



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Oficina de Documentos y
Certificaciones Oficiales

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales

Elaboró	Aprobó	Validó
 C. Wendy Jazmín Vera Roldan Secretaria B	 L.A. Ausencio Roberto Pedraza Santos Jefe de Oficina	 Lic. José Antonio Lira Hernández Secretario General Municipal
		



Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, 2020-2024

Unidad Técnica de Innovación Gubernamental

Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás

Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640

Contacto (775) 7558450

Secretaría General Municipal

Oficina de documentos y certificaciones oficiales

Mayo de 2023

Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

La reproducción total o parcial de este documento
Se autorizará siempre y cuando se de el crédito
Correspondiente a la fuente.

Contenido

I.	Introducción	5
II.	Objetivos del manual	6
III.	Procedimiento “1”	7
	“Expedición de constancia de residencia, origen, domicilio, modo honesto de vivir”	7
1.	Desarrollo de procedimientos	8
2.	Descripción de actividades	12
3.	Modelado de procesos	13
IV.	Procedimiento “2”	14
	“Certificación de documentos oficiales y actas constitutivas”	14
1.	Desarrollo de procedimientos	15
2.	Descripción de actividades	17
3.	Modelado de procesos	18

I. 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 2020-2024, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el L.A.E. Cesáreo Jorge Márquez Alvarado, promueve el desarrollo profesional de las capacidades institucionales, fortalece, actualiza e innova los modelos de gestión administrativa para simplificarlos y adecuarlos a las necesidades reales de los ciudadanos y establece protocolos y mecanismos seguros, confiables y permanentes de transparencia y acceso a la información sobre el hacer y responsabilidades de la Administración Municipal.

Derivado de lo anterior, el presente manual de procedimientos es un documento que dotara a los funcionarios públicos para agilizar 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.

II. Objetivos del manual

Fortalecer los lineamientos a seguir para orientar a los Servidores Públicos en el servicio, atención y buen funcionamiento de los trámites que demande la ciudadanía. Analizando e instrumentando los mecanismos que permitan llevar a cabo con oportunidad, eficiencia, seguridad y certeza los documentos que la oficina proporciona. Vigorizando así, la transparencia con dependencias y ciudadanos que conforman Sociedades Cooperativas, en certificar Actas Constitutivas para gestión de apoyo del Gobierno Federal.

III. Procedimiento “1”

“Expedición de constancia de residencia, origen, domicilio, modo honesto de vivir”

SGM-COCE-EXCOR-001

1. Desarrollo de procedimientos

1.1 Propósito del Procedimiento

Ofrecer el servicio de expedición de Constancia 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 Servicios Públicos de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales, a los Enlaces Municipales, a los responsables de la caja de Tesorería Municipal y en su caso a la Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

1.3 Referencia

- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley de Ingresos para el Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, correspondiente al ejercicio fiscal 2023.
- Bando de Policía y Buen Gobierno de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024
- Decreto No. 30 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, publicado en el Periódico Oficial el 05 de Diciembre del 2022.

1.4 Responsabilidades

- **Secretario General Municipal**

Revisar y validar con firma la Constancia solicitada por los ciudadanos.

- **Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales**

Vigilar el cumplimiento de los lineamientos (elaboración, emisión, control)

- **Auxiliar**

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

Expedir las Constancias a los ciudadanos que cumplan con los requisitos

1.5 Definiciones

Constancia: Dar Certeza o conocimiento de algo

Domicilio: Donde alguien nació, vive e inicio familia o principio de algo

Modo Honesto de Vivir: Expresa o implícita que se encuentra inmersa en la norma de derecho, tal y como sucede con los conceptos de buenas costumbres, buena fe, que tienen una connotación sustancialmente moral, constituyendo uno de los postulados básicos del derecho: vivir honestamente.

Origen: Lugar de donde procede una persona

Residencia: Una conducta reiterada y asumida en Buenas Costumbres

SIACOR: Sistema de Armonización Contable y de Resultados

1.6 Políticas y lineamientos

Artículo 10 y Artículo 11 Frac. II y III del Bando de Policía y Buen Gobierno.

Una de nuestras primeras facultades es hacer constar la vecindad de los ciudadanos en el municipio, expidiendo una CONSTANCIA DE RESIDENCIA, la cual es dirigido principalmente a las personas que no cuentan con una identificación oficial o para menores de edad, así también para personas que necesitan acreditar su residencia en el municipio y domicilio.

En cuanto a la CONSTANCIA DE ORIGEN el trámite de esta constancia es para personas que radican en otra ciudad o en otro país, que necesitan comprobar su lugar de origen.

Para la CONSTANCIA DE DOMICILIO, es únicamente para personas morales tal es el caso como sociedades cooperativas, corporativos o empresas y es un requisito para regularizar su situación fiscal ante el SAT.

No obstante, la CONSTANCIA DE MODO HONESTO DE VIVIR, lo solicitan las personas que necesitan una licencia de portación de arma tal es el caso de elementos de seguridad pública, elementos de seguridad privada y agremiados a clubes de caza y pesca.

La expedición de las antes mencionadas, son actividades transversales vinculadas con dependencias federales, estatales y municipales, así como con consulados mexicanos, embajadas, con toda la certeza jurídica que nos faculta para la expedición de constancias.

1.7 Formatos e instructivos

CONSTANCIA DE RESIDENCIA

REQUISITOS CON CREDENCIAL DE ELECTOR (MAYOR DE 18 AÑOS)
ORIGINAL Y UNA COPIA DE LOS SIGUIENTE:

1. – Acta de nacimiento (reciente con código QR)
2. – Curp certificado
3. – Identificación Oficial
(INE QUE COINCIDA CON SU COMPROBANTE DE DOMICILIO, ó Pasaporte, licencia para conducir (con domicilio actual), cedula profesional, cartilla militar no mayor a 5 años de expedición, carnet de salud con foto, INAPAM)
4. – Comprobante de domicilio (no mayor a 3 meses de expedición)
(Agua, predial, luz, teléfono).
5. – 2 fotografías tamaño infantil a color ó b/n (recientes y NO copias)

Costo \$80.50.- La entrega es al día siguiente de haber realizado el trámite.

NOTA: El trámite es personal, en el área de DOCUMENTOS Y CERTIFICACIONES OFICIALES, planta alta del Presidencia Municipal. Ext. 1121.

CONSTANCIA DE RESIDENCIA

REQUISITOS CON PARA MENORES DE EDAD
ORIGINAL Y UNA COPIA DE LOS SIGUIENTE:

1. – Acta de nacimiento (reciente con código QR)
2. – Curp formato actual CERTIFICADO
3. – Comprobante de domicilio (no mayor a 3 meses de expedición)
(Agua, predial, luz, teléfono).
5. – 2 fotografías tamaño infantil a color ó b/n (recientes y NO copias)
6. – Identificación del Padre, Madre.
7. – Identificación Otorgada por una Escuela o Institución (certificado de estudios, credencial escolar, constancia escolar, carnet de salud, pasaporte).

Costo \$80.50.- La entrega es al día siguiente de haber realizado el trámite.

El trámite es personal, en el área de DOCUMENTOS Y CERTIFICACIONES OFICIALES, planta alta del Presidencia Municipal. Ext. 1121.

CONSTANCIA DE ORIGEN REQUISITOS

ORIGINAL Y UNA COPIA DE LOS SIGUIENTE:

1. – Acta de nacimiento (reciente con código QR)
3. – Comprobante de domicilio (no mayor a 3 meses de expedición)
(Agua, predial, luz, teléfono).
5. – 2 fotografías tamaño pasaporte a color fondo blanco
6. – Identificación del solicitante (reciente)
7. – Identificación Oficial de los testigos.
8. – Dirección del lugar donde radica y tiempo que esta radicación en el país.

Costo \$80.50.- La entrega es al día siguiente de haber realizado el trámite.

El trámite es personal, en el área de DOCUMENTOS Y CERTIFICACIONES OFICIALES, planta alta del Presidencia Municipal. Ext. 1121.

CONSTANCIA DE DOMICILIO

REQUISITOS

ORIGINAL Y UNA COPIA DE LOS SIGUIENTE:

1. – Acta Constitutiva o Registro Comercial
2. – Comprobante de domicilio (no mayor a 3 meses de expedición)
(Agua, predial, luz, teléfono).
3. – RFC o algún trámite ante el SAT. (Actualizado)
4. – Identificación Oficial del Representante Legal, Presidente o Dueño.

Costo \$80.50.- La entrega es al día siguiente de haber realizado el trámite.

El trámite es personal, en el área de DOCUMENTOS Y CERTIFICACIONES

CONSTANCIA DE MODO HONESTO DE VIVIR
REQUISITOS

ORIGINAL Y UNA COPIA DE LOS SIGUIENTE:

- 1.- Acta de nacimiento (reciente con código QR)
- 2.- Identificación del solicitante (reciente)
- 3.- 2 fotografías tamaño INFANTIL a color fondo blanco
- 4.- Comprobante de domicilio (no mayor a 3 meses de expedición)
(agua, predial, luz, teléfono)
- 5.- Constancia de No antecedentes Penales.
- 6.- Constancia de Situación Fiscal.

Costo \$80.50.- La entrega es al día siguiente de haber realizado el trámite.

El trámite es personal, en el área de DOCUMENTOS Y CERTIFICACIONES OFICIALES, planta alta del Presidencia Municipal. Ext. 1121.

Bitácora de control de atención ciudadana:

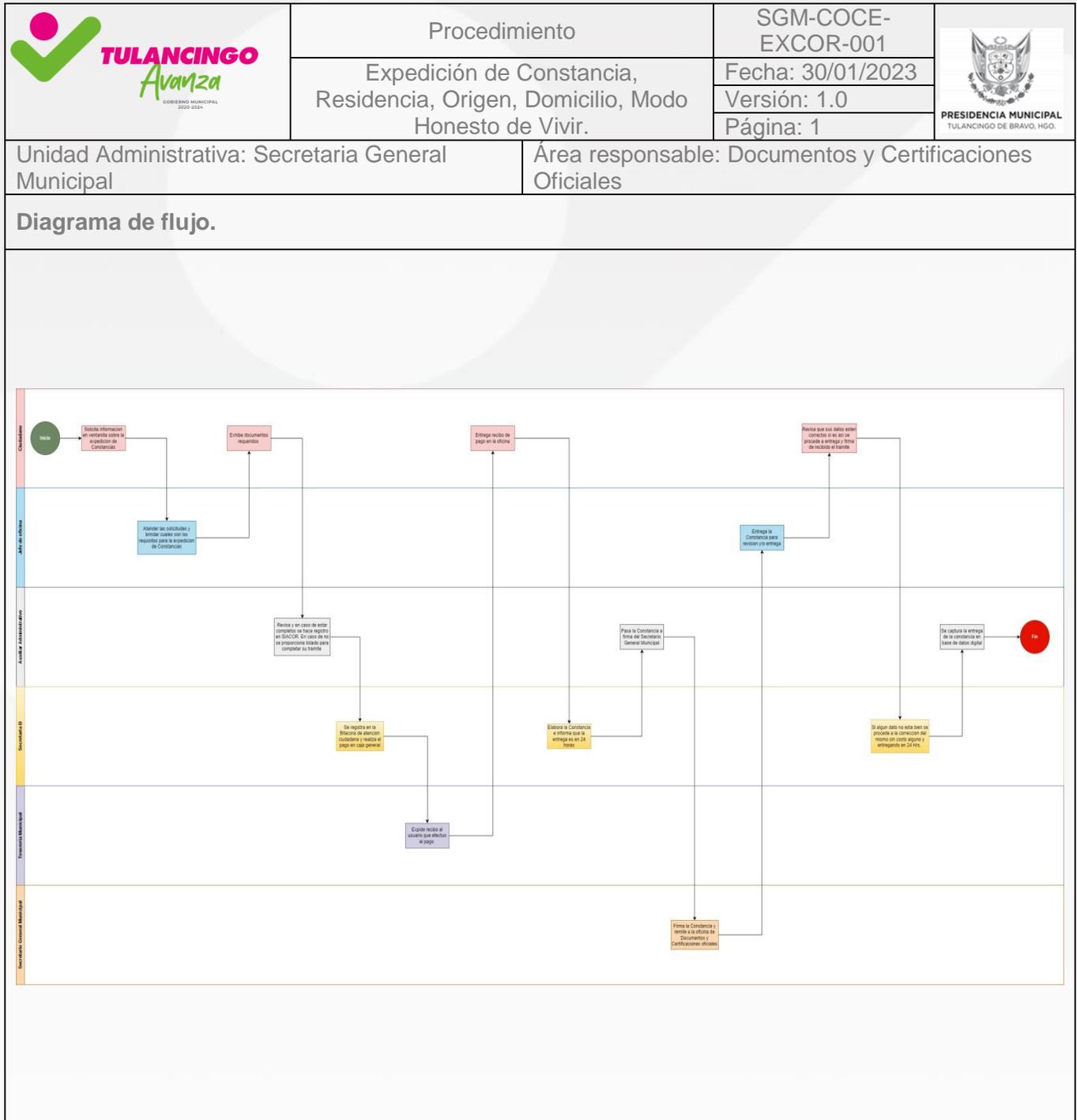
N°	Nombre	Número Telefónico	Tramite	Fecha
----	--------	-------------------	---------	-------

- Situar el número de orden.
- Colocar el nombre y número telefónico de la persona que realizara la constancia.
- Situar cual será el trámite a realizar.
- Fecha en la que se realizó.

2. Descripción de actividades.

	Procedimiento		SGM-COCE-EXCOR-001	 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Expedición de Constancia de Residencia, Origen, Domicilio, Modo Honesto de Vivir		Fecha: 30/0/2023	
			Versión: 1.0	
			Página: 1	
Unidad Administrativa: Secretaria General Municipal		Área responsable: Documentos y Certificaciones Oficiales		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1º	Ciudadano	Solicita información en ventanilla sobre la expedición de Constancias.	N/A	
2º	Jefe de Oficina	Atender las solicitudes y brindar cuales son los requisitos para la expedición de Constancias.	N/A	
3º	Ciudadano	Exhibe documentos requeridos.	N/A	
4º	Auxiliar Administrativo	Revisa y en caso de estar completos, se hace registro en SIACOR. En caso de no contar con lo solicitado, se proporciona un listado de requisitos para completar su trámite.	N/A	
5º	Auxiliar Administrativo Secretaria B	Se registra en la bitácora de atención ciudadana y realiza el pago en caja General.	N/A	
6º	Tesorería Municipal	Expide recibo al usuario que efectuó el pago.	FCCE	
7º	Ciudadano	Entrega el recibo de pago en la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	N/A	
8º	Secretaria B	Elabora la Constancia e informa que la entrega es en 24 horas.	N/A	
9º	Auxiliar Administrativo	Se pasa a firma la Constancia con el Secretario General Municipal	N/A	
10º	Secretario General Municipal	Firma la constancia y remite a la oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	N/A	
11º	Jefe de Oficina	Entrega la Constancia para revisión y/o entrega	N/A	
12º	Ciudadano	Revisa que sus datos estén correctos, si es así se procede a entrega y firma de recibido el trámite.	N/A	
13º	Secretaria B	Si algún dato no está bien, se procede a la corrección del mismo. Sin tener costo alguno y entregando en un lapso de 24 horas	N/A	
14º	Auxiliar Administrativo	Se captura la entrega de la constancia en base de datos digital.	N/A	
Fin del Proceso				

3. Modelado de procesos



IV. Procedimiento “2”

“Certificación de documentos oficiales y actas constitutivas”

SGM-COCE-CDOAC-002

1. Desarrollo de procedimientos

2.1 Propósito del Procedimiento

Ofrecer el servicio municipal de Certificación de Documentos Oficiales y Actas Constitutivas a la Administración Pública 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 Servicios Públicos de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales y en su caso a la Coordinación Jurídica de la Presidencia Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

2.2 Referencia

- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley de Ingresos para el Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, correspondiente al ejercicio fiscal 2023.
- Bando de Policía y Buen Gobierno de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024
- Decreto No. 30 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, publicado en el Periódico Oficial el 05 de Diciembre del 2022.

2.4 Responsabilidades

- **Secretario General Municipal**

Revisar y validar con firma la Constancia solicitada por los ciudadanos.

- **Titular de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales**

Vigilar el cumplimiento de los lineamientos (elaboración, emisión, control)

- **Auxiliar**

- Ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos que lo soliciten.
- Expedir las Constancias a los ciudadanos que cumplan con los requisitos

2.4 Definiciones

Certificación: La Certificación de documentos brindara la validez que se le da al escrito en copia fiel, dando autenticidad a la conformación de una sociedad cooperativa o grupo de trabajo. Siendo facultades y obligaciones del Presidente Municipal.

Documento Oficial: Escrito con firma y sello que valide su autenticidad

2.6 Políticas y lineamientos

Artículo 28 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo

Fracción XI.- Certificar todos los Documentos Oficiales por el Ayuntamiento sin cuyo requisito no serán válidos;

2.7 Formatos e instructivos

N/A

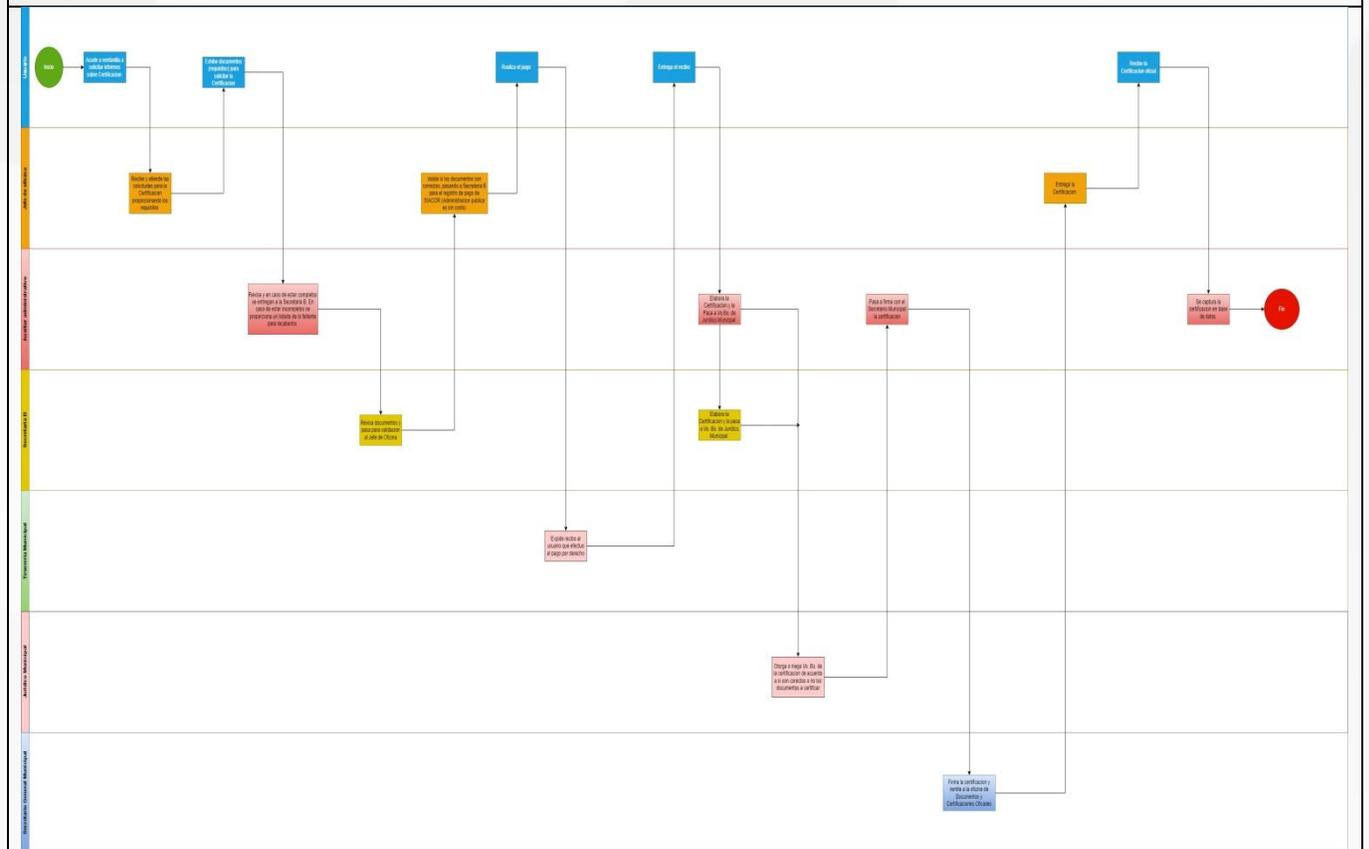
2. Descripción de actividades.

	Procedimiento		SGM-COCE- CDOAC-002	 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Certificación de Documentos Oficiales Y Actas Constitutivas		Fecha: 30/01/2023	
			Versión: 1.0	
Unidad Administrativa: Secretaria General Municipal		Área responsable: Documentos y Certificaciones Oficiales		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1º	Usuario	Acude a ventanilla de la Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales a solicitar informes sobre una Certificación.	N/A	
2º	Jefe de Oficina	Recibe y atiende las solicitudes para la Certificación, proporcionando los requisitos	N/A	
3º	Usuario	Exhibe documentos (requisitos) para solicitar la Certificación.	N/A	
4º	Auxiliar Administrativo	Revisa y en caso de estar completos, se entregan a la Secretaria B. En caso de estar incompletos, se proporciona un listado de lo faltante para recabarlos	N/A	
5º	Secretaria B	Revisa documentos y pasa para validación al Jefe de Oficina.	N/A	
6º	Jefe de Oficina	Valida si los documentos son correctos, pasando a Secretaria B para el registro de pago en SIACOR, (Administración Pública es sin costo).	N/A	
7º	Usuario	Realiza el pago	N/A	
8º	Tesorería Municipal	Expide recibo al usuario que efectuó el pago por derecho	FCCE	
9º	Usuario	Entrega el recibo	N/A	
10º	Auxiliar Administrativo Secretaria B	Elabora la Certificación y la pasa a Vo. Bo. De Jurídico Municipal	N/A	
11º	Jurídico Municipal	Otorga o niega Vo. Bo. de la certificación, de acuerdo a si son correctos o no los documentos a certificar	N/A	
12º	Auxiliar Administrativo	Pasa a Firma con el Secretario Municipal la certificación	N/A	
13º	Secretario General Municipal	Firma la certificación y remite a la oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales	N/A	
14º	Jefe de Oficina	Entrega la Certificación	N/A	
15º	Usuario	Recibe la certificación oficial	N/A	
16º	Auxiliar Administrativo	Se captura la certificación en base de datos	N/A	
Fin del Proceso				

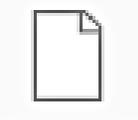
3. Modelado de procesos

<p>TULANCINGO Avanza GOBIERNO MUNICIPAL 2020-2024</p>	Procedimiento	SGM-COCE- CDOAC-002	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Certificación de documentos oficiales a los ciudadanos y a la propia Administración Pública.	Fecha: 30/01/2023	
		Versión: 1.0	
Unidad Administrativa: Secretaria General Municipal	Área responsable: Documentos De Certificaciones Oficiales	Página: 1	

Diagrama de flujo.



Símbolo	Nombre	Descripción
	Evento de Inicio	Indica donde un proceso comenzará. En términos de Flujos de Secuencia, el Evento de inicio comienza el flujo del proceso, y por lo tanto, no tendrá ningún Flujo de Secuencia de entrada-ningún Flujo de Secuencia puede conectarse a un Evento de Inicio.
	Tarea	Una tarea es una actividad atómica que es incluida dentro de un Proceso. Una tarea es usada cuando el trabajo en el Proceso no es descompuesto. Generalmente, un usuario final y /o aplicación son los encargados de ejecutar la Tarea.
	Subproceso	Es una actividad que contiene otras actividades (un Proceso). El Proceso dentro de Proceso es dependiente del Proceso padre y tiene visibilidad de los datos globales del padre. No es requerido mapeo de datos.
	Compuerta	Las compuertas exclusivas (Decisiones) son ubicaciones dentro de un proceso de negocio donde un flujo de secuencia puede tomar 2 o más caminos alternativos.
	Evento intermedio	El evento intermedio indica donde sucede algo (un Evento) en algún lugar entre el Inicio y el Fin de un proceso. Esto afectará el Flujo de Proceso, pero no empezará ni (directamente) terminará el proceso.
	Evento de Fin	Indica donde un proceso terminará. En términos de Flujo de secuencia, el Evento de Fin terminará el flujo del Proceso, y por lo tanto, no se tendrán Flujos de Secuencia de salida, no se puede conectar un Flujo de Secuencia de salida de un Evento de Fin.
	Flujo de Secuencia	Se usa para mostrar el orden en que las actividades serán ejecutadas en un Proceso. Cada Flujo tiene un solo origen y un solo destino.
	Asociación	Se usa para asociar información y Artefactos con Objetos de Flujo, Texto y Objetos Gráficos no de flujo pueden ser asociados con Objetos de Flujo. Una Asociación también es usada para mostrar las actividades usadas para compensar una actividad.
	Flujo de Mensaje	Se usa para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades que están preparadas para enviarlos y recibirlos. En BPMN, dos Pools diferentes en el Diagrama pueden representar las dos entidades.

	Objeto de Datos	Proveen información acerca de cómo los documentos, datos y otros objetos son usados y actualizados durante el Proceso. Aunque el nombre “Objeto de Datos” puede implicar un documento electrónico, puede usarse para representar diversos tipos de objetos, tanto electrónicos como físicos.
	Depósito de Datos	Un depósito de Datos ofrece a las Actividades un mecanismo para consultar o actualizar información almacenada que persistirá más allá del alcance del Proceso.