



# Manual de Procedimientos

DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

Mayo 2015





# Manual de Procedimientos

## de la Secretaría Técnica

### Autorizaciones

C.P. María de Jesús Quintero Padilla

Contralora Municipal

Mtra. Isabel Cristina Valencia Mora

Sub Contraloría de Planeación,  
Evaluación y Control

Lic. Alejandro Romero Hernández

Secretario Técnico

Aprobado el treinta de mayo de dos mil quince, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal. Número de Registro: HASMT1418/MP/SP/010/300515.

Índice	Secretaría Técnica	Página
<b>I</b>	Introducción	4
<b>II</b>	Objetivo	5
<b>III</b>	Presentación de los procedimientos	6
<b>IV</b>	<b>NOMBRE, DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
1	Recepción de oficios dirigidos al Presidente Municipal	7
2	Solicitud de Información y Asesoramiento	10
3	Solicitud de apoyo de la ciudadanía al Presidente Municipal	12
4	Control de agenda del Presidente Municipal	15
5	Atención vía telefónica	18
6	Atención personal de llamadas	20
7	Solicitud de Información en Presidencia Municipal	22
<b>V</b>	<b>Formatos</b>	24
<b>VI</b>	<b>Glosario</b>	30

## **I.- INTRODUCCIÓN.**

El manual de procedimiento tiene por objeto integrar de forma ordenada los procedimientos administrativos mediante a una metodología determinada en sus propios lineamientos y políticas y poder conocer la operación integral de cada departamento.

Los procedimientos se conforman de varias etapas como son objetivo, la finalidad de lograr sus alcances como el ámbito de aplicación, responsabilidades de las personas que lo conforman y las definiciones que es la parte de la connotación específica para el buen funcionamiento del proceso y como final su presentación grafica en forma de flujo gramas para su mayor comprensión y aplicación.

La parte del proceso que se detalla en forma escrita es la más esencial del documento ya que en ella se describe en forma comprensible y con el grado de detalle suficiente de tal forma que sea entendible a las personas que intervienen en el proceso y poder así aplicarlo adecuadamente al ámbito de su competencia en tiempo y forma.

lincluye además los pasos a seguir para elaborar las diversas actividades, de acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo. Así mismo y con el propósito de fomentar el apoyo a la ciudadanía y atenderlos con prontitud en cuanto a servicios y solicitud de apoyos, audiencias que garanticen de manera eficiente, eficaz y transparente las actividades.

## **II.- OBJETIVO:**

- a) Presentar una visión de conjunto de la organización
- b) Precisar las funciones encomendadas a cada integrante de la secretaria técnica
- c) Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal
- d) Evitar la repetición de instrucciones para ahorrar tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo
- e) Facilitar el reclutamiento y selección de personal
- f) Orientar al personal de nuevo ingreso, para facilitar su incorporación a esta área
- g) Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos.

La existencia de manuales de organización es imprescindible en todo tipo de organizaciones, sin importar su tamaño, en especial donde la superposición de tarea y funciones, los conflictos de autoridad y la dilución de responsabilidad.

### **III.PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

- 1.- Recepción de oficios dirigidos al Presidente Municipal
- 2.- Solicitud de Información y Asesoramiento
- 3.- Solicitud de apoyo de la ciudadanía al Presidente Municipal
- 4.- Control de agenda del Presidente Municipal
- 5.- Atención vía telefónica
- 6.- Atención personal de llamadas
- 7.- Solicitud de información en Presidencia Municipal

 <p>H. AYUNTAMIENTO <b>SAN MARTÍN</b> TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<b>Manual de Procedimientos de la Secretaría Técnica</b>	Registro: <b>HASMT1418/MP/SP/010/300515</b>
		Fecha de elaboración: <b>Mayo 2015</b>
		Número de Revisión: <b>00</b>

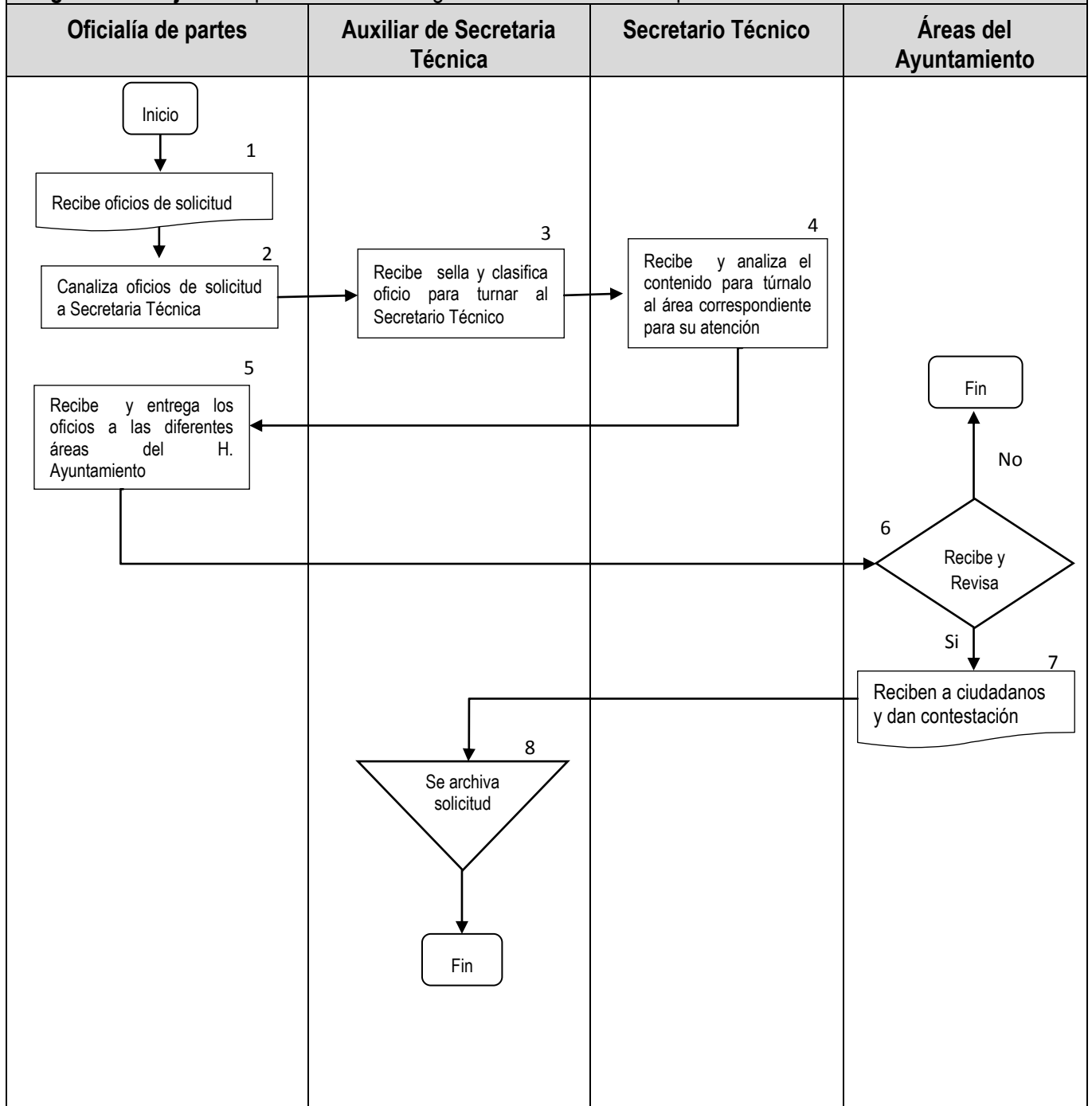
#### IV.- NOMBRE, DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO


<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Recepción de oficios dirigidos al Presidente Municipal
<b>Objetivo:</b>	Se brinde un servicio eficiente a la ciudadanía que acude a esta oficina, en busca de soluciones.
<b>Fundamento Legal:</b>	<p><b>Federal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos Diario Oficial de la Federación, 5 de Febrero de 1917 Última Reforma Publicada D.O.F. el 23 de febrero de 2013</li> </ul> <p><b>Estatal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla</li> <li>➤ Código Municipal Para el Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla</li> </ul> <p><b>Municipal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley Orgánica Municipal Periódico Oficial del Estado. 23 de marzo de 2001. Última reforma publicada en el P.O. 31 de diciembre de 2012 Última Reforma Publicada D.O.F.</li> </ul>
<b>Políticas de Operación:</b>	Atender las demandas prioritarias de los texmeluquenses, gobernando con honestidad, eficiencia, transparencia, ética, rendición de cuentas y con una especial atención a la racionalización del gasto del gobierno para consolidar una a sociedad próspera y sustentable.
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	De 3 a 5 días

<b>Descripción del Procedimiento: Recepción de oficios dirigidos al Presidente Municipal</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Oficialía de partes	1	Se reciben oficios en oficialía de partes de solicitudes ciudadanas	Solicitud	2
Oficialía de partes	2	Oficialía de partes canaliza los oficios dirigidos al presidente Municipal a Secretaría Técnica	Solicitud	2
Auxiliar de Secretaría Técnica	3	El auxiliar recibe, sella y clasifica oficios en Secretaría Técnica para entregarlo al Secretario Técnico para que examine su contenido	Solicitud	2
Secretario Técnico	4	El secretario Técnico recibe y estudia el contenido de los oficios para poder canalizarlos a las diferentes áreas del Ayuntamiento y pide al Auxiliar que los entregue en el área correspondiente	Solicitud	2
Auxiliar de Secretaría Técnica	5	El auxiliar recibe y lleva los oficios canalizados a las diferentes áreas del Ayuntamiento	Solicitud	2
Áreas del Ayuntamiento	6	Recibe oficios, verifica y autoriza para su contestación Si autoriza: contesta los oficios y remite a Secretaría Técnica. No Autoriza: Fin del Procedimiento.	Solicitud	2
Secretario Técnico	7	Reciben a ciudadanos y dan contestación por medio de oficio.	Oficio	2
Auxiliar de Secretaría Técnica	8	El auxiliar archiva copia de la solicitud canalizada a las diferentes dependencias para seguir el trámite	Solicitud	1



**Diagrama de flujo:** Recepción de oficios dirigidos al Presidente Municipal



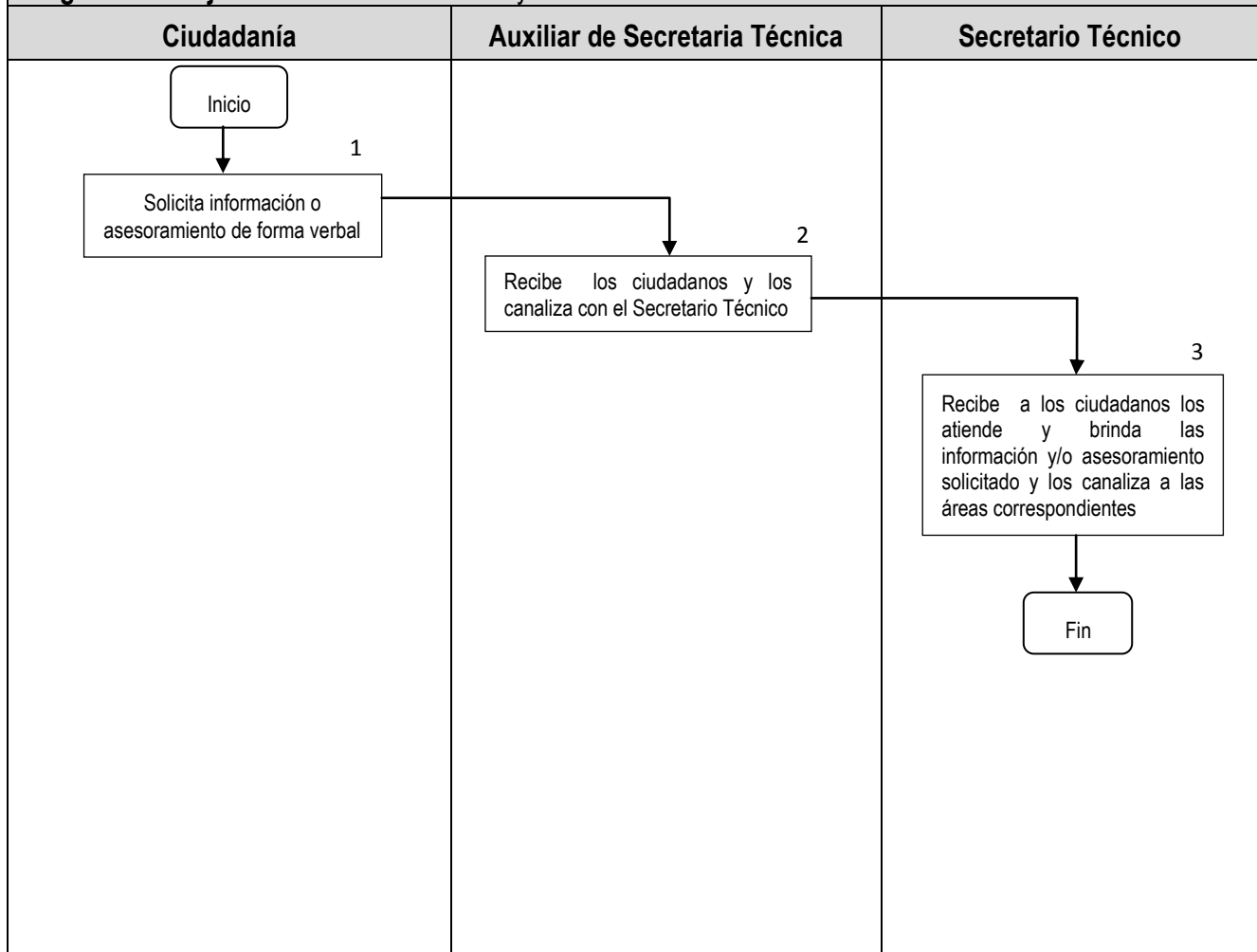
 <p>H. AYUNTAMIENTO <b>SAN MARTÍN</b> TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<b>Manual de Procedimientos de la Secretaría Técnica</b>	Registro: <b>HASMT1418/MP/SP/010/300515</b>
		Fecha de elaboración: <b>Mayo 2015</b>
		Número de Revisión: <b>00</b>

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Solicitud de información y asesoramiento
<b>Objetivo:</b>	Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde a la ciudadanía la información solicitada y el asesoramiento correcto
<b>Fundamento Legal:</b>	<p><b>Federal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos Diario Oficial de la Federación, 5 de Febrero de 1917 Última Reforma Publicada D.O.F. el 23 de febrero de 2013</li> </ul> <p><b>Estatal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla</li> <li>➤ Código Municipal Para el Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla</li> </ul> <p><b>Municipal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley Orgánica Municipal Periódico Oficial del Estado. 23 de marzo de 2001. Última reforma publicada en el P.O. 31 de diciembre de 2012 Última Reforma Publicada D.O.F.</li> </ul>
<b>Políticas de Operación:</b>	Atender las demandas prioritarias de los texmeluquenses, gobernando con honestidad, eficiencia, transparencia, ética,
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	Inmediata

**Descripción del Procedimiento:** Solicitud de información y asesoramiento

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Ciudadanía	1	Ciudadanía solicita información o asesoramiento verbalmente al Secretario Técnico sobre algún trámite en el H. Ayuntamiento	N/A	N/A
Auxiliar de la Secretaría Técnica	2	Recibe a los ciudadanos y los canaliza con el Secretario Técnico	N/A	N/A
Secretario Técnico	3	Recibe a los ciudadanos, los atiende o brinda el asesoramiento requerido y los canaliza a las áreas correspondientes.	N/A	N/A

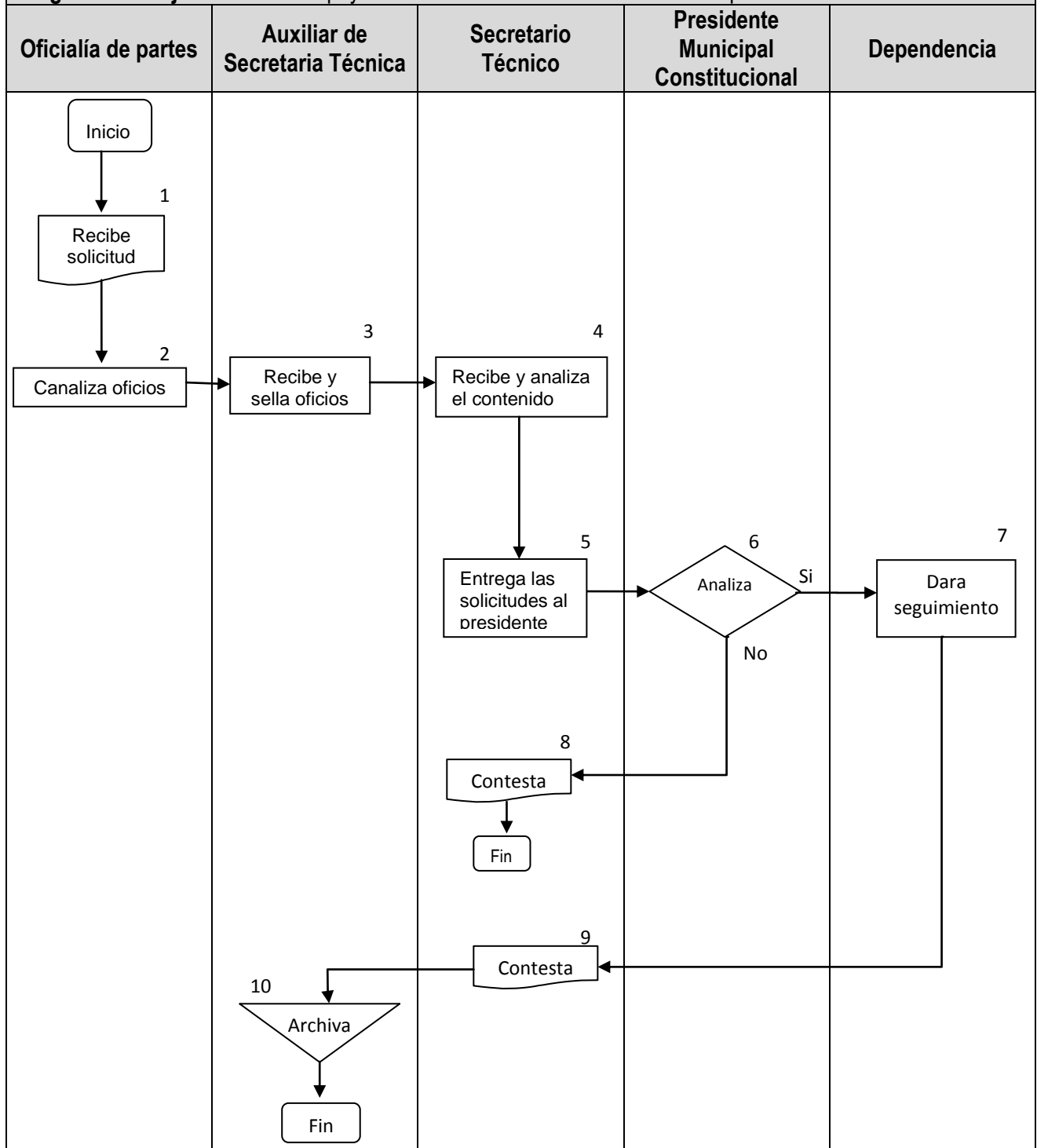
**Diagrama de flujo:** Solicitud de información y asesoramiento



<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Solicitud de apoyos de la ciudadanía al Presidente Municipal
<b>Objetivo:</b>	Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde a la ciudadanía la información solicitada y el asesoramiento correcto
<b>Fundamento Legal:</b>	<p><b>Federal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos Diario Oficial de la Federación, 5 de Febrero de 1917 Última Reforma Publicada D.O.F. el 23 de febrero de 2013</li> </ul> <p><b>Estatal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla</li> <li>➤ Código Municipal Para el Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla</li> </ul> <p><b>Municipal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley Orgánica Municipal Periódico Oficial del Estado. 23 de marzo de 2001. Última reforma publicada en el P.O. 31 de diciembre de 2012 Última Reforma Publicada D.O.F.</li> </ul>
<b>Políticas de Operación:</b>	Atender las demandas prioritarias de los texmeluquenses, gobernando con honestidad, eficiencia, transparencia, ética, rendición de cuentas y con una especial atención a la racionalización del gasto del gobierno.
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	De 3 a 5 días

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Solicitud de apoyos de la ciudadanía al Presidente Municipal				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Oficialía de partes	1	Recibe oficios de solicitud de apoyo de la ciudadanía.	Solicitud	2
Oficialía de partes	2	Se canaliza oficios de solicitud a Secretaria Técnica.	Solicitud	1
Auxiliar de secretaria técnica	3	Recibe y sella oficio para turnar al Secretario Técnico,	Solicitud	1
Secretario técnico	4	Recibe y analiza el contenido de la solicitud de apoyo para entregársela al presidente municipal, y posteriormente se de respuesta de dicha solicitud.	Solicitud	1
Secretario técnico	5	Entrega solicitudes al presidente municipal.	Solicitud	1
Presidente municipal	6	Recibe analiza y autoriza las solicitudes de apoyo de la ciudadanía, canalizará oficio al área correspondiente. En caso de negativa, el Secretario Técnico dará conocimiento.	Solicitud	1
Dependencia	7	Recibirá el oficio y dará seguimiento para poder otorgar el apoyo solicitado.	Oficio	2
Secretario técnico	8	Dará la contestación negativa a la solicitud.		
Secretario técnico	9	Contestación favorable, fijará la fecha de entrego de apoyo.	Agenda	1
Auxiliar de secretaria técnica	10	Archiva solicitud de apoyo y copia de contestación de oficio, así como la evidencia del apoyo entregado.	Solicitud	1

**Diagrama de flujo:** Solicitud de apoyos de la ciudadanía al Presidente Municipal



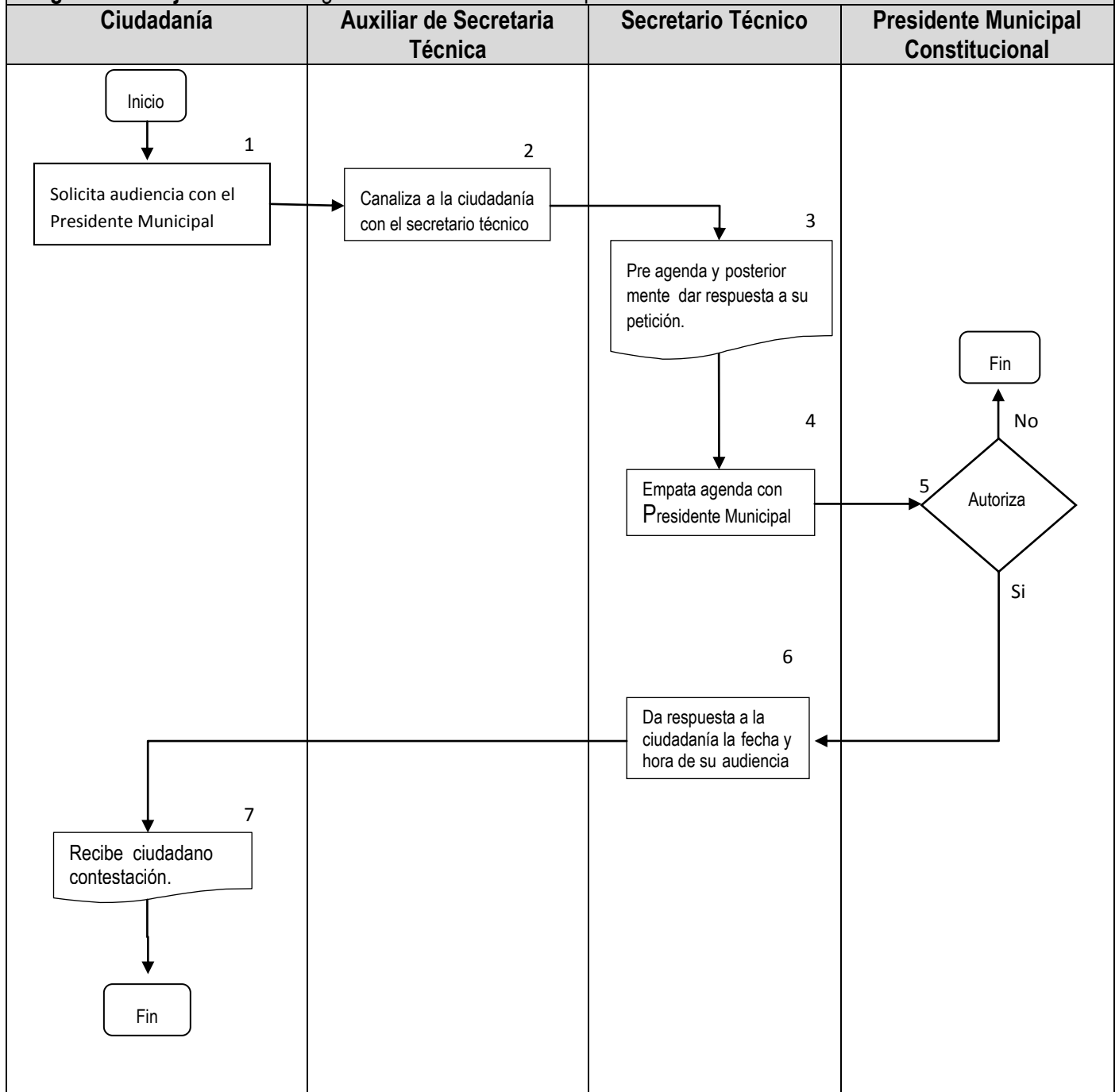
 <p>H. AYUNTAMIENTO <b>SAN MARTÍN</b> TEXMELUCÁN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<b>Manual de Procedimientos de la Secretaría Técnica</b>	Registro: <b>HASMT1418/MP/SP/010/300515</b>
		Fecha de elaboración: <b>Mayo 2015</b>
		Número de Revisión: <b>00</b>


<b>Nombre :</b>	Control de Agenda del Presidente Municipal
<b>Objetivo:</b>	Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde al Presidente Municipal un apoyo oportuno, profesional y efectivo en las áreas de su competencia y que brinde un servicio eficiente a la ciudadanía que acuden a esta oficina, en busca de soluciones.
<b>Fundamento legal</b>	<p><b>Federal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos Diario Oficial de la Federación, 5 de Febrero de 1917 Última Reforma Publicada D.O.F. el 23 de febrero de 2013</li> </ul> <p><b>Estatal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla</li> <li>➤ Código Municipal Para el Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla</li> </ul> <p><b>Municipal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley Orgánica Municipal Periódico Oficial del Estado. 23 de marzo de 2001. Última reforma publicada en el P.O. 31 de diciembre de 2012 Última Reforma Publicada D.O.F.</li> </ul>
<b>Política de operación</b>	Tener una buena administración en el tiempo agendado del presidente municipal.
<b>Tiempo promedio de gestión</b>	De 5 a 15 días

<b>Descripción del Procedimiento: Control de Agenda del Presidente Municipal</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Ciudadano	1	Solicita audiencia con el presidente municipal en las oficinas de secretaria técnica	N/A	N/A
Auxiliar de Secretaria Técnica	2	El auxiliar canaliza a la ciudadanía con el secretario técnico	N/A	N/A
Secretaria Técnica	3	El secretario atiende al solicitante para pre agendarlo y posteriormente dar respuesta a su petición.	N/A	N/A
Secretaria Técnica	4	El secretario técnico empata agenda con el presidente municipal para que dé el visto bueno a las peticiones de audiencia.	N/A	N/A
Presidente Municipal	5	El presidente municipal autoriza los días de audiencia solicitados.	N/A	N/A
Secretario técnico	6	El secretario técnico da respuesta a la ciudadana la fecha y hora de su audiencia con el presidente municipal.	N/A	N/A
Ciudadano	7	Recibe repuesta verbal o escrita respecto a su solicitud.	Oficio de contestación	2



**Diagrama de flujo:** Control de Agenda del Presidente Municipal

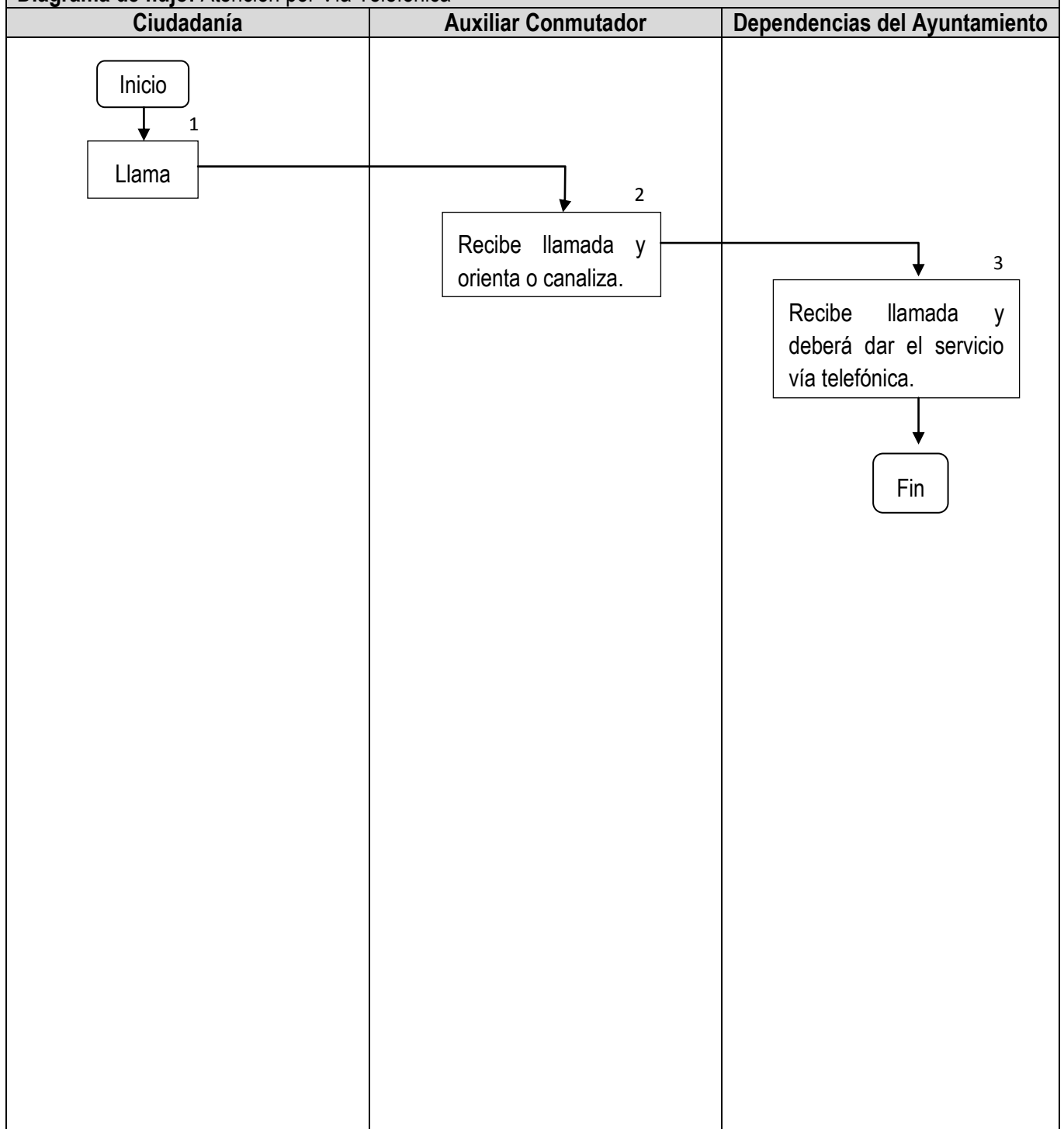



 <b>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN</b> PUNTO DE ENCUENTRO	<b>Manual de Procedimientos de la Secretaría Técnica</b>	Registro: <b>HASMT1418/MP/SP/010/300515</b>
		Fecha de elaboración: <b>Mayo 2015</b>
		Número de Revisión: <b>00</b>

<b>Nombre :</b>	Atención Vía Telefónica
<b>Objetivo:</b>	Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde información oportuna e útil a la ciudadanía
<b>Fundamento legal</b>	<p><b>Federal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos Diario Oficial de la Federación, 5 de Febrero de 1917 Última Reforma Publicada D.O.F. el 23 de febrero de 2013</li> </ul> <p><b>Estatal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla</li> <li>➤ Código Municipal Para el Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla</li> </ul> <p><b>Municipal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley Orgánica Municipal Periódico Oficial del Estado. 23 de marzo de 2001. Última reforma publicada en el P.O. 31 de diciembre de 2012 Última Reforma Publicada D.O.F.</li> </ul>
<b>Política de operación</b>	Dar un buen servicio a la ciudadanía en general
<b>Tiempo promedio de gestión</b>	Inmediata

<b>Descripción del Procedimiento: Atención por Vía Telefónica</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Ciudadano	1	Realiza llamadas al conmutador de la Presidencia Municipal	N/A	N/A
Auxiliar Conmutador	2	Recibe llamada y orienta al ciudadano o se canaliza llamada a las diferentes aéreas o Dependencias del Ayuntamiento.	N/A	N/A
Dependencias del Ayuntamiento	3	Recibe llamada y deberá dar el servicio vía telefónica en ciertos casos o asesorar como resolver su situación en particular, citará, procurando dar respuesta a todas las necesidades del ciudadano.	N/A	N/A

**Diagrama de flujo: Atención por Vía Telefónica**

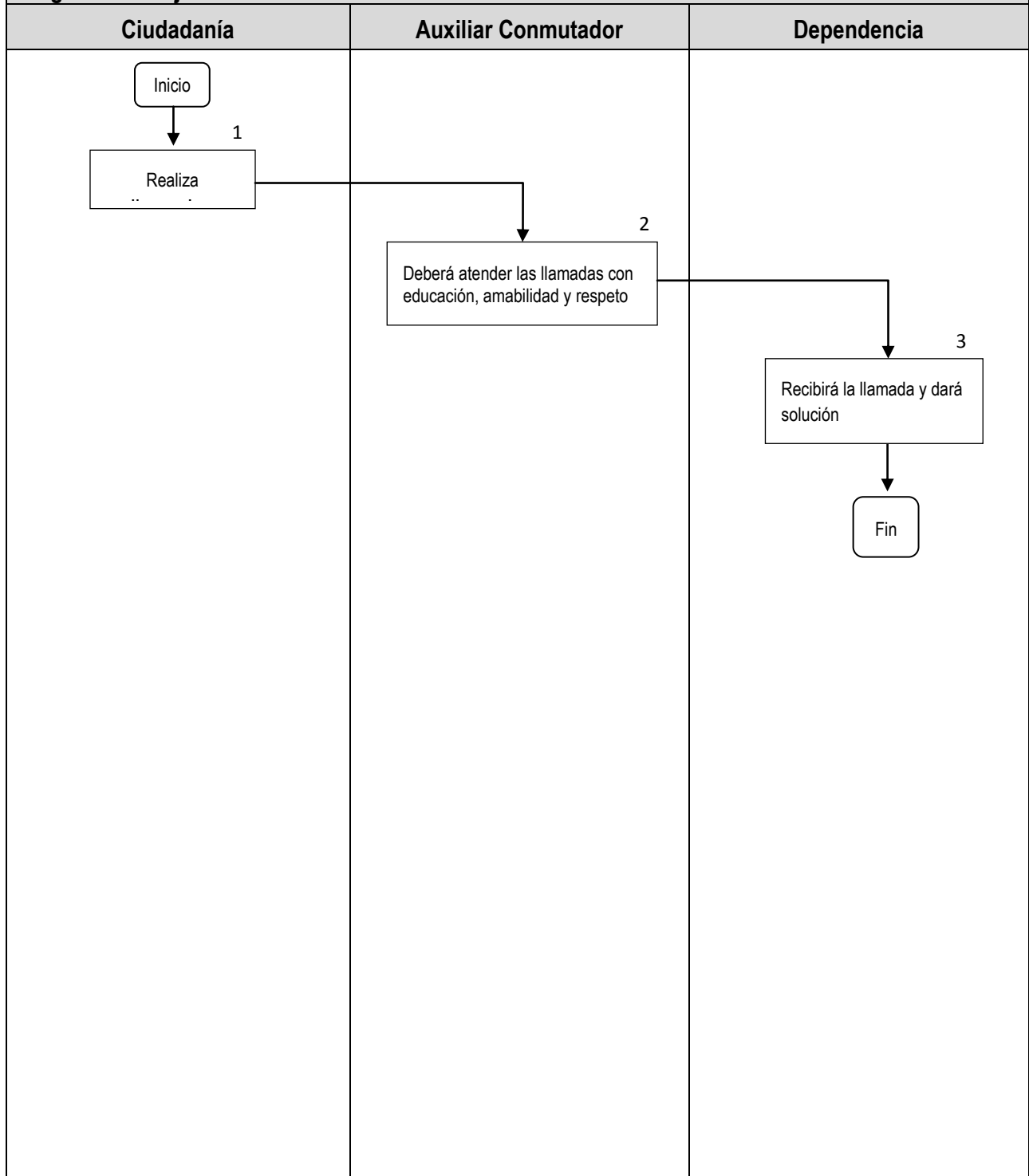


 <b>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN</b> PUNTO DE ENCUENTRO	<b>Manual de Procedimientos de la Secretaría Técnica</b>	Registro: <b>HASMT1418/MP/SP/010/300515</b>
		Fecha de elaboración: <b>Mayo 2015</b>
		Número de Revisión: <b>00</b>

<b>Nombre :</b>	Atención Personal de Llamadas
<b>Objetivo:</b>	Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde información oportuna y útil a la ciudadanía
<b>Fundamento legal</b>	<p><b>Federal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos Diario Oficial de la Federación, 5 de Febrero de 1917 Última Reforma Publicada D.O.F. el 23 de febrero de 2013</li> </ul> <p><b>Estatal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla</li> <li>➤ Código Municipal Para el Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla</li> </ul> <p><b>Municipal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley Orgánica Municipal. Periódico Oficial del Estado. 23 de marzo de 2001. Última reforma publicada en el P.O. 31 de diciembre de 2012. Última Reforma Publicada D.O.F.</li> </ul>
<b>Política de operación</b>	Dar atención personalizada a todas las personas que soliciten hablar con el presidente municipal
<b>Tiempo promedio de gestión</b>	Inmediata

<b>Descripción del Procedimiento: Atención Personal de Llamadas</b>				
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Formato o Documento</b>	<b>Tantos</b>
Ciudadanía	1	Realiza llamadas al conmutador de la Presidencia Municipal para solicitar información para realizar trámites en el ayuntamiento.	N/A	N/A
Auxiliar Conmutador	2	Deberá atender las llamadas con educación, amabilidad y respeto, proporcionando la información requerida por la ciudadanía. Orientando como realizar los trámites y dando solución a las dudas, en caso de no conocer del tema, canalizará al área de la Dependencia responsable.	N/A	N/A
Dependencia	3	Recibirá la llamada y dará solución al ciudadano del tema en cuestión, ya sea vía telefónica o agenda cita para dar una mejor atención personalizada.	N/A	N/A

**Diagrama de flujo: Atención Personal de llamadas**



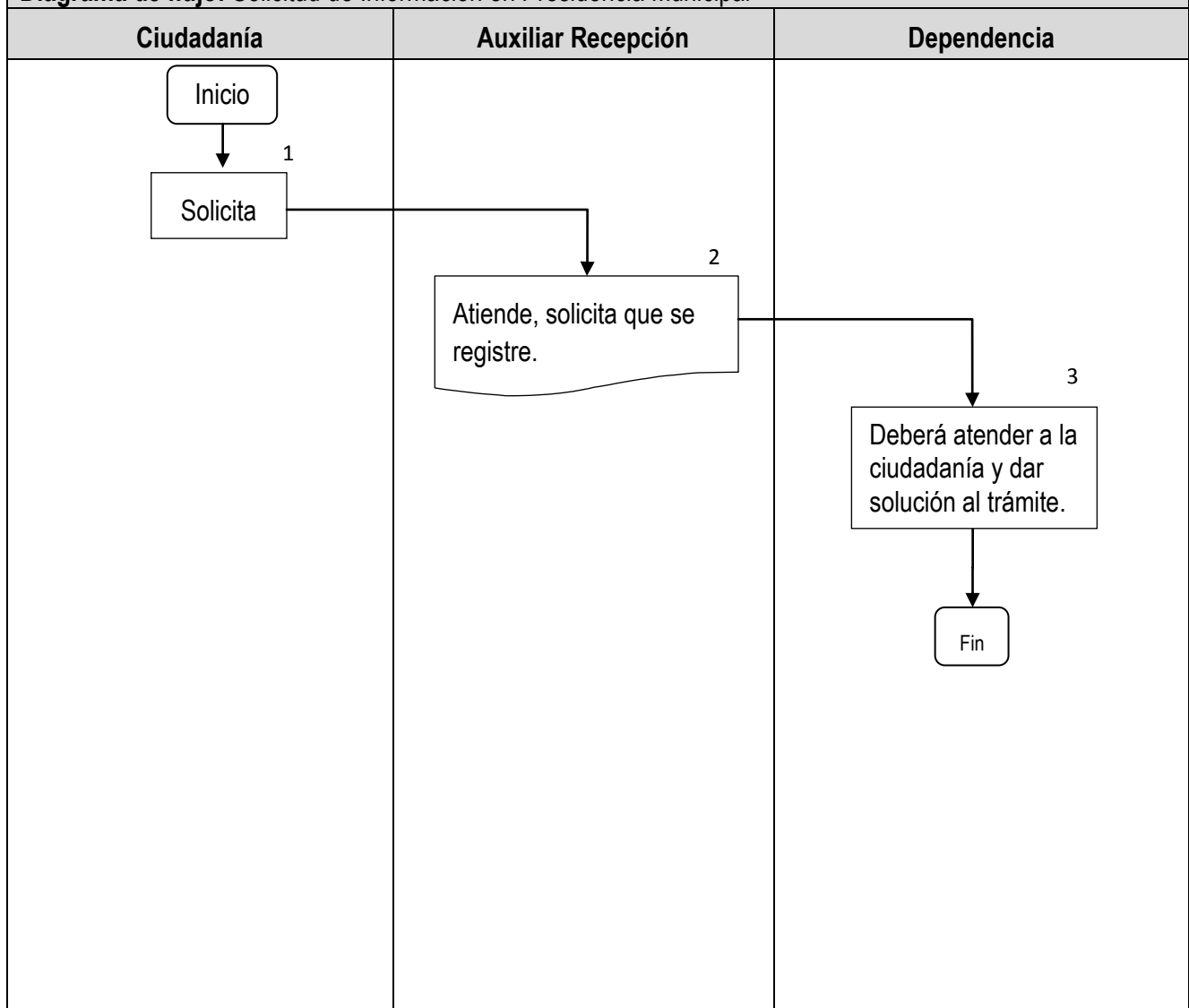
 <p>H. AYUNTAMIENTO <b>SAN MARTÍN</b> TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<b>Manual de Procedimientos de la Secretaría Técnica</b>	Registro: <b>HASMT1418/MP/SP/010/300515</b>
		Fecha de elaboración: <b>Mayo 2015</b>
		Número de Revisión: <b>00</b>

<b>Nombre:</b>	Solicitud de Información en Presidencia Municipal
<b>Objetivo:</b>	Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde un servicio eficiente a la ciudadanía que acude a este ayuntamiento, a realizar sus trámites o soliciten alguna información.
<b>Fundamento legal</b>	<p><b>Federal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos Diario Oficial de la Federación, 5 de Febrero de 1917 Ultima Reforma Publicada D.O.F. el 23 de febrero de 2013</li> </ul> <p><b>Estatal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla</li> <li>➤ Código Municipal Para el Estado de Puebla</li> <li>➤ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla</li> </ul> <p><b>Municipal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley Orgánica Municipal Periódico Oficial del Estado. 23 de marzo de 2001. Última reforma publicada en el P.O. 31 de diciembre de 2012 Ultima Reforma Publicada D.O.F.</li> </ul>
<b>Política de operación</b>	<p>Se dará información conforme la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.</p> <p>No deberán discriminar a la ciudadanía por ningún motivo.</p> <p>Dar una atención humana y eficaz a la ciudadanía.</p>
<b>Tiempo promedio de gestión</b>	Respuesta inmediata.

**Descripción del procedimiento:** Solicitud de Información en Presidencia Municipal

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Ciudadanía	1	Solicita información para realizar algún trámite en el H. Ayuntamiento.	N/A	N/A
Auxiliar Recepción	2	Atiende, solicita que se registre el ciudadano que ingresara a las instalaciones del H. Ayuntamiento, en la bitácora del día, deberá canalizar a las personas a que dependencia se tienen que dirigir.	Bitácora	1
Dependencia	3	Deberá atender a la ciudadanía y dar solución al trámite.	N/A	N/A

**Diagrama de flujo:** Solicitud de Información en Presidencia Municipal



## V.- FORMATOS

ASUNTO SOLICITUD DE APOYO

C. \_\_\_\_\_ 1

PRESIDENTE MUNICIPAL

El que suscribe C. \_\_\_\_\_ 2 Originario y vecino de

\_\_\_\_\_ 3

Perteneciente al Municipio de \_\_\_\_\_ 4 Puebla, se dirige a su persona para enviarle un cordial saludo y al mismo tiempo solicitarle

\_\_\_\_\_ 5  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sin otro en particular, le reitero mis más sinceros agradecimientos.

ATENTAMENTE

A \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ 6 DE 2015

C. \_\_\_\_\_ 7



## **FORMA DE LLENADO DE SOLICITUD DE APOYO HACÍA EL PRESIDENTE MUNICIPAL.**

- 1.- Nombre del Presidente Municipal.
- 2.- Nombre del solicitante.
- 3.- Dirección del solicitante.
- 4.- Municipio de donde pertenece el solicitante.
- 5.- Motivo de la solicitud.
- 6.- Fecha de la solicitud.
- 7.- Firma del solicitante.

**AGRADECIMIENTO**

C. \_\_\_\_\_ 1

**PRESIDENTE MUNICIPAL**

El que suscribe C \_\_\_\_\_ 2

\_\_\_\_\_

3

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sin otro particular, quedo de usted


**ATENTAMENTE**

A \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 4  
\_\_\_\_\_ de 2016

Firma 5

**FORMA DE LLENADO DE OFICIO DE AGRADECIMIENTO HACÍA EL PRESIDENTE MUNICIPAL.**

- 1.- Nombre del Presidente Municipal.
- 2.- Nombre del solicitante.
- 3.- Texto de agradecimiento.
- 4.- Fecha de la solicitud.
- 5.- Firma del que agrádese.

 **AUDIENCIA CIUDADANA**

No. de Reporte  Fecha:

NOMBRE:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

CORREO ELECTRÓNICO:

PROBLEMA:

IDENTIFICACIÓN

- IFE
- LICENCIA
- PASAPORTE
- OTRO
- NO

---

No. de Reporte

Atendido por:

01 800 632 66 66/ 01 800 632 76 76

## **FORMA DE LLENADO DE SOLICITUD DE AUDIENCIA CIUDADANA.**

- 1.- Folio.
- 2.- Fecha.
- 3.- Nombre del solicitante.
- 4.- Fecha de la solicitud.
- 5.- Dirección del solicitante.
- 6.- Teléfono.
- 7.- Correo electrónico (si llegara a tener).
- 8.- Identificación del solicitante (si llegara a tener).
- 9.- Descripción del problema.
- 10.- Persona del Ayuntamiento que atendió al ciudadano.

## **VI.- GLOSARIO.**

**Actividad:** Capacidad de obrar o de producir un efecto.

**Audiencia:** Acto de oír la autoridad a quien acude a ella.

**Apoyo:** Lo que sirve para sostener; fundamento, confirmación o prueba de una opinión o doctrina.

**Conmutador:** Que conmuta o sirve para conmutar; centralita que sirve para conectar líneas telefónicas.

**Conmutar:** Cambiar o sustituir una cosa por otra.

**Connotación:** Sentido o valor secundario que una palabra, frase o discurso adapta por asociación con un significado estricto.

**Diagrama de Flujo:** El diagrama de flujo o diagrama de actividades es la representación gráfica del algoritmo o proceso.

**Prioritaria:** Que tiene prioridad o preferencia.

**Secretaría:** Destino o cargo de secretario.

**Solicitud:** Formato que sirve para realizar un trámite o solicitar un apoyo.

**Técnica:** De la técnica o relativo a ella; que conoce muy bien los procedimientos de una ciencia, un arte o un oficio y los lleva a la práctica con especial habilidad.