



TRES VECES HEROICA
TETELA DE OCAMPO
HONORABLE AYUNTAMIENTO 2024-2027
"REALIDADES QUE TRANSFORMAN"


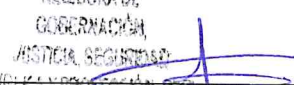
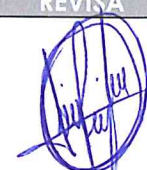
Manual de Procedimientos de la Dirección de Educación

Autorizado 08 de enero de 2024.



VALIDACIÓN

**Manual de Procedimientos
 Dirección de Educación**

CLAVE		MTO/DET/MP/24-27
AUTORIZA	APRUEBA	REVISÁ
 C. OSCAR MENDEZ DIAZ PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL	 C. NANTZI BERENECE BARRIENTOS FUENTES REGIDORA DE GOBERNACION	 C. JOEL RODRIGUEZ LIMON CONTRALOR MUNICIPAL
ELABORA	ELABORA	ELABORA
C. EDMAR HERNÁNDEZ HERRERA DIRECTOR DE EDUCACIÓN		

Actualizado el veinte de febrero de dos mil veinticinco, con fundamento en el artículo 150, fracción I de la Ley Orgánica Municipal.



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVO DEL MANUAL	6
PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	7
ARCHIVAR INFORMACIÓN.....	8
DIAGRAMA 1	10
ATENCIÓN A COMISIONES.....	11
DIAGRAMA 2.....	11
GENERACIÓN DE PROGRAMAS CÍVICOS.....	14
DIAGRAMA 3.....	14
EJECUCIÓN DE PROGRAMAS CÍVICOS	17
DIAGRAMA 4.....	17
ATENCIÓN CIUDADANA	20
DIAGRAMA 5.....	20
COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE DIRECCIONES.....	23
DIAGRAMA 6.....	23
COMUNICACIÓN CON LAS DIFERENTES INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL MUNICIPIO	26
DIAGRAMA 7	28
ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS	29
DIAGRAMA 8.....	31
REPORTE DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA	32
DIAGRAMA 9	32
REPORTE DE ACTIVIDADES MENSUAL	35
DIAGRAMA 10.....	35



PRESTACIÓN DE ASESORÍA Y/O CAPACITACIÓN TÉCNICA A LAS INSTITUCIONES
EDUCATIVAS Y A LA CIUDADANÍA TETELENSE.....38

DIAGRAMA 1141

GLOSARIO42

INTRODUCCIÓN

La educación es un proceso mediante el cual individuos pueden adquirir conocimientos sólidos que fortalecerán sus competencias básicas y específicas, las cuales les permitirán introducirse como miembros activos de la ciudadanía.

La dirección de educación del H. Ayuntamiento, conocedora de tal importancia, tiene el objetivo de impulsar actividades que mejoren las condiciones académicas de las diferentes instituciones que forman parte del Heroico Municipio de Tetela de Ocampo a través de la gestión de recursos intelectuales y materiales, así como de actividades que fortalezcan los valores cívicos, éticos, morales y sociales que coadyuven a la formación integral de toda la comunidad estudiantil. Sin embargo, para asegurar que las acciones antes mencionadas su cumplan adecuadamente y de manera eficiente, se extiende el presente **Manual de Procedimientos**, el cual fungirá como una guía que orientará a los integrantes de la **Dirección de Educación** en la realización de cada una de las actividades que corresponden al área, metodologías y secuencias adecuadas que deberán seguirse las cuales están diseñadas con la firme intención de hacer de Tetela de Ocampo un lugar de transformación y progreso.



OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer las pautas que deben cumplir los integrantes de la Dirección de Educación perteneciente al H. Ayuntamiento 2024 – 2027 y ofrecer una guía ética para el correcto manejo de los procedimientos de atención a la ciudadanía Tetelense y a todas las instituciones de educación básica, media superior y superior de la Tres Veces Heroica Tetela de Ocampo.



PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

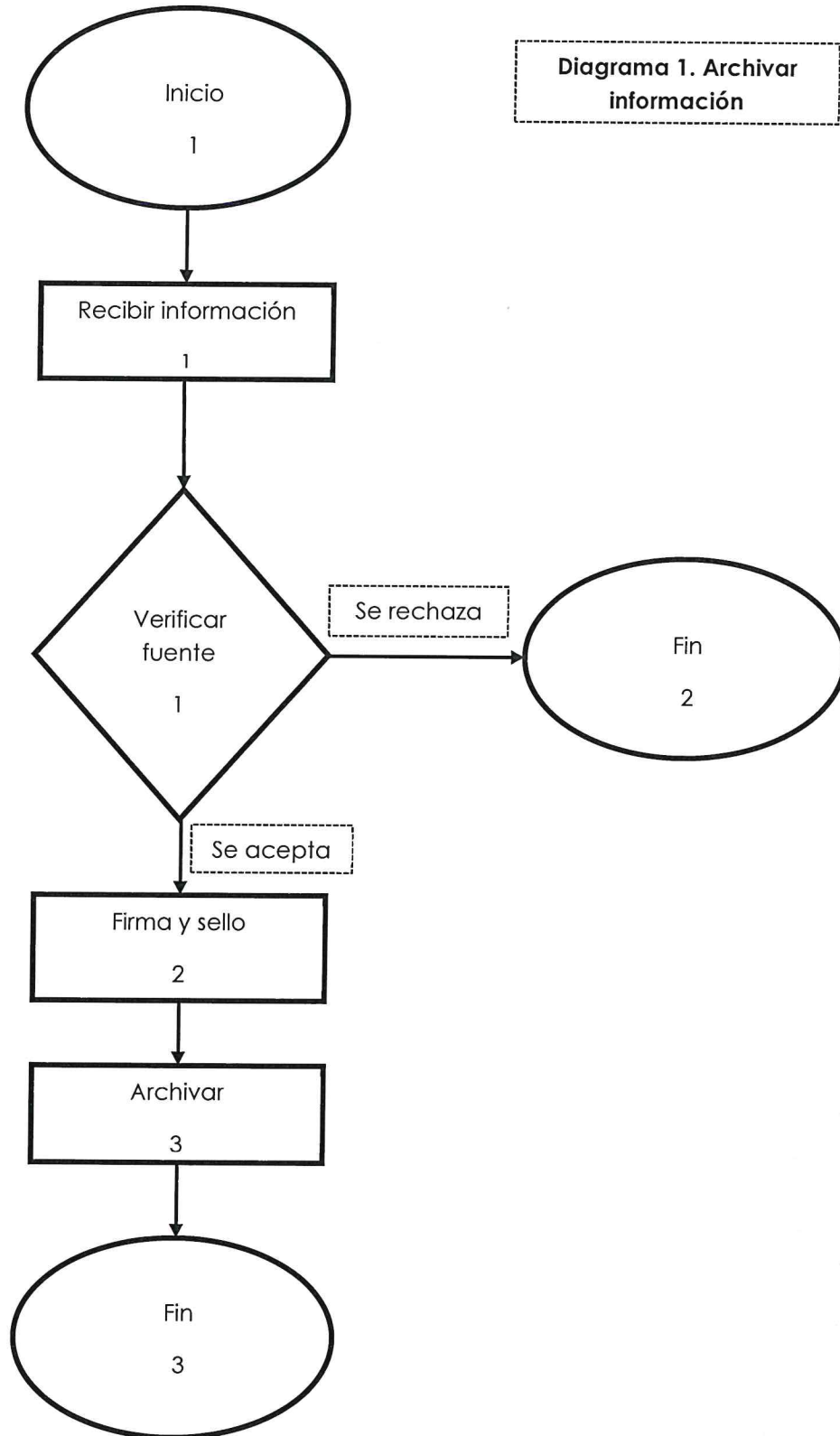
1	Archivar información
2	Atención a comisiones
3	Elaboración de programas cívicos
4	Ejecución de programas cívicos
5	Atención ciudadana
6	Comunicación con las diferentes áreas del Honorable Ayuntamiento
7	Comunicación con las diferentes instituciones educativas del Municipio
8	Organización y desarrollo de actividades educativas
9	Reporte de actividades de atención ciudadana
10	Reporte de actividades mensual
11	Prestación de asesoría y/o capacitación técnica a las instituciones educativas y a la ciudadanía Tetelense



TIEMPO DE GESTIÓN: 1 día hábil.

NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dirección de Educación	Recibir información en original o copia según sea el caso	Oficio externo
2	Dirección de Educación	Verificar la fuente (en caso de no ser una fuente confiable, no se aceptará el documento).	Oficio externo
3	Dirección de Educación	El documento será firmado y sellado por el Director de Educación.	Oficio externo
4	Dirección de Educación	Colocar el documento en la carpeta indicada de acuerdo a los lineamientos de Archivo Municipal.	Oficio externo
5	Dirección de Educación	Mantener la información disponible para cualquier aclaración.	Oficio externo

Diagrama 1. Archivar información





ATENCIÓN A COMISIONES

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Educación

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Ley General de Responsabilidades Administrativas.	Art. 8, 49	29/05/1984	18/07/2016
Ley Orgánica Municipal.	Art. 138, 139	23/03/2001	04/10/2024

OBJETIVO: Establecer los lineamientos y procedimientos para la atención, seguimiento y cumplimiento de comisiones asignadas a la Dirección Educación, garantizando eficiencia administrativa, responsabilidad y transparencia en la gestión pública.

FUNCIÓN: Asegurar que las comisiones encomendadas a la Dirección de Educación se atiendan en tiempo y forma.

ALCANCE: Estas políticas aplican a todo el personal adscrito a la Dirección de Educación que reciba, ejecute o informe sobre comisiones, encargos, solicitudes o diligencias encomendadas por el Presidente Municipal, el Cabildo o cualquier autoridad municipal competente.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

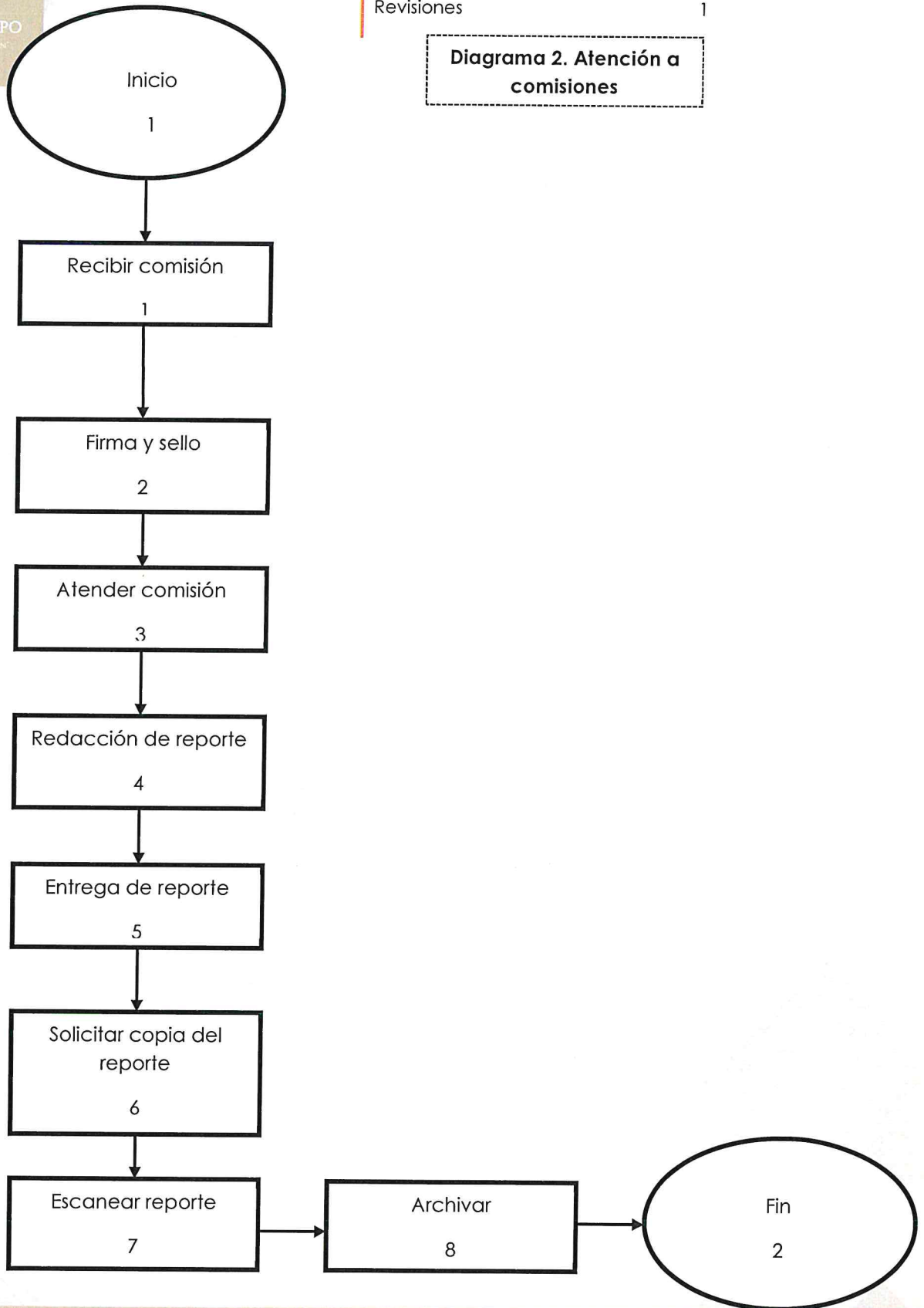
- Toda comisión será recibida formalmente mediante oficio, acta de Cabildo o correo institucional.
- Se establecerá un plazo de cumplimiento conforme a la naturaleza del encargo.
- El titular de la Dirección distribuye la comisión entre los colaboradores responsables según competencia y carga de trabajo.
- Los responsables deberán informar avances periódicamente al titular de la Dirección.
- Al concluir la comisión, se elaborará un informe final.

TIEMPO DE GESTIÓN. Según la naturaleza de la comisión.



NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dirección de Educación	Recibir oficio de comisión de la autoridad correspondiente.	Oficio de comisión
2	Dirección de Educación	El oficio de comisión será firmado y sellado por el Director de Educación.	Oficio de comisión
3	Dirección de Educación	Atender la comisión asignada	
4	Dirección de Educación	Redactar un reporte de cumplimiento de comisión dirigido al área correspondiente (Quien generó la comisión).	Reporte de actividades
5	Dirección de Educación	Solicitar al área correspondiente una copia firmada y sellada que valide la entrega.	Copia de reporte de actividades
6	Dirección de Educación	Escanear la copia para su almacenamiento digital.	Copia de reporte de actividades
7	Dirección de Educación	Archivar el documento físico y digital en los espacios correspondientes.	Copia de reporte de actividades

Diagrama 2. Atención a comisiones





GENERACIÓN DE PROGRAMAS CÍVICOS

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Educación

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Ley General de Responsabilidades Administrativas.	Art. 8, 49	29/05/1984	18/07/2016
Ley Orgánica Municipal.	Art. 138, 139	23/03/2001	04/10/2024
Ley General de Archivos	Art. 7, 36	15/06/2018	19/01/2023

OBJETIVO: Establecer lineamientos y procedimientos para la creación, planeación, implementación y seguimiento de programas cívicos en el municipio, promoviendo la participación ciudadana, la educación cívica y la difusión de valores culturales y democráticos.

FUNCIÓN: Asegurar que los programas cívicos cuenten con los elementos mínimos necesarios para el desarrollo exitoso de ceremonias oficiales.

ALCANCE: Estas políticas aplican a todo el personal de la Dirección de Educación involucrado en la planificación, desarrollo, ejecución y evaluación de programas cívicos, educativos y culturales.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

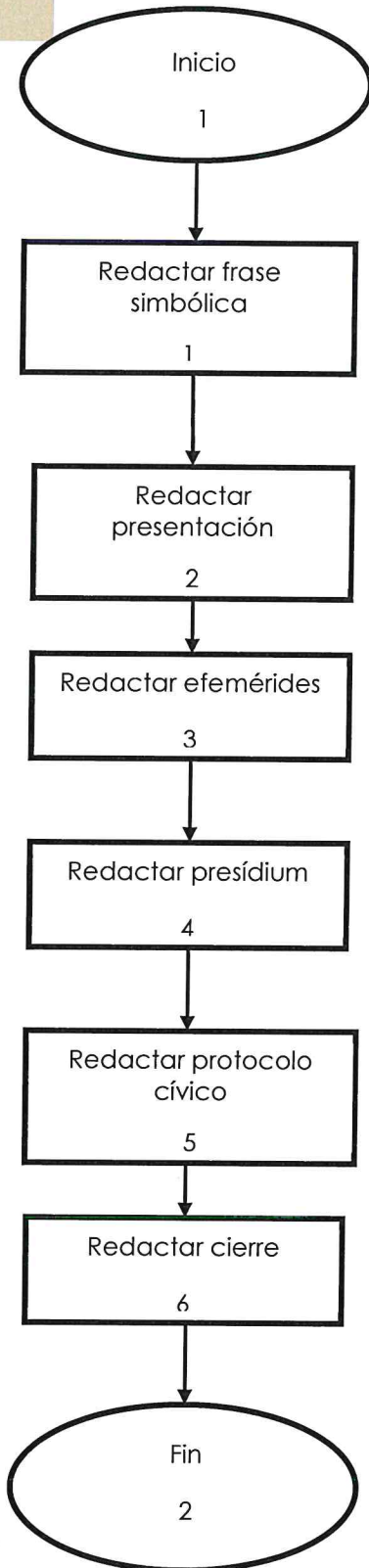
- Los documentos generados durante la planeación y desarrollo deben archivar en expedientes, conforme a las políticas de gestión documental.
- Cada programa cívico tendrá un expediente físico o digital, que incluya todos los documentos generados: planeación, permisos, informes, evidencias y comunicaciones oficiales.

TIEMPO DE GESTIÓN. 1 día hábil.



NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dirección de Educación	Redactar una frase simbólica al inicio del documento.	Programa cívico
2	Dirección de Educación	Redactar la presentación de la ceremonia según el contexto.	Programa cívico
3	Dirección de Educación	Redactar efemérides correspondientes a la semana en turno.	Programa cívico
4	Dirección de Educación	Redactar la presentación del presídium y bienvenida general.	Programa cívico
5	Dirección de Educación	Redactar el momento de entrada del lábaro patrio	Programa cívico
6	Dirección de Educación	Redactar presentación del Himno Nacional Mexicano.	Programa cívico
7	Dirección de Educación	Redactar el momento de la salida de la Bandera de México.	Programa cívico
8	Dirección de Educación	Redactar presentación del Himno del Estado de Puebla.	Programa cívico
9	Dirección de Educación	Redactar el cierre de la ceremonia y agradecimientos.	Programa cívico

Diagrama 3. Generación de programas cívicos





EJECUCIÓN DE PROGRAMAS CÍVICOS

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Educación

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art., 3, Frac., II	05/02/1917	15/10/2025
Ley sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacional	Todo Aplica	08/02/1984	21/07/2025
Ley General de Educación	Art. 30, 31, 114	13/07/1993	19/01/2018
Ley General de Archivos	Art. 7, 36	15/06/2018	19/01/2023

OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la planeación, organización, ejecución y evaluación de los programas y actos cívicos dentro de la Dirección de Educación, con el propósito de fortalecer los valores patrios, la identidad nacional y el respeto a los símbolos nacionales, conforme a la normativa mexicana vigente.

FUNCIÓN: Asegurar que la ejecución de las ceremonias cívicas cuente con los elementos mínimos necesarios para el desarrollo exitoso de las mismas.

ALCANCE: Estas políticas aplican a todas las áreas y miembros de la Dirección de Educación, responsables de la planeación, desarrollo y evaluación de actos y programas cívicos, así como a la comunidad participante (estudiantes, docentes, personal administrativo y público asistente).

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Los programas cívicos deberán elaborarse con base en el Calendario Cívico Nacional y, en su caso, en las fechas conmemorativas locales o institucionales. Cada programa cívico tendrá un expediente físico o digital, que incluya todos los



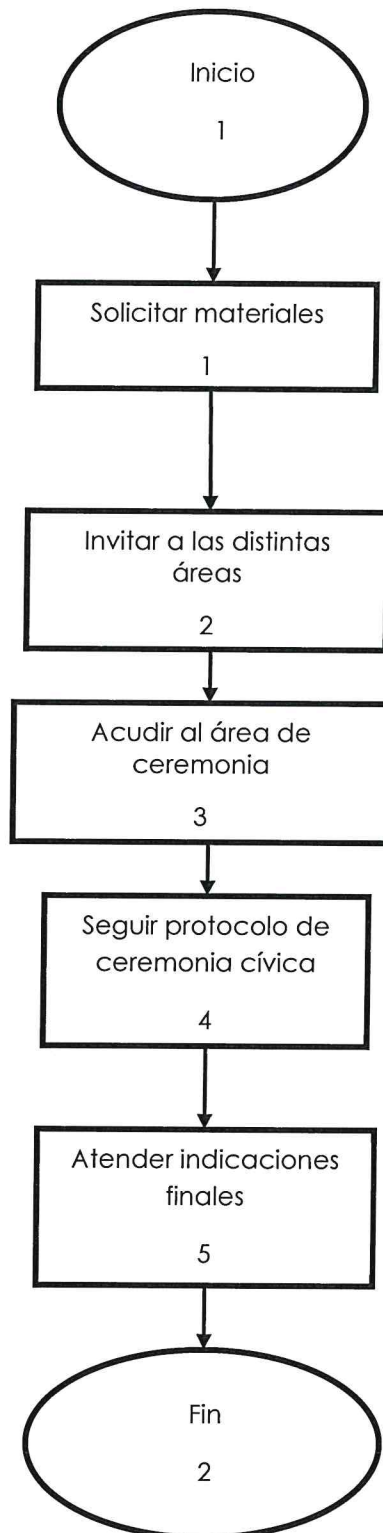
documentos generados: planeación, permisos, informes, evidencias y comunicaciones oficiales.

- La Dirección de Educación en coordinación con los directivos de las diferentes instituciones educativas designarán a los responsables que llevarán a cabo cada acto cívico.
- Se fomentará la participación incluyente de todos los integrantes de la comunidad, promoviendo la equidad y el respeto intercultural.
- Se procurará que la comunidad conozca el significado histórico y educativo de cada conmemoración.

TIEMPO DE GESTIÓN. 3 días hábiles.

NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dirección de Educación	Redactar memorándum dirigido al área de eventos para solicitar los materiales necesarios para el desarrollo de la ceremonia con al menos 2 días de anticipación.	Memorándum
2	Dirección de Educación	Redactar Tarjeta Informativa y compartirla con las distintas áreas del H. Ayuntamiento con al menos 2 días de anticipación.	Tarjeta informativa
3	Dirección de Educación	Acudir al área donde se llevará a cabo la ceremonia cívica.	
4	Dirección de Educación	Dar seguimiento al protocolo de la ceremonia cívica (en caso de desastre natural, la misma será reprogramada a fechas que no comprometan la integridad del personal involucrado).	
5	Dirección de Educación	Solicitar la intervención de un nivel jerárquico superior para extender indicaciones generales.	

**Diagrama 4. Ejecución
de programas cívicos**





ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Educación

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Art.1, 6, 8, 134	05/02/1917	15/10/2025
Ley General de Educación.	Art. 30, 31, 114	13/07/1993	19/01/2018
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.	Art. 3, 7, 64	04/05/2016	31/07/2025
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla.	Art. 91, Frac., II, 92	23/03/2001	04/10/2024

OBJETIVO: Establecer los lineamientos que garanticen una atención ciudadana eficiente, transparente, incluyente y con enfoque de servicio en materia educativa, fortaleciendo la comunicación entre la ciudadanía y el gobierno municipal, conforme a los principios de legalidad, eficiencia y honradez en el servicio público.

FUNCIÓN: Asegurar que la los domingos de atención ciudadana se brinde un servicio de calidad, eficiente y digno a la población que lo requiera.

ALCANCE: Estas políticas aplican a todo el personal adscrito a la Dirección de Educación y a las y los ciudadanos que soliciten información, realicen gestiones o presenten peticiones, quejas o sugerencias relacionadas con los servicios educativos municipales.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La atención se brindará de manera presencial en las oficinas de la Dirección de Educación o, cuando sea posible, por medios electrónicos. La Dirección de Educación en coordinación con los directivos de las diferentes instituciones educativas designarán a los responsables que llevarán a cabo cada acto cívico.
- El personal deberá brindar orientación clara y precisa sobre trámites, programas educativos, becas, apoyos y requisitos. Se



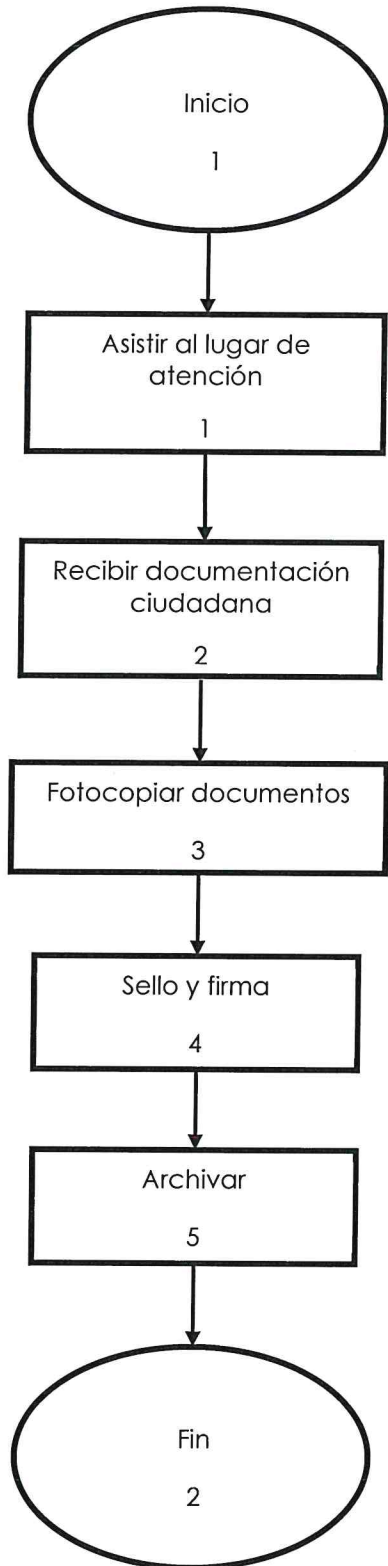
procurará que la comunidad conozca el significado histórico y educativo de cada conmemoración.

- Se promoverá la participación ciudadana en actividades educativas y la comunicación permanente con escuelas, padres de familia y docentes.

TIEMPO DE GESTIÓN. De acuerdo a disponibilidad de recursos municipales.

NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dirección de Educación	Asistir al lugar asignado por el Presidente Municipal.	
2	Dirección de Educación	Recibir la documentación que la ciudadanía Tetelense desee emitir a Presidencia Municipal en materia educativa.	Oficio / solicitud externa
3	Dirección de Educación	Fotocopiar el documento.	Copia del oficio / solicitud
4	Dirección de Educación	El Director de Educación deberá firmar y sellar la copia con la leyenda "Recibí copia" y entregar el original a Secretaría General.	Copia del oficio / solicitud
5	Dirección de Educación	El personal podrá retirarse una vez que el Presidente Municipal lo indique.	

Diagrama 5. Atención
ciudadana





COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE DIRECCIONES

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Educación

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Art. 25, 134	05/02/1917	15/10/2025
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.	Art. 6, 7	04/05/2016	31/07/2025
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla.	Art. 91, Frac., II, 92, 100	23/03/2001	04/10/2024
Ley General Archivos	Art. 3, 7, 12, 20, 21, 32	15/06/2018	19/01/2023

OBJETIVO: Establecer los lineamientos para garantizar una comunicación interna eficaz, oportuna, transparente y coordinada entre las diferentes direcciones, coordinaciones y departamentos del H. Ayuntamiento de Tetela de Ocampo, con el propósito de fortalecer la gestión pública, mejorar los procesos administrativos y optimizar la atención a la ciudadanía.

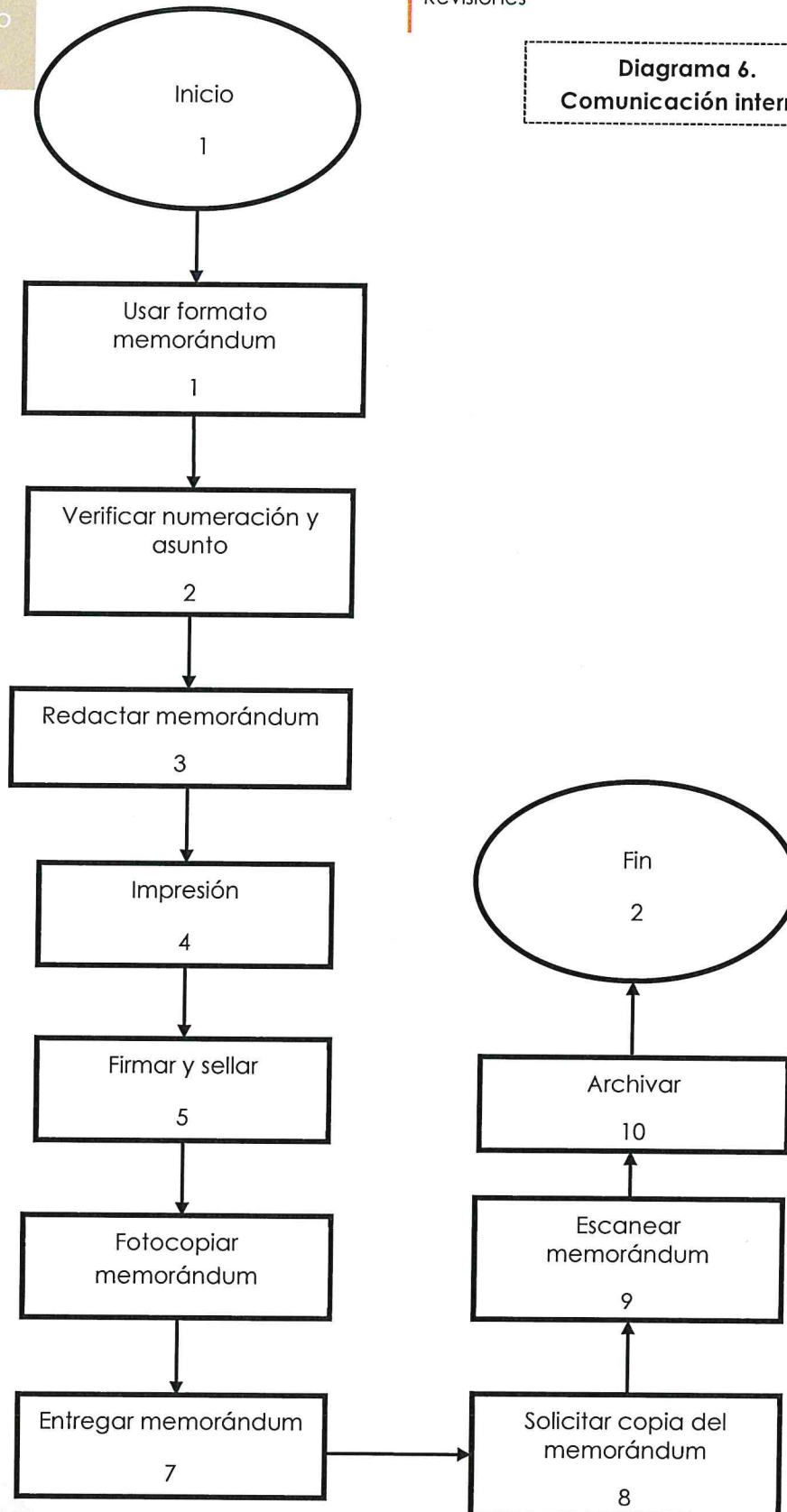
FUNCIÓN: Asegurar que el proceso de comunicación sea adecuado y eficiente en pro de las instituciones educativas y ciudadanía que lo requiera.

ALCANCE: Estas políticas aplican a todas las direcciones, coordinaciones, jefaturas y unidades administrativas del H. Ayuntamiento de Tetela de Ocampo, incluyendo personal operativo, administrativo y de mando, en los procesos de comunicación, intercambio de información, colaboración interdepartamental y seguimiento de asuntos institucionales.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Los oficios o circulares deberán emitirse conforme a la normativa de archivo y correspondencia municipal, asegurando registro y acuse de recibido.

Diagrama 6.
Comunicación interna





COMUNICACIÓN CON LAS DIFERENTES INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL MUNICIPIO

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Educación

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Art. 3, 6, 8, 134	05/02/1917	15/10/2025
Ley General de Educación	Art. 11, 30, 114	13/07/1993	19/01/2018
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.	Art. 7, 64	04/05/2016	31/07/2025
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla.	Art. 91, Frac., II, 92, 100	23/03/2001	04/10/2024

OBJETIVO: Establecer los lineamientos que regulen la comunicación entre la Dirección de Educación del H. Ayuntamiento de Tetela de Ocampo y las instituciones educativas públicas y privadas del municipio, con el fin de fortalecer la colaboración, promover la coordinación interinstitucional y garantizar el flujo oportuno, transparente y eficaz de información educativa.

FUNCIÓN: Asegurar que el proceso de comunicación sea adecuado y eficiente en pro de la comunidad estudiantil y de la ciudadanía.

ALCANCE: Estas políticas aplican a todo el personal adscrito a la Dirección de Educación y a las instituciones educativas públicas y privadas de los niveles básico, medio superior y superior que operan dentro del municipio de Tetela de Ocampo. También comprenden la comunicación con supervisiones escolares, jefaturas de sector y oficinas regionales de la Secretaría de Educación Pública (SEP).

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Las colaboraciones deberán formalizarse mediante oficios de coordinación o convenios interinstitucionales, cuando aplique.
- La Dirección de Educación será responsable de difundir entre las instituciones educativas: Convocatorias municipales, estatales o



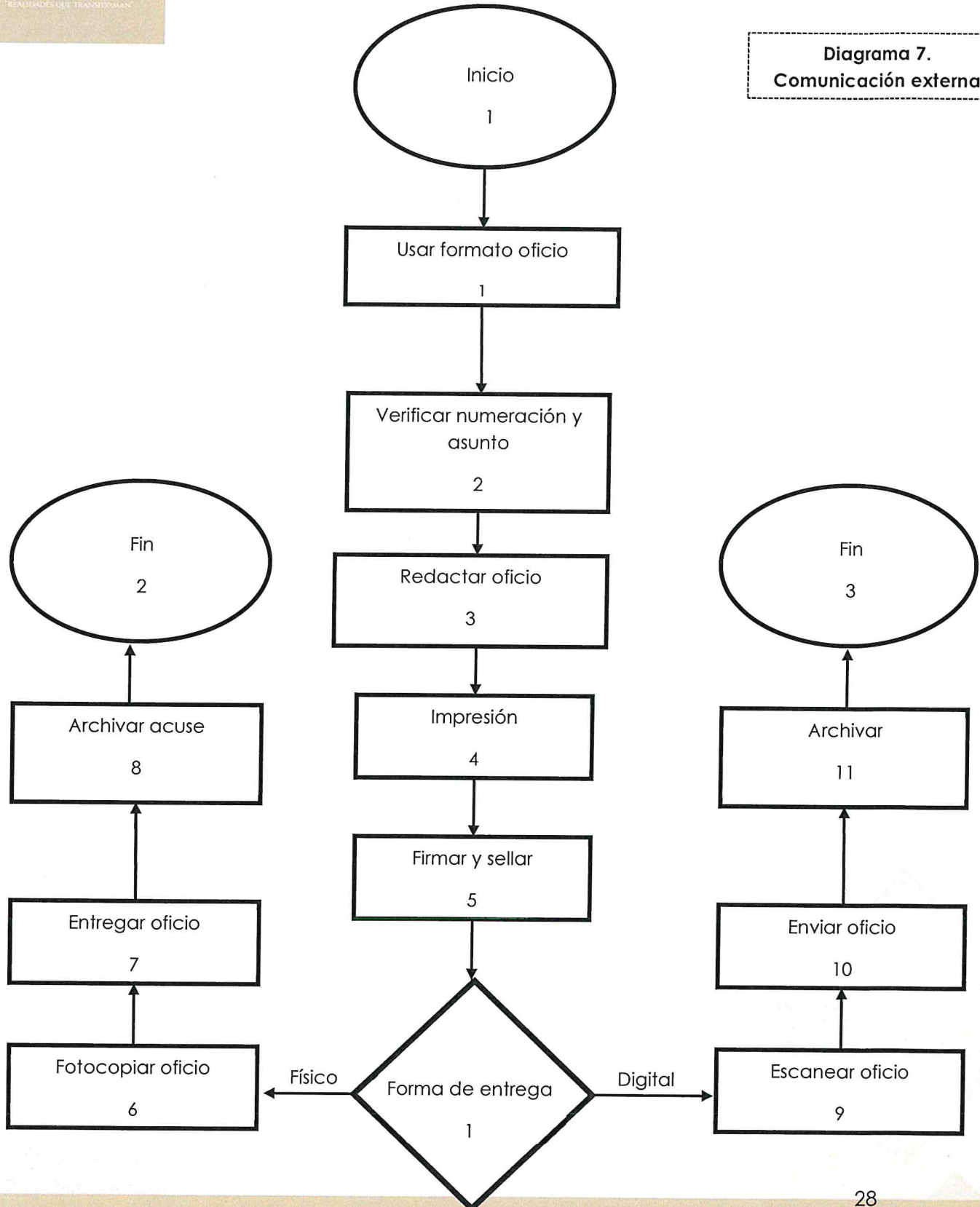
federales; Programas de apoyo, becas o actividades académicas; Disposiciones oficiales, cambios administrativos o calendarios de eventos.

- Toda información deberá ser verificada, oficial y validada antes de su publicación o distribución.

TIEMPO DE GESTIÓN. 3 días hábiles.

NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dirección de Educación	Usar el formato de Oficio de acuerdo a la estructura emitida por la Secretaría del H. Ayuntamiento.	
2	Dirección de Educación	Verificar la numeración y asunto a redactar.	Oficio
3	Dirección de Educación	Impresión del documento.	Oficio
4	Dirección de Educación	El Director de Educación deberá firmar y sellar el Oficio.	Oficio
5	Dirección de Educación	Escanear el Oficio en caso de entrega digital.	Oficio
6		Fotocopiar el Oficio en caso de entrega física.	Oficio
7	Dirección de Educación	Entregar el memorándum al área correspondiente.	Oficio
8	Dirección de Educación	Solicitar al personal que reciba el documento firme y selle la copia del mismo con la leyenda "Recibí Original".	Copia del oficio
9	Dirección de Educación	Escanear la copia del documento.	Archivo digital
10	Dirección de Educación	Archivar el documento en digital y en físico.	

Diagrama 7.
Comunicación externa





ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Educación

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Art. 3, 25, 134	05/02/1917	15/10/2025
Ley General de Educación	Art. 7, 11, 30, 114	13/07/1993	19/01/2018
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla.	Art. 91, Frac., II, 92	23/03/2001	04/10/2024

OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la planeación, organización, ejecución y evaluación de actividades educativas en el municipio de Tetela de Ocampo, con el propósito de fortalecer la calidad educativa, fomentar la participación social y contribuir al desarrollo integral de la comunidad escolar y ciudadana.

FUNCIÓN: Facilitar la planeación y desarrollo de actividades educativas en pro del desarrollo integral de la comunidad estudiantil y social.

ALCANCE: Estas políticas aplican a todo el personal adscrito a la Dirección de Educación y a las instituciones educativas, organizaciones civiles, dependencias gubernamentales y actores sociales que participen en el desarrollo de programas, talleres, eventos y proyectos educativos en el municipio.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

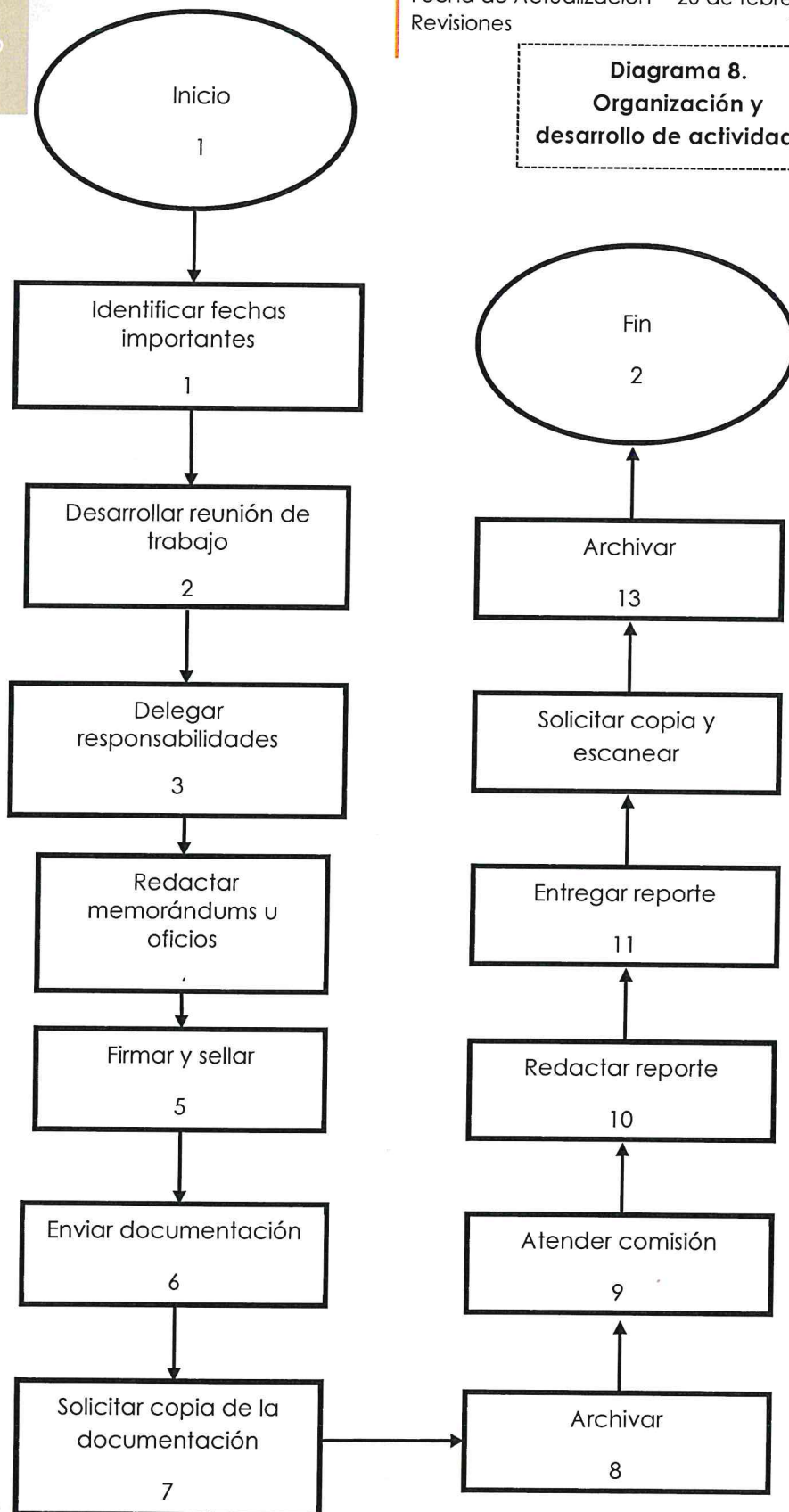
- La Dirección de Educación llevará a cabo una reunión con los directivos de las diferentes instituciones educativas con la finalidad de desarrollar un Plan Anual de Actividades Educativas.
- La planeación deberá alinearse al Plan Municipal de Desarrollo y a los programas federales y estatales de educación.
- Las actividades deberán promover valores cívicos, culturales, científicos, ambientales y de convivencia social.
- Se promoverá la participación activa de la comunidad educativa y de los habitantes del municipio.

TIEMPO DE GESTIÓN. 30 días hábiles.



NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dirección de Educación	Identificar fechas importantes del año en consideración.	
2	Dirección de Educación	Desarrollar una reunión con las áreas e instituciones educativas involucradas y acordar puntos de importancia.	Acta de reunión
3	Dirección de Educación	Delegar responsabilidades de cada una de las áreas involucradas.	Acta de reunión
4	Dirección de Educación	Solicitar la intervención de las diferentes instituciones educativas y áreas del ayuntamiento a través de documentos oficiales.	Memorándum u oficio
5	Dirección de Educación	Enviar los memorándums u oficios a las áreas correspondientes.	Acuse de recibido
6	Dirección de Educación	Fotocopiar y escanear la copia del documento con el sello y firma del área que recibe.	Copia de memorándum u oficio
7	Dirección de Educación	Cada área deberá atender la comisión asignada.	
8	Dirección de Educación	Generar un reporte de actividades o incorporar la evidencia de la actividad realizada dirigido al Presidente Municipal.	Reporte de actividades
9	Dirección de Educación	Fotocopiar el reporte.	Copia del reporte de actividades
10	Dirección de Educación	Solicitar a Secretaría una copia firmada y sellada acompañada de la leyenda "Recibí original".	Copia del reporte de actividades
11	Dirección de Educación	Escanear el documento.	Archivo digital
12	Dirección de Educación	Archivar el documento digital y físico.	

Diagrama 8.
Organización y
desarrollo de actividades





REPORTE DE ACTIVIDADES DE ATENCIÓN CIUDADANA

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Educación

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Art. 6, 89, 134	05/02/1917	15/10/2025
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.	Art. 7, 64	13/07/1993	19/01/2018
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla.	Art. 91, Frac., II, 92, 100	23/03/2001	04/10/2024
Ley General de Archivos	Art. 18	15/06/2018	19/01/2023

OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la elaboración, registro, sistematización y entrega del Reporte de Actividades de Atención Ciudadana de la Dirección de Educación, con el fin de garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua en los servicios brindados a la comunidad del municipio de Tetela de Ocampo.

FUNCIÓN: Facilitar el proceso de redacción, entrega y resguardo de los reportes correspondientes a los días de atención ciudadana.

ALCANCE: Estas políticas aplican a todo el personal de la Dirección de Educación, así como a los enlaces administrativos encargados de registrar, procesar y reportar las actividades y servicios brindados a la población.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

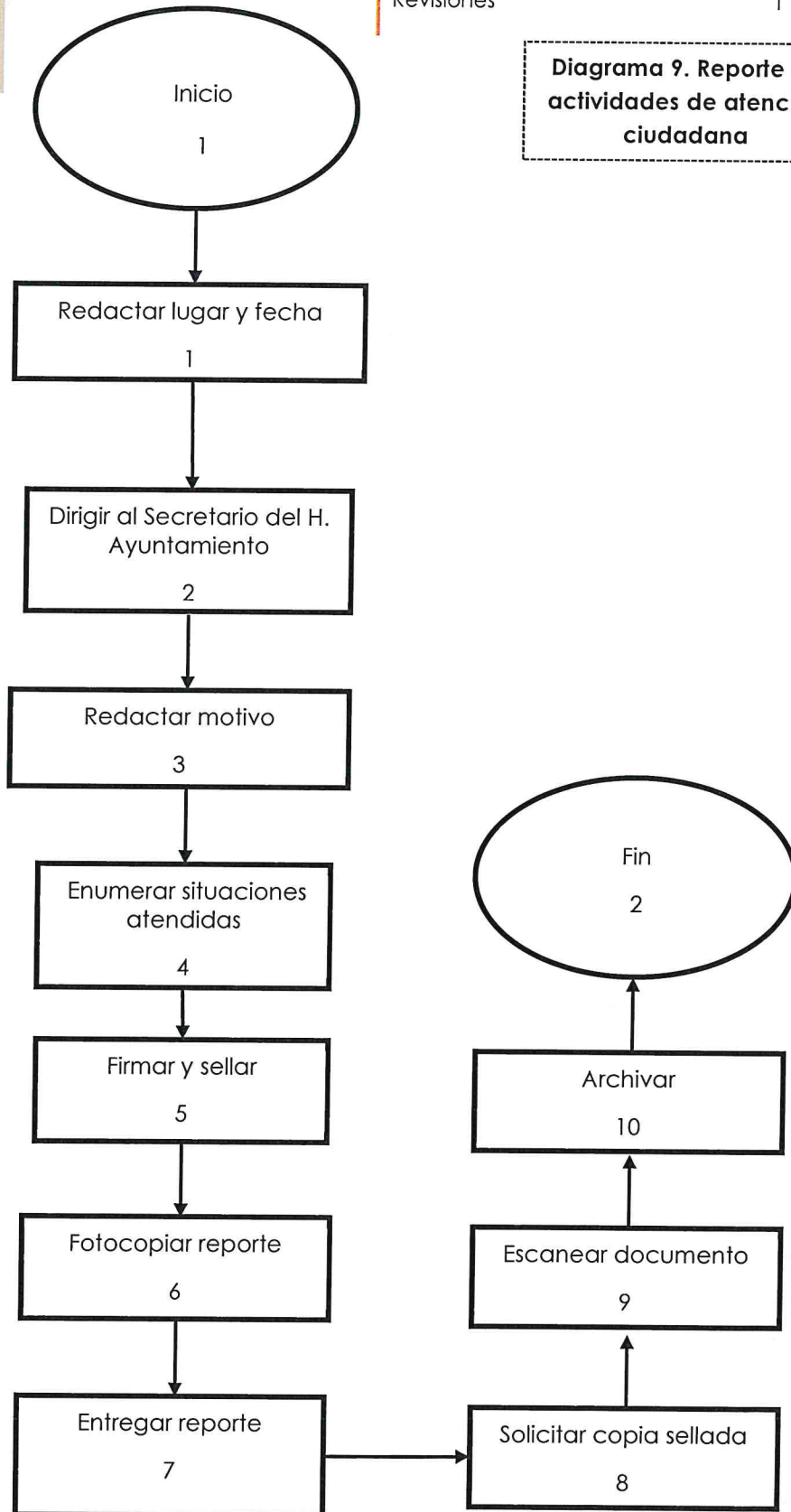
- El Reporte de Actividades de Atención Ciudadana deberá elaborarse de manera quincenal.
- Deberá archivar digital y físicamente conforme a la Ley General de Archivos.

TIEMPO DE GESTIÓN. 15 días hábiles.



NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dirección de Educación	Colocar el lugar y fecha en el que se redactará el reporte.	Reporte
2	Dirección de Educación	Dirigirlo al Secretario del H. Ayuntamiento en Turno.	Reporte
3	Dirección de Educación	Redactar una presentación en la que se indique el motivo del reporte y el día en que se llevó a cabo la jornada de atención ciudadana.	Reporte
4	Dirección de Educación	Enumerar cada una de las situaciones atendidas.	Reporte
5	Dirección de Educación	El Director de Educación deberá firmar y sellar el documento.	Reporte
6	Dirección de Educación	Fotocopiar el reporte.	Copia del reporte
7	Dirección de Educación	Entregar el reporte a Secretaría General.	Copia del reporte
8	Dirección de Educación	Solicitar al área que firme y selle la copia del documento.	Copia del reporte
9	Dirección de Educación	Escanear la copia del documento.	Copia del reporte
10	Dirección de Educación	Archivar el documento digital y físico.	

**Diagrama 9. Reporte de
actividades de atención
ciudadana**





REPORTE DE ACTIVIDADES MENSUAL

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Educación

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Art. 3, 6, 134	05/02/1917	15/10/2025
Ley General de Educación	Art. 11, 30, 114	136/07/1993	19/01/2018
Ley de Transparencia y Acceso la Información Pública del Estado de Puebla.	Art. 7, 64	13/07/1993	19/01/2018
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla.	Art. 91,92, 100	23/03/2001	04/10/2024
Ley General de Archivos	Art. 18	15/06/2018	19/01/2023

OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la elaboración, registro y entrega del Reporte Mensual de Actividades de la Dirección de Educación, con el fin de, documentar todas las acciones realizadas por la Dirección durante el mes, facilitar la rendición de cuentas ante la ciudadanía y autoridades municipales y proporcionar información para la toma de decisiones, seguimiento y mejora de los programas educativos municipales.

FUNCIÓN: Facilitar el proceso de redacción, entrega y resguardo de los reportes correspondientes a las actividades realizadas por la Dirección de Educación de manera mensual.

ALCANCE: Estas políticas aplican a todo el personal de la Dirección de Educación, así como a los enlaces administrativos encargados de registrar, procesar y reportar las actividades y servicios brindados a la población.

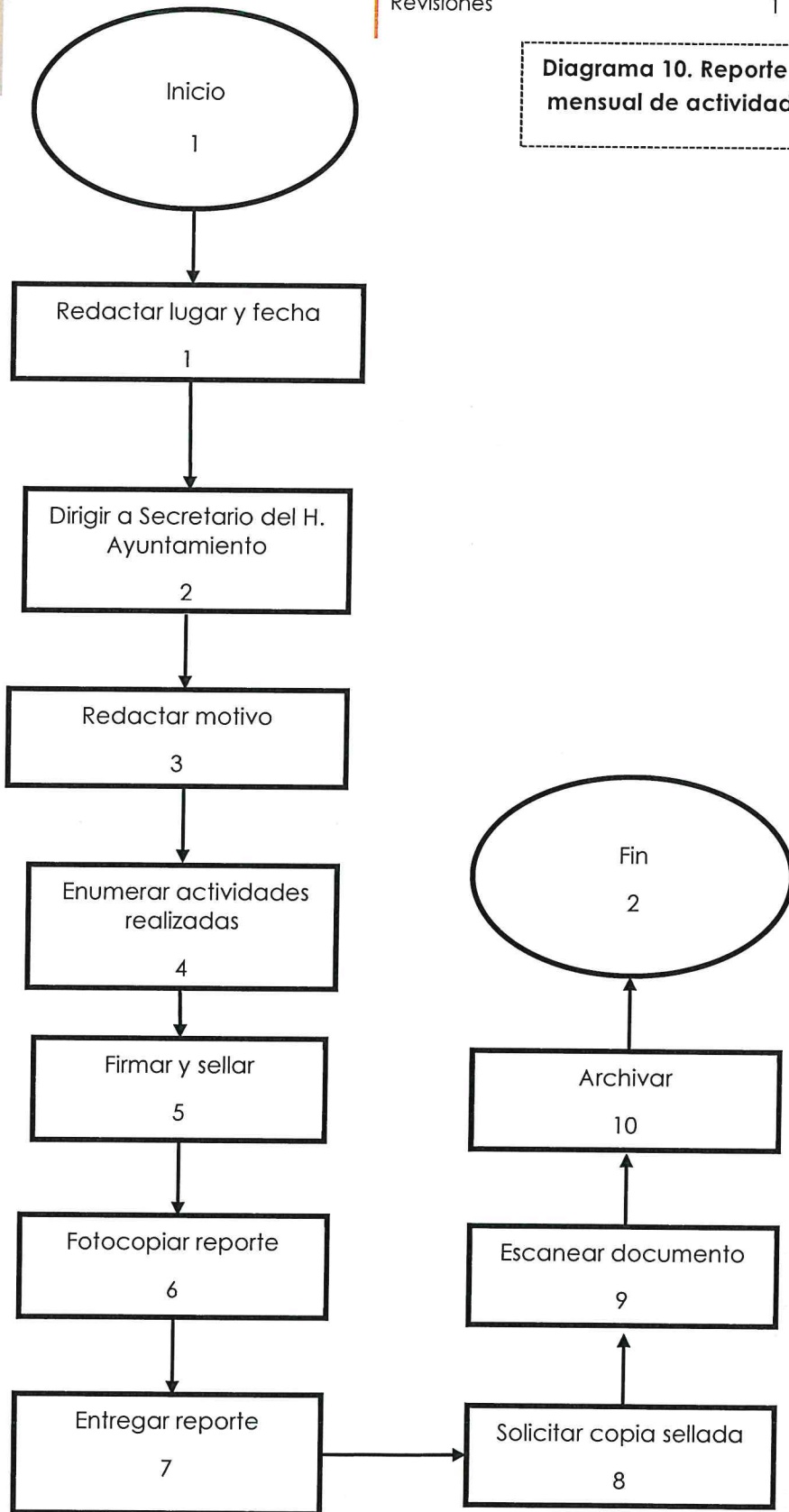
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- El Reporte de Actividades de deberá elaborarse de manera mensual.
- Deberá archivar digital y físicamente conforme a la Ley General de Archivos.

TIEMPO DE GESTIÓN. 30 días hábiles.

NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dirección de Educación	Colocar el lugar y fecha en el que se redactará el reporte.	Reporte
2	Dirección de Educación	Dirigirlo al Secretario del H. Ayuntamiento en Turno.	Reporte
3	Dirección de Educación	Redactar una presentación en la que se indique el motivo del reporte y el periodo que se desea reportar.	Reporte
4	Dirección de Educación	Enumerar cada una de las actividades realizadas.	Reporte
5	Dirección de Educación	El Director de Educación deberá firmar y sellar el documento.	Reporte
6	Dirección de Educación	Fotocopiar el reporte.	Copia del reporte
7	Dirección de Educación	Entregar el reporte a Secretaría General.	Copia del reporte
8	Dirección de Educación	Solicitar al área que firme y selle la copia del documento.	Copia del reporte
9	Dirección de Educación	Escanear la copia del documento.	Copia del reporte
10	Dirección de Educación	Archivar el documento digital y físico.	

Diagrama 10. Reporte de mensual de actividades





PRESTACIÓN DE ASESORÍA Y/O CAPACITACIÓN TÉCNICA A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y A LA CIUDADANÍA TETELENSE

UNIDAD RESPONSABLE: Dirección de Educación

LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Art. 3, 6	05/02/1917	15/10/2025
Ley General de Educación	Art. 11, 30, 114	136/07/1993	19/01/2018
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.	Art. 7, 64	13/07/1993	19/01/2018
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla.	Art. 9, Frac. II, 92	23/03/2001	04/10/2024

OBJETIVO: Establecer los lineamientos para la prestación de asesoría y capacitación técnica, dirigida a instituciones educativas del municipio, para fortalecer la gestión educativa, programas pedagógicos y procesos administrativos, ciudadanía en general, con la finalidad de promover el desarrollo educativo, cultural y cívico del municipio.

FUNCIÓN: Orientar la gestión y desarrollo de cursos/talleres dirigidos a la población educativa y en general en diversos temas académicos.

ALCANCE: Estas políticas aplican a todas las acciones de asesoría y capacitación técnica que realice la Dirección de Educación, incluyendo personal docente y directivo de escuelas públicas y privadas del municipio, estudiantes y ciudadanía interesada en programas educativos, culturales o cívicos, coordinación con otras áreas municipales, instituciones educativas y organismos externos.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Garantizar que las capacitaciones sean abiertas y disponibles para los interesados.
- Ajustar los contenidos a las necesidades de cada institución o grupo de la ciudadanía.
- Brindar información precisa, actualizada y profesional.
- Considerar la diversidad de participantes y contextos educativos.
- Documentar las actividades, participantes y resultados obtenidos.

TIEMPO DE GESTIÓN. 30 días hábiles.

NO.	PUESTO O ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Dirección de Educación	Redactar una propuesta de capacitación y dirigirla al Presidente Municipal.	Propuesta de capacitación
2	Dirección de Educación	El Director de Educación deberá firmar y sellar la propuesta de capacitación.	Propuesta de capacitación
3	Dirección de Educación	Fotocopiar la propuesta de capacitación.	Propuesta de capacitación
4	Dirección de Educación	Entregar la propuesta a la Secretaría del H. Ayuntamiento.	Copia de propuesta de capacitación
5	Dirección de Educación	Solicitar a la Secretaría una copia de la propuesta firmada y sellada.	Copia de propuesta de capacitación
6	Dirección de Educación	Esperar la aprobación de la propuesta por parte del Presidente Municipal	
7	Dirección de Educación	Solicitar al área de Tesorería los recursos indispensables para el desarrollo del curso o capacitación técnica.	Requisición correspondiente
8	Dirección de Educación	Con el apoyo del área de comunicación, realizar difusión sobre el curso o capacitación técnica.	Flyer digital
9	Dirección de Educación	Ejecutar el curso o capacitación técnica según la planeación establecida.	
10	Dirección de Educación	Redactar un reporte de resultados dirigido al Presidente Municipal.	Reporte de actividades
11	Dirección de Educación	Fotocopiar el reporte.	Copia del reporte

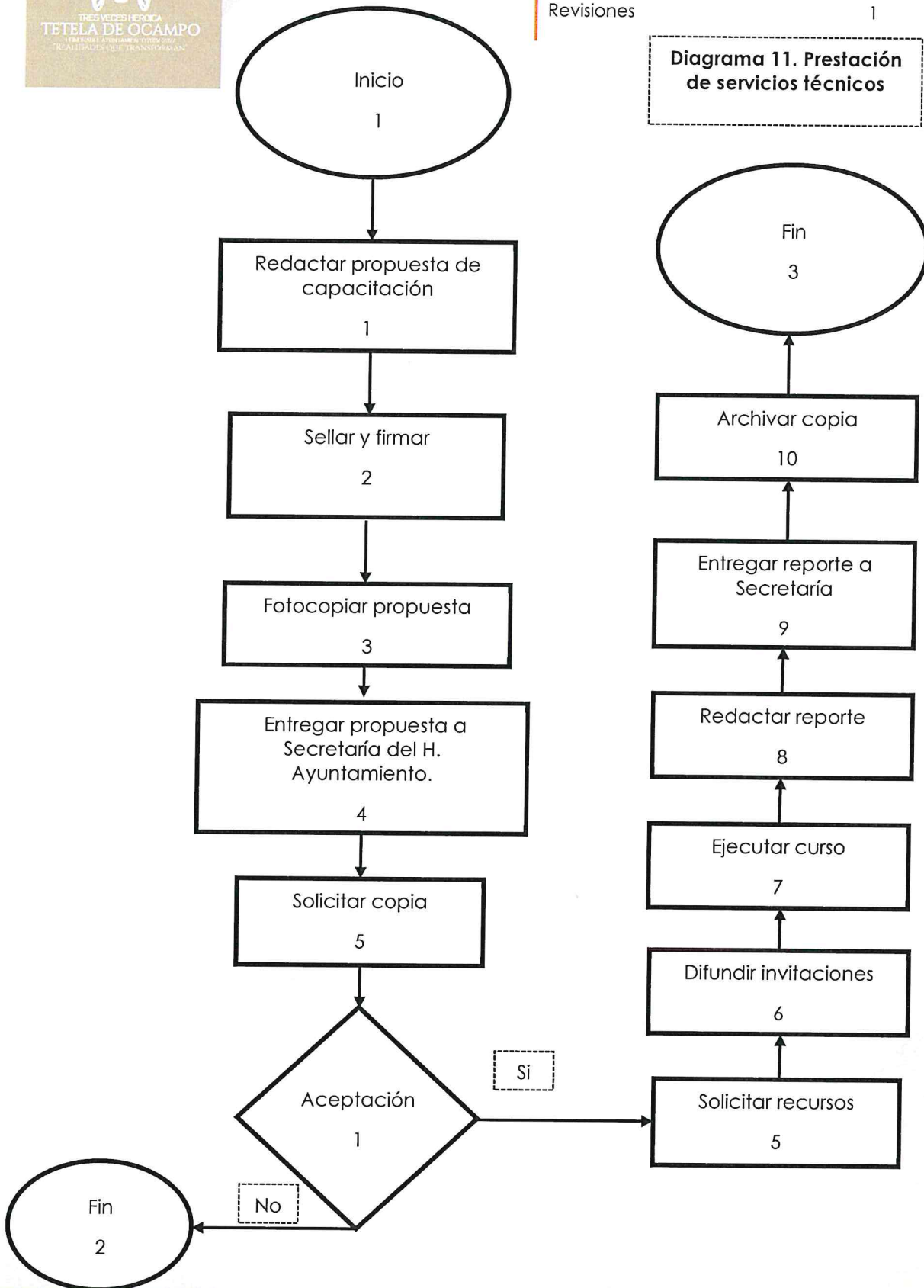


Manual de Organización de
la Dirección de Educación

Código MTO/DET/MP/24-27 Página **40** de **44**
Fecha de Emisión 08 de enero de 2024
Fecha de Actualización 20 de febrero de 2025
Revisiones 1

12	Dirección de Educación	Entregar el reporte a Secretaría del H. Ayuntamiento y solicitar una copia firmada y sellada.	Copia del reporte
13	Dirección de Educación	Escanear la copia del reporte.	Archivo digital
14	Dirección de Educación	Archivar el documento digital y físico.	

**Diagrama 11. Prestación
de servicios técnicos**



GLOSARIO

Archivo	Conjunto organizado de documentos, en cualquier soporte (físico o digital), que se conservan para consulta, referencia, evidencia o gestión administrativa. Su propósito es garantizar la conservación, acceso, recuperación y disposición de la información de manera ordenada y segura.
Artículo	Unidad normativa dentro de una ley, reglamento, constitución u otra disposición legal. Cada artículo establece derechos, obligaciones, procedimientos o principios específicos, formando parte del cuerpo jurídico que regula determinada materia.
Cabildo	Órgano colegiado de gobierno municipal que toma decisiones sobre la administración, planeación y control de los asuntos públicos de un municipio. Está integrado por el Presidente Municipal, los regidores y, en su caso, el síndico, quienes representan a la ciudadanía y ejercen funciones legislativas y de supervisión a nivel local.
Comisión	Una comisión es un grupo de personas designadas por una autoridad o un órgano colegiado, como el Cabildo, para estudiar, analizar, proponer o ejecutar acciones específicas dentro de un área determinada.
Constitución	Ley suprema de un país, que establece la estructura del Estado, los poderes públicos, los derechos y obligaciones de los ciudadanos, así como los principios fundamentales que rigen la vida política, social y económica de la nación.
Curso	Programa estructurado de enseñanza o formación diseñado para impartir conocimientos, habilidades o competencias específicas a un grupo de personas, mediante una metodología organizada y planificada.
Digital	El término digital se refiere a información, procesos o medios que se representan mediante datos binarios (0 y 1) y que pueden ser procesados, almacenados o transmitidos por medios electrónicos. Incluye documentos, archivos, plataformas, dispositivos y comunicaciones que utilizan tecnología informática para su manejo.
Escanear	Es el proceso mediante el cual se captura una imagen digital de un documento, fotografía u objeto físico, transformándolo en un archivo electrónico que puede almacenarse, enviarse o compartirse por medios digitales.



Físico	En el contexto documental y administrativo, se refiere a todo documento, objeto o registro que existe en soporte material tangible, como papel, cartón, fotografías, discos ópticos o cualquier formato que se pueda tocar y manipular físicamente.
Fotocopiar	Proceso mediante el cual se obtiene una copia física de un documento original utilizando una máquina fotocopidora o impresora multifuncional. El resultado es un duplicado exacto del documento original en soporte físico.
Gestión	Conjunto de actividades, procesos y decisiones orientadas a planear, organizar, dirigir y controlar recursos y acciones para alcanzar objetivos específicos de manera eficiente y eficaz.
Interinstitucional	Acciones, programas, proyectos o actividades que se realizan de manera coordinada entre dos o más instituciones, ya sean gubernamentales, educativas o de otro tipo, con el objetivo de lograr metas comunes.
Lábaro Patrio	Símbolo nacional de México, representado por la bandera nacional, que refleja la identidad, historia, cultura y soberanía del país. Es uno de los símbolos patrios oficiales, junto con el Himno Nacional y el Escudo Nacional, y su uso está regulado por la ley para garantizar respeto y correcta representación.
Ley	Norma jurídica obligatoria emitida por un órgano competente del Estado, destinada a regular la conducta de las personas, instituciones y autoridades, con el fin de garantizar el orden, la justicia y el bienestar general.
Ley orgánica	Norma jurídica de rango superior dentro de un ámbito específico, que regula la organización, estructura, funciones y competencias de los poderes públicos, dependencias gubernamentales o instituciones. Sirve como marco legal para el funcionamiento de órganos del Estado o de la administración pública.
Memorándum	Documento escrito de carácter interno utilizado en instituciones públicas o privadas para comunicar información, instrucciones, acuerdos o recordatorios entre dependencias, direcciones o personal de manera oficial.
Oficio	Documento formal y oficial utilizado por las autoridades, dependencias o instituciones públicas y privadas para comunicar información, solicitudes, instrucciones o resoluciones entre organismos, departamentos o hacia particulares, con valor jurídico y administrativo.



Soberano

Autoridad suprema y legítima que tiene un Estado o pueblo para gobernarse a sí mismo, establecer sus leyes y tomar decisiones sin intervención externa. En un sentido más amplio, también puede aplicarse a personas o entidades que ejercen autoridad plena dentro de su ámbito.

Taller

Es un espacio o actividad organizada donde se realizan prácticas, ejercicios o capacitaciones, generalmente bajo la guía de un facilitador o instructor, con el objetivo de desarrollar habilidades, conocimientos o competencias específicas.