



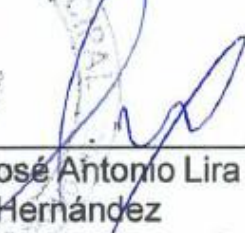


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Oficina Municipal de Enlace Con
La Secretaría De Relaciones
Exteriores En Hidalgo.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Oficina Municipal De Enlace Con La Secretaría De Relaciones Exteriores En Hidalgo.

Realizó	Aprobó	Validó
 C. Jazmín Morales Ruiz Secretaria "B"	 P.D.D. Yuridia Berenice Morales Islas Jefa 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 Municipal de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores en Hidalgo

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 pasaportes por primera vez”	7
1.	Desarrollo de procedimientos	8
2.	Descripción de actividades	11
3.	Modelado de procesos	13
IV.	Procedimiento “2”	14
	“Renovación de pasaporte”	14
1.	Desarrollo de procedimientos	15
2.	Descripción de actividades	18
3.	Modelado de procesos	20

I. Introducción

Con el 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, L.A.E. Cesáreo Jorge Márquez Alvarado 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 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 actualizar constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.

II. Objetivos del manual

Establecer los lineamientos a seguir para brindar a la ciudadanía un servicio eficiente, eficaz y de calidad en la expedición de pasaportes a los usuarios que así lo soliciten y cumplan con los requerimientos establecidos en las legislaciones que competen, con la finalidad de favorecer las necesidades legales que requieran.

III. Procedimiento “1”

“Expedición de pasaportes por primera vez”

SGM-SER-EP-001

1. Desarrollo de procedimientos

1.1 Propósitos del Procedimiento

Brindar información precisa sobre los requisitos y procesos necesarios para la obtención del pasaporte ordinario mexicano por primera vez, así como realizar de una manera eficaz la gestión del trámite y asesorar a los usuarios en materia de las atribuciones de la S.R.E.

1.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica a los servidores públicos de la Oficina Municipal de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores en Hidalgo, Caja de Tesorería Municipal y a la población del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

1.3 Referencias

- ✓ Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo.
- ✓ Reglamento Interno de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- ✓ Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje

1.4 Responsabilidades

Titular o responsables de la Oficina Municipal Tulancingo de la Secretaría de Relaciones Exteriores

- ✓ Acceder a la apertura del Sistema Mebb para capturar los datos de la documentación del usuario para la expedición de su pasaporte
- ✓ Llevar a la Delegación Hidalgo de la S.R.E los tramites de valija correspondientes al día de la fecha

- ✓ Revisión cuantitativa para comprobar si cumple con la normativa vigente.

Auxiliares de la Secretaría de Relaciones Exteriores

- Proporciona información a usuarios de forma física y telefónica,
- Verificación, recepción y revisión documentos y entrevista

Responsables de Caja de Tesorería Municipal.

Otorgar el servicio eficiente a los usuarios que realicen el pago por concepto de derechos de servicios municipales

1.5 Definiciones

Atención Ciudadana: Entender cuáles son las necesidades, demandas y expectativas de los ciudadanos en relación a los servicios que presta el Municipio.

Derecho de Servicios: Emitir orden de pago correspondiente al costo del pasaporte a pagar por el usuario en sucursal bancaria

Expedición: Validación y Autorización para la expedición de pasaportes

OMES: Oficina Municipal de Enlace con la Secretaria de Relaciones Exteriores

Pasaporte: Documento de viaje que la Secretaria expide a los mexicanos para acreditar su nacionalidad e identidad y solicitar a las autoridades extranjeras permitan el libre paso, proporcionen ayuda y protección y en su caso dispensen las cortesías e inmunidades que correspondan al cargo o representación del titular del mismo.

Trámite: Se define como cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución

- **Usuario:** Usa habitualmente un servicio.
- **Valija:** Traslado de valija de trámites realizados por usuarios en la Oficina Municipal de Enlace a la Delegación de Pachuca, Hgo.

1.6 Políticas y lineamientos:

- El titular o responsables de la Oficina Municipal de la Secretaría de Relaciones Exteriores estarán sujetos al Artículo 14 del Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje, Artículo 45 del Reglamento interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, así como a las legislaciones que cobren su aplicación para el ejercicio de sus funciones.

1.7 Formatos e instructivos

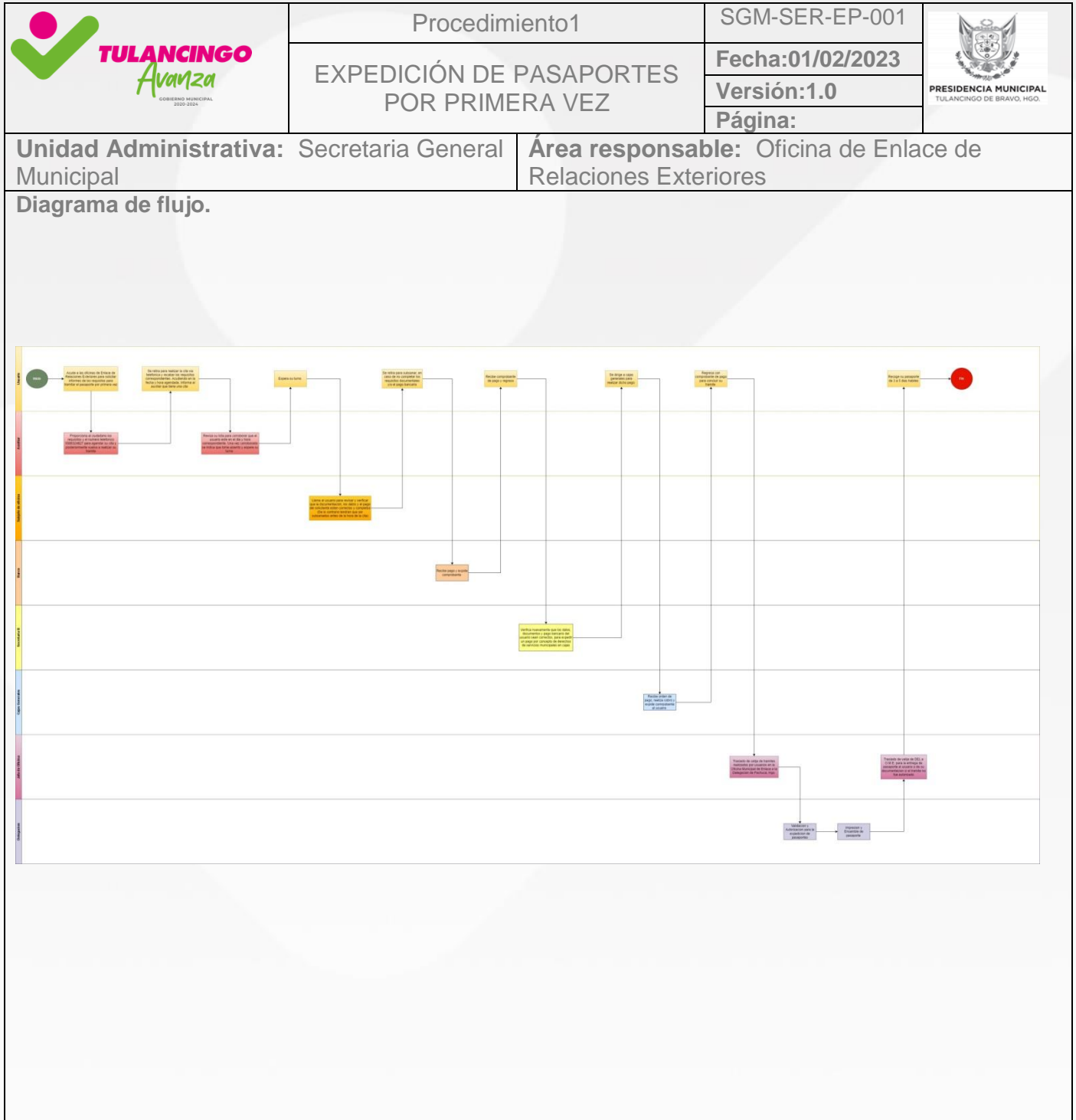
No aplica

2. Descripción de actividades

	Procedimiento1		SGM-SER-EP-001	 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	EXPEDICIÓN DE PASAPORTES POR PRIMERA VEZ		Fecha:01/02/2023	
			Versión:1.0	
			Página:	
Unidad Administrativa: Secretaria General Municipal		Área responsable: Oficina de Enlace de Relaciones Exteriores		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato	
1	Usuario	Acude a las Oficinas de Enlace de Relaciones Exteriores para solicitar informes de los requisitos para tramitar el pasaporte por primera vez.	Solicitud	
2	Auxiliar	Proporciona al ciudadano los requisitos y el número telefónico 55 893 24827 para agendar su cita y posteriormente vuelva a realizar su trámite.	No aplica	
3	Usuario	Se retira para realiza la cita vía telefónica y recabar los requisitos correspondientes. Acudiendo en la fecha y hora agendada. Informa al auxiliar que tiene programada una cita.	No aplica	
4	Auxiliar	Revisa su lista para corroborar que el usuario este en el día y hora correspondiente. Una vez, corroborado se indica que tome asiento y espere su turno.	No aplica	
5	Usuario	Espera su turno.	No aplica	
6	Subjefe de Oficina	Llama al usuario para revisar y verificar que la documentación, los datos y pago del solicitante estén correctos y completos (de lo contrario, tendrán que ser subsanados antes de la hora de la cita).	No aplica	
7	Usuario	Se retira para subsanar, en caso de no completar los requisitos documentales y/o el pago bancario.	No aplica	
8	Banco	Recibe pago y expide comprobante	No aplica	

9	Usuario	Recibe comprobante de pago y regresa a la Oficina de Enlace de Relaciones Exteriores	No aplica
10	Secretaria B	Cerciorar nuevamente que los datos, documentos y pago bancario del usuario sean correctos, para expedir un pago por concepto de derechos de servicios municipales en cajas	No aplica
11	Usuario	Se dirige a cajas generales para realizar dicho pago	No aplica
12	Cajas generales	Recibe orden de pago, realiza cobro y expide comprobante al usuario	No aplica
13	Usuario	Regresa a la Oficina de Enlace de Relaciones Exteriores con comprobante de pago para concluir su trámite.	No aplica
14	Jefa de Oficina	Traslado de valija de trámites realizados por usuarios en la Oficina Municipal de Enlace a la Delegación de Pachuca, Hgo.	No aplica
15	Delegación	Validación y Autorización para la expedición de pasaportes	No aplica
16	Delegación	Impresión y Ensamble de pasaporte	No aplica
17	Jefa de Oficina	Traslado de valija de DEL a OME, para la entrega del pasaporte al usuario, o de su documentación si el tramite no fue autorizado	Acuse de Recibido
18	Usuario	Recoge su pasaporte de 3 a 5 días hábiles	No aplica
Fin del Procedimiento			

3. Modelado de procesos



IV. Procedimiento “2”

“Renovación de pasaporte”

1. Desarrollo de procedimientos

2.1 Propósitos del Procedimiento

Brindar información precisa sobre los requisitos y procesos necesarios para la obtención del pasaporte ordinario mexicano renovación, así como realizar de una manera eficaz la gestión del trámite y asesorar a los usuarios en materia de las atribuciones de la S.R.E.

2.2 Alcance

Por la naturaleza misma del procedimiento, este aplica a los servidores públicos de la Oficina Municipal de Enlace con la Secretaría de Relaciones Exteriores en Hidalgo, Caja de Tesorería Municipal y a la población del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

2.3 Referencias

- ✓ Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hgo.
- ✓ Reglamento Interno de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- ✓ Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje

2.4 Responsabilidades

Titular o responsables de la Oficina Municipal Tulancingo de la Secretaría de Relaciones Exteriores

- ✓ Acceder a la apertura del Sistema Mebb para capturar los datos de la documentación del usuario para la expedición de su pasaporte
- ✓ Llevar a la Delegación Hidalgo de la S.R.E los tramites de valija correspondientes al día de la fecha
- ✓ Revisión cuantitativa para comprobar si cumple con la normativa vigente.

Auxiliares de la Secretaría de Relaciones Exteriores

- Proporciona información a usuarios de forma física y telefónica,
- Verificación, recepción y revisión documentos y entrevista

Responsables de Caja de Tesorería Municipal.

Otorgar el servicio eficiente a los usuarios que realicen el pago por concepto de derechos de servicios municipales

2.5 Definiciones

Atención Ciudadana: Entender cuáles son las necesidades, demandas y expectativas de los ciudadanos en relación a los servicios que presta el Municipio.

Derecho de Servicios: Emitir orden de pago correspondiente al costo del pasaporte a pagar por el usuario en sucursal bancaria

Expedición: Validación y Autorización para la expedición de pasaportes

OMES: Oficina Municipal de Enlace con la Secretaria de Relaciones Exteriores

Pasaporte: Documento de viaje que la Secretaria expide a los mexicanos para acreditar su nacionalidad e identidad y solicitar a las autoridades extranjeras permitan el libre paso, proporcionen ayuda y protección y en su caso dispensen las cortesías e inmunidades que correspondan al cargo o representación del titular del mismo.

Tramite: Se define como cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado hacen ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución

Usuario: Usa habitualmente un servicio.

Valija: Traslado de valija de trámites realizados por usuarios en la Oficina Municipal de Enlace a la Delegación de Pachuca, Hgo.

2.6 Políticas y lineamientos

- El titular o responsables de la Oficina Municipal de la Secretaría de Relaciones Exteriores estarán sujetos al Artículo 29 del Reglamento de Pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje, Artículo 45 del Reglamento interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, así como a las legislaciones que cobren su aplicación para el ejercicio de sus funciones.

2.7 Formatos e instructivos



No aplica

2. Descripción de actividades

<p>TULANCINGO Avanza GOBIERNO MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>	Procedimiento 2		SGM-SER-EP-001	<p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	RENOVACIÓN DE PASAPORTE		Fecha:01/02/2023	
			Versión:1.0	
			Página:	
Unidad Administrativa: Secretaria General Municipal		Área responsable: Oficina de Enlace de Relaciones Exteriores		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Formato	
1	Usuario	Acude a las Oficinas de Enlace de Relaciones Exteriores para solicitar informes de los requisitos para tramitar renovación de pasaporte.	Solicitud	
2	Auxiliar	Proporciona al ciudadano los requisitos y el número telefónico 55 893 24827 para agendar su cita y posteriormente vuelva a realizar su trámite.	No aplica	
3	Usuario	Se retira para realiza la cita vía telefónica y recabar los requisitos correspondientes. Acudiendo en la fecha y hora agendada. Informa al auxiliar que tiene programada una cita.	No aplica	
4	Auxiliar	Revisa su lista para corroborar que el usuario este en el día y hora correspondiente. Una vez, corroborado se indica que tome asiento y espere su turno.	No aplica	
5	Usuario	Espera su turno.	No aplica	
6	Subjefe de Oficina	Llama al usuario para revisar y verificar que la documentación, los datos y pago del solicitante estén correctos y completos (de lo contrario, tendrán que ser subsanados antes de la hora de la cita).	No aplica	
7	Usuario	Se retira para subsanar, en caso de no completar los requisitos documentales y/o el pago bancario.	No aplica	
8	Banco	Recibe pago y expide comprobante	No aplica	

9	Usuario	Recibe comprobante de pago y regresa a la Oficina de Enlace de Relaciones Exteriores	No aplica
10	Secretaria B	Cerciorar nuevamente que los datos, documentos y pago bancario del usuario sean correctos, para expedir un pago por concepto de derechos de servicios municipales en cajas	No aplica
11	Usuario	Se dirige a cajas generales para realizar dicho pago	No aplica
12	Cajas generales	Recibe orden de pago, realiza cobro y expide comprobante al usuario	No aplica
13	Usuario	Regresa a la Oficina de Enlace de Relaciones Exteriores con comprobante de pago para concluir su trámite.	No aplica
14	Jefa de Oficina	Traslado de valija de trámites realizados por usuarios en la Oficina Municipal de Enlace a la Delegación de Pachuca, Hgo.	No aplica
15	Delegación	Validación y Autorización para la expedición de pasaportes	No aplica
16	Delegación	Impresión y Ensamble de pasaporte	No aplica
17	Jefa de Oficina	Traslado de valija de DEL a OME, para la entrega del pasaporte al usuario, o de su documentación si el tramite no fue autorizado	No aplica
18	Usuario	Recoge su pasaporte de 3 a 5 días hábiles	No aplica
Fin del Procedimiento			

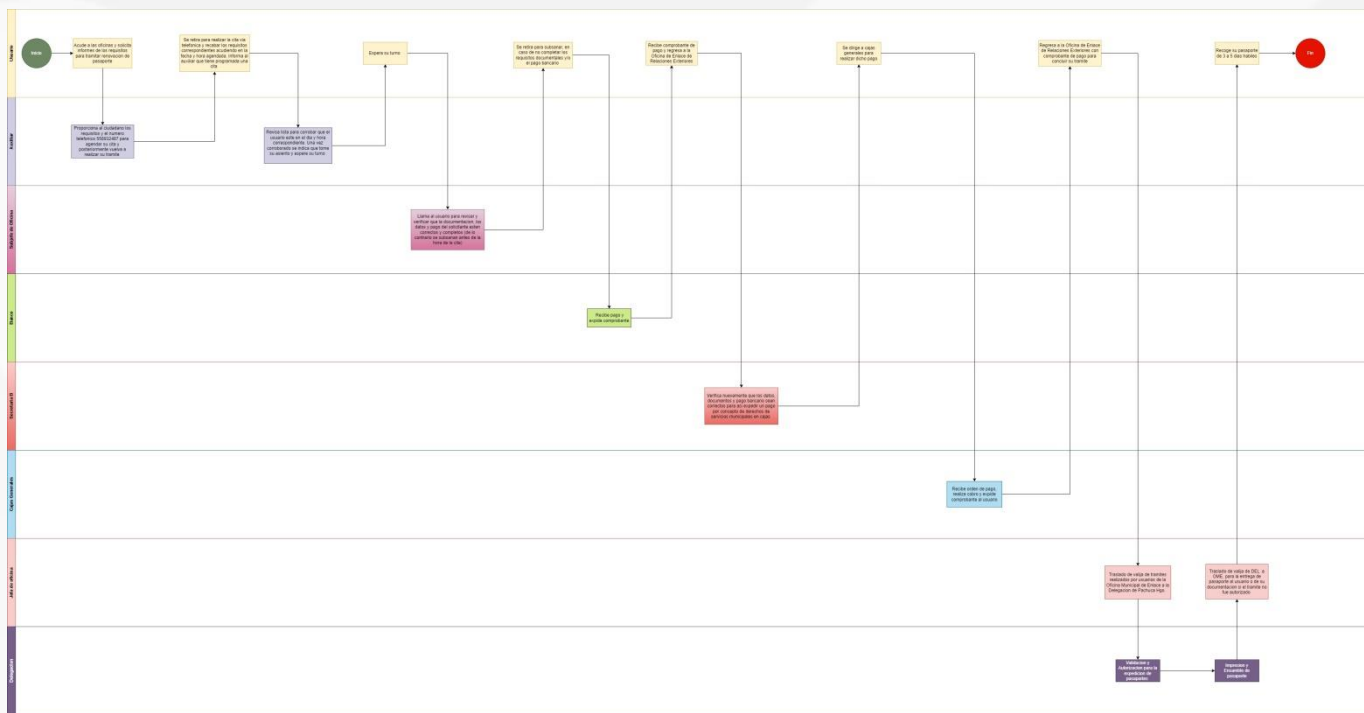
3. Modelado de procesos

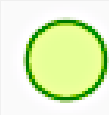






	Procedimiento 2	SGM-SER-EP-001	 PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.
	RENOVACIÓN DE PASAPORTE	Fecha:01/02/2023	
		Versión:1.0	
		Página:	



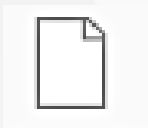

Unidad Administrativa: Secretaria General Municipal

Área responsable: Oficina de Enlace de Relaciones Exteriores

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 en 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 el 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 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 como 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.