



Estado Libre y Soberano
de Hidalgo



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría General Municipal

Documentos y Certificaciones Oficiales



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Datos de Control				
	Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión
Nombre	Wendy Jazmín Vera Roldan	P.D.D. Martin Jonathan Lemus Salazar	L.A.E. Raúl Renán Sánchez Parra	1-1
Firma				
Fecha	02 -04-2018	02-05-2018		

Introducción

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración;

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el L.C.C. Fernando Pérez Rodríguez, establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

Derivado de lo anterior, el presente manual tiene como objetivo, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita hacer más eficiente los trámites y servicios, así como los procesos internos, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.

Objetivo del Manual

Establecer los lineamientos a seguir para orientar a los servidores públicos responsables de otorgar un servicio eficiente y de calidad en la expedición de constancias y certificaciones con validez y autenticidad requeridas por los ciudadanos con los fines de favorecer las necesidades legales que estos sostengan.

Marco Jurídico Administrativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado de Hidalgo
- Ley de Hacienda para los municipios del Estado de Hidalgo
- Ley Orgánica municipal del Estado de Hidalgo
- Bando de Policía y Buen Gobierno de Tulancingo de Bravo
- Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020 de Tulancingo de Bravo
- Reglamento Interior de la Secretaría General Municipal de Tulancingo de Bravo
- Reglamento interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo

Procedimiento 1

Expedición de Constancias de Residencia

Procedimiento 1

1.1 Propósito del procedimiento

Ofrecer el servicio de expedición de constancias de residencia de manera eficaz, eficiente y de calidad a los ciudadanos que lo soliciten.

1.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica al Secretario General Municipal, a los servidores Públicos de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales, a los Delegados de las colonias del municipio, a los responsables de la caja de Tesorería Municipal, y en su caso, a la Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal.

1.3 Responsabilidades.

1.3.1 Secretario General Municipal

Revisar y validar con firma las constancias de residencia solicitadas por los ciudadanos.

1.3.2 Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales

Vigilar el cumplimiento de los lineamientos.

Ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos que lo soliciten.

Expedir las constancia de residencia a los ciudadanos que cumplan con los requisitos

1.3.3 Delegados de colonia del Municipio

Expedir constancias de vecindad a los ciudadanos que soliciten y comprueben su estancia dentro de las demarcaciones de la colonia.

1.3.4 Responsables de Caja de Tesorería Municipal

Otorgar el servicio eficiente a los usuarios que realicen pagos de servicios municipales.

1.3.5 Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal

Revisar a solicitud de la oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales las anomalías presentes en documentos de los ciudadanos que requieran el servicio.

Procedimiento 1

1.4 Políticas de Operación

El servicio de la Oficina genera costos por el concepto de derechos por uso de servicio como lo especifica la Ley de Hacienda para los municipios del Estado de Hidalgo.

La Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal intervendrá a solicitud de la Oficina con el fin de analizar las anomalías presentes en documentos de los ciudadanos.

En caso de anomalía que no pueda resolver el ciudadano, el procedimiento se detiene hasta que este se subsane.

Es obligación de los responsables del servicio de expedición de constancias de residencia emitir el contra recibo para el pago de servicio por parte del usuario.

La expedición de constancias de residencia no será válida sin la firma del Secretario General Municipal.

El tiempo de expedición de constancias de residencia deberá ser otorgada máximo 2 días hábiles de entregada la documentación completa el usuario a la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales.

1.5 Formatos

No aplica

1.6 Definiciones

No aplica

Procedimiento 1

1.7 Descripción de Actividades

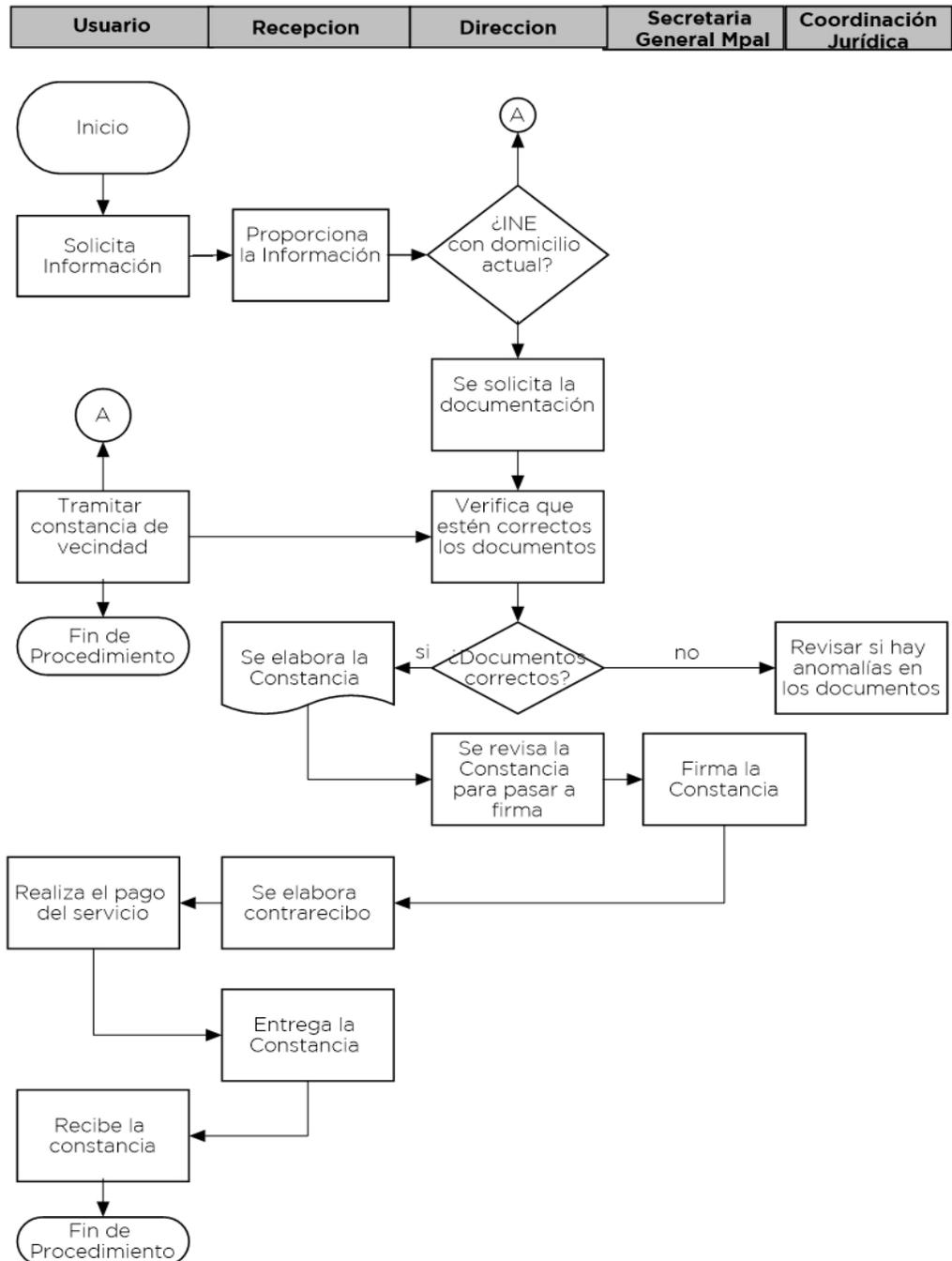
Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Usuario	Solicita información en ventanilla sobre la expedición de constancias de residencia,.	No aplica
2	Recepción	Atender las solicitudes de información para la expedición de constancias de residencia a los ciudadanos	No aplica
3	Usuario	Solicita el servicio para expedir constancias de residencia.	FCCE
4	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Solicitar al usuario los requisitos para iniciar el trámite Si la dirección de la credencial para votar no coincide con la dirección del comprobante de domicilio o el interesado es menor de edad.	No aplica
5	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Paso 5 Solicitar al ciudadano una constancia de vecindad expedida por el delegado de la colonia que le corresponda al ciudadano	No aplica
6	Usuario	Solicitar la expedición de constancia de vecindad con el delegado que le corresponda	No aplica
7	Delegado Municipal	Atender la solicitud del ciudadano en caso de que sea vecino o habitante de la colonia.	No aplica
8	Usuario	Recibe la constancia de vecindad en su delegación	No aplica
9	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Revisar de los documentos administrativos y jurídicos en caso de anomalías la recepción notificara las mismas al usuario	No aplica
10	Usuario	Subsana las anomalías para su nueva revisión, de lo contrario finaliza el procedimiento	No aplica
11	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Realizar el contra recibo al ciudadano por el concepto de derechos de servicio municipal a pagar en la caja de la Tesorera Municipal	

Procedimiento 1

1.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
12	Usuario	Realiza el pago con la cantidad especificada en el contra recibo en la caja de Tesorería Municipal	No aplica
13	Recepción	Atender las solicitudes de información para la expedición de constancias de residencia a los ciudadanos	No aplica
14	Responsable de caja de Tesorería Municipal	Expedir una constancias de recibo al usuario que efectuó el pago por derecho	FCCE
15	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Realizar la constancia de residencia solicitada y pagada por el usuario y enviar al Secretario General para su firma	No aplica
16	Secretaria General Municipal	Firmar la constancia y remitir a la oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	No aplica
17	Recepción	Entregar al usuario la Constancia al usuario que la solicitó	No aplica
Fin del procedimiento.			

Flujograma



Procedimiento 2

Expedición de Constancias de Domicilio

Procedimiento 2

2.1 Propósito del procedimiento

Ofrecer el servicio de expedición de constancias de domicilio de manera eficaz, eficiente y de calidad a los ciudadanos que lo soliciten.

2.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica al Secretario General Municipal, a los servidores Públicos de la Oficina de Constancias y Certificaciones Oficiales, a los Delegados de las colonias del municipio, a los responsables de la caja de Tesorería Municipal, y en su caso, a la Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal.

2.3 Responsabilidades.

2.3.1 Secretario General Municipal

Revisar y validar con firma las constancias de domicilio solicitadas por los ciudadanos.

2.3.2 Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones

Vigilar el cumplimiento de los lineamientos.

Ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos que lo soliciten.

Expedir la constancia de domicilio a los ciudadanos que cumplan con los requisitos.

2.3.3 Delegados de colonia del Municipio

Expedir constancias de vecindad a los ciudadanos que soliciten y comprueben, su estancia dentro de las demarcaciones de la colonia.

2.3.4 Responsables de Caja de Tesorería Municipal

Otorgar el servicio eficiente a los usuarios que realicen pagos de servicios municipales.

2.3.5 Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal

Procedimiento 2

2.4 Políticas de Operación

El servicio de la Oficina genera costos por el concepto de derechos por uso de servicio como lo especifica la Ley de Hacienda para los municipios de servicio como lo especifica la Ley de Hacienda para los municipios del Estado de Hidalgo.

La Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal intervendrá a solicitud de la Oficina con el fin de analizar las anomalías presentes en documentos de los ciudadanos.

En caso de anomalía que no pueda resolver el ciudadano, procedimiento se detiene hasta que este se subsane.

Es obligación de los responsables del servicio de expedición de constancias de domicilio emitir el contra recibo para el pago de servicio por parte del usuario.

La expedición de Constancias de domicilio no será válida sin la firma del Secretario General Municipal.

El tiempo de expedición de constancias de domicilio deberá ser otorgada a los 2 días hábiles de entregado el comprobante de pago del usuario a la Oficina de Constancia y Certificaciones Oficiales.

2.5 Formatos

No aplica

2.6 Definiciones

No aplica

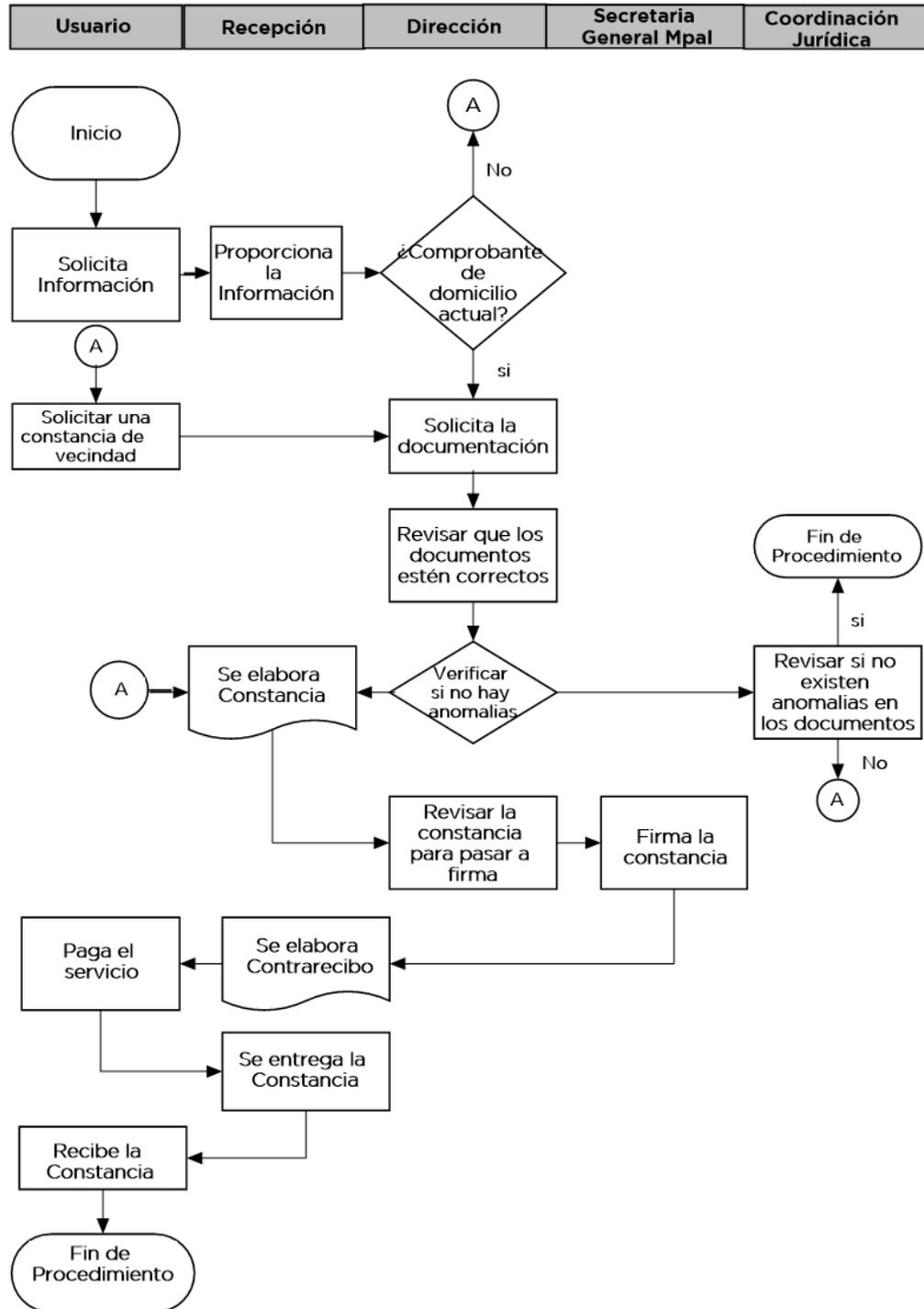
Procedimiento 2

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Usuario	Solicita información en ventanilla sobre la expedición de constancias de domicilio.	No aplica
2	Recepción	Atender las solicitudes de información para la expedición de constancias de domicilio a los ciudadanos	No aplica
3	Usuario	Solicita el servicio para expedir constancias de domicilio.	FCCE
4	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Solicitar al usuario los requisitos para iniciar el trámite Acreditar el domicilio con comprobante vigente	No aplica
5	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Solicitar al ciudadano una constancia de vecindad expedida por el delegado de la colonia que le corresponda al ciudadano	No aplica
6	Usuario	Solicitar la expedición de constancia de vecindad con el delegado que le corresponda	No aplica
7	Delegado Municipal	Atender la solicitud del ciudadano en caso de que sea vecino o habitante de la colonia.	No aplica
8	Usuario	Recibe la constancia de vecindad en su delegación	No aplica
9	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Revisar de los documentos administrativos y jurídicos en caso de anomalías la recepción notificara las mismas al usuario Si no presenta anomalías paso 11	No aplica
10	Usuario	Subsana las anomalías para su nueva revisión, de lo contrario finaliza el procedimiento	No aplica
11	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Realizar el contra recibo al ciudadano por el concepto de derechos de servicio municipal a pagar en la caja de la Tesorera Municipal	

Procedimiento 2

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
12	Usuario	Realiza el pago con la cantidad especificada en el contra recibo en la caja de Tesorería Municipal	No aplica
13	Recepción	Atender las solicitudes de información para la expedición de constancias de domicilio a los ciudadanos	No aplica
14	Responsable de caja de Tesorería Municipal	Expedir una constancias de recibo al usuario que efectuó el pago por derecho	FCCE
15	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Realizar la constancia de domicilio solicitada y pagada por el usuario y enviar al Secretario General para su firma	No aplica
16	Secretaria General Municipal	Firmar la constancia y remitir a la oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	No aplica
17	Recepción	Entregar al Constancia al usuario que la solicitó	No aplica
Fin del procedimiento.			

Flujograma



Procedimiento 3

Expedición de Constancias de Origen

Procedimiento 3

3.1 Propósito del procedimiento

Ofrecer el servicio municipal de expedición de constancias de origen de manera eficaz, eficiente y de calidad a los ciudadanos que lo soliciten.

3.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica al Secretario General Municipal, a los servidores Públicos de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales, a los Delegados de las colonias del municipio, a los responsables de la caja de Tesorería Municipal, y en su caso, a la Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal.

3.3 Responsabilidades.

3.3.1 Secretario General Municipal

Revisar y validar con firma las constancias de origen solicitadas por los ciudadanos.

3.3.2 Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales

Vigilar el cumplimiento de los lineamientos.

Ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos que lo soliciten.

Expedir las constancia de origen a los ciudadanos que cumplan con los requisitos

3.3.3 Delegados de colonia del Municipio

Expedir constancias de vecindad a los ciudadanos que lo soliciten y comprueben sus estancia dentro de las demarcaciones de la colonia.

3.3.4 Responsables de Caja de Tesorería Municipal

Otorgar el servicio eficiente a los usuarios que realicen pagos de servicios municipales.

3.3.5 Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal

Revisar a solicitud de la oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales las anomalías presentes en documentos de los ciudadanos que requieran el servicio.

Procedimiento 3

3.4 Políticas de Operación

El servicio de la Oficina genera costos por el concepto de derechos por uso de servicio como lo especifica la Ley de Hacienda para los municipios del Estado de Hidalgo

La Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal intervendrá a solicitud de la Oficina con el fin de analizar las anomalías presentes en documentos de los ciudadanos.

En caso de anomalía que no pueda resolver el ciudadano, el procedimiento se detiene hasta que este se subsane.

Es obligación de los responsables del servicio de expedición de constancias de residencia emitir el contra recibo para el pago de servicio por parte del usuario.

La expedición de constancias de origen no será válida sin la firma del Secretario General Municipal.

El tiempo de expedición de constancias de origen deberá ser otorgada a los 2 días hábiles de entregado el comprobante de pago del usuario a la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales.

3.5 Formatos

No aplica

3.6 Definiciones

No aplica

Procedimiento 3

3.7 Descripción de Actividades

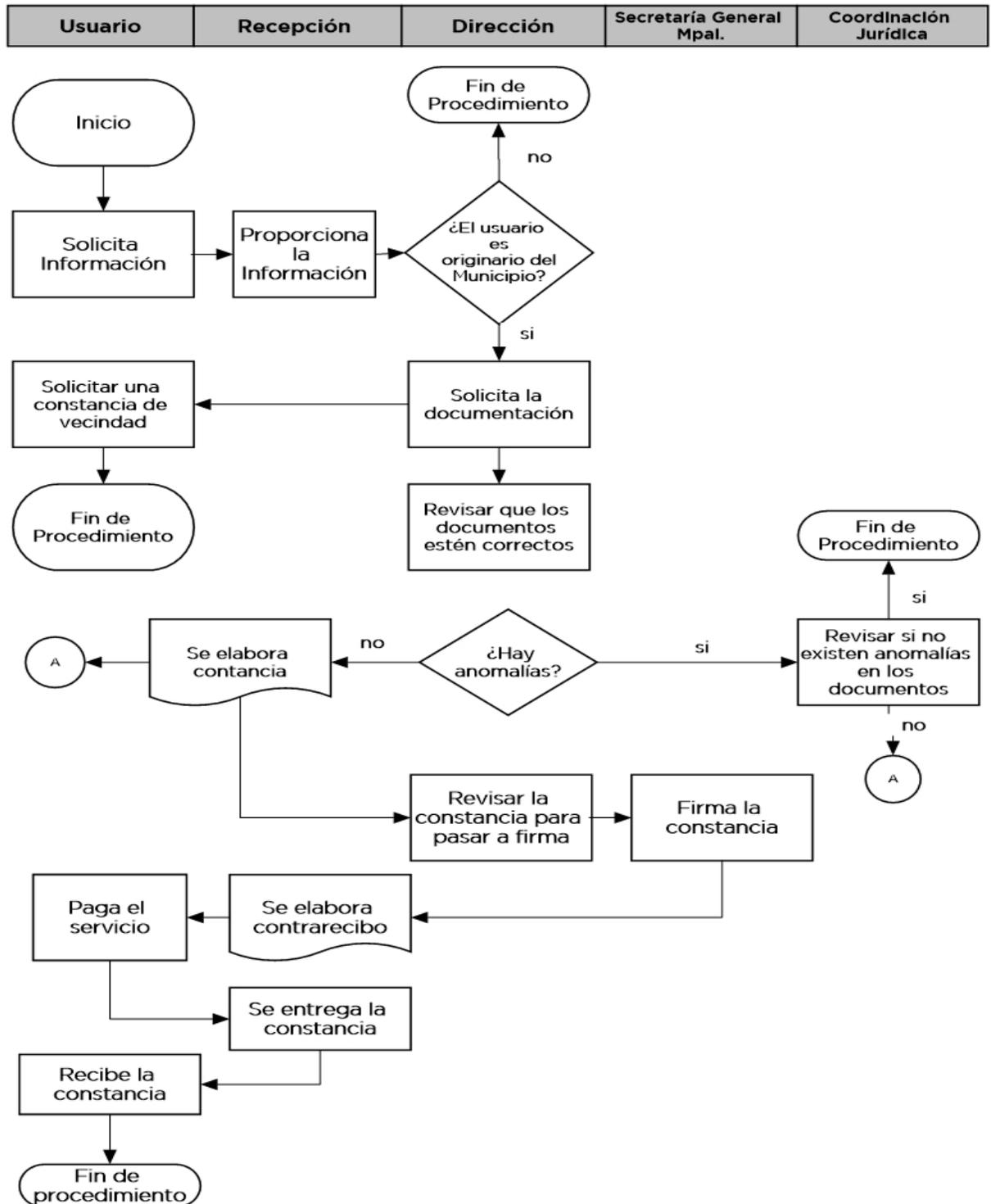
Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Usuario	Solicita información en ventanilla sobre la expedición de constancias de origen.	No aplica
2	Recepción	Atender las solicitudes del usuario requiriéndole una identificación oficial para determinar el parentesco con el solicitante. Pedir los requisitos completos Se solicitara una Constancia de vecindad en caso de presentarla paso 3. Si el usuario cumple con los requisitos paso 6	No aplica
3	Usuario	Solicita la expedición de Constancia de vecindad al delegado de la colonia que corresponda.	FCCE
4	Delegado de la colonia	Atender la solicitud del ciudadano	No aplica
5	Usuario	Si recibe la constancia de vecindad en su delegación paso 2.	No aplica
6	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Revisar de los documentos administrativos y jurídicos en caso de anomalías la recepción notificara las mismas al usuario	No aplica
7	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Realizar el contra recibo al ciudadano por el concepto de derechos de servicio municipal a pagar en la caja de la Tesorería Municipal	
8	Usuario	Realizar el pago con la cantidad especificada en el contra recibo en la caja de Tesorería Municipal	No aplica
9	Caja de Tesorería Municipal	Recibe el pago y expide constancia de recibo al usuario que efectuó el pago por derecho	No aplica

Procedimiento 3

3.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
10	Usuario	Entrega Constancia de recibo a la oficina de documentos y certificaciones oficiales	No aplica
11	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Realizar la constancia de origen solicitada y pagada por el usuario y enviar al Secretario General para su firma	No aplica
12	Secretaria General Municipal	Firmar la constancia y remitir a la oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	No aplica
13	Recepción	Entregar al Constancia al usuario que la solicito	No aplica
Fin del procedimiento.			

Flujograma



Procedimiento 4

Expedición Constancia de Modo Honesto de Vivir

Procedimiento 4

4.1 Propósito del procedimiento

Ofrecer el servicio de expedición de constancias de Modo Honesto de Vivir de manera eficaz, eficiente y de calidad a los ciudadanos que lo soliciten.

4.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica al Secretario General Municipal, a los servidores Públicos de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales, a los Delegados de las colonias del municipio, a los responsables de la caja de Tesorería Municipal, y en su caso, a la Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal.

4.3 Responsabilidades.

4.3.1 Secretario General Municipal

Revisar y validar con firma las constancias de modo honesto de vivir solicitadas por los ciudadanos.

4.3.2 Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales

Vigilar el cumplimiento de los lineamientos.

Ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos que lo soliciten.

Expedir las constancia de modo honesto de vivir a los ciudadanos que cumplan con los requisitos.

4.3.3 Delegados de colonia del Municipio

Expedir constancias de vecindad a los ciudadanos que lo soliciten y comprueben sus estancia dentro de las demarcaciones de la colonia.

4.3.4 Responsables de Caja de Tesorería Municipal

Otorgar el servicio eficiente a los usuarios que realicen pagos de servicios municipales.

4.3.5 Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal

Revisar a solicitud de la oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales las anomalías presentes en documentos de los ciudadanos que requieran el servicio.

Procedimiento 4

4.4 Políticas de Operación

El servicio de la Oficina genera costos por el concepto de derechos por uso de servicio como lo especifica la Ley de Hacienda para los municipios del Estado de Hidalgo.

La Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal intervendrá a solicitud de la Oficina con el fin de analizar las anomalías presentes en documentos de los ciudadanos.

En caso de anomalía que no pueda resolver el ciudadano, el procedimiento se detiene hasta que este se subsane.

Es obligación de los responsables del servicio de expedición de constancia de modo honesto de vivir emitir el contra recibo para el pago de servicio por parte del usuario.

La expedición de constancias de modo honesto de vivir no será válida sin la firma del Secretario General Municipal.

El tiempo de expedición de constancia de modo honesto de vivir origin deberá ser otorgada a los 2 días hábiles de entregado el comprobante de pago del usuario a la Oficina de Documentos y Certificaciones .

4.5 Formatos

No aplica

4.6 Definiciones

No aplica

Procedimiento 4

4.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Usuario	Solicita el servicio para expedir constancias de Modo Honesto de Vivir.	No aplica
2	Recepción	Atender la solicitud del usuario dando a conocer los requisitos para la solicitud de la constancia de modo honesto de vivir	No aplica
3	Usuario	Solicita la expedición de Carta de No Antecedentes Penales	No aplica
4	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Solicitar al usuario los requisitos para iniciar el tramite	No aplica
	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Revisar de los documentos administrativos y jurídicos en caso de anomalías la recepción notificara las mismas al usuario	
5	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Realizar el contra recibo al ciudadano por el concepto de derechos de servicio municipal a pagar en la caja de la Tesorera Municipal	No aplica
6	Usuario	Realiza el pago con la cantidad especificada en el contra recibo en la caja de Tesorería Municipal	No aplica
8	Responsable de caja de Tesorería Municipal	Expedir una constancias de recibo al usuario que efectuó el pago por derecho	No aplica
9	Usuario	Entrega Constancia de recibo a la oficina de documentos y certificaciones oficiales	No aplica

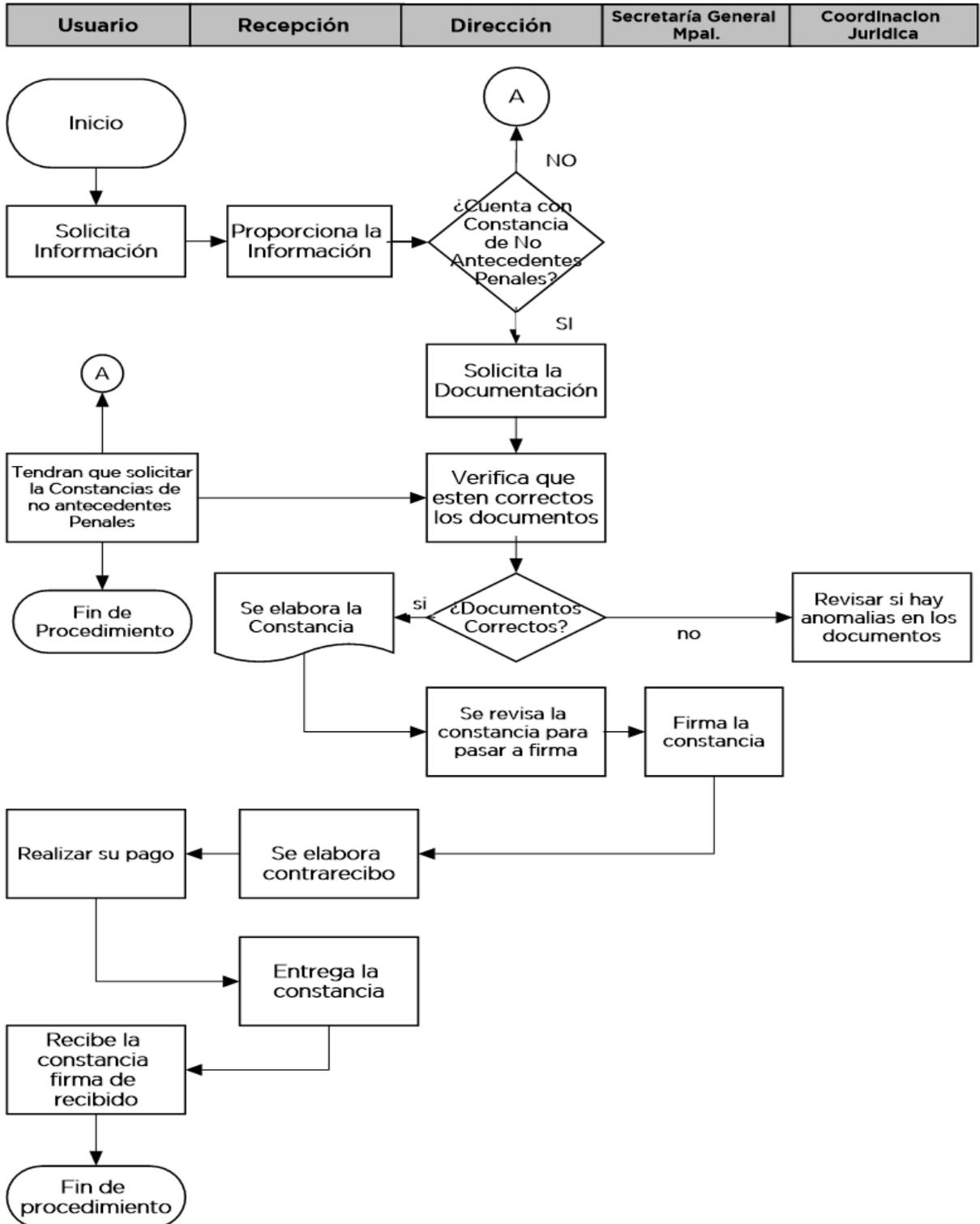
Procedimiento 4

4.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
10	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Realizar la constancia de modo honesto de vivir solicitada y pagada por el usuario y enviar al Secretario General para su firma	No aplica
11	Secretaria General Municipal	Firmar la constancia y remitir a la oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	No aplica
12	Recepción	Entregar al usuario la Constancia al usuario que la solicitó	No aplica

Fin del procedimiento.

Flujograma



Procedimiento5

Certificación de Acta Constitutiva

Procedimiento 5

5.1 Propósito del procedimiento

Ofrecer el servicio de certificación de acta constitutiva de manera eficaz, eficiente y de calidad a los ciudadanos que lo soliciten.

5.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica al Secretario General Municipal, a los servidores Públicos de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales, a los responsables de la caja de Tesorería Municipal, y en su caso, a la Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal.

5.3 Responsabilidades.

5.3.1 Secretario General Municipal

Revisar y validar con firma la certificación de acta constitutiva solicitadas por los ciudadanos.

5.3.2 Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales

Vigilar el cumplimiento de los lineamientos.

Ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos que lo soliciten.

Expedir la certificación de actas constitutivas a los ciudadanos que cumplan con los requisitos

5.3.3 Responsables de Caja de Tesorería Municipal

Otorgar el servicio eficiente a los usuarios que realicen pagos de servicios municipales.

5.3.4 Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal

Revisar a solicitud de la oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales las anomalías presentes en documentos de los ciudadanos que requieran el servicio.

Procedimiento 5

5.5 Políticas de Operación

El servicio de la Oficina genera costos por el concepto de derechos por uso de servicio como lo especifica la Ley de Hacienda para los municipios del Estado de Hidalgo.

La Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal intervendrá a solicitud de la Oficina con el fin de analizar las anomalías presentes en documentos de los ciudadanos.

En caso de anomalía que no pueda resolver el ciudadano, el procedimiento se detiene hasta que este se subsane.

Es obligación de los responsables del servicio de expedición de certificación de acta constitutiva emitir el contra recibo para el pago de servicio por parte del usuario.

La expedición de certificación de acta constitutiva no será válida sin la firma del Secretario General Municipal.

El tiempo de expedición de certificación de acta constitutiva deberá ser otorgada a los 2 días hábiles de entregado el comprobante de pago del usuario a la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales.

5.6 Formatos

No aplica

5.7 Definiciones

No aplica

Procedimiento 5

5.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Usuario	Solicita información en ventanilla sobre la expedición de certificación de acta constitutiva.	No aplica
2	Recepción	Atender la demanda del usuario solicitando el expediente de acta constitutiva de la sociedad cooperativa	No aplica
3	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Revisar administrativa y jurídicamente la documentación para detectar anomalías., remitir a la oficina de Desarrollo Comercial para revisión y en su caso elaboración; posterior remitir a la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales y Pasar a Vo. Bo. del Secretario General Municipal	No aplica
4	Recepción	Si existen anomalías en la documentación notificarlas al usuario Realizar el contra recibo al ciudadano por el concepto de derechos de servicio municipal a pagar en la caja de la Tesorera Municipal	No aplica
5	Usuario	Realizar el pago con la cantidad especificada en el contra recibo en la caja de Tesorería Municipal.	No aplica
6	Caja de Tesorería Municipal	Recibir el pago y expedir una constancias de recibo al usuario que efectuó el pago por derecho	FCCE
7	Usuario	Entregar constancia de recibo a la oficina de documentos y certificaciones oficiales	No aplica

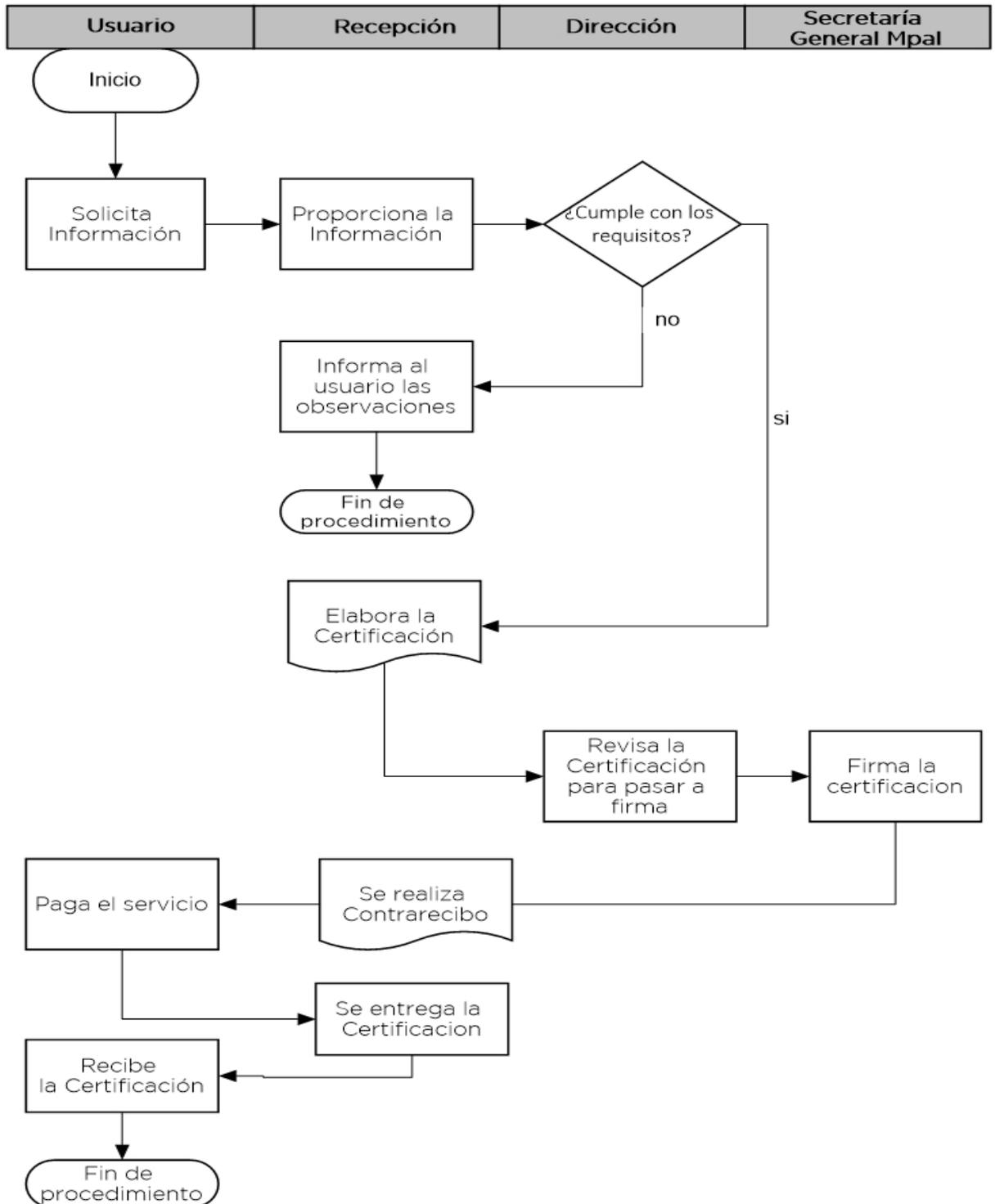
Procedimiento5

5.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
8	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Dar el oficio de uso de la denominación para que los socios den aviso a la Secretaria de Economía y dar limite de 15 días hábiles para que nos manden por correo copia de acuse, o se da aviso por parte de la autoridad fedataria.	No aplica
9	Secretaria General Municipal	Firmar el acta constitutiva y la certificación de acta constitutiva	No aplica
10	Recepción	Entregar la certificación de acta constitutiva al usuario que la solicito	No aplica

Fin del procedimiento.

Flujograma



Procedimiento 6

Certificaciones emitidas al Ciudadano y a la Administración Pública

Procedimiento 6

6.1 Propósito del procedimiento

Ofrecer el servicio municipal de certificación de documentos oficiales a los ciudadanos y a la propia administración pública de manera eficaz, eficiente y de calidad a los ciudadanos que lo soliciten.

6.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica al Secretario General Municipal, a los servidores Públicos de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales, a los responsables de la caja de Tesorería Municipal, y en su caso, a la Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal.

6.3 Responsabilidades.

6.3.1 Secretario General Municipal

Revisar y validar con firma la certificación de documentos oficiales a los ciudadanos y a la propia administración pública solicitadas por los ciudadanos.

6.3.2 Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales

Vigilar el cumplimiento de los lineamientos.

Ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos que lo soliciten.

Expedir la certificación de documentos oficiales a los ciudadanos y a la propia administración pública los ciudadanos que cumplan con los requisitos

6.3.3 Responsables de Caja de Tesorería Municipal

Otorgar el servicio eficiente a los usuarios que realicen pagos de servicios municipales.

6.3.4 Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal

Revisar a solicitud de la oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales las anomalías presentes en documentos de los ciudadanos que requieran el servicio.

Procedimiento 6

6.4 Políticas de Operación

El servicio de la Oficina genera costos por el concepto de derechos por uso de servicio como lo especifica la Ley de Hacienda para los municipios del Estado de Hidalgo.

La Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal intervendrá a solicitud de la Oficina con el fin de analizar las anomalías presentes en documentos de los ciudadanos.

En caso de anomalía que no pueda resolver el ciudadano, el procedimiento se detiene hasta que este se subsane.

Es obligación de los responsables del servicio de expedición de certificación de documentos oficiales a los ciudadanos, emitir el contra recibo para el pago de servicio por parte del usuario.

La certificación de documentos oficiales a los ciudadanos y a la propia administración pública no será válida sin la firma del Secretario General Municipal.

El tiempo de expedición de certificación de documentos oficiales a los ciudadanos y a la propia administración pública deberá ser otorgada a los 2 días hábiles de entregado el usuario la documentación completa a la Oficina de Constancia y Certificaciones Oficiales.

6.5 Formatos

No aplica

6.6 Definiciones

No aplica

Procedimiento 6

6.7 Descripción de Actividades

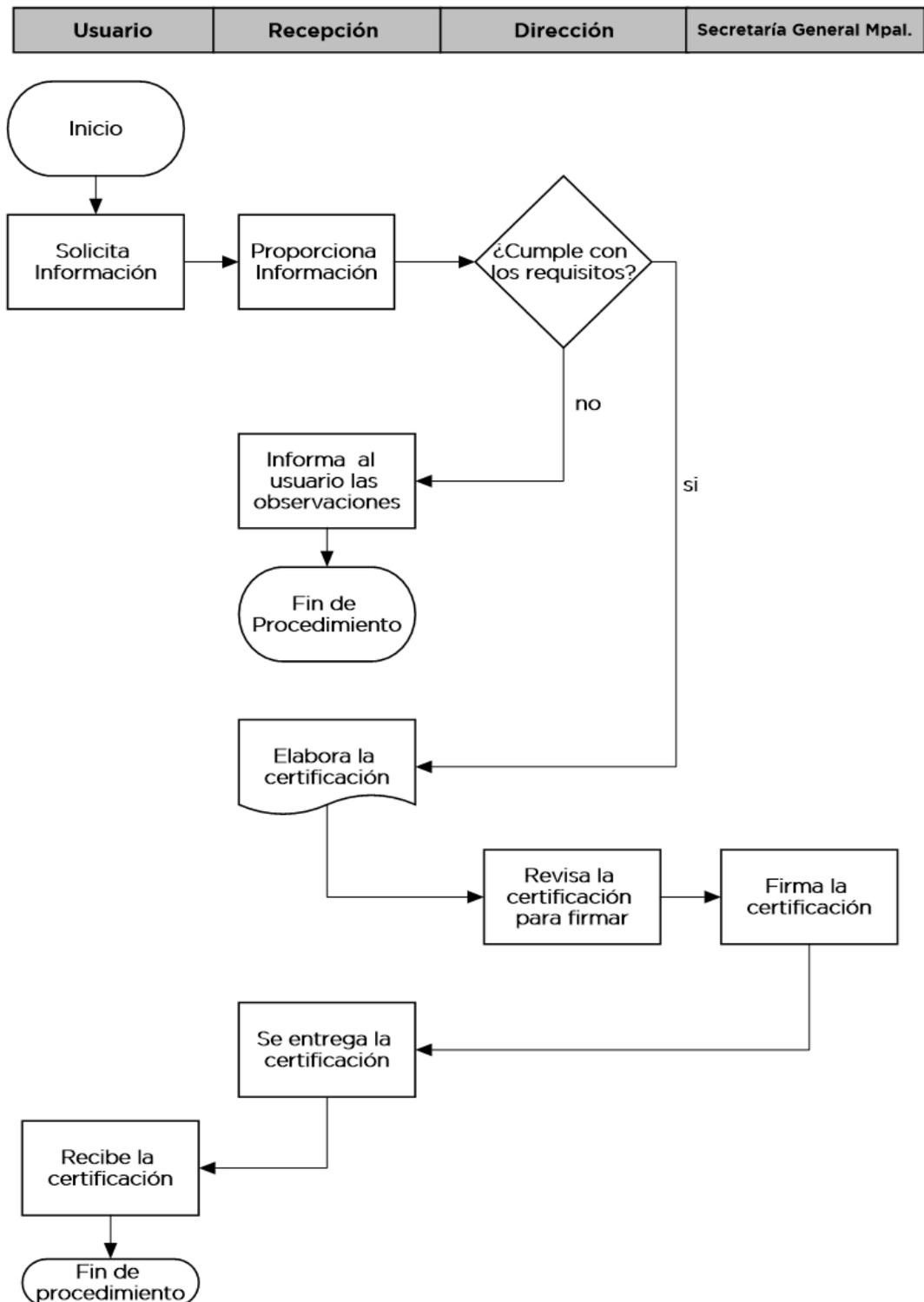
Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
1	Usuario	Solicitar el servicio para la certificación de documentos oficiales a los ciudadanos y a la propia administración pública	No aplica
2	Recepción	Atender la demanda del usuario solicitándole los requisitos correspondientes	No aplica
3	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Revisar administrativa y jurídicamente la documentación para detectar anomalías	No aplica
		Si existen anomalías en la documentación notificarlas al solicitante	
		Cuando la certificación es solicitada por la Administración Pública pasar a punto 8	
4	Recepción	Si no existen anomalías proceder a realizar el contra recibo al ciudadano para pagar en caja de Tesorería Municipal siempre y cuando sea una certificación emitida al ciudadano.	No aplica
5	Usuario	Realizar el pago con la cantidad especificada en el contra recibo al ciudadano a pagar en la caja de Tesorería Municipal	No aplica
6	Caja de Tesorería Municipal	Recibir el pago y expedir una constancia de recibo al usuario que efectuó el pago	
7	Usuario	Entregar constancia de recibo a la oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	No aplica
8	Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	Realizar la certificación de documentos en enviar al Secretario General Municipal para firma	No aplica

Procedimiento 6

6.7 Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato
9	Secretaria General Municipal	Firmar la certificación de documentos oficiales a los ciudadanos y a la propia administración pública y remitir a la oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	No aplica
10	Recepción	Entregar la certificación de documentos oficiales a los ciudadanos y a la propia administración pública o al usuario que la solicito	No aplica
Fin del procedimiento.			

Flujograma



Simbología ANSI para Diagramas de Flujo

Simbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
		Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Proceso	Indica el procedimiento de la información
	Almacenamiento en base de datos	Símbolo que indica el almacenamiento de información en una base de datos electrónica o física. Utilizado para actividades de seguimiento
	Datos	Indica una entrada de datos (personales, profesionales, etc)
	Subrutina	Contiene una serie de pasos o sub procedimientos separados que deben ser llevados a cabo previamente para continuar el procedimiento de origen
	Subrutina	Contiene una serie de pasos o sub procedimientos separados que deben ser llevados a cabo previamente para continuar el procedimiento de origen

Respaldo Jurídico

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 115, fracción II, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 141 fracción II de la Constitución Política del Estado de Hidalgo; artículo 60, fracción I, inciso a), de la Ley Orgánica Municipal, artículo 26, fracción II del Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio, y el Eje 1 “Tulancingo Integro, Ciudadano e Innovador” del Plan Municipal de Desarrollo 2016-2020. Se realiza el presente Manual de Procedimientos de Constancias y Certificaciones Oficiales, de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo.



Tulancingo de Bravo, Hidalgo
Administración 2016-2020