

I. INTRODUCCIÓN.

El presente Manual de Procedimientos tiene como aspiración principal guiar, paso a paso, de manera clara y específica a las y los servidores públicos adscritos a la Presidencia Municipal de Misantla, Veracruz de Ignacio de la Llave, en cada una de las actividades que realicen en sus áreas respectivas, con la finalidad de que se responda con una óptima operación y desarrollo en la gestión de algún servicio.

Las y los Servidores Públicos, así como el personal de nuevo ingreso que estén adscritos a la Presidencia Municipal de Misantla, deben tener presente que para llevar a cabo los procedimientos de este manual es importante respetar el fundamento legal, los tiempos de gestión en que se desarrollan cada una de las actividades de estos y las políticas de operación.

De igual manera y con la finalidad de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Presidencia Municipal, se deben considerar los principios básicos de igualdad y equidad entre hombres y mujeres, por lo que cuando se use el género masculino y no se emplee el género femenino, su interpretación será en sentido igualitario, es decir, entre mujeres y hombres.

El contenido técnico del presente manual será responsabilidad de quien lo ocupe y en caso de modificaciones derivadas de la normatividad aplicable o de las tareas al interior de las unidades administrativas que la conforman o surgieran cambios en sus procedimientos, el presente manual continuará siendo un instrumento actualizado y eficaz.

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave, establece como una de las atribuciones de los Ayuntamientos, está el expedir los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general, referentes a su organización, funcionamiento y demás asuntos de su competencia, vigilando su observancia y aplicación.

Por tal razón y acatando el Ordenamiento referido, se erige el presente Manual de Procedimientos que tiene por objeto reglamentar los documentos que contienen información referente al objetivo, fundamento legal, políticas de operación, desarrollo de las actividades de los procedimientos que llevan a cabo cada una de las Unidades Administrativas del Ayuntamiento.

PRESIDENCIA MUNICIPAL.

Nombre del Procedimiento:	Seguimiento y control de los acuerdos e instrucciones encomendados por el Presidente Municipal.
Objetivo:	Realizar las gestiones necesarias ante las diferentes dependencias internas y externas del Ayuntamiento, para el cumplimiento de las instrucciones o acuerdos girados por el Presidente Municipal.
Políticas de Operación:	1. Para el control de la gestión y seguimiento de los acuerdos e instrucciones institucionales realizadas por el Presidente Municipal, a través del Secretario del Ayuntamiento se llevará un registro en la base de datos elaborada para tal fin, registrando la fecha, asunto y a quien fue turnado. 2. El Secretario del Ayuntamiento elaborará y presentará semanalmente al Presidente Municipal el reporte de seguimiento de acuerdos con el estatus de los mismos.
Tiempo promedio de gestión:	5 días.

Descripción del Procedimiento: Seguimiento y control de los acuerdos e instrucciones encomendados por el Presidente Municipal.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Secretario del Ayuntamiento	1	Recibe la instrucción o acuerdo de manera verbal o por escrito del Presidente Municipal y canaliza al área respectiva.	Oficio Memorando Circular	Original
Titulares de Unidades Administrativas	2	Recibe instrucción verbal o por escrito y firma de acuse para trabajar sobre la información solicitada.	Oficio Memorando Circular	Original
Secretario del Ayuntamiento	3	Solicita información de manera verbal, para obtener avances del cumplimiento de la instrucción.	N/A	N/A
Analista	4	Registra y almacena la respuesta a la información solicitada en la base de datos para dar seguimiento oportuno.	Electrónico	N/A
Secretario del Ayuntamiento	5	Solicita e instruye los alcances del acuerdo por escrito.	Oficio Memorando Circular	Original
Titulares de Unidades Administrativas	6	Recibe instrucción por escrito y firma de acuse.	Oficio Memorando Circular	Original
Secretario del Ayuntamiento	7	Recibe y revisa la Información entregada.	Oficio Memorando Circular	Original

Secretario del Ayuntamiento/ Presidente	8	Aprueba o rechaza la información previamente acordada con el Presidente Municipal. Si no la aprueba regresa a actividad no. 3.	Electrónico	N/A
Secretario del Ayuntamiento	9	Elabora ficha informativa. Termina procedimiento	Ficha Informativa	Original

Nombre del procedimiento:	Validar la viabilidad de los oficios que suscribe el Presidente Municipal.
Objetivo:	Revisar las solicitudes u oficios que presentan Unidades Administrativas, en las que se requiere la firma del Presidente Municipal.
Políticas de Operación:	1. El Secretario del Ayuntamiento asigna número de oficio y realiza la revisión técnica de la información contenida en el escrito que suscriba el Presidente Municipal. 2. En caso de presentar observaciones se remitirá a la Unidad Administrativa que lo propone para solventar lo procedente. 3. Para la firma del Presidente Municipal deberá de estar suscrito por el Secretario del Ayuntamiento.
Tiempo promedio de gestión:	Máximo 24 horas.

Descripción del Procedimiento: Validar la viabilidad de los oficios que suscriba el Presidente Municipal.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titulares de Unidades Administrativas	1	Comunica la solicitud de firma del Presidente Municipal para trámite oficial a través de la Secretario del Ayuntamiento.	Oficio Memorando Circular	Original
Secretario del Ayuntamiento	2	Recibe propuesta de oficio para firma del Presidente Municipal.	Oficio	Original
Secretario del Ayuntamiento	3	Revisa contenido de propuesta de oficio, propone cambios si es necesario, asigna número de oficio y envía a la unidad administrativa solicitante.	Oficio	Original
Unidad Administrativa	4	Elabora oficio ya revisado, corregido y autorizado por el Secretario del Ayuntamiento, por duplicado, en hojas membretadas con el logo y lema oficial del Ayuntamiento, con iniciales, rúbrica y vo.bo. en la parte inferior izquierda de la hoja y lo envía al Secretario del Ayuntamiento para recabar la firma del Presidente Municipal.	Oficio	Original y copia

Secretario del Ayuntamiento	5	Recibe documento con Vo.Bo. del responsable de la elaboración de dicho documento. Si el oficio no fue elaborado con las correcciones propuestas por el Secretario del Ayuntamiento o no cuenta con las especificaciones requeridas regresa al paso número 4.	Oficio	Original y copia
Secretario del Ayuntamiento/ Presidente	6	El Secretario del Ayuntamiento rubrica documento con su Vo.Bo. y recaba la firma del Presidente Municipal.	Oficio	Original
Secretario del Ayuntamiento	7	Envía oficio y documento a la Unidad Administrativa que lo solicitó.	Oficio	Original
Unidad administrativa	8	Da Seguimiento al trámite correspondiente, solicitando acuse de recibido, el cual tendrá que entregar copia al Secretario del Ayuntamiento y el original para su archivo.	Oficio	Original y copia
Secretario del Ayuntamiento	9	Recibe oficio con acuse de recibido, registra en base de datos y archiva. Termina procedimiento.	Oficio acuse	Copia

Nombre del procedimiento		Validación de convenios, contratos y/o acuerdos que suscriba el Presidente Municipal.
Objetivo:		Revisar la información que presentan las Unidades Administrativas, para la firma del Presidente Municipal en acuerdos, contratos y convenios con Instituciones Públicas y privadas, para el beneficio de la sociedad.
Políticas de Operación		1. El Síndico Municipal asistido por Director Jurídico realiza la revisión técnica de la información contenida en la propuesta de convenio, contratos y acuerdos que serán suscritos por el Presidente Municipal. 2. En caso de no aprobarse se remitirá a la Unidad Administrativa que lo propone para solventar las observaciones que en su caso se hagan. 3. La firma del Presidente Municipal en los Convenios, Contratos y Acuerdos, en eventos públicos, deberán solicitarse con anticipación para la revisión previa por parte de la Dirección Jurídica del Municipio.
Tiempo promedio de gestión		5 días.

Descripción del Procedimiento: Para Validación de Convenios, Contratos y/o Acuerdos que suscriba el Presidente Municipal.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Secretario del Ayuntamiento	1	Recibe la correspondencia de Convenio, Contrato o Acuerdo para firma y sello del Presidente Municipal.	Oficio, tarjeta informativa	Originales
Secretario del Ayuntamiento	2	Registra en base de datos el ingreso del Contrato, Convenio o Acuerdo y lo envía a Sindicatura para su revisión.	Electrónico	N/A
Síndico Municipal	3	Realiza la revisión técnica-jurídica a la propuesta de Convenio, Contrato o Acuerdo presentados y en conjunto con el Director Jurídico realizan las observaciones o en su caso validan y dan Vo.Bo., para firma, regresándolo al Secretario del Ayuntamiento para el trámite subsecuente.	Propuesta de Convenio, Contrato, y/o Acuerdo, electrónico	Copia simple
Secretario del Ayuntamiento	4	Recibe la propuesta de Convenio, Contrato y/o Acuerdo con observaciones o Vo.Bo., del instrumento jurídico para firma del Presidente Municipal. - En caso de que instrumento jurídico, no se apegue al marco jurídico o el contenido técnico-administrativo no se apegue a la normatividad, el Secretario del Ayuntamiento, solicitará al Síndico Municipal y Director Jurídico se contacten con la parte que emitió el documento, para corregir observaciones. - En caso de que presente el Vo.Bo., y no comprometa administrativa, legal o económicamente al municipio, pasa al numeral 6.	Propuesta de Convenio, Contrato, y/o Acuerdo	Copia simple o correo electrónico
Secretario del Ayuntamiento	5	En caso de que cualquiera de estos Convenios, Contratos y/o Acuerdos comprometan recursos económicos el Secretario del Ayuntamiento, lo propondrá para aprobación de Cabildo.	Convenio, Contrato, y/o Acuerdo	Original
Secretario del Ayuntamiento	6	Si la propuesta de Convenio, Contrato o Acuerdo ya fue	Oficio, tarjeta informativa	Original

		aprobada por la Sindicatura y no compromete recursos, o por el Cabildo si los compromete. El Secretario del Ayuntamiento le informa a la Dependencia, Institución Pública o privada de la procedencia de la firma del Convenio, Contrato o Acuerdo.		
Secretario del Ayuntamiento	7	Presenta el Convenio, Contrato, Acuerdo u oficio para recabar la firma del Presidente Municipal. Termina procedimiento.	Convenio, contrato, acuerdo u oficio	Originales

Nombre del procedimiento:	Para Atención, Control y Seguimiento de peticiones ciudadanas.
Objetivo:	Ser un medio directo de comunicación entre el Presidente y la o el Ciudadano/a para la recepción de solicitudes que se entregan en su oficina.
Políticas de Operación:	Se deberá llevar un registro de los datos personales de la o el solicitante, así como el tipo de petición a fin de darle atención oportuna. Las peticiones deberán presentarlas por escrito señalando el nombre, dirección y teléfono del solicitante. Personal de asistencia ciudadana de la Presidencia Municipal, informa a las o los peticionarios sobre el seguimiento que se le dará a su solicitud.
Tiempo promedio de gestión:	De 15 a 30 minutos.

Descripción del Procedimiento: Para para la Atención, Control y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Asistente ciudadano de Presidencia Municipal	1	Recibe de la o el ciudadano petición de manera telefónica o durante visita a medios de comunicación (Radio y Televisión locales), durante gira o módulo. 1. Si recibe la petición de forma telefónica continua en la actividad no. 3, en caso contrario: 2. Recibe de la o el ciudadano la petición si es por escrito la sella, colocándole	Escrito de solicitud	Original

		un número de folio el que servirá para su registro y seguimiento, entregando acuse al peticionario.		
Asistente ciudadano de Presidencia	2	Realiza el llenado de la petición con los datos de la o el ciudadano utilizando el libro o formato y base de dato en Excel continuando en la actividad no. 5.	Libro/ Formato/electrónico	Original
Asistente ciudadano de Presidencia	3	Recibe petición de la o el ciudadano por instrucción del alcalde. Si recibe petición por instrucciones del alcalde continua en la actividad No. 5. En caso contrario regresar a actividad No. 2.	Escrito de solicitud	Original
Asistente ciudadano de Presidencia	4	Registra datos personales de la o el ciudadano/a, así como los de la solicitud en una base de Excel y datos referentes a su petición (de acuerdo con el área que lo atenderá).	Base de datos de Excel	N/A
Asistente de Presidencia	5	Atiende y asesora a la o el peticionario en el trámite de su solicitud, explicándole de acuerdo con a las características de su petición el seguimiento que se le dará y entrega las peticiones ciudadanas al Secretario del Ayuntamiento.	N/A	N/A
Secretario del Ayuntamiento	6	Informa al Presidente Municipal sobre las peticiones ciudadanas recibidas para que determine su asignación.	Informe/Reporte	Original
Presidente Municipal	7	Le da indicaciones con el Secretario del Ayuntamiento para que realice el oficio respectivo al titular de la Unidad Administrativa a la que va dirigida la petición y sede respuesta a la brevedad.	Oficio	Original
Secretario del Ayuntamiento	8	Realiza Oficio/memorándum, toma número de control interno, recaba firma del Presidente Municipal y entrega a Unidad Administrativa correspondiente.	Oficio Memorando Petición	Original
Asistente de Presidencia	9	Registra el número asignado a la petición ciudadana, en la base de datos Excel, para el seguimiento respectivo.	Electrónico	N/A
Unidad Administrativa	10	Da respuesta por escrito a la petición ciudadana, marcándole copia al Presidente Municipal.	Oficio Memorando Petición	Original
Asistencia de Presidencia	11	Archiva diariamente acuses en carpeta de correspondencia según la Unidad administrativa que dio respuesta a la petición ciudadana, para llevar el control de estas hasta su conclusión.	Oficio Memorando Petición	Original

		Termina procedimiento.		
--	--	------------------------	--	--

Nombre del procedimiento:	Para coordinar la atención y seguimiento de la correspondencia oficial del Ayuntamiento dirigida al Presidente Municipal.
Objetivo:	Atender la correspondencia ya sea de forma personal o a través de escritos canalizados a las Unidades Administrativas correspondientes en forma rápida y eficiente conforme lo marca la Ley.
Políticas de Operación:	1. La ciudadanía entrega su correspondencia de forma personal o a través de un escrito, el cual debe contener nombre, teléfono (en caso de tener) para notificar y serán recibidas y atendidas por el asistente de Presidencia en días y horas hábiles. 2. El Presidente Municipal dará trámite y atención a la correspondencia presentada por la ciudadanía, canalizando y notificando los oficios a las Unidades Administrativas correspondientes para su solución. 3. Se llevará el control de correspondencia tramitada y atendida en un concentrado general para el control interno de la Presidencia. 4. El Asistente de la Presidencia Municipal deberá informar a la o el ciudadano vía telefónica o al momento de recoger su oficio de conocimiento (acuse), el nombre de la Unidad Administrativa que le dará respuesta. 5. En peticiones recibidas a través de un escrito, que no sean competencia de las autoridades Municipales, serán canalizadas a las instancias respectivas. 6. El horario de atención para la recepción de la correspondencia será de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas, en días hábiles. En caso de que se reciba documentación fuera del horario establecido, se le asignará folio consecutivo de recepción y registrará fecha y la primera hora del día hábil siguiente, debiendo ser notificada al iniciar labores. 7. La documentación que ingrese deberá contar con los siguientes datos: a) Ser dirigida al Presidente y/o a la Secretario del Ayuntamiento. b) Especificar claramente el nombre a quien va dirigido; c) En su caso contener los anexos que mencione en el documento, ya sean impresos o en medio electrónico; y d) Presentar firma autógrafa por la persona física o representante legal de la personal moral o en su caso la firma autógrafa de la o el servidor público que recibe.
Tiempo promedio de gestión	6 días hábiles.

Descripción del Procedimiento: Para coordinar la atención y seguimiento de la correspondencia oficial del Ayuntamiento dirigida al Presidente Municipal.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar de Presidencia	1	Recibe correspondencia por escrito la turna al Secretario del Ayuntamiento.	Oficio	Original
Secretario del Ayuntamiento	2	Recibe la correspondencia del Auxiliar de Presidencia, analiza y da cuenta al Presidente Municipal acordando la elaboración de los oficios correspondientes.	Solicitud/Oficio	Original
Secretario del Ayuntamiento	3	Revisa la correspondencia y la clasifica en: • Copia de conocimiento para el Presidente Municipal y/o Secretario del Ayuntamiento • Invitaciones, agradecimientos, felicitaciones y sobres cerrados. • Solicitud de información para atención y seguimiento de las Direcciones o Unidades Administrativas del Ayuntamiento.	Correspondencia Oficio Memorándum Circular	Original
Secretario del Ayuntamiento	4	Analiza las copias de conocimiento dirigidas al Presidente Municipal o al Secretario del Ayuntamiento y turna la correspondencia ya clasificada determinando su trámite: • Si es invitación, felicitación, agradecimiento o sobres cerrados y si la copia de conocimiento reviste importancia, continua con actividad número 6, en caso contrario:	Correspondencia	Original
Secretario del Ayuntamiento	5	Da cuenta al Presidente Municipal con su correspondencia y la del Secretario del Ayuntamiento y en caso de acordarlo procedente, ARCHIVA el documento(s) de Presidencia o del Secretario del Ayuntamiento según corresponda. En caso contrario continua en actividad No. 7.	Expediente	Original
Secretario del Ayuntamiento	6	Captura en la base de datos o libro de registro de la correspondencia, (acuses de recibo de las copias de	Base de datos/Libro de control	Original

		conocimiento, invitaciones, agradecimiento y felicitaciones), para elaboración del reporte mensual de entrega, si la solicitud es información de las Unidades Administrativas del Ayuntamiento, continua en actividad No. 7.		
Secretario del Ayuntamiento	7	Turna la(s) solicitud(es) de información a las Unidades Administrativas para su atención.	Oficio Memorándum Circular	Original
Unidades Administrativas	8	Recibe la(s) solicitud(es) administrativa(s) para su trámite correspondiente.	Oficio Memorándum Circular	Original
Unidades Administrativas	9	Gestiona la solicitud para su cumplimiento.	Oficio Memorando Circular	Original
Unidades Administrativas	10	Firma y turna la respuesta a la gestión de la solicitud al requirente. Termina procedimiento.	Oficio Memorando Circular	Original

Nombre del procedimiento:	Para el manejo de las actividades, giras y eventos del Presidente Municipal.
Objetivo:	Recibir y programar los eventos y/o invitaciones que recibe el Presidente Municipal para su desarrollo en tiempo y forma, previa confirmación de su asistencia.
Fundamento Legal:	
Políticas de Operación:	El Asistente del Presidente es responsable de realizar un concentrado de las actividades que le hacen llegar al Presidente Municipal. El Asistente entrega la información a la Secretario del Ayuntamiento para registro y viabilidad de su asistencia. La Secretaría/Presidente valoran la viabilidad.
Tiempo promedio de gestión	2 días

Descripción del Procedimiento: Para el manejo de las actividades, giras y eventos de la Presidencia Municipal.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Asistente del Presidente	1	Recibe solicitudes de las y los titulares de las Unidades Administrativas, Presidentes Auxiliares, o Dependencias de diversos niveles de gobierno.	Solicitudes	Original
Asistente del Presidente	2	Organiza y realiza un concentrado de actividades y	Reporte	Original

		pasa al Secretario del Ayuntamiento.		
Secretario del Ayuntamiento	3	Recibe el concentrado, las analiza, registra, concentra en base de datos de Excel.	Archivo Electrónico	N/A
Secretario del Ayuntamiento/Presidente	4	Acuerdan la viabilidad y posibilidad de su asistencia • Si asiste el Presidente pasa al paso 6. • Si no asiste el presidente designan a un representante para que asista al evento y pasa al punto 5.	N/A	N/A
Secretario del Ayuntamiento	5	Notifica al asistente del Presidente en tiempo y forma la instrucción del Presidente Municipal, y verifica asistencia al evento del servidor público designado, solicitando un reporte de actividades.	N/A	N/A
Asistente del Presidente	6	Coordina las actividades y notifica a las autoridades que acompañaran al presidente.	N/A	N/A
Secretario del Ayuntamiento	7	Recibe tarjeta informativa e informa al Presidente Municipal y archiva. Termina Procedimiento.	Tarjeta Informativa	Original