



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

Secretaría Particular



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la
Secretaría Particular

Administración 2020-2024

| Elaboró | Aprobó | Validó |
|------------------------------------|--|--|
| <hr/> Fernanda Galindo Auxiliar | <hr/> Lic. Juan Carlos Lara Arroyo Secretario Particular | <hr/> Lic. Juan Carlos Lara Arroyo Secretario Particular |



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 Particular

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 |
| | “Atención a la ciudadanía” | 7 |
| 1. | Desarrollo de procedimientos | 8 |
| 2. | Descripción de actividades | 10 |
| 3. | Modelado de procesos | 12 |
| IV. | Procedimiento “2” | 13 |
| | “Agenda oficial de presidente municipal” | 13 |
| 1. | Desarrollo de procedimientos | 14 |
| 2. | Descripción de actividades | 16 |
| 3. | Modelado de procesos | 18 |



I. Introducción

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración.

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el Lic. Jorge Cesáreo Márquez Alvarado con el fin de establecer los principales aspectos jurídicos, orgánicos y funcionales a efecto que las y los funcionarios públicos de esta secretaría, así como de otras instituciones y la ciudadanía en general, tengan un conocimiento claro y preciso de su funcionamiento.

Derivado de lo anterior, el presente manual tiene como objetivo, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita hacer más eficiente los trámites y servicios, así como los procesos internos, encaminando sus objetivos, estrategias, acciones y políticas públicas. Por ello, su organización y sistema de trabajo deben revisarse y modernizarse constantemente, a fin de garantizar una gestión pública eficiente y moderna.



II. Objetivos del manual

Permitir conocer el funcionamiento interno de la unidad administrativa, describiendo las tareas, ubicaciones, requerimientos y los puestos responsables del buen funcionamiento, instrumento auxiliar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal, describiendo en forma detallada las actividades a realizar, estableciendo de forma clara un sistema de información que facilite la comunicación del personal y coadyuvar a la coordinación de actividades para evitar la duplicidad de funciones.



III. Procedimiento “1”

“Atención a la población que solicita audiencia con el presidente municipal”

PR-SP-01



1. Desarrollo de procedimientos

1.1 Propósito del Procedimiento

Cumplir con los compromisos que tiene el C. presidente con la ciudadanía, que es proporcionar la atención, asesoría y gestión necesaria a todos los que acudan al despacho, así como todo el apoyo que se requiera por parte de la secretaría particular.

1.2 Alcance

Este procedimiento es de observancia para la secretaría particular, y va dirigido a la población del municipio de Tulancingo.

1.3 Referencias

- Ley orgánica del Estado de Hidalgo
- Ley de Responsabilidades de funcionarios del Estado de Hidalgo
- Bando de Policía y Gobierno Municipal de Tulancingo de Bravo.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tulancingo 2014

1.4 Responsabilidades

Secretario particular: Atender a la población que acuden a solicitar audiencia con el presidente municipal.

Auxiliar: Realiza el registro del ciudadano en la ficha de audiencia.

1.5 Definiciones

Audiencia: Acto en el que un soberano u otra autoridad recibe con carácter oficial a las personas que quieren conversar con él, generalmente para exponer, reclamar o solicitar alguna cosa.



1.6 Políticas y lineamientos

Presentarse en el despacho del Presidente Municipal en un Horario de 8:30 am a 4:00 pm.

Si su solicitud es con respecto a un trámite deberán presentar los requisitos para dicho trámite, o bien la información completa de referencia para su solicitud.

1.7 Formatos e instructivos

REGISTRO DE AUDIENCIA
PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TULANCINGO
LIC. JORGE MARQUEZ ALVARADO



Fecha: xx/xx /xxxx

Nombre:

Hora:

Procedencia: (COLONIA, DEPENDENCIA, ETC.)

Teléfono:

TRAMITE: (EL TEMA A TRATAR)

Folio: XXXX

ATENDIO: |

TURNADO A:

LIC. JORGE MARQUEZ

FOTOGRAFIA DEL CIUDADANO



2. Descripción de actividades

|  | | Procedimiento | PR-SP-01 |  | |
|---|-----------------------|--|------------------------------|---|---------------------|
| | | Atención a la población que solicite audiencia con el presidente municipal | | | Fecha: febrero 2024 |
| | | | | | Versión: 2.0 |
| | | | | | Página: 1 de 1 |
| Unidad Administrativa: Secretaría Particular | | Área responsable: Secretaría particular. | | | |
| Descripción de Actividades. | | | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (Clave) | | |
| 1 | Solicitante | Acudir a la oficina de la secretaria Particular, para pedir audiencia con el presidente | No aplica | | |
| 2 | Auxiliar | Requiere de la autorización al solicitante para realizar registro de la audiencia donde se especifica: fecha, nombre completo, hora, dependencia o procedencia, teléfono, asunto, folio, fotografía. | Ficha de audiencia | | |
| 3 | Auxiliar | Entrega ficha de registro al secretario particular para su atención. | Ficha de audiencia | | |
| 4 | Secretario Particular | Revisa el registro de audiencia para analizar el asunto de la audiencia. ¿SON AUDIENCIAS PARA EL PRESIDENTE? | Ficha de audiencia | | |
| 5 | Secretario particular | NO SON AUDIENCIAS PARA EL PRESIDENTE Selecciona las solicitudes que deberán ser atendidas por otros funcionarios públicos y las turna para su atención en las unidades administrativas correspondientes. | No aplica | | |
| 6 | Secretario Particular | SI SON AUDIENCIAS PARA EL PRESIDENTE Organiza los registros que solicitaron audiencia con el Presidente Municipal, agenda para su atención y se le informa al solicitante | No Aplica | | |
| 7 | Solicitante | Confirma asistencia en la fecha y hora en que se realizará la de audiencia, con el Presidente Municipal | No Aplica | | |
| 8 | Presidente Municipal | Atiende al solicitante, conforme a la agenda e instruye al secretario particular la resolución de la solicitud. | No Aplica | | |

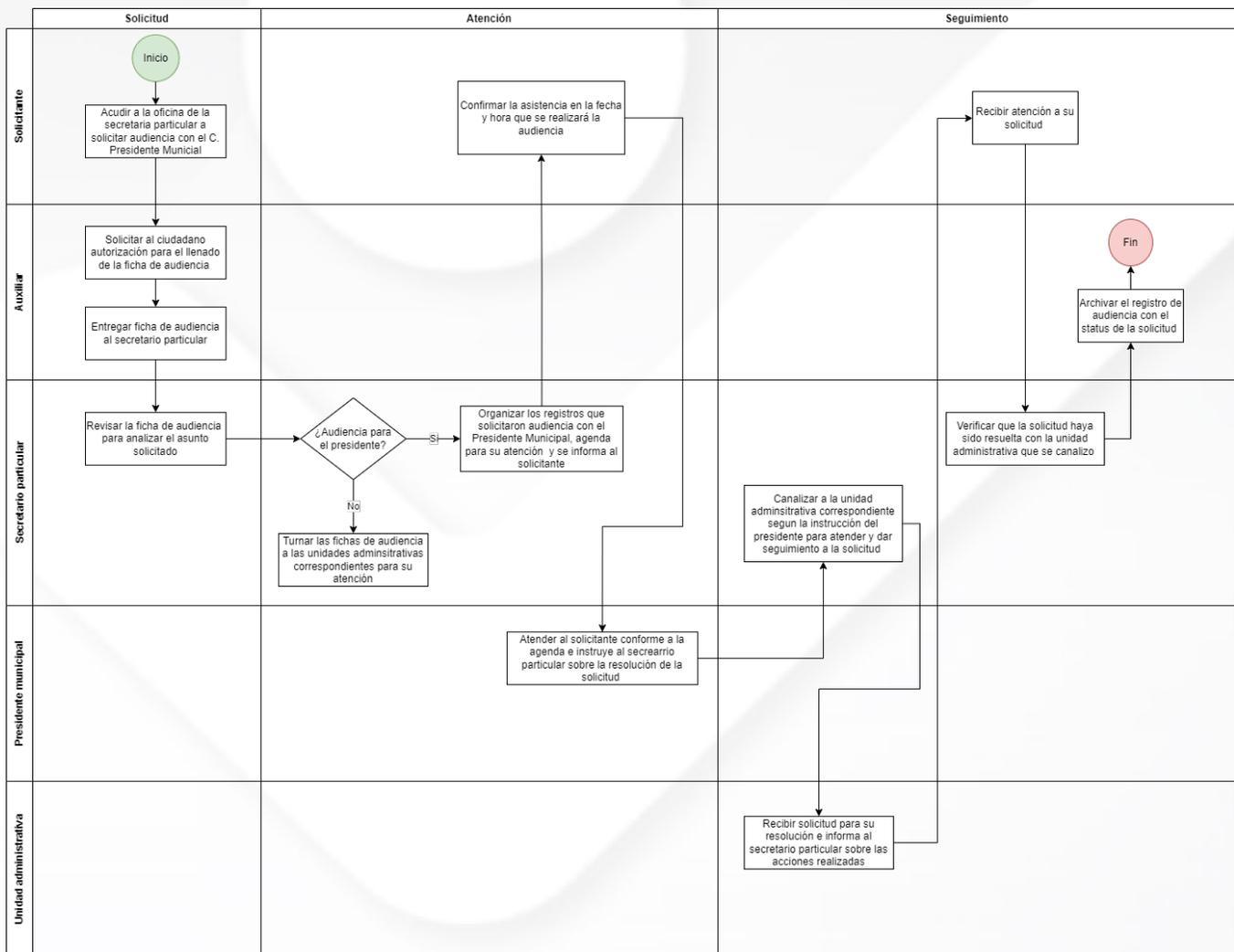


| | | | |
|----|-----------------------|---|-----------|
| 9 | Secretario Particular | Canaliza a la unidad administrativa correspondiente, según le haya indicado el Presidente Municipal, para atender y dar seguimiento a la solicitud. | No Aplica |
| 10 | Unidad administrativa | Recibe la solicitud dando seguimiento para su resolución e informa al secretario particular de las acciones realizadas. | No aplica |
| 11 | Solicitante | Recibe atención a su solicitud. | |
| 12 | Secretario Particular | Verifica que la solicitud del ciudadano haya sido resuelta, con la unidad administrativa correspondiente que se canalizo. | No aplica |
| 13 | Auxiliar | Archiva el registro de audiencia con el status de la solicitud | No aplica |
| | | Fin del procedimiento | |



3. Modelado de procesos

| | | | |
|--|---|---|--|
| | Procedimiento | PR-SP-01 | |
| | Atención a la población que solicite audiencia con el presidente municipal | Fecha: Febrero 2024 | |
| | | Versión: 2.0 | |
| | | Página: 1 de 1 | |
| Unidad Administrativa: secretaria Particular | | Área responsable: recepción de la secretaría particular | |
| Diagrama de flujo. | | | |





IV. Procedimiento “2”

“Organización de la agenda oficial del Presidente Municipal”

PR-SP-02



4.Desarrollo de procedimientos

Propósito del Procedimiento

Organizar la agenda de trabajo del Presidente Municipal y supervisar la adecuada logística de las reuniones y eventos donde el Presiente Municipal participa.

4.1 Alcance

Este procedimiento es de observancia general para la secretaria particular y el presidente municipal; donde interaccionan de forma interna con diferentes dependencias de la administración municipal y al exterior con la población, organizaciones, instituciones públicas y privadas.

4.2 Referencias

Bando de Policía y Gobierno Municipal de Tulancingo de Bravo.

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tulancingo 2014

4.3 Responsabilidades

Secretario Particular: Tendrá la responsabilidad de tener actualizada la agenda, informándole al Presidente Municipal de forma oportuna los cambios efectuados.

Presidente Municipal. Atender de manera oportuna las actividades agendadas.

4.4 Definiciones

No aplica

4.5 Políticas y lineamientos

- Las actividades que se soliciten ser integradas en la agenda del Presidente Municipal, tendrán que ser requisitadas de manera adecuada y oportuna con un tiempo mínimo de 48 horas;



- El solicitante deberá adjuntar la información necesaria a fin de organizar la logística requerida para garantizar la ejecución correcta de las actividades a desarrollarse;
- Cualquier solicitud de invitación donde se requiera la presencia y participación del Presidente Municipal a reuniones, foros, talleres y demás actividades; deberá ser por escrito.

4.6 Formatos e instructivos

No aplica



5. Descripción de actividades

| | | Procedimiento | PR-SP-02 |
|--|---------------------------|---|------------------------------|
| | | Organización de la agenda oficial de Presidente Municipal | Fecha: |
| | | | Versión: |
| | | | Página: |
| Unidad Administrativa: Secretaría Particular | | Área responsable: Recepción de la secretaría particular. | |
| Descripción de Actividades. | | | |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento de trabajo (Clave) |
| 1 | Solicitante | Solicitar la participación del Presidente Municipal en algún evento o actividades (reuniones, foros, actos cívicos y privados, eventos especiales) | No aplica |
| 2 | Secretario Particular | Recibir la solicitud y verificar la disponibilidad en la agenda y consulta con el Presidente Municipal su participación | No aplica |
| 3 | Secretario particular | <p>¿Existe disponibilidad? NO existe disponibilidad</p> Proponer al solicitante re-agendar para el día y hora que el Presidente Municipal defina o en su caso enviar un representante | |
| 4 | Solicitante | Recibe la propuesta para atender que no participará el Presidente Municipal ¿Acepta la propuesta | |
| 5 | Solicitante | NO acepta la propuesta Cancela la participación y concluye el proceso | |
| 6 | Secretario particular | SI acepta la propuesta Hacer del conocimiento a titulares de las dependencias que participarían con su asistencia o seguimiento, si así se requiere | No aplica |
| 7 | Titular de la dependencia | Recibir la información sobre la participación en el evento o actividad con la representación del Presidente Municipal | |
| 8 | Secretario Particular | SI existe disponibilidad Informar al solicitante que el Presidente Municipal asistirá en el día y hora acordadas | No aplica |



| | | | |
|----|---------------------------|---|-----------|
| 9 | Secretario Particular | Enviar información a la dirección de logística, para cubrir el evento o actividad con los requerimientos necesarios para su realización | No aplica |
| 10 | Secretario Particular | Elaborar discurso, tarjeta informativa sobre el evento o actividad para entregar el Presidente Municipal | No aplica |
| 11 | Presidente Municipal | Recibir tarjeta informativa y discurso para asistir al evento o actividad agendada (reuniones, foros, actos cívicos y privados, eventos especiales) | No aplica |
| 12 | Solicitante | Realizar la actividad o evento (reunión, foro, acto cívico, eventos especiales, privados, evento) con la presencia del Presidente Municipal | No aplica |
| 13 | Asistentes | Entregan peticiones o solicitudes para Presidente Municipal | No aplica |
| 14 | Secretario Particular | Atender las solicitudes de los asistentes durante el evento o actividad donde participa el Presidente Municipal | No aplica |
| 15 | Presidente | Revisar las solicitudes y solicitar al Secretario Particular le de seguimiento y canalice a la dependencia correspondiente | No aplica |
| 16 | Secretario Particular | Canalizar las peticiones o solicitudes a la dependencia correspondiente, les da seguimiento | No aplica |
| 17 | Titular de la dependencia | Recibir la peticiones o solicitudes para atenderlas; y se pone en contacto con el solicitante | |
| 18 | Solicitante | Recibir la notificación de sobre el estatus que guarda su petición o solicitud | No aplica |
| 19 | Secretario Particular | Archiva la solicitud o petición | No aplica |
| | | Fin del proceso | |



6. Modelado de procesos

| | | |
|--|---|---|
| | Procedimiento | PR-SP-01 |
| | Organización de la agenda oficial de Presidente Municipal | Fecha: |
| | | Versión: |
| Unidad Administrativa: secretaria Particular | | Área responsable: recepción de la secretaría particular |
| Modelado de procesos | | |

