



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA GENERAL



FECHA DE ELABORACIÓN: MARZO 2021

JUNTOS LO HACEMOS MEJOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PMAT/MPRO/SGM

Fecha de Actualización: Marzo 2021

Revisión: Marzo 2021

Elaboró:	Revisó:	Validó:	Autorizó:
<p>C. Juan Manuel Rodríguez Rojas Secretario General Municipal</p>	<p>Lic. Alejandro León Jiménez Director de Desarrollo Económico y Planeación Municipal</p>	<p>Lic. Misael López Doniz Contralor Interno Municipal</p>	<p>C. Jaime Ramírez Tovar Presidente Municipal</p>



GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	3
MISIÓN.....	4
VISIÓN.....	4
PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS.....	5 a 7
INTRODUCCIÓN.....	8
OBJETIVO.....	9
Objetivos específicos.....	9
MARCO JURÍDICO.....	10 a 12
COMO USAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	12 a 13
EJES DEL GOBIERNO.....	14 a 26



GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

PRESENTACIÓN

El presente manual de procedimientos administrativos fue elaborado en cumplimiento a lo estipulado en el eje 1 del Plan de Desarrollo Municipal, es un instrumento administrativo, normativo y de consulta de la Secretaria General Municipal de la Administración Municipal del H. Ayuntamiento de Atotonilco de Tula, Hidalgo, pues en él se presenta de manera organizada y actualizada los procedimientos administrativos que debe seguir para el cumplimiento de sus obligaciones de manera interna y externa en la prestación de bienes y servicios, teniendo como principal marco de referencia la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, el Bando de Policía y Gobierno del Atotonilco de Tula, Hidalgo y todas las demás disposiciones legales aplicables en cada materia. Así también, la elaboración del presente documento contribuye a la generación de una política de integridad, que contribuya a consolidar un ambiente de control interno. Inicialmente, se precisa el marco legal que sirve como base para la elaboración del presente manual; se aclara el objetivo del mismo; se establece la misión y visión Institucional, los valores de gobierno, los principios rectores y los ejes de gobierno, lineamientos generales que deben ser respetados y acatados por los servidores públicos de la administración municipal en su actuar diario; se presentan apartados específicos que corresponden a cada actividad, en los cuales se describen los procedimientos administrativos que cada uno debe llevar a cabo para el cumplimiento de sus funciones.

El presente manual es resultado del esfuerzo conjunto del personal que integra la Administración Pública Municipal, con aprobación de la H. Asamblea, misma que se encuentra facultada para aprobar disposiciones administrativas de observancia general que organicen el funcionamiento del Ayuntamiento y de la Administración Pública Municipal.



GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS.

Existen principios rectores que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas, de la conducta de los servidores públicos en beneficio de la comunidad.

❖ **Respeto:**

El servidor público deberá atender y escuchar a toda la ciudadanía en general sin importar su condición social, generándole un ambiente de confort y en donde prevalezca el respeto a los derechos humanos.

❖ **Honestidad:**

Es una cualidad humana que deberá tener todo servidor público para realizar su trabajo con decoro y coherencia entre pensamiento y acción.

❖ **Lealtad:**

Es un compromiso, sentimiento de respeto y fidelidad que todo servidor público tiene con el H. Ayuntamiento Municipal para funcionar como un equipo de trabajo.

❖ **Legalidad:**

Todo funcionario público deberá ejercer sus acciones con estricto apego al marco jurídico vigente, por lo tanto se encuentra obligado a conocer la Constitución Política de México, la Constitución del Estado de Hidalgo y demás leyes y reglamentos que emanen de ellas.

❖ **Honradez:**



GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

Los funcionarios públicos que laboren en el Ayuntamiento de Ixmiquilpan, Hidalgo, deberán actuar con rectitud y honorabilidad velando siempre por ejercer su trabajo sin el ánimo de obtener dádivas para si o para terceros.

❖ **Responsabilidad:**

El servidor público deberá ejercer su función con el esmero y el compromiso adquiridos cumpliendo con todas sus responsabilidades y aceptando las consecuencias que deriven de sus conductas.

❖ **Compromiso:**

Los servidores públicos deberán tener la disposición de ejercer su función con eficacia y efectividad, dando siempre más de sí mismos para cumplir sus objetivos.

❖ **Igualdad:**

El servidor público deberá brindar el trato adecuado a toda la comunidad en general y demás servidores públicos velando por todos los valores que se enuncian en el presente código de ética, siendo imparcial al tomar decisiones.

❖ **Tolerancia:**

El servidor público al desempeñar sus funciones deberá aceptar la diversidad social, étnica, cultural, religiosa y de pensamiento en general, aceptando las distintas formas de entender de las personas y funcionarios, escuchando sus opiniones siempre y cuando no atenten contra sus derechos fundamentales.

❖ **Eficiencia:**

La actividad de los funcionarios públicos será puntual, oportuna y responsable optimizando con el día a día sus obligaciones con apego a los planes y programas establecidos a fin de que el Municipio cumpla con sus objetivos.

❖ **Puntualidad:**



GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

El servidor público deberá ser disciplinado y llegar a tiempo de acuerdo a los horarios establecidos por el H. Ayuntamiento Municipal de Ixmiquilpan, Hidalgo.

❖ **Prudencia:**

El servidor público deberá dirigirse con reflexión, templanza, sensatez y cautela evitando siempre ser impulsivo ante situaciones que no prevean las leyes.

❖ **Transparencia y discreción:**

Los servidores públicos deberán procurar que toda acción y decisión que se tome garantice el libre acceso a la información de los servicios brindados por la ciudadanía en general de acuerdo a lo dispuesto por las leyes Federal y Estatal de Acceso a la Transparencia e Información Pública Gubernamental.

❖ **Equidad de género:**

Los servidores públicos deberán brindar un trato digno a toda la ciudadanía en general sin distinción de género.

❖ **Profesionalismo:**

Es la manera de desarrollar las actividades del servidor público con un total de compromiso, conocimiento, mesura y responsabilidad acorde a su formación específica y siguiendo las pautas preestablecidas socialmente, para lo cual el funcionario deberá capacitarse constantemente.



GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

INTRODUCCIÓN

La buena aplicación de la administración pública 2016-2020 es un derecho fundamental de los ciudadanos, quienes disfrutan de un justo ofrecimiento de un servicio de calidad. El manual de procedimientos tiene por finalidad regular, organizar en forma ordenada y sistemática el proceso a seguir de los aspectos organizacionales necesarios para una buena ejecución de trabajo. Con posterioridad se realiza una descripción detallada y clara del proceso a seguir para que los servidores públicos tengan el conocimiento necesario que demanda el área en que se encuentran y así crear e implementar estrategias que impulsaran un servicio de calidad a la ciudadanía, así como su máxima eficacia del ayuntamiento. Tal descripción contempla las actividades y diagramas de flujo facilitando su entendimiento y conociendo las responsabilidades de cada uno de los encargados y directores de área adscritas a este H. Ayuntamiento, buscando la correcta ejecución de las mismas evitando la acción u omisión errónea. Cabe destacar que el presente manual estará sujeto a la actualización en su contenido según las modificaciones en la ejecución para su mayor eficacia.



GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

OBJETIVO

El objetivo principal del manual de procedimientos es precisar los trámites a seguir de cada área administrativa, que integra la administración municipal; y con ello guiar el desempeño de los servidores públicos en un marco de orden en la realización de sus actividades con eficiencia, eficacia y responsabilidad es proporcionar un instrumento técnico- administrativo donde se describe cada una de las actividades a realizar asignadas a la Secretaría General Municipal del H. Ayuntamiento que permitirá optimizar la calidad del servicio.

Objetivos específicos

- ❖ Ayudar al servidor público al mayor entendimiento de sus funciones.
- ❖ Buen desempeño de las actividades.
- ❖ Generar una mejor fluidez en las funciones.
- ❖ Promover el trabajo en equipo.
- ❖ La satisfacción de los ciudadanos por un servicio de aptitud.



GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

MARCO JURÍDICO

Para la elaboración del presente manual fue fundamental tomar en cuenta la misión y visión institucional, plasmada en el Plan de Desarrollo Municipal de Atotonilco de Tula, Hidalgo mismo que se encuentra alineado con el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Hidalgo; sin dejar de lado los ordenamientos legales que facultan al Ayuntamiento para su elaboración y aprobación los cuales se enlistan a continuación:

Norma	Artículo	Fecha de publicación o última modificación
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Artículo 115. Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes: (...) II. Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia...	Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 06-06-2019.
Constitución Política del Estado de Hidalgo.	Artículo 141.- Son facultades y obligaciones del Ayuntamiento: (...) II.- Expedir y aprobar de acuerdo con las leyes que en materia municipal emita el Congreso del Estado, los bandos de policía y gobierno y los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios	Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado, el 19-09-2019.

GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

	públicos de competencia Municipal y aseguren la participación ciudadana y vecinal, dentro un marco de respeto a los derechos Humanos	
Ley General de Responsabilidades Administrativas	Artículo 6. Todos los entes públicos están obligados a crear y mantener condiciones estructurales y normativas que permitan el adecuado funcionamiento del Estado en su conjunto, y la actuación ética y responsable de cada servidor público...”	Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19-11-2019
Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo.	Artículo 56.-Los Ayuntamientos, además de las establecidas en otros ordenamientos jurídicos, asumirán las siguientes: I. Facultades y Obligaciones b) Elaborar y aprobar, de acuerdo con esta Ley y las demás que en materia municipal expida la Legislatura del Estado, el bando de gobierno y policía, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de Observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen el funcionamiento del Ayuntamiento y de la Administración Pública Municipal; regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación de la Sociedad. II.- Asimismo, podrán: a) Convenir con el Estado, Instituciones de Educación Superior, otros municipios, organismos especializados y de consultoría, el diseño y realización de programas y acciones para el desarrollo y profesionalización de su personal; a fin de cumplir con este propósito, también deberán dotar a las dependencias de la Administración Pública Municipal de manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración; ...	Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado, el 24-06-2019.

<p>Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.</p>	<p>Artículo 24. Son sujetos obligados a transparentar y permitir el acceso a su información y proteger los datos personales que obren en su poder cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo 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 en los ámbitos estatal y municipal.</p> <p>Artículo 69. Los sujetos obligados deberán poner a disposición del público y mantener actualizada, en sus respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas que a continuación se señalan:</p>	<p>Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado, el 09-10-2017.</p>
---	--	--

COMO USAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual se utilizar bajo los siguientes lineamientos:

- II. Para facilitar su consulta se podrán apoyar en el índice.
- III. Podrá ser revisado por el personal con la finalidad de consulta de sus funciones y actividades a realizar.
- IV. No podrá ser rayado en ningún caso.
- V. Se buscará en lo mayor posible el evitar maltratarlo.
- VI. No se podrán desprender hojas.



GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

PRINCIPIOS RECTORES DE GOBIERNO

- I. Consolidar una administración municipal honesta, cuya principal característica sea su cercanía a la ciudadanía, privilegiando la modernidad a fin de que su actuación esté no solo apegada a la legalidad, si no también que ésta sea eficiente.
- II. Propiciar un municipio prospero, que se mantenga en constante crecimiento, a través de generar las condiciones de infraestructura y conectividad para fomentar el empleo bien remunerado, el desarrollo de la industria, comercio turismo y servicios, pero sin perder nuestro espíritu productor en importantes rubros tales como agrícolas y el ganadero.
- III. Consagrar los altos preceptos establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, haciendo de Ixmiquilpan un Municipio Humano e Igualitario, reduciendo los actuales índices de rezago social y pobreza, a través de distintos programas que garanticen el acceso a la Educación, la Cultura, el Deporte, la Recreación, la Salud y Vivienda Digna, además de asegurar el apoyo a grupos vulnerables y la prospectiva de género.
- IV. Garantizar la seguridad de las familias de Ixmiquilpan, a través de una actuación adecuada y oportuna de las áreas involucradas: Seguridad Pública, Policía Preventiva, Tránsito y Protección Civil, reforzando dicha actuación a través de la Coordinación Interinstitucional e Intermunicipal.
- V. Proteger el medio en medio ambiente a través del desarrollo con enfoque sustentable, mediante el manejo integral de residuos sólidos urbanos y el saneamiento de aguas residuales, además de vigilar que las acciones tendientes a la prestación de servicios municipales(agua potable, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, construcción y conservación de vialidades), se apeguen al citado enfoque sustentable, sin perder de vista una adecuada planeación urbana y ordenamiento territorial, logrando así una sustentabilidad integral.

EJES DEL GOBIERNO



SIMBOLOGIA	
	INICIO/ FINAL: Representa el inicio o final de un proceso.
	PASO: Indica un determinado proceso y sus funciones y actividades.
	DIRECCION: El símbolo que se muestra es la flecha un símbolo de conexión utilizado para indicar una interconexión entre otros dos símbolos y la dirección del flujo.
	INTERSECCION: Demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión.
	ANOTACION: Indica el enlace dentro del proceso



GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

DEPARTAMENTO	SECRETARIA GENERAL MUNICIPAL
PROCEDIMIENTO	ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

OBJETIVO: Implementar y operar el sistema de control de la correspondencia y solicitudes recibidas, a fin de llevar un control para ser turnada por el presidente municipal a las diferentes áreas y dar seguimiento para verificar su atención y respuesta.

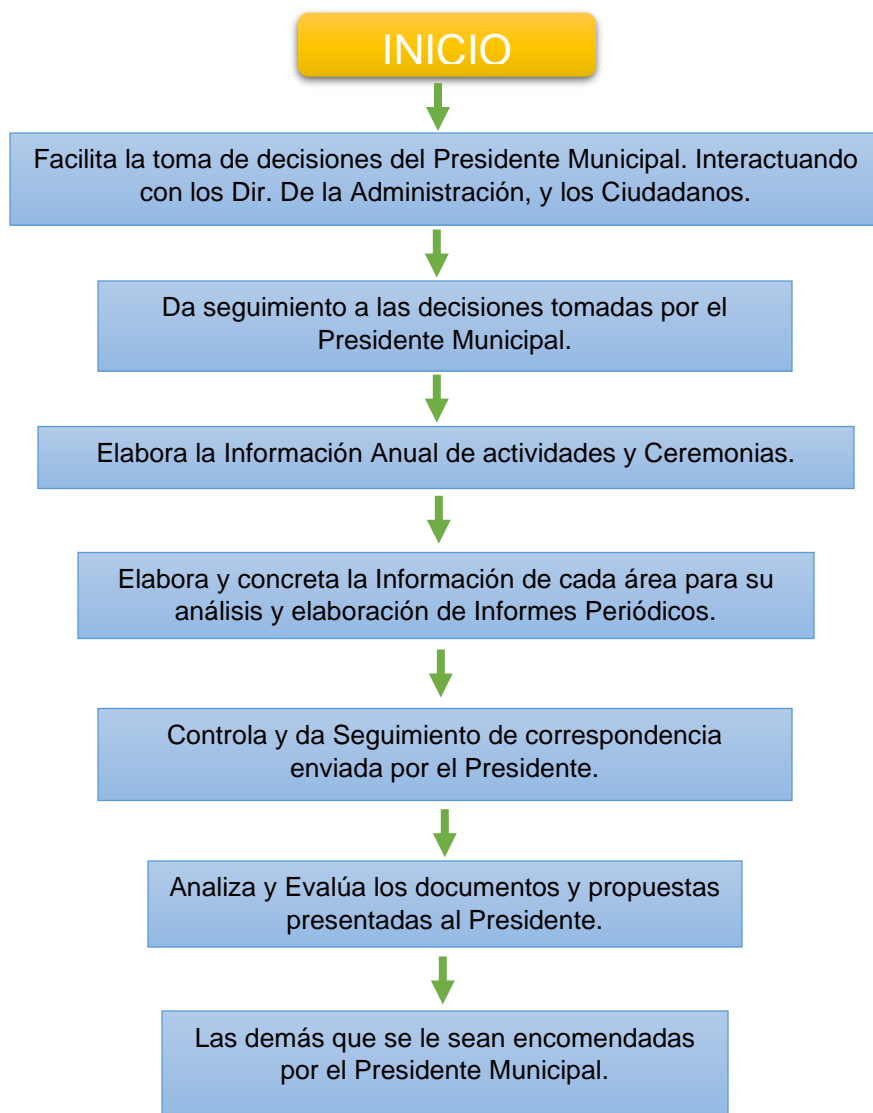
ALCANCES: Facilitar la toma de decisiones del presidente municipal, interactuando con los directores de la administración, administrativos auxiliares y ciudadanos.

POLÍTICAS: Analizar y evaluar los documentos y propuestas presentadas al presidente municipal. Elaborar la agenda diaria del presidente municipal.

RESPONSABILIDADES: El secretario municipal, acuerda con el presidente municipal los documentos relevantes para el trámite correspondiente y firma los documentos de respuesta o canalización.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Decepciona y analiza la información de cada área para su análisis y elaboración de informes periódicos.	Secretaria General
Facilita la toma de decisiones del Presidente Municipal., Interactuando con los directores de la Administración.	Secretaria General
Las demás que se le se han encomendadas por el Presidente Municipal.	Secretaria General
Elaboran la Información anual de las Actividades y ceremonias del Ayuntamiento.	Secretaria General
Lleva un control y seguimiento de correspondencia enviada por el Presidente Municipal.	Secretaria General
Da seguimiento a los acuerdos tomados por el Presidente.	Secretaria General

DEPARTAMENTO	SECRETARIA GENERAL MUNICIPAL
PROCEDIMIENTO	ANÁLISIS DE DOCUMENTOS





GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

DEPARTAMENTO	SECRETARIA GENERAL MUNICIPAL
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN CIUDADANA

OBJETIVO: Orientar al Ciudadano sobre los Trámites y Servicios del Gobierno Municipal que se manejan en el Municipio.

ALCANCES: Explicación sobre los requisitos que necesita conocer la ciudadanía, en los Trámites y servicios proporcionados por la Autoridad Municipal.

POLÍTICAS: Ser el canal de Información y/o canalización de los Trámites y servicios que solicitan los ciudadanos del Municipio basado en un sistema de Calidad y mejora continua.

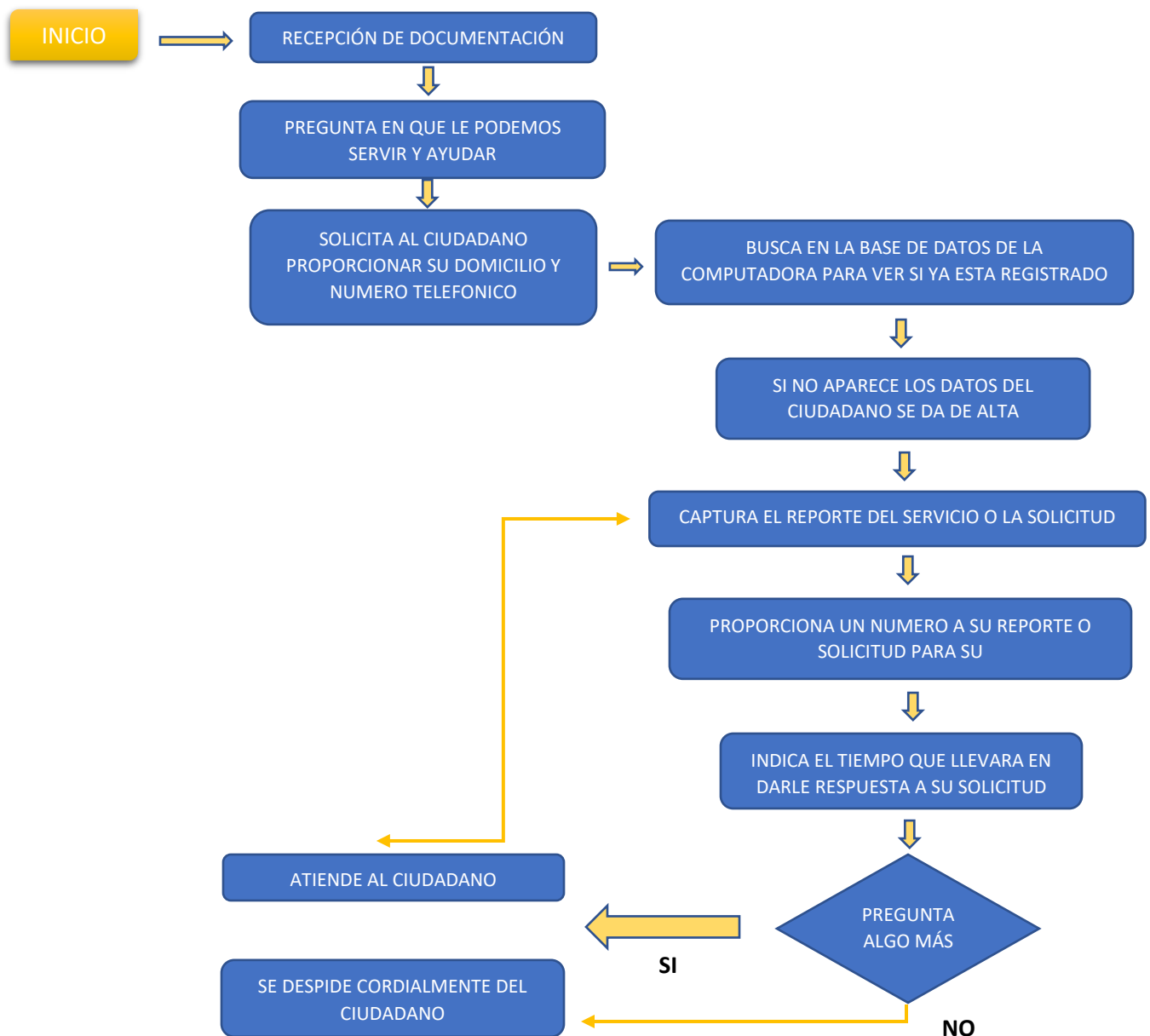
RESPONSABILIDADES:

Secretaria General Municipal: Establece políticas de los trámites y servicios del Gobierno Municipal de Atotonilco de Tula, Hgo.

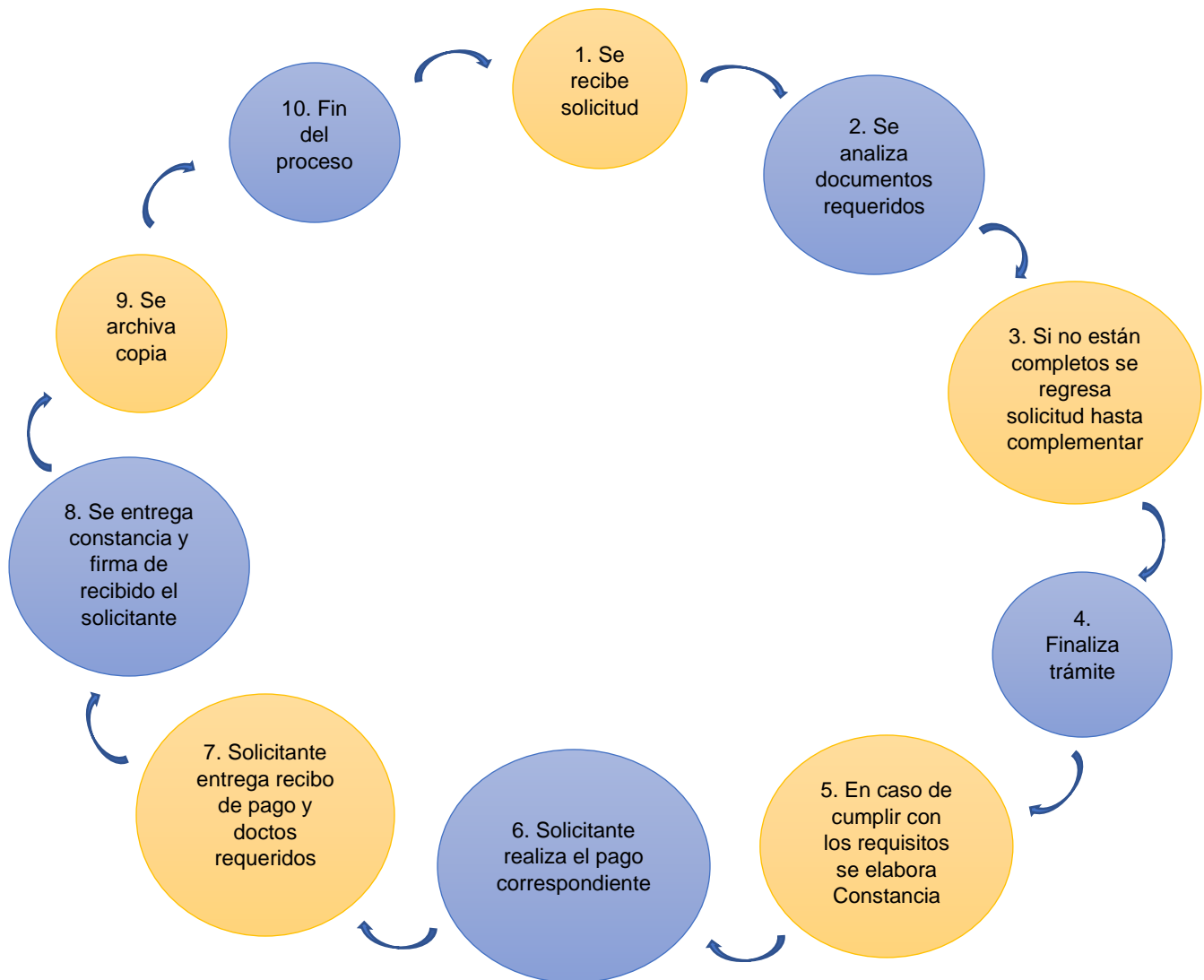
Secretaria del Secretario General Municipal: Atiende a los ciudadanos y depreciona solicitudes a los ciudadanos, ya sea de manera Personal, Vía telefónica, Oficio, etc., de los diferentes trámites y Servicios del Gobierno Municipal de Atotonilco de Tula.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Solicita al Ciudadano nos proporcione su solicitud, datos y núm. telefónico.	Asistente Administrativo
Captura el Servicio, reporte o solicitud del Ciudadano.	Asistente Administrativo
Indica el tiempo de atención a su reporte o solicitud, pregunta en algo más que le pueda ayudar.	Asistente Administrativo
Atiende al Ciudadano vía telefónica o recibe solicitud.	Asistente Administrativo
Si su respuesta es sí atiende al Ciudadano.	Asistente Administrativo
Si su respuesta es no se despide Cordialmente	Asistente Administrativo
Pregunta en que podemos Servirle.	Asistente Administrativo

DEPARTAMENTO	SECRETARIA GENERAL MUNICIPAL
PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN CIUDADANA



DEPARTAMENTO	SECRETARIA GENERAL MUNICIPAL
PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DE CONSTANCIAS



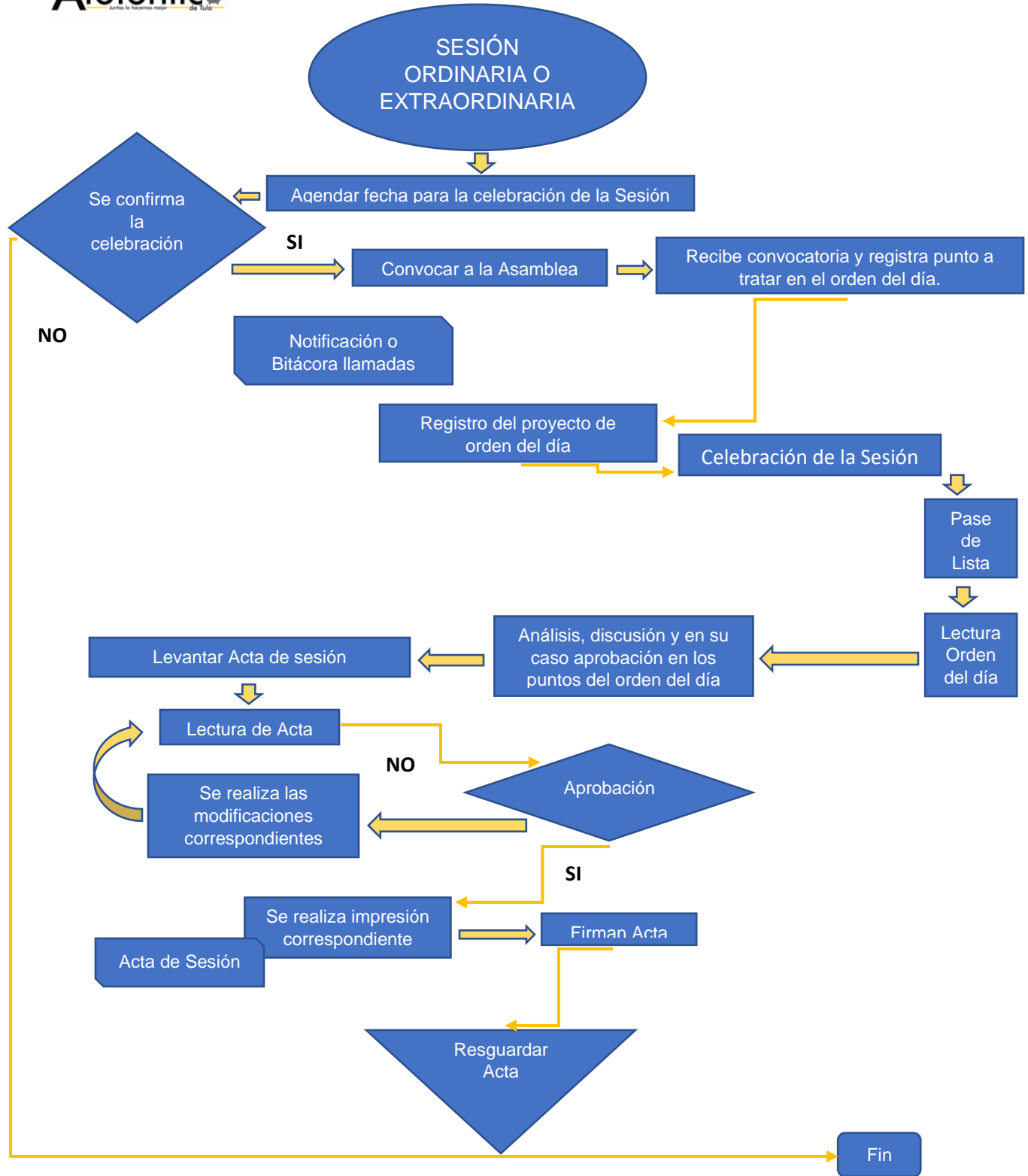


GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

DEPARTAMENTO		SECRETARIA GENERAL MUNICIPAL	
PROCEDIMIENTO		ACTA DE SESIÓN ORDINARIA	

Descripción de la Actividad	Responsable
Agendar la fecha de convocatoria a Sesión Ordinaria	Presidente Municipal
Convocatoria a Sesión Ordinaria con 72 hrs. De anticipación (días hábiles).	Secretario General Municipal
Inicia la sesión y se levanta el acta	Secretario General Municipal
Lectura del proyecto del orden del día, lista de asistencia y declaración de quórum legal, aprobación del orden del día.	Secretario General Municipal
Atención de la correspondencia recibida.	Secretario General Municipal
Desahogar cada uno de los puntos del orden del día para su análisis, discusión y en su caso aprobación	Moderador de la sesión
Se somete a votación (cada uno de los puntos).	Moderador de la sesión
Asuntos generales.	Moderador de la sesión
Se clausura la sesión	Secretario General Municipal
Se firma el acta por presidente, síndico y regidores.	Secretario General Municipal
Resguardar Acta de Sesión Ordinaria o Extraordinaria en expediente.	Secretario General Municipal

GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

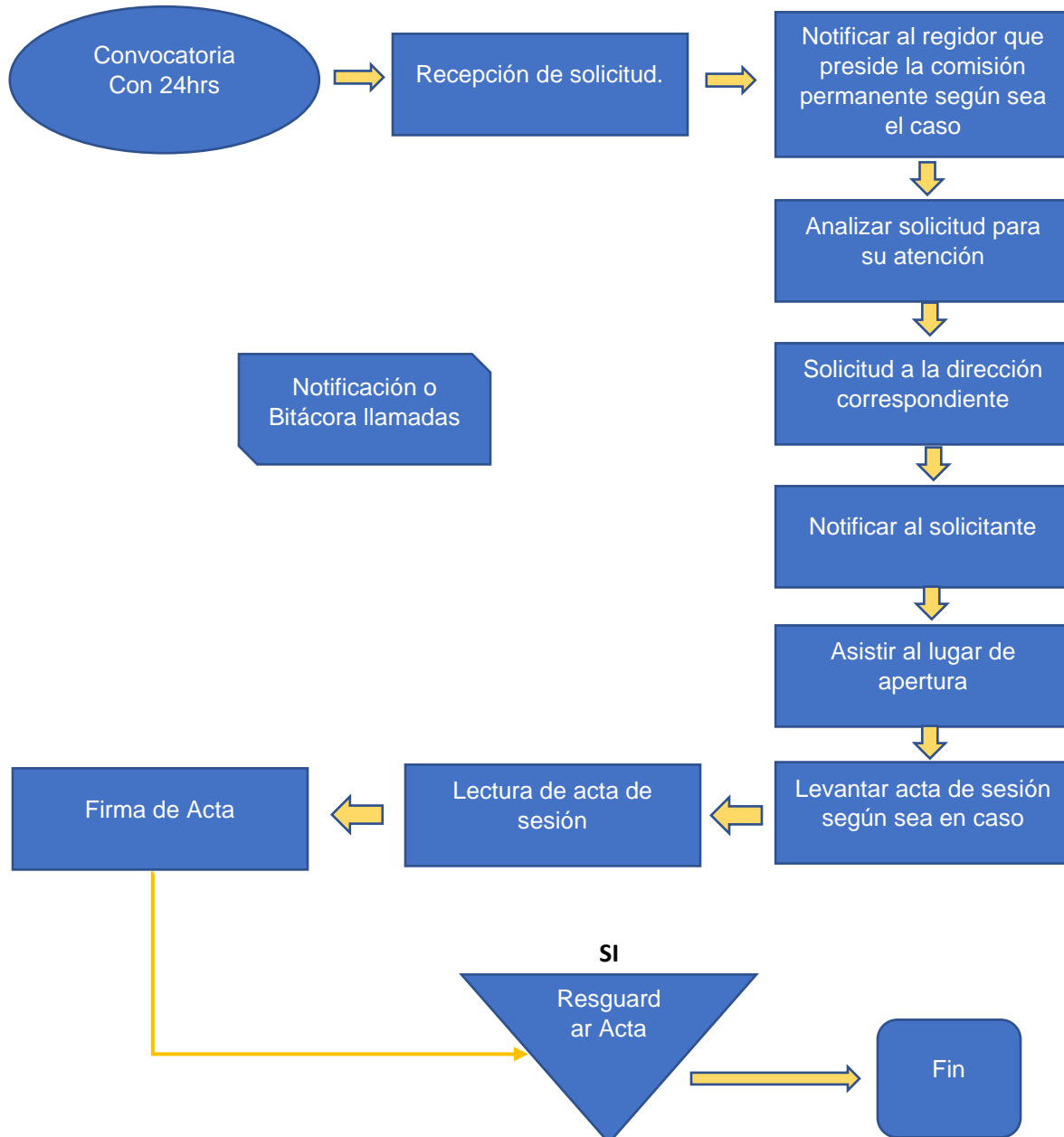




GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

DEPARTAMENTO	SECRETARIA GENERAL MUNICIPAL
PROCEDIMIENTO	ACTA DE SESIÓN ORDINARIA

Descripción de la Actividad	Responsable
Convocatoria con 24 horas de anticipación.	Secretario General Municipal
Inicia Sesión y se levanta acta.	Secretario General Municipal
Declaración de quórum legal.	Secretario General Municipal
Estudio, análisis y resolución de los asuntos que le fueron turnados.	Secretario General Municipal
Se somete a votación.	Secretario General Municipal
Se emite Dictamen.	Moderador de la sesión
Se emite el acta y dictamen correspondiente.	Secretario General Municipal
Se sube a pleno para su análisis, discusión y en su caso aprobación.	Secretario General Municipal





GOBIERNO MUNICIPAL ATOTONILCO DE TULA

DEPARTAMENTO	SECRETARIA GENERAL MUNICIPAL
PROCEDIMIENTO	CAMBIO DE AUTORIDADES AUXILIARES (DELEGADOS Y REPRESENTANTES DE COLONIA)

Objetivo: Impulsar la democracia en el Municipio al elegir a sus autoridades auxiliares, quienes serán el enlace entre la Comunidad y el H. Ayuntamiento Municipal.

Alcance: A todas las Colonias, Comunidades y/o Fraccionamientos que conforman el Municipio.

Descripción de Actividades: Existen dos formas de elegir al delegado y/o representante de colonia, comunidad y/o fraccionamiento.

- 1. Por usos y costumbres:** Es cuando los vecinos de alguna comunidad o colonia se reúnen y eligen mediante voto directo y a propuesta de los presentes en dicha reunión a la persona que les va a representar. Una vez elegido levantan un acta donde mencionan dicho procedimiento. Acuden a Presidencia para hacerlo del conocimiento del Presidente Municipal Constitucional y el Secretario General Municipal.
- 2. Por convocatoria del H. Ayuntamiento:** Cuando alguna Colonia o Comunidad existe la inquietud porque se realice el cambio de autoridad auxiliar, el Secretario General Municipal emite convocatoria donde se especifican las bases para llevar a cabo dicho cambio, como son: inscripción de planillas, fecha, hora y lugar de votaciones, requisitos para sufragar. Para el desarrollo de las votaciones acude el Presidente Municipal Constitucional o su representante, se realiza el conteo de los votos y se levanta un acta en donde se menciona la persona o planilla ganadora. Se toma la protesta y expide el nombramiento correspondiente.

