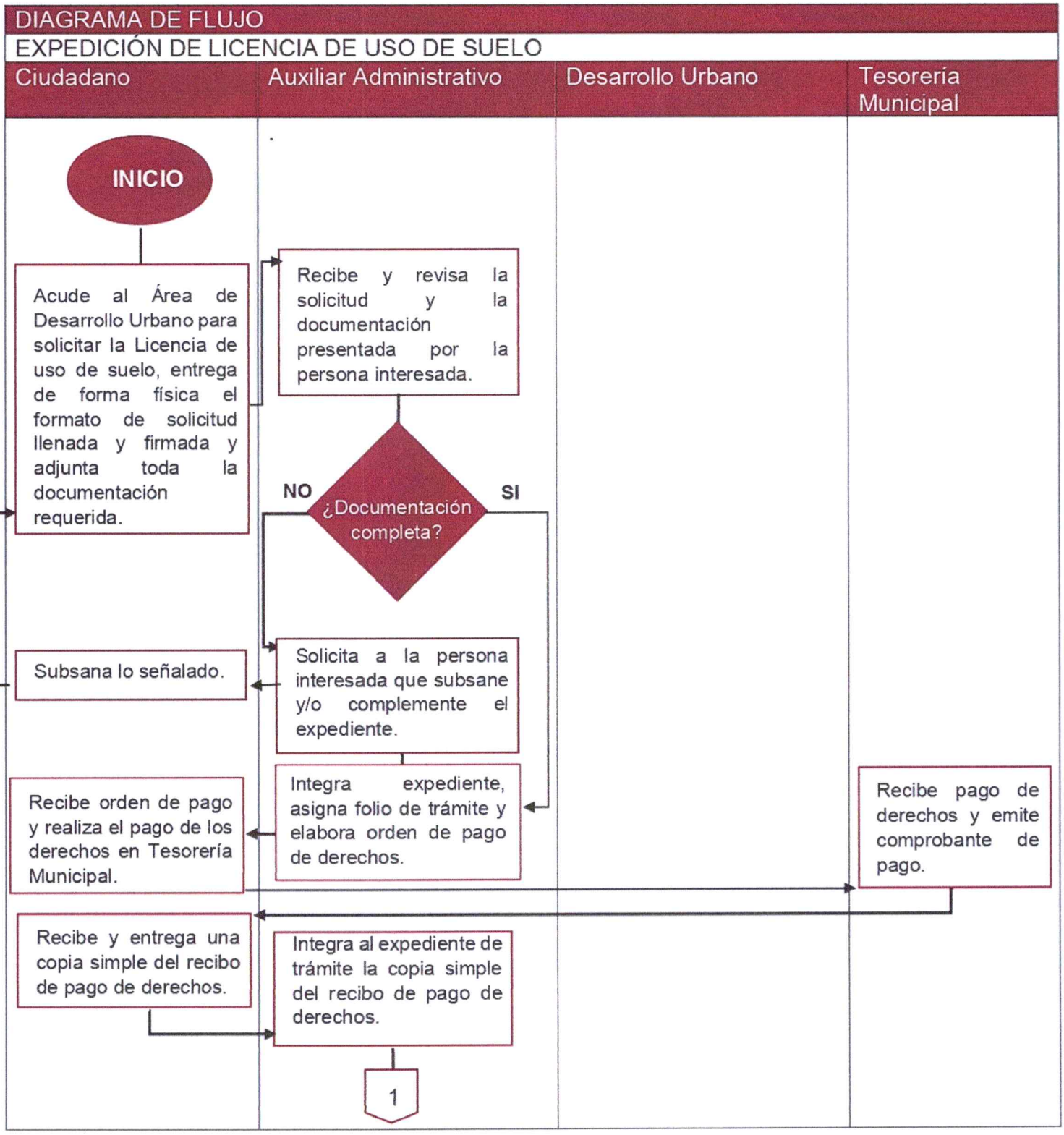


DIAGRAMA DE FLUJO
EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE USO DE SUELO
Ciudadano
Auxiliar Administrativo
Desarrollo Urbano
Tesorería Municipal
INICIO
Acude al Área de Desarrollo Urbano para solicitar la Licencia de uso de suelo, entrega de forma física el formato de solicitud llenada y firmada y adjunta toda la documentación requerida.
Recibe y revisa la solicitud y la documentación presentada por la persona interesada.
¿Documentación completa?
NO
SI
Subsana lo señalado.
Solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente.
Integra expediente, asigna folio de trámite y elabora orden de pago de derechos.
Recibe orden de pago y realiza el pago de los derechos en Tesorería Municipal.
Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago.
Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Integra al expediente de trámite la copia simple del recibo de pago de derechos.
1

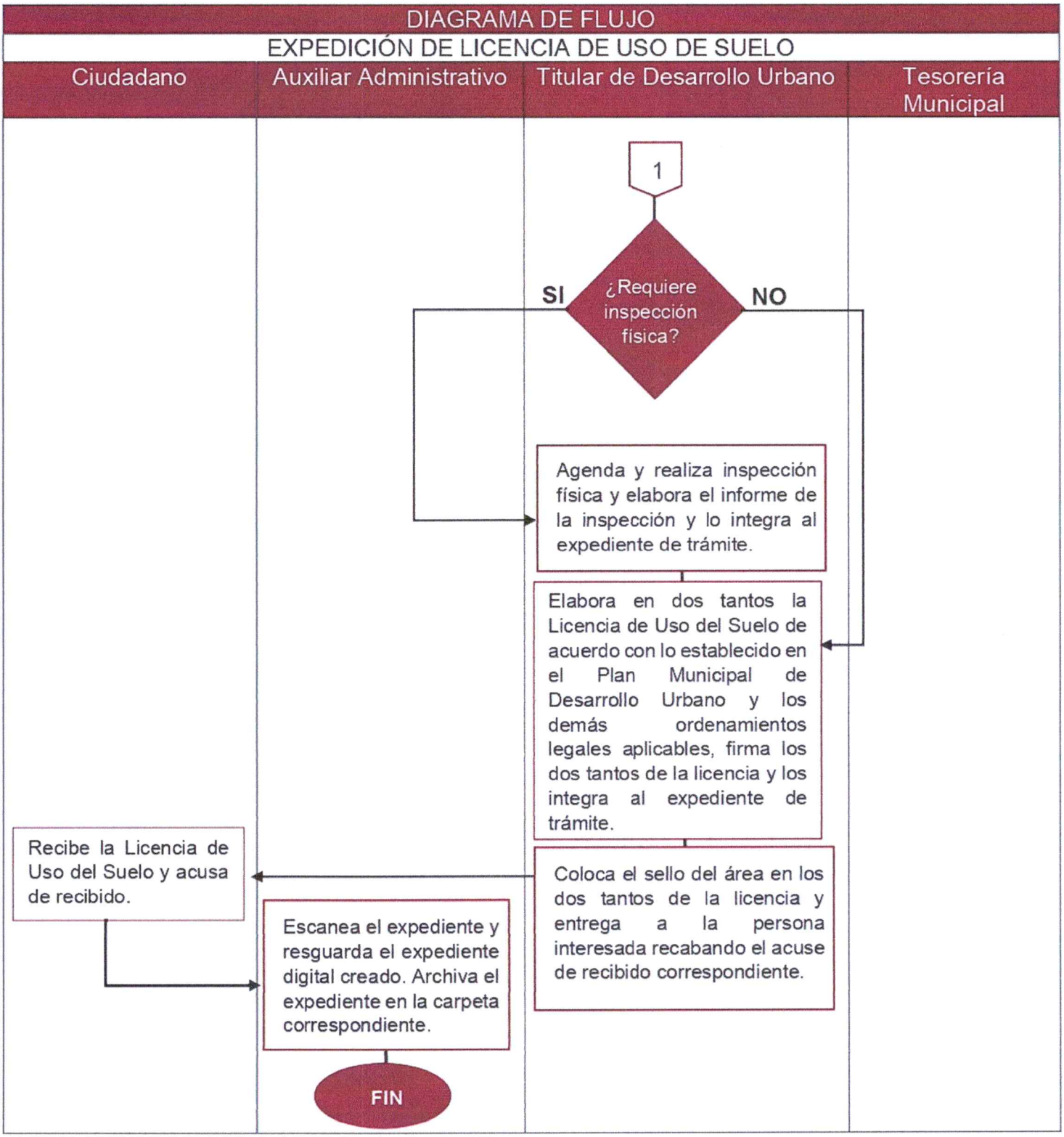


DIAGRAMA DE FLUJO
EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE USO DE SUELO
Ciudadano
Auxiliar Administrativo
Titular de Desarrollo Urbano
Tesorería Municipal
1
¿Requiere inspección física?
SI
NO
Agenda y realiza inspección física y elabora el informe de la inspección y lo integra al expediente de trámite.
Elabora en dos tantos la Licencia de Uso del Suelo de acuerdo con lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano y los demás ordenamientos legales aplicables, firma los dos tantos de la licencia y los integra al expediente de trámite.
Coloca el sello del área en los dos tantos de la licencia y entrega a la persona interesada recabando el acuse de recibido correspondiente.
Recibe la Licencia de Uso del Suelo y acusa de recibido.
Escanea el expediente y resguarda el expediente digital creado. Archiva el expediente en la carpeta correspondiente.
FIN

Departamento	DESARROLLO URBANO	No.	02
Procedimiento	EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN.		

OBJETIVO

Incrementar el número de construcciones regularizadas en el municipio mediante la expedición de la licencia de construcción, la cual tiene por objeto autorizar obra nueva; ampliación, modificación o reparación que afecte elementos estructurales de la obra existente; demolición parcial o total; excavación o relleno; construcción de bardas; obras de conexión a las redes de agua potable y drenaje; modificación del proyecto de una obra autorizada, entre otros.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos al Área de Desarrollo Urbano, al personal de la Tesorería Municipal, encargado del cobro de la licencia y a las personas físicas y/o jurídico colectivas que solicitan la licencia de construcción.

POLÍTICAS

¬ Las inspecciones se realizarán solo por el personal autorizado por el Área de Desarrollo Urbano.

¬ Las visitas de inspección son totalmente gratuitas.

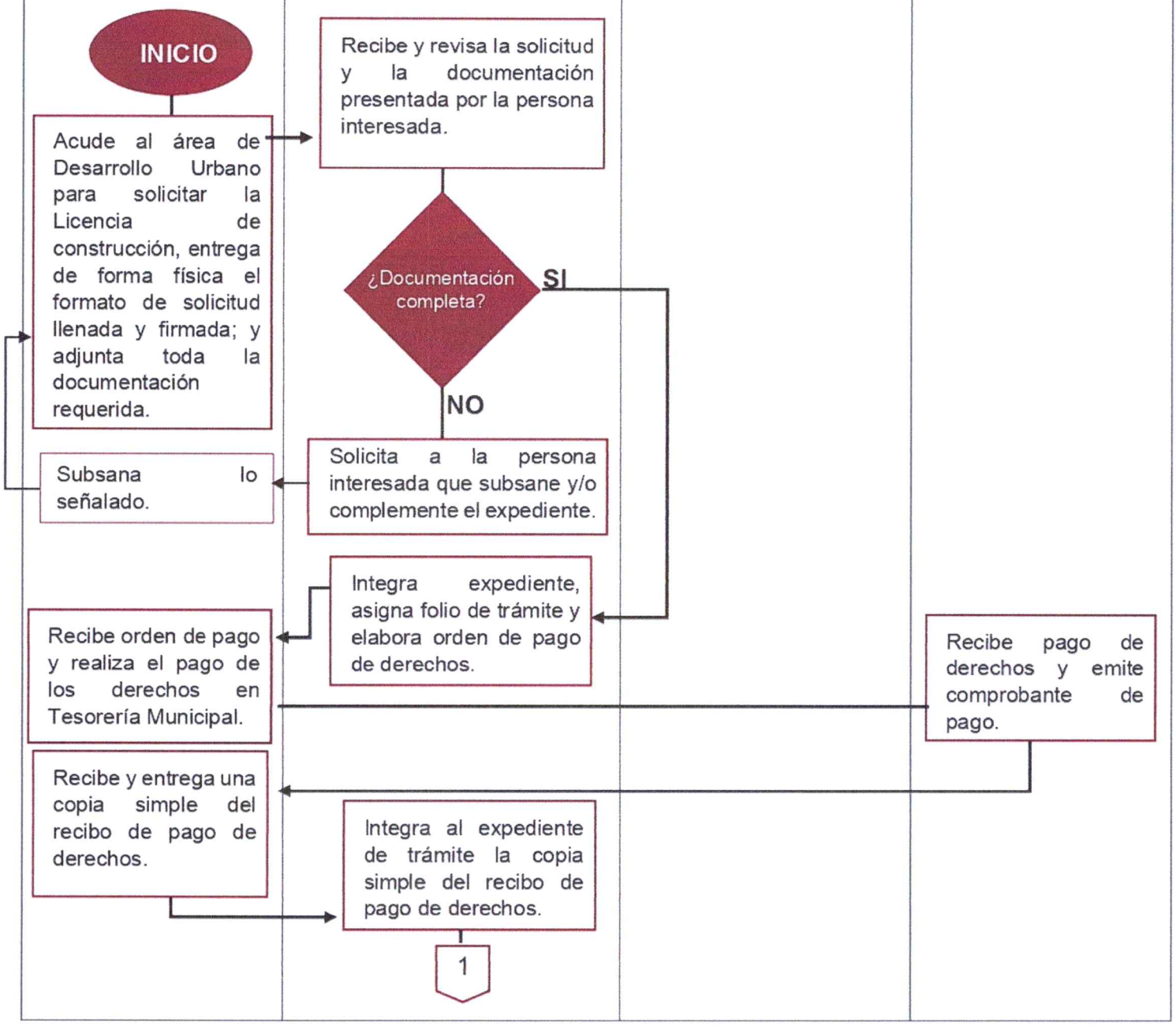
¬ El Inspector(a) que realice la visita de inspección está obligado(a) a identificarse con gafete institucional expedido por el Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan y no recibir ninguna dádiva.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude al Área de Desarrollo Urbano, para solicitar la Licencia de construcción. Entrega de forma física el formato de solicitud llenada y firmada, adjuntando la documentación requerida.
Auxiliar Administrativo	2	Recibe y revisa la solicitud y la documentación completa presentada por la persona interesada. ¿Documentación completa? De cumplir con los requisitos señalados en la normatividad aplicable: • Integra el expediente • Asigna un folio de trámite • Elabora la orden de pago de los derechos que correspondan, según el ordenamiento legal aplicable. • Entrega la orden de pago a la persona interesada para que realice el pago. En caso contrario, solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente
Ciudadano	3	Recibe la orden de pago de derechos y realiza el pago en la Tesorería Municipal.
Tesorería Municipal	4	Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago (recibo de pago de derechos).
Ciudadano	5	Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.

Auxiliar Administrativo	6	Integra al expediente de trámite la copia simple del recibo de pago de derechos
Titular de Desarrollo Urbano	7	¿Requiere visita de inspección? De requerir inspección: • Agenda la visita de inspección y la realiza • Elabora el informe de la visita y lo integra al expediente de trámite.
Titular de Desarrollo Urbano	8	Elabora en dos tantos la Licencia de construcción de acuerdo con lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano y los demás ordenamientos legales aplicables. Firma los dos tantos de la licencia y los integra al expediente de trámite.
Titular de Desarrollo Urbano	9	Coloca el sello del área en los dos tantos de la licencia y entrega uno de éstos a la persona interesada, recabando el acuse de recibido correspondiente.
Ciudadano	10	Recibe la Licencia de construcción.
Auxiliar Administrativo	11	Escanea el expediente y resguarda el expediente digital creado. Archiva el expediente en la carpeta correspondiente.

DIAGRAMA DE FLUJO

EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN



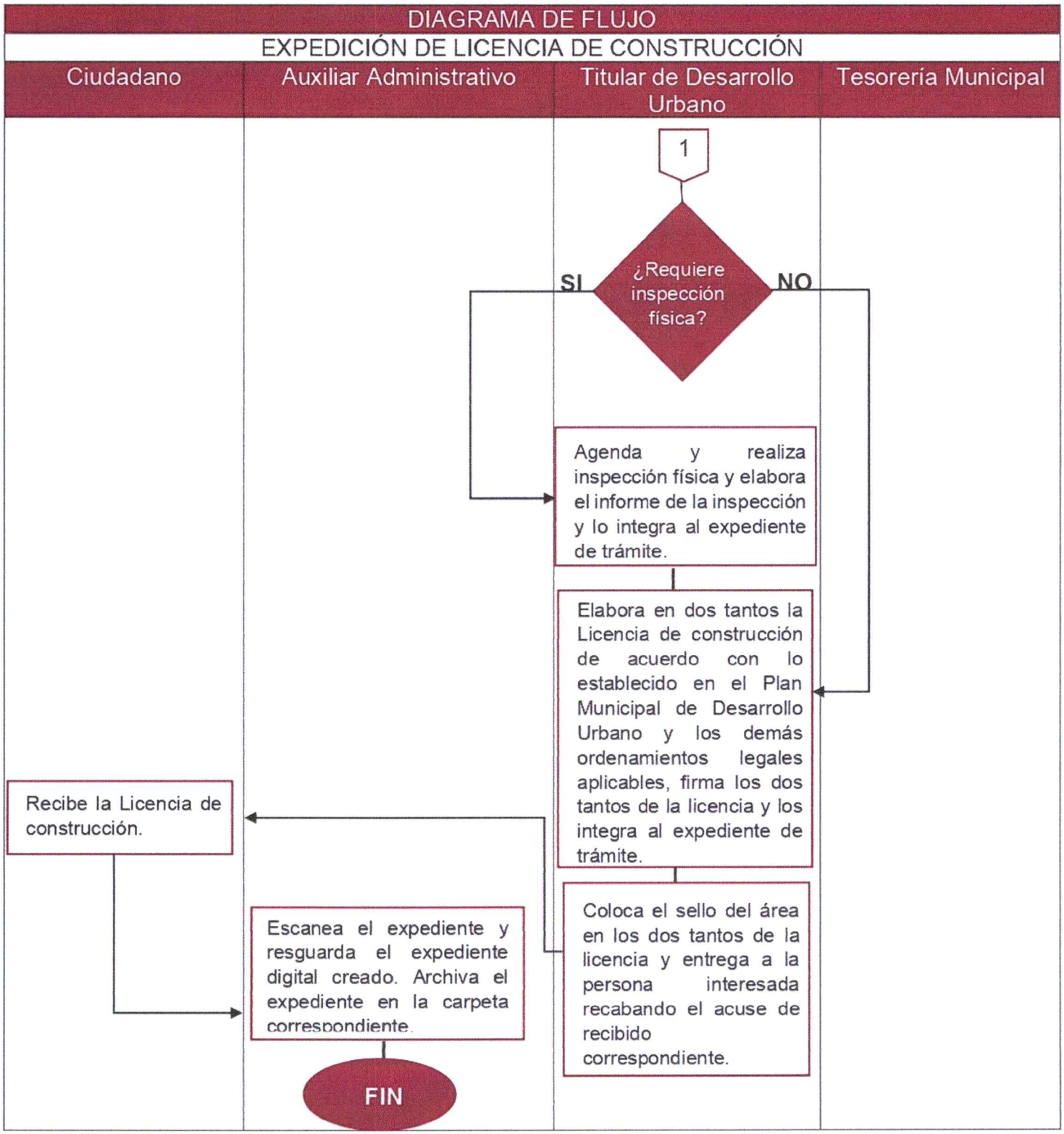


DIAGRAMA DE FLUJO
EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN
Ciudadano
Auxiliar Administrativo
Titular de Desarrollo Urbano
Tesorería Municipal
1
¿Requiere inspección física?
SI
NO
Agenda y realiza inspección física y elabora el informe de la inspección y lo integra al expediente de trámite.
Elabora en dos tantos la Licencia de construcción de acuerdo con lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano y los demás ordenamientos legales aplicables, firma los dos tantos de la licencia y los integra al expediente de trámite.
Coloca el sello del área en los dos tantos de la licencia y entrega a la persona interesada recabando el acuse de recibido correspondiente.
Recibe la Licencia de construcción.
Escanea el expediente y resguarda el expediente digital creado. Archiva el expediente en la carpeta correspondiente.
FIN

Departamento	DESARROLLO URBANO	No.	03
Procedimiento	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA DE ALINEAMIENTO Y NÚMERO OFICIAL		

OBJETIVO

Incrementar el número de predios con normas de alineamiento, mediante la expedición de la constancia de alineamiento.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos al área de Desarrollo Urbano, al personal de la Tesorería Municipal, encargado del cobro de la constancia y a las personas físicas y/o jurídico colectivas que solicitan la constancia de alineamiento.

POLÍTICAS

Las inspecciones se realizarán solo por el personal autorizado por el área de Desarrollo Urbano.
El personal que realice la visita está obligado a identificarse con gafete institucional expedido por el Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan y no recibir ninguna dádiva.
El pago de la constancia no representa una respuesta favorable para la emisión de la misma.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude al área de Desarrollo Urbano para solicitar la Constancia de alineamiento, entrega de forma física el formato de solicitud llenada y firmada; y adjunta toda la documentación requerida.
Auxiliar Administrativo	2	Recibe y revisa la solicitud y la documentación completa presentada por la persona interesada. ¿Documentación completa? De cumplir con los requisitos señalados en la normatividad aplicable: • Integra el expediente • Asigna un folio de trámite • Elabora la orden de pago de los derechos que correspondan, según el ordenamiento legal aplicable • Entrega la orden de pago a la persona interesada para que realice el pago. En caso contrario, solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente
Ciudadano	3	Recibe la orden de pago de derechos y realiza el pago en la Tesorería Municipal.
Tesorería Municipal	4	Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago (recibo de pago de derechos).
Ciudadano	5	Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Auxiliar Administrativo	6	Integra al expediente de trámite la copia simple del recibo de pago de derechos
Titular de Desarrollo Urbano	7	¿Requiere visita de inspección? De requerir inspección: • Agenda la visita de inspección y la realiza

		• Elabora el informe de la visita y lo integra al expediente de trámite.
Titular de Desarrollo Urbano	8	Elabora en dos tantos la Constancia de Alineamiento de acuerdo con lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano y los demás ordenamientos legales aplicables, firma los dos tantos de la constancia y los integra al expediente de trámite.
Titular de Desarrollo Urbano	9	Coloca el sello del área en dos tantos de la constancia y entrega uno de éstos a la persona interesada, recabando el acuse de recibido correspondiente.
Ciudadano	10	Recibe la Constancia de Alineamiento de número Oficial.
Auxiliar Administrativo	11	Escanea el expediente, resguarda el expediente digital creado y archiva en la carpeta correspondiente.

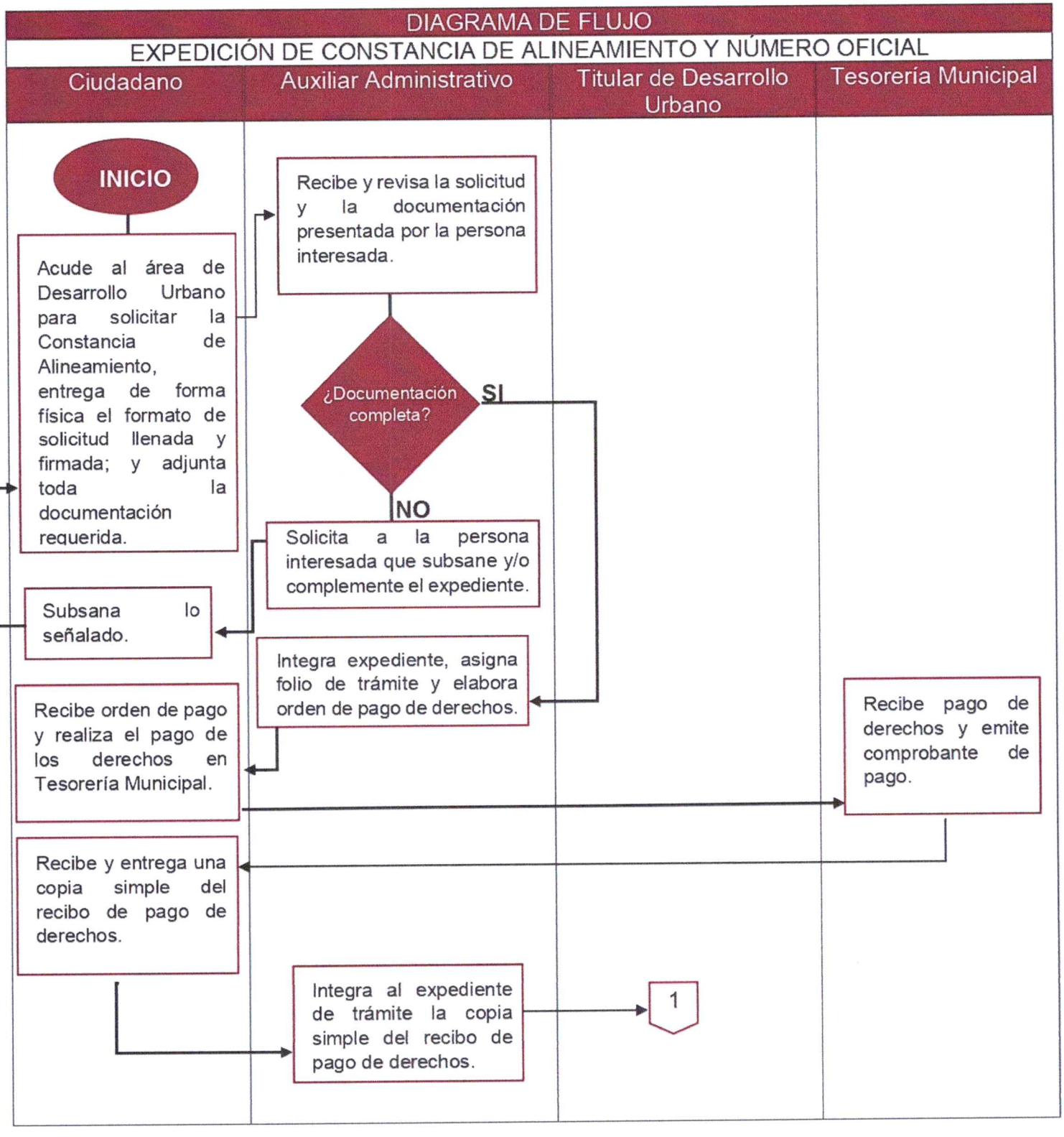


DIAGRAMA DE FLUJO
EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA DE ALINEAMIENTO Y NÚMERO OFICIAL
Ciudadano
Auxiliar Administrativo
Titular de Desarrollo Urbano
Tesorería Municipal
INICIO
Acude al área de Desarrollo Urbano para solicitar la Constancia de Alineamiento, entrega de forma física el formato de solicitud llenada y firmada; y adjunta toda la documentación requerida.
Recibe y revisa la solicitud y la documentación presentada por la persona interesada.
¿Documentación completa?
SI
NO
Solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente.
Subsana lo señalado.
Integra expediente, asigna folio de trámite y elabora orden de pago de derechos.
Recibe orden de pago y realiza el pago de los derechos en Tesorería Municipal.
Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago.
Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Integra al expediente de trámite la copia simple del recibo de pago de derechos.
1

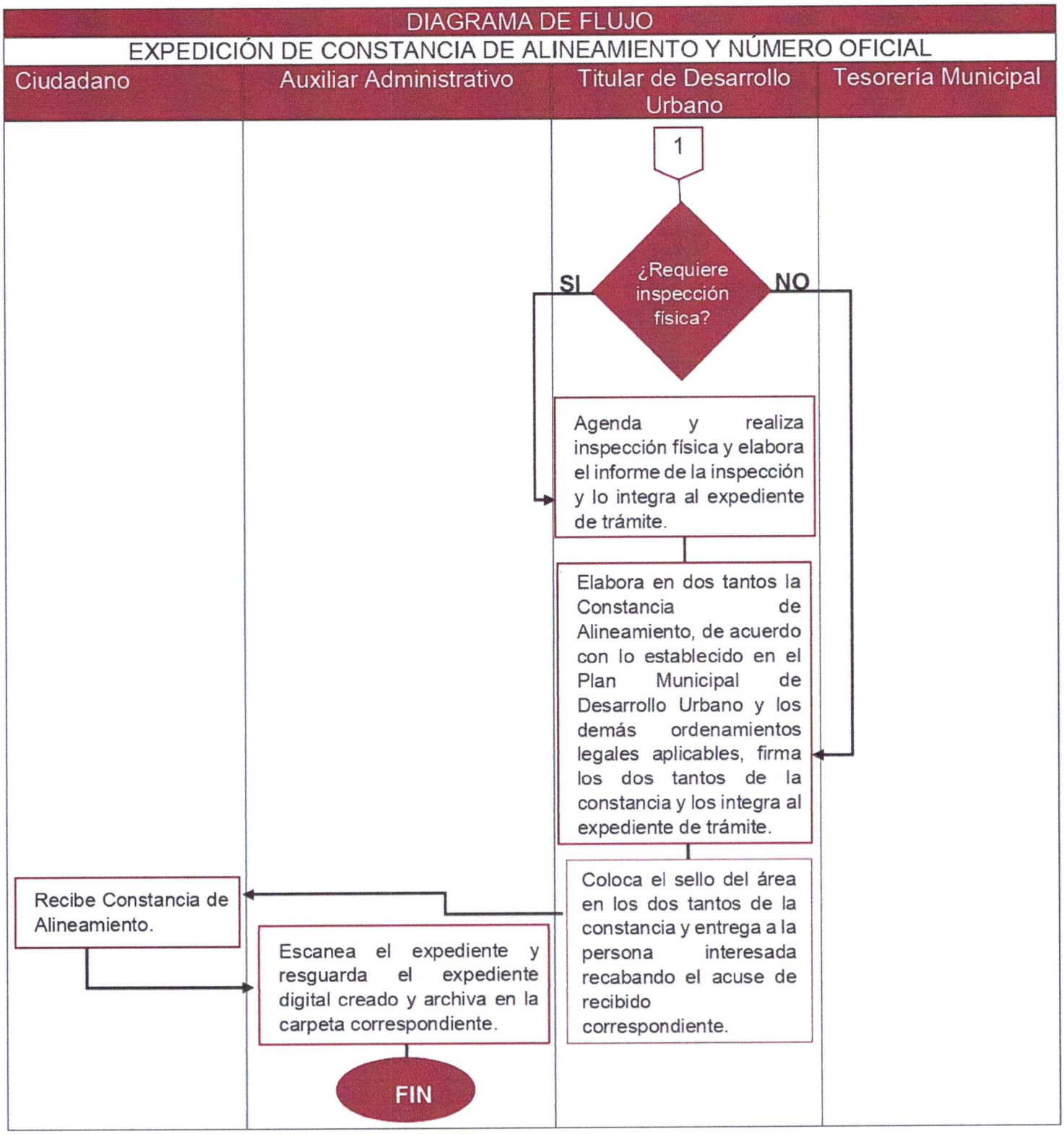


DIAGRAMA DE FLUJO
EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA DE ALINEAMIENTO Y NÚMERO OFICIAL
Ciudadano
Auxiliar Administrativo
Titular de Desarrollo Urbano
Tesorería Municipal
1
¿Requiere inspección física?
SI
NO
Agenda y realiza inspección física y elabora el informe de la inspección y lo integra al expediente de trámite.
Elabora en dos tantos la Constancia de Alineamiento, de acuerdo con lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano y los demás ordenamientos legales aplicables, firma los dos tantos de la constancia y los integra al expediente de trámite.
Coloca el sello del área en los dos tantos de la constancia y entrega a la persona interesada recabando el acuse de recibido correspondiente.
Recibe Constancia de Alineamiento.
Escanea el expediente y resguarda el expediente digital creado y archiva en la carpeta correspondiente.
FIN

Departamento	DESARROLLO URBANO	No.	04
Procedimiento	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA INFORMATIVA DE ZONIFICACIÓN.		

OBJETIVO

Incrementar el número de personas físicas y/o jurídico colectivas que están oficialmente informadas sobre el uso del suelo y las especificaciones normativas de un predio, mediante la expedición de la cédula informativa de zonificación.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos al área de Desarrollo Urbano, al personal de la Tesorería Municipal, encargado del cobro de la cédula y a las personas físicas y/o jurídico colectivas que solicitan la cédula informativa de zonificación.

POLÍTICAS

Las inspecciones se realizarán solo por el personal autorizado por la Dirección de Desarrollo Urbano.
El personal que realice la visita está obligado a identificarse con gafete institucional expedido por el Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan y no recibir ninguna dádiva.
El pago de la cédula no representa una respuesta favorable para la emisión de la misma.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude al área de Desarrollo Urbano para solicitar la Cédula Informativa de Zonificación, entrega de forma física el formato de solicitud llenada y firmada; y adjunta toda la documentación requerida.
Auxiliar Administrativo	2	Recibe y revisa la solicitud y la documentación completa presentada por la persona interesada. ¿Documentación completa? De cumplir con los requisitos señalados en la normatividad aplicable: • Integra el expediente • Asigna un folio de trámite • Elabora la orden de pago de los derechos que correspondan, según el ordenamiento legal aplicable. • Entrega la orden de pago a la persona interesada para que realice el pago. En caso contrario, solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente.
Ciudadano	3	Recibe la orden de pago de derechos y realiza el pago en la Tesorería Municipal.
Tesorería Municipal	4	Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago (recibo de pago de derechos).
Ciudadano	5	Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Auxiliar Administrativo	6	Integra al expediente de trámite la copia simple del recibo de pago de derechos
Titular de Desarrollo Urbano	7	¿Requiere visita de inspección? De requerir inspección:

		• Agenda la visita de inspección y la realiza • Elabora el informe de la visita y lo integra al expediente de trámite.
Titular de Desarrollo Urbano	8	Elabora en dos tantos la Cédula Informativa de Zonificación de acuerdo con lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano y los demás ordenamientos legales aplicables, firma los dos tantos de la cédula y los integra al expediente de trámite.
Titular de Desarrollo Urbano	9	Coloca el sello de la Dirección en los dos tantos de la Cédula y entrega uno de éstos a la persona interesada, recabando el acuse de recibido correspondiente.
Ciudadano	10	Recibe la Cédula Informativa de Zonificación.
Auxiliar Administrativo	11	Escanea el expediente y resguarda el expediente digital creado. Archiva el expediente en la carpeta correspondiente.

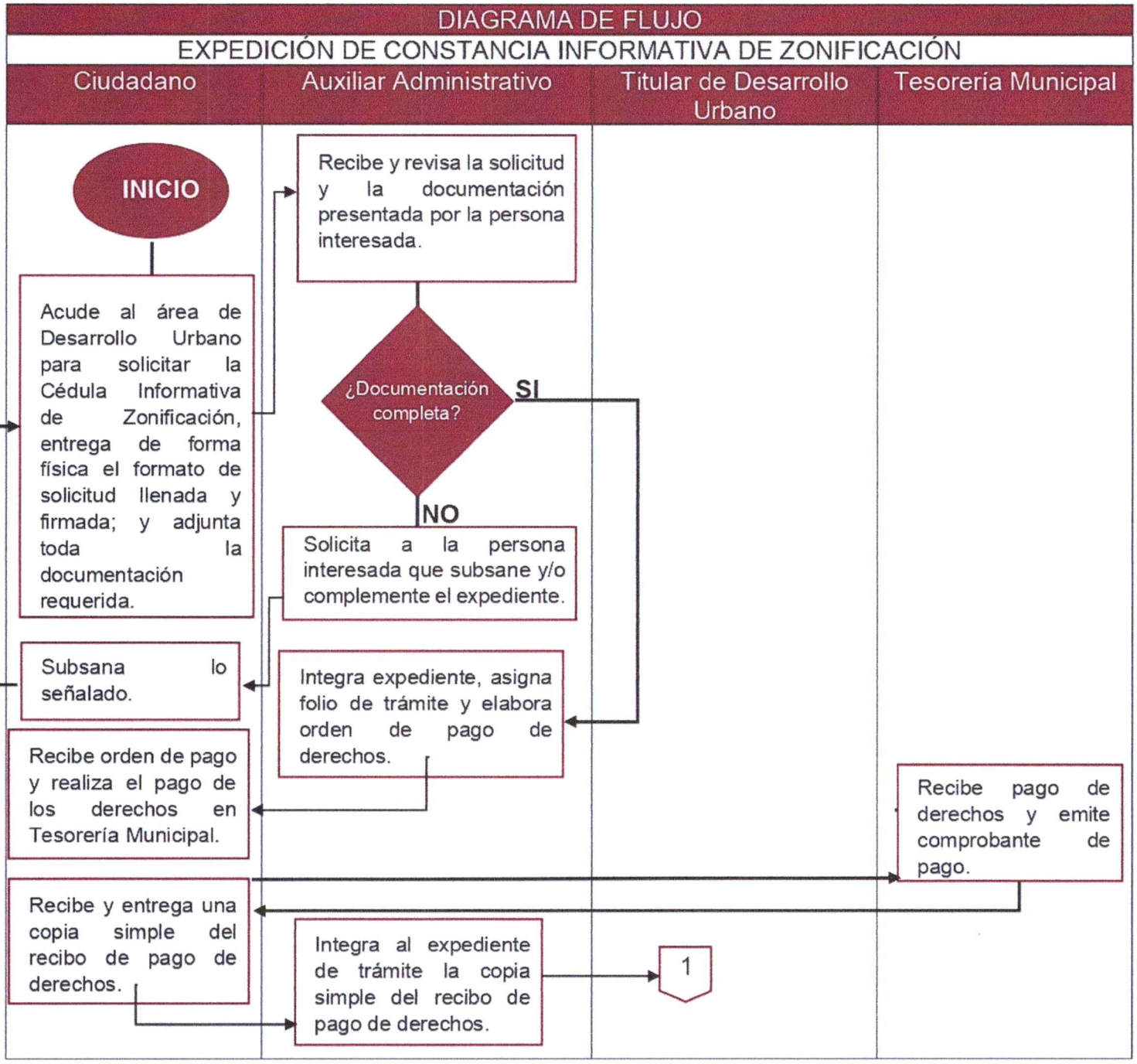
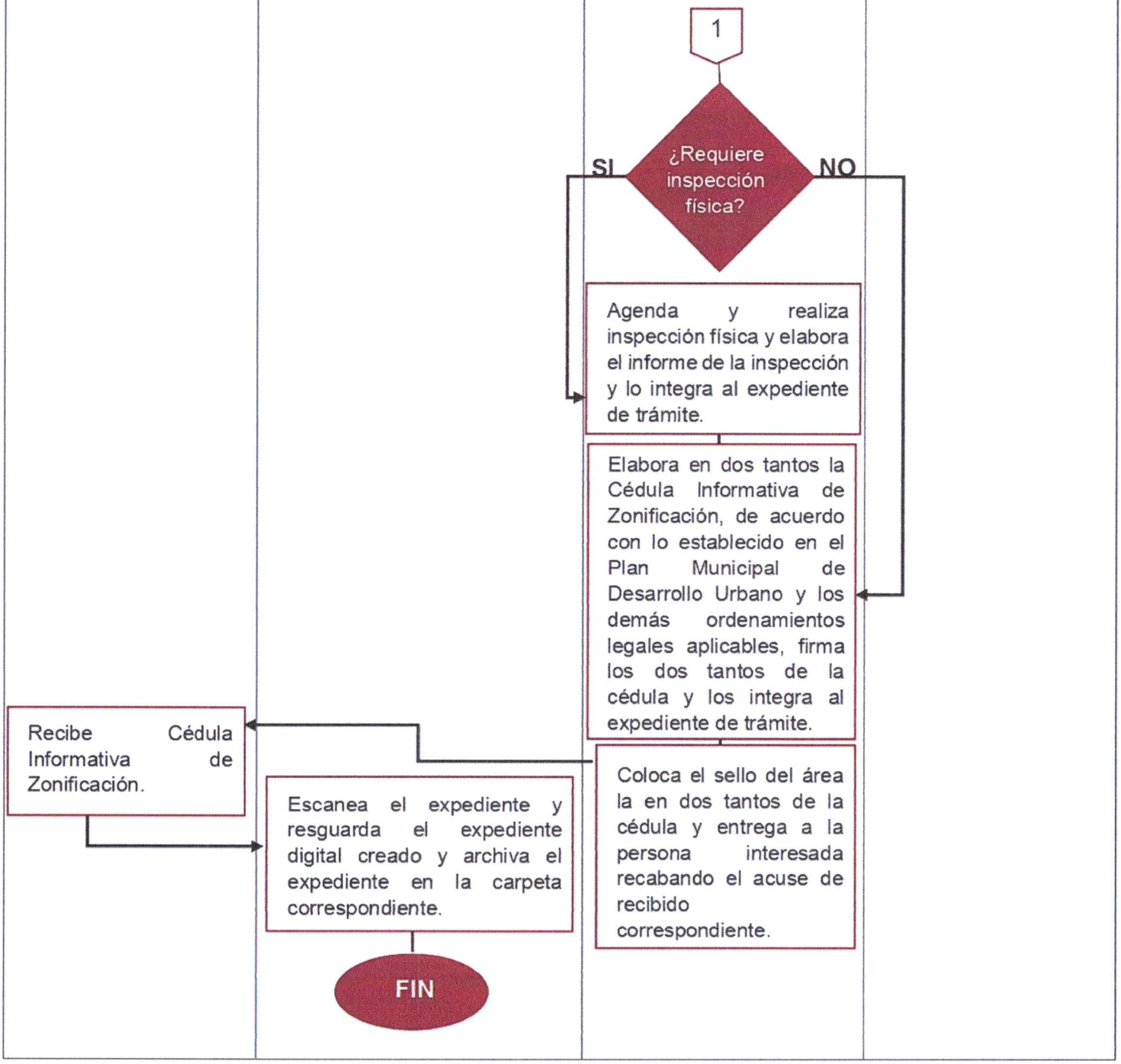


DIAGRAMA DE FLUJO
EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA INFORMATIVA DE ZONIFICACIÓN
Ciudadano
Auxiliar Administrativo
Titular de Desarrollo Urbano
Tesorería Municipal
INICIO
Acude al área de Desarrollo Urbano para solicitar la Cédula Informativa de Zonificación, entrega de forma física el formato de solicitud llenada y firmada; y adjunta toda la documentación requerida.
Recibe y revisa la solicitud y la documentación presentada por la persona interesada.
¿Documentación completa?
SI
NO
Solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente.
Subsana lo señalado.
Integra expediente, asigna folio de trámite y elabora orden de pago de derechos.
Recibe orden de pago y realiza el pago de los derechos en Tesorería Municipal.
Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago.
Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Integra al expediente de trámite la copia simple del recibo de pago de derechos.
1

DIAGRAMA DE FLUJO

EXPEDICIÓN DE CONSTANCIA INFORMATIVA DE ZONIFICACIÓN



Departamento	DESARROLLO URBANO	No.	05
Procedimiento	EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA CORTE DE PAVIMENTO.		

OBJETIVO

Llevar el control del número de cortes de pavimento en calles, guarnición y/o banqueta de la vía pública permitidos, mediante la expedición del permiso para rotura de pavimento.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos al área de Desarrollo Urbano, al personal de la Tesorería Municipal, encargado del cobro del permiso y a las personas físicas y/o jurídico colectivas que solicitan el permiso para la rotura de pavimento.

POLÍTICAS

- Las inspecciones se realizarán solo por el personal autorizado por el área de Desarrollo Urbano
- El personal que realice la visita está obligado a identificarse con gafete institucional expedido por el Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan y no recibir ninguna dádiva.
- El pago del permiso no representa una respuesta favorable para la emisión de éste, ya que es necesario que se realice una inspección física del predio para cotejar la información presentada por el solicitante.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude al área de Desarrollo Urbano para solicitar el permiso de rotura de pavimento ya sea porque se le notificó o por voluntad propia, entrega de forma física el formato de solicitud llenada y firmada; y adjunta toda la documentación requerida.
Auxiliar administrativo	2	Recibe y revisa la solicitud y la documentación completa presentada por la persona interesada. ¿Documentación completa? De cumplir con los requisitos señalados en la normatividad aplicable: • Integra el expediente • Asigna un folio de trámite • Elabora la orden de pago de los derechos que correspondan, según el ordenamiento legal aplicable • Entrega la orden de pago a la persona interesada para que realice el pago. En caso contrario, solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente
Ciudadano	3	Recibe la orden de pago de derechos y realiza el pago en la Tesorería Municipal.
Tesorería Municipal	4	Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago (recibo de pago de derechos).
Ciudadano	5	Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Auxiliar administrativo	6	Integra al expediente de trámite la copia simple del recibo de pago de derechos

Titular de Desarrollo Urbano	7	¿Requiere visita de inspección? De requerir inspección: • Agenda la visita de inspección y la realiza • Elabora el informe de la visita y lo integra al expediente de trámite.
Titular de Desarrollo Urbano	8	Elabora en dos tantos la autorización de rotura de pavimento de acuerdo con lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano y los demás ordenamientos legales aplicables, firma los dos tantos de la autorización y los integra al expediente de trámite.
Titular de Desarrollo Urbano	9	Coloca el sello del área en dos tantos del permiso y entrega uno de éstos a la persona interesada, recabando el acuse de recibido correspondiente.
Ciudadano	10	Recibe el permiso de rotura de pavimento.
Auxiliar Administrativo	11	Escanea el expediente y resguarda el expediente digital creado. Archiva el expediente en la carpeta correspondiente.

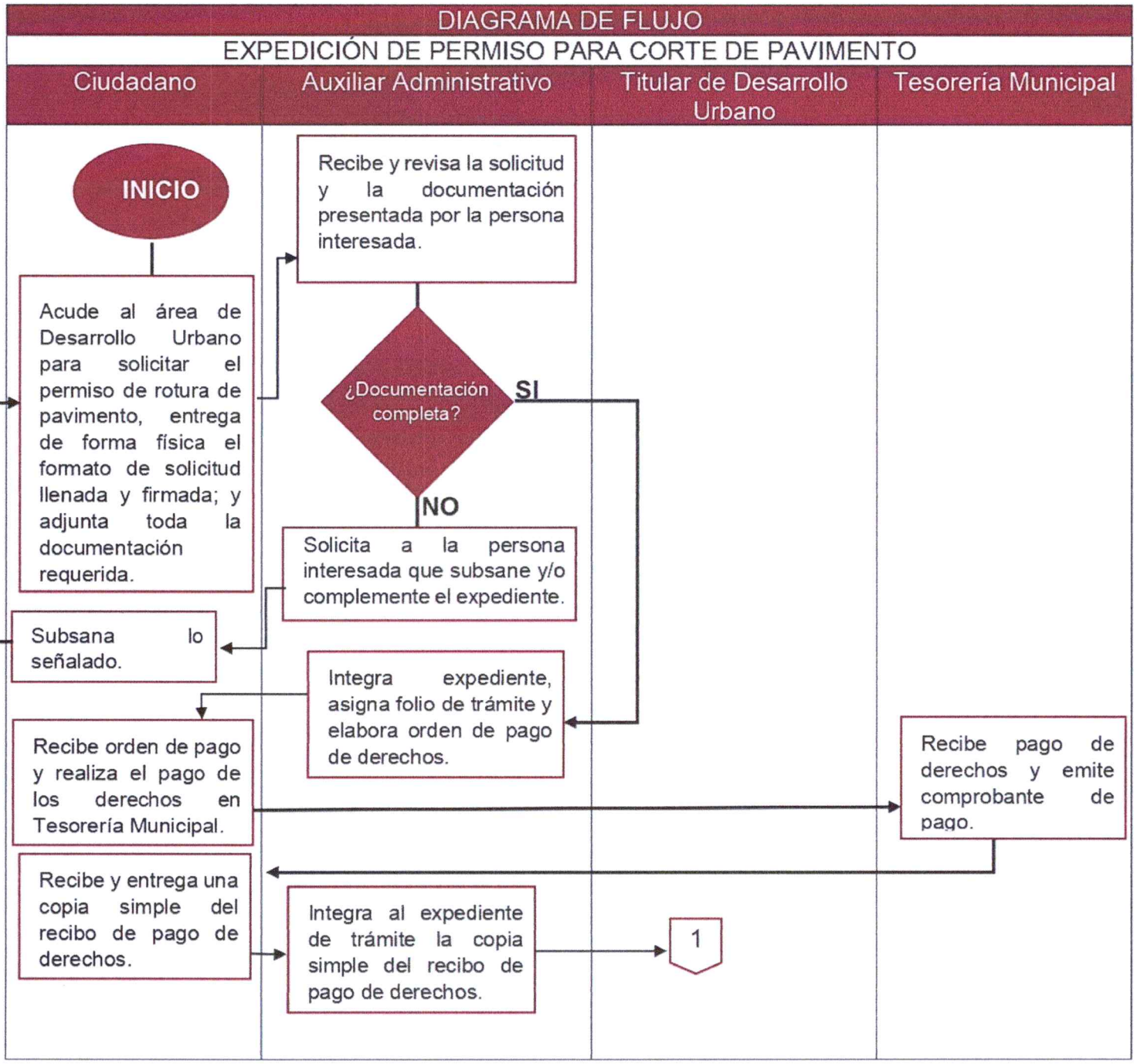


DIAGRAMA DE FLUJO
EXPEDICIÓN DE PERMISO PARA CORTE DE PAVIMENTO
Ciudadano
Auxiliar Administrativo
Titular de Desarrollo Urbano
Tesorería Municipal
INICIO
Acude al área de Desarrollo Urbano para solicitar el permiso de rotura de pavimento, entrega de forma física el formato de solicitud llenada y firmada; y adjunta toda la documentación requerida.
Recibe y revisa la solicitud y la documentación presentada por la persona interesada.
¿Documentación completa?
SI
NO
Solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente.
Subsana lo señalado.
Integra expediente, asigna folio de trámite y elabora orden de pago de derechos.
Recibe orden de pago y realiza el pago de los derechos en Tesorería Municipal.
Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago.
Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Integra al expediente de trámite la copia simple del recibo de pago de derechos.
1

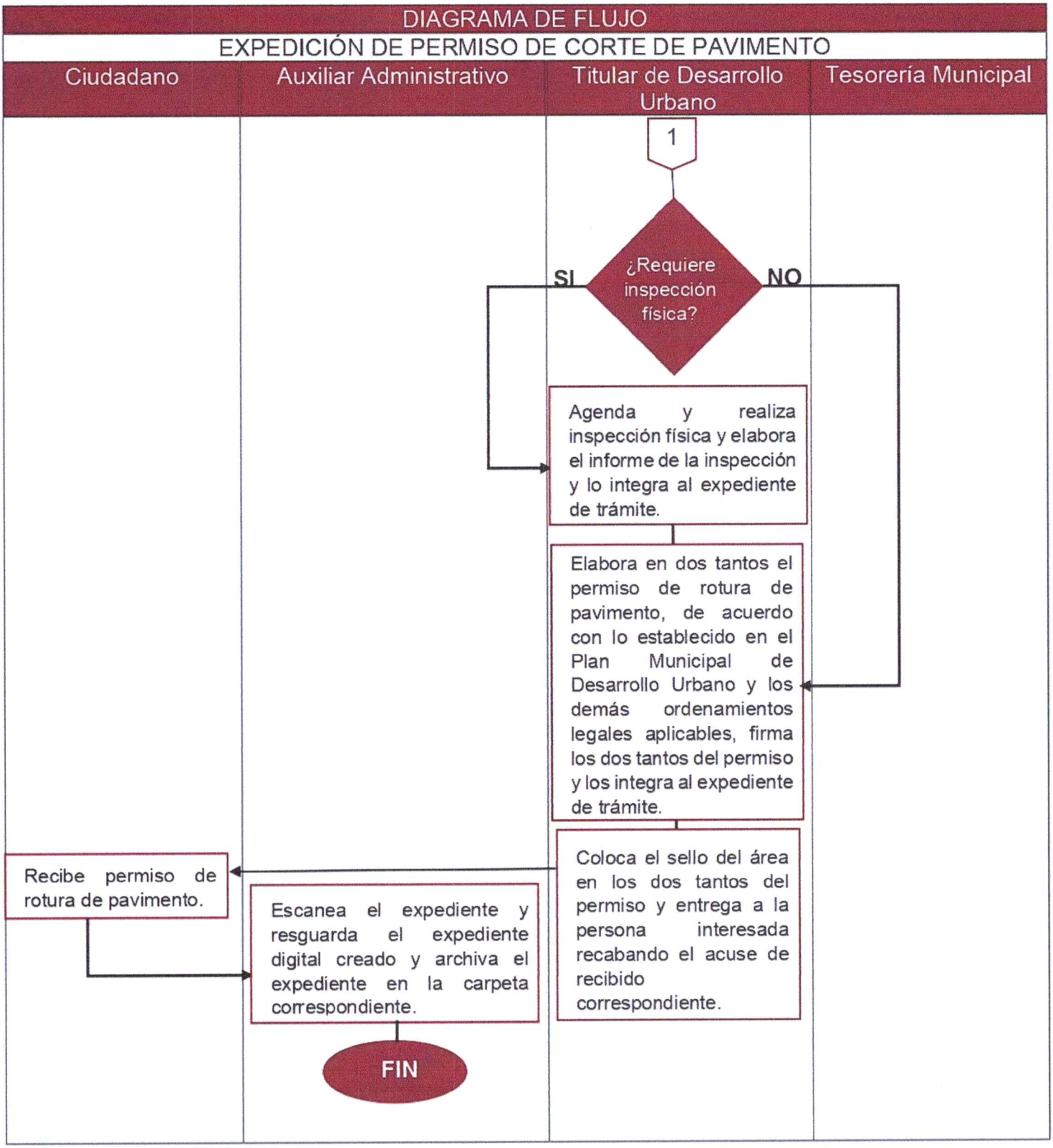


DIAGRAMA DE FLUJO
EXPEDICIÓN DE PERMISO DE CORTE DE PAVIMENTO
Ciudadano
Auxiliar Administrativo
Titular de Desarrollo Urbano
Tesorería Municipal
1
¿Requiere inspección física?
SI
NO
Agenda y realiza inspección física y elabora el informe de la inspección y lo integra al expediente de trámite.
Elabora en dos tantos el permiso de rotura de pavimento, de acuerdo con lo establecido en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano y los demás ordenamientos legales aplicables, firma los dos tantos del permiso y los integra al expediente de trámite.
Coloca el sello del área en los dos tantos del permiso y entrega a la persona interesada recabando el acuse de recibido correspondiente.
Recibe permiso de rotura de pavimento.
Escanea el expediente y resguarda el expediente digital creado y archiva el expediente en la carpeta correspondiente.
FIN

Departamento	DESARROLLO URBANO	No.	06
Procedimiento	EXPEDICIÓN DEL INFORME TÉCNICO DE SOLICITUDES DE OPINIÓN FAVORABLE PARA CAMBIO DE USO DEL SUELO, DE COEFICIENTE DE OCUPACIÓN DEL SUELO, DE COEFICIENTE DE UTILIZACIÓN DEL SUELO Y DE CAMBIO DE ALTURA DE EDIFICACIONES.		

OBJETIVO

Proporcionar a la Comisión de Planeación para el Desarrollo Municipal la información técnica de las solicitudes de opinión favorable para cambio de uso del suelo, de coeficiente de ocupación del suelo, de coeficiente de utilización del suelo y de cambio de altura de edificaciones, mediante la expedición del informe técnico correspondiente.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos al área de Desarrollo Urbano, a la Comisión de Planeación para el Desarrollo Municipal, y a las personas físicas y/o jurídico colectivas que soliciten el cambio de uso del suelo, de coeficiente de ocupación del suelo, de coeficiente de utilización del suelo y de cambio de altura de edificaciones.

POLÍTICAS

Las inspecciones se realizarán solo por el personal autorizado por área de Desarrollo Urbano.

El personal que realice la visita está obligado a identificarse con gafete institucional expedido por el Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan y no recibir ninguna dádiva.

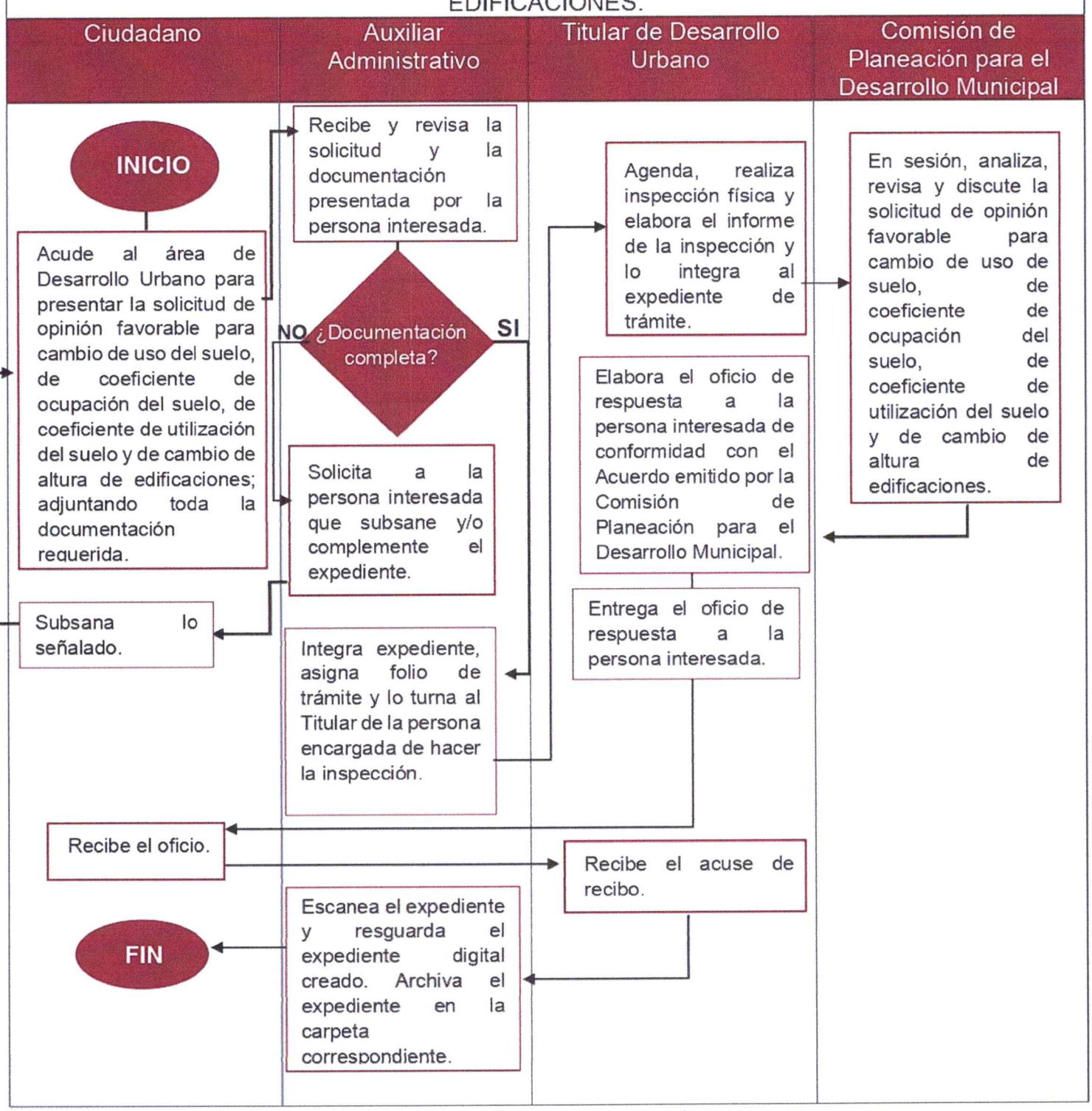
Los documentos se podrán solicitar a la persona interesada en original para que se constate que los documentos presentados coinciden con las copias que éste presenta para la realización del trámite.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude al área de Desarrollo Urbano para presentar la solicitud de opinión favorable para cambio de uso del suelo, de coeficiente de ocupación del suelo, de coeficiente de utilización del suelo y de cambio de altura de edificaciones; adjuntando toda la documentación requerida.
Auxiliar Administrativo	2	Recibe y revisa la solicitud y la documentación completa presentada por la persona interesada. ¿Documentación completa? De cumplir con los requisitos señalados en la normatividad aplicable: • Integra el expediente • Asigna un folio de trámite y se asigna para inspección física. • En caso contrario, solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente
Titular de Desarrollo Urbano	3	• Agenda la visita de inspección y la realiza • Elabora el informe de la visita y lo integra al expediente de trámite.

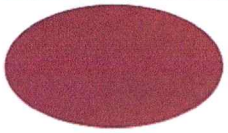
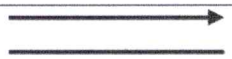
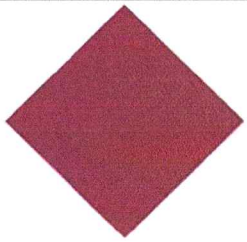
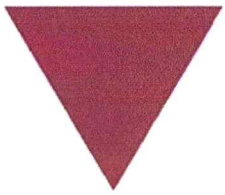
Comisión de Planeación para el Desarrollo Municipal	4	En sesión, analiza, revisa y discute la solicitud de opinión favorable para cambio de uso de suelo, de coeficiente de ocupación del suelo, de coeficiente de utilización del suelo y de cambio de altura de edificaciones. Emite el acuerdo respectivo.
Titular de Desarrollo Urbano	5	Elabora el oficio de respuesta a la persona interesada de conformidad con el Acuerdo emitido por la Comisión de Planeación para el Desarrollo Municipal.
Titular de Desarrollo Urbano	6	Entrega el oficio de respuesta a la persona interesada.
Titular de Desarrollo Urbano	7	Recibe el acuse de recibo
Auxiliar administrativo	8	Escanea el expediente y resguarda el expediente digital creado. Archiva el expediente en la carpeta correspondiente.

DIAGRAMA DE FLUJO

EXPEDICIÓN DEL INFORME TÉCNICO DE SOLICITUDES DE OPINIÓN FAVORABLE PARA CAMBIO DE USO DEL SUELO, DE COEFICIENTE DE OCUPACIÓN DEL SUELO, DE COEFICIENTE DE UTILIZACIÓN DEL SUELO Y DE CAMBIO DE ALTURA DE EDIFICACIONES.



Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
DESARROLLO URBANO	2288347461 Ext. 129	desarrollourbano@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, mediante la tricentésima décima quinta (315) sesión extraordinaria de fecha 19 de junio de 2025.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Área de Desarrollo Urbano: Es el área que se encarga de otorgar y/o regularizar el crecimiento del municipio de manera ordena y organizada.

Constancia de Alineamiento: Este documento tiene por objeto delimitar la colindancia de un inmueble determinado con respecto a la vía pública adyacente, así como precisar sus restricciones de construcción.

Constancia de Número Oficial: Este documento tiene por objeto precisar su nomenclatura de cada predio.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Licencia de Construcción: Es un documento que se expide para autorizar la construcción de un predio y tendrá vigencia de un año a partir de su expedición.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE

Introducción

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente, se identifican las responsabilidades de las operaciones, así como sus procedimientos; lo que permitirá una mejor comprensión y aplicación de la dirección por sus participantes; además, contribuye a su mejora continua.

Se presenta el siguiente manual de procedimientos, describiendo el desarrollo de sus actividades, Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tienen asignados; con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

Para llevar a cabo los procedimientos de este manual es importante respetar el fundamento legal, las políticas de operación, así como los tiempos de gestión en que se desarrollan cada una de las actividades de los mismos.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno y otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las unidades administrativas que la conforman, signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Marco jurídico y administrativo.

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.
- NOM-085-Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT)-2011.
- NOM-081- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT)-1994.
- Ley de Asociaciones Agrícolas.
- Ley de Desarrollo Rural Sustentable.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas para los Servidores Públicos.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Veracruz.
- Ley de Coordinación Fiscal del Estado de Veracruz.
- Código Hacendario del Estado de Veracruz.
- Ley de Protección Civil y la Reducción del Riesgo de Desastres para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Estatal de Protección Ambiental.
- Ley estatal de mitigación y adaptación ante los efectos del cambio climático.
- Ley de prevención y gestión integral de residuos sólidos urbanos y de manejo especial para el estado de Veracruz de Ignacio de la llave.
- Ley de aguas del estado de Veracruz de Ignacio de la llave.
- Ley de desarrollo forestal sustentable para el estado de Veracruz de Ignacio de la llave.
- Ley de desarrollo urbano, ordenamiento territorial y vivienda para el estado de Veracruz.
- Ley de Desarrollo Agropecuario, Rural y Pesca para el Estado de Veracruz.
- Ley Apícola del Estado de Veracruz.

- Ley Ganadera del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.

Municipal

- Ley de Ingresos del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz, para el ejercicio fiscal aplicable.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Municipal de Ecología y la Protección al Ambiente del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento de Protección Civil del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Municipal de Limpia Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Salvaguardar a la población, a sus bienes y a su entorno ante desastres de origen natural o humanos, a través de la implementación de una política estratégica de prevención y gestión eficaz de las emergencias derivadas de dichos desastres y ejercer eficazmente la política ambiental, rural y urbana municipal, garantizando el manejo y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, así como impulsar el desarrollo agrícola, forestal y pecuario, brindando a los productores los apoyos y asesoría, así como la tecnología necesaria, con el fin de promover el desarrollo integral de las familias de Tlalnelhuayocan.

Visión:

Ser el Organismo que contribuya a la prevención y mitigación de desastres, brindando orientación, asesoría y apoyo a las instancias integrantes de Protección Civil y fomentar en la población la cultura de protección civil, mediante el autocuidado y la autoprotección, así como proporcionar el auxilio necesario a la población en caso de contingencia. Asimismo, colaborar en la construcción de un Tlalnelhuayocan, sustentable y territorialmente ordenado, con impactos visibles en el mejoramiento de la calidad de vida y la conservación de los recursos naturales, dando valor agregado a la producción y lograr un sector agropecuario de alto rendimiento, capaz de concretar cadenas productivas que incorporen más valor agregado a la producción.

Valores:

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Responsabilidad: Cumpliremos con nuestras responsabilidades, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos planteados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y rectitud en la realización y ejecución de las actividades eliminando cualquier acto que denigre o cree una mala imagen hacia la institución.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las funciones de un funcionario o prestador de servicios públicos cuyo resultado sea la satisfacción de sus necesidades o la de recibir una atención o servicio.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando la equivalencia para ser iguales y hacerlo más justo.

Atribuciones

Como lo establece el artículo 147 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Ver., el área de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente tendrá las siguientes atribuciones:

I. Planear, dirigir y evaluar las acciones necesarias en materia de Protección Civil de conformidad con la legislación vigente.

II. Coordinar la investigación, integración y sistematización de información que facilite el estudio de riesgos posibles y siniestros que afecten a la población.

III. Crear un programa de Protección Civil que integre, coordine, vigile y evalúe los posibles riesgos de las zonas.

IV. Celebrar convenios de coordinación en materia de Protección Civil con las diversas instancias de gobierno y los sectores social y privado.

V. Promover la creación, integración y funcionamiento del Consejo Municipal de Protección Civil, verificando las acciones ejecutivas de evaluación que sean necesarias.

VI. Promover la creación de mapas de riesgos de la zona y crear directorios inventarios y demás instrumentos que sean necesarios para prevenir contingencias, emergencias o desastres en áreas y actividades de riesgo.

VII. Asegurar la participación de diversas instituciones de los sectores social y privado de emergencias en acciones preventivas y de restauración.

VIII. Diseñar y promover programas de difusión de la cultura de Protección Civil, así como de capacitación en materia de prevención de desastres dirigida a la población en general.

IX. Participar en la suscripción y ejecución de los convenios que celebre el Municipio, en los términos de las disposiciones aplicables en materia de Protección Civil.

X. Recibir y dar atención del trámite y resolución de los asuntos de su respectiva competencia que sean solicitados por la ciudadanía, cumpliendo con los requisitos de la reglamentación respectiva.

XI. Ejercer las facultades que las leyes y demás disposiciones legales confieren en materia de Protección Civil.

XII. Desarrollar todas las acciones tendientes a la protección de la población y el medio ambiente, antes, durante y después de la eventualidad de una emergencia o desastre provocado por agentes naturales o humanos en el municipio.

XIII. Establecer las acciones preventivas y de auxilio destinadas a proteger y salvaguardar a la población y sus bienes, incorporar, organizar y coordinar la intervención de las Unidades Administrativas y organismos públicos, privados y sociales, participando en situaciones de emergencia de acuerdo a la naturaleza y de agentes perturbadores y sobre todo acciones que reduzcan la pérdida de vidas humanas.

XIV. Difundir proyectos y programas de Educación Ambiental a través de la coordinación con el sector ambiental, gobiernos estatales y municipales, organizaciones sociales e instituciones educativas.

XV. Llevar a cabo el programa municipal, fomentando la cultura de conservación y el desarrollo sustentable, sobre todo encaminados a despertar conciencia entre la ciudadanía con respecto al cuidado del ambiente.

XVI. La formulación, conducción y evaluación de la política ambiental municipal, la aplicación de los instrumentos de política ambiental previstos en la Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y demás ordenamiento en la materia en bienes y zonas de jurisdicción municipal, en las materias que no estén expresamente atribuidas a la Federación o al Estado.

XVII. La prevención y control de los efectos sobre el ambiente ocasionados por la generación, transporte, almacenamiento, transferencia, manejo, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos, que no estén considerados como peligrosos de conformidad con lo dispuesto por la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.

XVIII. Formular y promover programas para la disminución y reciclado de residuos sólidos municipales.

XIX. Formular y solicitar a estancias correspondientes la creación y administración de Áreas Naturales Protegidas, parques urbanos, jardines públicos y demás áreas análogas como Parques ecológicos municipales, zonas de preservación ecológica de los centros de población, formaciones naturales de interés y áreas de protección hidrológica previstas por la Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, además de otros ordenamientos en la materia.

XX. La expedición de opiniones técnicas ecológicas del territorio municipal, en congruencia con el OET a que se refiere Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, en los términos en ellas previstos, así como el control y la vigilancia del cambio del uso del suelo, establecidos en dichos programas.

XXI. La preservación y restauración del equilibrio ecológico y la protección al ambiente en relación con los efectos derivados de los servicios de alcantarillado municipal, limpia, mercados de abasto, panteones, rastros, tránsito y transportes locales, siempre y cuando no se trate de facultades otorgadas a la Federación o al Estado.

XXII. La participación en la atención de los asuntos que afecten el equilibrio ecológico de los Municipios vecinos y que generen efectos ambientales en la circunscripción territorial del Municipio.

XXIII. Fomentar las cadenas productivas con la participación de instituciones financieras públicas, privadas y la colaboración del Gobierno Federal.

XXIV. Establecer contacto permanente con los diversos organismos instituciones relacionadas con la materia agropecuaria, a efecto de mejorar sus esquemas de organización, técnicas de producción y comercialización de sus productos.

XXV. Asesorar y capacitar, en la medida de sus posibilidades, a los productores agropecuarios y agroindustriales.

XXVI. Canalizar los programas y apoyos estatales y federales a la zona rural del municipio.

XXVII. Participar en reuniones y grupos de trabajo vinculados con el cumplimiento de su objetivo, empleo, cargo o comisión.

XXVIII. Desarrollar programas y apoyos federales y estatales en beneficio de los productores agropecuarios.

XXIX. Desarrollar proyectos productivos agroindustriales mediante la vinculación entre productores, investigadores a inversionistas.

XXX. Apoyo a las instituciones de salud en el control y erradicación de Zoonosis que afectan al hato ganadero (bovino, ovino, caprino, porcina y avícola) y toda enfermedad infecciosa que pueda transmitir al hombre a través del contacto con animales enfermos o mediante el consumo de sus productos.

XXXI. Implementar programas y/o proyectos que fomenten el desarrollo agropecuario sustentable.

XXXII. Incorporar a la iniciativa privada en los programas en beneficio del sector agropecuario, oportunidades de comercialización agropecuarios en el mercado local, nacional e internacional de los productores.

XXXIII. Dar seguimiento a los acuerdos de los grupos de trabajo que coordina el Área, así como apoyar a las actividades que se generen en los grupos de trabajo vinculados con el desarrollo agropecuario sustentable.

XXXIV. Organizar foros de capacitación para desarrollar las habilidades de los productores.

XXXV. Asesorar a los productores organizados para el establecimiento de agroindustrias.

XXXVI. Asesorar a los productores organizados en los requerimientos de financiamiento que ofrece la banca comercial para otorgar créditos al sector rural.

XXXVII. Proporcionar asesoría y asistencia técnica a los productores agropecuarios para facilitar su desarrollo.

XXXVIII. Realizar acciones para la consolidación de un sistema de información agropecuario.

XXXIX. Difundir el potencial agropecuario en los municipios vecinos y/o estado.

XL. Las demás que le confieren las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y convenios, así como aquellas que le asigne la Presidenta Municipal.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente.	1	X	
Auxiliar administrativo	1	X	
Auxiliar Operativo	2	X	

Organigrama Específico



Objetivo General

Participar coordinadamente con todas las áreas que integran la administración pública municipal, a fin de construir una cultura de la prevención y la resiliencia que contribuya a constituir una sociedad participativa consciente de la importancia de la autoprotección y del manejo adecuado de los riesgos. Asimismo, implementar una administración ambiental, integral e incluyente con visión de futuro que permita establecer políticas públicas para la preservación y conservación de los sistemas ambientales logrando a su vez un desarrollo agropecuario en un contexto sustentable, procurando el cuidado del medio ambiente con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Departamento	PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	No.	01
Procedimiento	SIMULACROS.		

OBJETIVO
Evaluar el funcionamiento de los sistemas establecidos ante una emergencia.
ALCANCE
Aplica a los servidores públicos adscritos al área de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente, así como a los servidores públicos del H. Ayuntamiento.
POLÍTICAS
Realizar solicitud por escrito. El personal deberá estar uniformado al realizar el simulacro

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	1	Acude a Protección Civil Estatal y recibe capacitación.
Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	2	Recibe capacitación y procede a realizar los oficios para llevar a cabo los simulacros en el Ayuntamiento.
Titulares de áreas.	3	Recibe la solicitud, agenda y lo turna con el personal adscrito a su área.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	4	Lleva a cabo los simulacros con los protocolos debidos.

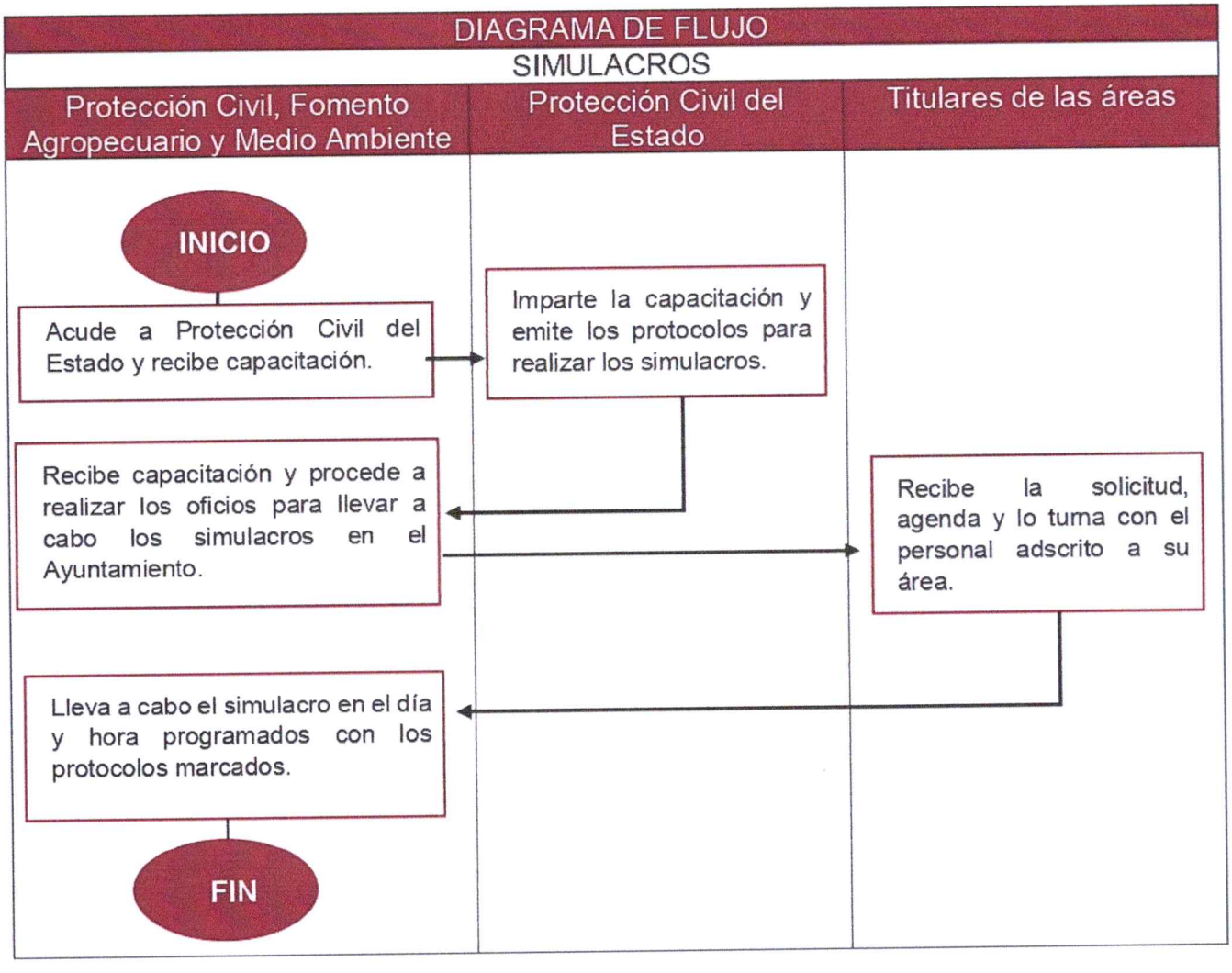


DIAGRAMA DE FLUJO
SIMULACROS
Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente
Protección Civil del Estado
Titulares de las áreas
INICIO
Acude a Protección Civil del Estado y recibe capacitación.
Imparte la capacitación y emite los protocolos para realizar los simulacros.
Recibe capacitación y procede a realizar los oficios para llevar a cabo los simulacros en el Ayuntamiento.
Recibe la solicitud, agenda y lo turna con el personal adscrito a su área.
Lleva a cabo el simulacro en el día y hora programados con los protocolos marcados.
FIN

Departamento	PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	No.	02
Procedimiento	OPINIÓN TÉCNICA DE RIESGO.		

OBJETIVO

Elaborar y emitir opiniones técnicas de riesgo respecto a las condiciones de peligro de sitios, inmuebles o actividades a personas que vivan en zonas detectadas de alto riesgo y así establecer, reforzar y ampliar acciones de prevención para reducir los efectos de un siniestro o desastre.

ALCANCE

Personas físicas o morales, tercer acreditado y servidores públicos adscritos a Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente

POLÍTICAS

Se presenta escrito libre al área de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente.
Identificación oficial de la persona.
Comprobante de domicilio.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude al Ayuntamiento a entregar documentación para la emisión de una Opinión Técnica de Riesgo.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	2	Recibe y revisa la solicitud y la documentación presentada por la persona interesada.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	3	Recibe el formato llenado por el interesado y los requisitos. ¿Documentación completa? No: Solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente. Si: Designa al personal para que asista a realizar la inspección.
Auxiliar operativo	4	Con base a la solicitud se presenta en el domicilio para realizar la inspección, tomar evidencia fotográfica y elabora la Opinión Técnica de Riesgo.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	5	Genera orden de pago y se le entrega al solicitante.
Ciudadano	6	Realiza el pago en tesorería.
Tesorería Municipal	7	Genera el comprobante de pago
Ciudadano	8	Recibe el comprobante y se presenta en la dirección para entregar una copia del comprobante de pago quedándose con el original.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	9	Recibe copia del comprobante de pago

Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	10	Realiza la Opinión Técnica de Riesgo.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	11	Dictamina y firma.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	12	Se entrega la opinión original al solicitante
Ciudadano	13	Recibe la Opinión Técnica de Riesgo.
Auxiliar administrativo	14	Recibe acuse de recibido. Escanea la Opinión y resguarda el expediente digital creado. Archiva en la carpeta correspondiente.

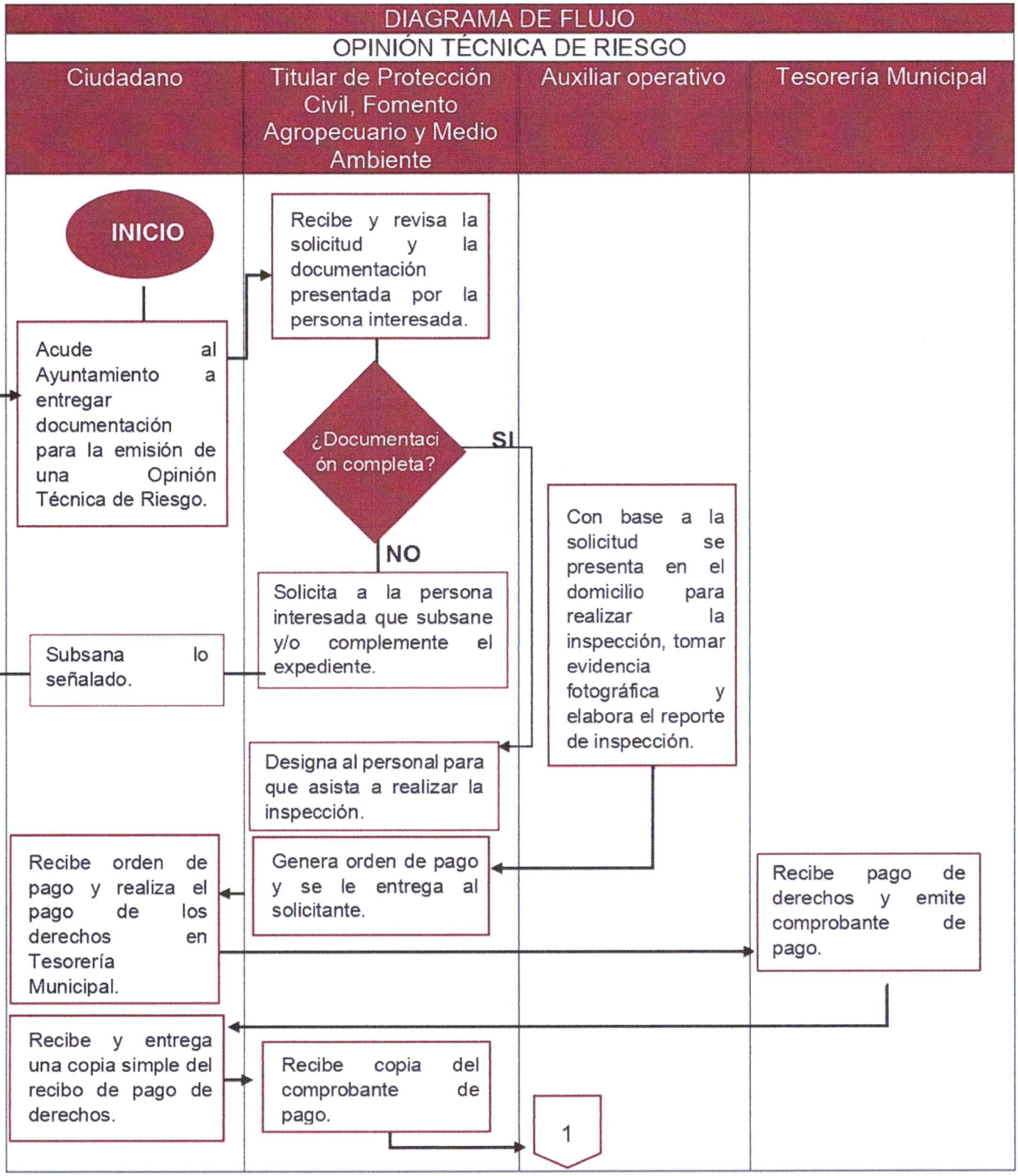


DIAGRAMA DE FLUJO
OPINIÓN TÉCNICA DE RIESGO
Ciudadano
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente
Auxiliar operativo
Tesorería Municipal
INICIO
Acude al Ayuntamiento a entregar documentación para la emisión de una Opinión Técnica de Riesgo.
Recibe y revisa la solicitud y la documentación presentada por la persona interesada.
¿Documentación completa?
SI
NO
Solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente.
Subsana lo señalado.
Con base a la solicitud se presenta en el domicilio para realizar la inspección, tomar evidencia fotográfica y elabora el reporte de inspección.
Designa al personal para que asista a realizar la inspección.
Genera orden de pago y se le entrega al solicitante.
Recibe orden de pago y realiza el pago de los derechos en Tesorería Municipal.
Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago.
Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Recibe copia del comprobante de pago.
1

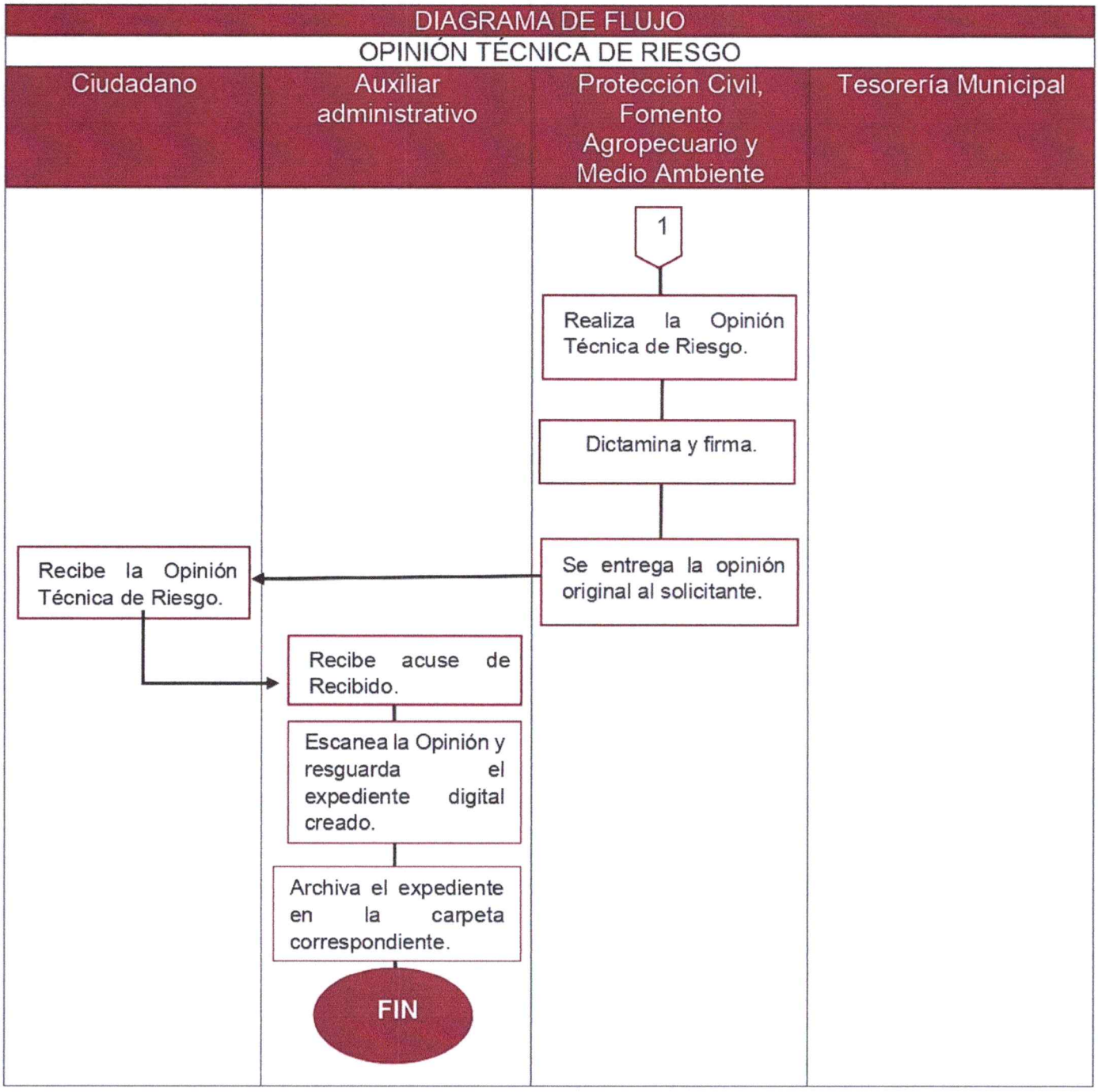


DIAGRAMA DE FLUJO
OPINIÓN TÉCNICA DE RIESGO
Ciudadano
Auxiliar administrativo
Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente
Tesorería Municipal
1
Realiza la Opinión Técnica de Riesgo.
Dictamina y firma.
Se entrega la opinión original al solicitante.
Recibe la Opinión Técnica de Riesgo.
Recibe acuse de Recibido.
Escanea la Opinión y resguarda el expediente digital creado.
Archiva el expediente en la carpeta correspondiente.
FIN

Departamento	PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	No.	03
Procedimiento	ATENCIÓN A EVENTOS MASIVOS.		

OBJETIVO
Aplicar medidas de seguridad y protección para reducir los peligros a los que puede estar expuesta la población.
ALCANCE
Desde la recepción de la solicitud.
POLÍTICAS
Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad en Materia de Protección Civil. Al término se elaborará una tarjeta informativa para formar un archivo de incidencias.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a entregar solicitud.
Auxiliar Administrativo	2	Recibe oficio de solicitud para atender evento.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	3	Verifica que el evento reúna los requisitos para su asistencia
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	4	SI NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS Establece contacto telefónico con el solicitante para informar de los requisitos faltantes para atender su evento.
Ciudadano	5	Subsana y entrega requisitos pendientes.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	6	Turna instrucciones al personal a su cargo para que atienda el servicio.
Auxiliar Operativo	7	Acude en la fecha indicada a cubrir el evento, y posterior a su término elabora su tarjeta informativa.

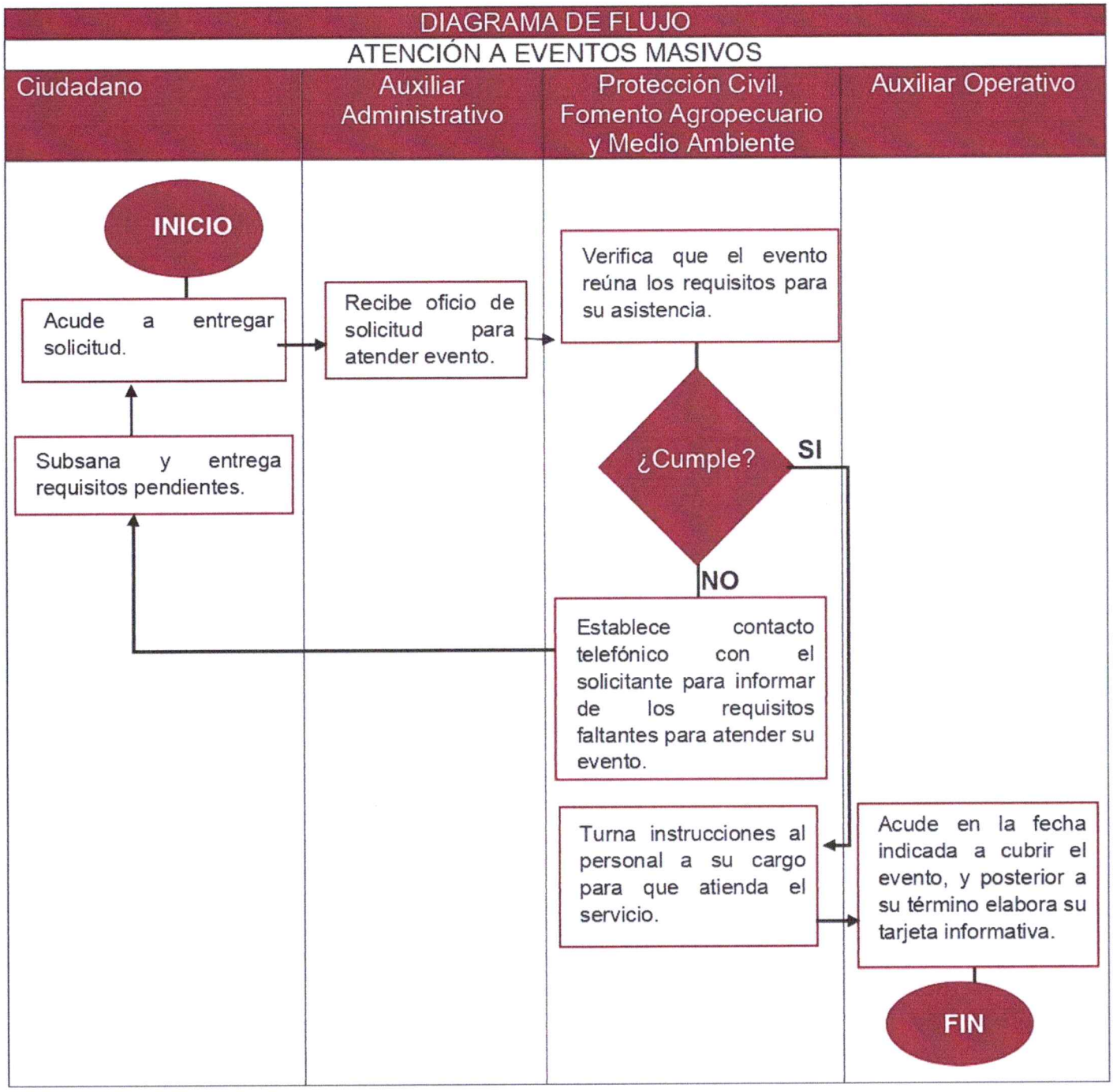


DIAGRAMA DE FLUJO
ATENCIÓN A EVENTOS MASIVOS
Ciudadano
Auxiliar Administrativo
Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente
Auxiliar Operativo
INICIO
Acude a entregar solicitud.
Recibe oficio de solicitud para atender evento.
Verifica que el evento reúna los requisitos para su asistencia.
¿Cumple?
SI
NO
Subsana y entrega requisitos pendientes.
Establece contacto telefónico con el solicitante para informar de los requisitos faltantes para atender su evento.
Turna instrucciones al personal a su cargo para que atienda el servicio.
Acude en la fecha indicada a cubrir el evento, y posterior a su término elabora su tarjeta informativa.
FIN

Departamento	PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	No.	04
Procedimiento	ATENCIÓN A EMERGENCIAS.		

OBJETIVO

Evaluar los riesgos para detectar aquellos que son corregibles evitando la generación de accidentes.

ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud.

POLÍTICAS

- Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad en Materia de Protección Civil.
- Al recibir el llamado de auxilio se atenderá la emergencia en forma pronta y expedita.
- Al término el personal operativo elaborará una tarjeta informativa a fin de formar un archivo de incidencias.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Realiza llamado.
Auxiliar Administrativo	2	Se recibe llamada de emergencia, solicitando datos personales, el tipo de emergencia y las dimensiones.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	3	Gira instrucciones para atender la emergencia.
Auxiliar Operativo	4	Procede a atender la emergencia.
Auxiliar Operativo	5	Recaba información para realizar una tarjeta informativa o parte de novedades.
Auxiliar Operativo	6	Entrega tarjeta informativa a su jefe inmediato.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	7	Recibe tarjeta informativa, revisa y sella.
Auxiliar Administrativo		Archiva y resguarda en el expediente correspondiente.

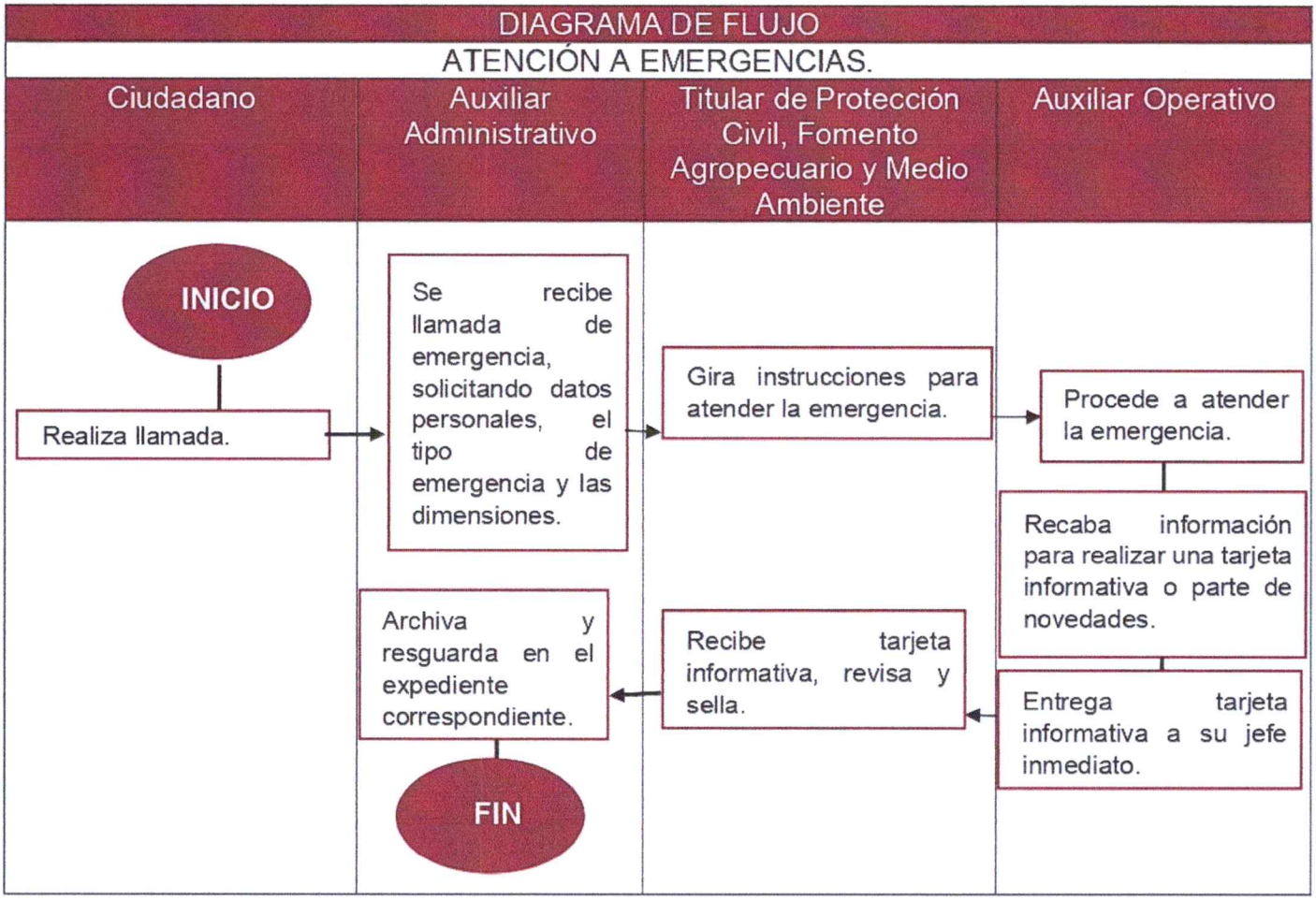


DIAGRAMA DE FLUJO
ATENCIÓN A EMERGENCIAS.
Ciudadano
Auxiliar Administrativo
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente
Auxiliar Operativo
INICIO
Realiza llamada.
Se recibe llamada de emergencia, solicitando datos personales, el tipo de emergencia y las dimensiones.
Gira instrucciones para atender la emergencia.
Procede a atender la emergencia.
Recaba información para realizar una tarjeta informativa o parte de novedades.
Entrega tarjeta informativa a su jefe inmediato.
Recibe tarjeta informativa, revisa y sella.
Archiva y resguarda en el expediente correspondiente.
FIN

Departamento	PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	No.	05
Procedimiento	APROBACIÓN DE PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL DE LOCALES Y ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS DE ALTO RIESGO.		

OBJETIVO

Evaluar los riesgos para detectar aquellos que son corregibles evitando la generación de accidentes.

ALCANCE

Desde la solicitud de inspección hasta la entrega del dictamen.

POLÍTICAS

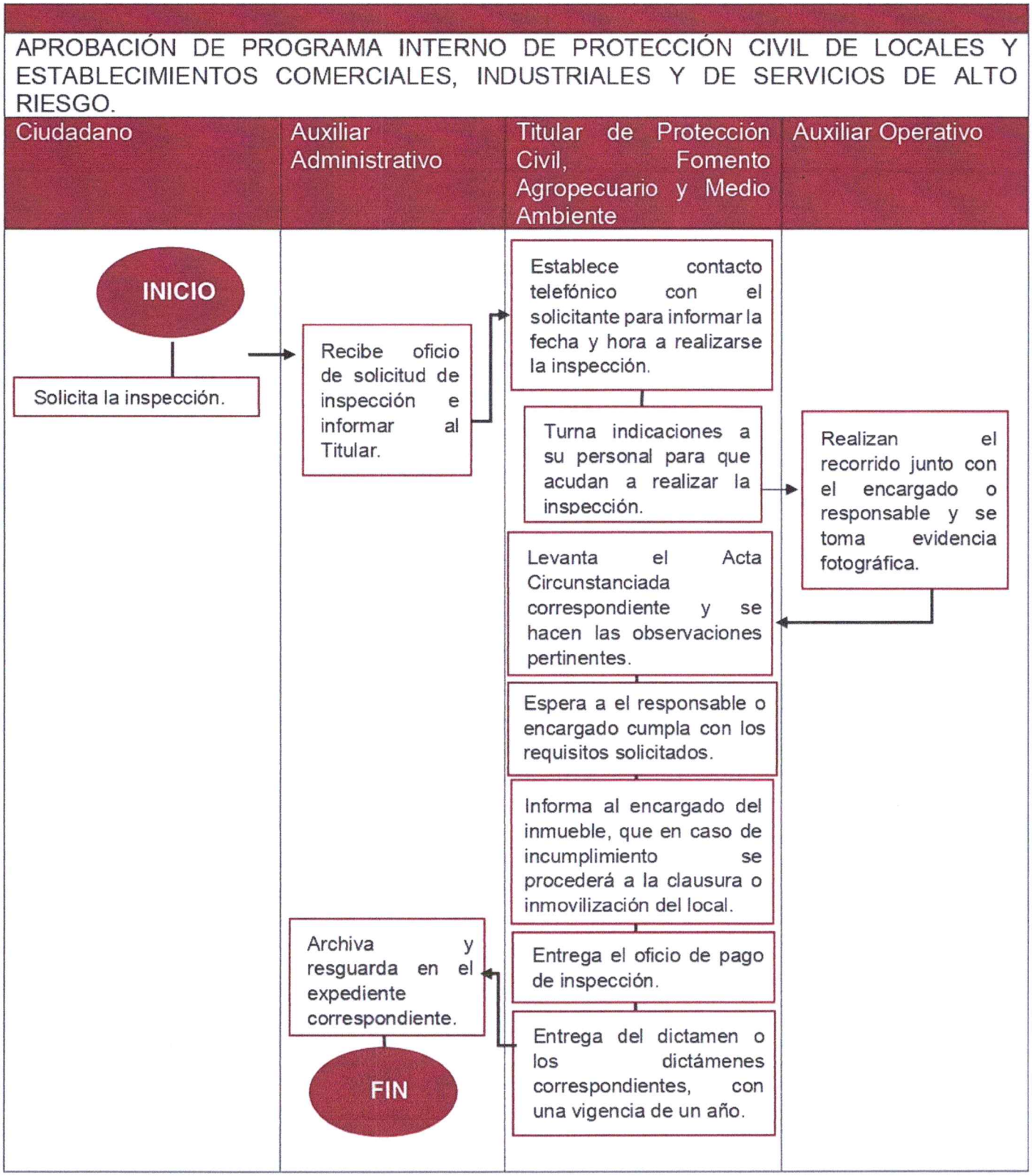
Este procedimiento se aplicará con estricto apego a la normatividad en Materia de Protección Civil.

Al momento de recibir la solicitud se ordena al personal que acuda a la Inspección y dictamine el riesgo existente en caso contrario de no existir riesgo alguno.

Una vez llevada a cabo la inspección la Dirección emite un Dictamen por escrito con previo pago en Tesorería en caso de ser procedente.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Solicita la inspección.
Auxiliar Administrativo	2	Recibe oficio de solicitud de inspección e informa al Titular.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	3	Establece contacto telefónico con el solicitante para informar la fecha y hora a realizarse la inspección.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	4	Turna indicaciones a su personal para que acudan a realizar la inspección.
Auxiliar Operativo	5	Realiza el recorrido junto con el encargado o responsable y se toma evidencia fotográfica.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	6	Levanta el Acta Circunstanciada correspondiente y se hacen las observaciones pertinentes.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	7	Espera a el responsable o encargado cumpla con los requisitos solicitados.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	8	Informa al encargado del inmueble, que en caso de incumplimiento se procederá a la clausura o inmovilización del local.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	9	Entrega el oficio de pago de inspección.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	10	Entrega del dictamen o los dictámenes correspondientes, con una vigencia de un año.
Auxiliar Administrativo	11	Archiva y resguarda en el expediente correspondiente.

APROBACIÓN DE PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL DE LOCALES Y ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS DE ALTO RIESGO.



Departamento	PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	No.	06
Procedimiento	PERMISO PARA DERRIBE, DERRAME O PODA DE ÁRBOLES.		

OBJETIVO

Evitar la tala inmoderada, daños a transeúntes, a bienes inmuebles y cuando representan un riesgo para la ciudadanía.

ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud.

POLÍTICAS

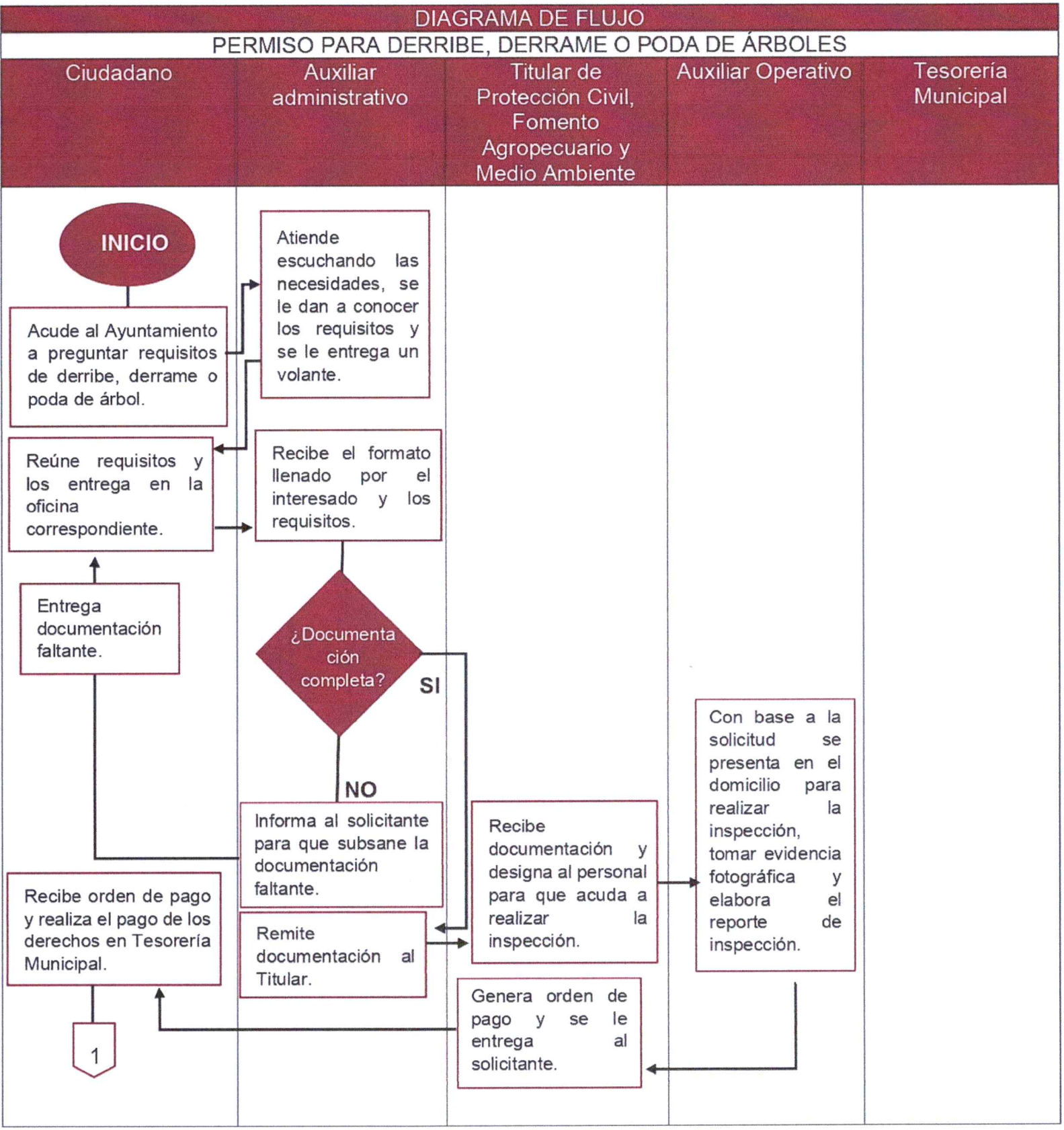
El servicio brindado por parte del área será vigilado, en cumplimiento de la normatividad aplicable.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude al Ayuntamiento a preguntar requisitos de derribe, derrame poda de árbol.
Auxiliar Administrativo	2	Atiende escuchando las necesidades, se le dan a conocer los requisitos y se le entrega un volante.
Ciudadano	3	Reúne requisitos y los entrega en la oficina correspondiente.
Auxiliar Administrativo	4	Recibe el formato llenado por el interesado y los requisitos. ¿Está completa? Si: Remite documentación al Titular. No: Informa al solicitante para que subsane la documentación faltante.
Ciudadano	5	Entrega documentación faltante.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	6	Recibe documentación y designa al personal para que acuda a realizar la inspección.
Auxiliar Operativo	7	Con base a la solicitud, se presenta en el domicilio para realizar la inspección, tomar evidencia fotográfica y elabora el reporte de inspección.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	8	Genera orden de pago y se le entrega al solicitante.
Ciudadano	9	Realiza el pago en tesorería.
Tesorería Municipal	10	Genera el comprobante de pago
Ciudadano	11	Recibe el comprobante y se presenta en el área para entregar una copia del comprobante de pago quedándose con el original.
Auxiliar Administrativo	12	Recibe copia del comprobante de pago
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	13	Realiza el permiso para derribe, derrame o poda.

Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	14	Firma y autoriza el permiso.
Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	15	Se entrega el permiso original al solicitante.
Ciudadano	16	Recibe permiso original y acusa de recibido.
Auxiliar administrativo	17	Recibe acuse de recibido.
Auxiliar administrativo	18	Escanea el permiso y resguarda el expediente digital creado y Archiva en la carpeta correspondiente.

DIAGRAMA DE FLUJO

PERMISO PARA DERRIBE, DERRAME O PODA DE ÁRBOLES



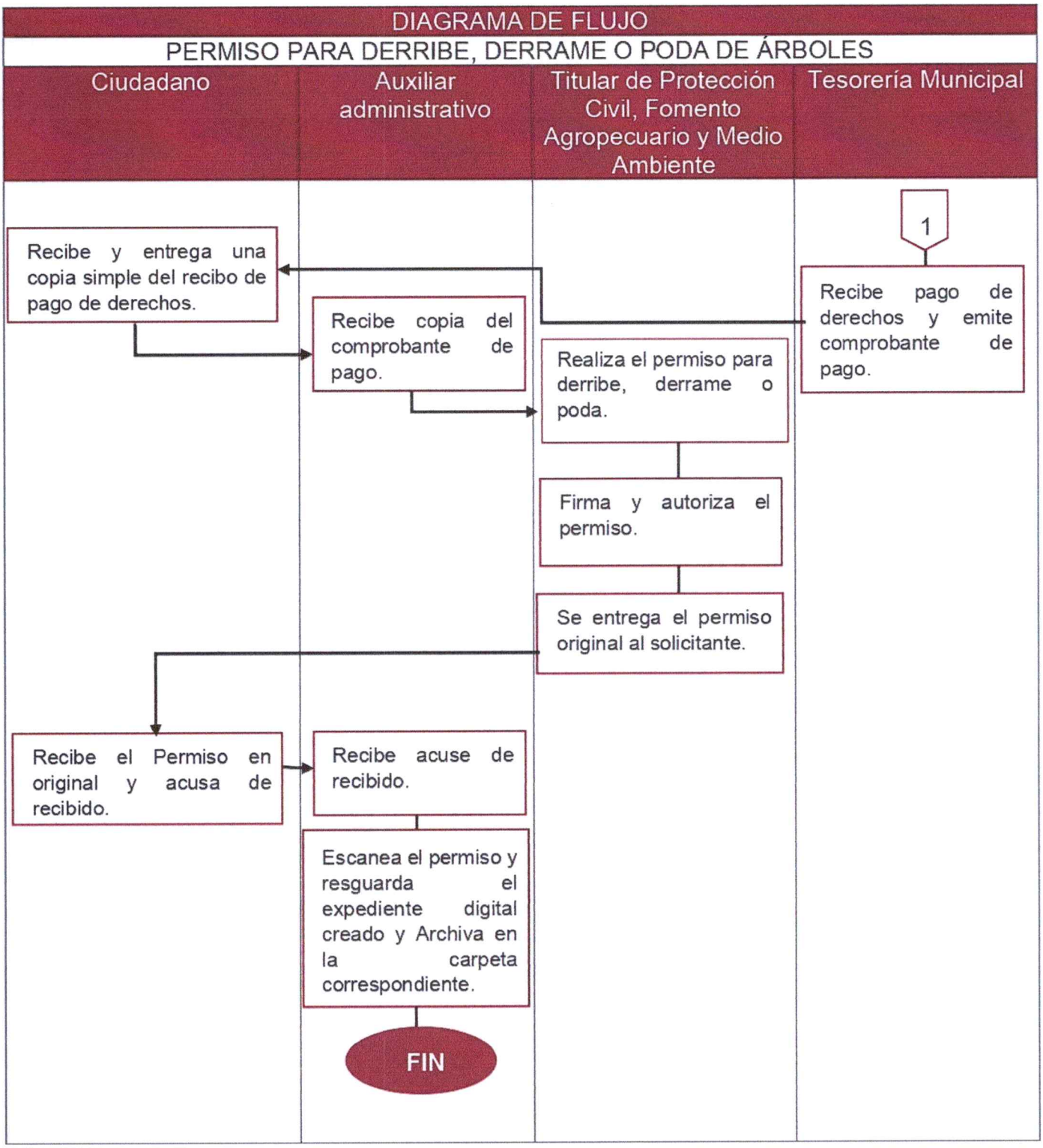


DIAGRAMA DE FLUJO
PERMISO PARA DERRIBE, DERRAME O PODA DE ÁRBOLES
Ciudadano
Auxiliar administrativo
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente
Tesorería Municipal
1
Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Recibe copia del comprobante de pago.
Realiza el permiso para derribe, derrame o poda.
Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago.
Firma y autoriza el permiso.
Se entrega el permiso original al solicitante.
Recibe el Permiso en original y acusa de recibido.
Recibe acuse de recibido.
Escanea el permiso y resguarda el expediente digital creado y Archiva en la carpeta correspondiente.
FIN

Departamento	PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	No.	07
Procedimiento	OPINIÓN TÉCNICA AMBIENTAL.		

OBJETIVO

Emitir una opinión técnica en materia de impacto ambiental con la finalidad de que los proyectos que incluyan modificación al medio ambiente sean factibles a la huella ecológica.

ALCANCE

Inicia con la Solicitud del ciudadano, procediendo a verificar que sea lo que necesita, y cumpla con los requisitos de acuerdo a la Ley.

POLÍTICAS

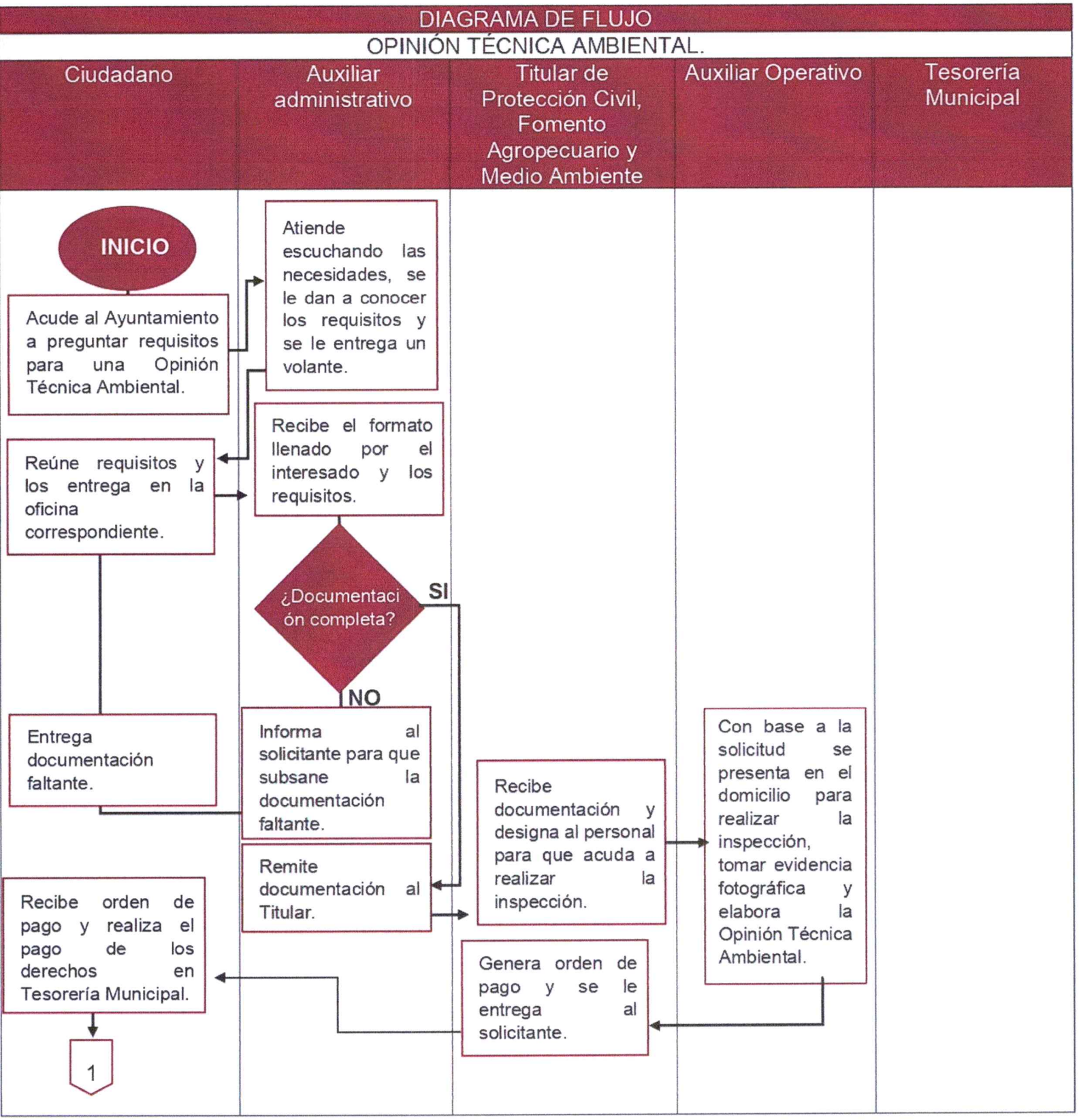
Verificar los lineamientos del documento, siempre en el marco de la ley.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude al Ayuntamiento a preguntar requisitos para una Opinión Técnica Ambiental.
Auxiliar administrativo	2	Atiende escuchando las necesidades, se le dan a conocer los requisitos y se le entrega un volante.
Ciudadano	3	Reúne requisitos y los entrega en la oficina correspondiente.
Auxiliar administrativo	4	Recibe el formato llenado por el interesado y los requisitos. ¿Está completa? Si: Remite documentación al Titular. No: Informa al solicitante para que subsane la documentación faltante.
Ciudadano	5	Entrega documentación faltante.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	6	Recibe documentación y designa al personal para que acuda a realizar la inspección.
Auxiliar Operativo	7	Con base a la solicitud se presenta en el domicilio para realizar la inspección, tomar evidencia fotográfica y elabora la Opinión Técnica Ambiental.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	8	Genera orden de pago y se le entrega al solicitante.
Ciudadano	9	Recibe orden de pago y realiza el pago de los derechos en Tesorería Municipal.
Tesorería Municipal	10	Genera el comprobante de pago.
Ciudadano	11	Recibe el comprobante y se presenta en el área para entregar una copia del comprobante de pago quedándose con el original.
Auxiliar Administrativo	12	Recibe copia del comprobante de pago
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	13	Realiza la Opinión Técnica Ambiental.

Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	14	Dictamina y firma.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	15	Se entrega la opinión original al solicitante.
Ciudadano	16	Recibe la Opinión Técnica Ambiental y acusa de recibido.
Auxiliar Administrativo	17	Recibe acuse de recibido.
Auxiliar Administrativo	18	Escanea la Opinión y resguarda el expediente digital creado y Archiva en la carpeta correspondiente.

DIAGRAMA DE FLUJO

OPINIÓN TÉCNICA AMBIENTAL.



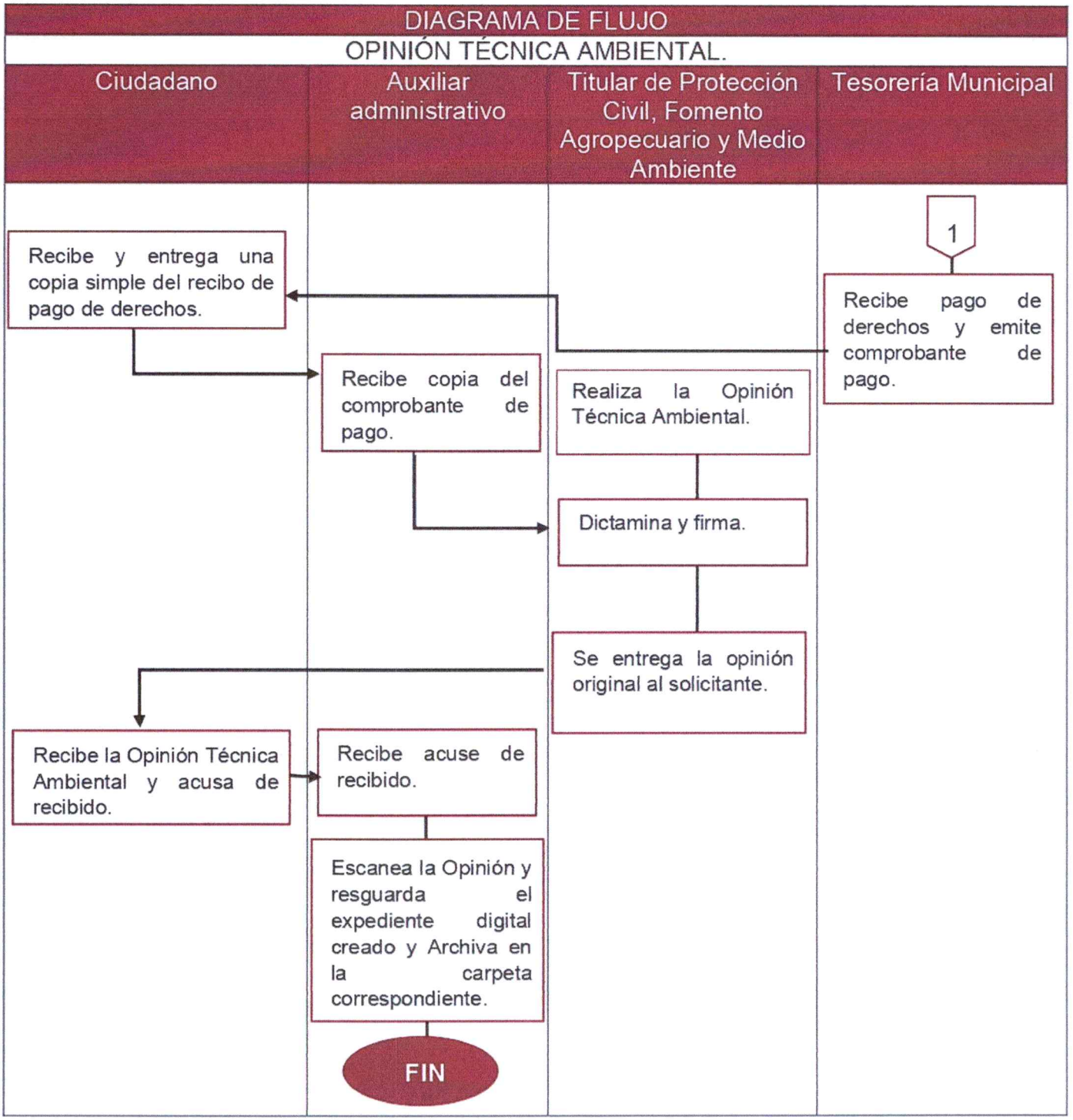


DIAGRAMA DE FLUJO
OPINIÓN TÉCNICA AMBIENTAL.
Ciudadano
Auxiliar administrativo
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente
Tesorería Municipal
1
Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago.
Recibe copia del comprobante de pago.
Realiza la Opinión Técnica Ambiental.
Dictamina y firma.
Se entrega la opinión original al solicitante.
Recibe la Opinión Técnica Ambiental y acusa de recibido.
Recibe acuse de recibido.
Escanea la Opinión y resguarda el expediente digital creado y Archiva en la carpeta correspondiente.
FIN

Departamento	PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	No.	08
Procedimiento	EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE PRODUCTOR.		

OBJETIVO

Que la ciudadanía se identifique ante las dependencias estatales, como productor agropecuario, cumpliendo con uno de los requisitos solicitados por las instancias gubernamentales.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos Protección Civil, Fomento Agropecuario y medio Ambiente, al solicitante de índole agropecuario que solicita la constancia de productor.

POLÍTICAS

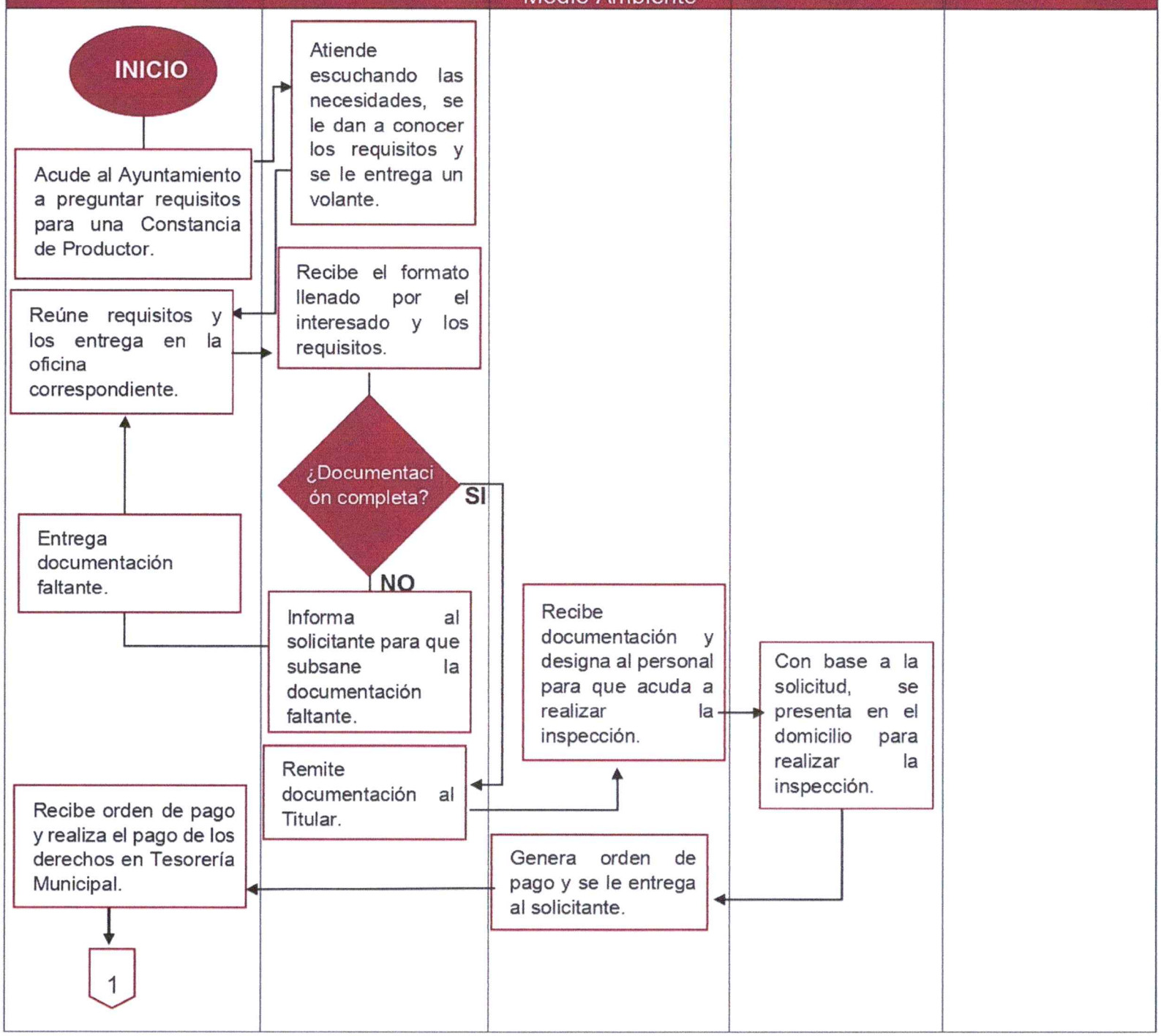
La Constancia de productor se expide únicamente a solicitantes con actividad agropecuaria perteneciente al Municipio de Tlalnelhuayocan.
Solo se entregará si cumple con los requisitos solicitados.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude al Ayuntamiento a preguntar requisitos para una Constancia de Productor.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	2	Se atiende escuchando las necesidades, se le dan a conocer los requisitos y se le entrega un volante.
Ciudadano	3	Reúne requisitos y los entrega en la oficina correspondiente.
Auxiliar Administrativo	4	Recibe el formato llenado por el interesado y los requisitos. ¿Está completa? Si: Remite documentación al Titular. No: Informa al solicitante para que subsane la documentación faltante.
Ciudadano	5	Entrega documentación faltante.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	6	Recibe documentación y designa al personal para que acuda a realizar la inspección.
Auxiliar Operativo	7	Con base a la solicitud, se presenta en el domicilio para realizar la inspección.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	8	Genera orden de pago y se le entrega al solicitante.
Ciudadano	9	Recibe orden de pago y realiza el pago de los derechos en Tesorería Municipal.
Tesorería Municipal	10	Genera el comprobante de pago
Ciudadano	11	Recibe el comprobante y se presenta en el área para entregar una copia del comprobante de pago quedándose con el original.
Auxiliar Administrativo	12	Recibe copia del comprobante de pago

Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	13	Realiza la Constancia de Productor.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	14	Dictamina y firma.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	15	Entrega la Constancia original al solicitante.
Ciudadano	16	Recibe la Constancia de Productor y acusa de recibido.
Auxiliar Administrativo	17	Recibe acuse de recibido.
Auxiliar Administrativo	18	Escanea el permiso y resguarda el expediente digital creado. Archiva el expediente en la carpeta correspondiente.

DIAGRAMA DE FLUJO

EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE PRODUCTOR.



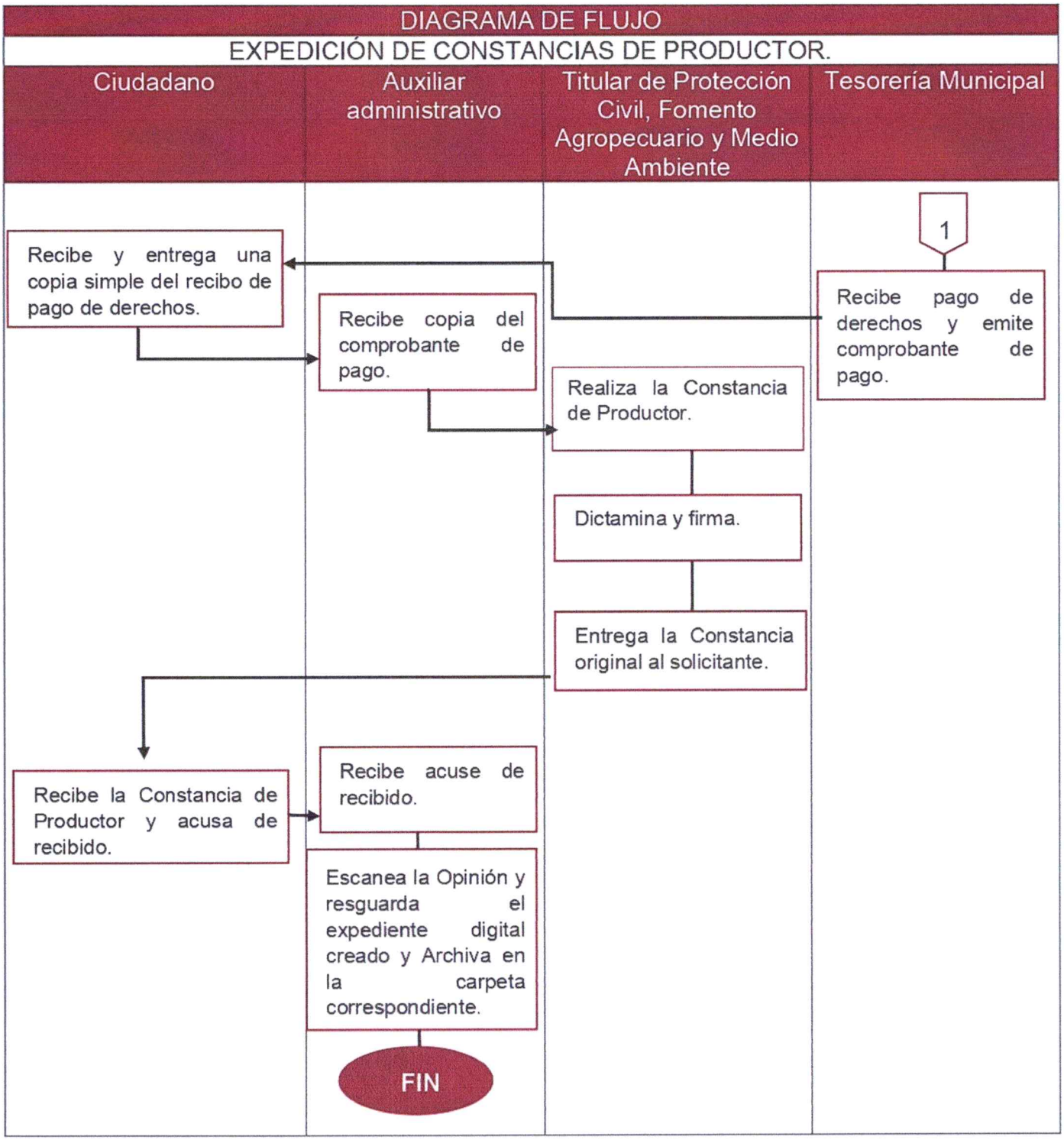


DIAGRAMA DE FLUJO
EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE PRODUCTOR.
Ciudadano
Auxiliar administrativo
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente
Tesorería Municipal
1
Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Recibe copia del comprobante de pago.
Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago.
Realiza la Constancia de Productor.
Dictamina y firma.
Entrega la Constancia original al solicitante.
Recibe la Constancia de Productor y acusa de recibido.
Recibe acuse de recibido.
Escanea la Opinión y resguarda el expediente digital creado y Archiva en la carpeta correspondiente.
FIN

Departamento	PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	No.	09
Procedimiento	IMPARTICIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y/O MEDIO AMBIENTE.		

OBJETIVO

Protección Civil:

- Establecer las herramientas necesarias que permitan fomentar la cultura de la autoprotección y prevención mediante la difusión y capacitación a los diversos sectores fortaleciendo la capacidad de respuesta de la población ante la presencia de los agentes perturbadores.

Fomento Agropecuario:

- Describir y apoyar a los productores a obtener herramientas para mejorar su producción.

Medio Ambiente:

- Generar una cultura ambiental que promueva una mejoría en la calidad de vida de los habitantes del Municipio a través de la implementación de estrategias de educación ambiental como conferencias, talleres o cursos que generen conciencia respecto al cuidado del medio ambiente.

ALCANCE

Desde la recepción de la solicitud.

POLÍTICAS

Las organizaciones de la sociedad civil, instituciones educativas, instancias gubernamentales, organizaciones de la iniciativa privada, productores, etc., deberán solicitar las pláticas, conferencias, talleres o recorridos guiados en materia de protección ambiental por oficio, o en su caso el área solicitara mediante oficio el permiso ante las citadas dependencias para impartir los respectivos talleres.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Auxiliar Administrativo	1	Recibe oficio y analiza el tipo de capacitación que deseen que se imparta.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	2	Visita el lugar donde se impartirá la capacitación.
Auxiliar Administrativo	3	Prepara e identifica que material que se va a necesitar para la impartición de la capacitación.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	4	Calendariza, prepara el material didáctico y se coordina con el solicitante para ejecutar la actividad.
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente	5	Acude en la fecha y hora programada para impartir la capacitación.

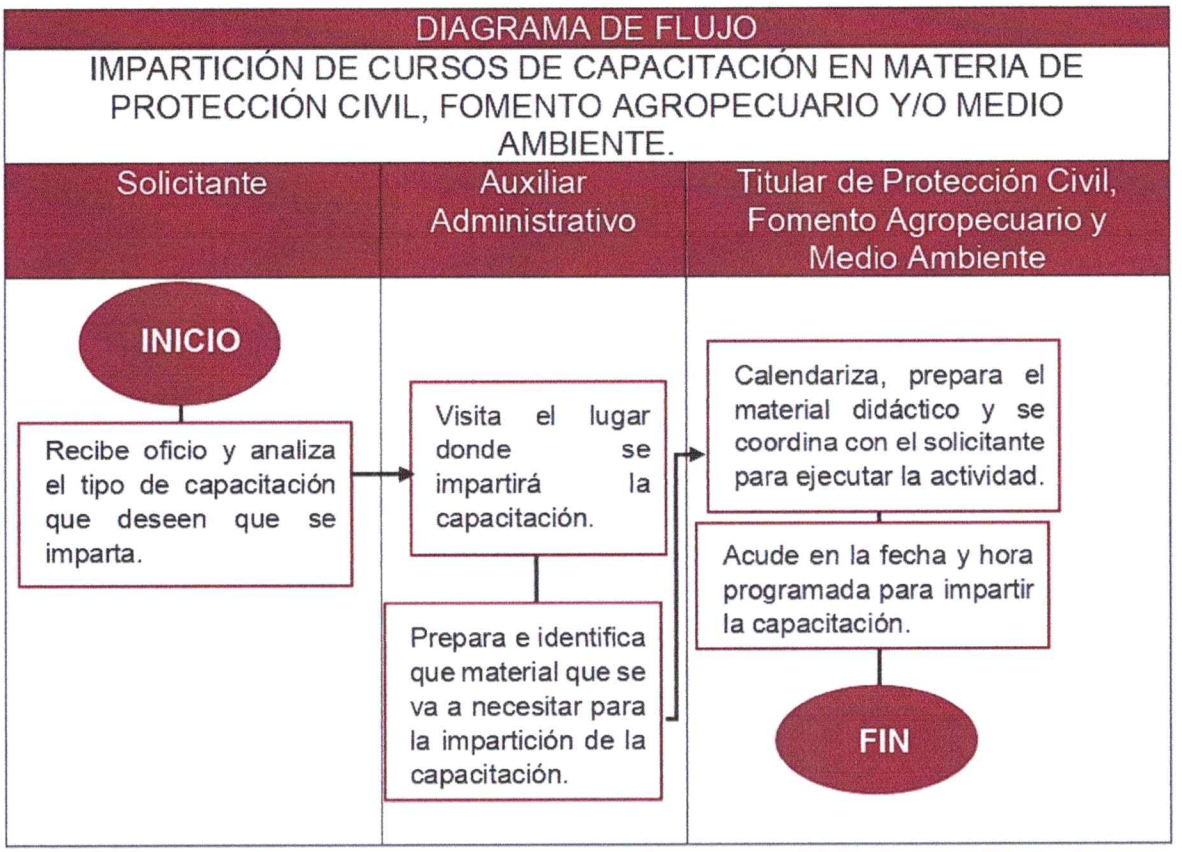
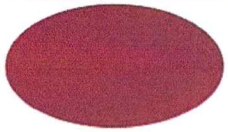
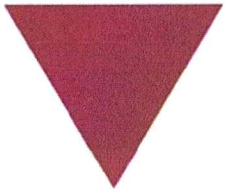


DIAGRAMA DE FLUJO
IMPARTICIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y/O MEDIO AMBIENTE.
Solicitante
Auxiliar Administrativo
Titular de Protección Civil, Fomento Agropecuario y Medio Ambiente
INICIO
Recibe oficio y analiza el tipo de capacitación que deseen que se imparta.
Visita el lugar donde se impartirá la capacitación.
Prepara e identifica que material que se va a necesitar para la impartición de la capacitación.
Calendariza, prepara el material didáctico y se coordina con el solicitante para ejecutar la actividad.
Acude en la fecha y hora programada para impartir la capacitación.
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
PROTECCIÓN CIVIL, FOMENTO AGROPECUARIO Y MEDIO AMBIENTE	2288347461 Ext. 123	pcymedioambiente@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes de junio de 2025 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 315 de misma fecha.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Agente Perturbador: Acontecimiento que puede impactar a un sistema afectable, y trasformar su estado normal en un estado de daños.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Ambiente: Conjunto de elementos naturales y artificiales o inducidos por el hombre que hacen posible la existencia y desarrollo de los seres humanos y demás organismos vivos que interactúan en un espacio y tiempo determinados.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Capacitación: El conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de una persona

Constancia: Escrito en que se ha hecho constar algún acto o hecho, de manera fehaciente.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Desrame: Eliminación o corte de las ramas vivas o muertas de un árbol

Emergencia: Situación no prevista, la cual sucede en tiempo y espacio y pone en riesgo la integridad física de las personas, los recursos materiales y el medio ambiente.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Opinión: Juicio que se forma o se emite sobre algo.

Prevención: Acciones, principios, normas políticas y procedimientos tendientes a disminuir o eliminar riesgo o altos riesgos, así como para evitar desastres y mitigar su impacto destructivo sobre la vida, la salud, bienes de las personas, la planta productiva, los servicios públicos y el medio ambiente.

Programa Interno de Protección Civil: Aquel que se circunscribe al ámbito de una dependencia, entidad, institución y organismo, al privado y al social; se aplica en los inmuebles correspondiente, con el fin de salvaguardar la integridad física de los empleados y de las personas que concurren a ellos, así como de proteger las instalaciones, bienes e in formación vital, ante ocurrencia de un riesgo, emergencia, siniestro y desastre.

Productores: Personas comprometidas con el desarrollo y fortalecimiento con el campo dentro del Municipio de Tlalnelhuayocan.

Protección Civil: Conjunto de acciones, principios, normas, políticas y procedimientos preventivos o de auxilio, recuperación y apoyo tendientes a proteger la vida, la salud y el patrimonio de las personas, la planta productiva, la prestación de servicios públicos y el medio ambiente; realizadas ante los riesgos, altos riesgos, emergencias o desastres que sean producidos por causas de origen natural, artificial o humano, llevados a cabo por las autoridades, organismos, dependencias e instituciones de carácter público, social o privado, grupos voluntarios y en general, por todas las personas que por cualquier motivo residan, habite o transiten en la entidad.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

Riesgo: Grado de probabilidad de pérdidas de vidas, personas heridas, propiedad dañada y actividad económica detenida durante un periodo de referencia, en una región dada, para un peligro en particular. Riesgo es el producto de la amenaza y vulnerabilidad.

Solicitud: Escrito formal en que se solicita algo / Disposición atenta y amable para hacer una cosa o ayudar a una persona.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Introducción

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación de la Unidad de Transparencia donde se identifican las responsabilidades de las operaciones, así como sus procedimientos; lo que permitirá una mejor comprensión y aplicación del área por sus participantes; además, contribuye a su mejora continua.

Se presenta el siguiente manual de procedimientos, describiendo el desarrollo de sus actividades. Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tienen asignados; con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

Para llevar a cabo los procedimientos de este manual es importante respetar el fundamento legal, las políticas de operación, así como los tiempos de gestión en que se desarrollan cada una de las actividades de los mismos.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad en donde se consideren los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno u otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información.
- Reglamento de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Lineamientos Técnicos Generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el Título Quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas para los Servidores Públicos.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Orgánica del Municipio Libre
- Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para los Servidores Públicos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Procedimientos del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Es lograr que toda persona que desee saber sobre cualquier asunto del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Ver., obtenga una respuesta basada en información oportuna, veraz, actual, completa, accesible y bien fundamentada.

Visión:

Es llegar a ser un modelo a seguir por sus buenas prácticas, en el acceso a la información, que la distingan por su transparencia y rendición efectiva de cuentas, de una forma expedita y transparente a quien requiera acceder a la información en cualquier medio que se encuentre; garantizando así, este derecho fundamental de las personas, cuándo, dónde y cómo debe ser.

Valores:

Gratitud: Los servidores públicos reconocerán que la sociedad ha depositado su confianza en ellos, correspondiendo con agradecimiento todos aquellos beneficios que se desprendan del desempeño de sus funciones.

Humildad: Los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz, deberán actuar con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad.

Trato Humano: El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Responsabilidad: Cumplir con la máxima diligencia en el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión. Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Lealtad: Los servidores públicos aceptan los vínculos implícitos en su adhesión a la Administración a la que pertenece, de tal modo que refuerza y protege, en su trabajo cotidiano, el conjunto de valores que aquélla representa.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos planteados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y rectitud en la realización y ejecución de las actividades eliminando cualquier acto que denigre o cree una mala imagen hacia la institución.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las funciones de un funcionario o prestador de servicios públicos cuyo resultado sea la satisfacción de sus necesidades o la de recibir una atención o servicio.

Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la práctica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre y credibilidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando la equivalencia para ser iguales y hacerlo más justo.

Atribuciones

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información para el Estado de Veracruz, establece que las Unidades de Transparencia tendrán las atribuciones siguientes:

I. Recabar y difundir la información de las obligaciones de transparencia específicas con veracidad, oportunidad, confiabilidad y demás principios que se establezcan.
II. Recibir y tramitar, dentro del plazo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, las solicitudes de acceso a la información pública.
III. Entregar o negar la información requerida, fundada y motivada su resolución en los términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
IV. Aplicar los acuerdos que clasifiquen la información como reservada o confidencial.
V. Elaborar el catálogo de la información o de los expedientes clasificados como reservados.
VI. Diseñar procedimientos que faciliten la tramitación y adecuada atención a las solicitudes de acceso a la información pública.
VII. Aplicar los criterios y lineamientos prescritos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información, en materia de ordenamiento, manejo, clasificación y conservación de documentos, registro y archivos.
VIII. Preparar, conforme a los Lineamientos del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información, los formatos sugeridos para las solicitudes de acceso a la información pública, así como la corrección de datos estrictamente personales.
IX. Realizar los trámites internos necesarios para localizar y entregar la información pública requerida.
X. Actualizar a los particulares en la elaboración de las solicitudes de información, principalmente en los casos en que estos no sepan leer ni escribir o en el caso de las personas con capacidades diferentes que así lo soliciten, así como orientar a los particulares sobre otros sujetos obligados que pudieran poseer la información pública que solicitan y de la que no se dispone.
XI. Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información pública, sus resultados y los costos de atención de este servicio; así como en los tiempos observados para las respuestas.
XII. Difundir entre los servidores públicos los beneficios que conlleva divulgar la información pública, los deberes que deben de asumir para su buen uso y

conservación y las responsabilidades que traería consigo la inobservancia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

XIII. Elaborar semestralmente y por rubros temáticos, un índice de la información o de los expedientes clasificados como reservados. Dicha relación, mencionará la unidad administrativa generadora o poseedora de la información pública, la fecha de su clasificación como reservada y el plazo de reserva acordado. En ningún caso, ese índice será considerado como información reservada.

XIV. Las demás necesarias para garantizar y agilizar el flujo de información entre el Ayuntamiento y los particulares.

Estructura orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular de la Unidad de Transparencia	1	X	

Organigrama Específico



Objetivo General

Implementar de manera eficiente, mecanismos de atención ciudadana, que faciliten el acceso a la información pública, el tratamiento y salvaguarda de los datos personales, así como brindar transparencia y certidumbre de las acciones de la administración pública municipal.

Departamento	UNIDAD DE TRANSPARENCIA	No.	01
Procedimiento	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA.		

OBJETIVO

Garantizar las medidas y condiciones de accesibilidad para que toda persona pueda ejercer el derecho de acceso a la información pública, mediante solicitudes de información y de igual forma apoyar al solicitante en la elaboración de las mismas, de conformidad en la ley en materia.

ALCANCE

Cualquier persona por sí misma o a través de su representante, podrá presentar solicitud de acceso a información ante la Unidad de Transparencia, a través del sistema electrónico o de la Plataforma Nacional, en la oficina, correo electrónico o de manera presencial.

POLÍTICAS

- Los requisitos para realizar una solicitud de información serán:
- Nombre del solicitante, o en su caso, los datos generales de su representante;
- Domicilio, o en su caso, correo electrónico para recibir notificaciones;
- La descripción de la información solicitada;
- Cualquier otro dato que facilite la búsqueda y eventual localización de la información; y
- La modalidad en la que prefiere se otorgue el acceso a la información, la cual podrá ser verbal, siempre y cuando sea para fines de orientación, mediante consulta directa, mediante la expedición de copias simples o certificadas o la reproducción en cualquier otro medio, incluidos los electrónicos.
- La Unidad de Transparencia, deberá notificar la respuesta a la solicitud al interesado en el menor tiempo posible, que no podrá exceder de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de aquélla.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Presenta solicitud de acceso a información ante la Unidad de Transparencia, a través del sistema electrónico o de la Plataforma Nacional, en la oficina, vía correo electrónico o de manera presencial.
Titular de la Unidad de Transparencia	2	Realiza, con efectividad, los trámites internos necesarios para la atención de las solicitudes de acceso a la información. Turna las solicitudes a todas las Áreas competentes que cuenten con la información o deban tenerla de acuerdo a sus facultades, competencias y funciones, con el objeto de que realicen una búsqueda, en un plazo máximos de 3 días hábiles.
Servidor Público	3	Localiza la información que le solicite la Unidad de Transparencia; Proporciona la información que obre en los archivos y que le sea solicitada por la Unidad de Transparencia, en su caso, verifica que los archivos

		no se encuentren en los supuestos de información clasificada, de ser así, deberá integrar y presentar al responsable de la Unidad de Transparencia la propuesta de clasificación de información, la cual tendrá los fundamentos y argumentos en que se basa dicha propuesta.
Comité de Transparencia	4	Confirma, modifica o revoca las determinaciones que, en materia de ampliación del plazo de respuesta, clasificación de la información y declaración de inexistencia o de incompetencia realicen los titulares de las áreas de los sujetos obligados.
Titular del área	5	Derivado del acuerdo emitido por el Comité de Transparencia, elabora la versión publica de la información y hace entrega en la Plataforma Nacional de Transparencia.
Titular de la Unidad de Transparencia	6	Deberá notificar la respuesta de la solicitud al interesado en el menor tiempo posible, que no podrá exceder de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de aquélla. Excepcionalmente, el plazo referido en el párrafo anterior podrá ampliarse hasta por diez días hábiles más, siempre y cuando existan razones fundadas y motivadas, las cuales deberán ser aprobadas por el Comité de Transparencia, mediante la emisión de una resolución que deberá notificarse al solicitante, antes de su vencimiento.
Ciudadano	7	Cuando el sujeto obligado no entregue la respuesta a la solicitud dentro del plazo previsto en la Ley, la solicitud se entenderá negada y el solicitante podrá interponer el recurso de revisión ante la autoridad competente.
Titular de la Unidad de Transparencia	8	La obligación de acceso a la información pública se tendrá por cumplida cuando el solicitante tenga a su disposición la información requerida, o cuando realice la consulta de la misma en el lugar en el que ésta se localice. Una vez entregada la información, el solicitante acusará recibo por escrito, dándose por terminado el trámite de acceso a la información.

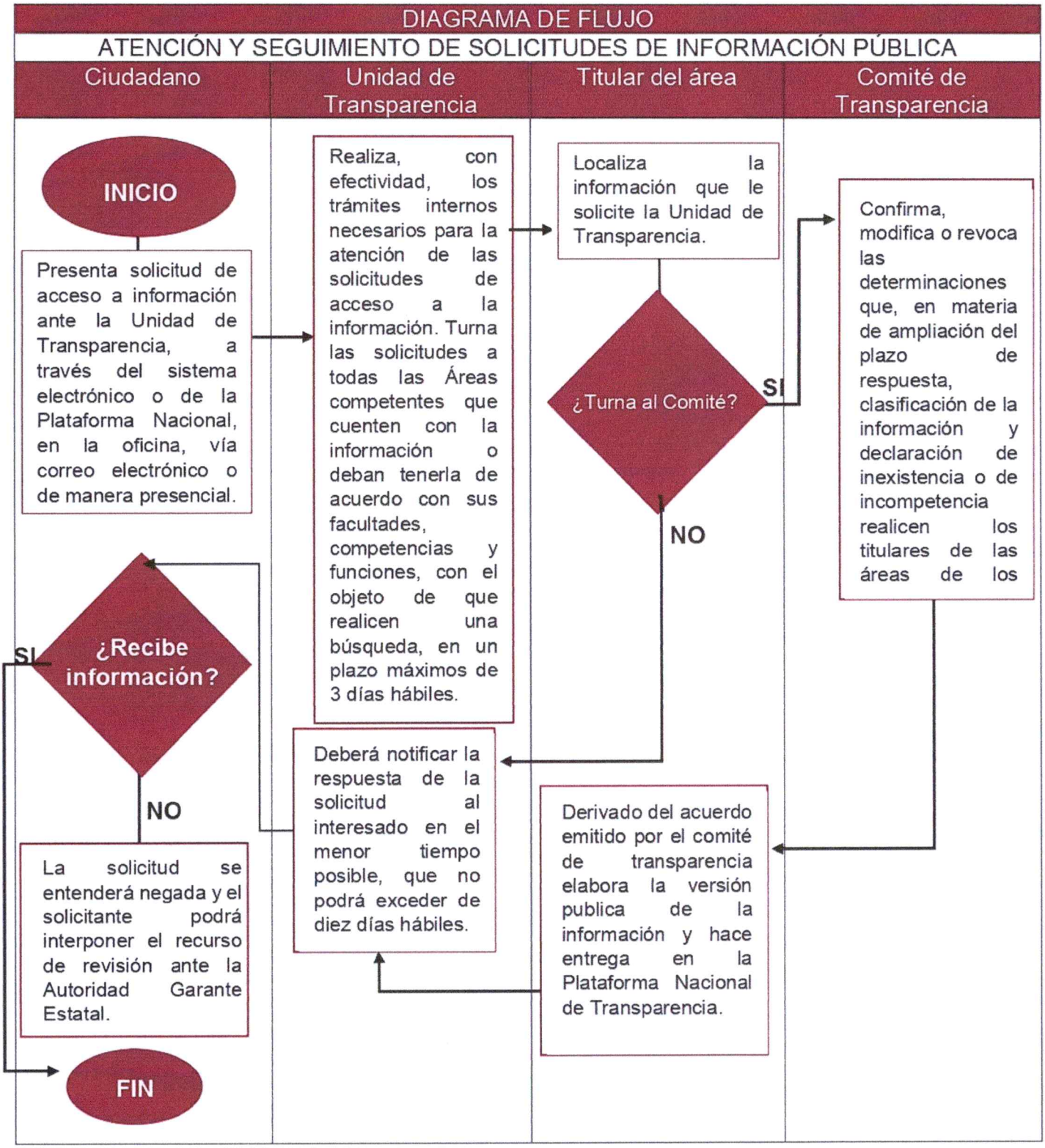


DIAGRAMA DE FLUJO
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA
Ciudadano
Unidad de Transparencia
Titular del área
Comité de Transparencia
INICIO
Presenta solicitud de acceso a información ante la Unidad de Transparencia, a través del sistema electrónico o de la Plataforma Nacional, en la oficina, vía correo electrónico o de manera presencial.
Realiza, con efectividad, los trámites internos necesarios para la atención de las solicitudes de acceso a la información. Turna las solicitudes a todas las Áreas competentes que cuenten con la información o deban tenerla de acuerdo con sus facultades, competencias y funciones, con el objeto de que realicen una búsqueda, en un plazo máximos de 3 días hábiles.
Localiza la información que le solicite la Unidad de Transparencia.
¿Turna al Comité?
SI
NO
Confirma, modifica o revoca las determinaciones que, en materia de ampliación del plazo de respuesta, clasificación de la información y declaración de inexistencia o de incompetencia realicen los titulares de las áreas de los
Derivado del acuerdo emitido por el comité de transparencia elabora la versión publica de la información y hace entrega en la Plataforma Nacional de Transparencia.
Deberá notificar la respuesta de la solicitud al interesado en el menor tiempo posible, que no podrá exceder de diez días hábiles.
¿Recibe información?
SI
NO
La solicitud se entenderá negada y el solicitante podrá interponer el recurso de revisión ante la Autoridad Garante Estatal.
FIN

Departamento	UNIDAD DE TRANSPARENCIA	No.	02
Procedimiento	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS RECURSOS DE REVISIÓN		

OBJETIVO

El recurso de revisión es la garantía secundaria mediante la cual se pretende reparar cualquier posible afectación al derecho de acceso a la información pública, es un medio de protección que la Ley otorga a los particulares, para hacer valer su derecho de acceso a la información pública.

ALCANCE

A falta de respuesta del sujeto obligado, dentro de los plazos establecidos en la Ley, a una solicitud de acceso a la información pública, el recurso podrá ser interpuesto en cualquier momento, acompañado con el documento que pruebe la fecha en que presentó la solicitud. En el caso de que se interponga ante la Unidad de Transparencia, ésta deberá remitir el recurso de revisión al Instituto a más tardar al día siguiente de haberlo recibido.

POLÍTICAS

- El recurso de revisión se interpondrá:
- Mediante escrito libre o en los formatos publicados en la página electrónico del organismo Garante, debiendo presentarse el mismo o ante la Unidad de Transparencia que haya conocido de la solicitud;
- Mediante la Plataforma Nacional.
- El recurso de revisión deberá contener:
- El nombre del recurrente o, en su caso, de su representante o del tercero interesado;
- Domicilio para oír y recibir notificaciones o correo electrónico;
- La Unidad de Transparencia del sujeto obligado ante la cual se presentó la solicitud cuyo trámite da origen al recurso;
- La fecha en que se le notificó al solicitante o en la que tuvo conocimiento del acto que motiva el recurso o de presentación de la solicitud, en caso de falta de respuesta;
- El acto o resolución que recurre y, en su caso, el número de expediente que identifique el mismo, o el documento con el que acredite la existencia de la solicitud o los datos que permitan su identificación en la Plataforma Nacional;
- La exposición de los agravios;
- La copia de la respuesta que se impugna y, en su caso, de la notificación correspondiente, salvo en el caso de respuesta de la solicitud; y
- En su caso, pruebas que tengan relación directa con el acto o resolución que se recurre.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	El solicitante podrá interponer, por sí mismo o a través de su representante, de manera directa o por medios electrónicos, recurso de revisión ante la Autoridad Garante Estatal o ante la Unidad de Transparencia que haya conocido de la solicitud dentro de los quince días hábiles, siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta. A falta de respuesta del sujeto obligado, dentro de los plazos establecidos en esta Ley, a una solicitud de acceso a la información pública, el recurso podrá ser interpuesto en cualquier momento, acompañado con el documento que pruebe la fecha en que presentó la solicitud.

Organismo Garante	2	Si el escrito de interposición del recurso no cumple con alguno de los requisitos establecidos en la Ley de Transparencia para el Acceso a la Información para el Estado de Veracruz y la Autoridad Garante Estatal no cuenta con elementos para subsanarlos, se prevendrá al recurrente, por una sola ocasión y a través del medio que haya elegido para recibir notificaciones, con el objeto de que subsane las omisiones dentro de un plazo que no podrá exceder de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la prevención, con el apercibimiento de que, de no cumplir, se desechará el recurso de revisión.
Organismo Garante	3	Al admitir el recurso, la Autoridad Garante Estatal deberá integrar el expediente y ponerlo a disposición de las partes, adjuntando copia debidamente cotejada y sellada de éste, así como de sus anexos, para que en un término de siete días manifiesten lo que a su derecho convenga y ofrezcan todo tipo de pruebas y alegatos. En el caso de existir tercero interesado, se le hará la notificación para que, en el mismo plazo, acredite su carácter, alegue lo que a su derecho convenga y presente las pruebas que considere pertinentes.
Sujeto obligado y recurrente	4	Las partes podrán ofrecer todo tipo de pruebas o alegatos excepto la confesional por parte de los sujetos obligados y aquéllas que sean contrarias a derecho.
Organismo Garante	5	La Autoridad Garante Estatal resolverá el recurso de revisión en los términos que establezca la Ley aplicable.
Organismo Garante	6	Las resoluciones de la Autoridad Garante Estatal se publicarán en los plazos establecidos en la Ley aplicable.
Titular de la Unidad de Transparencia	7	Realiza con efectividad los trámites internos necesarios para la atención de la resolución emitida.
Titular del área	8	Recaba la información que en resolución ordene que se entregue a la Autoridad Garante Estatal.
Titular de la Unidad de Transparencia	9	Hace entrega de la información solicitada en resolución del recurso de revisión a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.
Titular de la Unidad de Transparencia	10	Las resoluciones deberán cumplirse en un plazo no mayor a cinco días, contado a partir de que surta efectos su notificación.

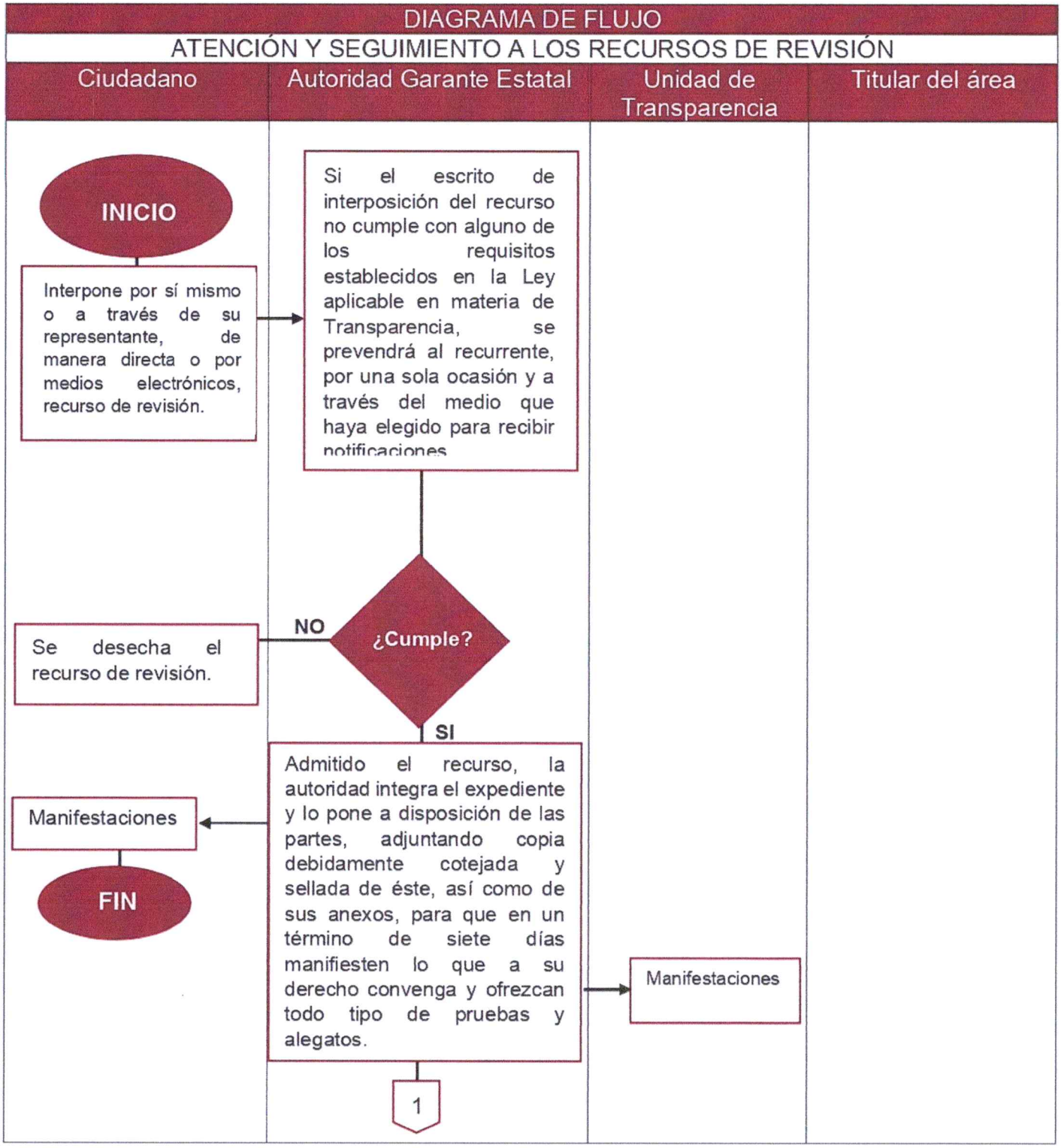


DIAGRAMA DE FLUJO
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS RECURSOS DE REVISIÓN
Ciudadano
Autoridad Garante Estatal
Unidad de Transparencia
Titular del área
INICIO
Interpone por sí mismo o a través de su representante, de manera directa o por medios electrónicos, recurso de revisión.
Si el escrito de interposición del recurso no cumple con alguno de los requisitos establecidos en la Ley aplicable en materia de Transparencia, se prevendrá al recurrente, por una sola ocasión y a través del medio que haya elegido para recibir notificaciones
¿Cumple?
NO
Se desecha el recurso de revisión.
SI
Admitido el recurso, la autoridad integra el expediente y lo pone a disposición de las partes, adjuntando copia debidamente cotejada y sellada de éste, así como de sus anexos, para que en un término de siete días manifiesten lo que a su derecho convenga y ofrezcan todo tipo de pruebas y alegatos.
Manifestaciones
Manifestaciones
FIN
1

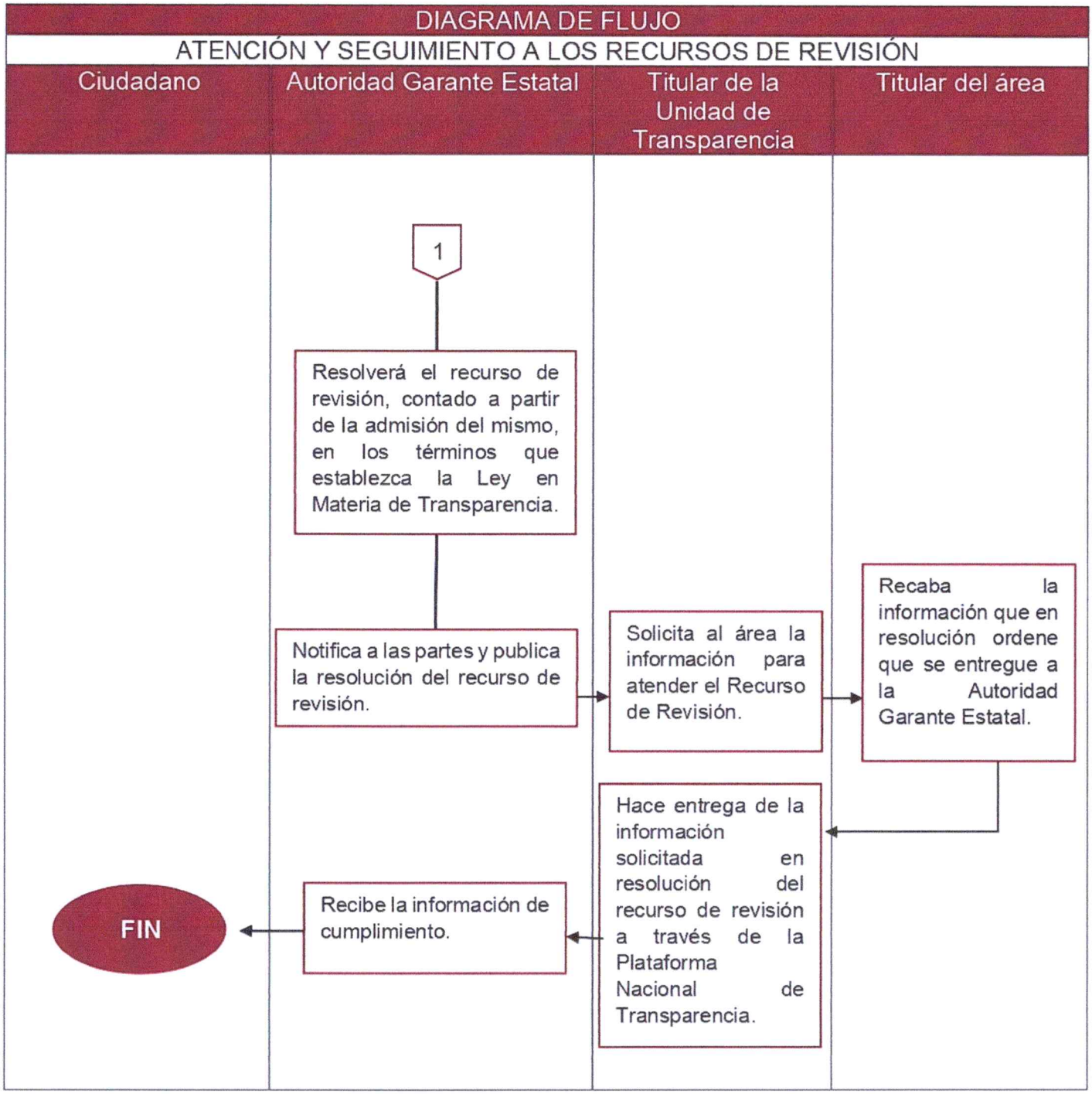


DIAGRAMA DE FLUJO
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS RECURSOS DE REVISIÓN
Ciudadano
Autoridad Garante Estatal
Titular de la Unidad de Transparencia
Titular del área
1
Resolverá el recurso de revisión, contado a partir de la admisión del mismo, en los términos que establezca la Ley en Materia de Transparencia.
Notifica a las partes y publica la resolución del recurso de revisión.
Solicita al área la información para atender el Recurso de Revisión.
Recaba la información que en resolución ordene que se entregue a la Autoridad Garante Estatal.
Hace entrega de la información solicitada en resolución del recurso de revisión a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.
Recibe la información de cumplimiento.
FIN

Departamento	UNIDAD DE TRANSPARENCIA	No.	03
Procedimiento	CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA.		

OBJETIVO

Poner a disposición del público de manera permanente y actualizada de forma sencilla, precisa y entendible, en los respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información de las obligaciones de transparencia.

ALCANCE

Es aplicable a los Directores y Titulares de Área del Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 15, 16 y 134 fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz.

POLÍTICAS

- La alimentación y actualización información correspondiente a las obligaciones de transparencia deberá actualizarse de conformidad con la tabla de aplicabilidad al Sujeto Obligado y la tabla de actualización de la información.
- La publicación de la información deberá indicar el sujeto obligado encargado de generarla, así como la fecha de su última actualización.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Unidad de Trasparencia	1	Asigna usuario y contraseña a cada Director y Titular de área, así como las fracciones que de acuerdo a sus facultades deben alimentar en la Plataforma Nacional de Transparencia.
Director o Titular de área	2	Recaba, difunde y actualiza la información relativa a las obligaciones de transparencia, comunes y específicas a la que se refiere la Ley General y la Particular del Estado de Veracruz en Materia de Transparencia, que determine la Autoridad Garante Estatal y las demás disposiciones legales de la materia, así como propiciar que las áreas la actualicen periódicamente conforme a la normatividad aplicable.
Director o Titular de área	3	Proporciona a la Unidad de Transparencia, las modificaciones a la información pública de oficio que obre en su poder.
Comité de Transparencia	4	Aprueba la versión pública de las obligaciones de transparencia
Titular de la Unidad de Transparencia	5	Aprueba la información en la Plataforma Nacional de Transparencia para su publicación y visualización al público.

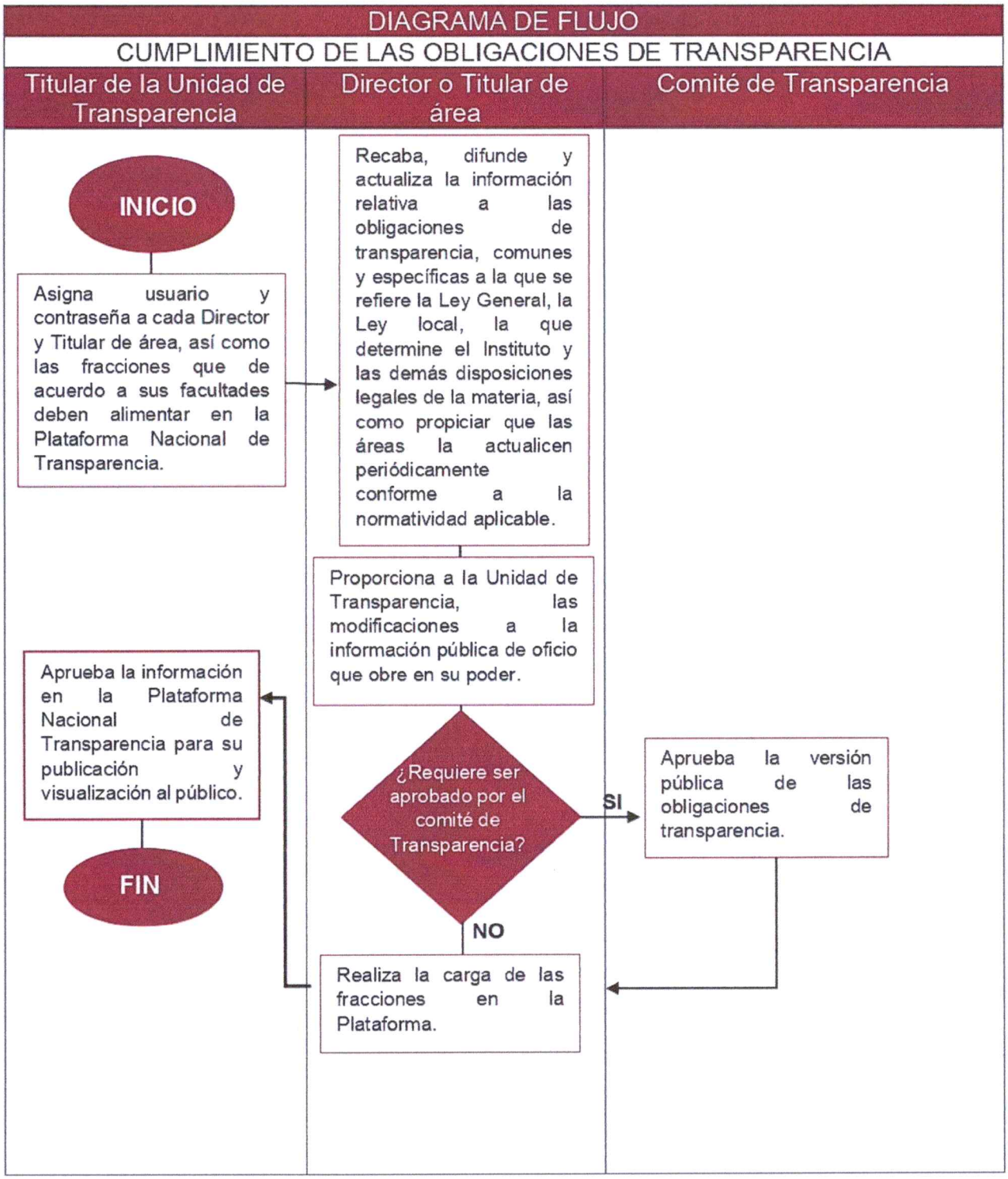


DIAGRAMA DE FLUJO
CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA
Titular de la Unidad de Transparencia
Director o Titular de área
Comité de Transparencia
INICIO
Asigna usuario y contraseña a cada Director y Titular de área, así como las fracciones que de acuerdo a sus facultades deben alimentar en la Plataforma Nacional de Transparencia.
Recaba, difunde y actualiza la información relativa a las obligaciones de transparencia, comunes y específicas a la que se refiere la Ley General, la Ley local, la que determine el Instituto y las demás disposiciones legales de la materia, así como propiciar que las áreas la actualicen periódicamente conforme a la normatividad aplicable.
Proporciona a la Unidad de Transparencia, las modificaciones a la información pública de oficio que obre en su poder.
¿Requiere ser aprobado por el comité de Transparencia?
SI
Aprueba la versión pública de las obligaciones de transparencia.
NO
Realiza la carga de las fracciones en la Plataforma.
Aprueba la información en la Plataforma Nacional de Transparencia para su publicación y visualización al público.
FIN

Departamento	UNIDAD DE TRANSPARENCIA	No.	04
Procedimiento	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE DERECHOS (ARCO) ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE DATOS PERSONALES.		

OBJETIVO

Recibir y dar contestación en tiempo y forma a las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales en posesión de los sujetos obligados del H. Ayuntamiento.

ALCANCE

Toda persona que tenga una relación jurídica con el Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan y desee interés de proteger sus datos personales en posesión del mismo.

POLÍTICAS

- La solicitud para el ejercicio de derechos ARCO, deberá contener:
- El nombre del titular y su domicilio, o cualquier otro medio para recibir notificaciones.
- Los documentos que acrediten la identidad del titular, y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
- De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso.
- La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular.
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular y/o representante legal	1	Realiza su solicitud a la Unidad de Transparencia, impresa, verbal o por correo electrónico.
Unidad de Transparencia	2	Determina si la solicitud es procedente para darle contestación en tiempo y forma y/o notifica al ciudadano para solicitar la aclaración de la información requerida en un término de cinco días hábiles.
Titular y/o representante legal	3	Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación el solicitante deberá por escrito, y en la misma forma, completar o aclarar su solicitud de ejercicio de derecho ARCO.
Unidad de Transparencia	4	De cumplir con los requisitos se turnará al encargado de datos personales correspondientes para que proceda a la localización de la información solicitada, así como a emitir la respuesta correspondiente
Área del Ayuntamiento	5	Deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de quince días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud. El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por diez días cuando así lo justifiquen las

		circunstancias, y siempre y cuando se le notifique al titular dentro del plazo de respuesta. En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.
Área del Ayuntamiento	6	Remite acuerdo a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Unidad de Transparencia	7	Notificará la respuesta recibida, fundada, motivada, en tiempo y forma, personalmente o por el correo electrónico proporcionado para tal fin, autorizado por el titular al momento de hacer su solicitud, medio señalado para oír y recibir notificaciones.
Titular y/o representante legal	8	Recibe respuesta. En caso de no satisfacer la información al titular, podrá impugnar su solicitud de derechos ARCO a través de recurso de revisión dentro de un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del siguiente a la fecha de la notificación de la respuesta.

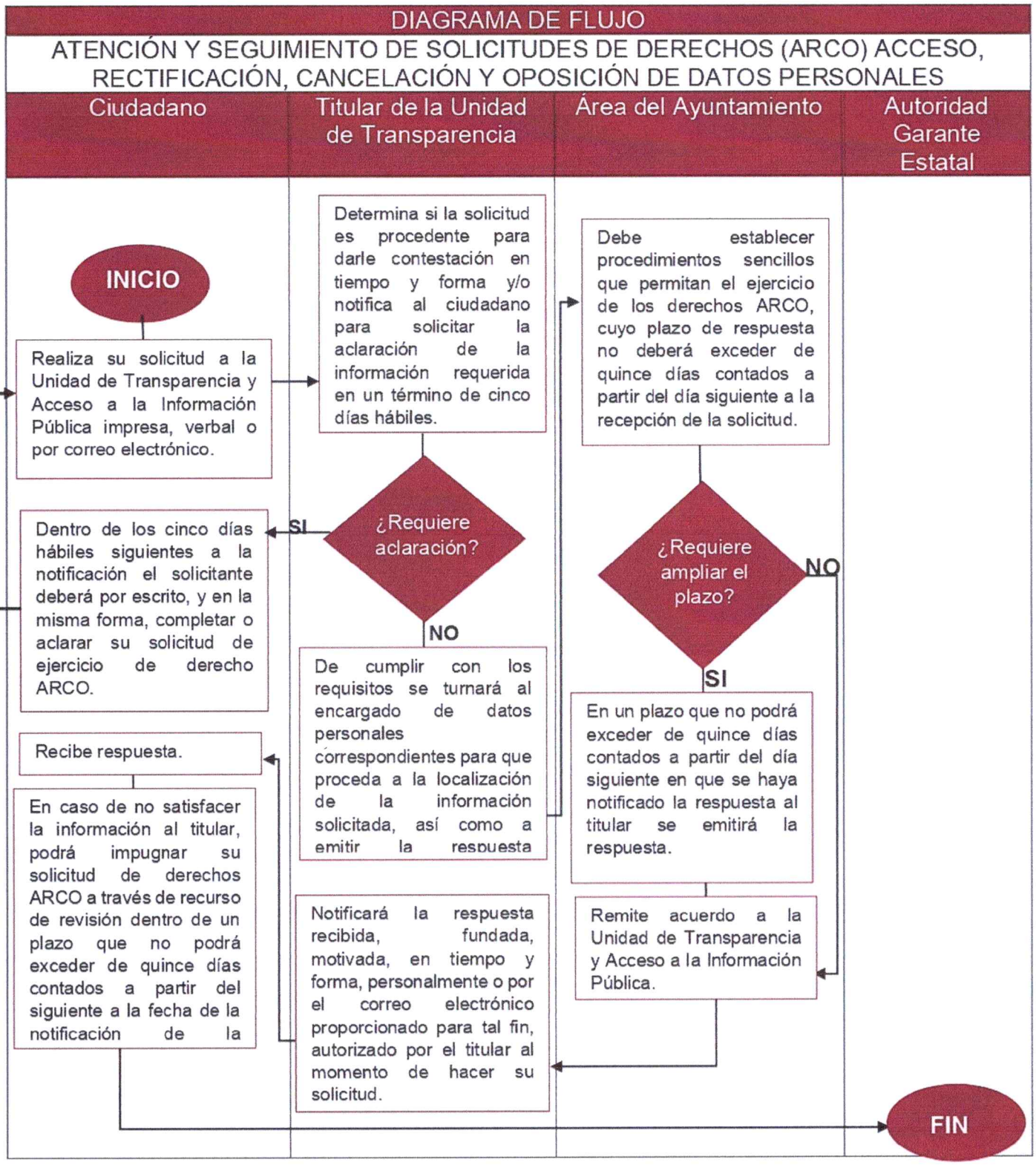


DIAGRAMA DE FLUJO
ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE DERECHOS (ARCO) ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN DE DATOS PERSONALES
Ciudadano
Titular de la Unidad de Transparencia
Área del Ayuntamiento
Autoridad Garante Estatal
INICIO
Realiza su solicitud a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública impresa, verbal o por correo electrónico.
Determina si la solicitud es procedente para darle contestación en tiempo y forma y/o notifica al ciudadano para solicitar la aclaración de la información requerida en un término de cinco días hábiles.
¿Requiere aclaración?
SI
Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación el solicitante deberá por escrito, y en la misma forma, completar o aclarar su solicitud de ejercicio de derecho ARCO.
NO
De cumplir con los requisitos se turnará al encargado de datos personales correspondientes para que proceda a la localización de la información solicitada, así como a emitir la respuesta
Debe establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de quince días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.
¿Requiere ampliar el plazo?
NO
SI
En un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular se emitirá la respuesta.
Remite acuerdo a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Notificará la respuesta recibida, fundada, motivada, en tiempo y forma, personalmente o por el correo electrónico proporcionado para tal fin, autorizado por el titular al momento de hacer su solicitud.
Recibe respuesta.
En caso de no satisfacer la información al titular, podrá impugnar su solicitud de derechos ARCO a través de recurso de revisión dentro de un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del siguiente a la fecha de la notificación de la
FIN

Departamento	UNIDAD DE TRANSPARENCIA	No.	05
Procedimiento	CAPACITACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.		

OBJETIVO

Promover, fomentar y difundir la cultura de la transparencia en el ejercicio de la función pública, el acceso a la información, la participación ciudadana, así como la rendición de cuentas, a través del establecimiento de políticas públicas y mecanismos que garanticen la publicidad de información oportuna, verificable, comprensible, actualizada y completa, que se difunda en los formatos más adecuados y accesibles para todo el público.

ALCANCE

Es aplicable a los Servidores Públicos adscritos al H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

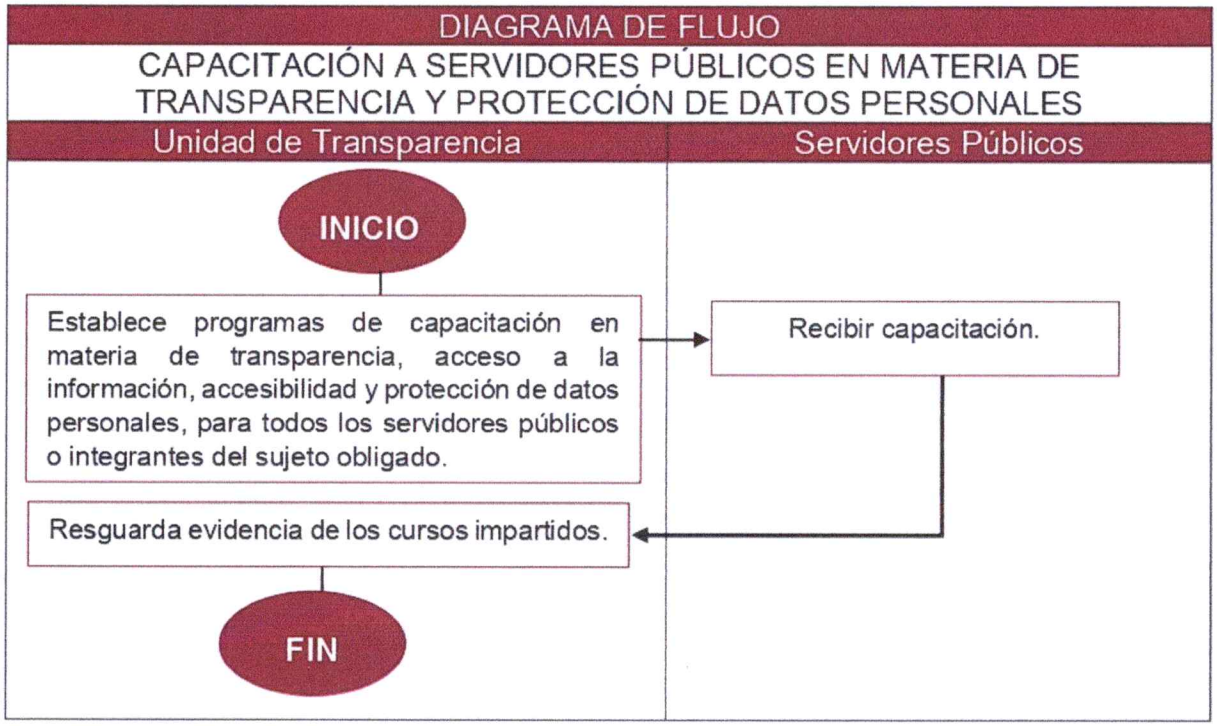
POLÍTICAS

La capacitación será constantemente para garantizar condiciones de accesibilidad y transparencia.

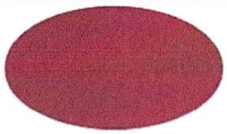
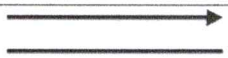
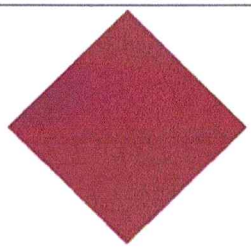
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Unidad de Transparencia	1	Establecer programas de capacitación en materia de transparencia, acceso a la información, accesibilidad y protección de datos personales, para todos los servidores públicos o integrantes del sujeto obligado.
Servidores Públicos	2	Recibir capacitación.
Unidad de Transparencia	3	Resguarda evidencia de los cursos impartidos.

DIAGRAMA DE FLUJO

CAPACITACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
UNIDAD DE TRANSPARENCIA	2288347461 Ext. 112	transparencia@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Organización actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo el 19 de junio de 2025, y queda asentado en el acta de sesión de cabildo extraordinaria número Tricentésima Décima Quinta, de misma fecha.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Autoridad Garante Federal: En materia de transparencia en México, después de las recientes reformas, es la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (SABG) y su órgano desconcentrado, Transparencia para el Pueblo. Estas entidades asumen las funciones que anteriormente realizaba el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) y los organismos garantes estatales, en relación con el acceso a la información pública y la protección de datos personales.

Autoridad Garante Estatal: Organismo autónomo encargado de asegurar el derecho de acceso a la información pública y la protección de datos personales a nivel estatal.

Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.

Derechos ARCO: Son los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Información confidencial: Se considera como información confidencial los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal, cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos.

Información de interés público: Se refiere a la información que resulta relevante o beneficiosa para la sociedad y no simplemente de interés individual, cuya divulgación resulta útil para que el público comprenda las actividades que llevan a cabo los sujetos obligados

Información privada: La contenida en documentos públicos o privados que refiera a la vida privada y/o los datos personales, que no son de acceso público Información **reservada:** La clasificada con este carácter de manera temporal por las

disposiciones de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, cuya divulgación puede causar daño.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Obligaciones de transparencia: Catálogo de información establecida en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y en las respectivas leyes locales; la información correspondiente a las obligaciones de transparencia se actualiza por lo menos cada tres meses y debe ser publicada en la Plataforma Nacional de Transparencia.

Plataforma Nacional de Transparencia: *Plataforma electrónica que permite cumplir con los procedimientos, obligaciones y disposiciones establecidas en las leyes en materia de transparencia, atendiendo a las necesidades de accesibilidad de los usuarios.*

Recurrente: Persona que interpone o tiene interpuesto un recurso de revisión en materia de transparencia, solicitudes de acceso a la información.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

Resolución: Decreto, providencia, auto o fallo de autoridad gubernativa o judicial.

Servidores públicos: Toda aquella persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en alguno de los poderes del Estado, en los municipios y organismos auxiliares.

Solicitante: La persona física o moral, nacional o extranjera que presente solicitudes de acceso a la información ante las instituciones de gobierno o sujetos obligados.

Solicitud de acceso a información pública: Es un escrito que las personas presentan ante las Unidades de Transparencia de los Sujetos Obligados, por el que pueden requerir el acceso a información pública que se encuentra en documentos que generen, obtengan, adquieran, transformen o conserven en sus archivos.

Sujetos obligados: Cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos,

fideicomisos y fondos públicos; así como cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad de la federación, las entidades federativas y los municipios, así como a las personas físicas o morales que cuenten con archivos privados de interés público.

Unidad de transparencia: La establecida por los sujetos obligados para ingresar, actualizar y mantener vigente las obligaciones de información pública en sus respectivos portales de transparencia; tramitar las solicitudes de acceso a la información pública.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SISTEMA DIF MUNICIPAL

Introducción

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia del Sistema DIF Municipal, ya que, se identifican las responsabilidades de las operaciones, así como sus procedimientos, lo que permitirá una mejor comprensión y aplicación del área por sus participantes, además, contribuye a su mejora continua.

Se presenta el siguiente manual de procedimientos, describiendo el desarrollo de sus actividades. Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tienen asignados, con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

Para llevar a cabo los procedimientos de este manual es importante respetar el fundamento legal, las políticas de operación, así como los tiempos de gestión en que se desarrollan cada una de las actividades de los mismos.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal del Sistema DIF Municipal, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno u otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las unidades administrativas que la conforman, signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley para la igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.
- Ley General de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Reglas de Operación del Programa Desayunos Escolares en sus Modalidades Fríos y Calientes.
- Reglas de Operación del Programa Asistencia Social Alimentaria en los Primeros 1,000 Días de Vida.
- Reglas de Operación del Programa Asistencia Social Alimentaria a Personas de Atención Prioritaria.
- Reglas de Operación Programa Asistencia Social a Personas en Situaciones de Vulnerabilidad.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Acceso de las Mujeres para una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley para Prevenir, Atender, Combatir, Sancionar y Erradicar la Trata de Personas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social Vigentes en el Estado de Veracruz.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025.
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Dar atención y apoyo a las familias de Tlalnelhuayocan principalmente a aquellas en condiciones de vulnerabilidad a partir de la prestación de servicios asistenciales de calidad favoreciendo el desarrollo integral de las mismas promoviendo una cultura de inclusión y equidad con apoyo altruista que nos permita estar cerca de las personas y sus necesidades.

Visión:

Ser una institución innovadora en la asistencia social alineada a la política municipal que dé respuesta a las necesidades de las familias del Municipio de Tlalnelhuayocan y los grupos vulnerables, con la perspectiva de ejecutar programas para mejorar la calidad de vida de las personas, así como promotores de la inclusión y de la igualdad de oportunidades, con un espíritu de servicio y calidez humana a partir de una política de puertas abiertas.

Valores:

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y rectitud en la realización y ejecución de las actividades eliminando cualquier acto que denigre o cree una mala imagen hacia la institución.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las funciones de un funcionario o prestador de servicios públicos cuyo resultado sea la satisfacción de sus necesidades o la de recibir una atención o servicio.

Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la practica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre y credibilidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando la equivalencia para ser iguales y hacerlo más justo.

Atribuciones

Como lo establece el artículo 149 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Ver., el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Asegurar la atención permanente a la población marginada, brindando servicios integrales de asistencia social, enmarcados dentro de los programas básicos del Sistema Integral para el de Desarrollo Integral de la Familia;

II. Promover el bienestar social y desarrollo de las comunidades que conforman el Municipio;

III. Fomentar la educación escolar y extraescolar e impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez;

IV. Coordinar las actividades que en materia de asistencia social realicen otras instituciones públicas o privadas en el Municipio;

V. Prestar servicios jurídicos asistenciales y de orientación social a las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad, así como a la familia en la búsqueda de su integración o bienestar;

VI. Impulsar acciones para promover el desarrollo humano integral de los adultos mayores, coadyuvando para que sus capacidades sean valoradas y aprovechadas en el desarrollo comunitario, económico y social;

VII. Promover y coordinar acciones con instituciones del sector salud, con la finalidad de contribuir a preservar la salud de la población del Municipio, especialmente de los grupos de escasos recursos económicos;

VIII. Asistir a reuniones intra e interinstitucionales, relacionadas con los programas prioritarios sobre salud y asistencia comunitaria para aplicar y vigilar el funcionamiento y la operación de los consultorios fijos y las unidades móviles médicas y dentales;

IX. Coordinar y supervisar el desarrollo de los programas de salud en las comunidades, desarrollando, organizando y difundiendo programas y actividades de educación para la salud, para promover el mejoramiento en la calidad de vida de los individuos y las familias;

X. Supervisar el cumplimiento de lineamientos, así como la aplicación y ejecución de los programas y campañas de salud emitidos por el sector salud, a través de los cuales se oriente y atienda a las familias en la prevención de enfermedades, salud sexual y reproductiva, atención integral de la salud del escolar y de la mujer,

educación para la salud, vacunación universal, infecciones respiratorias agudas, el control de enfermedades diarreicas y crónico degenerativas y odontología preventiva;

XI. Coordinar con las autoridades competentes, para la aplicación de programas de vacunación;

XII. Coordinar con las instancias correspondientes la atención a la salud de la población escolar, adolescentes, adultos, adultos mayores, niñas y niños de la calle, y personas con discapacidad;

XIII. Planear, coordinar, difundir y controlar el cumplimiento del programa de pasantes en servicio social del área de la salud;

XIV. Promover e impulsar el Sistema Municipal de Protección integral de niñas, niños y adolescentes del Municipio de Tlalnelhuayocan;

XV. Actuar coordinadamente en la implementación, aplicación y seguimiento del Programa Municipal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes;

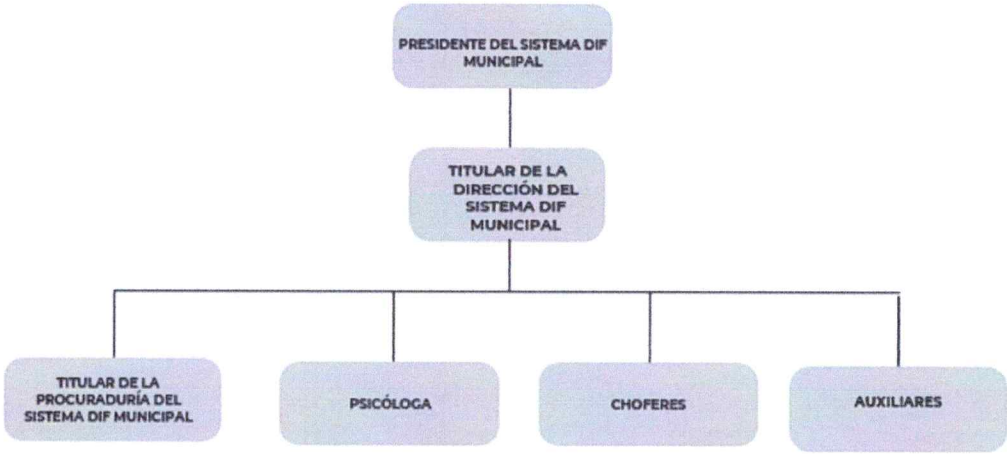
XVI. Promover la celebración de convenios de coordinación con las autoridades competentes, así como con otras instancias públicas o privadas, para la atención y protección de niñas, niños y adolescentes, y

XVII. Los demás que le encomienden las leyes y disposiciones jurídicas aplicables

Estructura orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado	Honorífico
Presidente del Sistema DIF Municipal	1			X
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	1	X		
Titular del Área de Procuraduría DIF Municipal.	1	X		
Auxiliares	3	X		
Chofer.	3	X		

Organigrama específico.



Objetivo General.

Ofrecer atención a niñas, niños y adolescentes en situación de abandono, desamparo, desnutrición o sujetos de maltrato; a adultos en desamparo, marginación o con alguna discapacidad y a personas en situación de desastre. Asimismo, realizar acciones que promueven el desarrollo humano, familiar y comunitario y que favorecen la igualdad de género y social como la prevención, conciliación y asesoramiento a la ciudadanía en materia de derecho en los que se hallen o pudiesen resultar vulnerados, ofreciendo al mismo tiempo atención integral con el respaldo de apoyo psicológico, pensiones y seguimientos por parte de trabajo social.

DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO.	01
PROCEDIMIENTO	BRINDAR ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y CANALIZACIÓN DIRECTA A LA CIUDADANÍA DEL MUNICIPIO DE TLALNELHUAYOCAN PARA SER BENEFICIADOS CON APOYOS A TRAVÉS DE LA PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL.		

OBJETIVO

Otorgar atención con calidez, calidad y prontitud, a los habitantes del municipio de Tlalnelhuayocan que acudan a solicitar apoyo al Presidente del Sistema DIF Municipal.

ALCANCE

Ciudadanos del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

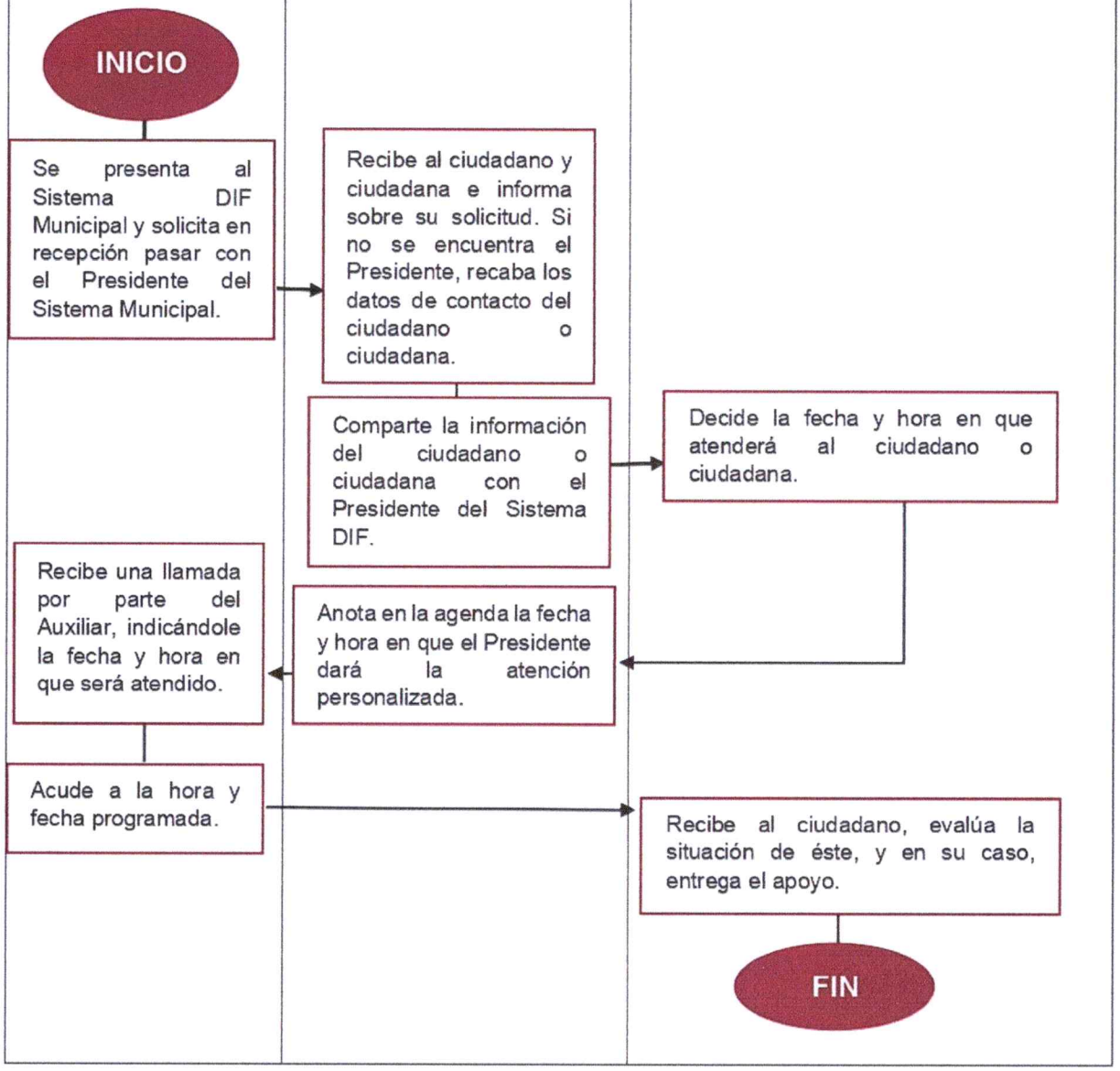
POLÍTICAS

- El Presidente del Sistema DIF Municipal de Tlalnelhuayocan, proporcionará atención a los ciudadanos y ciudadanas, cuando así se lo requieran de manera personal en las instalaciones de DIF.
- Se brindará atención a todos los ciudadanos que lo soliciten.
-La atención que se proporcione, se apegará a la agenda que establezca el Presidente del Sistema DIF Municipal.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Se presenta al Sistema DIF Municipal y solicita en recepción pasar con el Presidente del Sistema Municipal.
Auxiliar	2	Recibe al ciudadano o ciudadana e informa sobre su solicitud. Si no se encuentra el Presidente, recaba los datos de contacto del ciudadano o ciudadana.
Auxiliar	3	Comparte la información del ciudadano o ciudadana con el Presidente del Sistema y anota en la agenda la fecha y hora en que el Presidente dará la atención personalizada.
Presidente del Sistema DIF	4	Establece la fecha y hora en que recibirá personalmente al ciudadano o ciudadana, o decide el apoyo que se le entregará en ese momento.
Ciudadano	5	Recibe una llamada por parte del Auxiliar, indicándole la fecha y hora en que será atendido.
Ciudadano	6	Acude en la fecha y hora indicada.
Presidente del Sistema DIF Municipal	7	Recibe al ciudadano, evalúa la situación de éste, y en su caso, entrega el apoyo.

DIAGRAMA DE FLUJO

BRINDAR ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y CANALIZACIÓN DIRECTA A LA CIUDADANÍA DEL MUNICIPIO DE TLALNELHUAYOCAN PARA SER BENEFICIADOS CON APOYOS A TRAVÉS DE LA PRESIDENCIA DEL SISTEMA MUNICIPAL DIF



DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	02
PROCEDIMIENTO	DESAYUNOS ESCOLARES EN SUS MODALIDADES: FRÍOS Y CALIENTES.		

OBJETIVO
Establecer los puntos de seguimiento en la atención de una solicitud de Desayunos Escolares por parte de las Escuelas dentro del Municipio de Tlalnelhuayocan.
ALCANCE
Comunidad estudiantil en situación de vulnerabilidad dentro del Municipio de Tlalnelhuayocan.
POLÍTICAS
Documentos Necesarios: 1. Carta de solicitud de apoyo para inclusión desayunos escolares y argumentos de la solicitud. 2. Acta de integración de comité de desayunos escolares 3. Copia de Acta de Nacimiento del beneficiario 4. Copia de CURP del beneficiario 5. Copia de Comprobante de domicilio del beneficiario 6. Copia INE del padre o tutor

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	1	Realiza vinculación con DIF Estatal para la implementación de los Desayunos en sus modalidades: Fríos y Calientes, y Programas Alimentarios dentro del Municipio
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	2	Recibe la documentación necesaria para la focalización de las escuelas a beneficiar considerando las escuelas en situación de vulnerabilidad.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	3	Realiza la focalización de las escuelas a beneficiar para el ciclo escolar correspondiente.
Auxiliar Administrativo	4	Acude a las escuelas que van a ser beneficiarias para dar información de los lineamientos del programa de los desayunos ya sean en modalidad: fríos o calientes, y conformar las Actas de integración de comités comunitarios de participación social.
Auxiliar Administrativo	5	Entrega Actas de integración de comités comunitarios de participación social a DIF Estatal
Auxiliar Administrativo	6	Integra expedientes de los beneficiarios de cada escuela para captura en los formatos otorgados por el DIF Estatal.
Auxiliar Administrativo	7	Acude al Almacén General para retirar las dotaciones correspondientes al Municipio.

Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	8	Acude al recorrido de las escuelas beneficiadas para entregar los desayunos escolares cada semana de acuerdo a los lineamientos del programa y calendario escolar.
Auxiliar Administrativo	9	Solicita a las escuelas firmas del comité escolar y sello para entregar reportes en DIF Estatal
Auxiliar Administrativo	10	Realiza reporte mensual de entrega de dotaciones en las escuelas para llevar a DIF Estatal.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	11	Verifica que estén entregados los reportes y la captura de los beneficiarios de los desayunos escolares con DIF Estatal.

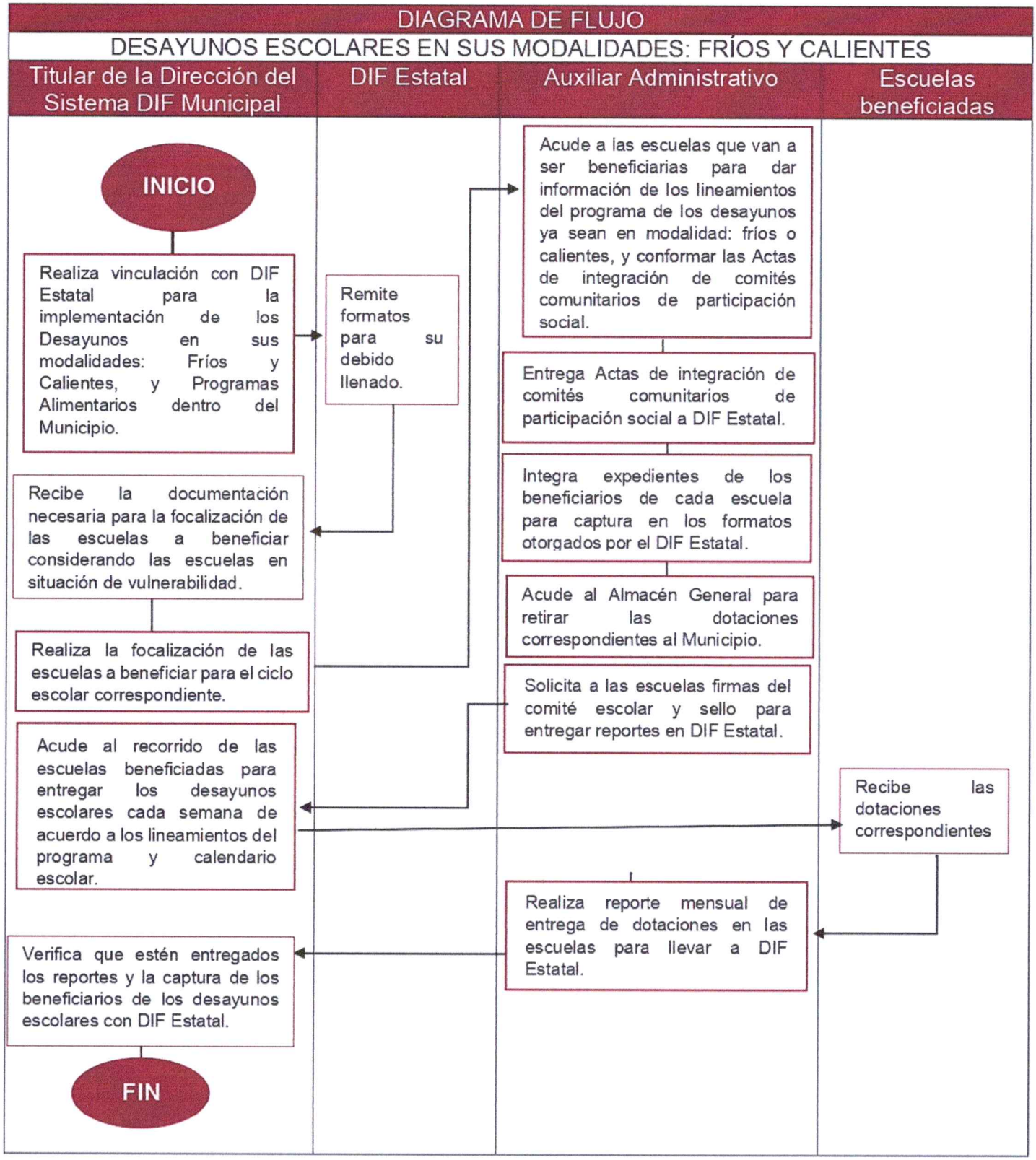


DIAGRAMA DE FLUJO
DESAYUNOS ESCOLARES EN SUS MODALIDADES: FRÍOS Y CALIENTES
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal
DIF Estatal
Auxiliar Administrativo
Escuelas beneficiadas
INICIO
Realiza vinculación con DIF Estatal para la implementación de los Desayunos en sus modalidades: Fríos y Calientes, y Programas Alimentarios dentro del Municipio.
Remite formatos para su debido llenado.
Recibe la documentación necesaria para la focalización de las escuelas a beneficiar considerando las escuelas en situación de vulnerabilidad.
Realiza la focalización de las escuelas a beneficiar para el ciclo escolar correspondiente.
Acude a las escuelas que van a ser beneficiarias para dar información de los lineamientos del programa de los desayunos ya sean en modalidad: fríos o calientes, y conformar las Actas de integración de comités comunitarios de participación social.
Entrega Actas de integración de comités comunitarios de participación social a DIF Estatal.
Integra expedientes de los beneficiarios de cada escuela para captura en los formatos otorgados por el DIF Estatal.
Acude al Almacén General para retirar las dotaciones correspondientes al Municipio.
Solicita a las escuelas firmas del comité escolar y sello para entregar reportes en DIF Estatal.
Acude al recorrido de las escuelas beneficiadas para entregar los desayunos escolares cada semana de acuerdo a los lineamientos del programa y calendario escolar.
Recibe las dotaciones correspondientes
Realiza reporte mensual de entrega de dotaciones en las escuelas para llevar a DIF Estatal.
Verifica que estén entregados los reportes y la captura de los beneficiarios de los desayunos escolares con DIF Estatal.
FIN

DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	03
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN PSICOLÓGICA.		

OBJETIVO

Brindar atención psicológica a todas las personas que lo soliciten, con la finalidad principal de favorecer el desarrollo personal del individuo, mantener una buena salud mental y cohesionarlo de manera simultánea a su grupo familiar y social.

ALCANCE

Aplica a la ciudadanía en general que requiera de los servicios ofrecidos.

POLÍTICAS

-Proporciona terapia psicológica, orientaciones, pláticas, talleres o conferencias, informe de actividades y canalizaciones cuando el paciente así lo requiera.
-La atención psicológica es de 45 minutos.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a las instalaciones del Sistema DIF para solicitar atención psicológica.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	2	Lo canaliza con la Psicóloga para agendar día y hora.
Psicóloga	3	Asigna número de cita, con fecha y día.
Ciudadano	4	Acude a la hora y fecha agendada.
Psicóloga	5	Realiza entrevista inicial.
Psicóloga	6	Valora al paciente mediante herramientas psicológicas, emite diagnóstico y ofrece apoyo terapéutico.
Psicóloga	7	Lleva a cabo proceso terapéutico y elabora notas de evolución.
Psicóloga	8	En caso de considerarlo, da de alta al paciente.
Psicóloga	9	Entrega un informe para reportar a las autoridades pertinentes.
Psicóloga	10	Realiza la planeación necesaria para beneficio de los ciudadanos.

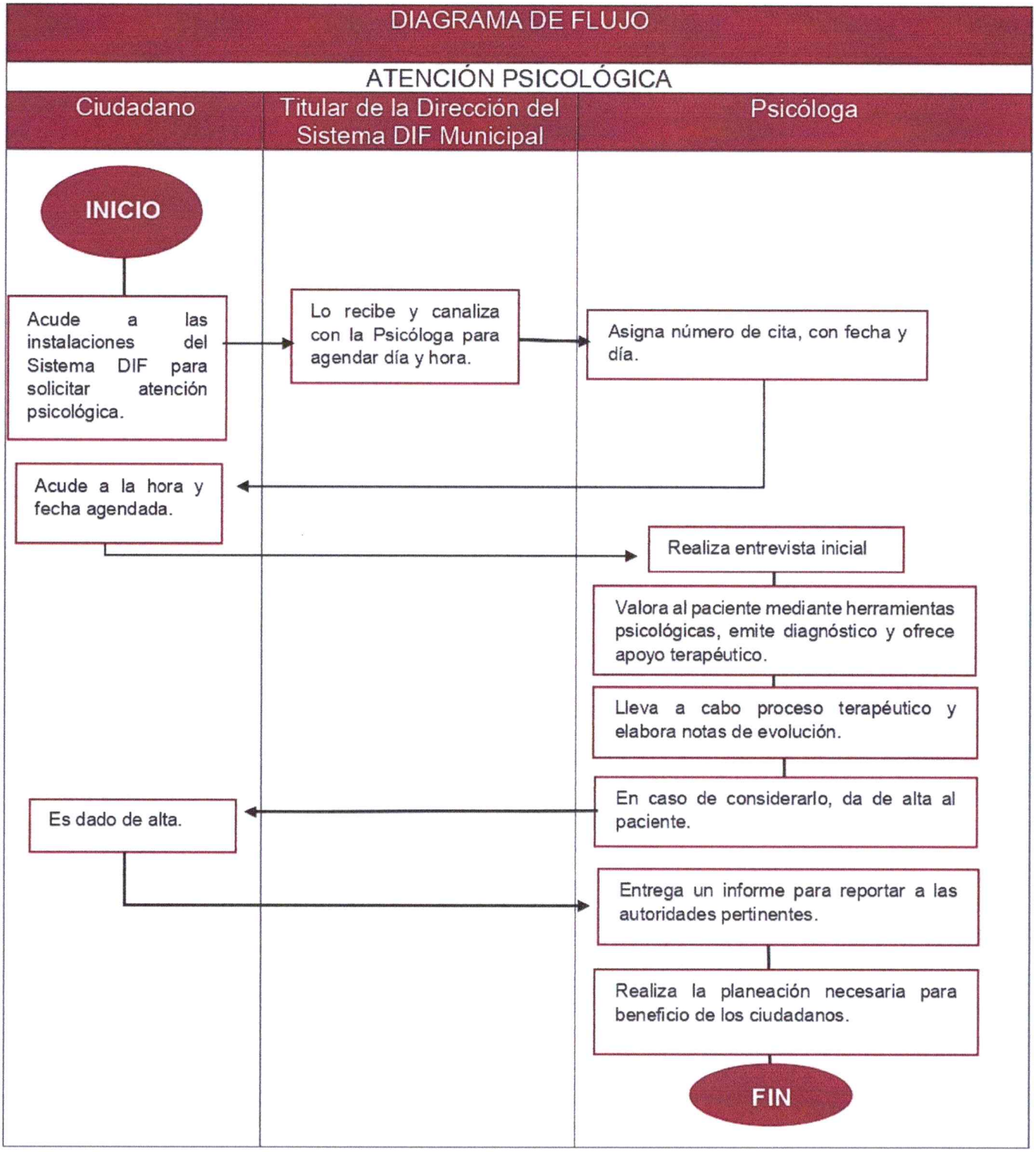


DIAGRAMA DE FLUJO
ATENCIÓN PSICOLÓGICA
Ciudadano
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal
Psicóloga
INICIO
Acude a las instalaciones del Sistema DIF para solicitar atención psicológica.
Lo recibe y canaliza con la Psicóloga para agendar día y hora.
Asigna número de cita, con fecha y día.
Acude a la hora y fecha agendada.
Realiza entrevista inicial
Valora al paciente mediante herramientas psicológicas, emite diagnóstico y ofrece apoyo terapéutico.
Lleva a cabo proceso terapéutico y elabora notas de evolución.
En caso de considerarlo, da de alta al paciente.
Es dado de alta.
Entrega un informe para reportar a las autoridades pertinentes.
Realiza la planeación necesaria para beneficio de los ciudadanos.
FIN

DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	04
PROCEDIMIENTO	APOYO DE TRANSPORTE ADAPTADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.		

OBJETIVO
Trasladar a las personas con alguna discapacidad ya sea visual o de movilidad y adultos mayores a citas médicas o de rehabilitación en diferentes instituciones de salud, garantizando el ejercicio y disfrute sus derechos civiles y sociales.
ALCANCE
Coadyuvar en la economía de las familias afectadas por la discapacidad con el funcionamiento y operatividad de la Unidad Vehicular destinada para ello.
POLÍTICAS
El apoyo será únicamente para personas con discapacidad temporal o permanente que requieran trasladarse para su atención a instituciones médicas, escolares, laborales y de recreación.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a las instalaciones del Sistema DIF, el acompañante de la persona con discapacidad para solicitar el servicio de traslado.
Auxiliar Administrativo	2	Realiza oficio correspondiente ante el DIF y entrega la documentación correspondiente,
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	3	Recibe la solicitud y le informa al chofer de traslados la fecha y hora del traslado.
Auxiliar Administrativo	4	Integra documentación del expediente correspondiente del ciudadano.
Chofer de traslado	5	Asiste al domicilio del ciudadano para trasladar al ciudadano a su destino.
Chofer de traslado	6	Al terminar los traslados marcados en la agenda, y anota en la bitácora semanal, el consumo de combustible, indica lugar de traslado y kilometraje.
Chofer de traslado	7	Entrega la Bitácora.

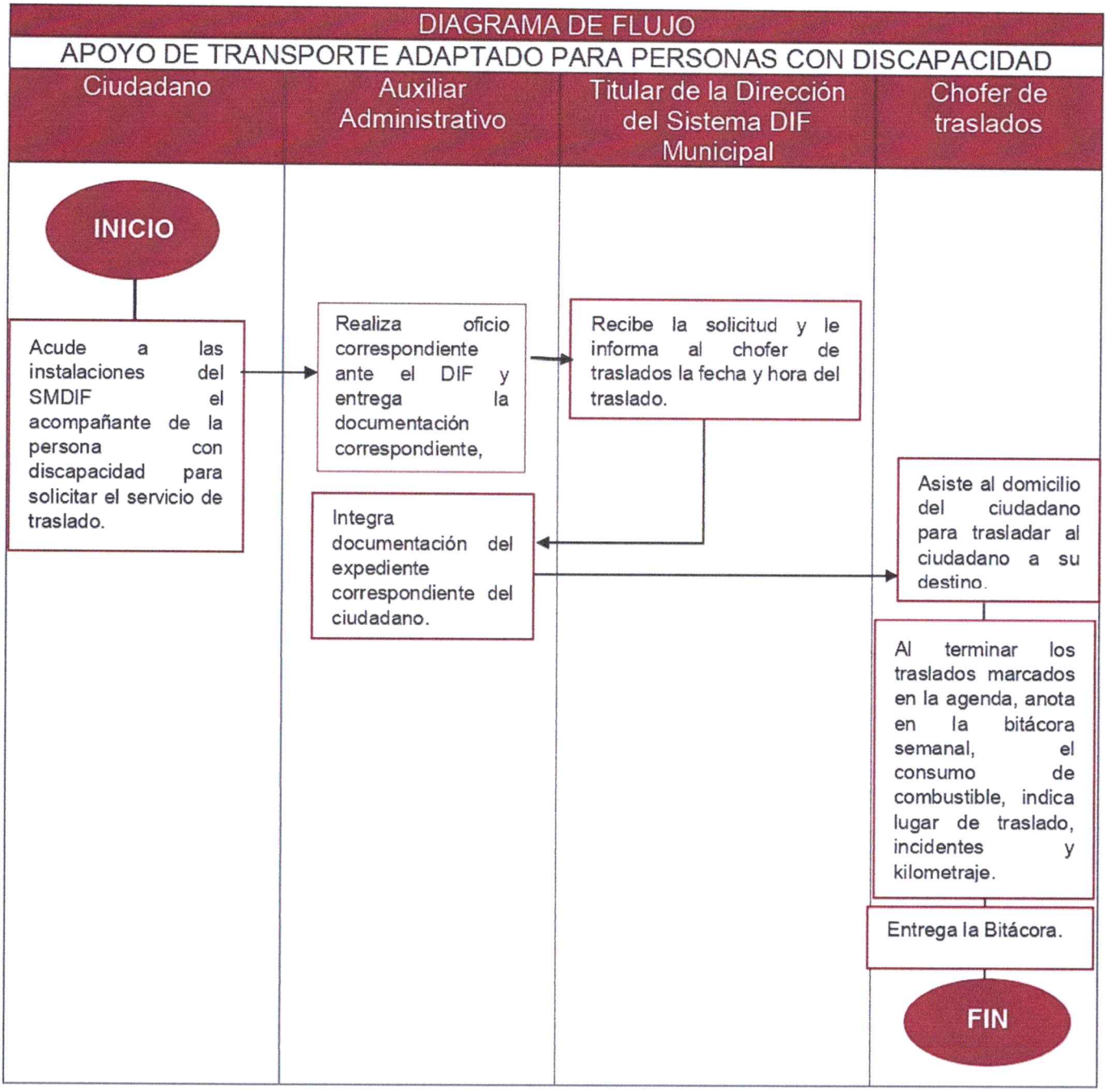


DIAGRAMA DE FLUJO
APOYO DE TRANSPORTE ADAPTADO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Ciudadano
Auxiliar Administrativo
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal
Chofer de traslados
INICIO
Acude a las instalaciones del SMDIF el acompañante de la persona con discapacidad para solicitar el servicio de traslado.
Realiza oficio correspondiente ante el DIF y entrega la documentación correspondiente,
Recibe la solicitud y le informa al chofer de traslados la fecha y hora del traslado.
Integra documentación del expediente correspondiente del ciudadano.
Asiste al domicilio del ciudadano para trasladar al ciudadano a su destino.
Al terminar los traslados marcados en la agenda, anota en la bitácora semanal, el consumo de combustible, indica lugar de traslado, incidentes y kilometraje.
Entrega la Bitácora.
FIN

DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	05
PROCEDIMIENTO	ENTREGA DE APOYOS FUNCIONALES.		

OBJETIVO

Mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad temporal o permanente de escasos recursos económicos a través del otorgamiento de apoyos funcionales (sillas de ruedas, auxiliares auditivos, etc.) que les permita su integración plena al proceso social del que forman parte.

ALCANCE

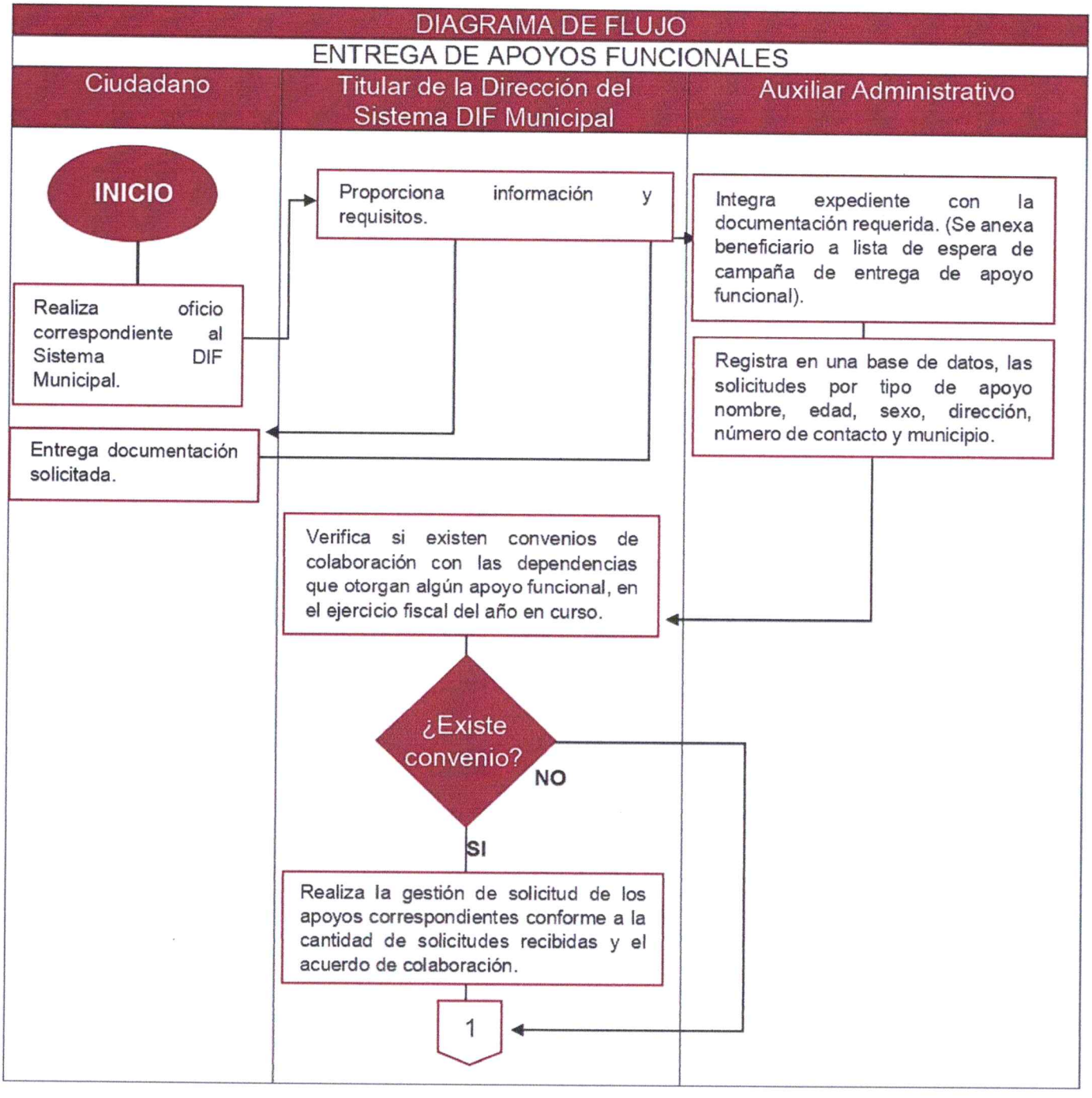
Personas con discapacidad temporal o permanente de escasos recursos económicos pertenecientes al Municipio de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

• Ser persona de escasos recursos económicos.
• Persona con discapacidad o en tratamiento médico por enfermedad crónica degenerativa o accidente que requieran atención.
• Para la entrega de apoyos funcionales a personas beneficiarias o solicitantes, deberá firmar un convenio en comodato con la finalidad de devolver el apoyo funcional cuando éste ya no se utilice, para su reasignación.
• No serán sujetos de apoyo quienes en la verificación del expediente se determine que falsearon u omitieron la información solicitada.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Realiza oficio correspondiente al Sistema DIF Municipal.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	2	Proporciona información y requisitos.
Ciudadano	3	Entrega documentación solicitada.
Auxiliar Administrativo		Integra expediente con la documentación requerida. (Se anexa beneficiario a lista de espera de campaña de entrega de apoyo funcional)
Auxiliar Administrativo	4	Registra en una base de datos, las solicitudes por tipo de apoyo nombre, edad, sexo, dirección, número de contacto y municipio.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	5	Verifica si existen convenios de colaboración con las dependencias que otorgan algún apoyo funcional, en el ejercicio fiscal del año en curso.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	6	En caso afirmativo, realiza la gestión de solicitud de los apoyos correspondientes conforme a la cantidad de solicitudes recibidas y el acuerdo de colaboración. En caso negativo, solicita licitación para compra de Apoyos funcionales de acuerdo a la disponibilidad presupuestal en algunos casos, aún con convenio de colaboración se debe solicitar la licitación.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	7	Realiza la requisición y compra de apoyos funcionales.
Auxiliar Administrativo	8	Agenda cita con el beneficiario para la entrega de Apoyo funcional

Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	9	Entrega y solicita firma de recibo de entrega del apoyo funcional.



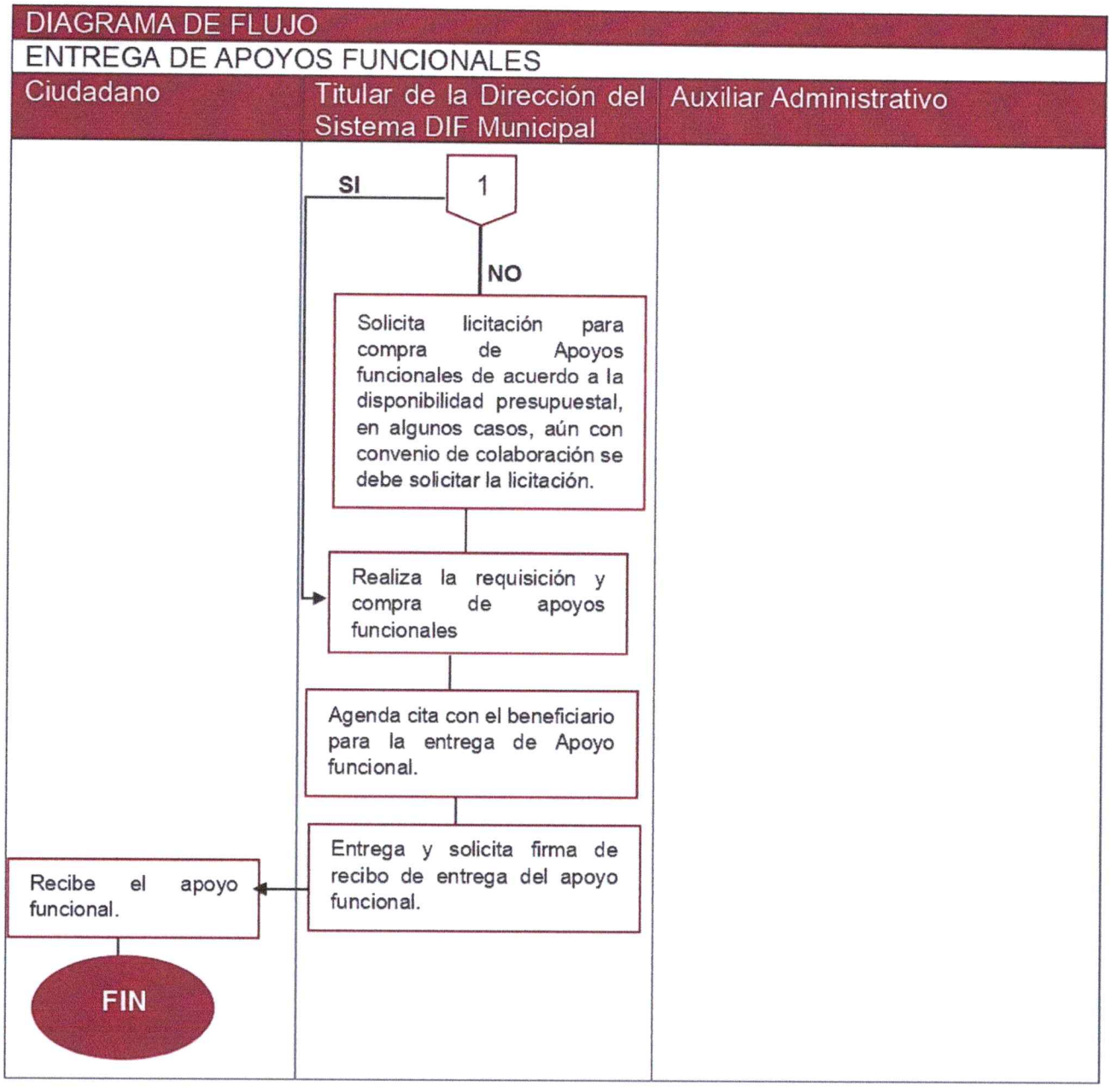


DIAGRAMA DE FLUJO
ENTREGA DE APOYOS FUNCIONALES
Ciudadano
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal
Auxiliar Administrativo
SI
1
NO
Solicita licitación para compra de Apoyos funcionales de acuerdo a la disponibilidad presupuestal, en algunos casos, aún con convenio de colaboración se debe solicitar la licitación.
Realiza la requisición y compra de apoyos funcionales
Agenda cita con el beneficiario para la entrega de Apoyo funcional.
Entrega y solicita firma de recibo de entrega del apoyo funcional.
Recibe el apoyo funcional.
FIN

DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	06
PROCEDIMIENTO	PLANEACIÓN DE EVENTOS Y PROYECTOS.		

OBJETIVO

Crear la logística atendiendo los protocolos de actividades, cívicas, recreativas o de servicios que las áreas que integran el SMDIF hagan en el cumplimiento de su función.

ALCANCE

Municipio del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

1. La Directora del Sistema DIF, realizará la planeación de los eventos de todo el año de acuerdo a las actividades cívicas, recreativas y las demás que surjan en el periodo.
2. El Presidente del Sistema DIF autorizará todos y cada uno de los eventos.
3. Se solicitará el apoyo para la realización de evento a las diferentes áreas involucradas.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal.	1	Realiza la planeación de los eventos de todo el año de acuerdo a las actividades cívicas, así como recreativas y los demás que surjan en el periodo.
Presidente del Sistema DIF Municipal	2	Autoriza todos y cada uno de los eventos.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	3	Solicitará el apoyo para la realización de evento a los diferentes departamentos involucrados.
Titular de Comunicación Social	4	Realizará del diseño de la imagen a proyectar durante el evento.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal	5	Supervisará y coordinará el evento.

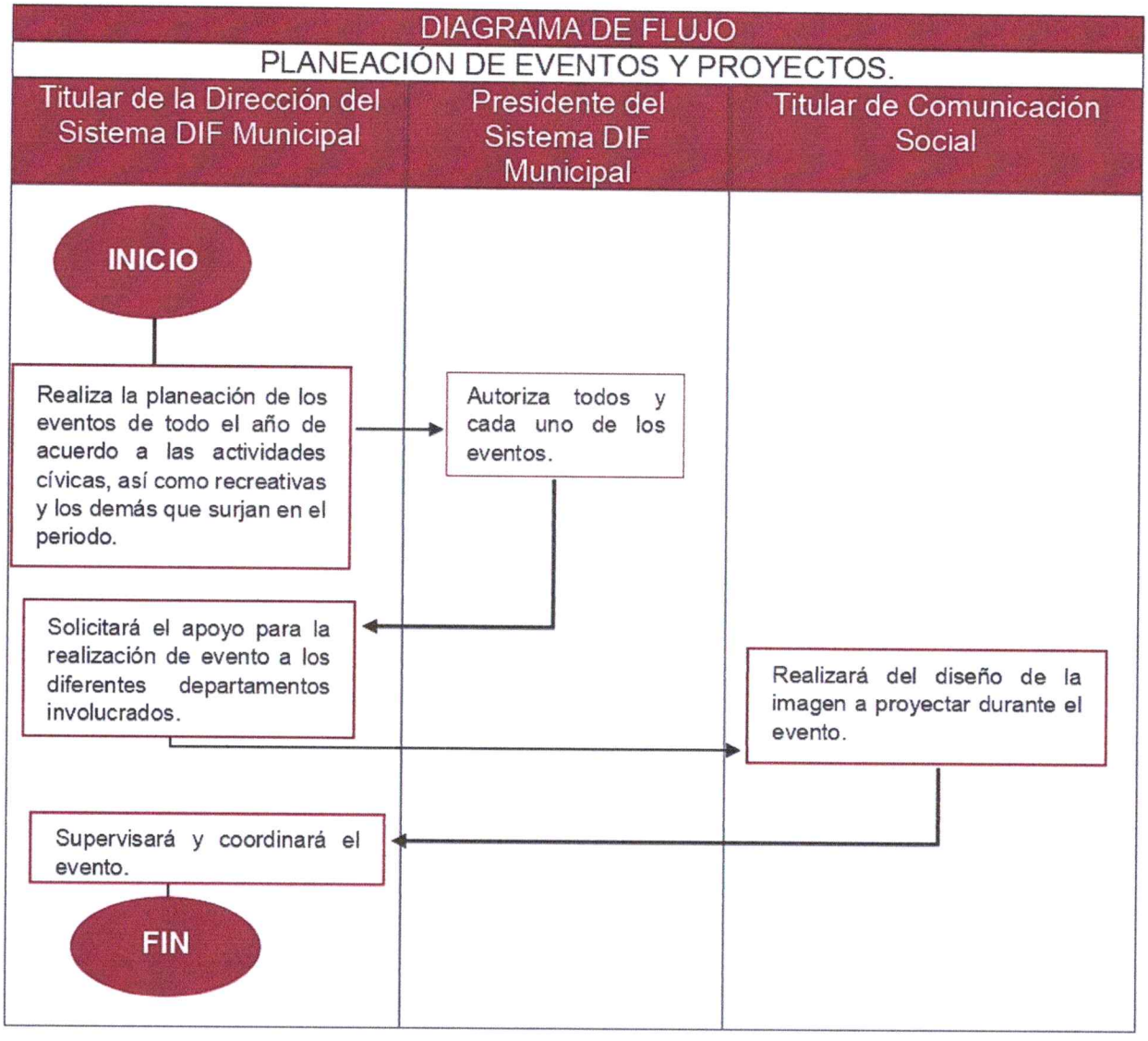


DIAGRAMA DE FLUJO
PLANEACIÓN DE EVENTOS Y PROYECTOS.
Titular de la Dirección del Sistema DIF Municipal
Presidente del Sistema DIF Municipal
Titular de Comunicación Social
INICIO
Realiza la planeación de los eventos de todo el año de acuerdo a las actividades cívicas, así como recreativas y los demás que surjan en el periodo.
Autoriza todos y cada uno de los eventos.
Solicitará el apoyo para la realización de evento a los diferentes departamentos involucrados.
Realizará del diseño de la imagen a proyectar durante el evento.
Supervisará y coordinará el evento.
FIN

DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	07
PROCEDIMIENTO	ASISTENCIA JURÍDICO FAMILIAR.		

OBJETIVO

Asesorar jurídicamente a la población en temas de carácter familiar para garantizar la preservación de los derechos de las familias.

ALCANCE

Aplica a la ciudadanía en general perteneciente al Municipio de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

1.- Los servicios asistenciales y de asesoría jurídica que presta son gratuitos.
2.- Conocerá y atenderá los asuntos relacionados con el fenómeno del maltrato del que son objeto los niños, las niñas, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad, mediante la prestación de servicios especializados que de manera integral y gratuita brinda el personal.
3.- Realizará, en caso necesario, las denuncias correspondientes ante el ministerio público al verificar algún reporte de maltrato, ataque sexual, lenocinio u otro delito, que se considere grave y que atente contra la integridad física de la persona.
4.- Deberá en todo momento proponer a las partes involucradas en el fenómeno de maltrato mediar los intereses para restablecer la unidad e integración familiar, y en su caso, el apoyo psicológico, médico y de trabajo social, según corresponda.
5.- Elaborará el reporte relativo a cada caso de maltrato en los formatos establecidos para estos efectos, así como brindar las asesorías a las solicitantes, mismas que se contendrán en su respectivo formato, y que integrarán los expedientes de maltrato junto con los informes de trabajo social.
6.- Difundirá los derechos fundamentales de las víctimas de maltrato, así como los programas preventivos y de atención relacionados con este fenómeno.
7.- Canalizará a las personas solicitantes hacia las instituciones correspondientes de acuerdo al caso planteado y que no sea competencia del departamento
8.- Mediante las áreas especializadas, dará un seguimiento minucioso de los casos que se presenten en él, hasta su total conclusión.
9.- Se rendirán un informe mensual de las actividades realizadas de acuerdo al programa de trabajo.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Denunciante y/o Víctima	1	Se tiene conocimiento de la existencia de una persona maltratada, a través del reporte telefónico, personal o por oficio.
Procurador del Sistema DIF Municipal	2	En caso de que el reporte sea personal, Indica al solicitante se registre en el libro de control de orientación y asesoría.
Procurador del Sistema DIF Municipal	3	Se le brinda la asesoría y orientación jurídica canalizando previo consentimiento del agredido a valoración, psicológica, según sea el caso.
Psicóloga.	4	Realiza valoración.
Procurador del Sistema DIF Municipal	5	Realiza la visita correspondiente al agresor, para entregar Invitación y hacer el estudio socioeconómico y/o de ambiente.

Procurador del Sistema DIF Municipal	6	Ubica el domicilio indicado en el reporte, se identifica con la persona que atiende su llamada y solicita hablar con la persona reportada como agresora, explicando el motivo de su visita, observa el entorno donde habitan y se entrevista con el presunto agresor, elabora el citatorio con copia y deja original para que los involucrados acudan con el abogado, y tratándose de menores maltratados que los presente el día indicado. Elabora el informe de la visita y lo anexa al reporte inicial al igual que copia del citatorio.
Procurador del Sistema DIF Municipal	7	En caso que no asista el citado. Realiza nueva visita domiciliaria hasta en dos ocasiones más, entregando citatorios y elaborando un informe de cada una, mismo que se anexa al reporte.
Citado	8	Acude en atención a la invitación.
Procurador del Sistema DIF Municipal	9	Le indica el motivo de la cita y le hace saber los hechos asentados por el reportante y solicita la información requerida en el formato de ficha de comparecencia y los hechos que tenga que manifestar el citado. Asienta los hechos narrados por el citado y se le brinda la asesoría y orientación jurídica.
Procurador del Sistema DIF Municipal	10	¿Se llega a un acuerdo en la cita conciliatoria?
Procurador del Sistema DIF Municipal	11	Si: Se asientan los compromisos en el formato de asesoría, o en su caso, se elabora una constancia que contenga los derechos y obligaciones de cada compareciente; tratándose de menores maltratados los derechos y obligaciones para con éstos.
Procurador del Sistema DIF Municipal	12	No: Asesora a la víctima de maltrato, según el caso, orientándole sobre la realización de los trámites canalizándole ante la autoridad competente.
Procurador del Sistema DIF Municipal	13	Se le continúa brindando la orientación jurídica y en su caso el ofrecimiento de los servicios asistenciales que preste el Sistema, hasta la total conclusión de sus terapias individuales o grupales.
Procurador del Sistema DIF Municipal	14	Concluido el caso, se archiva el Reporte.

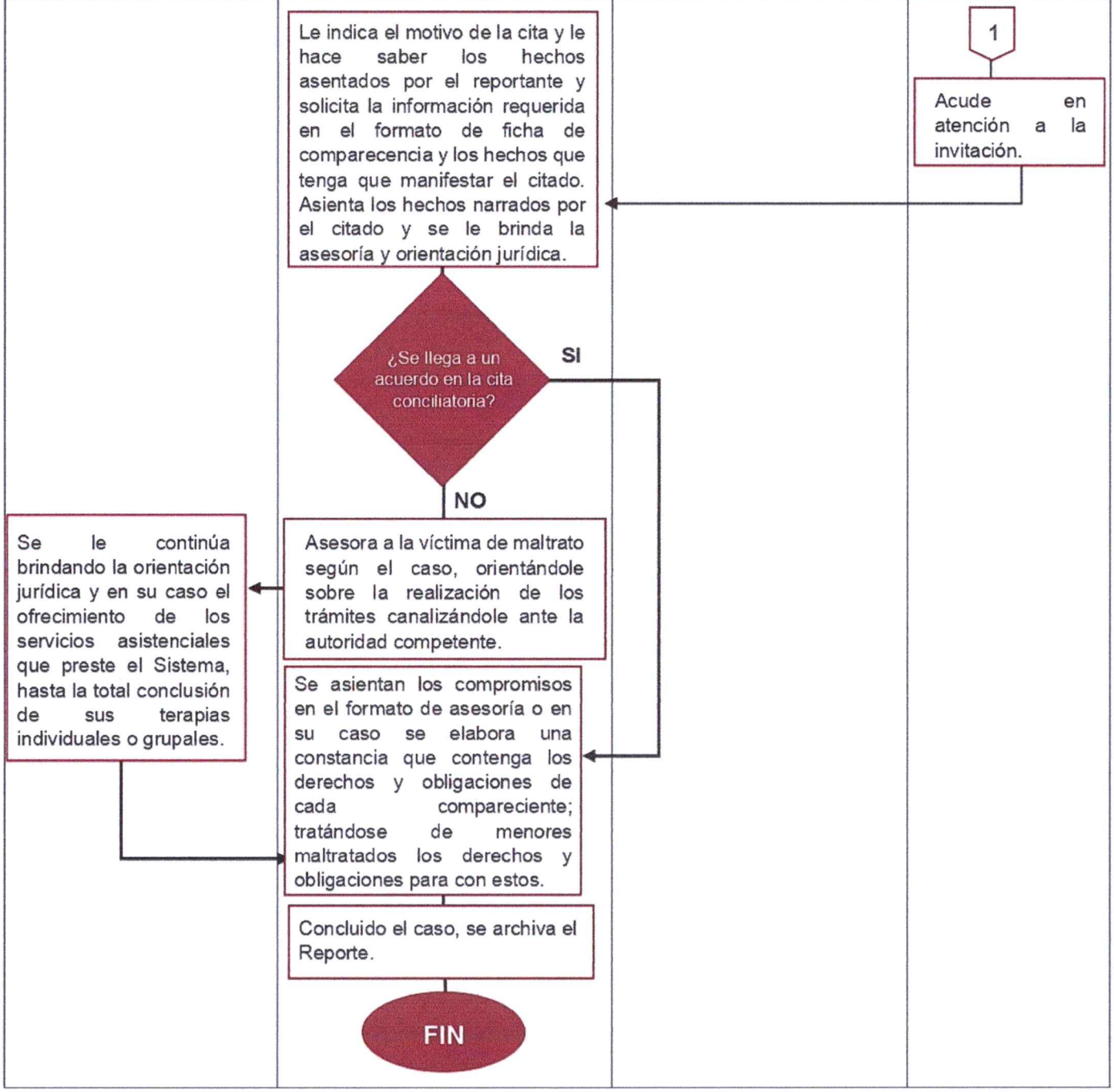
DIAGRAMA DE FLUJO

ASISTENCIA JURÍDICO FAMILIAR

Denunciante y/o Víctima	Procurador del Sistema DIF Municipal	Psicóloga	Citado
INICIO			
Se tiene conocimiento de la existencia de una persona maltratada, a través del reporte telefónico, personal o por oficio.	En caso de que el reporte sea personal, indica al solicitante se registre en el libro de control de orientación y asesoría.		
	Se le brinda la asesoría y orientación jurídica canalizando previo consentimiento del agredido a valoración, psicológica, según sea el caso.	Realiza valoración.	
	Realiza la visita correspondiente al agresor, para entregar Invitación y hacer el estudio socioeconómico y/o de ambiente.		
	Ubica el domicilio indicado en el reporte, se identifica con la persona que atiende su llamada y solicita hablar con la persona reportada como agresora, explicando el motivo de su visita, observa el entorno donde habitan y se entrevista con el presunto agresor, elabora el citatorio con copia y deja original para que los involucrados acudan con el abogado, y tratándose de menores maltratados que los presente el día indicado. Elabora el informe de la visita y lo anexa al reporte inicial al igual que copia del citatorio.		
	En caso que no asista el citado. Realiza nueva visita domiciliaria hasta en dos ocasiones más, entregando citatorios y elaborando un informe de cada una, mismo que se anexa al reporte.		
	1		

DIAGRAMA DE FLUJO

ASISTENCIA JURÍDICO FAMILIAR



DEPARTAMENTO	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO	08
PROCEDIMIENTO	OTORGAR ASESORÍAS JURÍDICAS A LOS USUARIOS.		

OBJETIVO

Brindar el apoyo Jurídico a los usuarios que requieran una asesoría legal en cualquier rama del Derecho.

ALCANCE

Aplica a la ciudadanía en general perteneciente al Municipio de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

El Titular proporcionará las asesorías jurídicas a la población que la solicite.
Deberá formar un expediente de todas las asesorías que se brinden e informar de los casos más relevante a la Titular de la Dirección del DIF Municipal.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Solicitante	1	Solicita la asesoría jurídica en las instalaciones del Sistema DIF Municipal, sobre cualquier rama del Derecho.
Procurador del Sistema DIF Municipal	2	Proporciona la asesoría según el caso planteado por el solicitante.
Procurador del Sistema DIF Municipal	3	Si el trámite jurídico no corresponde a la materia Familiar se le brindara la asesoría correspondiente y se le informa al solicitante a que Dependencia o Institución debe acudir, en caso contrario
Procurador del Sistema DIF Municipal	4	Cita hasta por dos ocasiones a la contraparte con la finalidad de llegar a un convenio que resuelva la situación jurídica.
Procurador del Sistema DIF Municipal	5	En caso de que el (la) solicitante no se presente se levantará acta circunstanciada y se dará por concluido el trámite.
Procurador del Sistema DIF Municipal	6	Si ambas partes: Llegan a un acuerdo, se procede a firmar un convenio. En caso de no llegar a un acuerdo o que no se presente el citado, es procedente el juicio.
Procurador del Sistema DIF Municipal	7	Canalizará a la instancia competente y realizará el trámite correspondiente

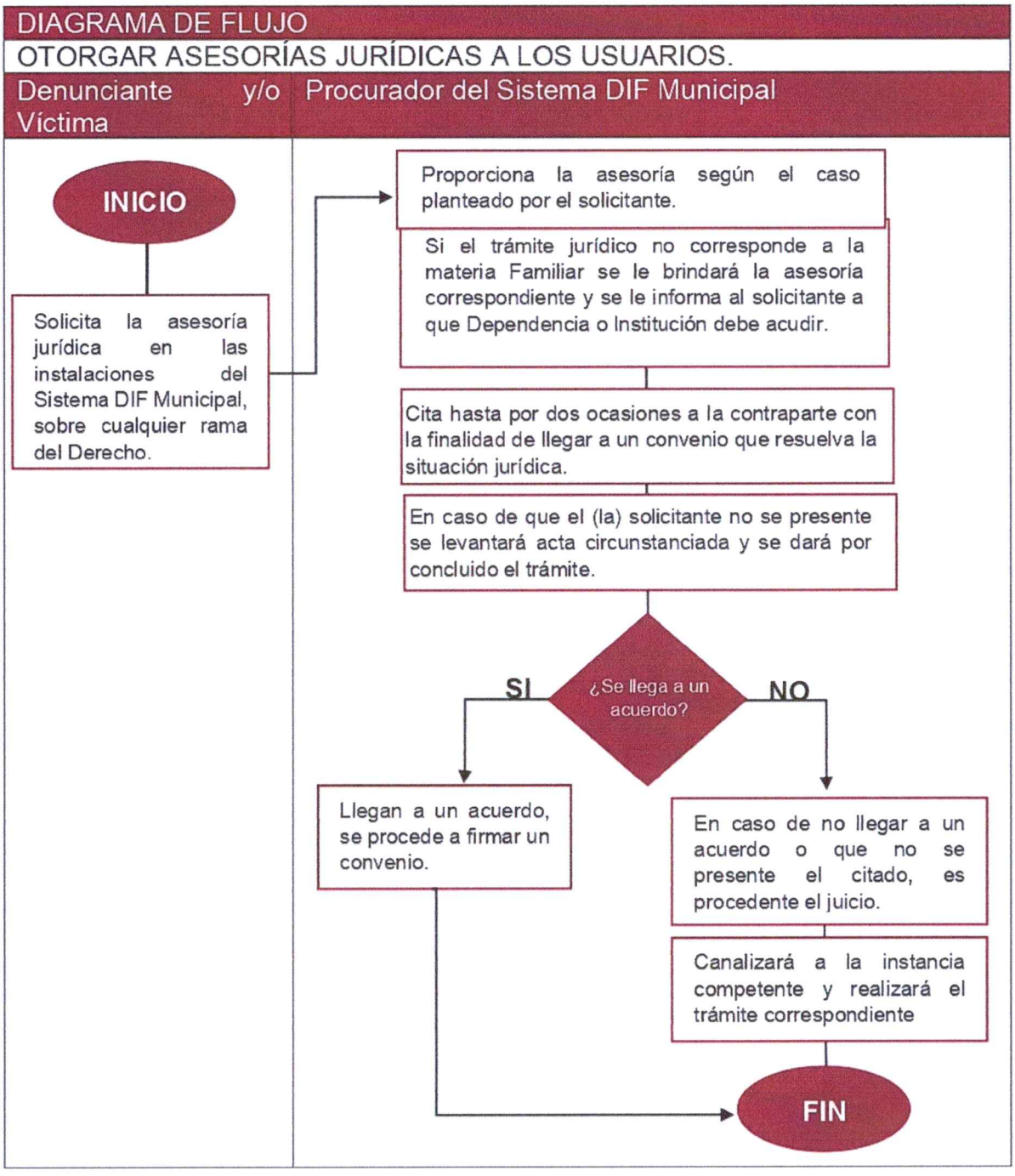
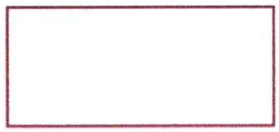
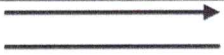
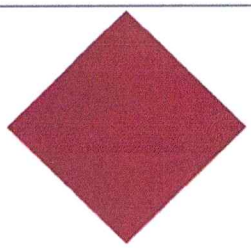
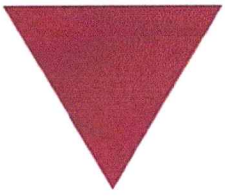


DIAGRAMA DE FLUJO
OTORGAR ASESORÍAS JURÍDICAS A LOS USUARIOS.
Denunciante y/o Víctima
Procurador del Sistema DIF Municipal
INICIO
Solicita la asesoría jurídica en las instalaciones del Sistema DIF Municipal, sobre cualquier rama del Derecho.
Proporciona la asesoría según el caso planteado por el solicitante.
Si el trámite jurídico no corresponde a la materia Familiar se le brindará la asesoría correspondiente y se le informa al solicitante a que Dependencia o Institución debe acudir.
Cita hasta por dos ocasiones a la contraparte con la finalidad de llegar a un convenio que resuelva la situación jurídica.
En caso de que el (la) solicitante no se presente se levantará acta circunstanciada y se dará por concluido el trámite.
¿Se llega a un acuerdo?
SI
NO
Llegan a un acuerdo, se procede a firmar un convenio.
En caso de no llegar a un acuerdo o que no se presente el citado, es procedente el juicio.
Canalizará a la instancia competente y realizará el trámite correspondiente
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL	2288347161 EXT. 105	presidenciadif@tlalnelhuayocan.gob.mx
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL	2288347161 EXT. 106	direcciondif@tlalnelhuayocan.gob.mx
PROCURADURÍA DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL	2288347161 EXT. 119	procuraduriadif@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes de junio de 2025 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 315 de misma fecha.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Asistencia Social: Conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que ayuden a impulsar el desarrollo integral del individuo, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física, y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

DIF: Desarrollo Integral de la Familia

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

Vulnerabilidad: Estado social de ciertos individuos, grupos, comunidades, regiones o sectores que no guarda relación lineal, ni depende de las capas sociales a las que corresponden. La característica básica de esta forma de vida es estar desprotegido en lo económico, político, jurídico y social.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

REGISTRO CIVIL

Introducción

El presente manual de procedimientos es un instrumento que facilita la operación y fomenta la transparencia del Registro Civil, se identifican las responsabilidades de las operaciones, así como sus procedimientos; lo que permitirá una mejor comprensión y aplicación del área por sus participantes; además, contribuye a su mejora continua.

Se presenta el siguiente manual de procedimientos, describiendo el desarrollo de sus actividades. Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer de forma detallada y secuencial, la manera en que se llevan a cabo las tareas y actividades que tienen asignados; con la finalidad de cumplir eficiente y eficazmente los objetivos y funciones correspondientes.

Para llevar a cabo los procedimientos de este manual es importante respetar el fundamento legal, las políticas de operación, así como los tiempos de gestión en que se desarrollan cada una de las actividades de los mismos.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal del Registro Civil, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género

masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contenido no se establezca que es para uno u otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como sus modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior del área signifiquen cambios en sus procedimientos, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Marco jurídico y administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley del Registro civil.
- Código Civil Federal.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz-Llave,
- Código Civil para el Estado de Veracruz
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz- Llave.
- Reglamento Estatal del Registro Civil.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Brindar certeza jurídica e identidad única al estado civil de la personas, inscribiendo los registros y emitiendo certificaciones de los diversos actos registrales, a través de una simplificación de trámites apoyados en un alto sentido humano y de servicio, tecnología de punta, con servidores públicos constantemente capacitados, además de ofrecer servicios complementarios de orientación y ubicación sobre trámites externos relacionados con el registro civil, para corresponder a los apoyos del gobierno municipal y estatal, así como a las expectativas de la población.

Visión:

Que como Institución de Gobierno se certifique, implementando acciones que generen beneficios inmediatos en los servicios que brinda, logrando con ello, ser un Registro Civil digitalizado, que proporcione un servicio de calidad, pronto y expedito, basado en tecnología de vanguardia, personal altamente capacitado y comprometido.

Valores:

Gratitud: Los servidores públicos reconocerán que la sociedad ha depositado su confianza en ellos, correspondiendo con agradecimiento todos aquellos beneficios que se desprendan del desempeño de sus funciones.

Humildad: Los servidores públicos de Tlalnelhuayocan, deberán actuar con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad.

Trato Humano: El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Responsabilidad: Cumplir con la máxima diligencia en el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión. Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Lealtad: Los servidores públicos aceptan los vínculos implícitos en su adhesión a la Administración a la que pertenece, de tal modo que refuerza y protege, en su trabajo cotidiano, el conjunto de valores que aquélla representa.

Atribuciones

Como lo establece el artículo 151 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Ver., el Registro Civil, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Cumplir con las disposiciones que en materia de Registro Civil establece el Código Civil para el Estado de Veracruz y demás leyes en vigor.
II. Coordinar, dirigir, controlar, vigilar y evaluar las actividades y funciones correspondientes a la estructura administrativa interna y de ser necesario, ordenar y aplicar las medidas correctivas y disciplinarias necesaria para el mejor funcionamiento del Registro Civil.
III. Promover los planes, programas y métodos que contribuyan a la mejor aplicación de los elementos técnicos y humanos del sistema registral para conseguir eficacia y eficiencia.
IV. Realizar todas las actividades tendentes a garantizar el resguardo y seguridad física del acervo documental existente en el área de Registro Civil.
V. Establecer las disposiciones necesarias para el eficiente funcionamiento de los sistemas de registro y de operación del Archivo y de la oficialía.
VI. Requerir y recibir toda la documentación que se genere o expida por la Oficialía del Registro Civil.
VII. Clasificar, registrar y archivar con criterios técnicos los libros y actas del Archivo Estatal, con las medidas necesarias para facilitar la consulta de los mismos
VIII. Expedir certificaciones y constancias de los documentos que se encuentran en el Archivo del Registro Civil.
IX. Elaborar y autorizar los formatos para las actas del estado civil, las copias certificadas y las anotaciones relativas a dichos actos.
X. Ordenar y controlar la impresión, distribución y adquisición de los formatos de actas y copias certificadas utilizables para asentar actos y hechos del Registro Civil.
XI. Integrar y mantener actualizado el registro de firmas de los servidores públicos del Registro Civil.
XII. Fomentar y promover programas para difundir los servicios del registro y la regularización del estado civil de las personas, así como la cultura registral.

Estructura orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Encargada del Registro Civil	1	X	
Auxiliar	1	X	

Organigrama Especifico



Objetivo General

Cumplir con las disposiciones que en materia de Registro Civil establece el Código Civil para el Estado de Veracruz y demás leyes aplicables, dentro de este municipio.

DEPARTAMENTO	REGISTRO CIVIL	NO.	01
PROCEDIMIENTO	REGISTRO DE NACIMIENTO.		
OBJETIVO			
Dar certeza jurídica a los menores de edad y con ello garantizar sus derechos constitucionales.			
ALCANCE			
Todos los ciudadanos del Municipio de Tlalnelhuayocan.			
POLÍTICAS			
Verificar que cumplan con la documentación necesaria y requerida para cada acto y que cumplan con lo establecido en el Código Civil del Estado.			

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a solicitar cita y requisitos.
Auxiliar Administrativa	2	Recibe solicitud y Documentación requerida.
Auxiliar Administrativa	3	Verifica la validez y cumplimiento de los mismos. Si no están correctos, solicita se subsanen los puntos faltantes. Si están correctos se turna a la Encargada del Registro Civil.
Encargada del Registro Civil	4	Agende cita para llevar a cabo el acto del Registro de Nacimiento
Encargada del Registro Civil	5	Realiza la captura en sistema del registro, el día de la cita
Ciudadano	6	Acude en la fecha indicada, para llevar a cabo la firma del acta de nacimiento
Encargada del Registro Civil	7	Se otorga fé del acto registrado, firma y sello.
Encargada del Registro Civil	8	Se entrega el acta de nacimiento al ciudadano y se archiva.

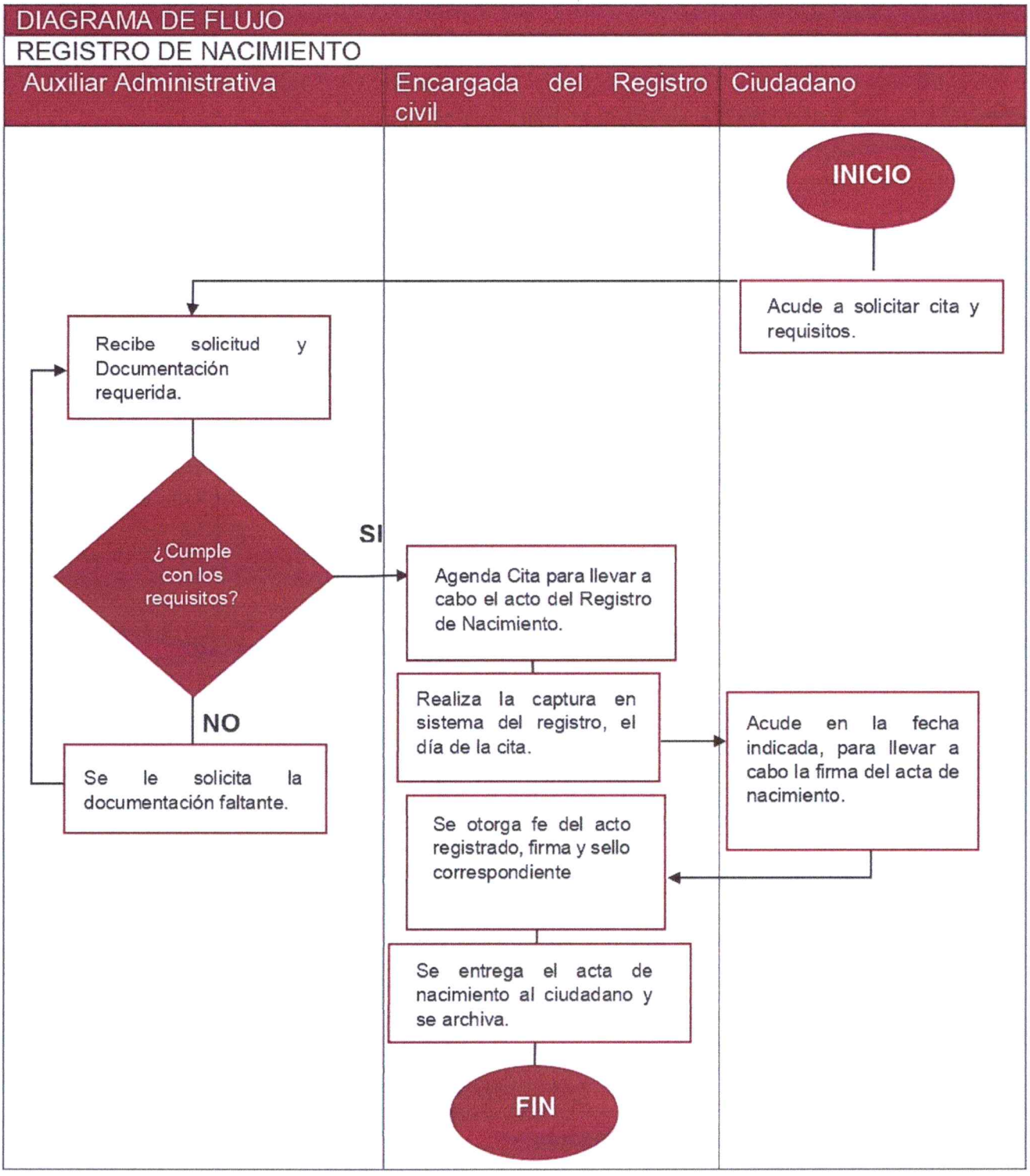


DIAGRAMA DE FLUJO
REGISTRO DE NACIMIENTO
Auxiliar Administrativa
Encargada del Registro civil
Ciudadano
INICIO
Acude a solicitar cita y requisitos.
Recibe solicitud y Documentación requerida.
¿Cumple con los requisitos?
SI
NO
Se le solicita la documentación faltante.
Agenda Cita para llevar a cabo el acto del Registro de Nacimiento.
Realiza la captura en sistema del registro, el día de la cita.
Acude en la fecha indicada, para llevar a cabo la firma del acta de nacimiento.
Se otorga fe del acto registrado, firma y sello correspondiente
Se entrega el acta de nacimiento al ciudadano y se archiva.
FIN

DEPARTAMENTO	REGISTRO CIVIL	NO.	02
PROCEDIMIENTO	REGISTRO DE MATRIMONIO.		
OBJETIVO			
Dar Fé del matrimonio de las personas, que habitan en el Municipio de Tlalnelhuayocan.			
ALCANCE			
Todas las parejas del Municipio de Tlalnelhuayocan.			
POLÍTICAS			
Verificar que cumplan con la documentación necesaria y requerida para cada acto y que cumplan con lo establecido en el Código Civil del Estado.			

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadanos	1	Acude a solicitar cita y requisitos.
Auxiliar Administrativa	2	Recibe solicitud y documentación requerida.
Auxiliar Administrativa	3	Verifica la validez y cumplimiento de los mismos. Si no están correctos, solicita se subsanen los puntos faltantes. Si están correctos se turna a la Encargada del Registro Civil.
Encargada del Registro Civil	4	Agende Cita para llevar a cabo el Matrimonio.
Encargada del Registro Civil	5	Realiza la captura en sistema del registro, el día de la cita
Ciudadanos	6	Acude en la fecha indicada, para llevar a cabo la firma del acta de Matrimonio.
Encargada del Registro Civil	7	Otorga fé del acto registrado, firma y sello.
Encargada del Registro Civil	8	Entrega el acta de matrimonio a la pareja y se archiva.

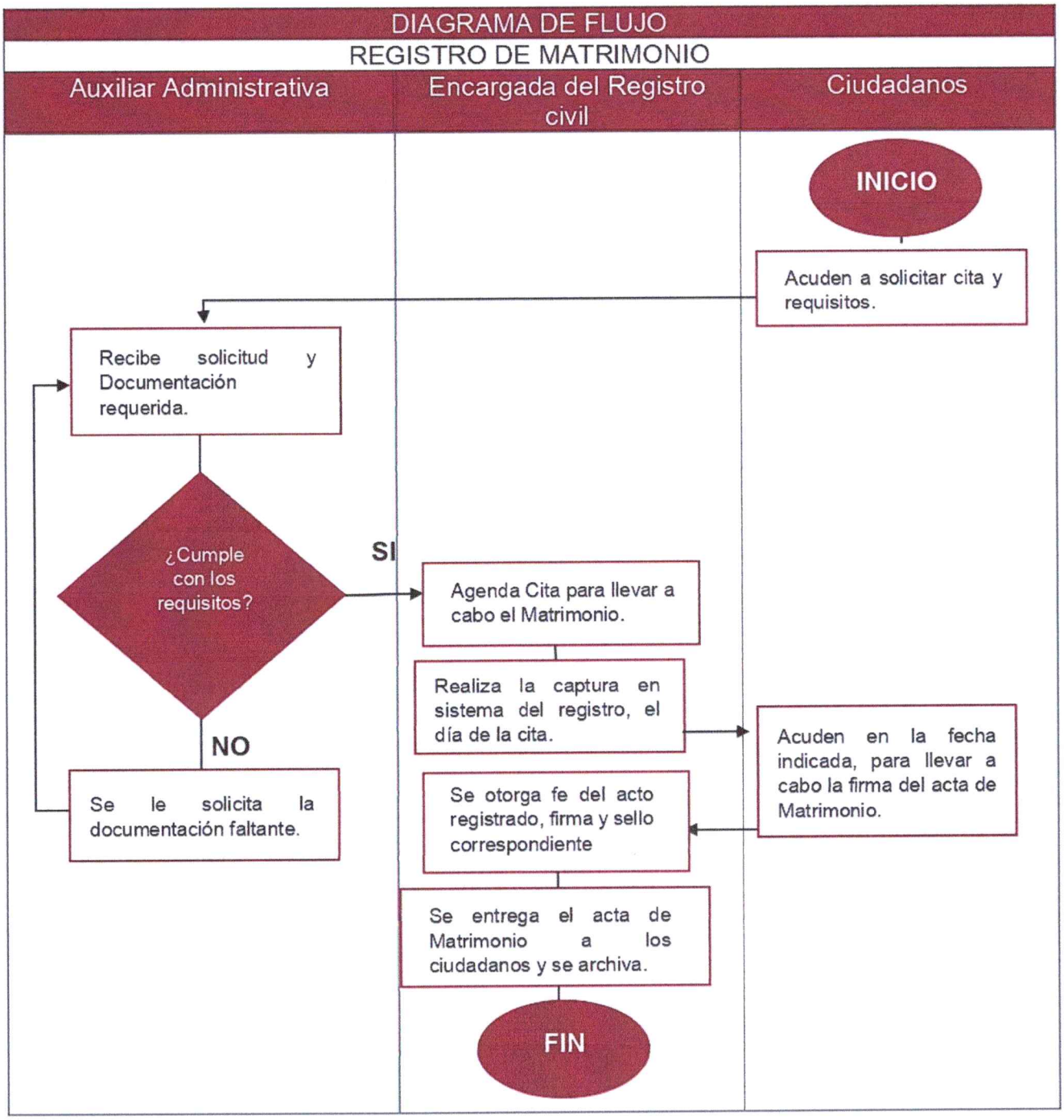


DIAGRAMA DE FLUJO
REGISTRO DE MATRIMONIO
Auxiliar Administrativa
Encargada del Registro civil
Ciudadanos
INICIO
Acuden a solicitar cita y requisitos.
Recibe solicitud y Documentación requerida.
¿Cumple con los requisitos?
SI
NO
Agenda Cita para llevar a cabo el Matrimonio.
Realiza la captura en sistema del registro, el día de la cita.
Acuden en la fecha indicada, para llevar a cabo la firma del acta de Matrimonio.
Se le solicita la documentación faltante.
Se otorga fe del acto registrado, firma y sello correspondiente
Se entrega el acta de Matrimonio a los ciudadanos y se archiva.
FIN

DEPARTAMENTO	REGISTRO CIVIL	NO.	03
PROCEDIMIENTO	REGISTRO DE DIVORCIO.		
OBJETIVO			
Dar fé de los actos civiles de las personas, que habitan en el Municipio de Tlalnelhuayocan.			
ALCANCE			
Todos los ciudadanos del Municipio de Tlalnelhuayocan, que por voluntad propia decidan divorciarse.			
POLÍTICAS			
Verificar que cumplan con la documentación necesaria y requerida para cada acto y que cumplan con lo establecido en el Código Civil del Estado.			

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadanos	1	Acude a solicitar cita y requisitos.
Auxiliar Administrativa	2	Recibe solicitud de divorcio y Documentación requerida.
Auxiliar Administrativa	3	Verifica la validez y cumplimiento de los mismos. Si no están correctos, solicita se subsanen los puntos faltantes. Si están correctos se turna a la Encargada del Registro Civil.
Encargada del Registro Civil	4	Agende Cita para llevar a cabo el Registro de Divorcio.
Encargada del Registro Civil	5	Realiza la captura en sistema del registro, el día de la cita
Ciudadanos	6	Acude en la fecha indicada, para llevar a cabo la firma del acta.
Encargada del Registro Civil	7	Otorga fe del acto registrado, firma y sello.
Encargada del Registro Civil	8	Entrega el acta de divorcio a los ciudadanos y se archiva.

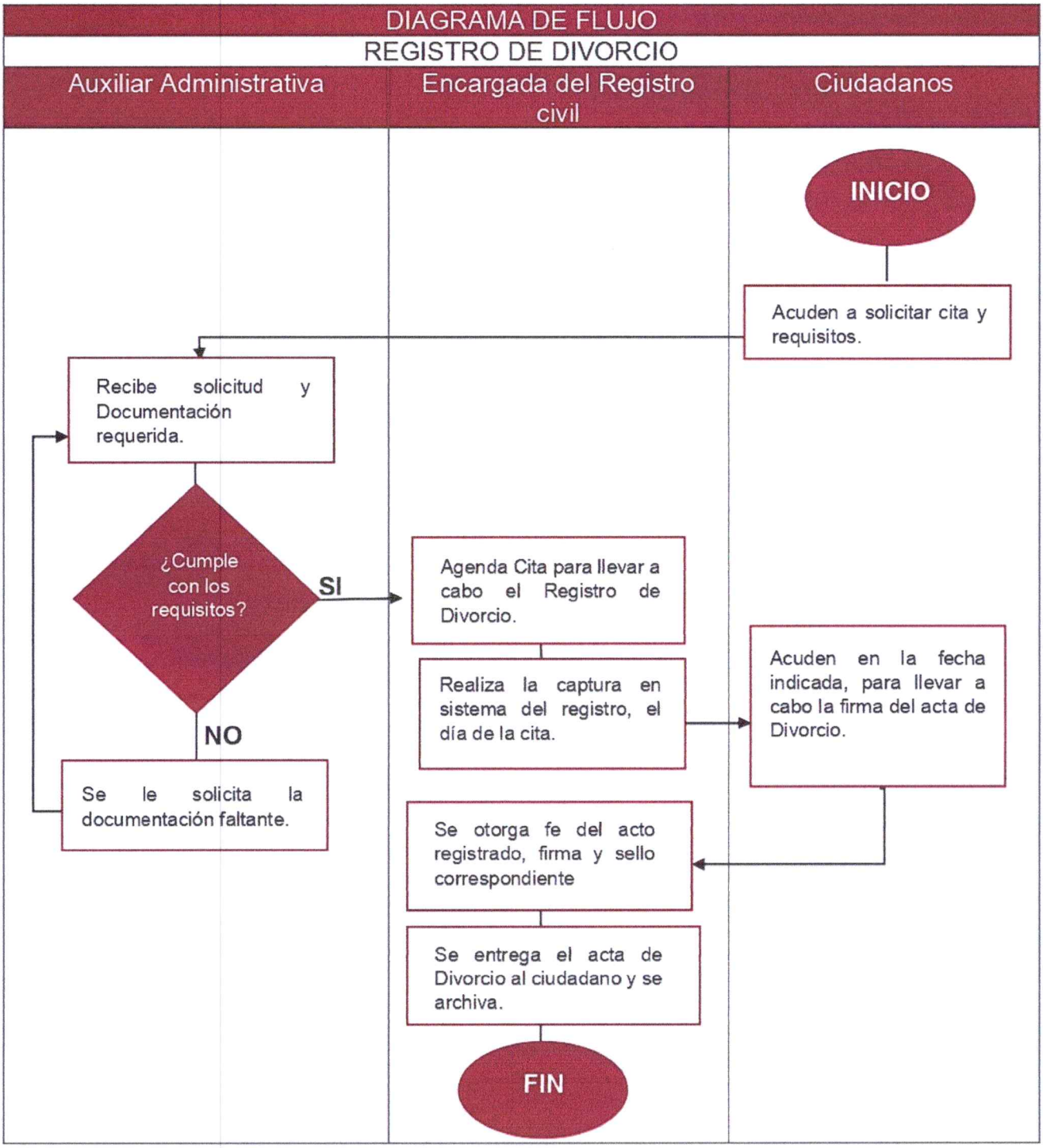


DIAGRAMA DE FLUJO
REGISTRO DE DIVORCIO
Auxiliar Administrativa
Encargada del Registro civil
Ciudadanos
INICIO
Acuden a solicitar cita y requisitos.
Recibe solicitud y Documentación requerida.
¿Cumple con los requisitos?
SI
NO
Se le solicita la documentación faltante.
Agenda Cita para llevar a cabo el Registro de Divorcio.
Realiza la captura en sistema del registro, el día de la cita.
Acuden en la fecha indicada, para llevar a cabo la firma del acta de Divorcio.
Se otorga fe del acto registrado, firma y sello correspondiente
Se entrega el acta de Divorcio al ciudadano y se archiva.
FIN

DEPARTAMENTO	REGISTRO CIVIL	NO.	04
PROCEDIMIENTO	REGISTRO DE DEFUNCIÓN.		
OBJETIVO			
Dar fé de los actos civiles de las personas, que habitan en el Municipio de Tlalnelhuayocan.			
ALCANCE			
Habitantes del Municipio de Tlalnelhuayocan, que notifiquen la defunción.			
POLÍTICAS			
Verificar que cumplan con la documentación necesaria y requerida para cada acto y que cumplan con lo establecido en el Código Civil del Estado.			

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadanos	1	Acude a solicitar requisitos.
Auxiliar Administrativa	2	Recibe solicitud de defunción y documentación requerida.
Auxiliar Administrativa	3	Verifica la validez y cumplimiento de los mismos. Si no están correctos, solicita se subsanen los puntos faltantes. Si están correctos se turna a la Encargada del Registro Civil.
Encargada del Registro Civil	4	Agende Cita para llevar a cabo el Registro de Defunción.
Encargada del Registro Civil	5	Realiza la captura en sistema del registro y el día de la cita.
Ciudadanos	6	Acude en la fecha indicada, para llevar a cabo la firma del acta.
Encargada del Registro Civil	7	Otorga fe del acto registrado, firma y sello.
Encargada del Registro Civil	8	Entrega el acta de defunción a los ciudadanos y se archiva.

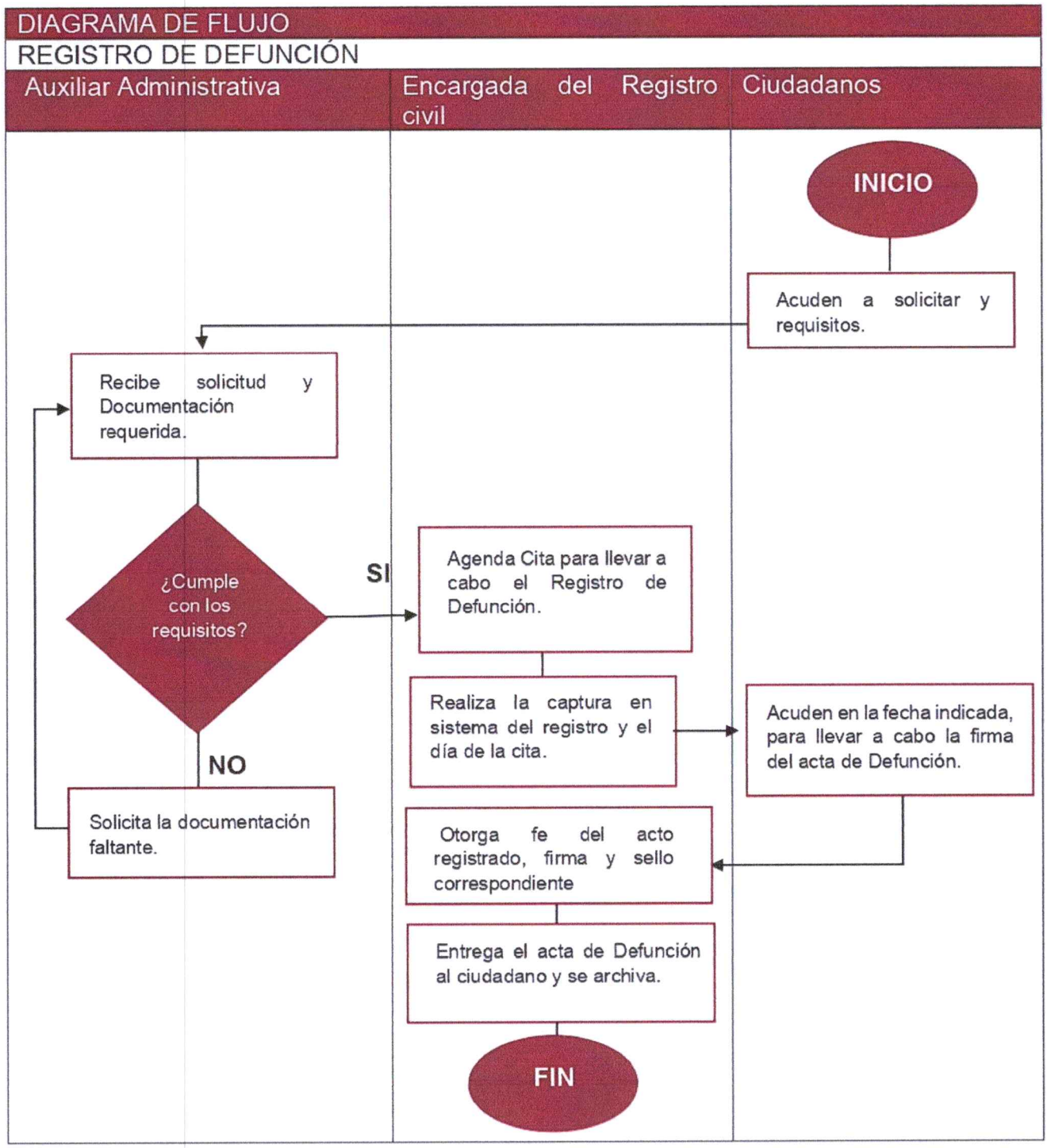


DIAGRAMA DE FLUJO
REGISTRO DE DEFUNCIÓN
Auxiliar Administrativa
Encargada del Registro civil
Ciudadanos
INICIO
Acuden a solicitar y requisitos.
Recibe solicitud y Documentación requerida.
¿Cumple con los requisitos?
SI
NO
Agenda Cita para llevar a cabo el Registro de Defunción.
Realiza la captura en sistema del registro y el día de la cita.
Acuden en la fecha indicada, para llevar a cabo la firma del acta de Defunción.
Solicita la documentación faltante.
Otorga fe del acto registrado, firma y sello correspondiente
Entrega el acta de Defunción al ciudadano y se archiva.
FIN

DEPARTAMENTO	REGISTRO CIVIL	NO.	05
PROCEDIMIENTO	REGISTRO DE INSCRIPCIÓN DE SENTENCIAS.		

OBJETIVO
Dar fé de los actos civiles de las personas, que habitan en el Municipio de Tlalnelhuayocan.
ALCANCE
Habitantes del Municipio de Tlalnelhuayocan, que requieran el registro de la inscripción de sentencias.
POLÍTICAS
Verificar que cumplan con la documentación necesaria y requerida para cada acto y que cumplan con lo establecido en el Código Civil del Estado.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadanos	1	Acude a solicitar requisitos.
Auxiliar Administrativa	2	Recibe documentación requerida.
Auxiliar Administrativa	3	Verifica la validez y cumplimiento de los mismos. Si no están correctos, solicita se subsanen los puntos faltantes. Si están correctos se turna a la Encargada del Registro Civil.
Encargada del Registro Civil	4	Agende Cita para llevar a cabo el Registro de inscripción de Sentencias.
Encargada del Registro Civil	5	Realiza la captura en sistema del registro y el día de la cita.
Ciudadanos	6	Acude en la fecha indicada, para recoger el acta de inscripción de Sentencias.
Encargada del Registro Civil	7	Otorga fe del acto registrado, firma y sello.
Encargada del Registro Civil	8	Entrega el acta de inscripción de Sentencias y se archiva.

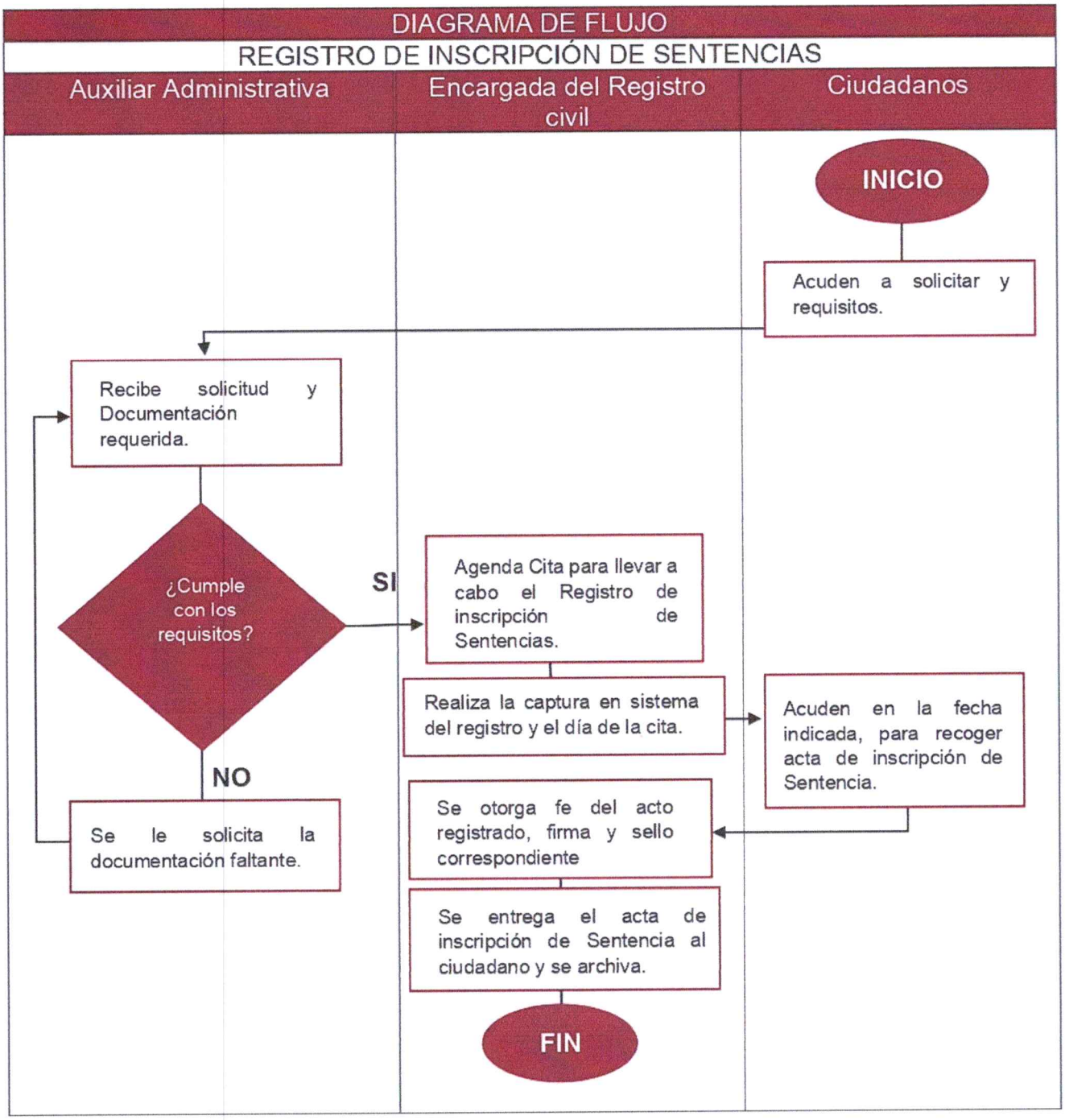


DIAGRAMA DE FLUJO
REGISTRO DE INSCRIPCIÓN DE SENTENCIAS
Auxiliar Administrativa
Encargada del Registro civil
Ciudadanos
INICIO
Acuden a solicitar y requisitos.
Recibe solicitud y Documentación requerida.
¿Cumple con los requisitos?
SI
NO
Agenda Cita para llevar a cabo el Registro de inscripción de Sentencias.
Realiza la captura en sistema del registro y el día de la cita.
Acuden en la fecha indicada, para recoger acta de inscripción de Sentencia.
Se le solicita la documentación faltante.
Se otorga fe del acto registrado, firma y sello correspondiente
Se entrega el acta de inscripción de Sentencia al ciudadano y se archiva.
FIN

DEPARTAMENTO	REGISTRO CIVIL	NO.	06
PROCEDIMIENTO	REGISTRO DE RECONOCIMIENTO DE HIJOS.		
OBJETIVO			
Dar Fé de los actos civiles de las personas, que habitan en el Municipio de Tlalnelhuayocan.			
ALCANCE			
Habitantes del Municipio de Tlalnelhuayocan, que por voluntad propia decidan realizar el reconocimiento de hijos.			
POLÍTICAS			
Verificar que cumplan con la documentación necesaria y requerida para cada acto y que cumplan con lo establecido en el Código Civil del Estado.			

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadanos	1	Acude a solicitar requisitos.
Auxiliar Administrativa	2	Recibe documentación requerida.
Auxiliar Administrativa	3	Verifica la validez y cumplimiento de los mismos. Si no están correctos, solicita se subsanen los puntos faltantes. Si están correctos se turna a la Encargada del Registro Civil.
Encargada del Registro Civil	4	Agende Cita para llevar a cabo el Registro.
Encargada del Registro Civil	5	Realiza la captura en sistema del registro y el día de la cita.
Ciudadanos	6	Acude en la fecha indicada, para llevar a cabo la firma de la documentación necesaria.
Encargada del Registro Civil	7	Otorga fe del acto registrado, firma y sello.
Encargada del Registro Civil	8	Entrega el acta al ciudadano y se archiva.

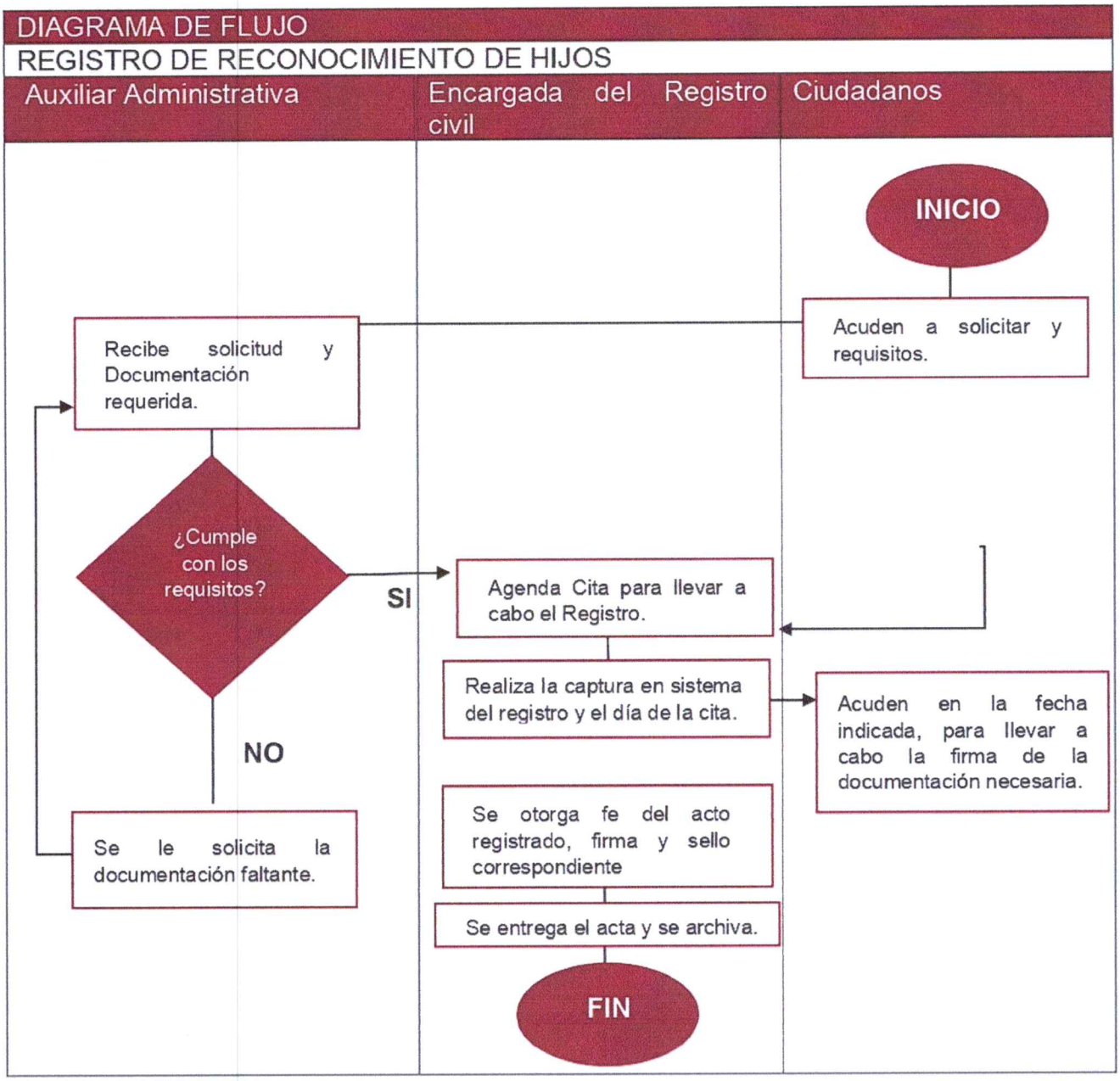
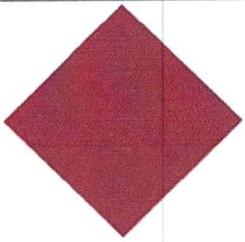
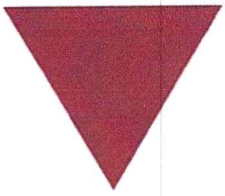


DIAGRAMA DE FLUJO
REGISTRO DE RECONOCIMIENTO DE HIJOS
Auxiliar Administrativa
Encargada del Registro civil
Ciudadanos
INICIO
Acuden a solicitar y requisitos.
Recibe solicitud y Documentación requerida.
¿Cumple con los requisitos?
SI
NO
Se le solicita la documentación faltante.
Agenda Cita para llevar a cabo el Registro.
Realiza la captura en sistema del registro y el día de la cita.
Acuden en la fecha indicada, para llevar a cabo la firma de la documentación necesaria.
Se otorga fe del acto registrado, firma y sello correspondiente
Se entrega el acta y se archiva.
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
REGISTRO CIVIL	2288347161 Ext. 109	registrocivil@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes de junio de 2025 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 315 de misma fecha.

Glosario

Acta: Instrumento público, destinado a suministrar una prueba cierta del estado civil que es asentada en los formatos autorizados por la Dirección General del Registro Civil.

Acta de defunción: Documento que registra la muerte de una persona en el Registro Civil.

Acta de divorcio: Acta mediante la cual consta el divorcio.

Acta de matrimonio: Acredita el enlace matrimonial entre dos personas. Le da validez jurídica al matrimonio.

Acta de nacimiento: Documento con el que se otorga identidad a una persona.

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Defunción: Fallecimiento de una persona.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Divorcio: Disolución legal de un matrimonio.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Oficial de Registro Civil: Es la persona investida de fe pública que en el ámbito de su jurisdicción y de las atribuciones que la ley le otorga, inscribe, registra, autoriza, certifica, da publicidad y solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Introducción

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos adscritos al departamento de Participación Ciudadana. Para el adecuado desempeño de las actividades, se dan a conocer las relaciones de jerarquía que guarda, describiendo específicamente el puesto y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades requeridas, logrando con ello el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Este manual está dirigido a los servidores públicos adscritos al departamento de Participación Ciudadana, que deseen conocer el funcionamiento organizacional de esta oficina, pero primordialmente al de nuevo ingreso, como medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación e inducción al trabajo.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal adscritos al departamento de participación ciudadana y las unidades administrativas, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

Es importante señalar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Dar atención y apoyo a la ciudadanía del municipio, resolver sus quejas, reportes, necesidades y seguimiento de calidad para favorecer el desarrollo integral de las mismas, promoviendo una cultura de inclusión y equidad siendo cercano a la ciudadanía.

Visión:

Ser el área líder con espíritu de servicio y calidez humana que brinde atención a las necesidades de la población del municipio, en coadyuvancia con las diferentes áreas en programas, que mejoren la calidad de vida de los habitantes y promotor de la inclusión e igualdad de oportunidades.

Valores:

Gratitud: Los servidores públicos reconocerán que la sociedad ha depositado su confianza en ellos, correspondiendo con agradecimiento todos aquellos beneficios que se desprendan del desempeño de sus funciones.

Trato Humano: El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Responsabilidad: Cumplir con la máxima diligencia en el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión. Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Lealtad: Los servidores públicos aceptan los vínculos implícitos en su adhesión a la Administración a la que pertenece, de tal modo que refuerza y protege, en su trabajo cotidiano, el conjunto de valores que aquélla representa.

Atribuciones

Como lo establece el artículo 152 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Ver., el área de Participación Ciudadana, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proteger, asesorar, atender y orientar a las personas que necesiten información y apoyo por parte del municipio

II. Llevar a cabo una buena estrategia de trabajo para cumplir con las metas establecidas en beneficio de las personas en estado de vulnerabilidad y necesidad de apoyo.

III. Brindar asesoría y orientación a las personas que requieran apoyo en la realización de programas por parte del municipio.

IV. Realizar visitas de inspección y vigilancia a instituciones públicas y privadas, casas hogar, albergues, residencias de día o cualquier otro centro de atención para atender las necesidades y problemáticas de la población.

V. Hacer del conocimiento de las áreas competentes las anomalías que se detecten durante las visitas realizadas a los lugares para dar seguimiento y resolver las necesidades de la ciudadanía.

VI. Con pleno respeto a la independencia de las organizaciones o asociaciones vecinales, asistir a las asambleas y demás reuniones de vecinos, procurando la formalización de los acuerdos tomados en ellas.

VII. Asistir a las reuniones de los consejos, juntas, comités y demás actividades vecinales o con jefes de manzana, para atender solicitudes que se generen en las mismas;

VIII. Dar seguimiento a las peticiones de la población y de las organizaciones vecinales formuladas a través de sus representantes;

IX. Promover la participación ciudadana y el mejoramiento de la vida comunitaria;

X. Recibir, canalizar y dar seguimiento a las demandas de la ciudadanía relativas a los servicios públicos que presta el Municipio y, en su caso, canalizar las que corresponden a otras instancias gubernamentales; y

XI. Todas las demás que le señale o indique la Presidenta Municipal.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular de Participación Ciudadana	1	X	
Encargada de recepción	N/A	N/A	

Organigrama Específico



Objetivo General

Ayudar a los ciudadanos en la resolución de sus necesidades de recursos, programas y actividades que impactan en el desarrollo de la comunidad. Asimismo, Promover fomentar la participación activa y responsable de los Tlalnelhuayoquenses en la vida y actividades del municipio, fortaleciendo la gestión social.

DEPARTAMENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO.	01
PROCEDIMIENTO	REALIZACIÓN DE FAENAS COMUNITARIAS.		

OBJETIVO
Realizar trabajos comunitarios en coordinación con la ciudadanía y las áreas del Ayuntamiento, haciendo el mejoramiento de su entorno y el bien común de la población.
ALCANCE
Habitantes del Municipio de Tlalnelhuayocan, Agentes Municipales, Jefes de Manzana y Servidores Públicos adscritos al Ayuntamiento.
POLÍTICAS
Verificar que se cuente con el material necesario para realizar las faenas comunitarias. Crear grupos de trabajo para realizar las faenas.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Agente Municipal/Jefe de Manzana/ Ciudadano	1	Acude a entregar su oficio o a realizar la petición.
Titular de Participación Ciudadana	2	Recibe solicitud para realizar la actividad de una faena comunitaria.
Titular de Participación Ciudadana	3	Invita a las áreas del Ayuntamiento a participar en la actividad.
Titular de Participación Ciudadana	4	Asiste a la ubicación donde se realiza la faena en coordinación con la ciudadanía y los servidores públicos comisionados.
Titular de Participación Ciudadana	5	Elabora fichas de trabajo para tener un registro de cómo fue la actividad, así como los asistentes de la misma, y se lo presenta al jefe inmediato.

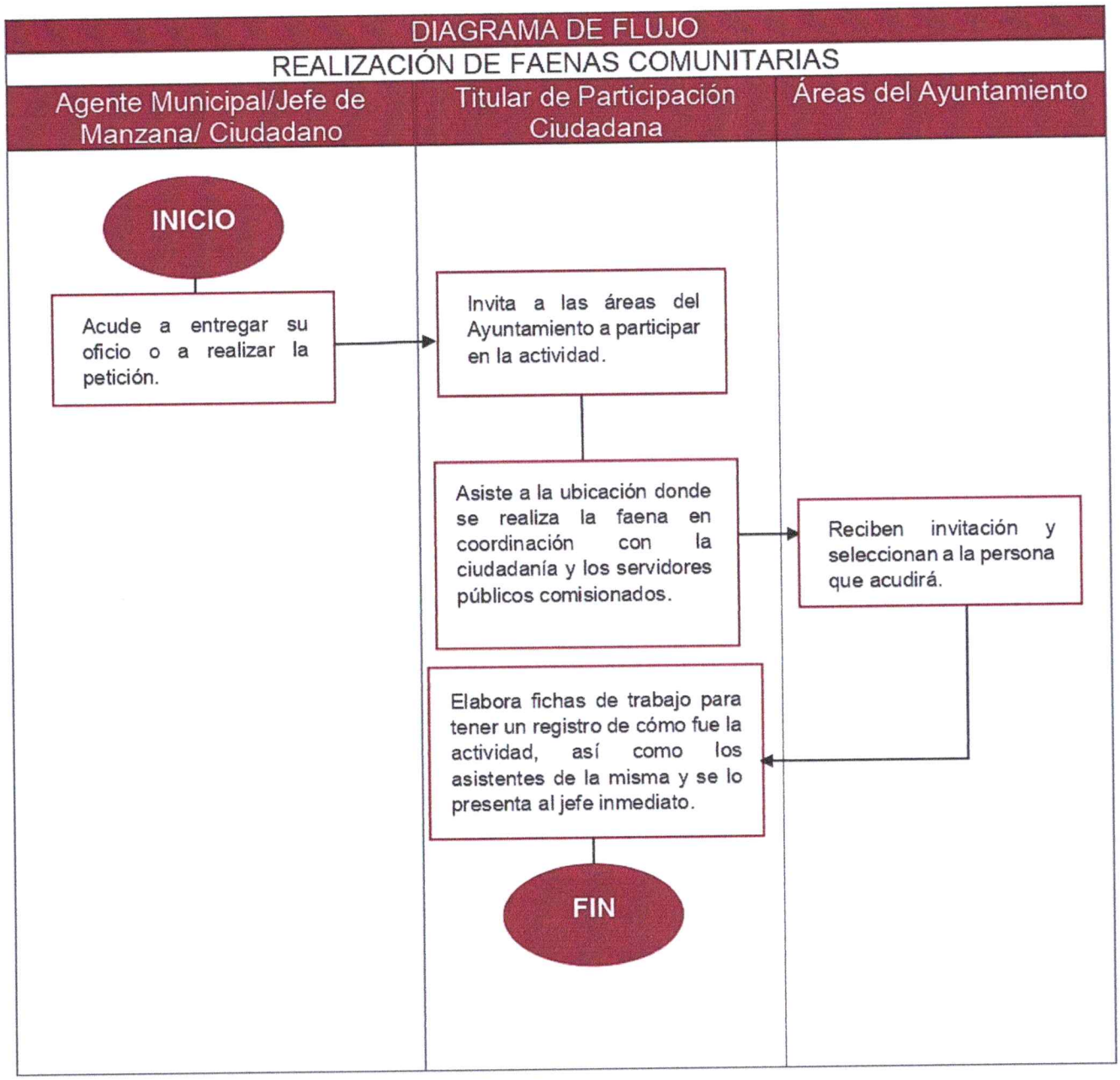


DIAGRAMA DE FLUJO
REALIZACIÓN DE FAENAS COMUNITARIAS
Agente Municipal/Jefe de Manzana/ Ciudadano
Titular de Participación Ciudadana
Áreas del Ayuntamiento
INICIO
Acude a entregar su oficio o a realizar la petición.
Invita a las áreas del Ayuntamiento a participar en la actividad.
Asiste a la ubicación donde se realiza la faena en coordinación con la ciudadanía y los servidores públicos comisionados.
Reciben invitación y seleccionan a la persona que acudirá.
Elabora fichas de trabajo para tener un registro de cómo fue la actividad, así como los asistentes de la misma y se lo presenta al jefe inmediato.
FIN

DEPARTAMENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO.	02
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE MANERA PRESENCIAL.		

OBJETIVO

Que las y los ciudadanos habitantes del Municipio de Tlalnelhuayocan, reciban la atención a sus solicitudes y peticiones, a fin de subsanar una necesidad.

ALCANCE

Aplica al titular de Participación Ciudadana, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas o morales que se vean involucradas.

POLÍTICAS

La Intervención del Titular se desarrollará brindando respuesta inmediata a una solicitud ciudadana, brindando audiencia al peticionario, a fin de escuchar sus necesidades y/o peticiones, atendiendo o canalizándolas con el área que de acuerdo a sus facultades y atribuciones sea la idónea para resolver.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Realiza una solicitud de atención, esta puede ser verbal o escrita.
Titular de Participación Ciudadana	2	Recibe y/o escucha la petición y genera audiencia al ciudadano peticionario.
Titular de Participación Ciudadana	3	Escucha y atiende las peticiones, las resuelve si está en su alcance de facultades, o bien, la canaliza al área que de acuerdo a sus facultades y atribuciones le corresponde resolver.
Titular del área competente	4	Entrevista al ciudadano y le da fecha límite para la resolución de su petición.
Ciudadano	5	Recibe una respuesta afirmativa o negativa, según sea el caso.
Titular de Participación Ciudadana	6	Da por concluida la atención a la o el ciudadano.

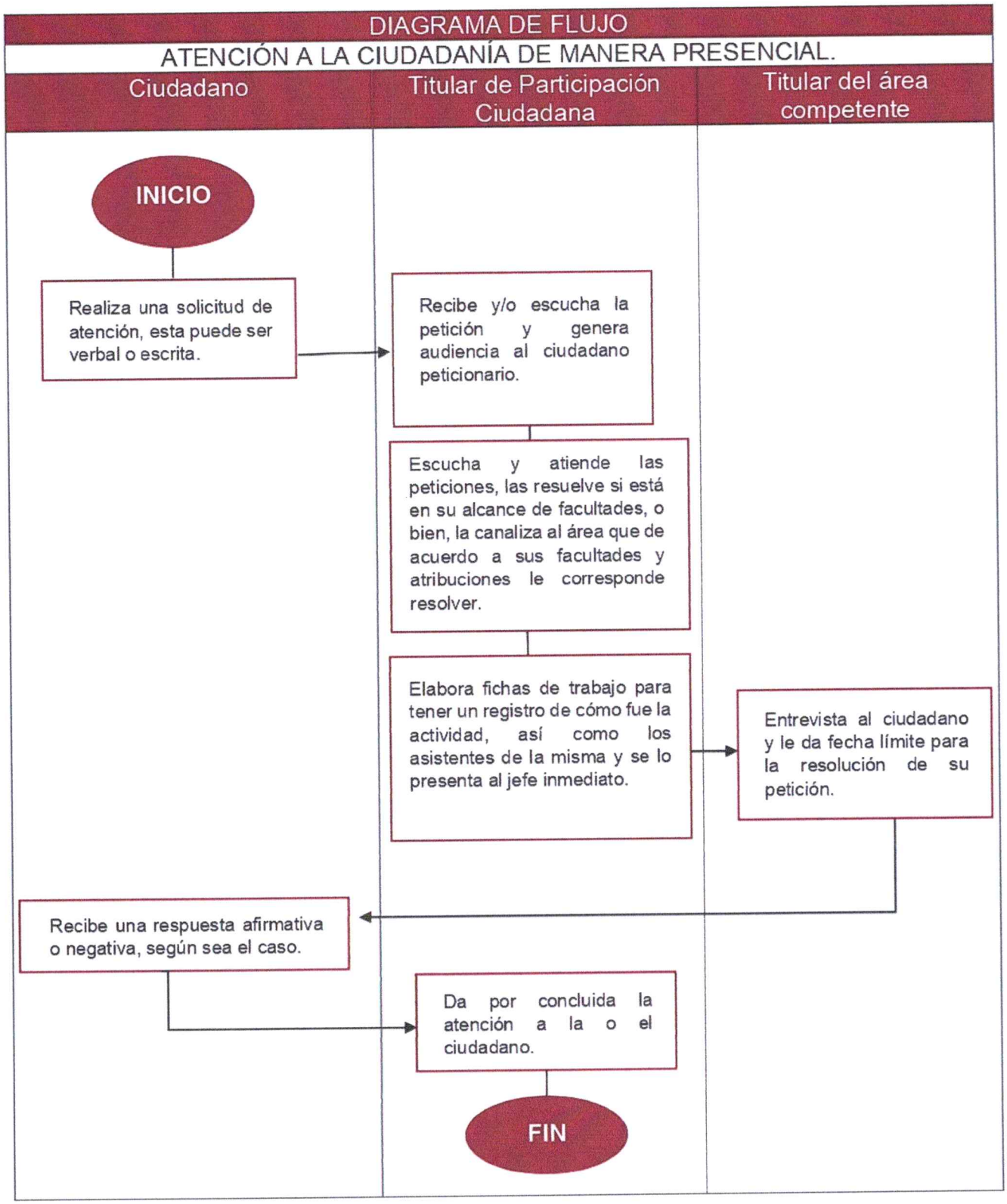


DIAGRAMA DE FLUJO
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE MANERA PRESENCIAL.
Ciudadano
Titular de Participación Ciudadana
Titular del área competente
INICIO
Realiza una solicitud de atención, esta puede ser verbal o escrita.
Recibe y/o escucha la petición y genera audiencia al ciudadano peticionario.
Escucha y atiende las peticiones, las resuelve si está en su alcance de facultades, o bien, la canaliza al área que de acuerdo a sus facultades y atribuciones le corresponde resolver.
Elabora fichas de trabajo para tener un registro de cómo fue la actividad, así como los asistentes de la misma y se lo presenta al jefe inmediato.
Entrevista al ciudadano y le da fecha límite para la resolución de su petición.
Recibe una respuesta afirmativa o negativa, según sea el caso.
Da por concluida la atención a la o el ciudadano.
FIN

DEPARTAMENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO.	03
PROCEDIMIENTO	RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTOS DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO Y TRÁMITE.		

OBJETIVO
Orientar, Informar, recibir y gestionar las solicitudes de servicio, trámites y apoyos que presente la ciudadanía.
ALCANCE
Desde la recepción del documento hasta la contestación de la misma.
POLÍTICAS
El ciudadano hace su petición mediante un oficio, o en su caso requisita el formato establecido por el área de Participación Ciudadana.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	El ciudadano se presenta en el área con su solicitud, trámite o apoyo que requiera.
Titular de Participación Ciudadana	2	Recibe la solicitud, verificando que los datos estén correctos.
Titular de Participación Ciudadana	3	Clasifica y canaliza al área correspondiente.
Titular del área competente	4	Recepciona la solicitud remitida.
Titular del área competente	5	Da trámite y remite respuesta.
Titular de Participación Ciudadana	6	Recibe respuesta y remite al Ciudadano.
Ciudadano	7	Recibe respuesta a su solicitud.
Titular de Participación Ciudadana	8	Archiva y digitaliza.

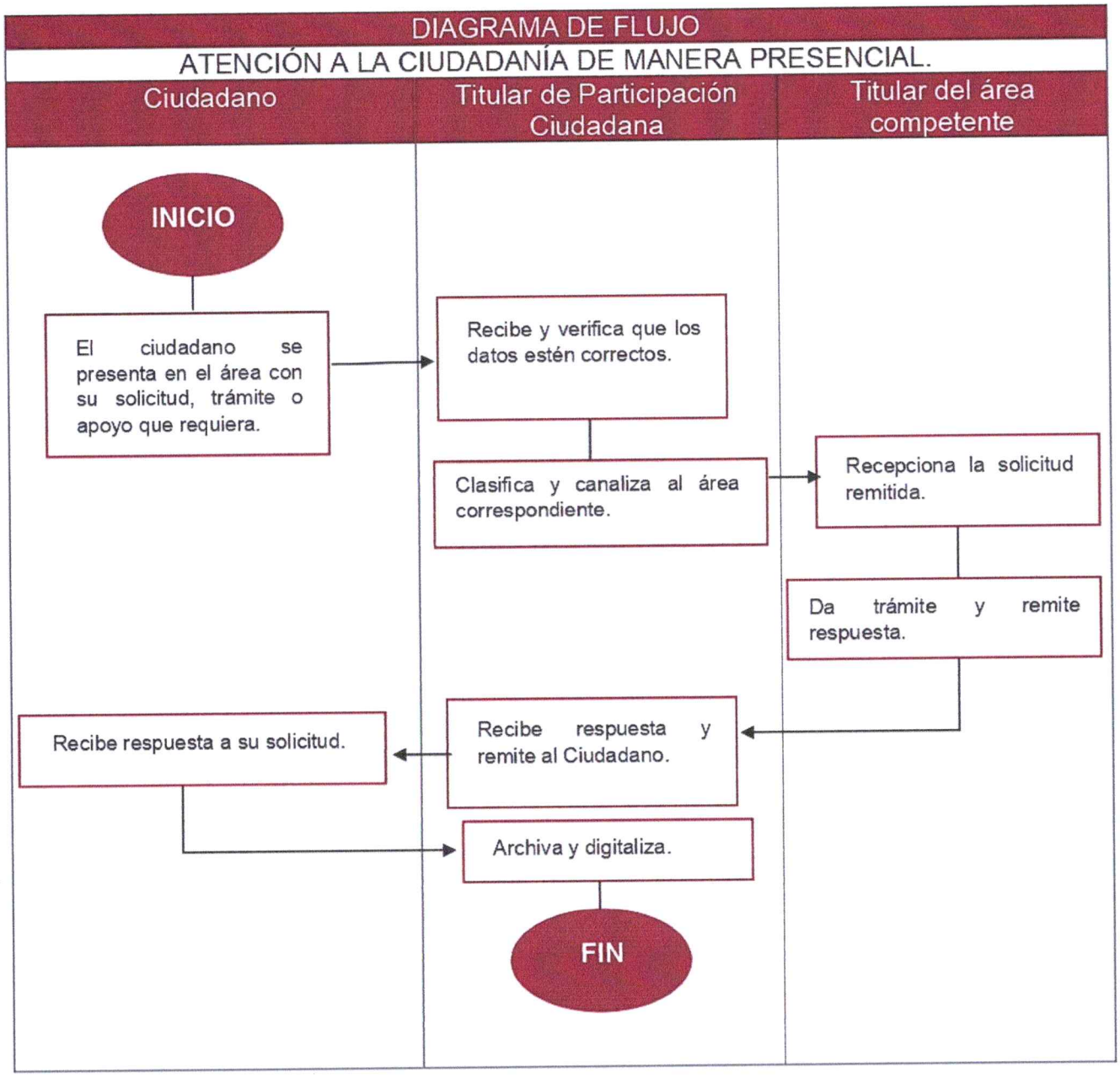


DIAGRAMA DE FLUJO
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE MANERA PRESENCIAL.
Ciudadano
Titular de Participación Ciudadana
Titular del área competente
INICIO
El ciudadano se presenta en el área con su solicitud, trámite o apoyo que requiera.
Recibe y verifica que los datos estén correctos.
Clasifica y canaliza al área correspondiente.
Recepciona la solicitud remitida.
Da trámite y remite respuesta.
Recibe respuesta y remite al Ciudadano.
Recibe respuesta a su solicitud.
Archiva y digitaliza.
FIN

DEPARTAMENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO.	04
PROCEDIMIENTO	INGRESO A LAS INSTALACIONES AL PALACIO MUNICIPAL.		

OBJETIVO

Definir los pasos a seguir cuando una persona solicita ingresar a las instalaciones del Palacio Municipal.

ALCANCE

Recepción del Palacio Municipal y población general.

POLÍTICAS

El o la encargado/a de recepción deberá brindar un trato amable en todo momento.
Verificara que los ciudadanos que ingresen al Palacio Municipal se registren en el libro de entrada.
En caso de que el ciudadano tenga cita en determinada área, procederá a llamar al titular para anunciar la llegada.
Indicará al ciudadano la ubicación del área a donde se dirija de manera clara y precisa.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude al Palacio Municipal.
Encargado/a de Recepción	2	Da la bienvenida a la persona que recibe.
Encargado/a de Recepción	3	Solicita documento de identidad y área que visitará.
Ciudadano	4	Se anota en bitácora de ingreso al Palacio.
Encargado/a de Recepción.	5	Realiza llamada informando al personal del área administrativa sobre la visita.
Encargado/a de Recepción.	6	Acompaña al usuario al área a visitar.
Encargado/a de Recepción.	7	Registra la hora de salida de la visita en la bitácora.

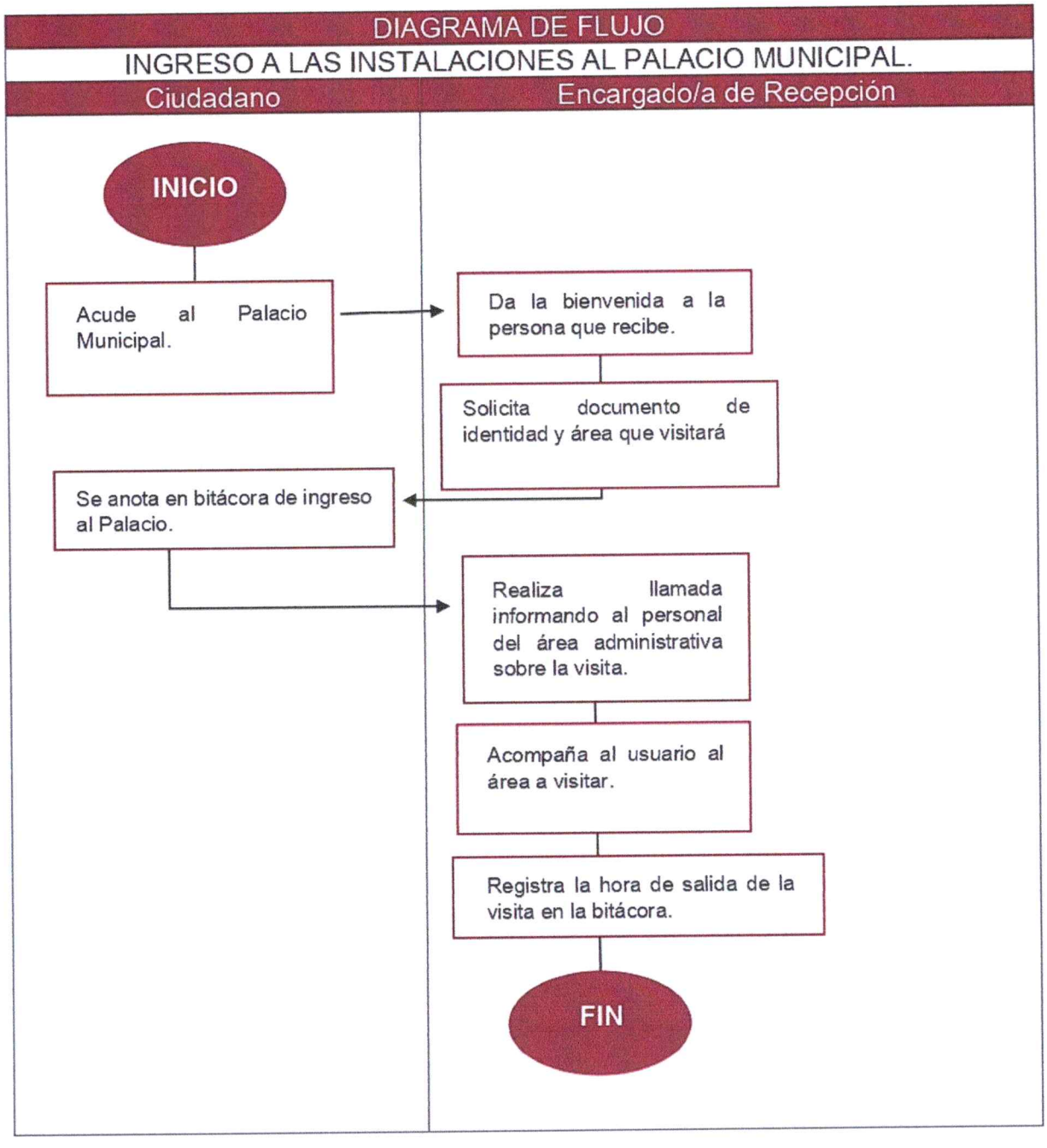


DIAGRAMA DE FLUJO
INGRESO A LAS INSTALACIONES AL PALACIO MUNICIPAL.
Ciudadano
Encargado/a de Recepción
INICIO
Acude al Palacio Municipal.
Da la bienvenida a la persona que recibe.
Solicita documento de identidad y área que visitará
Se anota en bitácora de ingreso al Palacio.
Realiza llamada informando al personal del área administrativa sobre la visita.
Acompaña al usuario al área a visitar.
Registra la hora de salida de la visita en la bitácora.
FIN

DEPARTAMENTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NO.	05
PROCEDIMIENTO	RECEPCIÓN DE LLAMADAS.		
OBJETIVO			
Definir los pasos a seguir cuando se realiza recepción de llamadas.			
ALCANCE			
Población general.			
POLÍTICAS			
El o la encargado/a de recepción deberá brindar un trato amable en todo momento.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Usuario	1	Realiza la llamada.	
Encargado/a de Recepción	2	Contesta llamada brindando saludo de "H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, muy buenos días/ tardes, ¿cómo le podemos ayudar?"	
Encargado/a de Recepción	3	Consulta nombre y lugar dónde llama, nombre de la persona o unidad con la que desea comunicarse y motivo.	
Ciudadano	4	Se procede a llenar bitácora ubicada en la computadora, dejando constancia de quien y de qué lugar realiza la llamada.	
Encargado/a de Recepción.	5	Si la llamada es para la Presidenta Municipal, se traslada directamente con la Secretaria de Presidencia.	
Encargado/a de Recepción.	6	Si la llamada es para otra unidad, se traslada con la persona qué solicito el usuario.	
Encargado/a de Recepción.	7	Si no se logra contactar con nadie de la Unidad solicitada, se le consulta si quiere dejar un recado y éste, se envía con una nota en el escritorio al Director y/o Titular, para que posteriormente se comuniquen con la persona.	

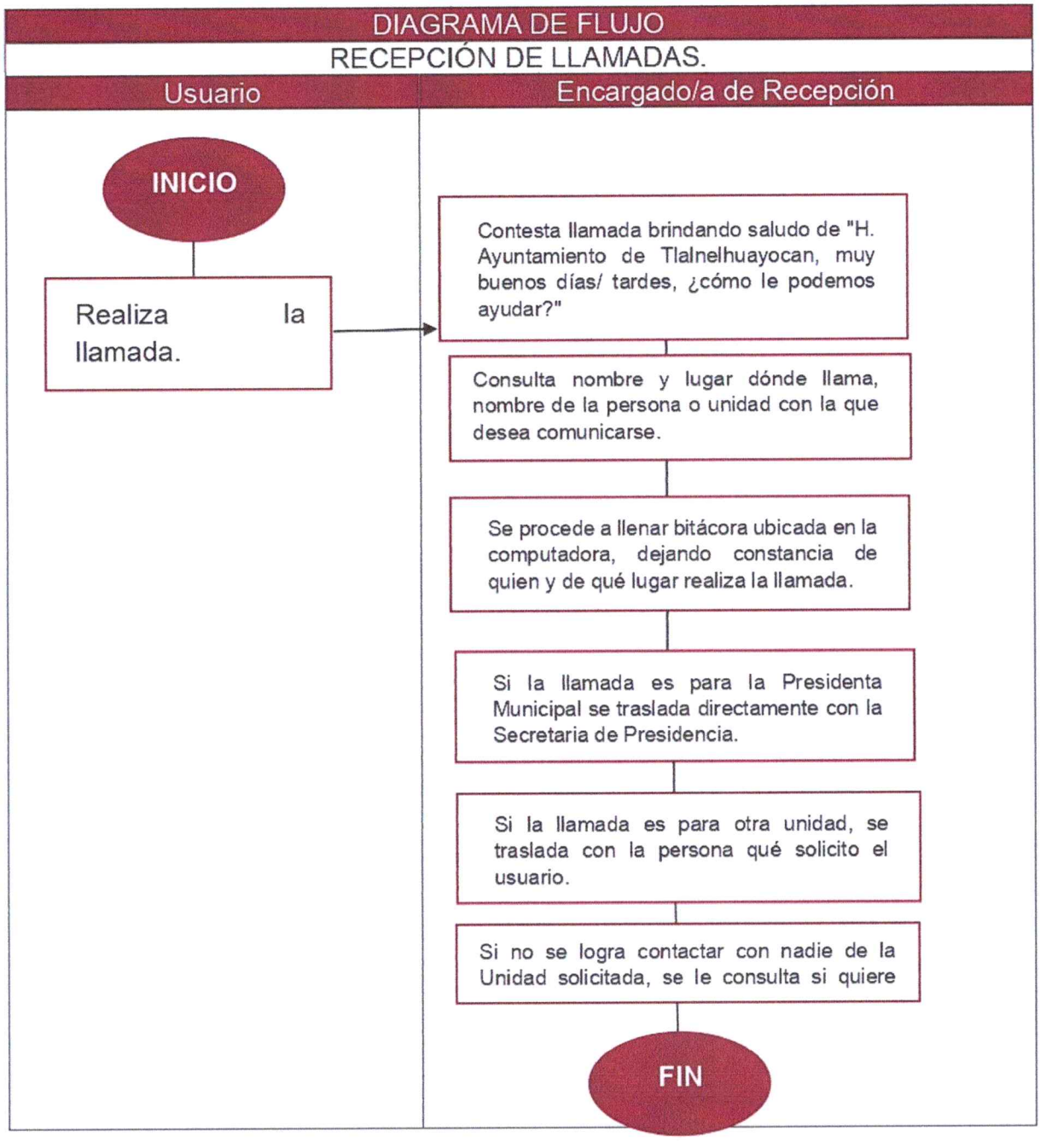
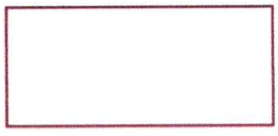
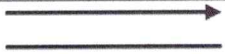
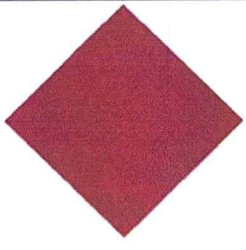
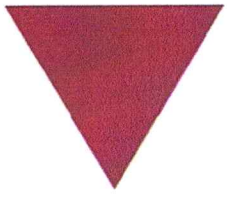


DIAGRAMA DE FLUJO
RECEPCIÓN DE LLAMADAS.
Usuario
Encargado/a de Recepción
INICIO
Realiza la llamada.
Contesta llamada brindando saludo de "H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, muy buenos días/ tardes, ¿cómo le podemos ayudar?"
Consulta nombre y lugar dónde llama, nombre de la persona o unidad con la que desea comunicarse.
Se procede a llenar bitácora ubicada en la computadora, dejando constancia de quien y de qué lugar realiza la llamada.
Si la llamada es para la Presidenta Municipal se traslada directamente con la Secretaria de Presidencia.
Si la llamada es para otra unidad, se traslada con la persona qué solicito el usuario.
Si no se logra contactar con nadie de la Unidad solicitada, se le consulta si quiere
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2288347161 ext. 0	participacion@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo el 19 de junio de 2025, y queda asentado en el acta de sesión de cabildo extraordinaria número Tricentésima Décima Quinta (315) de misma fecha.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Canalizar: Redirigir una solicitud, queja, o sugerencia recibida de la ciudadanía al área competente, para su pronta atención.

Convocatoria: Escrito con que se convoca a varias personas para que concurran a un hecho público.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Oficio: Documento que sirve para entregar de manera oficial, información entre las distintas áreas del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

Petición: Documento en el cual el ciudadano solicita el apoyo del H. Ayuntamiento.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CATASTRO

Introducción

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos adscritos al área de Catastro para el adecuado desempeño de las actividades, se dan a conocer las relaciones de jerarquía que guarda, describiendo específicamente el puesto y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades de este, logrando con esto el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos adscritos al área de Catastro, que deseen conocer el funcionamiento organizacional de esta oficina, pero primordialmente al de nuevo ingreso, como medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación e inducción al trabajo.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal adscritos al área de Catastro y las unidades administrativas, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

Es importante señalar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Veracruz.
- Ley 42 de Catastro para el Estado de Veracruz.
- Código de Derecho para el Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

Misión, visión y valores

Misión:

El Área de Catastro Municipal está comprometida con la ciudadanía y sus funciones se orientan a mantener el padrón catastral actualizado y digitalizar la cartografía urbana de este municipio, para llevar un mejor control de los bienes inmuebles, además de contribuir con la obtención de recursos para que coadyuve al crecimiento y desarrollo económico del municipio, para otorgar más y mejores servicios públicos.

Visión:

Proporcionar servicios catastrales en forma oportuna, eficiente y accesible, fortaleciendo la infraestructura de nuestro municipio, brindado a la población un servicio de calidad, resolviendo en tiempo y forma las problemáticas.

Valores:

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Integridad: Al realizar las funciones se deberá mostrar siempre con una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que pueda alterar el correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañeros de trabajo.

Responsabilidad: Cumpliremos con nuestras responsabilidades, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos planteados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y rectitud en la realización y ejecución de las actividades eliminando cualquier acto que denigre o cree una mala imagen hacia la institución.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las funciones de un funcionario o prestador de servicios públicos cuyo resultado sea la satisfacción de sus necesidades o la de recibir una atención o servicio.

Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la practica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre y credibilidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando la equivalencia para ser iguales y hacerlo más justo.

Atribuciones

Como lo establece el artículo 6 de la Ley de Catastro del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, el área de Catastro, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proponer al Congreso las tablas de valores unitarios catastrales de suelo y construcciones, que sirvan de base para el cobro de contribuciones sobre la propiedad inmobiliaria.
II. Efectuar la investigación de la infraestructura y equipamiento urbanos, de los costos de mano de obra y materiales de construcción, así como de los valores del mercado inmobiliario que servirán de base a la propuesta de Tablas de Valores.
III. Solicitar a la autoridad catastral estatal el apoyo y asesoría técnica que requieran para la elaboración de sus respectivas Tablas de Valores Unitarios, cubriendo los derechos previstos en el Código Financiero del Estado.
IV. Elaborar y administrar el padrón factura de su municipio de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.
V. Conocer y resolver los recursos administrativos, en materia catastral, que se interpongan en su contra.
VI. Contestar las demandas e intervenir como parte en los juicios que se susciten con motivo del ejercicio de las facultades que les confiere esta ley.
VII. Expedir la documentación que acredite al personal a su cargo, para la realización de las diversas funciones catastrales.
VIII. Celebrar, previa autorización del Congreso o de la Diputación Permanente, convenios con el Gobierno Estatal para efecto de que el Gobierno Municipal esté en condiciones de:
IX. Determinar, con base en las Tablas de Valores Unitarios Catastrales aprobadas por el Congreso, los valores de suelo y construcciones;
X. Operar el padrón catastral de su municipio de conformidad con los procedimientos previstos en las disposiciones legales y reglamentarias aplicables;
XI. Intercambiar con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal la cartografía y bases de datos geográficas que del territorio estatal elaboren.
XII. Difundir y comercializar la información catastral y territorial contenida en sus bases de datos.
XIII. Elaborar y actualizar la cartografía catastral del territorio de su municipio, conforme a la normatividad técnica que establezca el Gobierno Estatal.
XIV. Proporcionar información catastral a propietarios, poseedores, fedatarios públicos y particulares interesados, de conformidad con lo dispuesto por esta Ley y demás disposiciones legales y reglamentarias aplicables;
XV. Realizar, coordinar y supervisar las operaciones catastrales en el ámbito de su jurisdicción.

XVI. Determinar los Valores Catastrales Unitarios Provisionales de suelo y construcciones.

XVII. Otorgar, negar o cancelar el registro catastral de bienes inmuebles.

XVIII. Recabar la información necesaria de las autoridades, dependencias, y entidades de carácter federal, estatal o municipal y de los particulares, para la formación y conservación del catastro.

XIX. Localizar cada predio, mediante su deslinde y medida, incorporando los elementos jurídicos, sociales, económicos y estadísticos que lo constituyen, con observancia de los métodos que determine la autoridad catastral estatal.

XX. Contratar los servicios de empresas o particulares especializados en materia de catastro, los trabajos topográficos, fotogramétricos, de valuación y los necesarios para la ejecución del catastro como sistema técnico, bajo la norma y supervisión que establezca el Gobierno Estatal;

XXI. Valuar y revaluar los predios conforme a las tablas de valores unitarios en vigor, que establezca el Congreso y conforme a las normas y procedimientos instaurados por el Gobierno estatal para este efecto.

XXII. Elaborar y conservar los registros catastrales mediante el uso de los modelos y las disposiciones reglamentarias establecidas por el Gobierno estatal, así como el archivo de los mismos.

XXIII. Actualizar los registros catastrales cuando por cualquier circunstancia sufran alteración, registrando oportunamente todas las modificaciones que se produzcan.

XXIV. Informar a la autoridad catastral estatal sobre los valores de los terrenos y las modificaciones que sobre ellos recaigan por tráfico inmobiliario o sobre la infraestructura y equipamiento urbano.

XXV. Expedir certificados de valor catastral y demás constancias de los registros catastrales de su circunscripción territorial, previo pago de los derechos correspondientes.

XXVI. Notificar a los interesados los actos relacionados con la función catastral, en los términos que establezcan la presente ley y el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

XXVII. Recibir y, en su caso, turnar a la autoridad competente, para su resolución, los escritos de interposición del recurso administrativo de revocación que, en materia catastral, presenten los interesados.

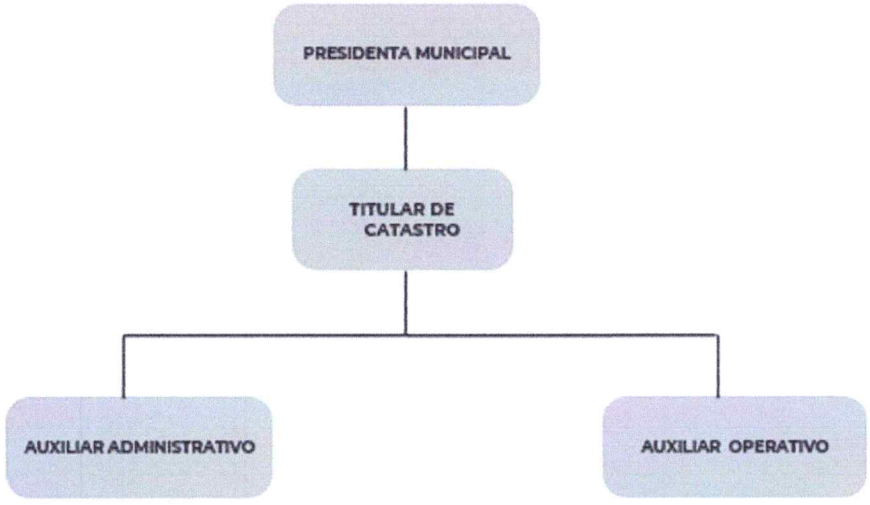
XXVIII. Turnar mensualmente a la autoridad catastral estatal toda modificación a los registros catastrales, de conformidad con lo establecido en la presente ley.

XXIX. Las demás que expresamente les señalen este Reglamento y demás leyes aplicables.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas.	Confianza.	Sindicalizado.
Titular de Catastro	1	X	
Auxiliar (Administrativo)	1	X	
Auxiliar (Operativo)	1	X	

Organigrama Específico



Objetivo General

Diseñar acciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio, por medio de la modernización de instrumentos de planeación urbana y la conservación del patrimonio histórico, cultural y arquitectónico, así como el uso eficiente y racional de los recursos naturales.

DEPARTAMENTO	CATASTRO	NO.	01
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN CATASTRAL.		

OBJETIVO

Revisar y levantar la información de los bienes inmuebles sujetos a inspección, con el fin de fundamentar las Operaciones Catastrales a realizar con base en características físicas, legales y cualitativas del bien.

ALCANCE

Todos los bienes pertenecientes al H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan

POLÍTICAS

1. Será obligatoria la realización de inspección para las siguientes operaciones catastrales:
   - Registro Catastral de Predios.
   - Valuación y Revaluación Catastral.
   - Informe de Ubicación de Inmueble.
2. Toda inspección deberá estar acompañada de una ficha catastral y reporte fotográfico.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a ventanilla única, solicitando asesoría del trámite y requisitos que debe presentar según la operación catastral.
Auxiliar (Administrativo)	2	Proporciona asesoría e indica los requisitos que debe presentar, aclarándole que la inspección es requisito indispensable, la cual se realizará inmediatamente o conforme al calendario programado.
Ciudadano	3	Presenta los requisitos a fin de poder realizar su trámite.
Auxiliar (Administrativo)	4	Recibe y revisa requisitos: - Son correctos continua con el siguiente punto. - No son correctos le informa al interesado y agenda nueva cita.
Titular de Catastro	5	Procede a la emisión del recibo de pago y le indica al contribuyente que se dirija a caja de cobro de la Tesorería Municipal a realizar su pago correspondiente.
Ciudadano	6	Efectúa el pago en caja de Tesorería Municipal.
Encargado de Caja de Tesorería	7	Entrega recibo de pago al interesado para que pueda continuar con su trámite.
Ciudadano	8	Entrega la documentación solicitada y el recibo de pago acordando cita para efectuar la inspección catastral.
Titular de Catastro	9	Programa la inspección catastral por rutas con los usuarios, acuerdan hora, lugar y fecha en que se realizará dicha inspección según corresponda.
Auxiliar (Administrativo)	10	Recaba los documentos e información necesaria del bien en el archivo de Catastro.
Auxiliar (Operativo)	11	Se presenta en el inmueble, se identifica oficialmente y procede a realizar la inspección física.
Auxiliar (Operativo)	12	Toma fotografías (frente y perspectiva del terreno, interior y exterior de la construcción); se mide el predio o construcción con el distanciómetro.
Auxiliar Operativo	13	Georreferencia con GPS las coordenadas UTM del bien inmueble

Auxiliar (Operativo)	14	Si detecta diferencias entre las condiciones físicas del bien inmueble y los datos proporcionados, le comunica al propietario o poseedor y continúa.
Auxiliar (Operativo)	15	Concluye y requisita el formato de reporte de inspección.
Titular de Catastro	16	Elabora ficha catastral de acuerdo al levantamiento de información.
Titular de Catastro	17	Entrega al ciudadano el reporte e informa los resultados al ciudadano.

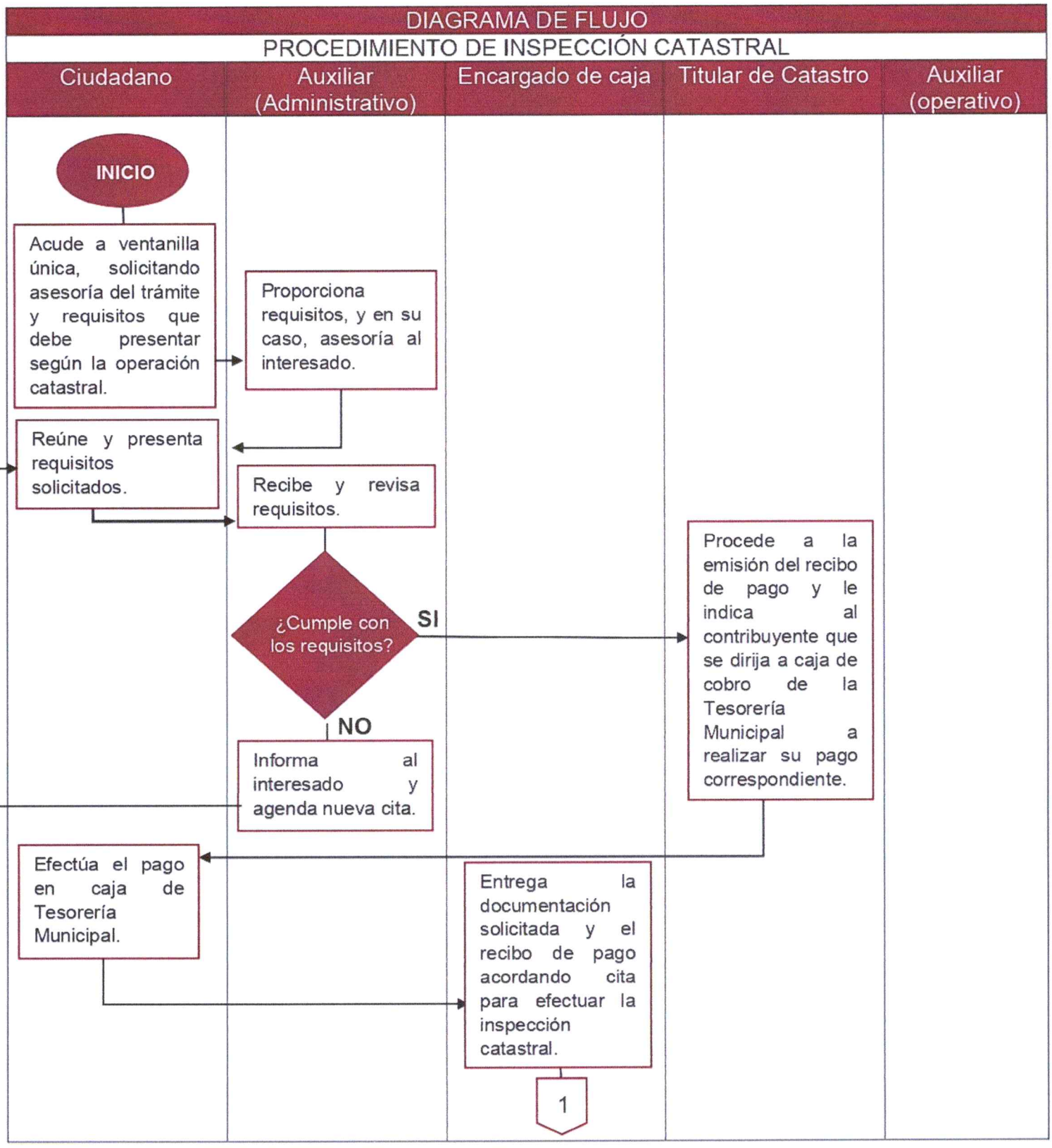


DIAGRAMA DE FLUJO
PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN CATASTRAL
Ciudadano
Auxiliar (Administrativo)
Encargado de caja
Titular de Catastro
Auxiliar (operativo)
INICIO
Acude a ventanilla única, solicitando asesoría del trámite y requisitos que debe presentar según la operación catastral.
Proporciona requisitos, y en su caso, asesoría al interesado.
Reúne y presenta requisitos solicitados.
Recibe y revisa requisitos.
¿Cumple con los requisitos?
SI
NO
Procede a la emisión del recibo de pago y le indica al contribuyente que se dirija a caja de cobro de la Tesorería Municipal a realizar su pago correspondiente.
Informa al interesado y agenda nueva cita.
Efectúa el pago en caja de Tesorería Municipal.
Entrega la documentación solicitada y el recibo de pago acordando cita para efectuar la inspección catastral.
1

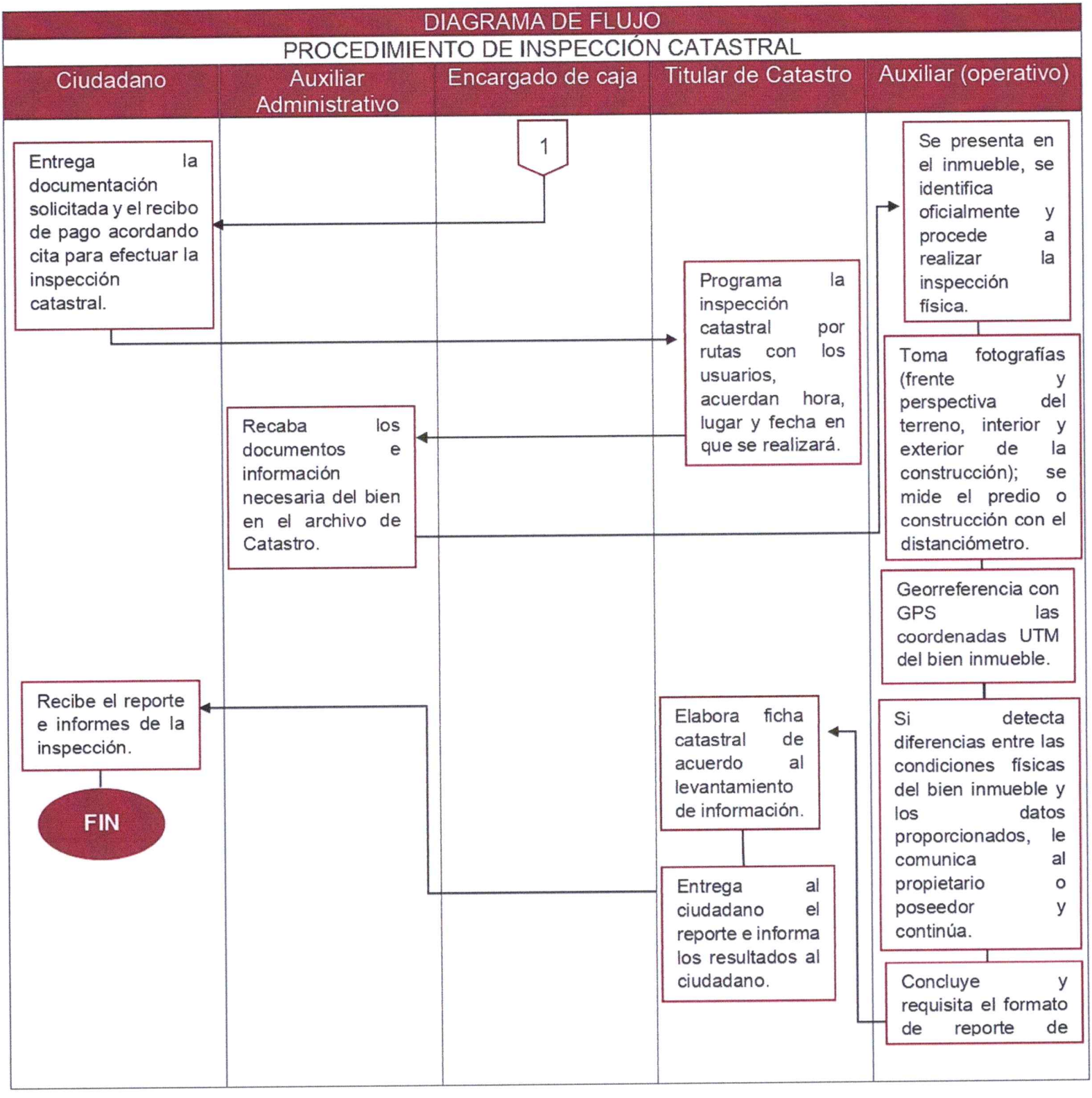


DIAGRAMA DE FLUJO
PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN CATASTRAL
Ciudadano
Auxiliar Administrativo
Encargado de caja
Titular de Catastro
Auxiliar (operativo)
1
Entrega la documentación solicitada y el recibo de pago acordando cita para efectuar la inspección catastral.
Programa la inspección catastral por rutas con los usuarios, acuerdan hora, lugar y fecha en que se realizará.
Recaba los documentos e información necesaria del bien en el archivo de Catastro.
Se presenta en el inmueble, se identifica oficialmente y procede a realizar la inspección física.
Toma fotografías (frente y perspectiva del terreno, interior y exterior de la construcción); se mide el predio o construcción con el distanciómetro.
Georreferencia con GPS las coordenadas UTM del bien inmueble.
Si detecta diferencias entre las condiciones físicas del bien inmueble y los datos proporcionados, le comunica al propietario o poseedor y continúa.
Concluye y requisita el formato de reporte de
Elabora ficha catastral de acuerdo al levantamiento de información.
Entrega al ciudadano el reporte e informa los resultados al ciudadano.
Recibe el reporte e informes de la inspección.
FIN

DEPARTAMENTO	CATASTRO	NO	02
PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO DE VALUACIÓN CATASTRAL.		

OBJETIVO

Determinar el valor de los predios con base en sus características físicas, legales y cualitativas. Siguiendo los lineamientos marcados en los manuales y disposiciones legales en la materia. Aplicando los valores catastrales unitarios vigentes.

ALCANCE

Todos los bienes pertenecientes al H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan

POLÍTICAS

Para todo avaluó se llevará a cabo una inspección, y se complementará con la ficha catastral y reporte fotográfico.

- Todos los valores unitarios tanto de terreno como de construcción, aplicados deberán estar publicados en la Ley de ingresos vigentes del Municipio.
- Se pueden proponer y aplicar valores unitarios provisionales, mismos que deberán ser incorporados en el siguiente ejercicio fiscal.
- Toda construcción deberá estar asociada a su tipología.
- Los datos de superficie de terreno y construcción serán tomados de los datos legales.
- El sistema calculará el valor catastral y lo aplicará en la realización del avaluó.
- El avaluó catastral se realizará en un formato autorizado por el municipio y deberá contener las firmas de quien lo realiza y autoriza respectivamente.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a ventanilla única, solicitando asesoría del trámite y requisitos que debe presentar.
Auxiliar (administrativo)	2	Proporciona asesoría e indica los requisitos que debe presentar, aclarándole que la inspección es requisito indispensable, la cual se realizará inmediatamente o conforme al calendario programado.
Ciudadano	3	Presenta los requisitos para realizar su trámite.
Auxiliar (Administrativo)	4	Recibe y revisa requisitos: - Son correctos continua con el siguiente punto. - No son correctos le informa al interesado y agenda nueva cita.
Titular de Catastro	5	Procede a la emisión del recibo de pago y le indica al contribuyente que se dirija a caja de cobro de la Tesorería Municipal a realizar el pago correspondiente.
Ciudadano	6	Efectúa el pago en caja de Tesorería Municipal.
Encargado de Caja de Tesorería	7	Entrega recibo de pago al interesado para que pueda continuar con su trámite.
Ciudadano	8	Entrega la documentación solicitada y el recibo de pago acordando cita para efectuar la inspección catastral.
Titular de Catastro	9	Programa la inspección catastral por rutas con los usuarios, acuerdan hora, lugar y fecha en que se realizará.
Auxiliar (Administrativo)	10	Recaba los documentos e información necesaria del bien en el archivo de Catastro.
Auxiliar (Operativo)	11	Se presenta en el inmueble, se identifica oficialmente y procede a realizar la inspección física.

Auxiliar (Operativo)	12	Toma fotografías (frente y perspectiva del terreno, interior y exterior de la construcción); se mide el predio o construcción con el distanciómetro.
Auxiliar (Operativo)	13	Georreferencia con GPS las coordenadas UTM del bien inmueble
Auxiliar (Operativo)	14	Si detecta diferencias entre las condiciones físicas del bien inmueble y los datos proporcionados, le comunica al propietario o poseedor y continua.
Auxiliar (Operativo)	15	Concluye y requisita el formato de reporte de inspección.
Titular de Catastro	16	Elabora ficha catastral de acuerdo al levantamiento de información.
Titular de Catastro	17	Procede a efectuar el avalúo a través del Sistema con los datos recabados en la inspección.
Titular de Catastro	18	Determina valor de terreno de acuerdo a las tablas de valor vigentes, su ubicación determina su zona de valor; todo predio urbano tiene asociada su zona de valor.
Titular de Catastro	19	Notifica entrega avalúo catastral al interesado.
Ciudadano	20	Recibe avalúo notificado.
Auxiliar (administrativo)	21	Archiva el avaluó en el expediente correspondiente.

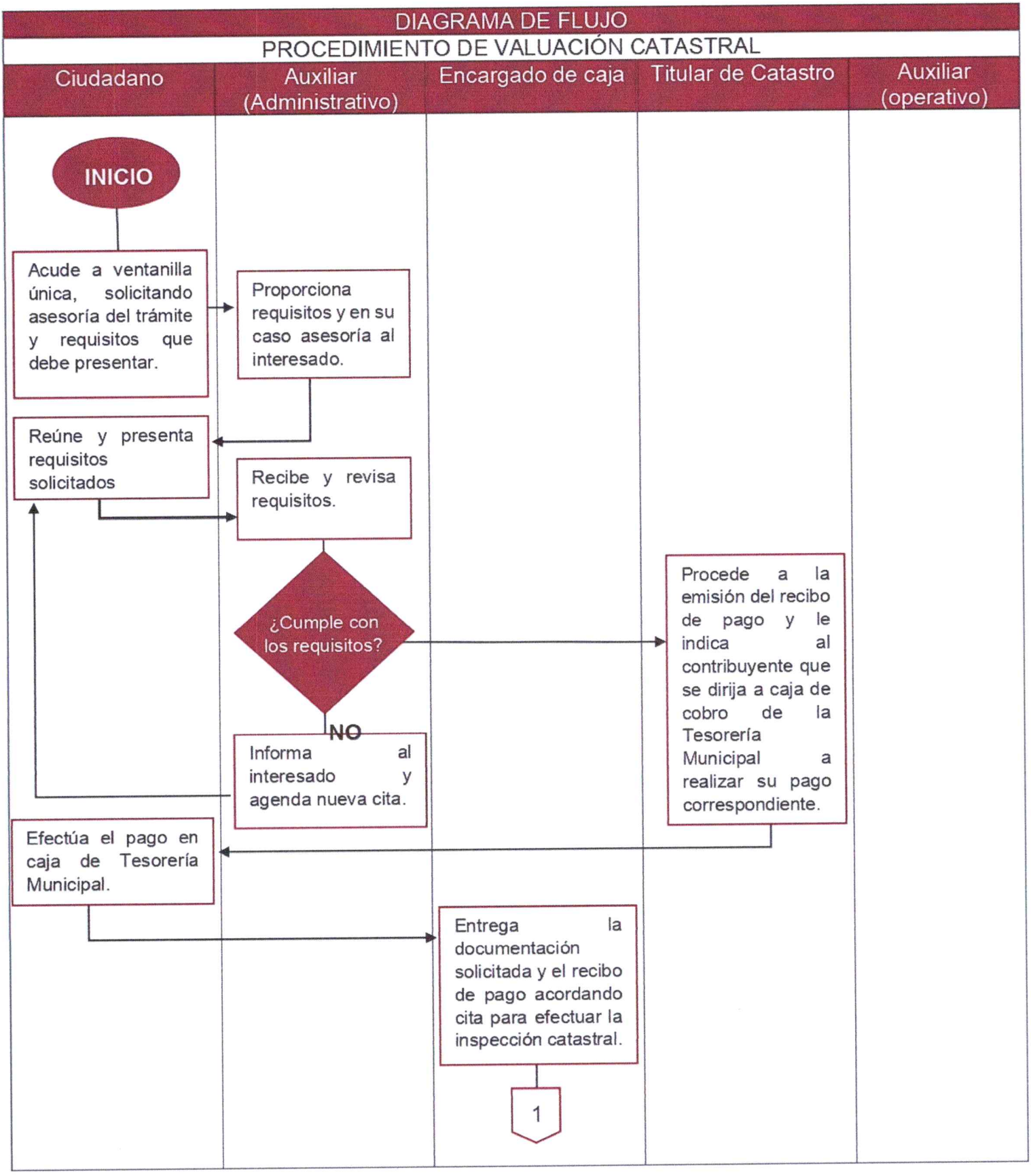


DIAGRAMA DE FLUJO
PROCEDIMIENTO DE VALUACIÓN CATASTRAL
Ciudadano
Auxiliar (Administrativo)
Encargado de caja
Titular de Catastro
Auxiliar (operativo)
INICIO
Acude a ventanilla única, solicitando asesoría del trámite y requisitos que debe presentar.
Proporciona requisitos y en su caso asesoría al interesado.
Reúne y presenta requisitos solicitados
Recibe y revisa requisitos.
¿Cumple con los requisitos?
NO
Informa al interesado y agenda nueva cita.
Procede a la emisión del recibo de pago y le indica al contribuyente que se dirija a caja de cobro de la Tesorería Municipal a realizar su pago correspondiente.
Efectúa el pago en caja de Tesorería Municipal.
Entrega la documentación solicitada y el recibo de pago acordando cita para efectuar la inspección catastral.
1

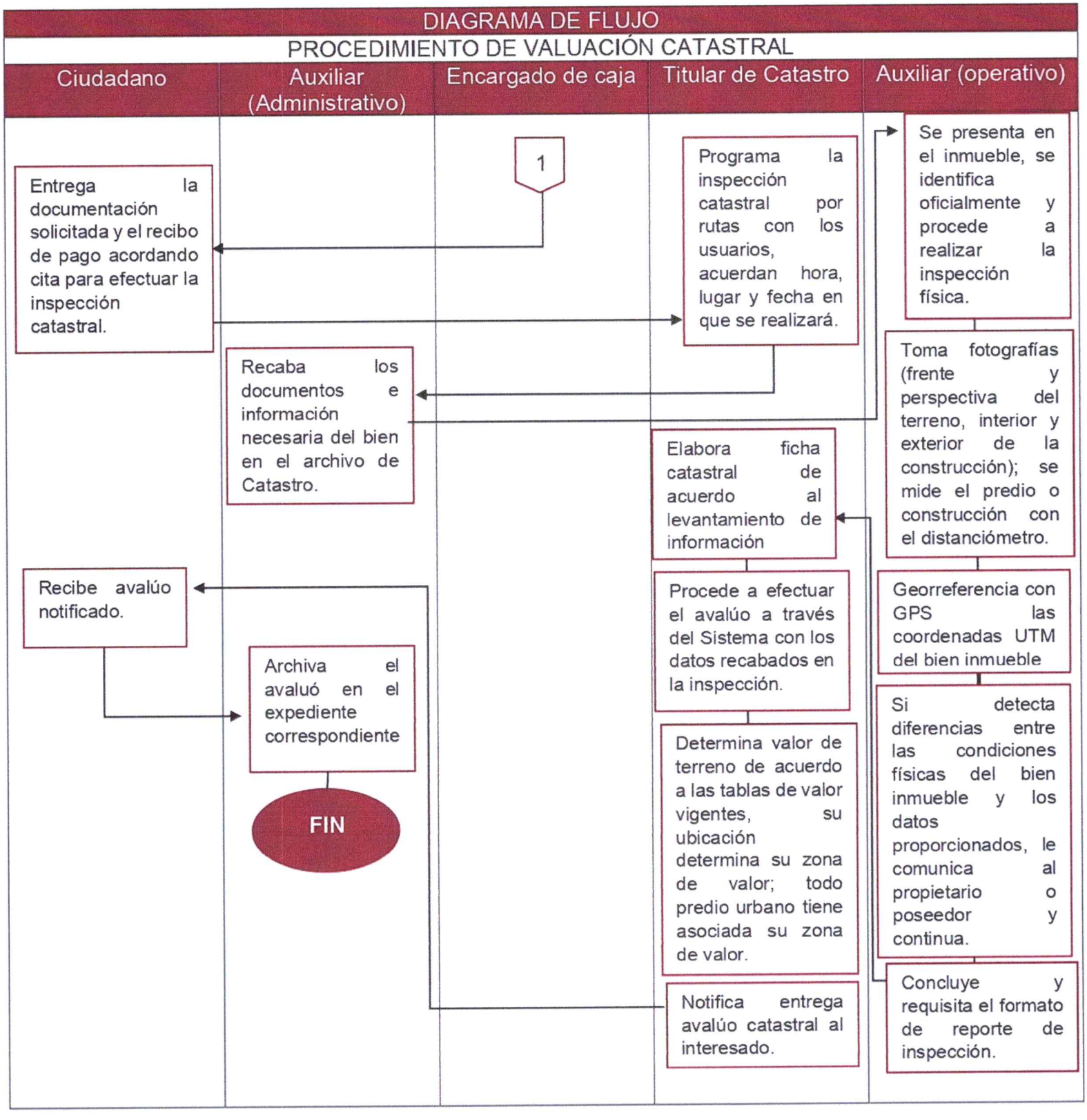


DIAGRAMA DE FLUJO
PROCEDIMIENTO DE VALUACIÓN CATASTRAL
Ciudadano
Auxiliar (Administrativo)
Encargado de caja
Titular de Catastro
Auxiliar (operativo)
1
Entrega la documentación solicitada y el recibo de pago acordando cita para efectuar la inspección catastral.
Programa la inspección catastral por rutas con los usuarios, acuerdan hora, lugar y fecha en que se realizará.
Se presenta en el inmueble, se identifica oficialmente y procede a realizar la inspección física.
Recaba los documentos e información necesaria del bien en el archivo de Catastro.
Toma fotografías (frente y perspectiva del terreno, interior y exterior de la construcción); se mide el predio o construcción con el distanciómetro.
Elabora ficha catastral de acuerdo al levantamiento de información
Georreferencia con GPS las coordenadas UTM del bien inmueble
Procede a efectuar el avalúo a través del Sistema con los datos recabados en la inspección.
Si detecta diferencias entre las condiciones físicas del bien inmueble y los datos proporcionados, le comunica al propietario o poseedor y continua.
Determina valor de terreno de acuerdo a las tablas de valor vigentes, su ubicación determina su zona de valor; todo predio urbano tiene asociada su zona de valor.
Concluye y requisita el formato de reporte de inspección.
Notifica entrega avalúo catastral al interesado.
Recibe avalúo notificado.
Archiva el avaluó en el expediente correspondiente
FIN

DEPARTAMENTO	CATASTRO	NO.	03
PROCEDIMIENTO	CÉDULA CATASTRAL.		

OBJETIVO

Proporcionar el documento oficial con el que se comprueba la información con la que está registrado un predio en el Padrón Catastral Municipal.

ALCANCE

Todos los contribuyentes que posean un predio en el H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan

POLÍTICAS

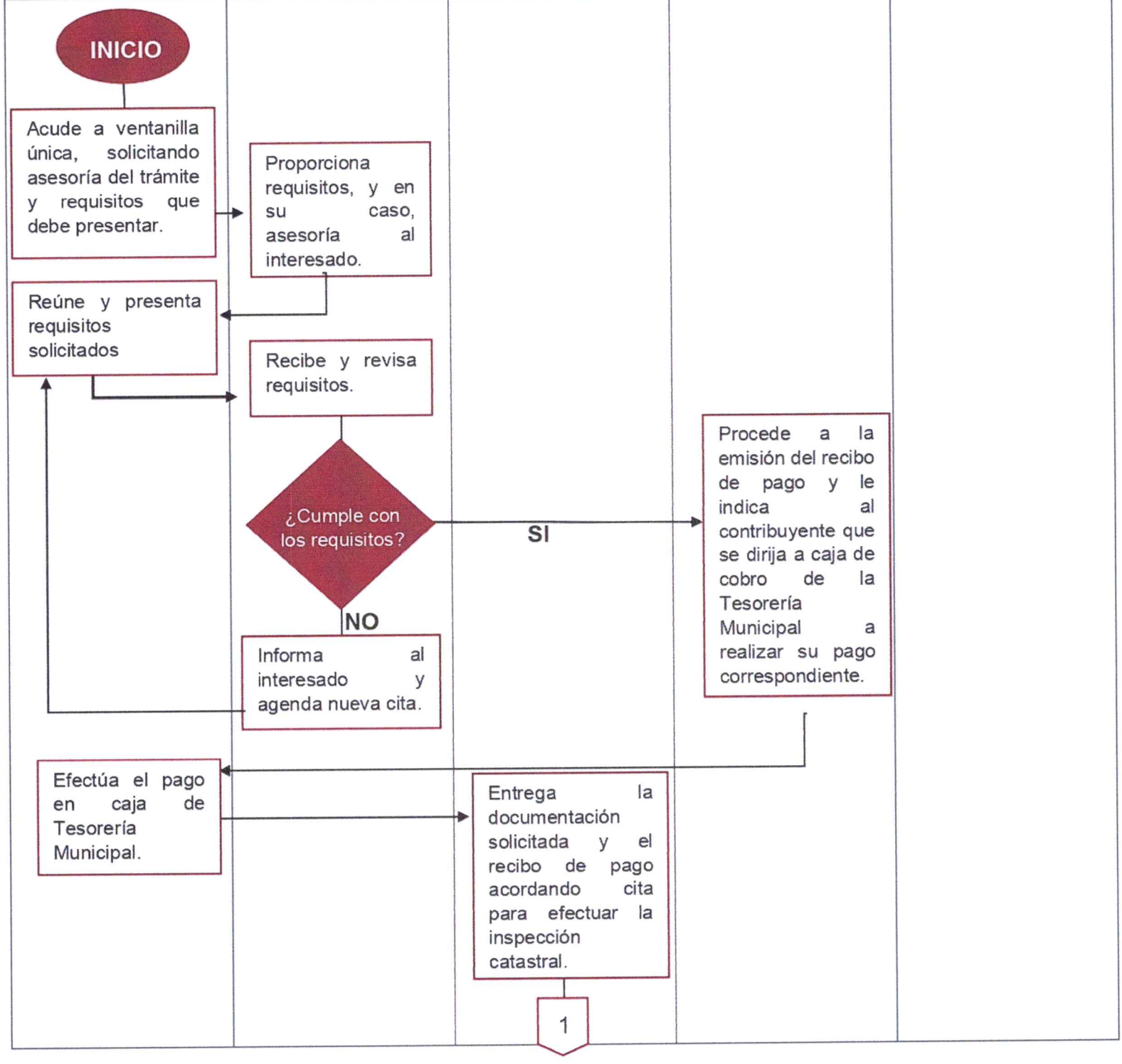
- El interesado deberá presentar los siguientes documentos:
- Copia de pago de impuesto predial del ejercicio fiscal vigente.
- Copia de documento que acredite la propiedad. (escritura, sesión de derechos, contrato.)
- Copia de plano o croquis con ubicación del predio.
- Copia de identificación oficial vigente del propietario/poseedor. (Credencial del INE, cartilla militar, licencia de manejo, pasaporte)
- Identificación oficial de la persona autorizada para realizar trámite vigente (Credencial del INE, cartilla militar, licencia de manejo, pasaporte)
- No. telefónico del propietario/poseedor.
- No. telefónico de persona autorizada para realizar trámite.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude a ventanilla única, solicitando asesoría del trámite y requisitos que debe presentar.
Auxiliar (administrativo)	2	Proporciona asesoría e indica los requisitos que debe presentar, aclarándole que la inspección es requisito indispensable, la cual se realizará inmediatamente o conforme al calendario programado.
Ciudadano	3	Presenta los requisitos para realizar su trámite.
Auxiliar (administrativo)	4	Recibe y revisa requisitos: □ Son correctos continua con el siguiente punto. □ No son correctos le informa al interesado y agenda nueva cita.
Titular de Catastro	5	Procede a la emisión del recibo de pago y le indica al contribuyente que se dirija a caja de cobro de la Tesorería Municipal a realizar su pago correspondiente.
Ciudadano	6	Efectúa el pago en caja de Tesorería Municipal.
Encargado de Caja de Tesorería	7	Entrega recibo de pago al interesado para que pueda continuar con su trámite.
Ciudadano	8	Entrega la documentación solicitada y el recibo de pago acordando cita para efectuar la inspección catastral.
Titular de Catastro	9	Programa la inspección catastral por rutas con los usuarios, acuerdan hora, lugar y fecha en que se realizará.
Auxiliar (administrativo)	10	Recaba los documentos e información necesaria del bien en el archivo de Catastro.
Auxiliar (Operativo)	11	Se presenta en el inmueble, se identifica oficialmente y procede a realizar la inspección física.

Auxiliar (Operativo)	12	Toma fotografías (frente y perspectiva del terreno, interior y exterior de la construcción); se mide el predio o construcción con el distanciómetro.
Auxiliar (Operativo)	13	Georreferencia con GPS las coordenadas UTM del bien inmueble
Auxiliar (Operativo)	14	Si detecta diferencias entre las condiciones físicas del bien inmueble y los datos proporcionados, le comunica al propietario o poseedor y continua.
Auxiliar (Operativo)	15	Concluye y requisita el formato de reporte de inspección.
Titular de Catastro	16	Registra la nueva información, autoriza y firma la cédula catastral.
Titular de Catastro	19	Notifica la entrega de la cédula catastral.
Ciudadano	20	Recibe cédula.
Auxiliar (administrativo)	21	Archiva el avaluó en el expediente correspondiente.

DIAGRAMA DE FLUJO

CÉDULA CATASTRAL



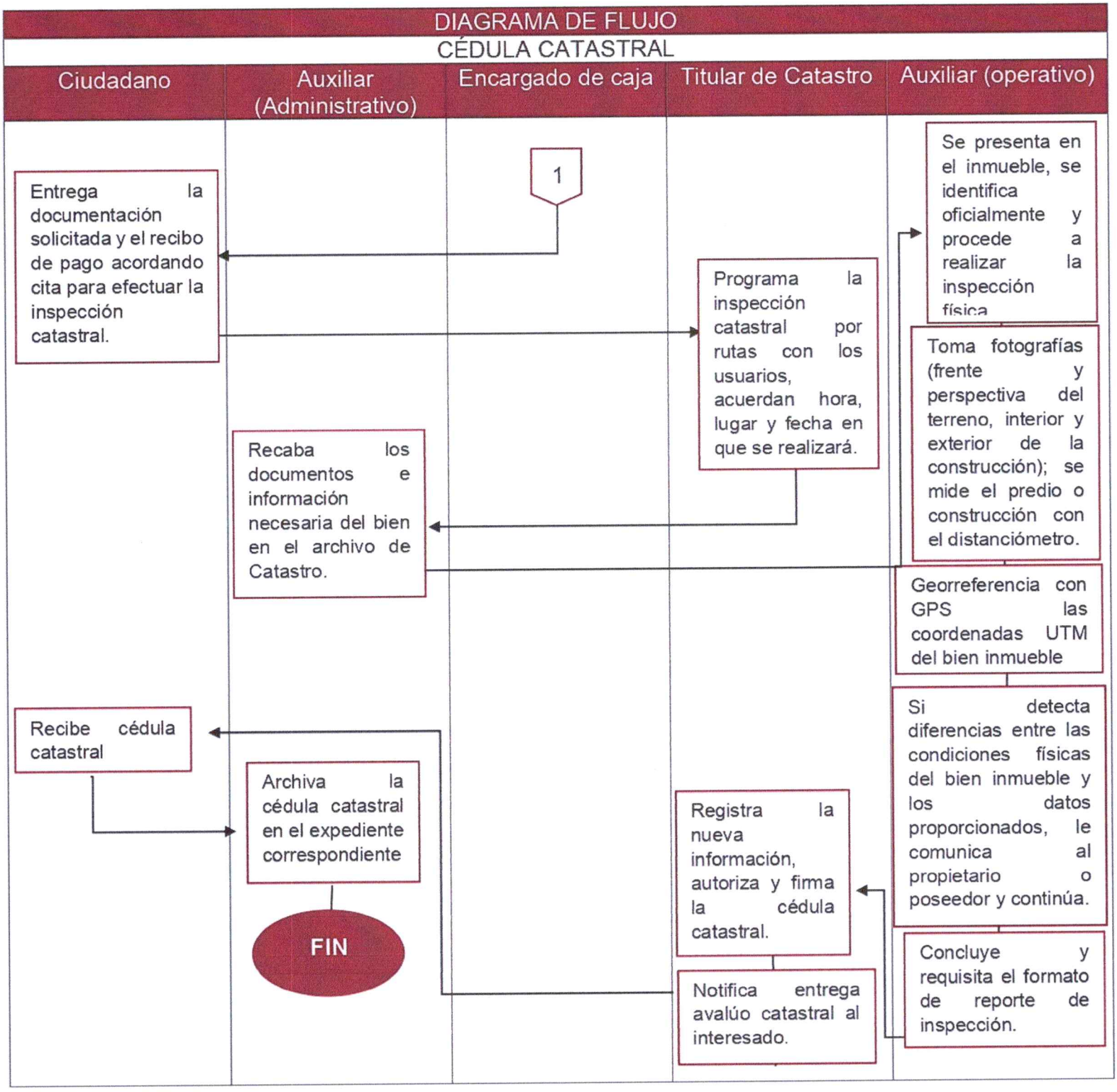
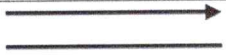
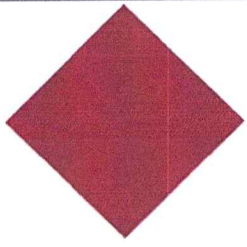
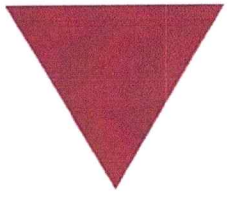


DIAGRAMA DE FLUJO
CÉDULA CATASTRAL
Ciudadano
Auxiliar (Administrativo)
Encargado de caja
Titular de Catastro
Auxiliar (operativo)
1
Entrega la documentación solicitada y el recibo de pago acordando cita para efectuar la inspección catastral.
Programa la inspección catastral por rutas con los usuarios, acuerdan hora, lugar y fecha en que se realizará.
Se presenta en el inmueble, se identifica oficialmente y procede a realizar la inspección física
Toma fotografías (frente y perspectiva del terreno, interior y exterior de la construcción); se mide el predio o construcción con el distanciómetro.
Recaba los documentos e información necesaria del bien en el archivo de Catastro.
Georreferencia con GPS las coordenadas UTM del bien inmueble
Si detecta diferencias entre las condiciones físicas del bien inmueble y los datos proporcionados, le comunica al propietario o poseedor y continúa.
Concluye y requisita el formato de reporte de inspección.
Registra la nueva información, autoriza y firma la cédula catastral.
Notifica entrega avalúo catastral al interesado.
Recibe cédula catastral
Archiva la cédula catastral en el expediente correspondiente
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
CATASTRO	2288347461 Ext. 110	catastro@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes de junio de 2025 y queda asentado en la sesión extraordinaria de cabildo No. 315 de misma fecha.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Cartografía: Es el conjunto de mapas y planos que determina la delimitación y deslinde de los inmuebles.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Padrón Catastral: El conjunto de registros en los que se contienen los datos generales y particulares de los bienes inmuebles ubicados en el territorio del Estado.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

Valor Catastral: El asignado a cada uno de los bienes inmuebles ubicados en los territorios de los municipios del Estado, de acuerdo a los procedimientos a que se refiere esta Ley.

Valuación Catastral: El conjunto de actividades técnicas realizadas para asignar un valor catastral por primera vez a un bien inmueble.

Zonificación Catastral: La demarcación del territorio del Estado en zonas y sectores catastrales, de acuerdo a las características señaladas en esta Ley.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIOS MUNICIPALES

Introducción

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos adscritos al área de Servicios Municipales para el adecuado desempeño de las actividades, se dan a conocer las relaciones de jerarquía que guarda, describiendo específicamente el puesto y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades de este, logrando con esto el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos adscritos al área de Servicios Municipales, que deseen conocer el funcionamiento organizacional de esta oficina, pero primordialmente al de nuevo ingreso, como medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación e inducción al trabajo.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal adscritos al área de Servicios Municipales y las unidades administrativas, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

Es importante señalar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Norma Oficial Mexicana NOM-083-ECOL-1996, que establece las condiciones que deben reunir los sitios destinados a la disposición final de los residuos sólidos municipales.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Normas Oficiales Mexicanas relativas a aspectos ecológicos y ambientales.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Estatal de Protección al Medio Ambiente.
- Ley de Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos y de Manejo Especial para el Estado de Veracruz.
- Ley número 921 que regula el Servicio de Limpia Publica en los municipios del Estado de Veracruz que no cuentan con reglamentación en la materia.
- Ley de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Vivienda para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley para la Tutela de los Datos Personales en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Estatal del Servicio Civil de Veracruz.
- Ley de Planeación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Aguas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Orgánica del Municipio Libre

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Municipal de Ecología y la Protección al Ambiente del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento de Protección Civil del Municipio de Tlalnelhuayocan.
- Reglamento para el Desarrollo Económico y Turístico del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Desarrollo Urbano, Fraccionamiento y Vivienda para el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento Municipal de Limpia Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Veracruz.
- Reglamento de Panteones del Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Programar de manera eficiente el servicio de la limpia pública, para la recolección, traslado, tratamiento y disposición de los residuos sólidos, conjuntamente con el barrido de calles y avenidas a fin de que nuestro Municipio permanezca libre de basura y sea un atractivo visual, tanto para el turista como para los habitantes de esta ciudad. Asimismo, asumir la responsabilidad del agua potable para satisfacer las necesidades de los habitantes. Fortalecer los lazos de comunicación con la ciudadanía con el objeto de brindar un servicio público eficiente con calidad y amabilidad.

Visión:

Permanecer como un área de conservación ambiental, realizando el servicio de recolección y barrido de manera oportuna para mantener la ciudad siempre limpia.

Lograr que nuestro municipio cuente con los mejores equipos humanos y materiales para llevar a cabo un servicio que mejore la calidad de vida de los habitantes de Tlalnelhuayocan.

Valores:

Gratitud: Los servidores públicos reconocerán que la sociedad ha depositado su confianza en ellos, correspondiendo con agradecimiento todos aquellos beneficios que se desprendan del desempeño de sus funciones.

Humildad: Los servidores públicos de Tlalnelhuayocan deberán actuar con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad.

Trato Humano: El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Responsabilidad: Cumplir con la máxima diligencia en el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión. Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Lealtad: Los servidores públicos aceptan los vínculos implícitos en su adhesión a la Administración a la que pertenece, de tal modo que refuerza y protege, en su trabajo cotidiano el conjunto de valores que aquélla representa.

Atribuciones

Como lo establece el artículo 154 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Ver., el área de Servicios Municipales, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Vigilar que los desechos y desperdicios que se generen en los tianguis, los mercados y los espacios públicos sean recolectados oportunamente por quienes los generen.

II. Llevar a cabo los operativos de limpieza en días festivos, manifestaciones y festividades cívicas.

III. Atender y dar seguimiento a los reportes que en materia de aseo público sean recibidos por el Ayuntamiento.

IV. Vigilar el saneamiento de lotes baldíos con cargo a sus propietarios o poseedores, así como la limpia de vasos reguladores, canales y pasos a desnivel del municipio.

V. Coordinar, verificar, supervisar, calificar e imponer las sanciones por infracciones que se cometan a los Reglamentos de la materia y a los demás ordenamientos cuya aplicación sea de su competencia, auxiliándose, en su caso, de la fuerza pública para hacer cumplir sus determinaciones.

VI. Establecer convenios con instituciones académicas, con el objeto de fortalecer, promover y fomentar la investigación, educación y la divulgación de información sobre el manejo y disposición sustentable de los residuos sólidos.

VII. Realizar las tareas de mantenimiento, conservación y/o restauración de las redes hidráulicas del Municipio de Tlalnelhuayocan.

VIII. Proponer a la Presidenta Municipal, sobre la planeación, programación y aplicación de recursos y seguimientos de las obras de construcción, ampliación, mantenimiento, rehabilitación y mejora en infraestructura, equipo e instalaciones.

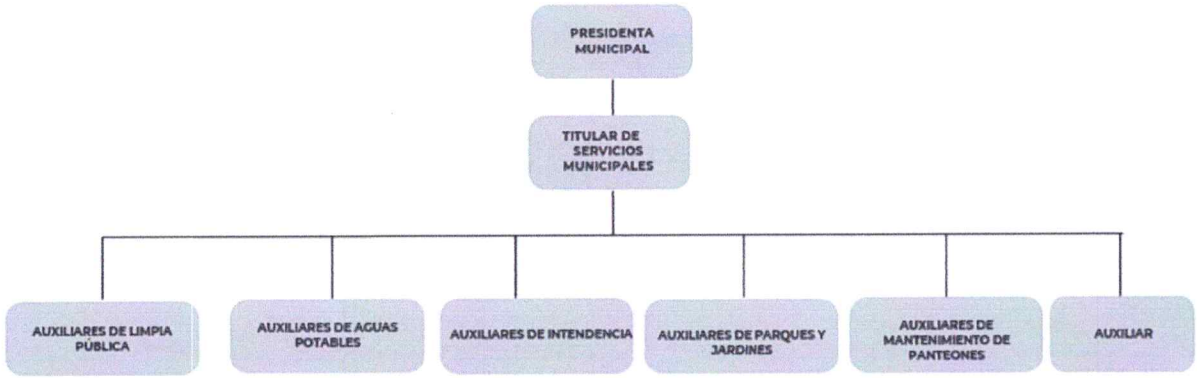
IX. Proponer acciones de formación, actualización y capacitación del personal a su cargo.

X. Las demás que le delegue el H. Ayuntamiento, la Presidenta Municipal y las que expresamente le señalen los ordenamientos legales aplicables.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular de Servicios Municipales.	1	X	
Auxiliares de limpia pública.	6	X	
Auxiliares de Aguas Potables.	2	X	
Auxiliares de Intendencia.	2	X	
Auxiliares de Parques y Jardines.	2	X	
Auxiliar de Mantenimiento de Panteones.	2	X	
Auxiliar	1	X	

Organigrama Específico



Objetivo General

Mantener los espacios urbanos y rurales libres de residuos sólidos en las vías públicas y espacios abiertos, formar ciudadanos responsables y promover actividades que fomenten el cuidado y limpieza de nuestro entorno. Asimismo, realizar las tareas de mantenimiento, conservación y/o restauración de las redes hidráulicas del Municipio de Tlalnelhuayocan.

DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	01
PROCEDIMIENTO	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS.		
OBJETIVO			
Efectuar la recolección de basura en calles y localidades del municipio de Tlalnelhuayocan.			
ALCANCE			
Todo el municipio			
POLÍTICAS			
Se elaborará un calendario fijo de recolección de basura, divido en tres rutas que abarquen todas las colonias y localidades del municipio.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Titular de Servicios Municipales.	1	Realiza un inventario físico de las unidades, materiales y equipos con que cuenta el área.	
Titular de Servicios Municipales.	2	Identifica y revisa las unidades de recolección de basura, para asignar al personal encargado de la recolección de residuos sólidos	
Titular de Servicios Municipales.	3	Elabora tres rutas para la recolección de residuos sólidos en las diferentes Colonias y localidades del Municipio	
Auxiliares Limpia Pública	4	Recolectan los residuos sólidos urbanos en las diferentes Colonias y Comunidades del Municipio	
Auxiliares Limpia Pública	5	Depositan los residuos sólidos segregados en el tiradero destinado para ello.	
Auxiliares Limpia Pública	6	Apuntan en la bitácora de trabajo los puntos de recolección y los incidentes que se hubieran originado.	
Auxiliar administrativo	7	Recibe la bitácora semanal y resguarda en los archivos de servicios municipales.	
Auxiliares Limpia Pública	8	Realizar limpieza y mantenimiento a las unidades recolectoras y equipo de trabajo los viernes al terminar la jornada laboral.	

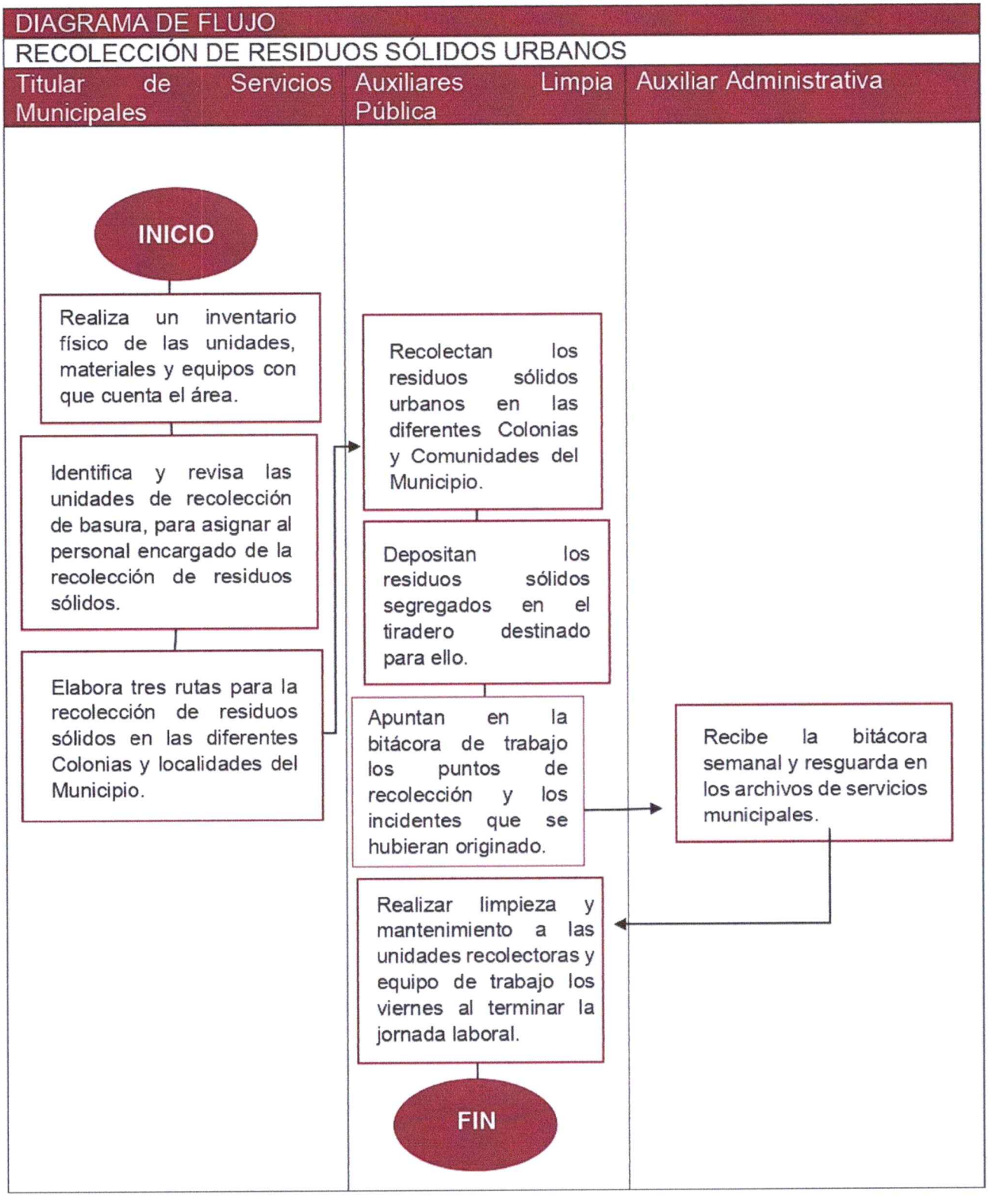


DIAGRAMA DE FLUJO
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS
Titular de Servicios Municipales
Auxiliares Limpia Pública
Auxiliar Administrativa
INICIO
Realiza un inventario físico de las unidades, materiales y equipos con que cuenta el área.
Identifica y revisa las unidades de recolección de basura, para asignar al personal encargado de la recolección de residuos sólidos.
Elabora tres rutas para la recolección de residuos sólidos en las diferentes Colonias y localidades del Municipio.
Recolectan los residuos sólidos urbanos en las diferentes Colonias y Comunidades del Municipio.
Depositan los residuos sólidos segregados en el tiradero destinado para ello.
Apuntan en la bitácora de trabajo los puntos de recolección y los incidentes que se hubieran originado.
Recibe la bitácora semanal y resguarda en los archivos de servicios municipales.
Realizar limpieza y mantenimiento a las unidades recolectoras y equipo de trabajo los viernes al terminar la jornada laboral.
FIN

DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	02
PROCEDIMIENTO	REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE.		

OBJETIVO

Atender de manera inmediata los reportes por fugas de agua potable informadas por la ciudadanía de las comunidades y/o mediante las revisiones a la red hidráulica.

ALCANCE

El presente procedimiento aplica a toda la red hidráulica del Municipio de Tlalnelhuayocan.

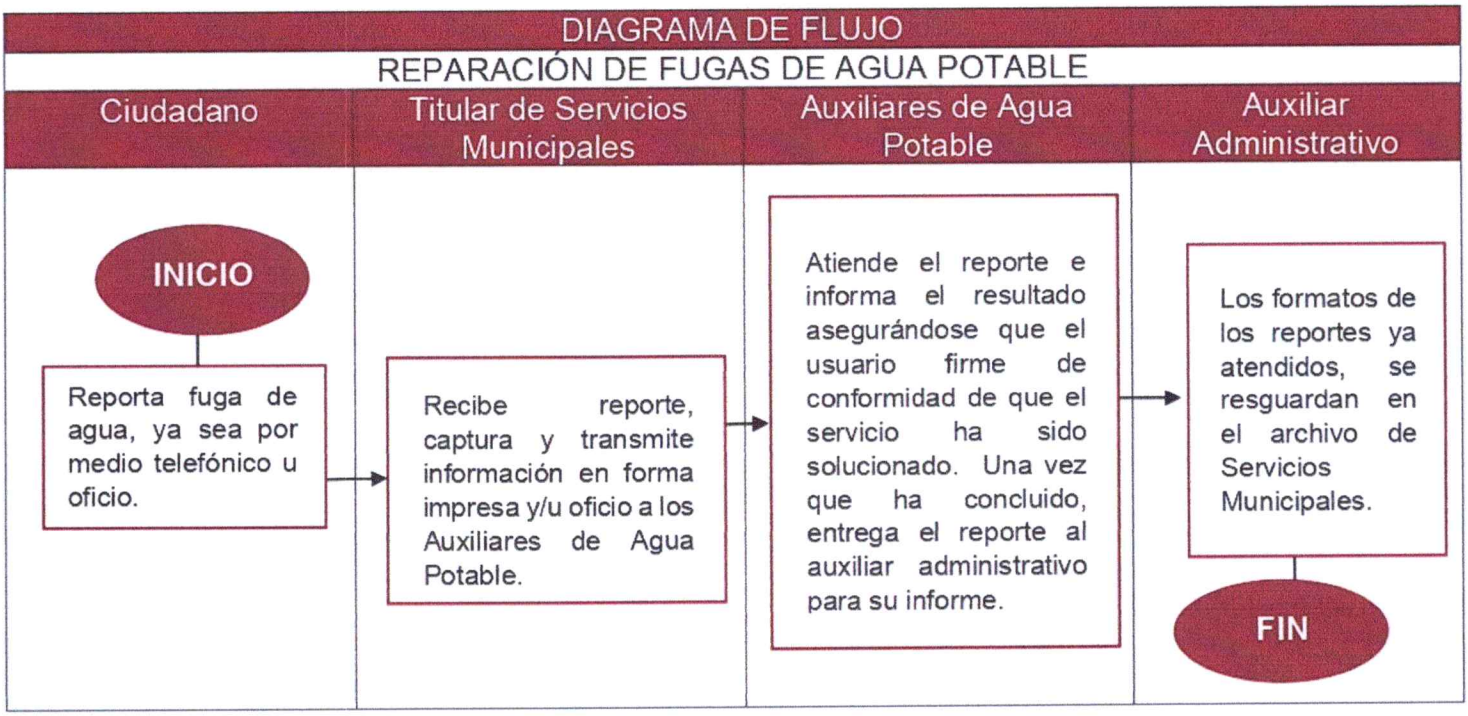
POLÍTICAS

- Proporcionar un servicio de calidad
- Satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Establecer comunicación entre el personal de oficina y encargados aguas potables para la canalización de reportes, garantizando el compromiso e impulsando la mejora continua del servicio.
- Dar atención amable a la ciudadanía y garantizar soluciones.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Reporta fuga de agua, ya sea por medio telefónico u oficio.
Titular de Servicios Municipales	2	Recibe reporte, captura y transmite información en forma impresa y/u oficio a los Auxiliares de Agua Potable.
Auxiliares de Agua Potable	3	Atiende el reporte e informa el resultado asegurándose que el usuario firme de conformidad de que el servicio ha sido solucionado. Una vez que ha concluido, entrega el reporte al auxiliar administrativo para su informe.
Auxiliar Administrativo	4	Los formatos de los reportes ya atendidos, se resguardan en el archivo de Servicios Municipales.

DIAGRAMA DE FLUJO

REPARACIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE



DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	03
PROCEDIMIENTO	CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN DE HIDRO TOMA DE AGUA POTABLE Y DRENAJE.		

OBJETIVO

Establecer un mecanismo que permita atender de forma inmediata la contratación e instalación de la hidro toma de agua potable y drenaje de uso doméstico y no doméstico.

ALCANCE

Aplica en las zonas en las que el H. Ayuntamiento tiene y/o cuenta con red hidráulica de agua potable y red sanitaría de drenaje y alcantarillado.

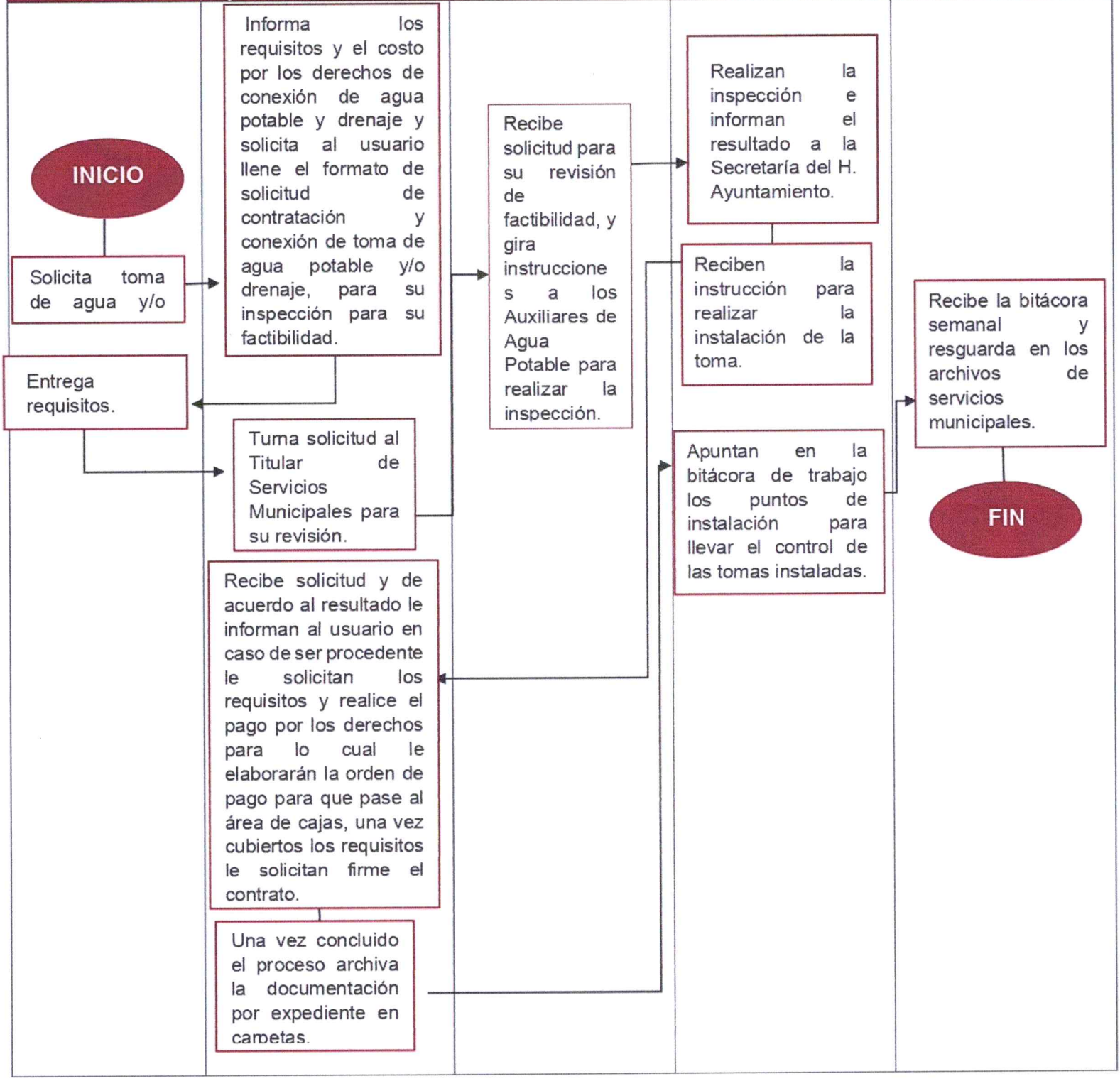
POLÍTICAS

Proporcionar un servicio de calidad
Satisfacer las necesidades de los usuarios.
Establecer comunicación entre el personal de Servicios Municipales y Secretaría del H. Ayuntamiento, para la canalización de reportes, garantizando el compromiso e impulsando la mejora continua del servicio de agua potable.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Solicita toma de agua y/o drenaje.
Secretario del H. Ayuntamiento	2	Informa los requisitos y el costo por los derechos de conexión de agua potable y drenaje, y le solicita al usuario llene el formato de solicitud de contratación y conexión de toma de agua potable y/o drenaje, para su inspección para su factibilidad.
Secretaría del H. Ayuntamiento	3	Turna solicitud al Titular de Servicios Municipales para su revisión.
Titular de Servicios Municipales	4	Recibe solicitud para su revisión de factibilidad, y gira instrucciones a los Auxiliares de Agua Potable para realizar la inspección.
Auxiliares de Agua Potable	5	Realizan la inspección e informan el resultado a la Secretaría del H. Ayuntamiento.
Secretaría del H. Ayuntamiento	6	Recibe solicitud y de acuerdo al resultado le informan al usuario en caso de ser procedente le solicitan los requisitos y realice el pago por los derechos. Elaborarán la orden de pago para que pase al área de cajas y una vez cubiertos los requisitos le solicitan firme el contrato.
Secretaría del H. Ayuntamiento	7	Concluido el proceso archiva la documentación por expediente en carpetas.
Auxiliares de Agua Potable	8	Reciben la instrucción para realizar la instalación de la toma.
Auxiliares de Agua Potable	9	Apuntan en la bitácora de trabajo los puntos de instalación para llevar el control de las tomas instaladas.
Auxiliar Administrativo	10	Recibe la bitácora semanal y resguarda en los archivos de servicios municipales.

DIAGRAMA DE FLUJO

CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN DE HIDRO TOMA DE AGUA POTABLE Y DRENAJE



DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	04
PROCEDIMIENTO	SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LAS OFICINAS.		

OBJETIVO

Proporcionar, en forma eficiente y oportuna, los servicios de intendencia que requieran las diversas áreas del Ayuntamiento, para mantenerlas en óptimas condiciones de limpieza e higiene.

ALCANCE

Palacio Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan

POLÍTICAS

- Para los efectos de este procedimiento, se consideran servicios de intendencia todas aquellas actividades comprendidas en la limpieza y estiba de mobiliario y equipo propiedad del Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, dentro y fuera de sus instalaciones.
- Realizará puntualmente las actividades encomendadas, en forma eficiente y oportuna.
- Informará a su superior inmediato sobre las irregularidades, daños y demás acontecimientos relacionados con la prestación del servicio, en forma inmediata al hecho sucedido.
- Atenderá las solicitudes específicas de limpieza que requieran las áreas.
- Proporcionará al Titular de Servicios Municipales un listado de los materiales necesarios para la realización de su trabajo (jabón, cloro, aromatizantes, escobas, etc.).

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Intendente	1	Indica al área que realizará el aseo en la oficina.
Intendente	2	Retira los residuos de la oficina a limpiar y los traslada al área que corresponde.
Intendente	3	Lava con agua y jabón las persianas, ventanas, muebles, vitrinas, anaqueles, escritorios y demás equipos con rastros de suciedad.
Intendente	4	Si hay manchas persistentes, realiza nuevamente el lavado hasta que quede limpio.
Intendente	5	Inicia la limpieza del piso.
Intendente	6	Termina su labor, limpia y guarda los utensilios.
Intendente	7	Acomoda mobiliario en el área correspondiente
Intendente	8	Informa a su jefe inmediato el terminó de su labor.
Intendente	9	Registra en la bitácora la solicitud de limpieza.

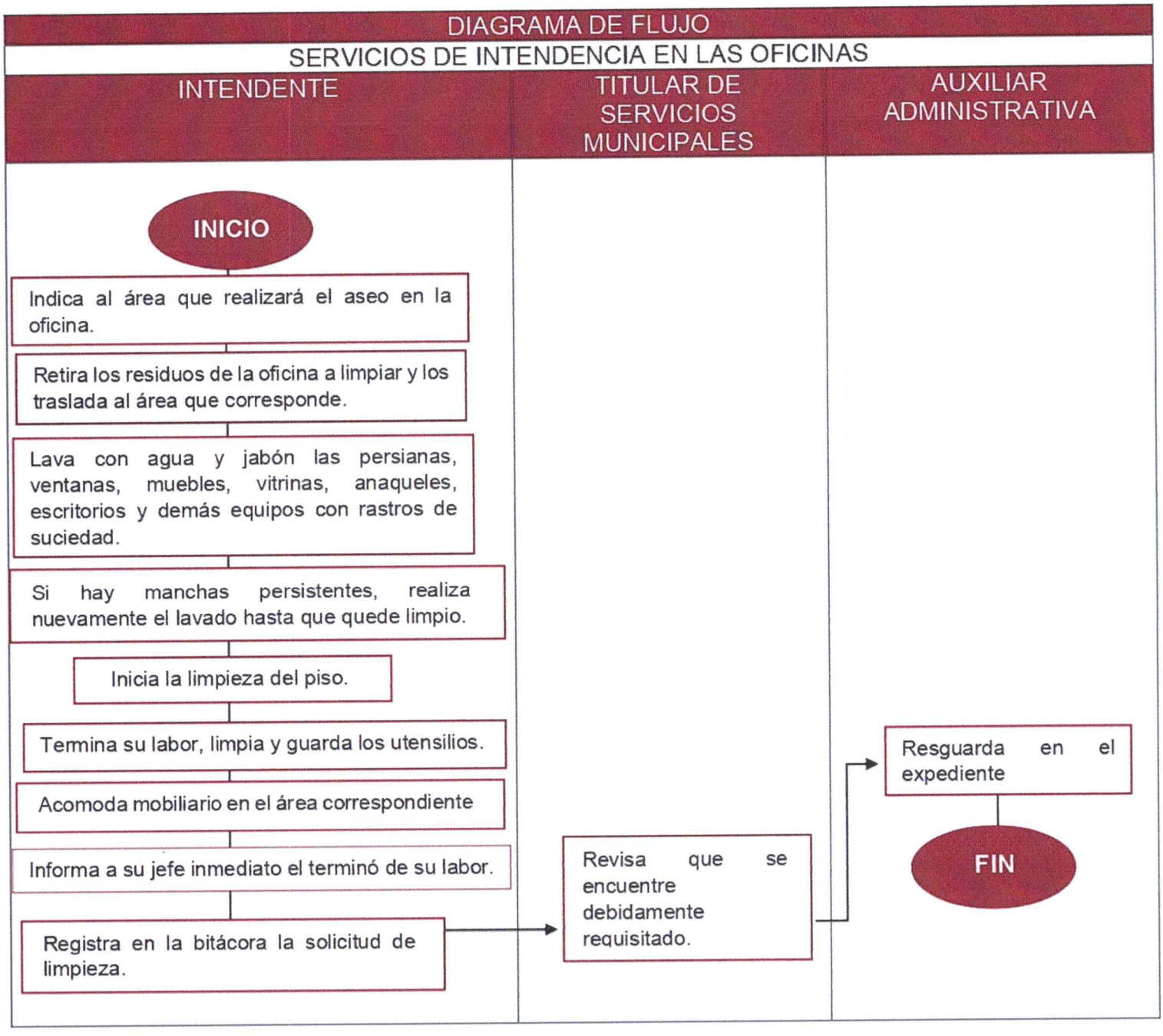


DIAGRAMA DE FLUJO
SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LAS OFICINAS
INTENDENTE
TITULAR DE SERVICIOS MUNICIPALES
AUXILIAR ADMINISTRATIVA
INICIO
Indica al área que realizará el aseo en la oficina.
Retira los residuos de la oficina a limpiar y los traslada al área que corresponde.
Lava con agua y jabón las persianas, ventanas, muebles, vitrinas, anaqueles, escritorios y demás equipos con rastros de suciedad.
Si hay manchas persistentes, realiza nuevamente el lavado hasta que quede limpio.
Inicia la limpieza del piso.
Termina su labor, limpia y guarda los utensilios.
Acomoda mobiliario en el área correspondiente
Informa a su jefe inmediato el terminó de su labor.
Registra en la bitácora la solicitud de limpieza.
Revisa que se encuentre debidamente requisitado.
Resguarda en el expediente
FIN

DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	05
PROCEDIMIENTO	SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LOS BAÑOS.		

OBJETIVO

Proporcionar, en forma eficiente y oportuna, los servicios de intendencia que requieran las diversas áreas del Ayuntamiento, para mantenerlas en óptimas condiciones de limpieza e higiene.

ALCANCE

Palacio Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

Para los efectos de este procedimiento, se consideran servicios de intendencia todas aquellas actividades comprendidas en la limpieza:

El aseo de los sanitarios se refiere a la limpieza y desinfección de pisos, paredes, tazas, lava manos, mingitorios, espejos y todo lo concerniente a esta área.

La limpieza de estas áreas se lleva a cabo diariamente, a primera hora de la mañana y antes de que inicie el tránsito de personas en las instalaciones, se realiza por lo menos dos veces al día, con el propósito de mantener toda el área en las mejores condiciones para los usuarios.

Proporcionará al Titular de Servicios Municipales un listado de los materiales necesarios para la realización de su trabajo (jabón, cloro, aromatizantes, escobas, etc.).

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Intendente	1	Bloquea acceso al sanitario para manifestar que el espacio se encuentra en limpieza.
Intendente	2	Limpia los espejos, lava manos y las superficies de la pared cercanas al lavamanos.
Intendente	3	Limpia los baños con los productos de limpieza adecuados.
Intendente	4	Realiza el lavado del piso.
Intendente	5	En su caso, coloca en los contenedores papel higiénico, jabón para manos y toallas de papel.
Intendente	6	Termina su labor, limpia y guarda los utensilios.
Intendente	7	Informa a su jefe inmediato el terminó de su labor.

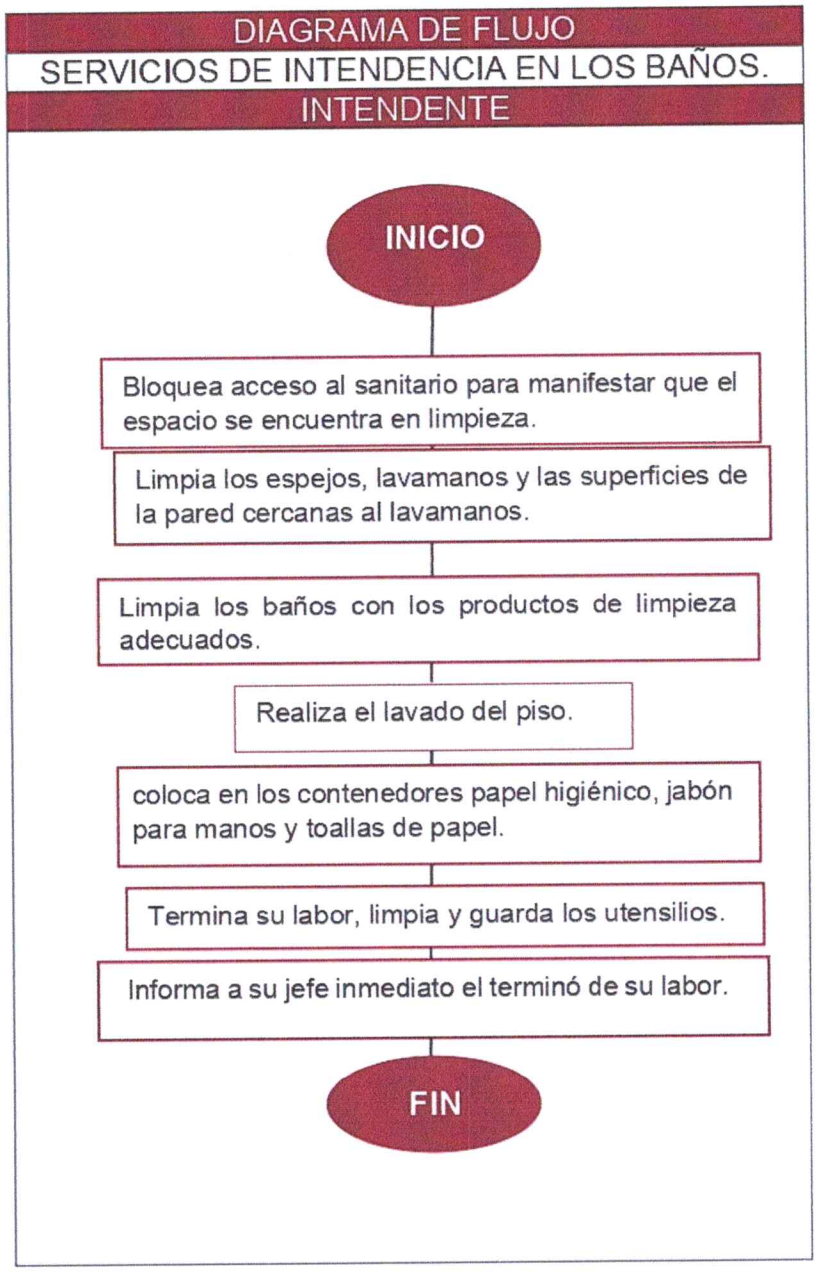


DIAGRAMA DE FLUJO
SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LOS BAÑOS.
INTENDENTE
INICIO
Bloquea acceso al sanitario para manifestar que el espacio se encuentra en limpieza.
Limpia los espejos, lavamanos y las superficies de la pared cercanas al lavamanos.
Limpia los baños con los productos de limpieza adecuados.
Realiza el lavado del piso.
coloca en los contenedores papel higiénico, jabón para manos y toallas de papel.
Termina su labor, limpia y guarda los utensilios.
Informa a su jefe inmediato el terminó de su labor.
FIN

DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	06
PROCEDIMIENTO	SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LAS VENTANAS, SALAS DE ESPERA, PUERTAS, PAREDES Y TECHOS DEL PALACIO MUNICIPAL.		

OBJETIVO

Proporcionar, en forma eficiente y oportuna, los servicios de intendencia que requieran las diversas áreas del Ayuntamiento, para mantenerlas en óptimas condiciones de limpieza e higiene.

ALCANCE

Palacio Municipal del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan

POLÍTICAS

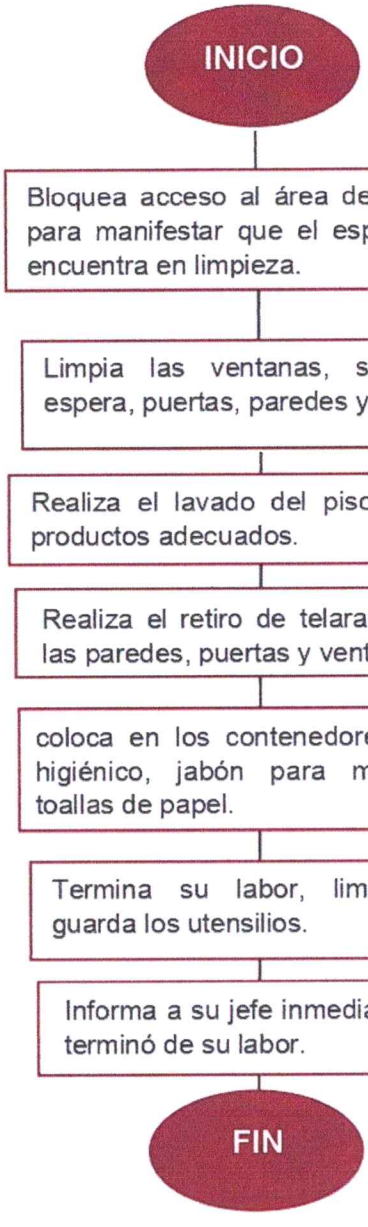
- Para los efectos de este procedimiento, se consideran servicios de intendencia todas aquellas actividades comprendidas en la limpieza:
- El aseo de las ventanas, salas de espera, puertas, paredes y techos del Palacio Municipal, se lleva a cabo diariamente, a primera hora de la mañana y antes de que inicie el tránsito de personas en las instalaciones, esto con el ánimo de mantener toda el área en las mejores condiciones para los usuarios.
- Proporcionará al Titular de Servicios Municipales un listado de los materiales necesarios para la realización de su trabajo (jabón, cloro, aromatizantes, escobas, etc.).

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Intendente	1	Bloquea acceso al área de trabajo, manifestando que el espacio se encuentra en limpieza.
Intendente	2	Limpia las ventanas, salas de espera, puertas, paredes y techos del palacio municipal con los productos adecuados.
Intendente	3	Realiza el lavado del piso, con los productos adecuados.
Intendente	4	Realiza el retiro de telarañas de las paredes, puertas y ventanas.
Intendente	5	Termina su labor, limpia y guarda los utensilios.
Intendente	6	Informa a su jefe inmediato el terminó de su labor.

DIAGRAMA DE FLUJO

SERVICIOS DE INTENDENCIA EN LAS VENTANAS, SALAS DE ESPERA, PUERTAS, PAREDES Y TECHOS DEL PALACIO MUNICIPAL.

INTENDENTE



DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	07
PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES MUNICIPALES.		

OBJETIVO
Lograr que nuestro Municipio tenga un aspecto de orden y limpieza, y que los visitantes se lleven una buena impresión.
ALCANCE
Todos los parques y jardines de la cabecera municipal.
POLÍTICAS
Se elaborará un calendario de mantenimiento, poda y cuidado de parques y jardines.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de Servicios Municipales.	1	Calendariza el mantenimiento, poda y cuidado de parques y jardines ubicados en la Cabecera Municipal y Comunidades.
Titular de Servicios Municipales.	2	Asigna el personal correspondiente para atender el mantenimiento, poda y cuidado de parques y jardines.
Auxiliares Parques y Jardines	3	Acudir a dar mantenimiento a parques y jardines.
Auxiliares Parques y Jardines	4	Reporta las labores realizadas, así como de su conclusión, en caso de que no se hayan terminado se especifican los motivos y los implementos necesarios para concluirla.
Titular de Servicios Municipales.		Realiza el seguimiento hasta la conclusión de los trabajos de parques y jardines del Municipio, levantando mensualmente un reporte.

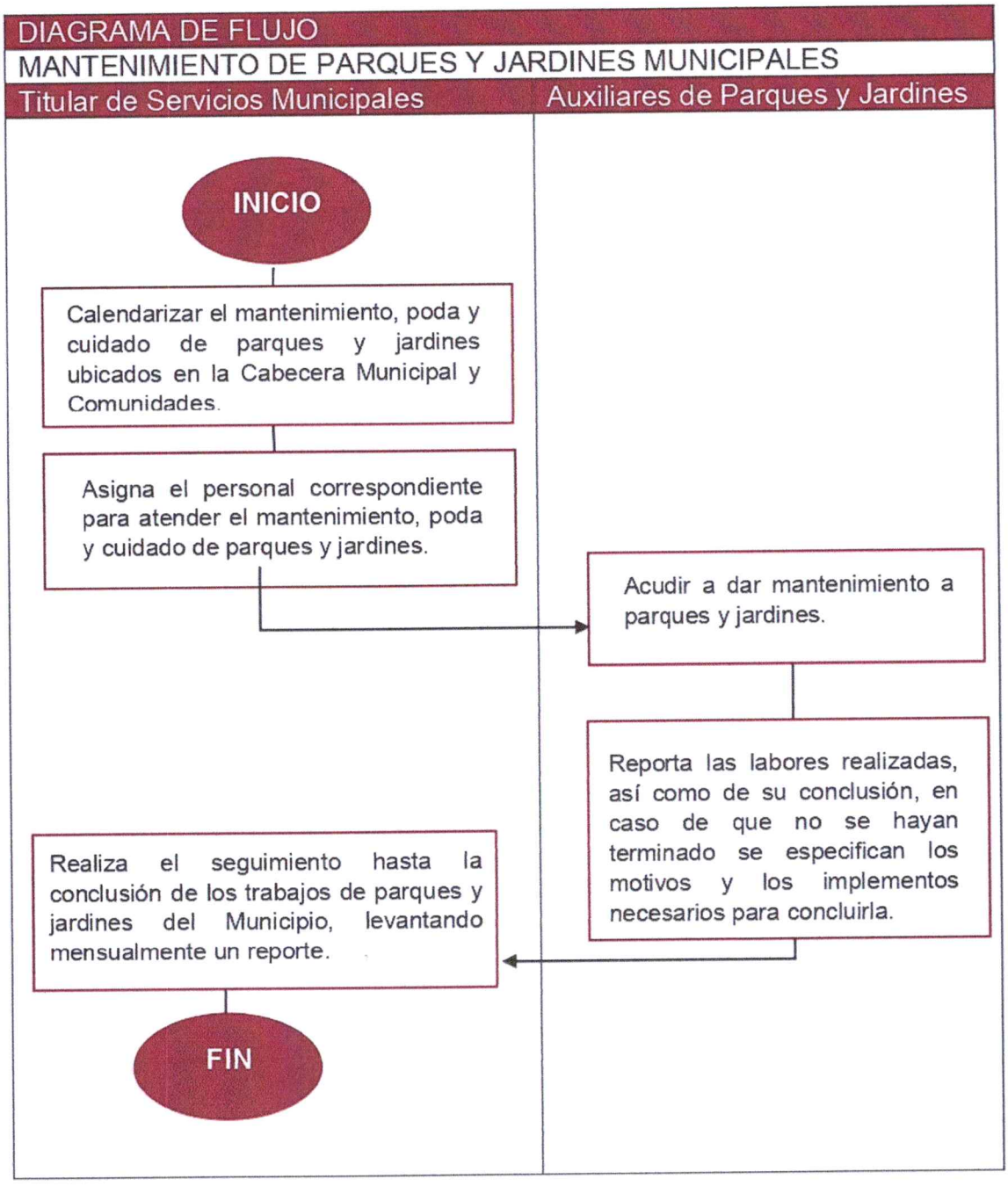


DIAGRAMA DE FLUJO
MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES MUNICIPALES
Titular de Servicios Municipales
Auxiliares de Parques y Jardines
INICIO
Calendarizar el mantenimiento, poda y cuidado de parques y jardines ubicados en la Cabecera Municipal y Comunidades.
Asigna el personal correspondiente para atender el mantenimiento, poda y cuidado de parques y jardines.
Acudir a dar mantenimiento a parques y jardines.
Reporta las labores realizadas, así como de su conclusión, en caso de que no se hayan terminado se especifican los motivos y los implementos necesarios para concluirla.
Realiza el seguimiento hasta la conclusión de los trabajos de parques y jardines del Municipio, levantando mensualmente un reporte.
FIN

DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	08
PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO DE PANTEONES.		

OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones el panteón del Municipio.

ALCANCE

Personal de Limpia Pública comisionados para ello.

POLÍTICAS

- Realizar el mantenimiento y limpieza de los panteones, coordinando de forma organizada las actividades y verificando se cubran las necesidades en lo que corresponde al área.
- Que el panteón se encuentre en condiciones óptimas y limpios los pasillos públicos, acceso principal y otras.
- Se deberá abrir y cerrar el Panteón Municipal, en horario establecido para la ciudadanía y no permitirá el acceso fuera de éste.
- vigilar y resguardar el orden dentro de las Instalaciones del Panteón Municipal durante el horario de visita.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de Servicios Municipales.	1	Programa limpieza y mantenimiento del panteón del municipio.
Titular de Servicios Municipales.	2	Asigna al personal correspondiente para la limpieza y corte de pasto en el panteón y sus alrededores
Auxiliares de Panteones	3	Acude a dar mantenimiento del panteón.
Auxiliares de Panteones	4	Atiende las solicitudes de los visitantes.
Auxiliares de Panteones	5	Informa al titular de las eventualidades durante las labores.
Auxiliares de Panteones	6	Verifica los reportes y realiza ajustes de personal en caso de ser necesario.

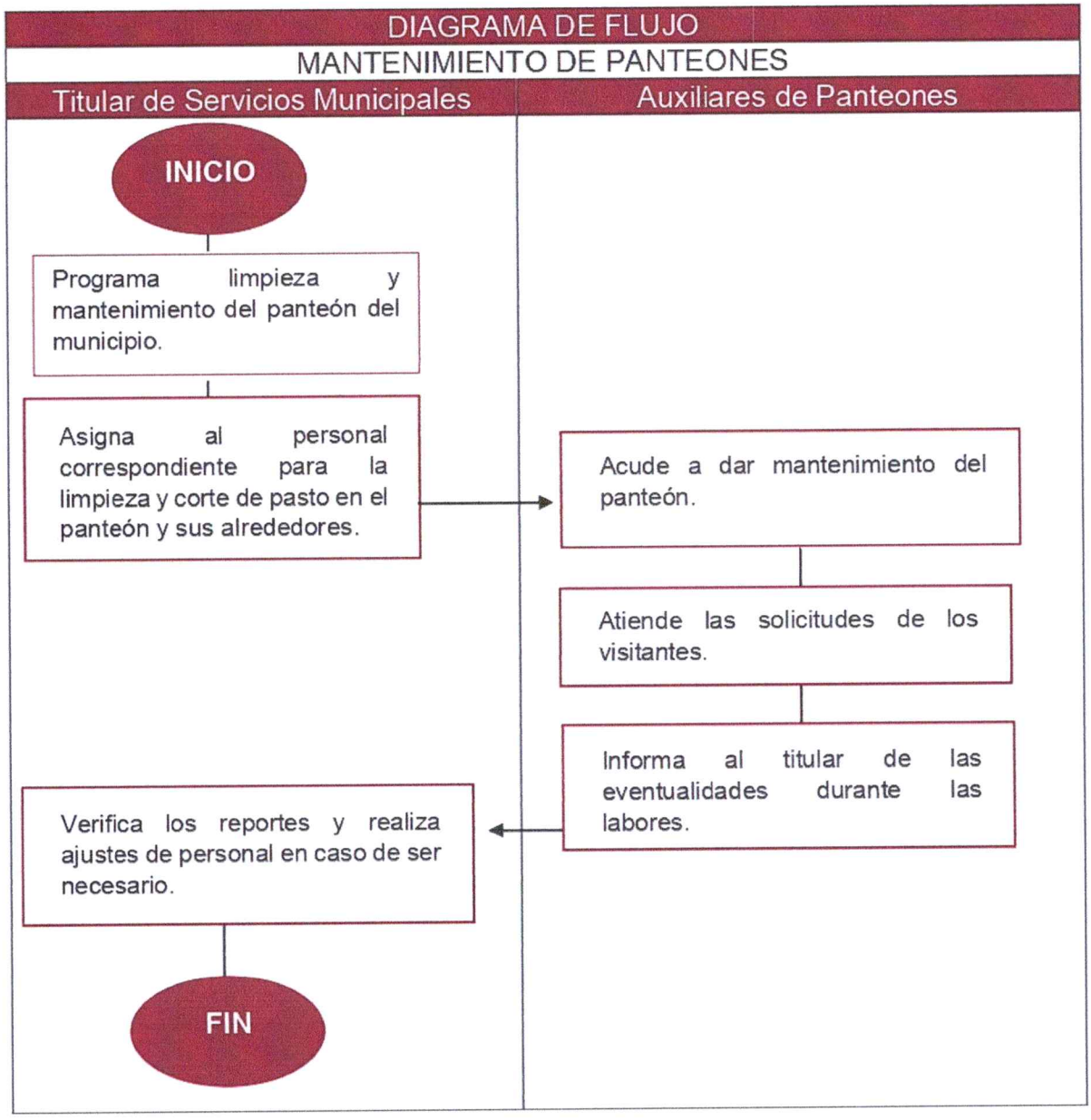


DIAGRAMA DE FLUJO
MANTENIMIENTO DE PANTEONES
Titular de Servicios Municipales
Auxiliares de Panteones
INICIO
Programa limpieza y mantenimiento del panteón del municipio.
Asigna al personal correspondiente para la limpieza y corte de pasto en el panteón y sus alrededores.
Acude a dar mantenimiento del panteón.
Atiende las solicitudes de los visitantes.
Informa al titular de las eventualidades durante las labores.
Verifica los reportes y realiza ajustes de personal en caso de ser necesario.
FIN

DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	09
PROCEDIMIENTO	CONTROL Y REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE MATERIAL Y/O EQUIPO DEL ALMACÉN.		

OBJETIVO

Facilitar la actuación de los servidores públicos que forman parte del área de Servicios Municipales en el cumplimiento de sus responsabilidades, así como el control y resguardo del Material y/o equipo del área.

ALCANCE

Todos los servidores adscritos al área de Servicios Municipales.

POLÍTICAS

El control de las salidas y entradas del Material y/o equipo evitará pérdidas de los mismos
Se hará una verificación del Material y/o equipo existente.
En caso de que no exista material suficiente, remitirán oficio debidamente requisitado al área de Tesorería para su compra.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de Servicios Municipales	1	Recibe solicitud de material y/o equipo para la ejecución de alguna actividad inherente al área o mantenimiento preventivo o correctivo por parte del personal operativo.
Auxiliar administrativa	2	Analiza la suficiencia del material y/o equipo solicitado que existe en el Almacén.
Auxiliar administrativa	3	Si existe suficiencia: Elabora salida de almacén para la entrega del material y/o equipo solicitado para la firma de conformidad.
Auxiliar administrativa	4	Entrega el material y/o equipo solicitado al personal operativo que lo requirió
Auxiliar administrativa	5	Recaba firmas del Titular de Servicios Municipales de la salida de material.
Auxiliar administrativa	6	No existe suficiencia: Solicita a la Tesorería Municipal la compra del material y/o equipo faltante con oficio debidamente requisitado y firmado por el Titular de Servicios Municipales.
Auxiliar administrativa	7	Recibe el material y/o equipo solicitado a la Tesorería y procede al resguardo para su control.

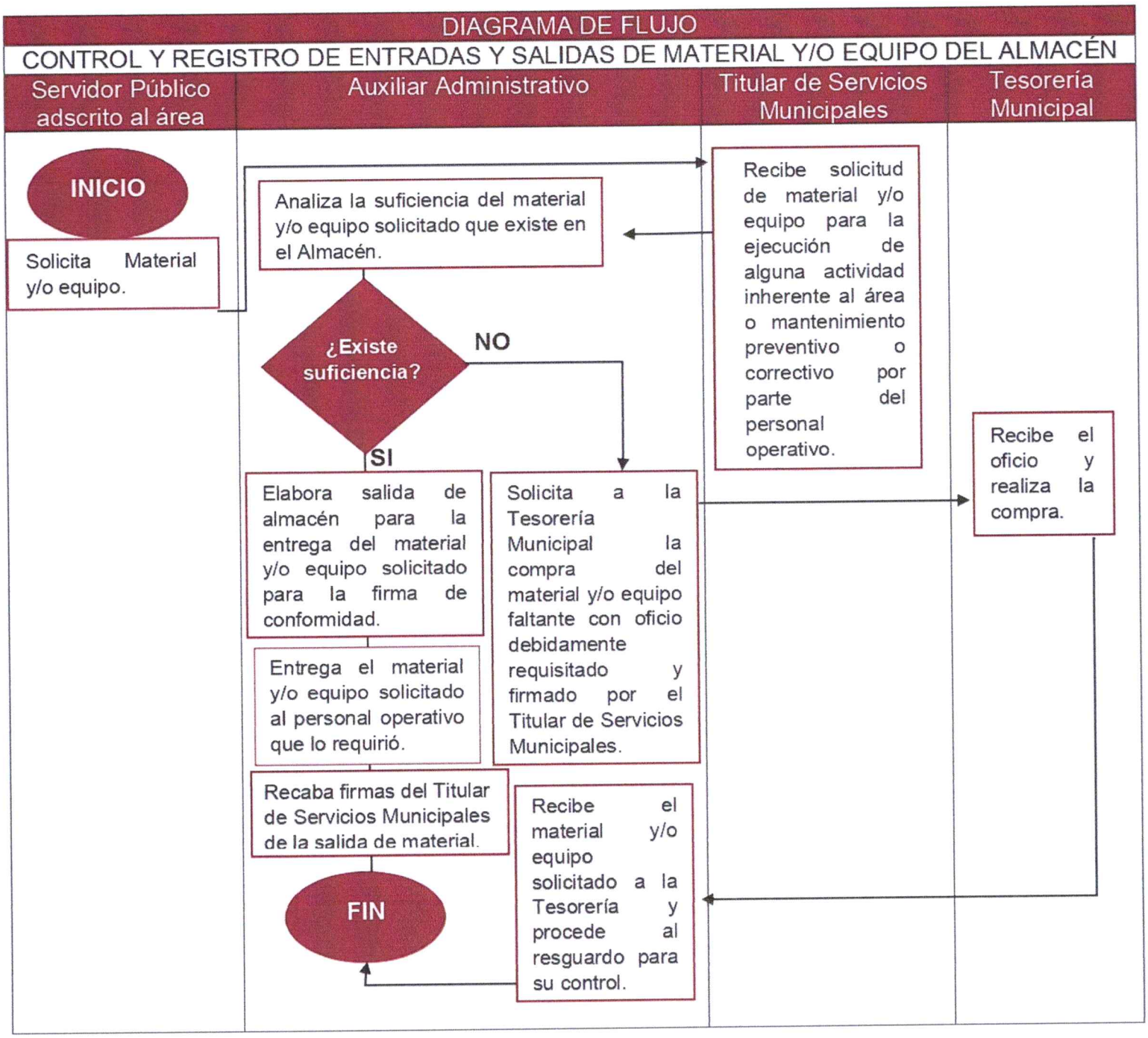


DIAGRAMA DE FLUJO
CONTROL Y REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE MATERIAL Y/O EQUIPO DEL ALMACÉN
Servidor Público adscrito al área
Auxiliar Administrativo
Titular de Servicios Municipales
Tesorería Municipal
INICIO
Solicita Material y/o equipo.
Analiza la suficiencia del material y/o equipo solicitado que existe en el Almacén.
Recibe solicitud de material y/o equipo para la ejecución de alguna actividad inherente al área o mantenimiento preventivo o correctivo por parte del personal operativo.
¿Existe suficiencia?
NO
SI
Elabora salida de almacén para la entrega del material y/o equipo solicitado para la firma de conformidad.
Solicita a la Tesorería Municipal la compra del material y/o equipo faltante con oficio debidamente requisitado y firmado por el Titular de Servicios Municipales.
Recibe el oficio y realiza la compra.
Entrega el material y/o equipo solicitado al personal operativo que lo requirió.
Recaba firmas del Titular de Servicios Municipales de la salida de material.
Recibe el material y/o equipo solicitado a la Tesorería y procede al resguardo para su control.
FIN

DEPARTAMENTO	SERVICIOS MUNICIPALES	NO.	10
PROCEDIMIENTO	CONSTANCIA DE FACTIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.		

OBJETIVO

Dar cumplimiento en tiempo y forma con los requerimientos exigidos por la normatividad en materia, para la emisión del dictamen de factibilidad de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial.

ALCANCE

Todos los servidores adscritos al área de Servicios Municipales.

POLÍTICAS

Realizar de manera responsable el proceso para un nuevo usuario.
Contribuir con la sociedad, de tener los mejores usuarios para el servicio de agua y drenaje en la población

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Ciudadano	1	Acude al área a solicitar la factibilidad de servicio de agua potable.
Auxiliar administrativa	2	Recibe y revisa la solicitud y la documentación presentada por la persona interesada. ¿Documentación completa?
Auxiliar administrativa	3	No: Solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente.
Ciudadano	4	Subsana lo señalado.
Auxiliar administrativa	5	Integra expediente, asigna folio de trámite y elabora orden de pago de derechos.
Ciudadano	6	Recibe orden de pago y realiza el pago de los derechos en Tesorería Municipal.
Tesorería Municipal	7	Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago.
Ciudadano	8	Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Auxiliar administrativa	9	Integra al expediente de trámite la copia simple del recibo de pago de derechos.
Titular de Servicios Municipales	10	Gira instrucciones a los encargados de aguas potables para realizar la visita.
Auxiliares de Agua Potable	11	Realizan la visita e informan al titular los resultados.
Titular de Servicios Municipales	12	Elabora en dos tantos la factibilidad de acuerdo con lo establecido en los demás ordenamientos legales aplicables, plasmando si el fin es por: Permiso de subdivisión, permiso de lotificación, permiso de fraccionamiento y/o permiso de construcción según sea el caso, y firma los dos tantos de y los integra al expediente de trámite.
Titular de Servicios Municipales	13	Coloca el sello del área en los dos tantos y entrega a la persona interesada recabando el acuse de recibido correspondiente.
Ciudadano	14	Recibe constancia de factibilidad de servicio de agua potable.
Auxiliar administrativa	15	Escanea el expediente y resguarda el expediente digital creado y archiva el expediente en la carpeta correspondiente.

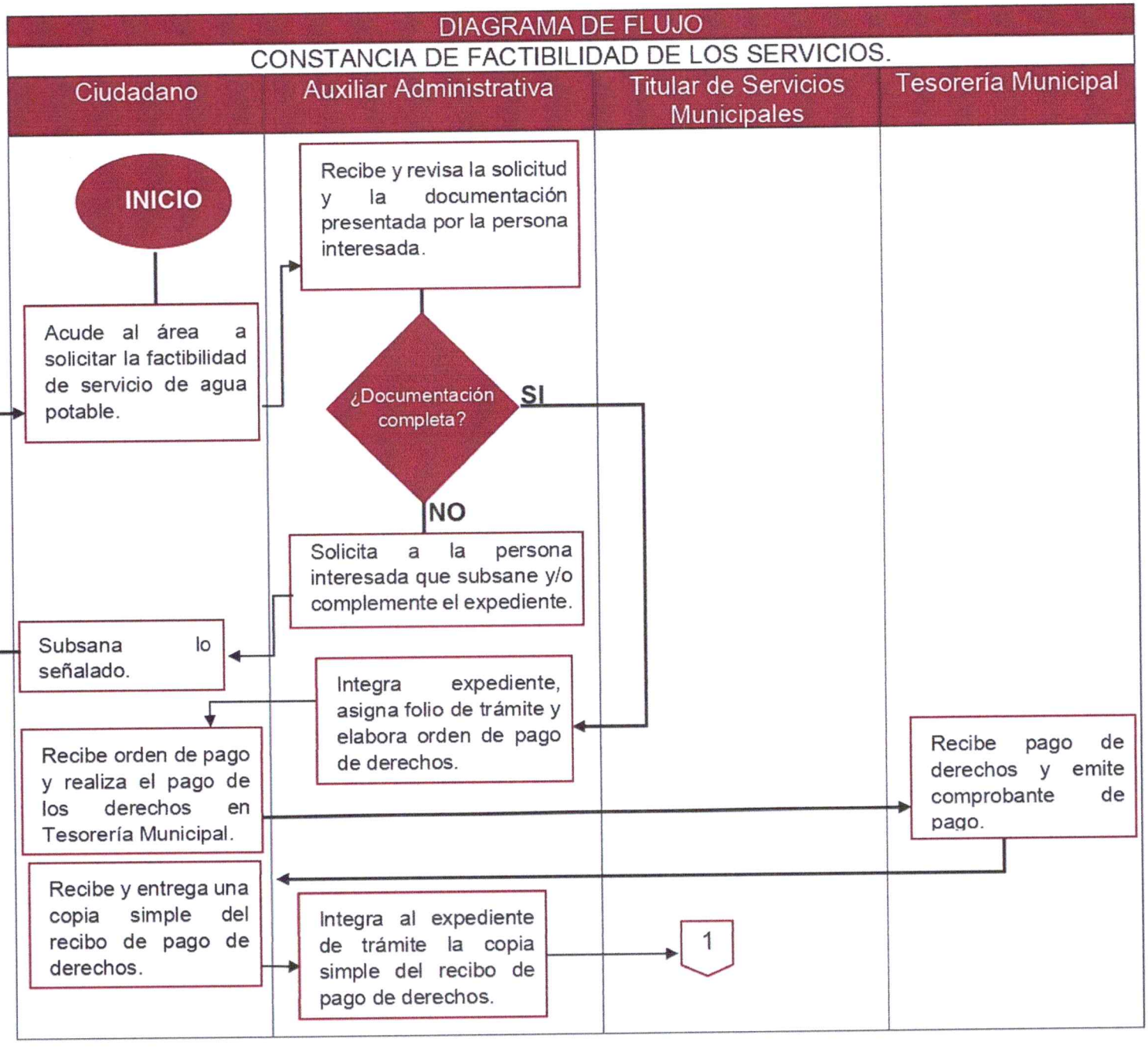


DIAGRAMA DE FLUJO
CONSTANCIA DE FACTIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.
Ciudadano
Auxiliar Administrativa
Titular de Servicios Municipales
Tesorería Municipal
INICIO
Acude al área a solicitar la factibilidad de servicio de agua potable.
Recibe y revisa la solicitud y la documentación presentada por la persona interesada.
¿Documentación completa?
SI
NO
Solicita a la persona interesada que subsane y/o complemente el expediente.
Subsana lo señalado.
Integra expediente, asigna folio de trámite y elabora orden de pago de derechos.
Recibe orden de pago y realiza el pago de los derechos en Tesorería Municipal.
Recibe pago de derechos y emite comprobante de pago.
Recibe y entrega una copia simple del recibo de pago de derechos.
Integra al expediente de trámite la copia simple del recibo de pago de derechos.
1

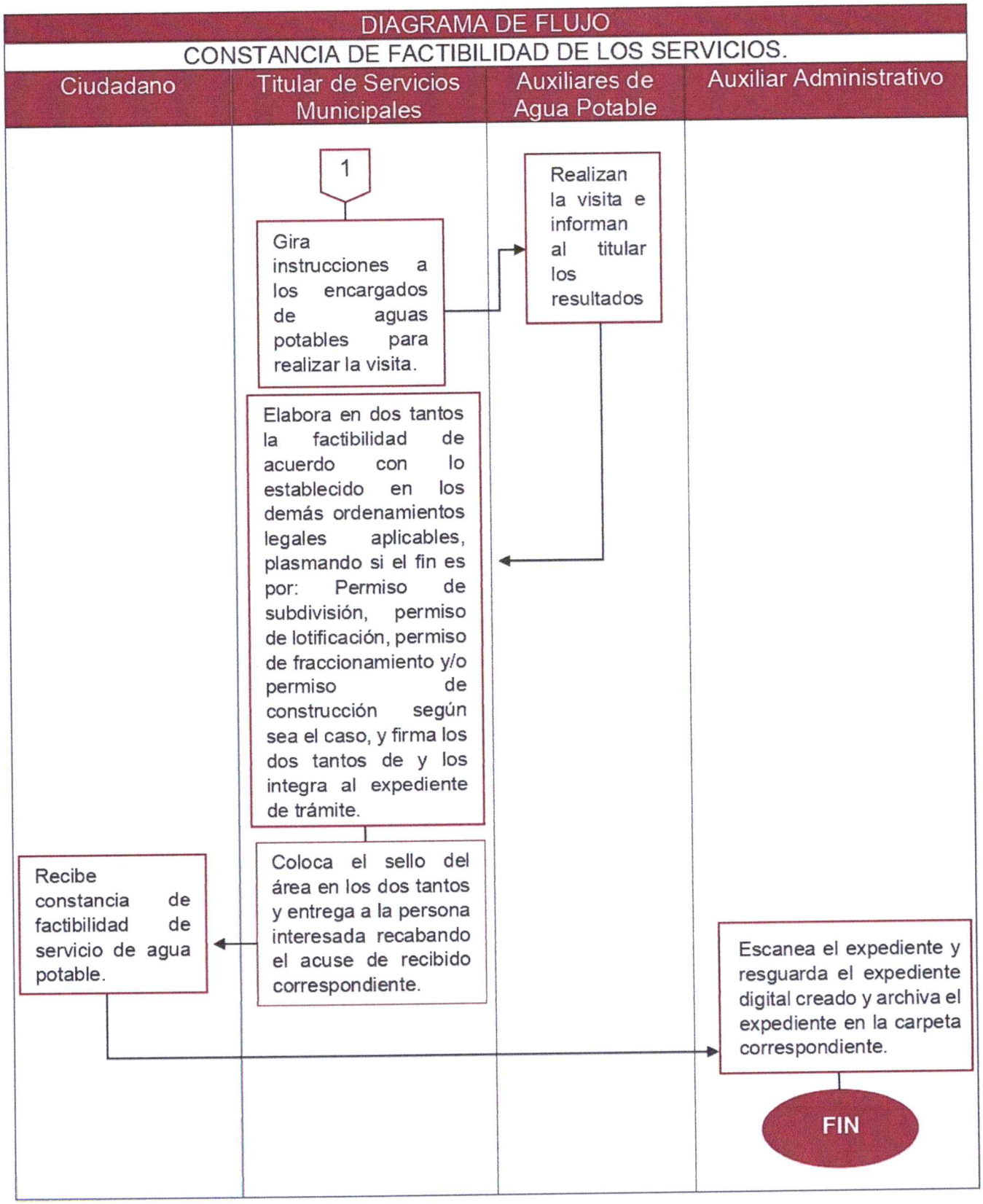
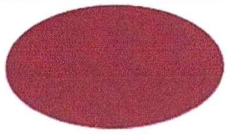
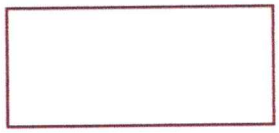
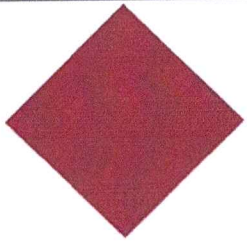
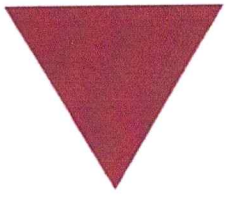
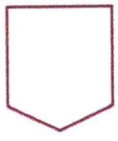


DIAGRAMA DE FLUJO
CONSTANCIA DE FACTIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.
Ciudadano
Titular de Servicios Municipales
Auxiliares de Agua Potable
Auxiliar Administrativo
1
Gira instrucciones a los encargados de aguas potables para realizar la visita.
Realizan la visita e informan al titular los resultados
Elabora en dos tantos la factibilidad de acuerdo con lo establecido en los demás ordenamientos legales aplicables, plasmando si el fin es por: Permiso de subdivisión, permiso de lotificación, permiso de fraccionamiento y/o permiso de construcción según sea el caso, y firma los dos tantos de y los integra al expediente de trámite.
Coloca el sello del área en los dos tantos y entrega a la persona interesada recabando el acuse de recibido correspondiente.
Recibe constancia de factibilidad de servicio de agua potable.
Escanea el expediente y resguarda el expediente digital creado y archiva el expediente en la carpeta correspondiente.
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
SERVICIOS MUNICIPALES	2288347161 Ext. 0	servicios@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado con el número de acta Tricentésima Decima Quinta(315), Sesión Extraordinaria de fecha 19 de junio del 2025.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Almacén: Es un lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Área verde: A aquellas áreas sembradas de especies vegetales adecuadas a cada lugar en los parques, jardines, glorietas, camellones, áreas de donación por fraccionamientos, áreas peatonales con plantas, reservas ecológicas y otras de uso común, vegetadas por árboles, arbustos, setos, céspedes, vegetación leñosa y sarmentosa.

Bitácora: Al formato de registro diario, donde quedan asentadas las acciones realizadas por el personal operativo, clasificadas por tipo y unidad de medida.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Intendencia: Labor de limpieza diaria y programada, así como mantenimiento del edificio público.

Insumos de limpieza: Gama de productos necesarios destinados para la limpieza de un espacio determinado.

Lámpara: Dispositivo que transforma la energía eléctrica en energía lumínica. produciendo luz.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Mantenimiento: A la conservación de una cosa en buen estado o en una situación determinada para evitar su degradación.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Panteón: El lugar de propiedad municipal o privada destinado exclusivamente para recibir y alojar cadáveres y restos humanos.

Relleno Sanitario: Obra de infraestructura que involucra métodos y obras de ingeniería para la disposición final de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, con el fin de contralar, a través de la compactación e infraestructura adicional, los impactos ambientales.

Residuos Sólidos Urbanos (RSU): Los generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de los establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

Ruta de Recolección: Recorrido para la recolección de RSU en calles y avenidas.

Solicitudes: Oficio de requerimiento por parte del ciudadano para solicitar, reparación, mantenimiento y/o sustitución del alumbrado público.

Vía pública: Al espacio destinado al paso de personas o vehículos que van de un lugar a otro.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COMUNICACIÓN SOCIAL

Introducción

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos adscritos al área de Comunicación Social para el adecuado desempeño de las actividades, se dan a conocer las relaciones de jerarquía que guarda, describiendo específicamente el puesto y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades de este, logrando con esto el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos adscritos al área de Comunicación Social, que deseen conocer el funcionamiento organizacional de esta oficina, pero primordialmente al de nuevo ingreso, como medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación e inducción al trabajo.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal adscritos al área de Comunicación Social y las unidades administrativas, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y

puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

Es importante señalar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Veracruz.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Veracruz.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Desarrollar, autorizar y coordinar la operación de sistemas eficientes de comunicación entre el H. Ayuntamiento y la población del Municipio de Tlalnelhuayocan, para la eficaz y oportuna difusión de las obras y acciones que realiza la administración pública municipal, a través de los diferentes canales de comunicación digitales, aprovechando la tecnología de la información y la comunicación con el fin de informar al mayor número de habitantes, así como administrar la página web institucional y redes sociales oficiales acorde a las necesidades de todas y cada una de las comunidades.

Visión:

Llevar a cabo la comunicación social con liderazgo consolidado al interior y exterior del H. Ayuntamiento Tlalnelhuayocan, que genere las estrategias y directrices que fortalezcan la comunicación y la imagen pública con los diferentes grupos que conforman el municipio.

Valores:

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Integridad: Al realizar las funciones se deberá mostrar siempre con una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que pueda alterar el correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañeros de trabajo.

Responsabilidad: Cumpliremos con nuestras responsabilidades, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita información de los servicios del H. Ayuntamiento, alcanzamos los objetivos planteados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y rectitud en la realización y ejecución de las actividades eliminando cualquier acto que denigre o propicie una mala imagen hacia la institución.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las funciones de un funcionario o prestador de servicios públicos cuyo resultado sea la satisfacción de sus necesidades o la de comunicar una atención o servicio.

Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la práctica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre y credibilidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando la equivalencia para ser iguales y hacerlo más justo.

Atribuciones

Como lo establece el artículo 155 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Ver., el área de Comunicación Social, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Planear, organizar, dirigir, operar y evaluar el sistema de comunicación entre la alcaldesa de Tlalnelhuayocan, las diversas áreas del H. Ayuntamiento y la población en general;

II. Generar, actualizar y supervisar el desarrollo, mantenimiento y actualización de información en el portal web y redes sociales en materia de transparencia, trámites, servicios y programas municipales, difundiendo las obras, programas y acciones que lleva a cabo el gobierno municipal;

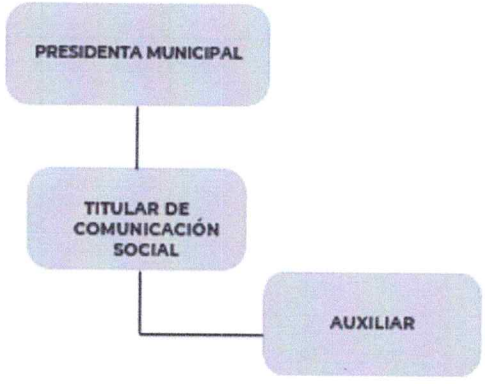
III. Dirigir, coordinar, controlar y supervisar de manera permanente el proceso para la recopilación y procesamiento de la información que se genere a través de las redes sociales con el fin de darle seguimiento;

IV. Recibir, identificar, registrar, documentar y turnar a las áreas correspondientes las demandas ciudadanas captadas a través del sistema de comunicación vía número telefónico y redes sociales del municipio a fin de comunicar por el mismo medio las acciones que les den respuesta.

Estructura orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular de Comunicación Social	1	X	
Auxiliar	1	X	

Organigrama Específico



Objetivo General

Generar lineamientos y acciones estratégicas de comunicación, que aseguren la difusión y fortalecimiento permanente de la imagen del Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, además de recoger el sentir de la opinión pública que permita al gobierno orientarse constantemente, para ello se debe de realizar una alianza de comunicación entre sociedad y gobierno, partiendo de la verdad y la transparencia en sus acciones.

DEPARTAMENTO	COMUNICACIÓN SOCIAL	NO.	01
PROCEDIMIENTO	MANEJO Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN OFICIAL		

OBJETIVO

Controlar la información generada en la administración municipal de manera eficiente y proactiva para crear la imagen positiva de la institución y generar un impacto benéfico en la opinión pública.

ALCANCE

Toda la población deberá tener acceso a la información emitida por Comunicación social a través de los distintos medios de comunicación.

POLÍTICAS

Recopilación, proceso y difusión de la información generada por el H. Ayuntamiento y sus Unidades Administrativas, de conformidad con los lineamientos que establezca la Presidencia Municipal y con las disposiciones normativas aplicables

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Presidencia y Unidades Administrativas	1	Solicita mediante oficio la cobertura fotográfica, fílmica del acto, evento o actividad institucional determinada
Auxiliar	2	Recibe solicitudes y las agenda
Titular de Comunicación Social	3	Cubre evento.
Auxiliar	4	Elabora el boletín del evento, inserta fotografías elegidas con la información recabada
Titular de Comunicación Social	5	Revisa y remite para su revisión.
Presidencia y Unidades Administrativas	6	Revisa y autoriza la difusión del boletín
Auxiliar	7	Procede a cargar la información en la página web
Titular de Comunicación Social	8	Comunica a la Presidenta y funcionarios el impacto del boletín a los medios para tomar decisiones

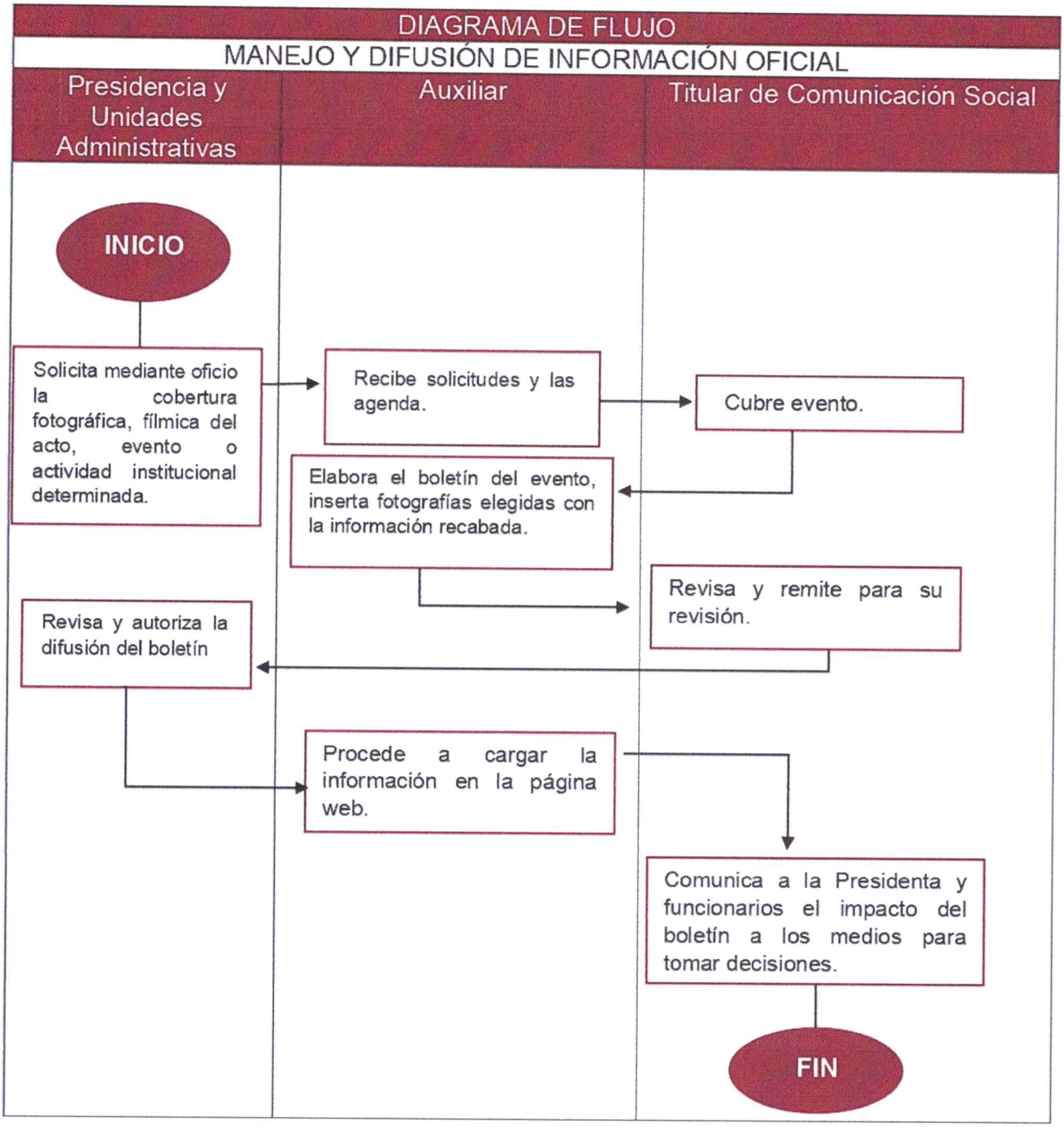


DIAGRAMA DE FLUJO
MANEJO Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN OFICIAL
Presidencia y Unidades Administrativas
Auxiliar
Titular de Comunicación Social
INICIO
Solicita mediante oficio la cobertura fotográfica, fílmica del acto, evento o actividad institucional determinada.
Recibe solicitudes y las agenda.
Cubre evento.
Elabora el boletín del evento, inserta fotografías elegidas con la información recabada.
Revisa y remite para su revisión.
Revisa y autoriza la difusión del boletín
Procede a cargar la información en la página web.
Comunica a la Presidenta y funcionarios el impacto del boletín a los medios para tomar decisiones.
FIN

DEPARTAMENTO	COMUNICACIÓN SOCIAL	NO.	02
PROCEDIMIENTO	DISEÑO GRÁFICO (EDICIÓN DE TEXTOS, VIDEOS, ENTRE OTROS)		

OBJETIVO
Elaboración de material con atractivo visual para lograr captar la atención de la población dando a conocer información gubernamental por medios de redes sociales, así como impresos.
ALCANCE
Todas las áreas del H. Ayuntamiento.
POLÍTICAS
La elaboración de material visual solicitado por Presidencia Municipal, o alguna otra área de la administración, deberá ser a través de oficio debidamente requisitado y con las especificaciones del formato.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Presidencia y Unidades Administrativas	1	Solicita mediante oficio la elaboración o edición de formatos.
Titular de Comunicación Social	2	Elabora el material gráfico o visual solicitado por Presidencia Municipal o alguna otra área de la administración.
Presidencia y Unidades Administrativas	3	Revisa y autoriza el material gráfico o visual.
Auxiliar	4	Procede a cargar la información en la página web

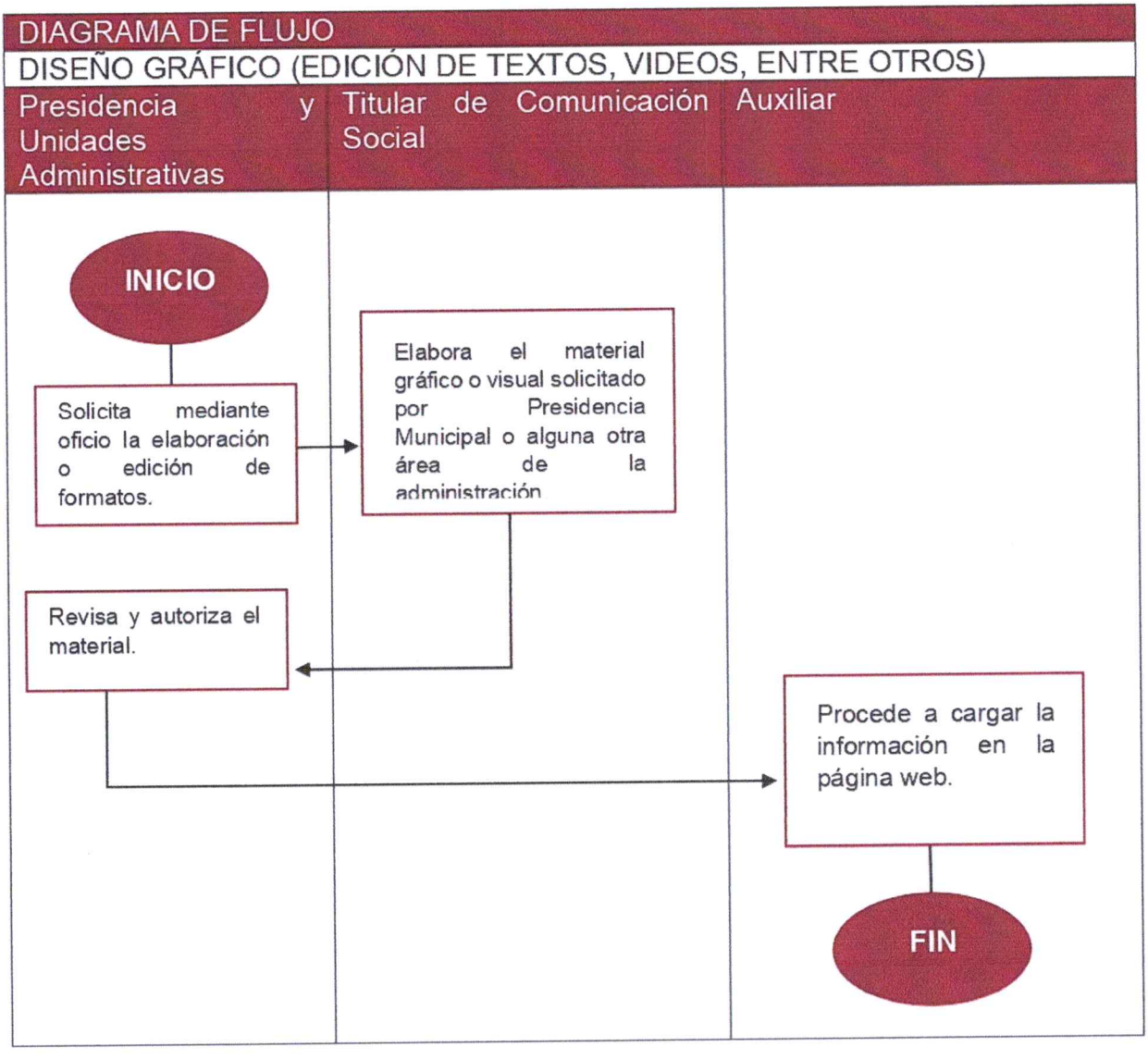


DIAGRAMA DE FLUJO
DISEÑO GRÁFICO (EDICIÓN DE TEXTOS, VIDEOS, ENTRE OTROS)
Presidencia y Unidades Administrativas
Titular de Comunicación Social
Auxiliar
INICIO
Solicita mediante oficio la elaboración o edición de formatos.
Elabora el material gráfico o visual solicitado por Presidencia Municipal o alguna otra área de la administración
Revisa y autoriza el material.
Procede a cargar la información en la página web.
FIN

DEPARTAMENTO	COMUNICACIÓN SOCIAL	NO.	03
PROCEDIMIENTO	MANEJO DE REDES SOCIALES.		

OBJETIVO
Difusión masiva de información oficial mediante plataformas digitales y asistencia a ciudadanía que se contacta con la administración por estos medios.
ALCANCE
Población usuaria de redes sociales y plataformas digitales.
POLÍTICAS
La difusión de la información por las plataformas digitales oficiales será controlada por Comunicación Social. Asimismo, se consulta a la ciudadanía que se contacta con la administración mediante este medio.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Auxiliar	1	Analiza el contenido de información obtenida en eventos.
Auxiliar	2	Procesa adecuadamente las fotografías e información para su publicación, y remite al Titular para su revisión.
Titular de Comunicación Social	3	Revisa y aprueba.
Auxiliar	4	Publica la información en todas las redes sociales.
Titular de Comunicación Social	5	Realiza el control de comentarios negativos.
Titular de Comunicación Social	6	Da respuesta a los mensajes de ciudadanía
Titular de Comunicación Social	7	Realiza el control de solicitudes de etiquetación a la página.
Titular de Comunicación Social	8	Monitorea de páginas similares.

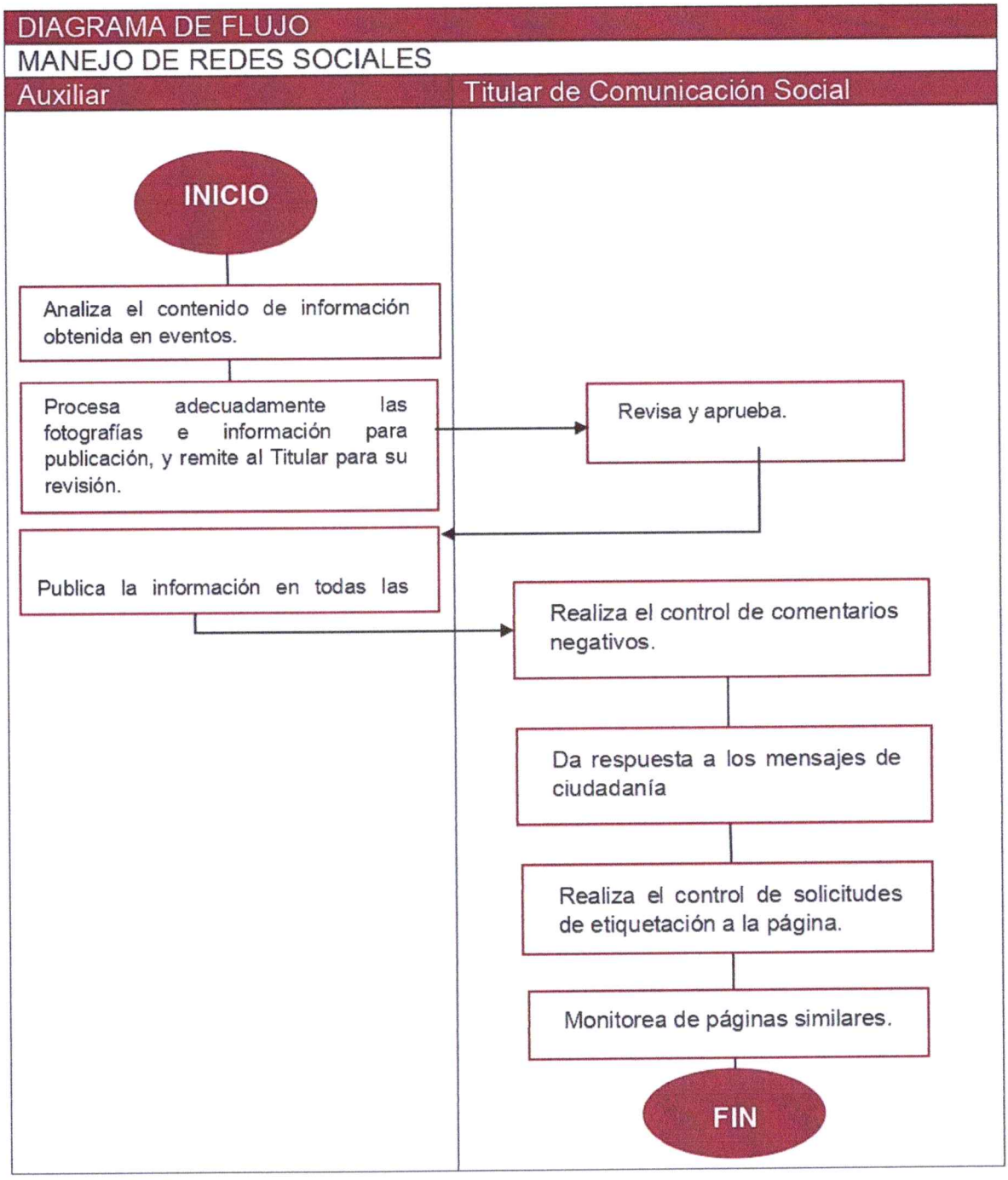


DIAGRAMA DE FLUJO
MANEJO DE REDES SOCIALES
Auxiliar
Titular de Comunicación Social
INICIO
Analiza el contenido de información obtenida en eventos.
Procesa adecuadamente las fotografías e información para publicación, y remite al Titular para su revisión.
Revisa y aprueba.
Publica la información en todas las
Realiza el control de comentarios negativos.
Da respuesta a los mensajes de ciudadanía
Realiza el control de solicitudes de etiquetación a la página.
Monitorea de páginas similares.
FIN

DEPARTAMENTO	COMUNICACIÓN SOCIAL	NO.	04
PROCEDIMIENTO	COORDINACIÓN DE EVENTOS.		

OBJETIVO
Llevar a cabo eventos propios de la Presidenta Municipal, donde se proyecte una imagen favorable del gobierno municipal y creen lazos estrechos con la población en general.
ALCANCE
Todos los eventos que organice o planee la Presidencia Municipal.
POLÍTICAS
Se realizará listado de comisión para cubrir los eventos. Se realizará una ficha informativa para control interno.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de Comunicación Social	1	Prepara la logística para coordinar la organización de un evento.
Auxiliar	2	Agenda el evento, analiza la temática y las características.
Titular de Comunicación Social	3	Selecciona opciones de lugares apropiados para la ejecución del evento
Auxiliar	4	Hace los contactos y contrataciones de salón, mobiliario y artículos para ejecutar el evento
Titular de Comunicación Social	5	Elabora listas de invitados especiales.
Auxiliar	6	Entrega las invitaciones, con acuse de recibido.
Titular de Comunicación Social	7	Comisiona a personal para cubrir la logística del evento (maestro de ceremonia, edecanes, etc.).
Auxiliar	8	Posterior a la ejecución del evento; elabora ficha informativa del evento para control interno.

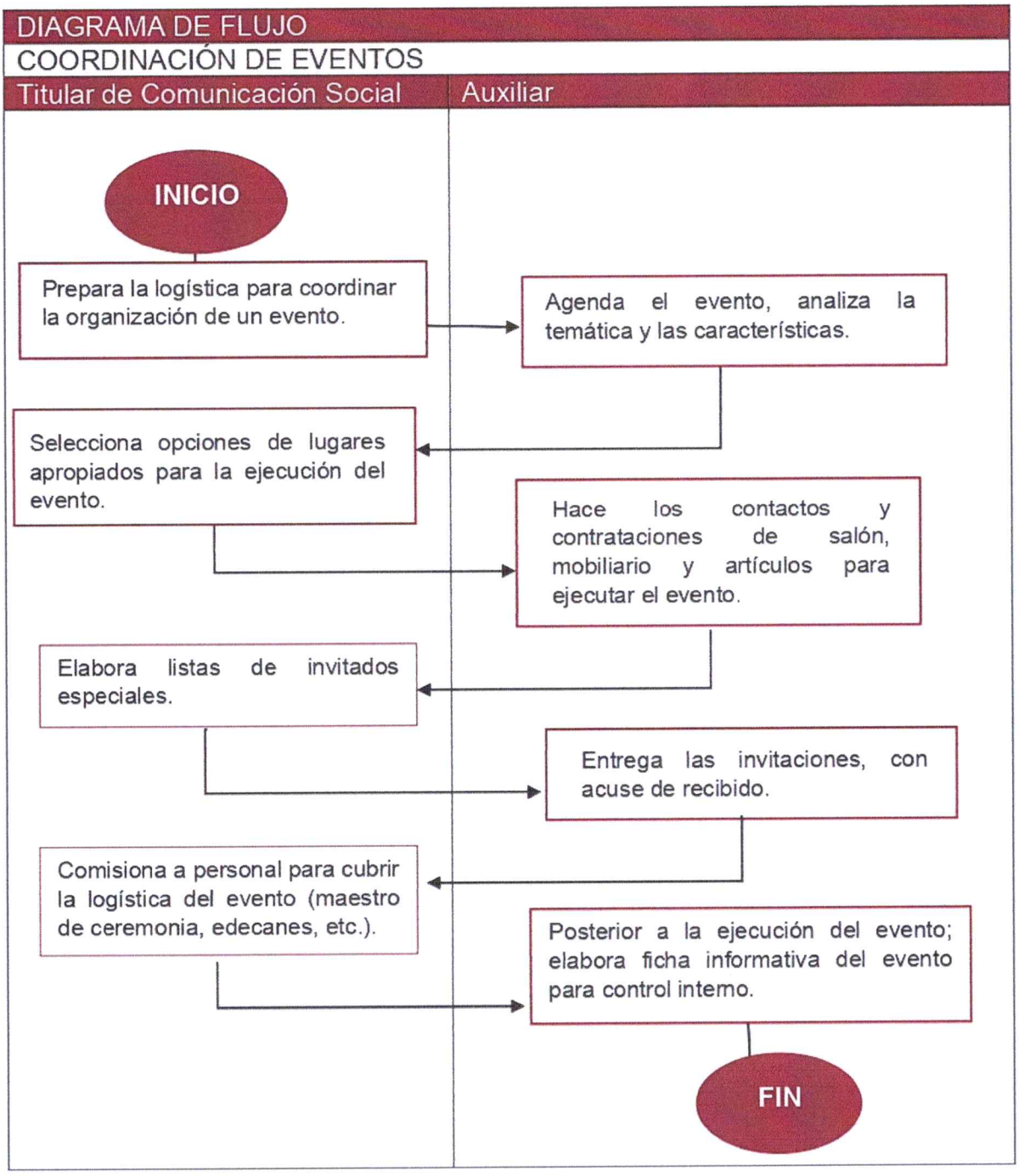
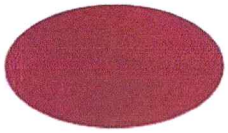
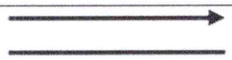
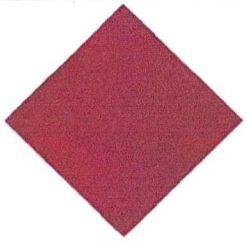
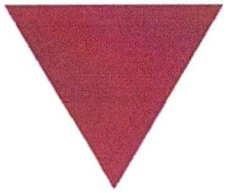


DIAGRAMA DE FLUJO
COORDINACIÓN DE EVENTOS
Titular de Comunicación Social
Auxiliar
INICIO
Prepara la logística para coordinar la organización de un evento.
Agenda el evento, analiza la temática y las características.
Selecciona opciones de lugares apropiados para la ejecución del evento.
Hace los contactos y contrataciones de salón, mobiliario y artículos para ejecutar el evento.
Elabora listas de invitados especiales.
Entrega las invitaciones, con acuse de recibido.
Comisiona a personal para cubrir la logística del evento (maestro de ceremonia, edecanes, etc.).
Posterior a la ejecución del evento; elabora ficha informativa del evento para control interno.
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
COMUNICACIÓN SOCIAL	2288347461 Ext. 103	comsoc@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado con el número de acta Tricentésima Decima Quinta(315), Sesión Extraordinaria de fecha 19 de junio del 2025.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Boletín de prensa: Documento dirigido a los medios de comunicación con el propósito de anunciar algo de interés periodístico y con el objetivo de atraer su atención y así sea difundido y/o publicado

Campaña: Una campaña también es el conjunto de actos que se llevan a cabo con la intención de lograr un determinado objetivo. Las campañas pueden desarrollarse desde la sociedad civil (a través de organizaciones no gubernamentales, asociaciones de ciudadanos, etc.) o a través de partidos políticos.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Difusión: Es la acción y efecto de difundir (propagar, divulgar o esparcir). El término, que procede del latín diffusio, hace referencia a la comunicación extendida de un mensaje

Diseño: Se refiere, a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza en un soporte material, antes de concretar la producción de algo.

Fotografía: Es el procedimiento y arte que permite fijar y reproducir, a través de reacciones químicas y en superficies preparadas para ello, las imágenes que se recogen en el fondo de una cámara oscura.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Monitoreo de medios de comunicación: Revisión diaria de noticias en medios impresos (periódicos y revistas), medios de comunicación digital, radio y televisión.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Portal Web: El espacio de información e interacción en Internet con acceso a múltiples fuentes de información y servicios estructurados de forma inteligente para ser encontrados fácilmente por el usuario desde la primera página. En el presente hace referencia al Portal Web del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Tlalnelhuayocan.

Redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube e Instagram principalmente.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

EDUCACIÓN Y DEPORTE

Introducción

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos adscritos al área de Educación y Deporte para el adecuado desempeño de las actividades, se dan a conocer las relaciones de jerarquía que guarda, describiendo específicamente el puesto y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades de este, logrando con esto el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos adscritos al área de Educación y Deporte, que deseen conocer el funcionamiento organizacional de esta oficina, pero primordialmente al de nuevo ingreso, como medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación e inducción al trabajo.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal adscritos al área de Educación y Deporte y las unidades administrativas, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y

puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

Es importante señalar, que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información.
- Ley General del Deporte.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Veracruz.
- Ley de Educación del Estado de Veracruz.
- Ley del Sistema Estatal del Deporte.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento para el Uso de Espacios e Instalaciones Deportivas en el Municipio de Tlalnelhuayocan, Veracruz de Ignacio de la Llave.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Ser la instancia que brinda a los habitantes de este municipio, actividades deportivas, recreativas, de asesoramiento y orientación para fomentar una cultura física que beneficie a una mejor calidad de vida. Asimismo, desarrollar proyectos educativos a partir de necesidades sociales reales del Municipio desde los espacios educativos y públicos a través de actividades estratégicas que fortalezcan la formación integral de sus niños y jóvenes y el buen uso del tiempo libre con actividades extraescolares, culturales y recreativas.

Visión:

Lograr ser un organismo fiable, empático, con los intereses y carencias de la ciudadanía, mejorando el rezago educativo y fomentar el deporte significativamente, realizando eventos continuos y permanentes creando una cultura que permitirá a cada comunidad organizarse por sí misma, para gestionar programas y eventos con capacidad y competencia Municipal.

Valores:

Gratitud: Los servidores públicos reconocerán que la sociedad ha depositado su confianza en ellos, correspondiendo con agradecimiento todos aquellos beneficios que se desprendan del desempeño de sus funciones.

Humildad: Los servidores públicos de Tlalnelhuayocan deberán actuar con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad.

Trato Humano: El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Responsabilidad: Cumplir con la máxima diligencia en el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión. Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.

Lealtad: Los servidores públicos aceptan los vínculos implícitos en su adhesión a la Administración a la que pertenece, de tal modo que refuerza y protege, en su trabajo cotidiano el conjunto de valores que aquélla representa.

Atribuciones

Como lo establece el artículo 156 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Ver., el área de Educación y Deporte, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Proponer a las escuelas cuyas necesidades de infraestructura básica requieran del apoyo de las tres instancias del gobierno, para atenderlas de forma prioritaria.

II. Gestionar ante las dependencias correspondientes del ejecutivo del estado, los apoyos necesarios que permitan a las instituciones educativas instaladas en el municipio, para que se incorporen a los programas de desarrollo educativo que garanticen una mejora permanente de los servicios educativos.

III. Solicitar al cabildo, la autorización de recursos económicos pertinentes, para estimular mediante el otorgamiento de becas de aprovechamiento, a los alumnos más sobresalientes de cada escuela y que eleven la imagen de las mismas y del municipio.

IV. Promover la participación de las autoridades educativas y de la sociedad civil, en el sentido de apoyar los servicios educativos en beneficio de la comunidad escolar.

V. Proporcionar recursos materiales a las escuelas que, con la participación de los padres de familia y autoridades escolares, para que busquen mejorar la calidad de los servicios y el aspecto físico de los planteles.

VI. Proporcionar a las instituciones y organizaciones del municipio, estímulos materiales que reconozcan la labor destacada en actividades educativas y culturales.

VII. Gestionar ante las instancias federales y estatales, los recursos económicos necesarios, para que mediante la firma de convenios se pueda apoyar la promoción, difusión y desarrollo de actividades que realicen los promotores culturales, así como para la infraestructura cultural del municipio.

VIII. Fomentar y promover actividades culturales que fortalezcan el desarrollo integral del municipio, la preservación de las costumbres, tradiciones y patrimonio histórico.

IX. Fortalecer la economía de las personas y las instituciones del municipio, brindando cursos de capacitación para el trabajo, en convenio con instancias competentes en esa materia.

X. Fortalecer la educación cívica de los habitantes y el respeto a los símbolos patrios, mediante la realización de actos conmemorativos.

XI. Coordinar, la prestación de los servicios de deporte y recreación que la presidencia municipal proporciona a la Ciudadanía.

XII. Proponer, coordinar y evaluar las acciones en materia de deporte y recreación para la población del Municipio.

XIII. Integrar equipos, organizar torneos y eventos deportivos, así como conformar las escuelas deportivas municipales y los centros de formación y desarrollo deportivo en las diferentes colonias del municipio para que trabajen en las disciplinas que demanda la población.

XIV. Administrar las instalaciones y espacios deportivos del municipio.

XV. Suscribir los convenios de coordinación o de otra naturaleza para el cumplimiento de los fines del área, previo acuerdo con la Presidenta Municipal.

XVI. Planear, programar, establecer y coordinar las actividades deportivas en el ámbito municipal incluyendo las zonas urbanas y rurales.

XVII. Fomentar programas municipales de carácter deportivo.

XVIII. Vigilar que las canchas deportivas municipales cumplan con los fines para las que fueron creadas.

XIX. Vigilar que se lleven a cabo labores de mantenimiento a las canchas deportivas municipales.

XX. Proponer la creación de nuevas canchas en colonias populares y zona rural.

XXI. Impulsar en coordinación con la Presidencia Municipal, la creación de torneos deportivos en diversas ramas.

XXII. Las demás que le señalen otras disposiciones jurídicas sobre la materia, reglamentos, bandos y acuerdos del Ayuntamiento o instrucciones de la Presidenta Municipal, en el ámbito de su competencia.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular de Educación y Deporte	1	X	

Organigrama Específico



Objetivo General

Programar, promover, organizar, supervisar y ejecutar estudios y actividades de recreación, educación y deporte municipal; ser una institución dedicada a rescatar los valores y costumbres de nuestro municipio, siempre en busca de crear, formar personas que realcen nuestra Educación, Cultura y Deporte, garantizando a toda la población el disfrute y recreación de los bienes y servicios Educativos, culturales y deportivos, incentivando y motivando a los niños, jóvenes y adultos a participar en las diferentes áreas, facilitándoles todas las herramientas necesarias.

DEPARTAMENTO	EDUCACIÓN Y DEPORTE	NO.	01
PROCEDIMIENTO	REALIZACIÓN DE EVENTOS CÍVICOS Y EDUCATIVOS.		

OBJETIVO

Fortalecer la identidad nacional y promover la participación de los diferentes sectores educativos en las actividades planeadas por el área de Educación y Deporte.

ALCANCE

Eventos cívicos y culturales que se llevan a cabo dentro del Municipio de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

- Se convoca a los Directores(as) de las diferentes instituciones educativas del Municipio, a una reunión para dar a conocer los lineamientos y protocolos correspondientes de los eventos cívicos educativos en el primer mes del año, donde se calendarizan todas las ceremonias conmemorativas, tomando acuerdos y compromisos, se estructura un cronograma de ceremonias cívicas, desfiles conmemorativos y eventos Sociales.
- Promover los valores cívicos y educativos en toda la población escolar del municipio, a través de la participación propositiva, apegándose a la normativa y protocolos establecidos.
- Se procederá a realizar una ficha informativa a la Presidenta Municipal, dándole a conocer las generalidades del evento y se anexan evidencias fotográficas.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de Educación y Deporte	1	Planea los eventos cívicos educativos.
Presidenta Municipal	2	Analiza y aprueba proyecto.
Titular de Educación y Deporte	3	Ejecuta plan de difusión
Titular de Educación y Deporte	4	Realiza evento
Titular de Educación y Deporte	5	Presenta informe de actividades.

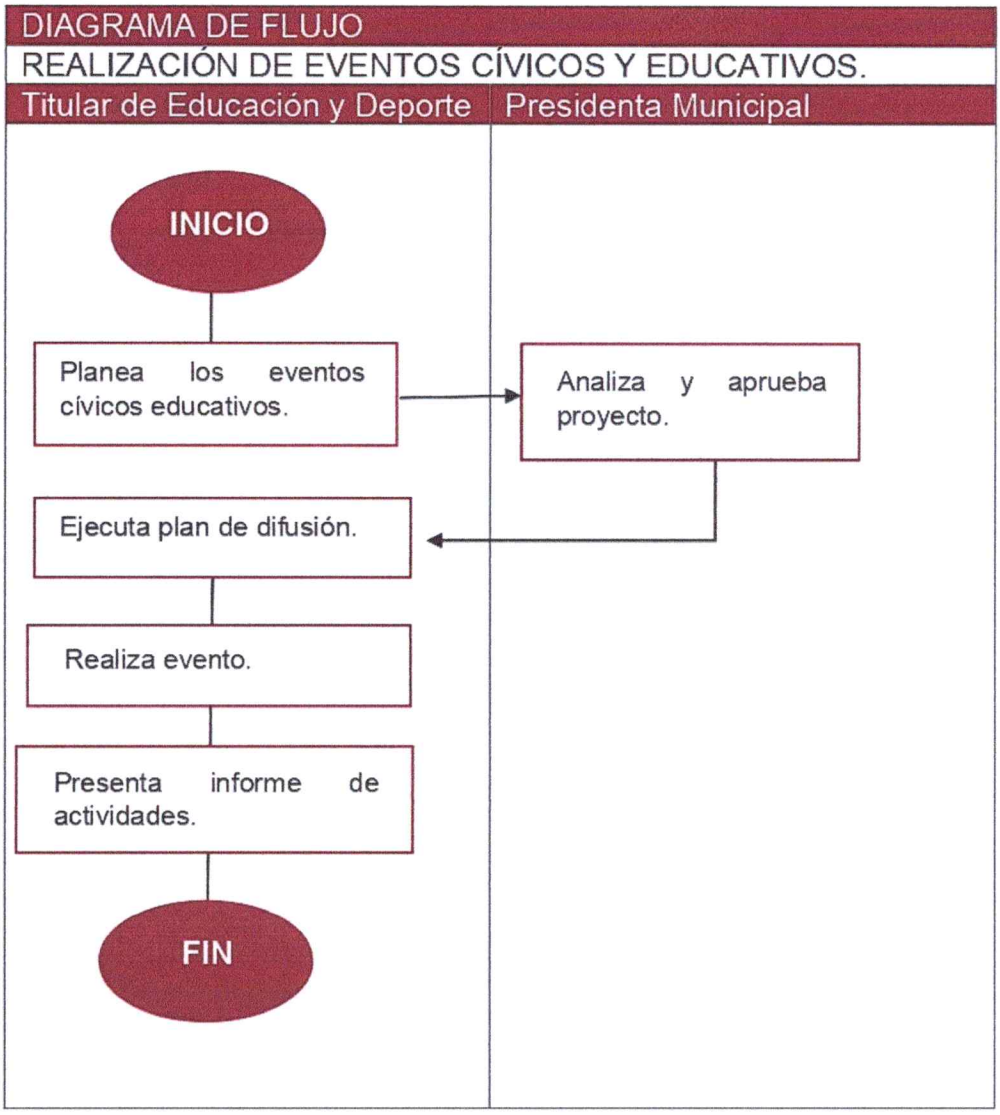


DIAGRAMA DE FLUJO
REALIZACIÓN DE EVENTOS CÍVICOS Y EDUCATIVOS.
Titular de Educación y Deporte
Presidenta Municipal
INICIO
Planea los eventos cívicos educativos.
Analiza y aprueba proyecto.
Ejecuta plan de difusión.
Realiza evento.
Presenta informe de actividades.
FIN

DEPARTAMENTO	EDUCACIÓN Y DEPORTE	NO	02
PROCEDIMIENTO	DESFILES CONMEMORATIVOS.		

OBJETIVO

Fortalecer la identidad nacional y promover la participación de actores educativos en las actividades proyectadas por esta área.

ALCANCE

Todas las instituciones educativas y servidores públicos del Municipio de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

- 16 de septiembre: Aniversario del inicio de la Independencia de México, en 1810.
- 20 de noviembre: Aniversario del inicio de la Revolución Mexicana, en 1910.
- Se realiza la organización en reunión con los directores de las Instituciones Educativas de los diferentes niveles.
- Se dan a conocer las reglas de participación de las escuelas: lectura de la ficha informativa, tipo de desfile, por último, dónde termina la participación de la Escuela.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de Educación y Deporte	1	De acuerdo al día conmemorativo realiza la planeación del desfile.
Presidenta Municipal	2	Recibe propuesta de evento. ¿Aprueba? No: Termina el procedimiento. Si: Continua con preparativos.
Titular de Educación y Deporte	3	Determina el tipo de desfile, horario, lugar y participantes.
Titular de Educación y Deporte	4	Realiza reunión con los directores de las instituciones para realizar propuesta y determinar las instituciones participantes.
Titular de Educación y Deporte	5	Organiza orden de salida de cada una de las instituciones y de los servidores públicos, y remite oficio de detalle a cada institución.
Titular de Educación y Deporte	6	Proporciona itinerario y recorrido al área de Protección Civil, Fomento de Agropecuario y Medio Ambiente para que cubra el evento.
Titular de Educación y Deporte	7	Distribuye comisiones al personal de apoyo.
Titular de Educación y Deporte	8	El día del evento coordina el evento hasta su finalización.
Titular de Educación y Deporte	9	Entrega reconocimiento a las instituciones participantes.

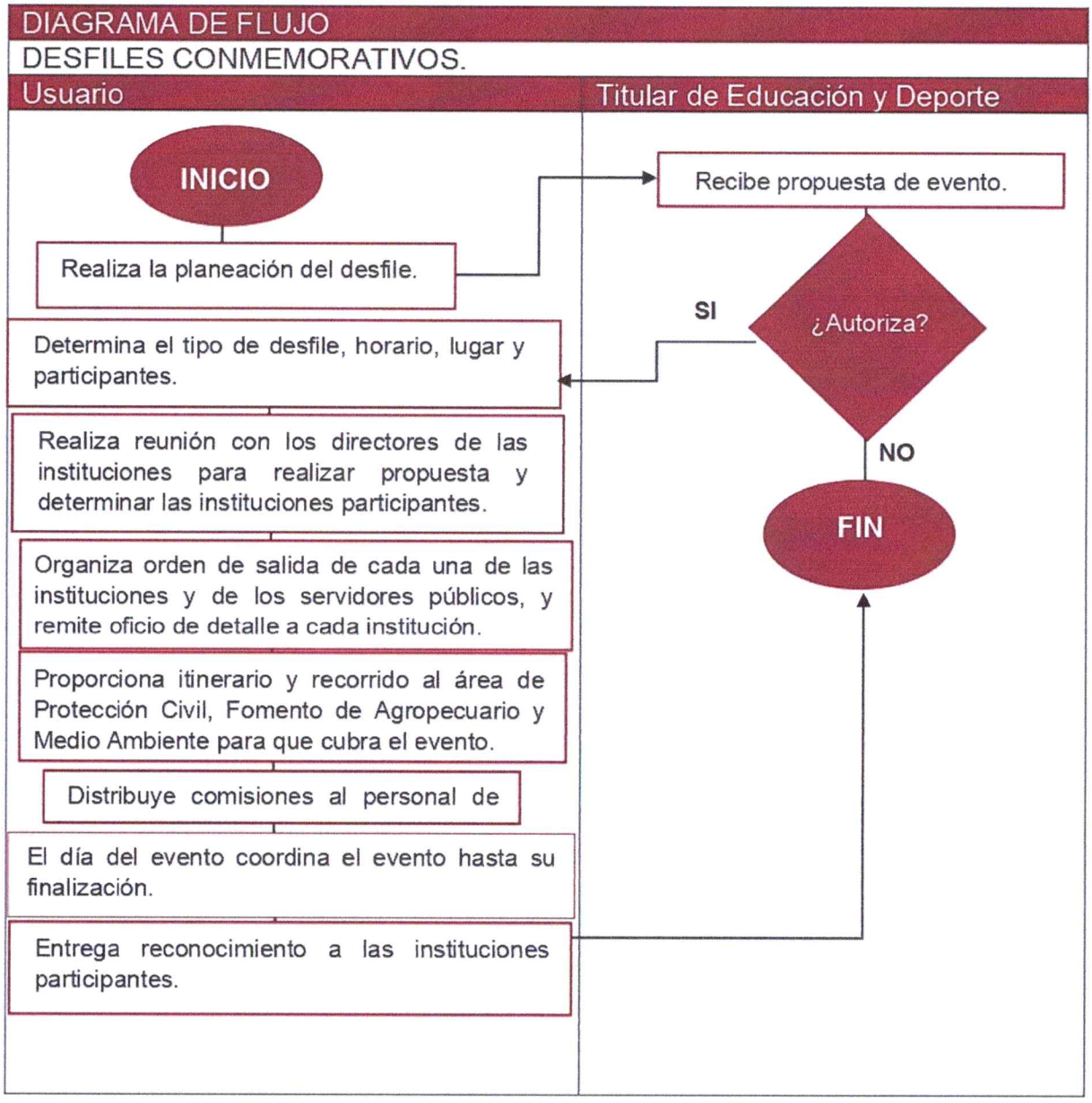


DIAGRAMA DE FLUJO
DESFILES CONMEMORATIVOS.
Usuario
Titular de Educación y Deporte
INICIO
Realiza la planeación del desfile.
Recibe propuesta de evento.
¿Autoriza?
SI
NO
Determina el tipo de desfile, horario, lugar y participantes.
Realiza reunión con los directores de las instituciones para realizar propuesta y determinar las instituciones participantes.
Organiza orden de salida de cada una de las instituciones y de los servidores públicos, y remite oficio de detalle a cada institución.
Proporciona itinerario y recorrido al área de Protección Civil, Fomento de Agropecuario y Medio Ambiente para que cubra el evento.
Distribuye comisiones al personal de
El día del evento coordina el evento hasta su finalización.
Entrega reconocimiento a las instituciones participantes.
FIN

DEPARTAMENTO	EDUCACIÓN Y DEPORTE	NO	03
PROCEDIMIENTO	TRÁMITES DE SOLICITUDES Y GESTIÓN DE NECESIDADES.		

OBJETIVO

Servir de puente para que las autoridades educativas, en algunos casos, puedan a través de la instancia realizar gestiones locales, estatales y federales.

ALCANCE

Todas las instituciones educativas del Municipio de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

- La solicitud será aceptada siempre y cuando sea recibida de manera formal a través de cualquier medio oficial.
- La remisión de la solicitud al área competente será a través de oficio debidamente firmado y sellado.
- La respuesta que sea entregada al solicitante por parte del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, lo será de acuerdo a las facultades, competencias y atribuciones previstas en los diversos marcos normativos.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Institución educativa	1	Remite la solicitud vía correo electrónico institucional y/o mediante escrito formal.
Titular de Educación y Deporte	2	Realiza un registro diario de las solicitudes de información ingresadas a través de los diversos medios.
Titular de Educación y Deporte	3	Previo a darle trámite a una solicitud, verifica que cumplan con los requisitos previstos como el ser una escuela del municipio, especificar el apoyo solicitado, ser coherente y congruente con lo que se pide. En caso de estar incompleta, requerirá al solicitante corregir de inmediato para darle agilidad a su solicitud.
Titular de Educación y Deporte	4	Turna la solicitud al área correspondiente, con el objetivo de dar seguimiento y/o respuesta, si esta misma puede ser atendida y en qué tiempo.
Titular de Educación y Deporte	5	Recibe la respuesta por parte de las áreas competentes y comunica al solicitante la respuesta correspondiente de manera inmediata.
Titular de Educación y Deporte	6	Cuando el área responsable no pueda dar solución en el plazo previsto, excepcionalmente, podrá ampliarse el plazo de entrega, siempre que existan razones fundadas y motivadas
Institución educativa	7	Recibe respuesta a su solicitud.
Titular de Educación y Deporte	8	Archiva y resguarda.

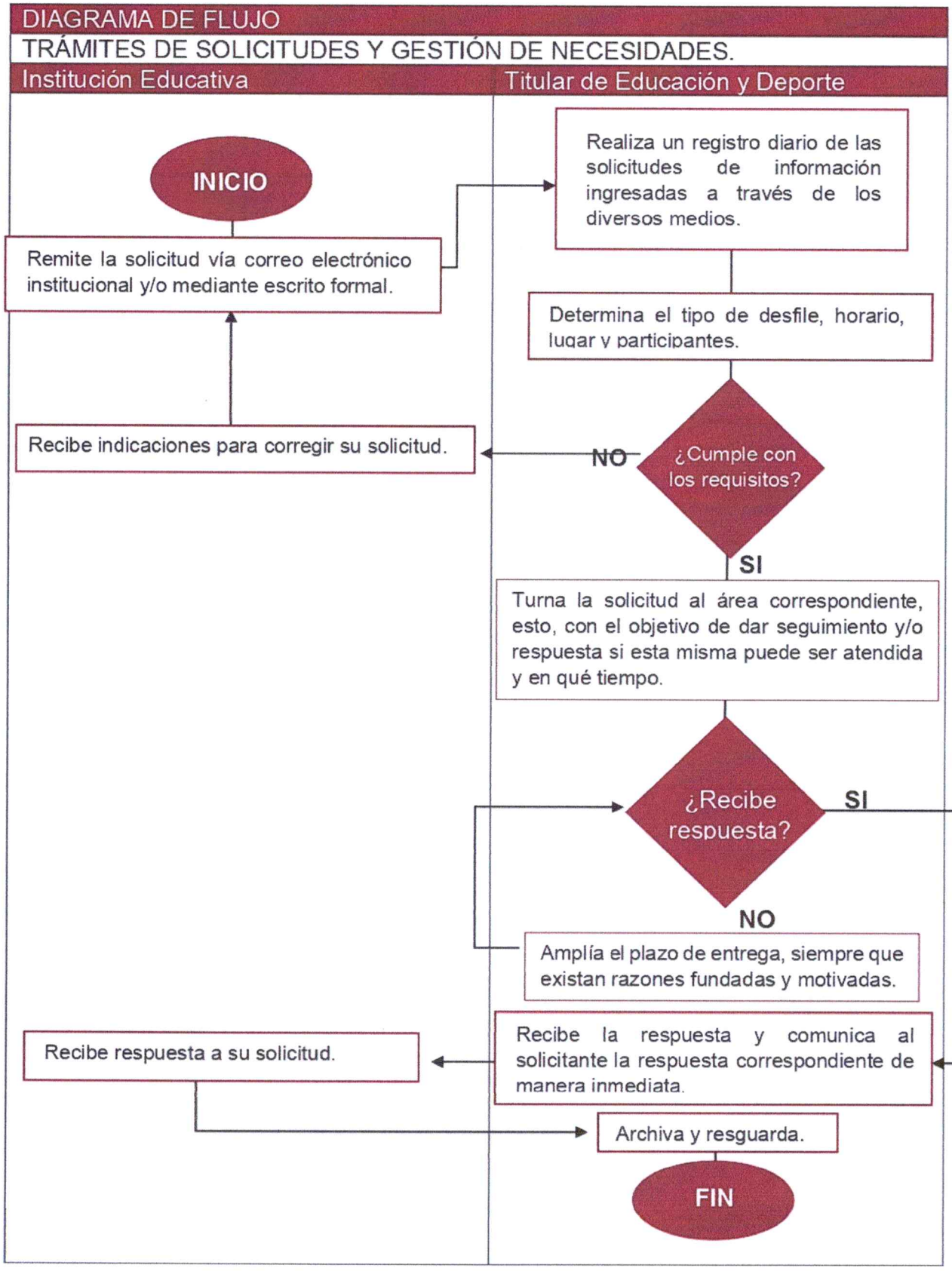


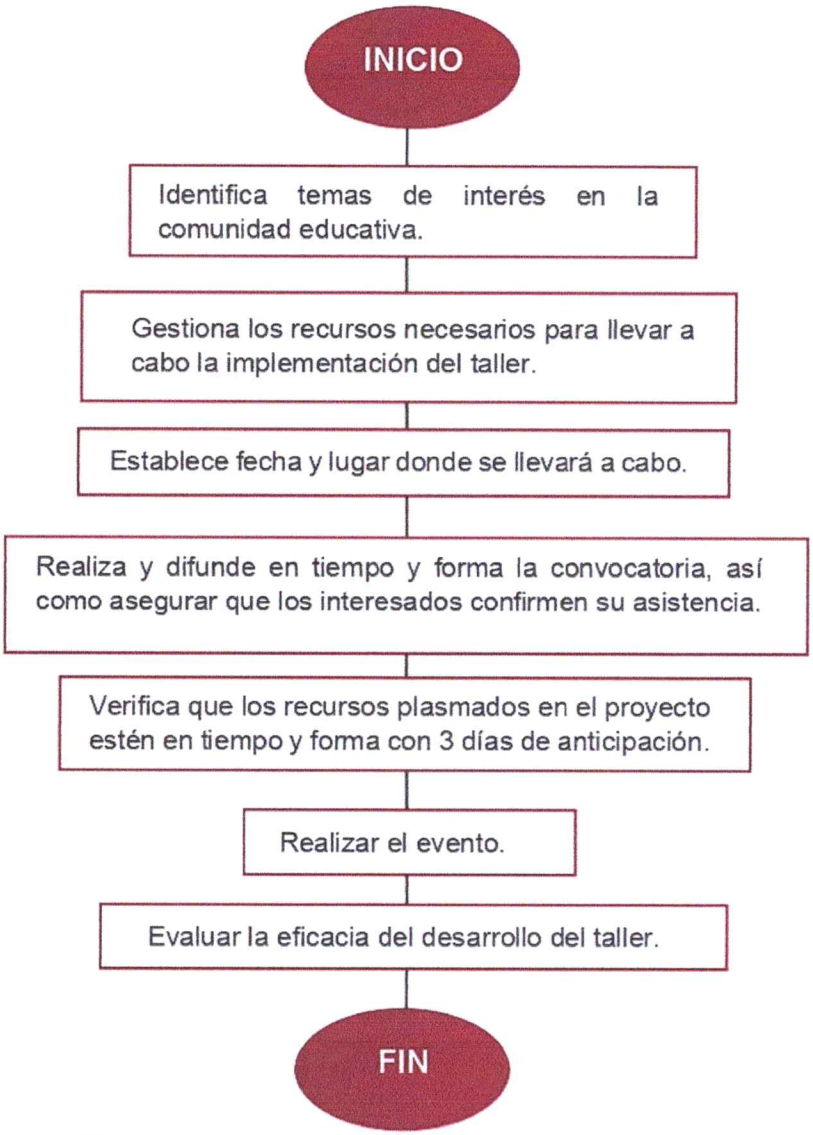
DIAGRAMA DE FLUJO
TRÁMITES DE SOLICITUDES Y GESTIÓN DE NECESIDADES.
Institución Educativa
Titular de Educación y Deporte
INICIO
Remite la solicitud vía correo electrónico institucional y/o mediante escrito formal.
Realiza un registro diario de las solicitudes de información ingresadas a través de los diversos medios.
Determina el tipo de desfile, horario, lugar y participantes.
¿Cumple con los requisitos?
NO
Recibe indicaciones para corregir su solicitud.
SI
Turna la solicitud al área correspondiente, esto, con el objetivo de dar seguimiento y/o respuesta si esta misma puede ser atendida y en qué tiempo.
¿Recibe respuesta?
SI
NO
Amplía el plazo de entrega, siempre que existan razones fundadas y motivadas.
Recibe la respuesta y comunica al solicitante la respuesta correspondiente de manera inmediata.
Recibe respuesta a su solicitud.
Archiva y resguarda.
FIN

DEPARTAMENTO	EDUCACIÓN Y DEPORTE	NO	04
PROCEDIMIENTO	TALLERES FORMATIVOS.		
OBJETIVO			
Adquisición de conocimientos y el aprendizaje de nuevos contenidos.			
ALCANCE			
Población del Municipio de Tlalnelhuayocan.			
POLÍTICAS			
Los talleres se otorgarán de acuerdo al tema de interés requerido en cada comunidad educativa y al cumplimiento de requisitos de la convocatoria.			
RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES	
Titular de Educación y Deporte	1	Identifica temas de interés en la comunidad educativa.	
Titular de Educación y Deporte	2	Gestiona los recursos necesarios para llevar a cabo la implementación del taller.	
Titular de Educación y Deporte	3	Establece fecha y lugar donde se llevará a cabo.	
Titular de Educación y Deporte	4	Realiza y difunde en tiempo y forma la convocatoria, así como asegurar que los interesados confirmen su asistencia.	
Titular de Educación y Deporte	5	Verifica que los recursos plasmados en el proyecto estén en tiempo y forma con 3 días de anticipación.	
Titular de Educación y Deporte	6	Realizar el evento.	
Titular de Educación y Deporte	7	Evaluar la eficacia del desarrollo del taller.	

DIAGRAMA DE FLUJO

TALLERES FORMATIVOS.

Titular de Educación y Deporte



DEPARTAMENTO	EDUCACIÓN Y DEPORTE	NO	05
PROCEDIMIENTO	REUNIONES CON DIRECTIVOS DE EDUCACIÓN.		

OBJETIVO

Tener un medio de comunicación para coordinar acciones que eleven el nivel de educación en el municipio.

ALCANCE

Citar a directores de diversas instituciones para dar información y analizar temas en beneficio de la educación.

POLÍTICAS

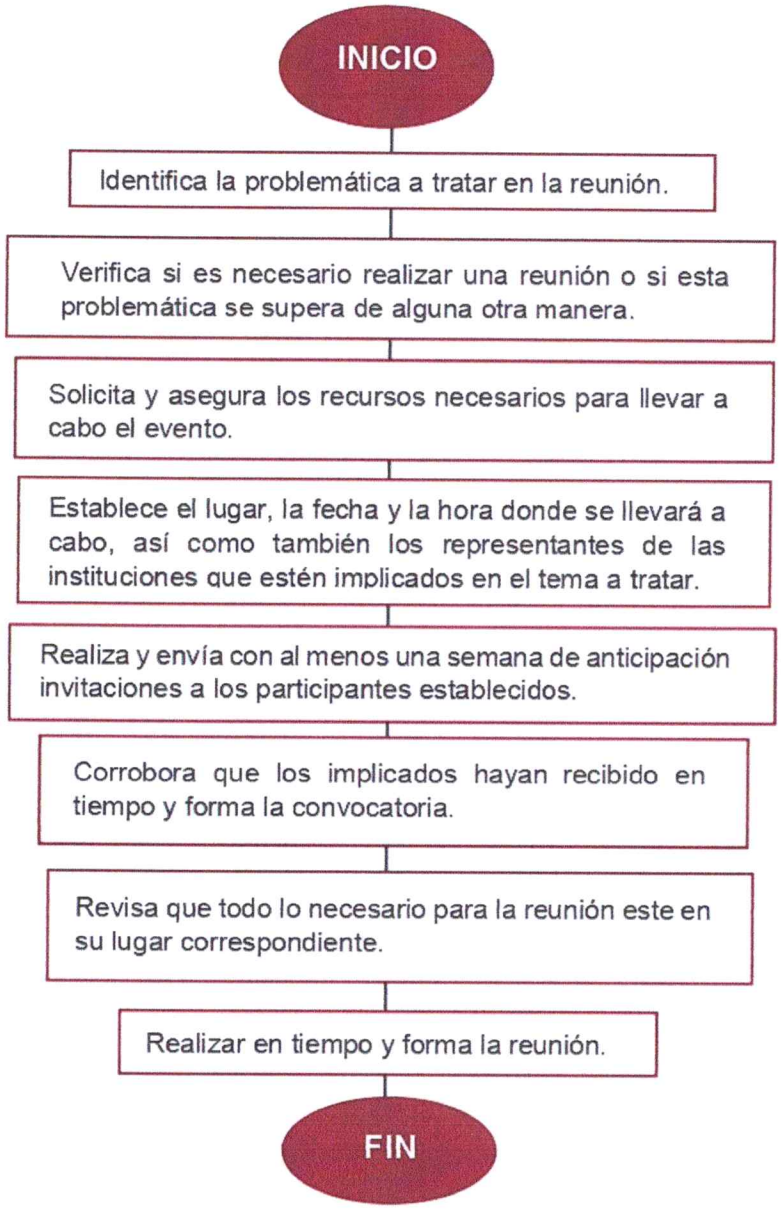
El Titular deberá remitir un oficio debidamente requisitado a las instituciones educativas para que asistan en el horario y fecha programado, detallando el motivo de la reunión.
Se deberá remitir el oficio con dos semanas de anticipación.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de Educación y Deporte	1	Identifica la problemática a tratar en la reunión.
Titular de Educación y Deporte	2	Verifica si es necesario realizar una reunión o si esta problemática se supera de alguna otra manera.
Titular de Educación y Deporte	3	Solicita y asegura los recursos necesarios para llevar a cabo el evento.
Titular de Educación y Deporte	4	Establece el lugar, la fecha y la hora donde se llevará a cabo, así como también los representantes de las instituciones que estén implicados en el tema a tratar.
Titular de Educación y Deporte	5	Realiza y envía con al menos dos semanas de anticipación invitaciones a los participantes establecidos.
Titular de Educación y Deporte	6	Corrobora que los implicados hayan recibido en tiempo y forma la convocatoria.
Titular de Educación y Deporte	7	Revisa que todo lo necesario para la reunión este en su lugar correspondiente.
Titular de Educación y Deporte	8	Realizar en tiempo y forma la reunión.

DIAGRAMA DE FLUJO

REUNIONES CON DIRECTIVOS DE EDUCACIÓN.

Titular de Educación y Deporte



DEPARTAMENTO	EDUCACIÓN Y DEPORTE	NO.	06
PROCEDIMIENTO	SOLICITUD DE USO DE LOS DIFERENTES ESPACIOS MUNICIPALES.		

OBJETIVO
Procesar las solicitudes para el uso de los diferentes espacios municipales para la realización de eventos de interés educativo, cultural y recreativo.
ALCANCE
Espacios del Municipio de Tlalnelhuayocan.
POLÍTICAS
El usuario deberá remitir un oficio debidamente requisitado dirigido a la Presidenta Municipal, con atención al Titular de Educación y Deporte. Con dos semanas de anticipación se deberá remitir la solicitud.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Usuario	1	Entrega oficio de solicitud al área de Educación y Deporte.
Titular de Educación y Deporte	2	Recibe solicitud dirigida a la Presidenta Municipal
Titular de Educación y Deporte	3	Revisa la agenda del uso de los espacios y se turna solicitud a la Presidenta Municipal para su valoración y en su caso, autorización.
Presidenta Municipal	4	En caso de no autorizar, se informa al usuario. En caso de autorizar, se agenda.
Titular de Educación y Deporte	5	Responde por escrito o vía telefónica la autorización del espacio.

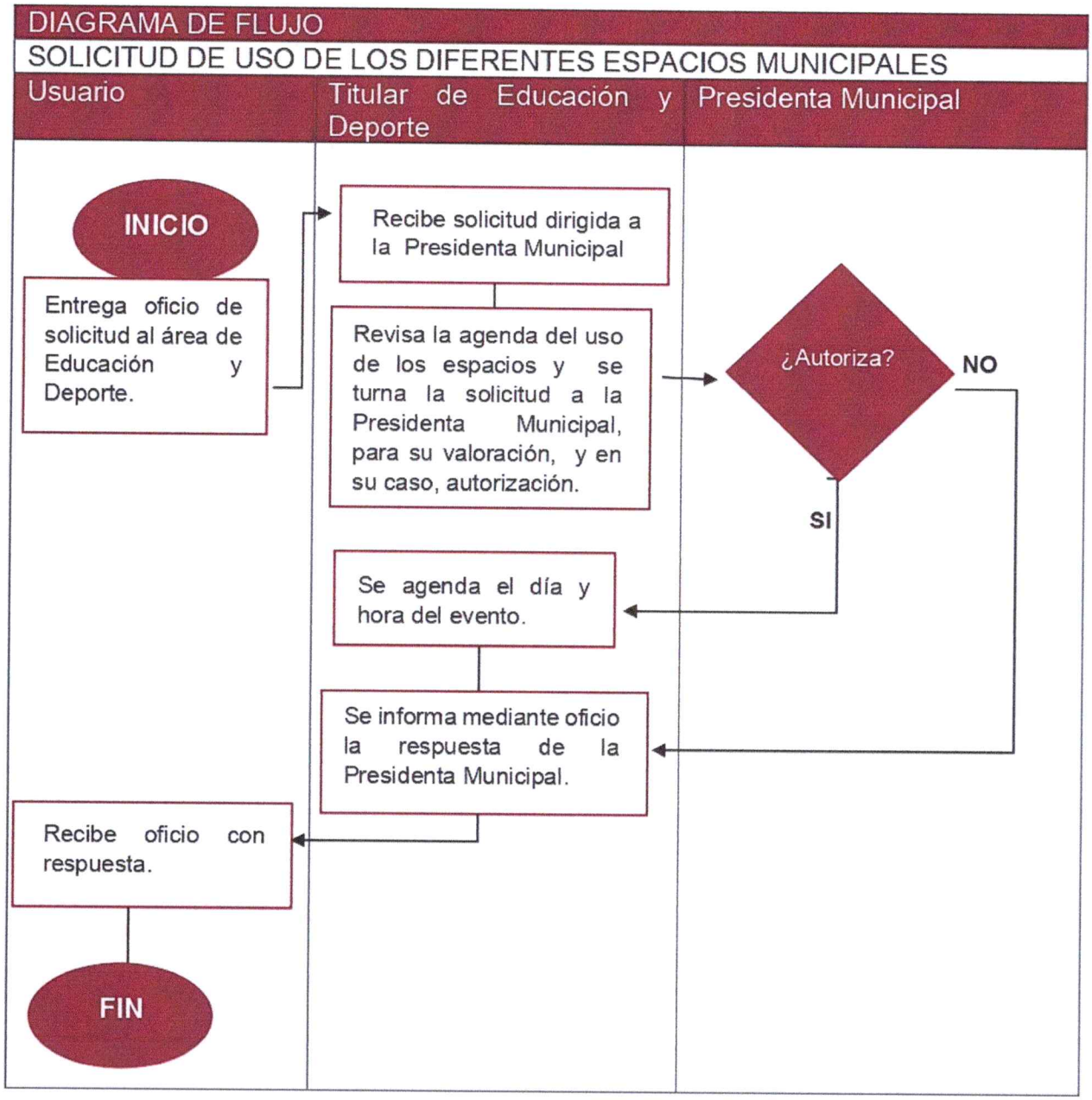


DIAGRAMA DE FLUJO
SOLICITUD DE USO DE LOS DIFERENTES ESPACIOS MUNICIPALES
Usuario
Titular de Educación y Deporte
Presidenta Municipal
INICIO
Entrega oficio de solicitud al área de Educación y Deporte.
Recibe solicitud dirigida a la Presidenta Municipal
Revisa la agenda del uso de los espacios y se turna la solicitud a la Presidenta Municipal, para su valoración, y en su caso, autorización.
¿Autoriza?
NO
SI
Se agenda el día y hora del evento.
Se informa mediante oficio la respuesta de la Presidenta Municipal.
Recibe oficio con respuesta.
FIN

DEPARTAMENTO	EDUCACIÓN Y DEPORTE	NO.	07
PROCEDIMIENTO	ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS.		

OBJETIVO

Realizar Eventos de índole deportivo de calidad y con un impacto ante la sociedad para seguir fomentando el deporte dentro del Municipio.

ALCANCE

Eventos cívicos y culturales que se llevan a cabo dentro del Municipio de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

- Analizar el tipo de evento que se requiere realizar, así como el impacto y que tan viable puede ser para la sociedad.
- Será responsabilidad del área de Educación y Deporte buscar las opciones en logística para realizar algún tipo de evento que el área requiera.
- Será parte del área de Educación y Deporte el buscar apoyos con patrocinadores o instituciones que pueda colaborar con la realización de algún evento del área.
- El evento se llevará a cabo, siempre y cuando tenga por objetivo el fomentar el deporte, apoyar a los deportistas que hay en nuestro municipio y mejorar la situación actual del mismo.
- Es importante mencionar que también el área de Educación y Deporte podrá brindar ayuda si se le requiere en la realización de logística de algún evento deportivo.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de Educación y Deporte	1	Realiza una minuta planteando el objetivo y se analiza que tan viable puede ser el impacto en la realización del evento deportivo.
Presidenta Municipal	2	¿Autoriza el evento?: Sí, se autoriza la realización, continua con los preparativos. No, corrige la minuta.
Titular de Educación y Deporte	3	Se encarga de la solicitud y búsqueda de posibles patrocinadores realizando visitas o agendando citas en instituciones públicas, privadas del rubro educativo o empresarial, para presentar el objetivo del evento y beneficios al patrocinador.
Titular de Educación y Deporte	4	Elabora reporte de actividades diarias y formalizar convenios por escrito.
Titular de Educación y Deporte	5	Realiza una lista con toda la información que lleva consigo la convocatoria para el diseño de lonas, tabloides, volantes y redes sociales: • Nombre. • Fecha y Lugar • categoría • Logos de los organizadores • Inscripciones • Contacto
Titular de Educación y Deporte	6	Realiza la requisición solicitando el diseño. Y entrega a comunicación social.

Titular de Comunicación Social	7	Recibe la solicitud, revisa y verifica la información solicitada para proceder a elaborar el diseño de convocatoria. Y entrega.
Titular de Educación y Deporte	8	Supervisa que el diseño contenga la información correcta para comenzar a solicitar lonas, tabloides, volantes y darle difusión a través de las redes sociales
Titular de Educación y Deporte	9	Realiza la requisición solicitando lonas, tabloides y volantes y la entrega a la Presidenta Municipal.
Presidenta Municipal.	10	Recibe la requisición para firmar y aprobar el material solicitado.
Titular de Educación y Deporte	11	Recibe la requisición aprobada y entrega en Tesorería.
Tesorería Municipal	12	Recibe la requisición y procede a dar seguimiento a la solicitud. Entrega el material solicitado.
Titular de Educación y Deporte	13	Recibe el material y procede a dar difusión al evento.
Titular de Educación y Deporte	14	Organiza al personal que ayudará en la realización del evento, si es necesario con la impartición de capacitación o cursos, así como brindando la información del evento.
Titular de Educación y Deporte	15	Reparte Invitaciones a: • Presidenta Municipal • Medios de comunicación • Autoridades
Ciudadanía	16	Participa en la implementación del evento.
Titular de Educación y Deporte	17	Realiza un expediente del evento que se llevó a cabo, para archivar.

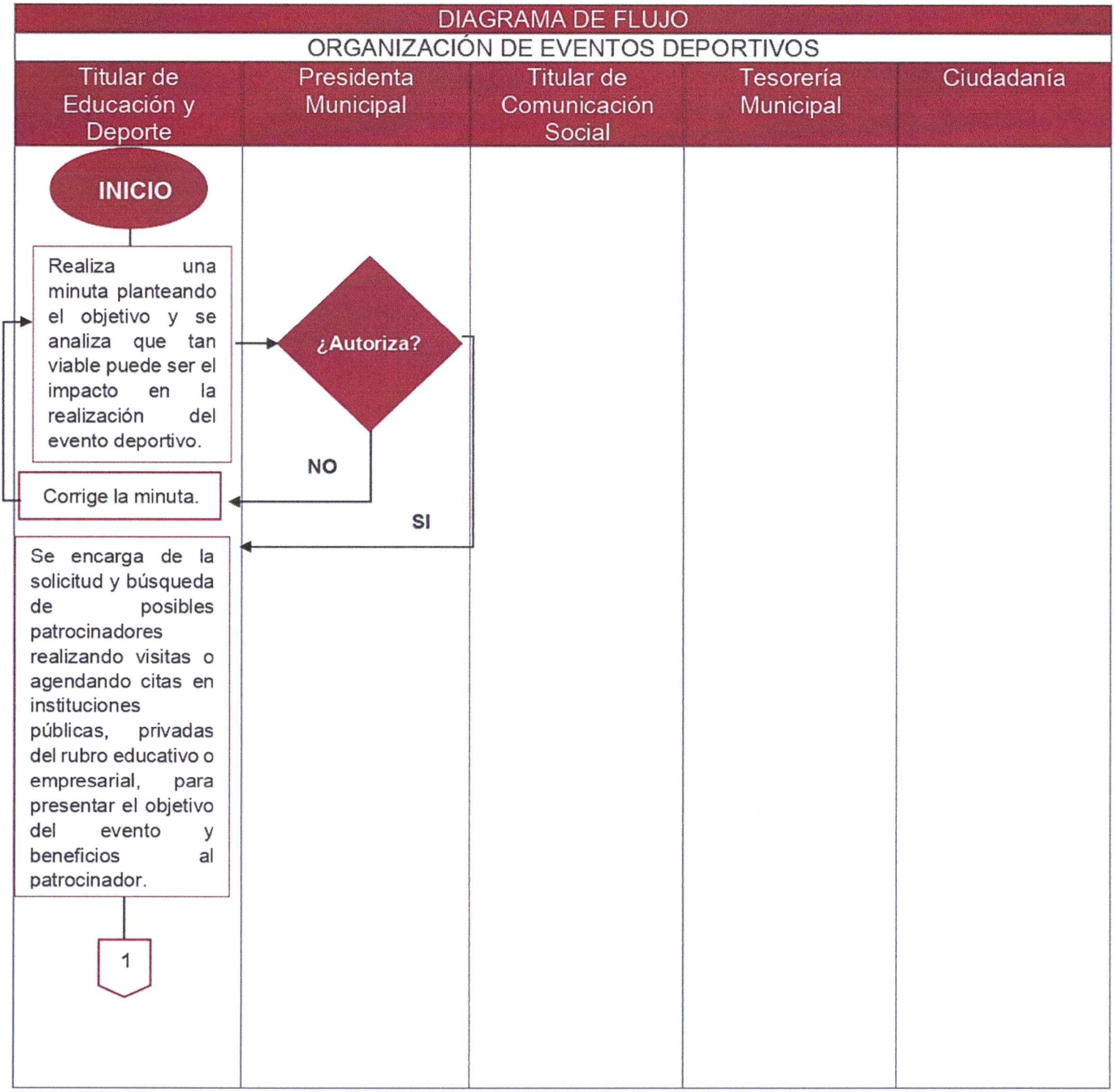


DIAGRAMA DE FLUJO
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS
Titular de Educación y Deporte
Presidenta Municipal
Titular de Comunicación Social
Tesorería Municipal
Ciudadanía
INICIO
Realiza una minuta planteando el objetivo y se analiza que tan viable puede ser el impacto en la realización del evento deportivo.
¿Autoriza?
NO
Corrige la minuta.
SI
Se encarga de la solicitud y búsqueda de posibles patrocinadores realizando visitas o agendando citas en instituciones públicas, privadas del rubro educativo o empresarial, para presentar el objetivo del evento y beneficios al patrocinador.
1

DIAGRAMA DE FLUJO

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS

Titular de Educación y Deporte	Presidenta Municipal	Titular de Comunicación Social	Tesorería Municipal	Ciudadanía
1				
Elaborar reporte de actividades diarias y formalizar convenios por escrito.				
Realiza una lista con toda la información que lleva consigo la convocatoria para el diseño de lonas, tabloides, volantes y redes sociales: • Nombre, Fecha y Lugar, categoría, Logos de los organizadores, Inscripciones y Contacto.		Recibe la solicitud, revisa y verifica la información solicitada para proceder a elaborar el diseño de convocatoria. y entrega.		
Realiza la requisición solicitando el diseño y la entrega a comunicación social.				
Supervisa que el diseño contenga la información correcta para comenzar a solicitar lonas, tabloides, volantes y darle difusión a través de las redes sociales.				
2				

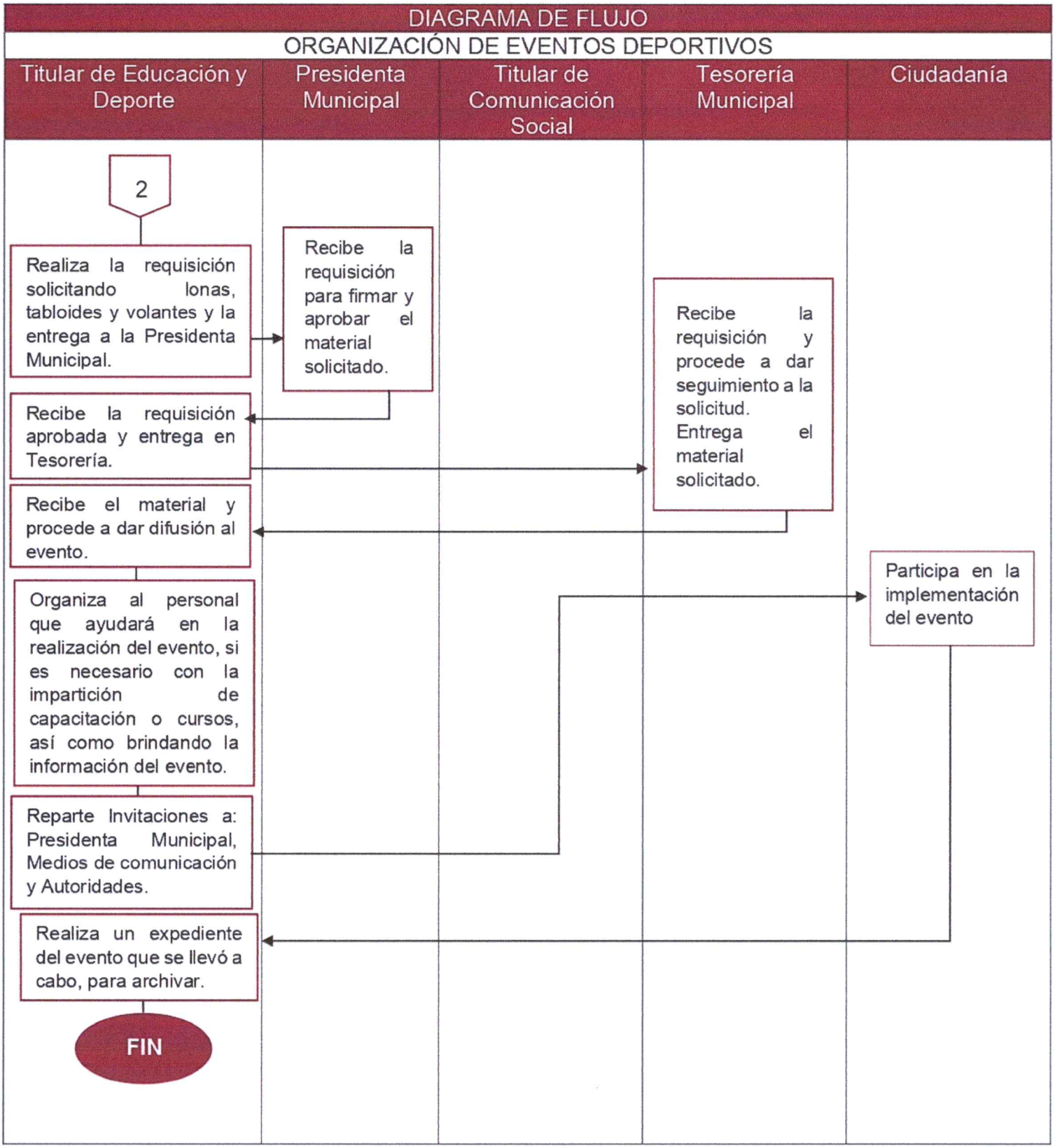
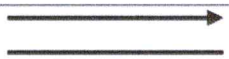
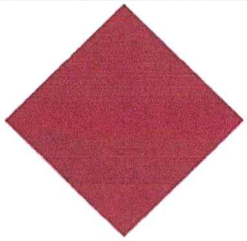
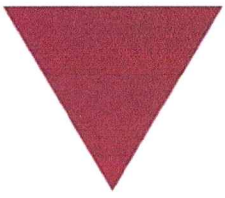


DIAGRAMA DE FLUJO
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS
Titular de Educación y Deporte
Presidenta Municipal
Titular de Comunicación Social
Tesorería Municipal
Ciudadanía
2
Realiza la requisición solicitando lonas, tabloides y volantes y la entrega a la Presidenta Municipal.
Recibe la requisición para firmar y aprobar el material solicitado.
Recibe la requisición y procede a dar seguimiento a la solicitud. Entrega el material solicitado.
Recibe la requisición aprobada y entrega en Tesorería.
Recibe el material y procede a dar difusión al evento.
Participa en la implementación del evento
Organiza al personal que ayudará en la realización del evento, si es necesario con la impartición de capacitación o cursos, así como brindando la información del evento.
Reparte Invitaciones a: Presidenta Municipal, Medios de comunicación y Autoridades.
Realiza un expediente del evento que se llevó a cabo, para archivar.
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO.
EDUCACIÓN Y DEPORTE	2288347161 Ext. 0	educacionydeporte@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes de junio de 2025 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 315 de misma fecha.

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Biblioteca: Es el espacio para la consulta de acervos de publicaciones impresas de carácter general o especializado, catalogados y clasificados en los términos de normas técnicas y administrativas aplicables de acuerdo a la Ley General de Bibliotecas.

COMUDE: Consejo Municipal del Deporte.

Deporte: Actividad reglamentada, institucionalizada y normalmente de carácter competitivo.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Evento deportivo: Actividades que se realizan de manera esporádica y que tienen unas repercusiones positivas en el lugar donde se organizan.

Ligas deportivas: Grupos constituidos como asociaciones o corporaciones por un número mínimo de equipos deportivos, para fomentar, patrocinar y organizar la práctica de un deporte.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Recreación: Actividad destinada al aprovechamiento del tiempo libre para el esparcimiento físico y mental.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

Torneo Deportivo: Competición donde se evalúa la competencia de los participantes.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNELHUAYOCAN,

VERACRUZ

ADMINISTRACIÓN 2022 – 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SIPINNA MUNICIPAL

Introducción

El presente manual tiene como finalidad precisar las atribuciones y funciones administrativas de los servidores públicos adscritos al área de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA para el adecuado desempeño de las actividades, se dan a conocer las relaciones de jerarquía que guarda, describiendo específicamente el puesto y delimitando de manera puntual las funciones y habilidades de este, logrando con esto el ahorro de tiempo y esfuerzo en su ejecución evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Este manual está dirigido a todos los servidores públicos adscritos al área de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA que deseen conocer el funcionamiento organizacional de esta oficina, pero primordialmente al de nuevo ingreso, como medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación e inducción al trabajo.

Con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal adscrito al área de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA y las unidades administrativas, considerando los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

Es importante señalar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones cuando la estructura presente cambios, con la finalidad que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente.

Marco Jurídico y Administrativo

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.
- Ley General de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley de Acceso de las Mujeres para una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley para Prevenir, Atender, Combatir, Sancionar y Erradicar la Trata de Personas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz.
- Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Municipal

- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025
- Código de Conducta del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Código de Ética del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Manual de Organización del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.
- Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan 2022-2025.

Misión, Visión y Valores

Misión:

Ser el órgano auxiliar de la Presidencia Municipal de Tlalnelhuayocan mediante la coordinación y organización de la operatividad del Sistema Municipal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes, con los diversos sectores y ciudadanos con quienes tengan vinculación en las acciones tendientes a promover y respetar los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes enmarcados en la Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, buscando el fortalecer el vínculo entre ciudadanía y gobierno.

Visión:

Ofrecer una atención cálida, eficiente y eficaz a las Niñas, Niños y Adolescentes del Municipio de Tlalnelhuayocan, tutelando sus derechos, con la implementación acciones en conjunto con el SIPINNA del Estado de Veracruz para que favorezcan el mejor desarrollo de las niñas, niños y adolescentes.

Valores:

Respeto: Como servidores públicos, reconocemos el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión; ni ninguna otra, con las salvedades que contemple la Ley, lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno y justo que nos permita vivir en un ambiente de paz y armonía.

Integridad: Al realizar las funciones se deberá mostrar siempre con una conducta recta y transparente, con independencia de cualquier persona o personas que pueda alterar el correcto desempeño, o bien evitando obtener algún provecho o ventaja personal como servidor o compañero de trabajo.

Responsabilidad: Cumpliremos con nuestras obligaciones, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación en la búsqueda del servicio con calidad en los ciudadanos.

Eficiencia: Seremos capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita nuestros servicios, alcanzamos los objetivos plateados, ejecutamos nuestras funciones en el menor tiempo posible y reducimos costos; con base en los procedimientos establecidos.

Honestidad: Es trabajar de manera íntegra, profesional y con rectitud en la realización y ejecución de las actividades, eliminando cualquier acto que denigre, corrompa o cree una mala imagen hacia la institución o el área.

Legalidad: Es un principio fundamental para realizar cualquier ejercicio de una actividad o función pública con forme a la ley vigente y su jurisdicción.

Trabajo en equipo: Ambiente de armonía y respeto que genera entusiasmo y produce satisfacción y resultados beneficiosos en las tareas encomendadas.

Calidad: Es una herramienta básica inherente al desarrollo de las actividades de un funcionario o prestador de servicios públicos, cuyo resultado sea la satisfacción de las necesidades o la de que reciba el ciudadano una atención o servicio en cada uno de los asuntos de su interés.

Transparencia: Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen la práctica detallada de las decisiones y resoluciones tomadas por la administración pública municipal para crear un ambiente de certidumbre, credibilidad y publicidad en la ciudadanía.

Equidad: Se refiere al uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada ciudadano, utilizando el reconocimiento de las desigualdades para hacerlo más justo.

Estructura Orgánica

Puesto	No. De Plazas	Confianza	Sindicalizado
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA Municipal	1	X	

Organigrama Específico



Objetivo General

Realizar funciones en materia de protección y difusión a los derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, así como vincularse con el Sistema Estatal y el Sistema Nacional de Protección, para la articulación de Políticas Públicas en beneficio de este sector poblacional.

Atribuciones

Como lo establece el artículo 158 del Reglamento Interno para el H. Ayuntamiento de Tlalnelhuayocan, Ver., el área de la Secretaría Ejecutiva del SIPINNA Municipal, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Garantizar la transversalidad de la perspectiva de derechos de niñas, niños y adolescentes en la elaboración de programas sectoriales o, en su caso, institucionales específicos, así como en las políticas y acciones de la administración pública municipal;

II. Difundir el marco jurídico estatal, nacional e internacional de protección a los derechos de niñas, niños y adolescentes;

III. Integrar a los sectores público, social y privado en la definición e instrumentación de políticas para la protección de niñas, niños y adolescentes;

IV. Generar los mecanismos necesarios para garantizar la participación directa y efectiva de niñas, niños y adolescentes en los procesos de elaboración de programas y políticas municipales para la protección integral de sus derechos;

V. Establecer en sus presupuestos, rubros destinados a la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, los cuales tendrán una realización progresiva;

VI. Participar en la formulación, ejecución e instrumentación de programas, estrategias y acciones en materia de protección y ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes con la participación de los sectores público, social y privado, así como de niñas, niños y adolescentes;

VII. Garantizar la participación de niñas, niños y adolescentes en el ejercicio de sus derechos humanos, tomando en consideración las medidas especiales que se requieran;

VIII. Fortalecer las acciones de corresponsabilidad y cercanía entre las instancias públicas y privadas con niñas, niños y adolescentes;

IX. Administrar el sistema municipal de información y coadyuvar en la integración del sistema de información a nivel estatal;

X. Realizar acciones de formación y capacitación de manera sistémica y continua sobre el conocimiento y respeto de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes, principalmente con aquellas personas que trabajan desde los diversos ámbitos en la garantía de sus derechos;

XI. Celebrar convenios de coordinación en la materia, para el cumplimiento de los objetivos de la presente Ley;

XII. Auxiliar a la Procuraduría Estatal de Protección, a través de su representación municipal, en las medidas urgentes de protección que ésta determine, y coordinar las acciones que correspondan en el ámbito de sus atribuciones; y

XIII. Las demás que les otorguen otras disposiciones aplicables.

DEPARTAMENTO	SECRETARÍA EJECUTIVA DE SIPINNA	NO.	01
PROCEDIMIENTO	TALLERES DE CAPACITACIÓN		

OBJETIVO

Sensibilizar a las y los servidores públicos, tutores, madres y/o padres de familia, docentes, así como a las niñas, niños y adolescentes sobre los derechos de los mismos.

ALCANCE

Titular de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Municipal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes, a las y los servidores públicos, tutores, madres y/o padres de familia, así como a las niñas, niños y adolescentes del Municipio de Tlalnelhuayocan.

POLÍTICAS

La persona titular del área de la Secretaría Ejecutiva citará a las instancias que se consideren para determinadas capacitaciones, ya sean del gobierno municipal, estatal y/o federal, así como instancias del sector público, privado o social.
Para realizar la capacitación deberá constar en el oficio el motivo de ésta.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	1	Definir al público que se le brindara la capacitación.
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	2	Gestionar y promover ante las instancias correspondientes las capacitaciones a impartir.
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	3	Elaborar y enviar convocatoria al personal académico de las diversas instituciones educativas.
Personal académico	4	Recibir convocatoria.
Personal académico	5	Emitir respuesta y solicitud para obtener la capacitación por parte de SIPINNA.
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	6	Recibir solicitud para gestionar capacitación.
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	7	Definir orden cronológico en que se llevaran a cabo las capacitaciones.
Dependencia externa	8	Asiste a la fecha y hora programada en el plantel e imparte capacitación.
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	9	Realizar registro de asistencia, toma fotografías del evento.
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	10	Elaborar reporte final de la capacitación brindada.

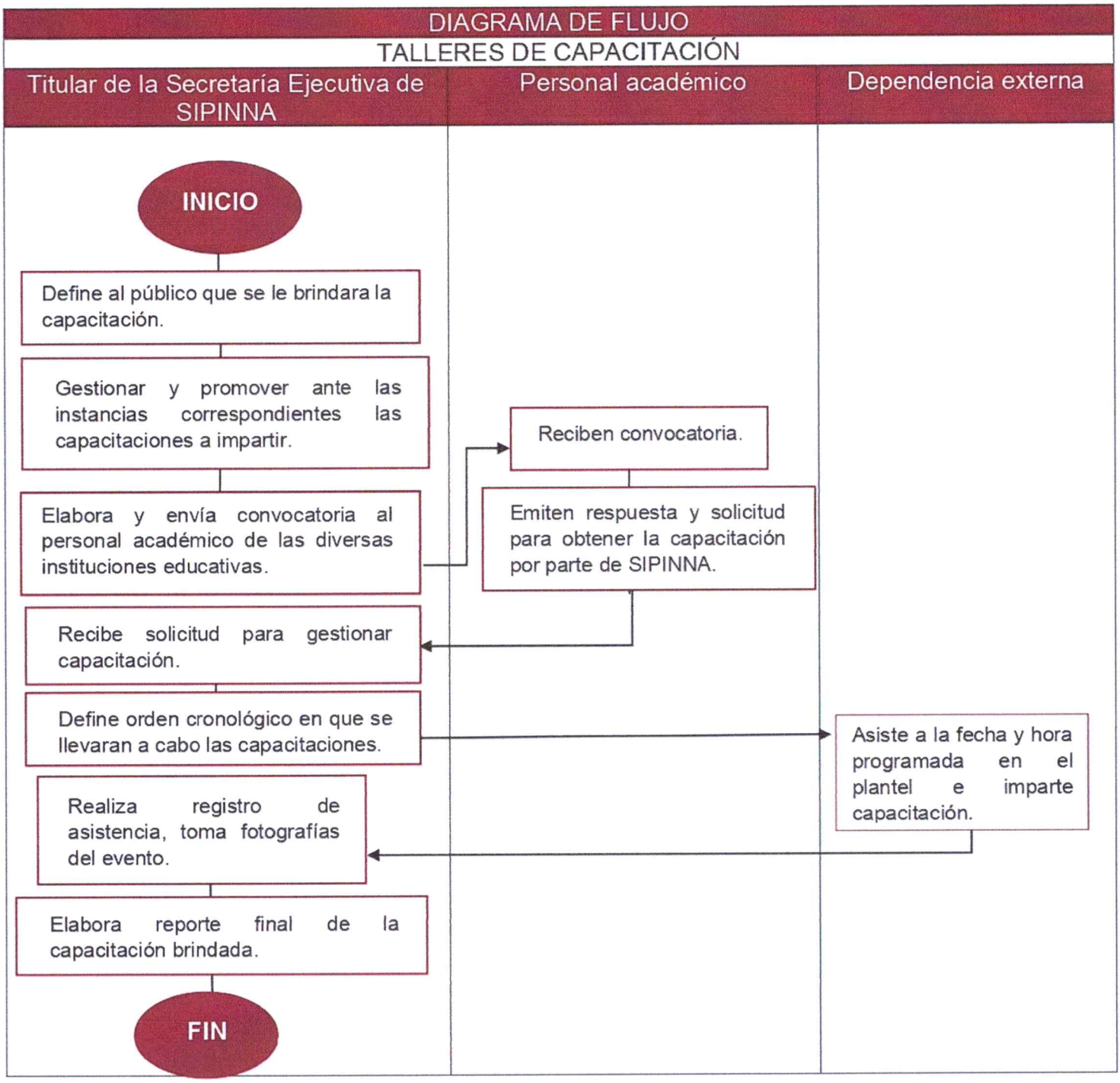


DIAGRAMA DE FLUJO
TALLERES DE CAPACITACIÓN
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA
Personal académico
Dependencia externa
INICIO
Define al público que se le brindara la capacitación.
Gestionar y promover ante las instancias correspondientes las capacitaciones a impartir.
Elabora y envía convocatoria al personal académico de las diversas instituciones educativas.
Reciben convocatoria.
Emiten respuesta y solicitud para obtener la capacitación por parte de SIPINNA.
Recibe solicitud para gestionar capacitación.
Define orden cronológico en que se llevaran a cabo las capacitaciones.
Asiste a la fecha y hora programada en el plantel e imparte capacitación.
Realiza registro de asistencia, toma fotografías del evento.
Elabora reporte final de la capacitación brindada.
FIN

DEPARTAMENTO	SECRETARÍA EJECUTIVA DE SIPINNA	NO.	2
PROCEDIMIENTO	CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.		

OBJETIVO
Vigilar que se dé cumplimiento por parte de las instituciones o dependencias canalizadas, a las solicitudes hechas por la ciudadanía a través de esta Secretaría, para restitución de los derechos de la niñez y adolescencia.
ALCANCE
Titular de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Municipal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes, las niñas, niños y adolescentes del Municipio de Tlalnelhuayocan.
POLÍTICAS
La persona titular del área de la Secretaría Ejecutiva deberá canalizar a la autoridad competente cualquier noticia allegada por cualquier medio que presuma la violación a los derechos de niñas, niños y adolescentes.

RESPONSABLE	NO.	ACTIVIDADES
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	1	Recibir la información por cualquier medio o persona de actos que se presuman como violación a los derechos de niñas, niños y adolescentes.
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	2	Canalizar de inmediato a la autoridad competente mediante oficio que se deberá enviar por medios electrónicos conocidos y de forma física.
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	3	En caso de ser una emergencia, vía económica se informará de inmediato a la autoridad competente, realizando posteriormente el oficio, que se menciona en la actividad anterior (en ninguna circunstancia revictimizar a niñas, niños o adolescentes, no se deberá interrogar a cuestionar a quien informe o denuncie, solo comunicar la información recibida para su atención).
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	4	Confirmar que la autoridad competente ha recibido la información.
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	5	Dar seguimiento a la denuncia
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	6	Crear un expediente de cada caso.
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA	7	Llevar un registro de todas las canalizaciones.

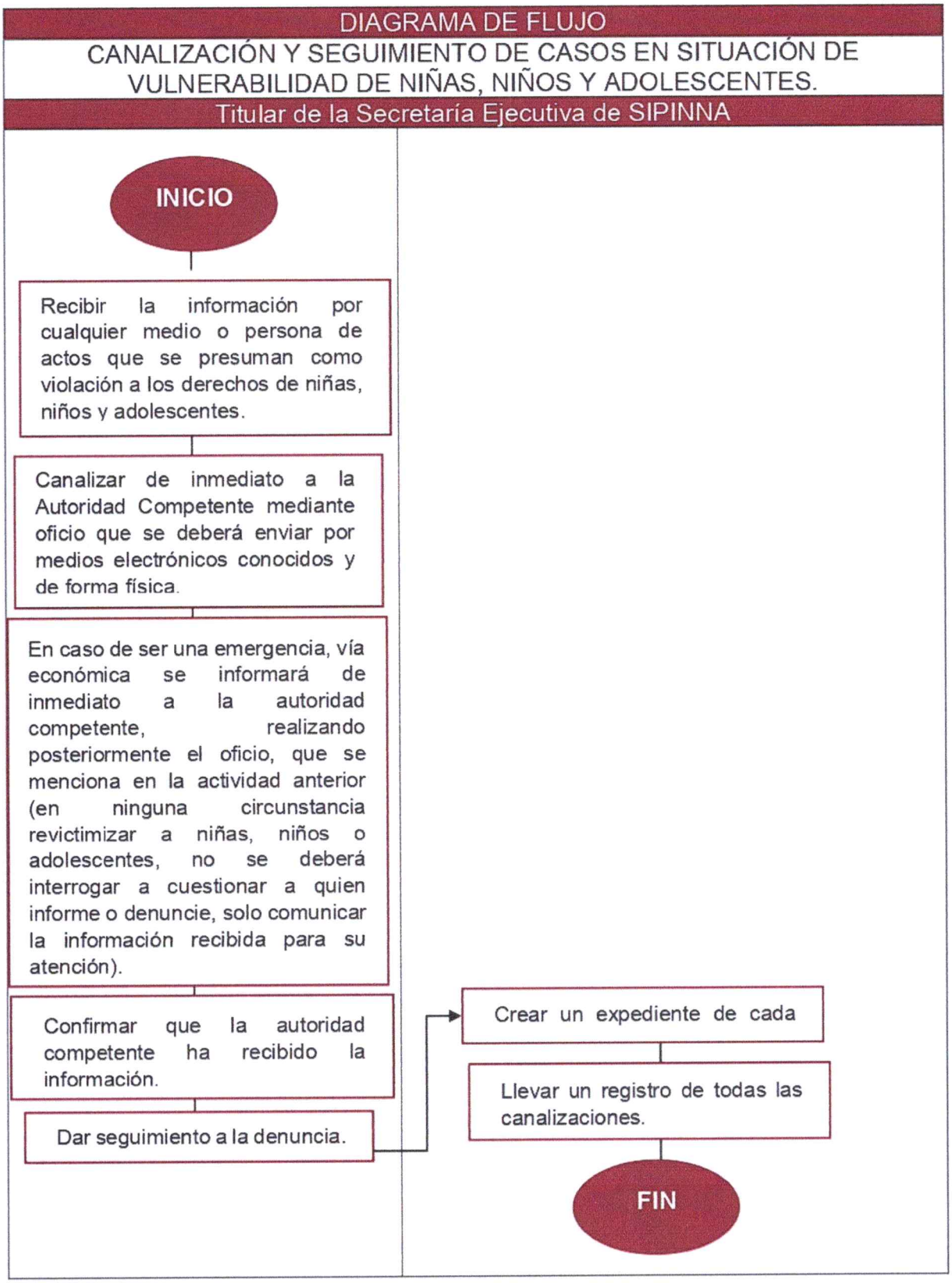
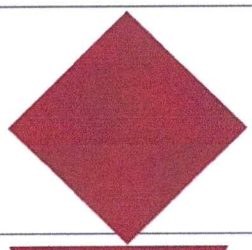
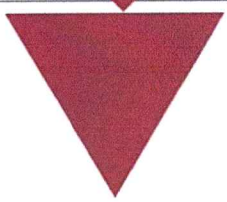


DIAGRAMA DE FLUJO
CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.
Titular de la Secretaría Ejecutiva de SIPINNA
INICIO
Recibir la información por cualquier medio o persona de actos que se presuman como violación a los derechos de niñas, niños y adolescentes.
Canalizar de inmediato a la Autoridad Competente mediante oficio que se deberá enviar por medios electrónicos conocidos y de forma física.
En caso de ser una emergencia, vía económica se informará de inmediato a la autoridad competente, realizando posteriormente el oficio, que se menciona en la actividad anterior (en ninguna circunstancia revictimizar a niñas, niños o adolescentes, no se deberá interrogar a cuestionar a quien informe o denuncie, solo comunicar la información recibida para su atención).
Confirmar que la autoridad competente ha recibido la información.
Dar seguimiento a la denuncia.
Crear un expediente de cada
Llevar un registro de todas las canalizaciones.
FIN

Simbología General

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio o término	Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; además se utiliza para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad	Se utiliza para describir las actividades que desempeñan las personas involucradas en el proceso. Se debe hacer en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	Dirección de Flujo	Denota la dirección y el orden en los pasos del proceso. Indica el movimiento de un símbolo a otro. Se utiliza en todos los diagramas de manera vertical u horizontal.
	Decisión o alternativa	Se utiliza en aquellos puntos del proceso donde se debe tomar una decisión, entre dos o más opciones. Los diferentes flujos en la decisión se marcan con las palabras Si-No, Verdadero-Falso.
	Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.

Directorio

NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL
SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SIPINNA MUNICIPAL	2288347461 Ext. 117	sipinna@tlalnelhuayocan.gob.mx

Aprobación del Manual

Este Manual de Procedimientos actualizado es presentado, revisado, discutido y aprobado por el H. Cabildo, el día 19 del mes de junio de 2025 y queda asentado en el acta extraordinaria de cabildo No. 315 de misma fecha

Glosario

Actividad: Capacidad de obrar o de producir un efecto.

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Áreas: Aquellas que integran la Administración Pública del Honorable Ayuntamiento del Tlalnelhuayocan.

Canalización: Documento que se expide con sellos oficiales del Ayuntamiento y del Sistema Municipal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes, para iniciar el proceso de restitución del derecho de las de Niñas, Niños y Adolescentes.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Manual de Procedimientos: Documento que contiene información sobre procedimientos de aplicación general en toda la Administración Municipal o que implican actividades que efectúan dos o más áreas municipales.

Marco legal: Es el fundamento jurídico que en términos generales respalda el contenido del manual tanto en lo referente a los procedimientos, así como a las atribuciones del área responsable de su aplicación. Pueden ser leyes, códigos, decretos, reglamentos, acuerdos u otros ordenamientos vigentes.

Objetivo: Fin hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de la actividad.

Responsable: Persona que tiene a su cargo ejecutar o llevar a cabo una actividad especifica.

Vulneración de los derechos de los niñas, niños y adolescentes: Es cualquier trasgresión a los derechos de niños, niñas y adolescentes establecidos en la Convención de los Derechos del Niño, la cual puede ser constitutiva de delito o no, dependiendo de la legislación.



GLOSARIO

Alcance: Es el campo de acción sobre el cual tendrá injerencia un procedimiento, definiendo los límites dentro de los cuales se aplicarán las políticas y la descripción de actividades.

Aprobación del H. Cabildo: Ejercicio de la atribución para la aprobación, en este caso, de la expedición de un manual procedimientos.

Atribución: Es cuando la Ley otorga derechos y obligaciones a la autoridad administrativa para que ésta pueda llevar a cabo el logro de sus fines.

Ayuntamiento: Al órgano colegiado del gobierno municipal que tiene la máxima representación política que encauza los diversos intereses sociales y la participación ciudadana hacia la promoción del desarrollo.

Cabildo: A la asamblea deliberativa compuesta por los integrantes del Ayuntamiento para proponer, acordar y ocuparse de los asuntos municipales.

Dirección: Es una unidad encargada de un área en específico, pero que va a la par del orden superior dentro de la administración en su estructura.

Diagrama de flujo: Representación gráfica de la secuencia de actividades de un procedimiento.

Estructura Orgánica: Conjunto de puestos, relacionados jerárquicamente, que rigen el funcionamiento de cada unidad Administrativa.

Manual de Procedimientos: Documento formal del H. Ayuntamiento elaborado para plasmar parte de la forma de la organización que se ha adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.

Normatividad: La norma es la que prescribe, prohíbe, autoriza o permite determinada conducta humana, siempre respetando los lineamientos de la misma.

Organigrama: Es una gráfica estructural orgánica interna, que determina el nivel jerárquico de las direcciones interna de la organización normal de una institución, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan.

Organigrama específico: Es aquella que demuestra de forma detallada la estructura que compone un área determinada.

Políticas de operación: Son aquellas que pretenden regular el funcionamiento del procedimiento en lo referente a tiempos, formas y condiciones, entre otras variables.

Presidenta Municipal: La representante política del Ayuntamiento y jefa administrativa del gobierno municipal responsable de la ejecución de las decisiones y acuerdos emanados del cabildo.

Procedimiento: Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí que se constituyen en una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento implica las actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos, y la aplicación de métodos de trabajo y de control, para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Propósito: Es el objetivo que se pretende alcanzar con la realización del procedimiento.

Relación Externa: Es la relación que existe con las personas implicadas fuera de la organización dígase miembro de la comunidad o interdependencias, con las cuales se tienen que establecer relaciones laborales amenas y productivas.

Relación Interna: Es la relación entre los miembros de la organización, para lograr un entendimiento entre los involucrados dentro de las direcciones de trabajo y las partes de forman el equipo total de trabajo.

Responsable: Es la persona encargada de editar, revisar y actualizar periódicamente el documento que le fue asignado.