



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**Dirección de Oficialía de
Partes**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Dirección de Oficialía de Partes

Elaboró	Aprobó	Validó
  C. Susana Reyes Gutiérrez Auxiliar	  C. Miguel Ángel Cruz Cadena Director	 Lic. José Antonio Lira Hernández Secretario General Municipal



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO



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 General Municipal Dirección de Oficialía de Partes

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. Antecedentes	6
III. Misión	6
IV. Visión	6
V. Marco jurídico administrativo	7
VI. Atribuciones	8
VII. Estructura orgánica.....	9
VIII. Organigrama	9
IX. Descripción de objetivos y funciones	10
x. Bibliografía.....	13

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, L.A.E. Cesáreo Jorge Márquez Alvarado, establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

Derivado de lo anterior, el presente manual tiene como objetivo, dotar a los funcionarios públicos de un instrumento que permita eficientar 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. Antecedentes

En la administración 2006-2009 se crea la Dirección de atención y enlace ciudadano, para así poder dar respuesta a las solicitudes o peticiones ciudadanas de manera formal. (Publicado en el Periódico oficial de fecha 22/01/2007, Decreto No. 4 del Reglamento interior de la Administración Pública Municipal, Artículo 29).

Durante la Administración 2012-2016 desaparece la Dirección de atención y enlace ciudadano y se crea la Dirección de Oficialía de Partes. (Publicado en el Periódico oficial de fecha 22/09/2014, Decreto No. 32 del Reglamento interior de la Administración Pública Municipal, Artículo 28).

III. Misión

Recepcionar con eficacia y eficiencia los oficios que ingresan a la dirección, para coadyuvar con el buen funcionamiento de las distintas áreas que conforman la administración pública municipal y órganos descentralizados y así darles contestación a las peticiones de la ciudadanía.

IV. Visión

Ser una Dirección con Servidores Públicos profesionales e innovadores, con trato cálido, humano, íntegro y responsable permitan la vinculación oportuna y correcta de las solicitudes o peticiones ciudadanas a las distintas áreas de la Administración Pública Municipal, con el fin de atender, dar seguimiento y respuesta a las mismas.

V. Marco jurídico administrativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Bando de Policía y Gobierno de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024.

VI. Atribuciones

REGLAMENTO INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO:

Artículo 28.- La Secretaría General Municipal estará a cargo de un secretario quien tendrá además de facultades y obligaciones que le señalan a Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo y las disposiciones aplicables.

Para el desempeño de sus funciones la Secretaría Municipal se auxiliará de las siguientes unidades administrativas; Coordinación Técnica; Dirección Jurídica; Junta Municipal de Reclutamiento; **Oficialía de partes**; Dirección de Archivo Municipal; Dirección de Reglamentos y Espectáculos; Dirección del Registro del Estado Familiar; Conciliador Municipal; Oficina de Documentos y Certificaciones Oficiales; Oficina de Enlace con Secretaria de Relaciones Exteriores.

Decreto Municipal No. 32, Capítulo II De la Administración Pública Municipal Centralizada.

- Artículo 28.- La Secretaría General estará a cargo de un Secretario quien tendrá además de las facultades y obligaciones que le señalan la Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo y las disposiciones aplicables, las siguientes:
 - Fracción VI.- Auxiliar al Presidente Municipal en todo lo relativo a la administración interna del Municipio, coordinando las relaciones entre las Secretarías y las Unidades Administrativas Municipales, así

como las peticiones que la ciudadanía les haga, cuando así convenga;

- Fracción VII.- Planear, dar seguimiento, controlar y evaluar la atención a la ciudadanía.

Publicado en el periódico Oficial del Estado de Hidalgo de fecha 22 de Septiembre del 2014.

VII. Estructura orgánica

1.1. Director

1.1.1. Auxiliar (2)

VIII. Organigrama



IX. Descripción de objetivos y funciones

Objetivos

- Establecer un sistema de atención ciudadana eficiente, que organice la captura de las demandas de la población y genere respuestas concretas, auditables y transparentes.
- Simplificar administrativamente los procesos, trámites, operaciones y servicios.
- Servidores públicos capacitados en métodos de calidad y calidez humana en el servicio que se presta a la ciudadanía.

Objetivos

Puesto:	Director de Oficialia de partes
Reporta a:	Secretario General Municipal
Le reportan:	Auxiliares

Funciones

- Levantar un inventario de los bienes que se dejan bajo su custodia, mediante el correspondiente Proceso de Entrega-Recepción.
- Realizar las actividades y funciones a su cargo, con la mayor responsabilidad, discrecionalidad y ética profesional.
- Verificar que se mantenga actualizado el directorio telefónico de la Administración Pública Municipal.
- Organizar su agenda y asistir a los eventos, actividades y capacitación a las que es convocado.
- Rendir oportunamente en tiempo y forma, los diversos informes de actividades.

- Contribuir en los períodos indicados, a la **elaboración** del Programa Operativo Anual, el **Plan Municipal de Desarrollo**, PBR y la MIR; Manuales de Organización y de Procedimientos.
- Administrar el uso de los recursos materiales y humanos de la Dirección para el buen funcionamiento de esta.
- **Responder por la aplicación de métodos y procedimientos del sistema de control interno y** velar por la calidad, eficiencia y eficacia de este.
- Verificar que se dé el seguimiento, control, atención debida y respetuosa a la ciudadanía.
- Vincular y coordinar que los oficios, documentación y correspondencia que ingresa al área, se entreguen oportunamente a las Unidades Administrativas competentes.
- Calificar y turnar las peticiones ciudadanas al área competente, para su atención, seguimiento y respuesta correspondiente.
- Brindar la información necesaria respecto de las funciones, trámites, tareas y actividades que ofrecen y ejecutan las distintas Secretarías u Organismos Públicos descentralizados que integran la Administración Pública Municipal.
- Garantizar que las peticiones de los ciudadanos que ingresan a Oficialía de Partes se turnen a la brevedad posible, en un plazo máximo de 24 horas, siendo canalizadas a las Secretarías y Organismos Públicos descentralizados.
- Verificar la aplicación de métodos y procedimientos del sistema de control interno.
- Planear, dar seguimiento, controlar y evaluar la atención a la ciudadanía.

Puesto:	Auxiliar
Reporta a:	Director de Oficialia de partes
Le reportan:	No aplica

Funciones

- Recibir, foliar y sellar las peticiones ciudadanas.
- Capturar la ficha de control de correspondencia externa según el catálogo de archivo en trámite, remitirla al titular director para su revisión, calificación y canalización al Área o Secretaría correspondiente.
- Elaborar y clasificar la información documental que genera el área. (Archivo Municipal)
- Informar a la ciudadanía respecto al área a donde se turnó su petición, a fin de que se dé la atención, seguimiento y respuesta correspondiente.
- Aplicar métodos y procedimientos del sistema de control interno con calidad, eficiencia y eficacia de estos.
- Llevar el control de las Estadísticas, para el momento en que sean requeridas.
- Auxiliar en la elaboración de informes (diario, mensual, trimestral), correspondencia interna, tarjetas informativas, y demás que le solicite el Director.
- Monitorear continua y diariamente el Correo Institucional y chat manteniendo informado al director.
- Elaborar las requisiciones de insumos, materiales y papelería en base a los lineamientos del Sistema SIACOR y concluir el procedimiento debidamente.
- Resguardar los bienes muebles y equipo asignado para el desempeño de sus funciones
- Distribuir correspondencia y documentos dentro del edificio que ocupa la Presidencia Municipal.
- Mantener actualizado el directorio telefónico de la Administración Pública

Municipal.

- Contribuir a la elaboración del Plan Municipal de Desarrollo, del presupuesto Basado en Resultados y de la Matriz de Indicadores.
- Mantener actualizada la Plataforma Nacional de Transparencia en el SIPOT.
- Y las demás funciones que le asigne el director.

x. Bibliografía

- Periódico Oficial del Estado de Hidalgo de Fecha 22 de enero del 2007.
- Decreto Municipal No. 4, Capítulo II de la Administración Pública Municipal Centralizada, Artículo 29.
- Periódico Oficial del Estado de Hidalgo de Fecha 22 de septiembre del 2014.
- Decreto Municipal No. 32, Capítulo II de la Administración Pública Municipal Centralizada, Artículo 27 y Artículo 28.