



AYUNTAMIENTO DE TENANGO DEL VALLE, MÉXICO.

2009 -2012

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DE LA




SECRETARÍA PARTICULAR

FECHA DE ELEBORACIÓN: 12 DE ENERO DE 2011.

Manual de Organización

de la

Secretaría Particular

| ELABORÓ | PRESENTÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| LIC. JOAQUIN GÓMEZ BOBADILLA  | LIC. JOAQUIN GÓMEZ BOBADILLA  | LIC. ALFREDO GÓMEZ SÁNCHEZ.  |

INDICE

3

| | |
|--|-----------|
| I. Introducción. | 3 |
| II. Objetivo del Manual. | 3 |
| III. Desarrollo de los Procedimientos. | |
| Procedimiento 1: Preparar la agenda del Presidente Municipal. | 4 |
| Procedimiento 2: Atención de la Audiencia Pública del Presidente Municipal. | 6 |
| Procedimiento 3: Recepción de Oficios. | 8 |
| Procedimiento 4: Atención al Público. | 9 |
| IV. Organigrama. | 10 |



PRESENTACIÓN

Para tener un mejor conocimiento de las funciones y actividades que se realizan en la Secretaría Particular del Ayuntamiento de Tenango del Valle, se elabora el presente Manual de Procedimientos como una herramienta que ayude a hacer más eficientes y ofrecer la mejor calidad en los servicios y gestiones administrativas, brindando información clara y precisa acerca de los procedimientos que se llevan a cabo.

En el presente Manual se especifica su objetivo así como la descripción de los diferentes procedimientos que en la Secretaría Particular se desarrollan; las normas de operación que se deben observar, la especificidad de las actividades y las áreas responsables de su realización.

ESTRUCTURA ORGANICA

1.- PRESIDENTE

1.1.-SECRETARIA PARTICULAR

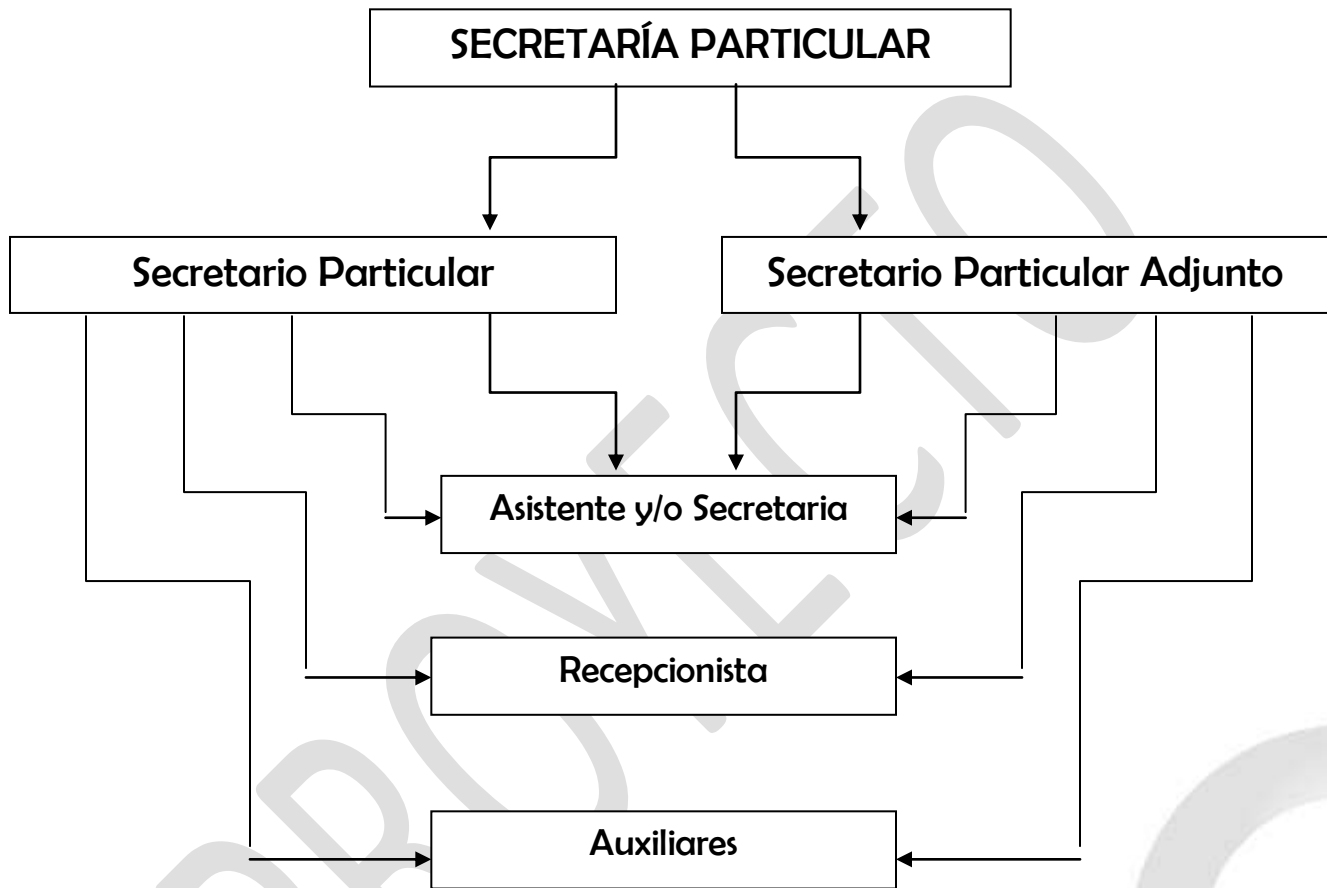
1.1.1.-SECRETARIA PARTICULAR ADJUNTA

1.2.-ASISTENTE O SECRETARIA

1.3.- RECEPCIONISTA

1.4.- AUXILIARES

ORGANIGRAMA



OBJETIVO

Proporcionar un instrumento de apoyo administrativo que permita llevar un adecuado registro y control de los procedimientos que en la Secretaría Particular se realizan, a efecto de proporcionar de manera eficiente y oportuna información concerniente a las actividades de esta unidad administrativa, así como facilitar la actuación de los funcionarios y empleados en el cumplimiento de sus responsabilidades y como una guía confiable en la inducción del personal de nuevo ingreso a su área de adscripción.

DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA PARTICULAR

8

Procedimiento 1:

Preparar la agenda del Presidente Municipal.

Objetivo del Procedimiento 1:

Mantener actualizada la agenda de manera que no haya cancelaciones de reuniones, acuerdos o eventos programados por fallas en su preparación o por falta de comunicación con las personas citadas.

Normas de Operación del Procedimiento 1:

Deberá verificarse de manera sistemática la programación de la agenda para detectar posibles modificaciones no contempladas.

Deberá confirmarse con la debida anticipación a las personas citadas conforme a lo agendado, su asistencia a la audiencia; así como los horarios de los eventos o reuniones a los que de acuerdo a lo agendado asiste el Presidente Municipal.

| DIRECCIÓN DE ÁREA: SECRETARÍA PARTICULAR | | UNIDAD RESPONSABLE: SECRETARÍA PARTICULAR | |
|--|-----------|---|-------------------|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PREPARAR LA AGENDA DEL C. SECRETARIO. | | | |
| RESPONSABLE | ACT. NÚM. | NÚM DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | FORMA O DOCUMENTO |
| Secretario Particular | 1 | Recibe diariamente del Presidente Municipal, instrucciones para incorporar audiencias, acuerdos o eventos a la agenda de trabajo y en su caso cancelar o modificar las fechas o los horarios de su realización. | Agenda |
| Asistente | 2 | Registra los cambios ordenados en Control de Agenda. | Control de Agenda |
| Secretario Particular | 3 | Inicia contactos telefónicos con los funcionarios o personas que tenían | Agenda |

| | | | |
|-----------------------|----|---|----------------------------------|
| | | confirmada fecha de reunión para ser atendidos por el Presidente Municipal, para informar de los cambios de fechas u horarios o la cancelación de su acuerdo hasta nuevo aviso. | |
| Asistente | 4 | Apoya al Secretario Particular a realizar los contactos telefónicos que permitan notificar oportunamente a los involucrados de los cambios de fecha y horarios en las reuniones previamente registradas en la agenda. | Relación de personas a contactar |
| Secretario Particular | 5 | Inicia contactos telefónicos para citar a los Funcionarios o ciudadanos a las reuniones o acuerdos que el Presidente Municipal ordenó incluir en la agenda. | Relación de personas a contactar |
| Secretario Particular | 6 | Coordina con la Secretaría del Ayuntamiento la preparación de los acuerdos. | |
| Asistente | 7 | Apoya al Secretario Particular para realizar los contactos telefónicos a fin informar con oportunidad a los funcionarios y ciudadanos la fecha y hora en que fue registrada su reunión o acuerdo con el Presidente. | Relación de personas agendas |
| Asistente | 8 | Registra en Control de Agenda, los eventos confirmados en los días y hora correspondientes. | Control de Agenda |
| Asistente | 9 | Prepara la Agenda para entregarla al Presidente Municipal y la verifica con el Secretario Particular | Agenda |
| Secretario Particular | 10 | Entrega Agenda del día siguiente al Presidente Municipal | Agenda |

Procedimiento 2:

Atención de la Audiencia Pública del Presidente Municipal.

Objetivo del Procedimiento 2:

Registrar la atención proporcionada a las personas que solicitan hablar con el Presidente Municipal, y los trámites o gestiones realizadas para resolver el problema planteado y en su caso presentarlo al Presidente y programar su audiencia.

Normas de Operación del Procedimiento 2:

Dar seguimiento a las gestiones realizadas para resolver los problemas planteados por la ciudadanía.

La atención a los usuarios será los días martes de 11:00 a 15:00 horas.

| DIRECCIÓN DE ÁREA: SECRETARÍA PARTICULAR | | UNIDAD RESPONSABLE: SECRETARÍA PARTICULAR | |
|--|-----------|---|-------------------------|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL. | | | |
| RESPONSABLE | ACT. NÚM. | NÚM DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | FORMA O DOCUMENTO |
| Recepcionista | 1 | Atiende al Ciudadano que solicita exponer su asunto al Presidente Municipal, y elabora ficha con sus datos y el asunto que desea tratar con el Presidente. | Ficha de visita Pública |
| Secretario Particular | 2 | Atiende al Ciudadano quien le expone el asunto que quiere tratar con el Presidente Municipal. | Ficha de visita Pública |
| Secretario Particular | 3 | Determina por la naturaleza del asunto presentado, si requiere ser atendido en audiencia por el Presidente Municipal, por una Unidad Administrativa competente de la Secretaría, o es factible gestionar su atención ante otras Dependencias del Gobierno Estatal, Federal o Municipal. | |
| Secretario | 4 | Realiza los contactos telefónicos con | Registro de |

| | | | |
|-----------------------|---|--|--|
| Particular | | los funcionarios a que corresponda el asunto, que permita garantizar la atención al Ciudadano solicitante. | solicitudes de Audiencia. |
| Secretaria | 5 | Registra la solicitud de audiencia y prepara memorando solicitando la atención al ciudadano que firma el Secretario Particular y lo remite al funcionario correspondiente junto con la documentación presentada por el interesado. | Oficio o Memorando |
| Secretario Particular | 6 | Determina si el Ciudadano requiere ser atendido en audiencia, solicita a la Secretaria Privada que prepara la tarjeta informativa correspondiente para acordar su solicitud con el Presidente Municipal. | Tarjeta Informativa para el Presidente Municipal |
| Secretario Particular | 7 | Informa al Ciudadano vía telefónica la fecha y hora de su audiencia, o en su caso el acuerdo del Presidente Municipal para darle atención a su asunto, remite contestación por oficio en atención a su derecho de petición. | Oficio |
| Secretaria | 8 | Registra en control de solicitudes de audiencia, el resultado final de la atención que se dio al asunto planteado en la audiencia solicitada. | Registro de solicitudes de audiencia. |

Procedimiento 3:

Recepción de Oficios.

Objetivo del Procedimiento 3:

Recibir los oficios y correos electrónicos para el Presidente Municipal; así como verificar que sean atendidas, contando con la participación de las unidades administrativas, a quienes les son turnados de acuerdo al ámbito de su competencia.

Normas de operación del Procedimiento:

Deberá verificarse de manera sistemática las solicitudes para detectar la unidad administrativa a la que debe ser turnado para su respectiva atención y respuesta. Se deberá identificar los asuntos cuya importancia sea relevante para ser comentados directamente con el Presidente Municipal y posteriormente instruir a quien corresponda para que se efectúe el trámite correspondiente. Establecer y mantener un control de la documentación.

| DIRECCIÓN DE ÁREA: SECRETARÍA PARTICULAR | | UNIDAD RESPONSABLE: SECRETARÍA PARTICULAR | |
|---|------------------|--|--------------------------|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE OFICIOS. | | | |
| RESPONSABLE | ACT. NÚM. | NÚM DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | FORMA O DOCUMENTO |
| Recepcionista | 1 | Recibe el escrito, sella la copia de acuse con nombre, fecha y hora de recepción del mismo, lo registra y entrega al Secretario Particular del Presidente Municipal. | Oficio |
| Secretario Particular | 2 | Recibe el original de los oficios y determina el jefe de la unidad administrativa que le compete atender, así como los asuntos cuya importancia sea relevante para ser comentados al Presidente Municipal. | Oficio |
| Secretario Particular | 3 | Instruye a su secretaria la elaboración del turno para el titular de la unidad administrativa que dará seguimiento y respuesta al oficio. | |

| | | | |
|---|---|--|--------|
| Secretaria | 4 | Elabora el turno y se lo entrega al Secretario Particular para su validación y firma. | Turno |
| Auxiliar | 5 | Saca las copias correspondientes y entrega el documento original al Titular de la unidad administrativa al cual le solicita le firme de recibo la copia correspondiente. | |
| Recepcionista | 6 | Recibe copia firmada y la archiva. | |
| Titulares de las Unidades Administrativas | 7 | Analiza y elabora el oficio de respuesta al peticionario en original, con copia de conocimiento al Secretario Particular para el seguimiento. | Oficio |
| Secretaria | 8 | Registra la respuesta del titular de la unidad administrativa en la base de datos. | |

Procedimiento 4:

Atención al Público.

Objetivo del Procedimiento 4:

Recibir, orientar y gestionar las solicitudes de servicios, trámites municipales, etc., que presente la población.

Normas de operación del Procedimiento:

Dar seguimiento a las gestiones realizadas para resolver los problemas planteados por la ciudadanía.

| | | | |
|--|------------------|---|--------------------------|
| DIRECCIÓN DE ÁREA: SECRETARÍA PARTICULAR | | UNIDAD RESPONSABLE: SECRETARÍA PARTICULAR | |
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL PÚBLICO. | | | |
| RESPONSABLE | ACT. NÚM. | NÚM DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD | FORMA O DOCUMENTO |
| Recepcionista | 1 | Atiende al Ciudadano que solicita exponer su asunto al Secretario Particular, y elabora ficha de Visita Pública con sus datos y el asunto que desea tratar. | Ficha de visita Pública |

| | | | |
|-----------------------|---|--|--|
| Secretario Particular | 2 | Atiende al Ciudadano quien le expone el asunto que quiere. | |
| Secretario Particular | 3 | Realiza los contactos telefónicos con los funcionarios a que corresponda el asunto, que permita garantizar la atención al Ciudadano solicitante. | |
| Secretario Particular | 4 | Se canaliza la solicitud con la unidad administrativa correspondiente para la entrega del apoyo. | |
| Secretario Particular | 5 | Determina si el asunto es de importancia relevante para ser comentada con Presidente Municipal. | |