



# 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		
		<b>Atención a la población que solicite audiencia con el presidente municipal</b>			Fecha: febrero 2024
					Versión: 2.0
					Página: 1 de 1
<b>Unidad Administrativa:</b> Secretaría Particular		<b>Área responsable:</b> Secretaría particular.			
<b>Descripción de Actividades.</b>					
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. <b>¿SON AUDIENCIAS PARA EL PRESIDENTE?</b>	Ficha de audiencia		
5	Secretario particular	<b>NO SON AUDIENCIAS PARA EL PRESIDENTE</b> 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	<b>SI SON AUDIENCIAS PARA EL PRESIDENTE</b> 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		

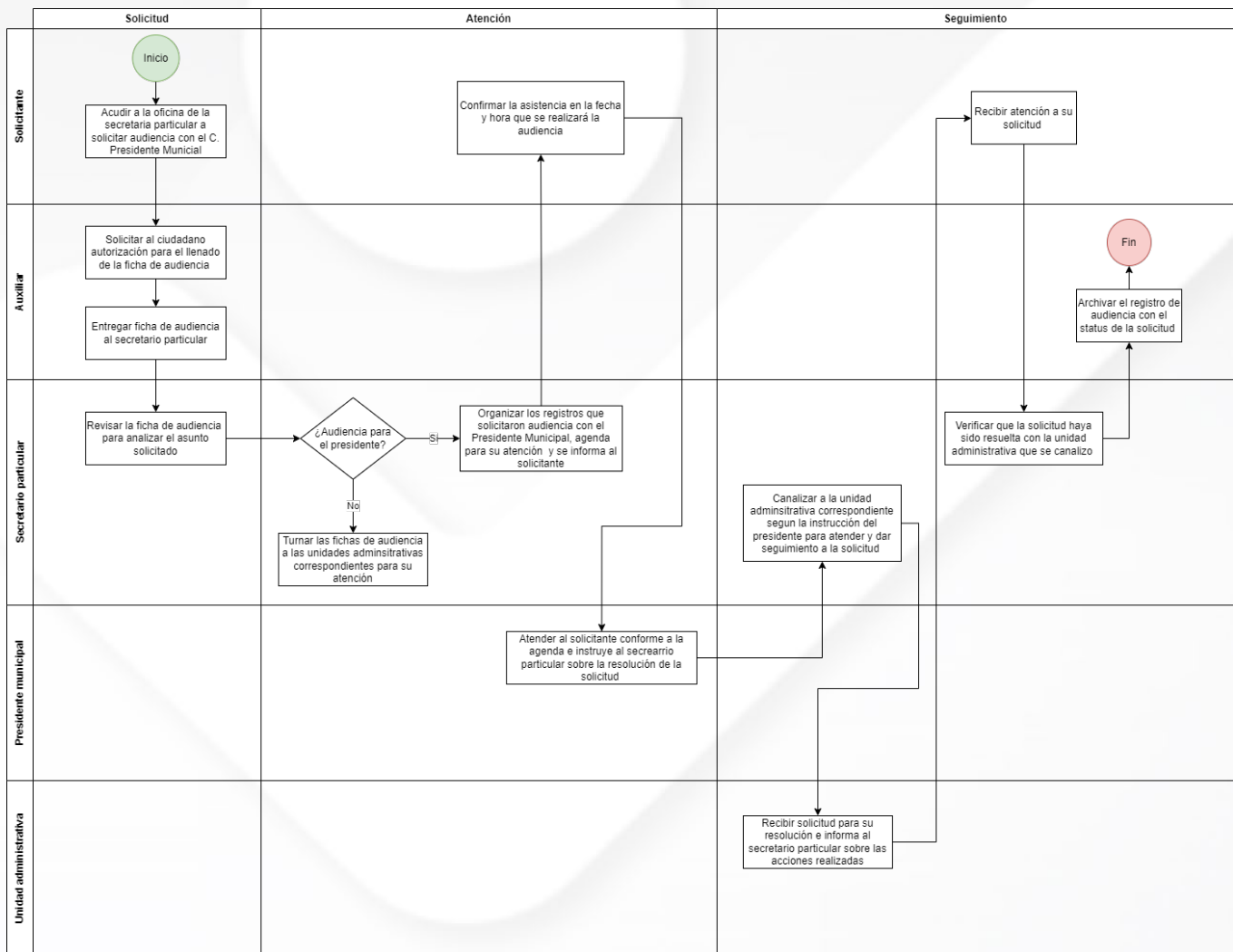


9	Secretario Particular	Canaliza a la unidad administrativa correspondiente, según le haya indicado el Presidente Municipal, para atender y dar seguimiento a la solicitud.	No Aplica
10	Unidad administrativa	Recibe la solicitud dando seguimiento para su resolución e informa al secretario particular de 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	
	<b>Atención a la población que solicite audiencia con el presidente municipal</b>	Fecha: Febrero 2024	
		Versión: 2.0	
		Página: 1 de 1	
Unidad Administrativa: secretaria Particular		Área responsable: recepción de la secretaría particular	
<b>Diagrama de flujo.</b>			





#### 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><b>¿Existe disponibilidad?</b> <b>NO existe disponibilidad</b></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  <b>¿Acepta la propuesta</b>	
5	Solicitante	<b>NO acepta la propuesta</b> Cancela la participación y concluye el proceso	
6	Secretario particular	<b>SI acepta la propuesta</b> 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	<b>SI existe disponibilidad</b> 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	Página:
<b>Modelado de procesos</b>		

