

Ayuntamiento Constitucional de Tlalmanalco
2019-2021

ORGANO INFORMATIVO OFICIAL AÑO 1 No. 54

GACETA MUNICIPAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA
PARTICULAR



LIC. ANA GABRIELA VELÁZQUEZ QUINTERO
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE TLALMANALCO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA PARTICULAR



AYUNTAMIENTO DE TLALMANALCO ADMINISTRACIÓN 2019 - 2021

C. ANA GABRIELA VELÁZQUEZ QUINTERO
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE TLALMANALCO,
ESTADO DE MÉXICO.



© Ayuntamiento de Tlalmanalco, 2019-2021.
Secretaría Particular
Avenida Fray Martín de Valencia sin número, Tlalmanalco,
Estado de México
Teléfonos: 597- 97 7 9867.

Secretaría Particular
5 de Septiembre de 2019. Impreso y hecho en Tlalmanalco Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.

ÍNDICE

I. PROCEDIMIENTOS

1. ADMINISTRACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DESDE OFICIALÍA DE PARTES

- 1.1 Objetivo
- 1.2 Alcance
- 1.3 Políticas
- 1.4 Desarrollo
- 1.5 Diagramación
- 1.6 Simbología
- 1.7 Definición

2. ATENCIÓN AL PÚBLICO (VISITAS NO AGENDADAS)

- 2.1 Objetivo
- 2.2 Alcance
- 2.3 Políticas
- 2.4 Desarrollo
- 2.5 Diagramación
- 2.6 Simbología
- 2.7 Definición

3. ATENCIÓN CIUDADANA (VISITAS AGENDADAS)

- 3.1 Objetivo
- 3.2 Alcance
- 3.3 Políticas
- 3.4 Desarrollo
- 3.5 Diagramación
- 3.6 Simbología
- 3.7 Definición

4. MANEJO DE LA AGENDA DE LA C. PRESIDENTE MUNICIPAL

- 4.1 Objetivo
- 4.2 Alcance
- 4.3 Políticas
- 4.4 Desarrollo
- 4.5 Diagramación
- 4.6 Simbología
- 4.7 Definición

5. GIRAS Y EVENTOS DE LA C. PRESIDENTE MUNICIPAL

- 5.1 Objetivo
- 5.2 Alcance
- 5.3 Políticas
- 5.4 Desarrollo
- 5.5 Diagramación
- 5.6 Simbología
- 5.7 Definición

- II. REGISTRO DE EDICIONES**
- III. DISTRIBUCIÓN**
- IV. VALIDACIÓN**

1. Administración de la documentación desde oficialía de partes

Objetivo: Mantener un control adecuado de los documentos que ingresan a Presidencia Municipal

Alcance:

Aplica a los servidores públicos de los siguientes niveles; Directores, Subdirectores, Coordinadores, Jefes de área.

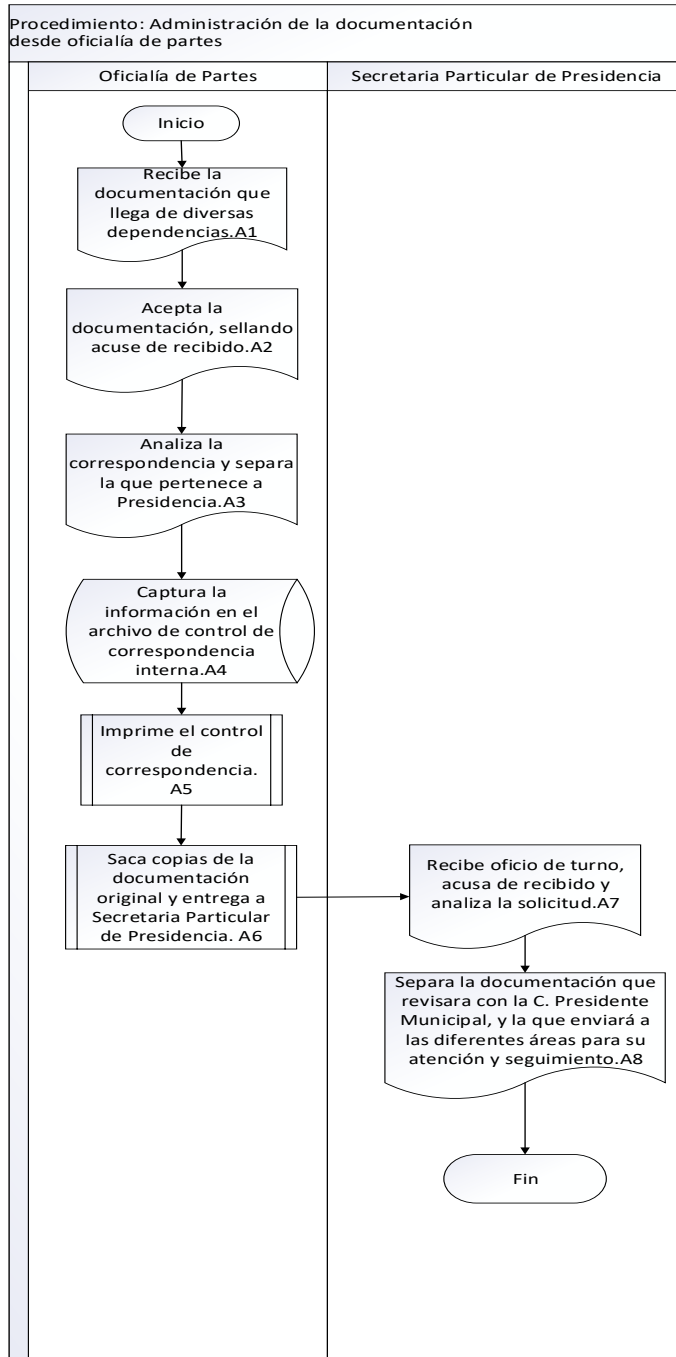
Política del proceso:

- Es necesario que los documentos cuenten con los datos mínimos requeridos como son: fecha, folio, remitente, destinatario, firma y sello.



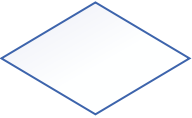




Desarrollo:

No.	Responsable/Área	Descripción de la Actividad
A1	Oficialía de Partes	Recibe la documentación que llega diversas dependencias.
	Oficialía de Partes	Acepta la documentación, sellando acuse de recibido
A2	Oficialía de Partes	Analiza la correspondencia y separa la correspondencia de Presidencia
A4	Oficialía de Partes	Captura la información en el archivo de control de correspondencia interna.
A5	Oficialía de Partes	Imprime el control de correspondencia.
A6	Oficialía de Partes	Saca copias de la documentación original y entrega a Secretaria Particular de Presidencia
A7	Secretaria Particular de Presidencia	Recibe oficio de turno, acusa de recibido y analiza la solicitud.
A8	Secretaria Particular de Presidencia	Separa la documentación que revisara con el C. Presidente Municipal, y la que enviará a las diferentes áreas para su atención y seguimiento

Diagrama



Simbología

Símbolo	Interpretación
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Formato impreso. Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato;
	Decisión. Indica las opciones que se pueden seguir en caso que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.
	Proceso. Actividad que se lleva a cabo dentro del proceso
	Procesos relacionados. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado
	Conector de página en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotara la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto como sea necesario.
	Base de datos: Indica la captura en una base de datos

Definición

Oficio: Es un documento administrativo o comunicación escrita.

Atención al Público (Visitas No Agendadas)

Objetivo: Atender las solicitudes de ciudadanos que no hayan sido incluidas en la agenda para garantizar una eficiente y cordial atención.

Alcance:

Aplica a los servidores públicos de los siguientes niveles; Directores, Subdirectores, Coordinadores, Jefes de área,

Política del proceso:

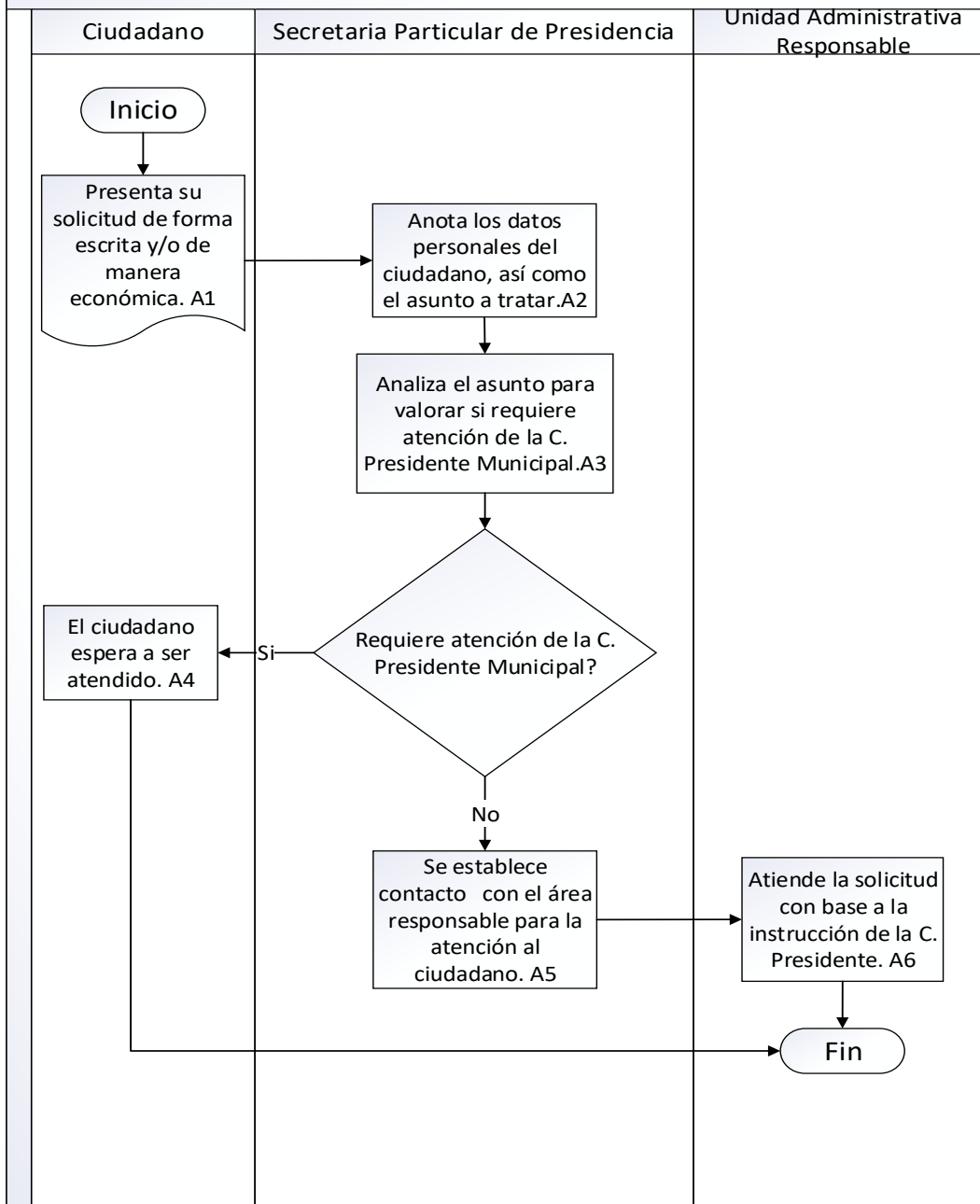
- Se atenderán todas las solicitudes que lleguen con la Secretaría Particular.
- En caso de no ser asunto de Presidencia, se canalizará al ciudadano a la instancia adecuada.
- La prioridad en la atención a las solicitudes será de acuerdo al orden que fueron recibidas.
- La Secretaría Particular antes de turnar un asunto a la unidad administrativa correspondiente, Establecerá contacto vía telefónica para que puedan coordinarse y dar seguimiento a la solicitud

Desarrollo:

No.	Responsable/Área	Descripción de la Actividad
A1	Ciudadano	Presenta su solicitud de forma escrita y/o de manera económica
A2	Secretaria Particular de Presidencia	Anota los datos personales del ciudadano, así como el asunto a tratar.
A3	Secretaria Particular de Presidencia	Analiza el asunto para valorar si requiere atención de la C. Presidente Municipal.
A4,A5	Secretaria Particular de Presidencia	Requiere la atención de la C. Presidente, Si El ciudadano espera a ser atendido, No requiere la atención, se gestiona con el área responsable para su atención.
A6	Unidad Administrativa Responsable	Atiende la solicitud con base a la instrucción de la C. Presidente. Fin








Diagrama:

Procedimiento: Atención al Público (Visita No Agendada)



Simbología

Símbolo	Interpretación
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la

	<p>palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.</p>
	<p>Formato impreso. Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato;</p>
	<p>Decisión. Indica las opciones que se pueden seguir en caso que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.</p>
	<p>Proceso. Actividad que se lleva a cabo dentro del proceso</p>
	<p>Procesos relacionados. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado</p>
	<p>Conector de página en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotara la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto como sea necesario.</p>
	<p>Base de datos: Indica la captura en una base de datos</p>

Definición

Oficio: Es un documento administrativo o comunicación escrita.

Atención Ciudadana (Visitas Agendadas)

Objetivo: Coordinar y controlar la atención que se realiza a los ciudadanos a través de citas previamente acordadas

Política del proceso:

Toda cita deberá ser registrada integrando la información completa del ciudadano.

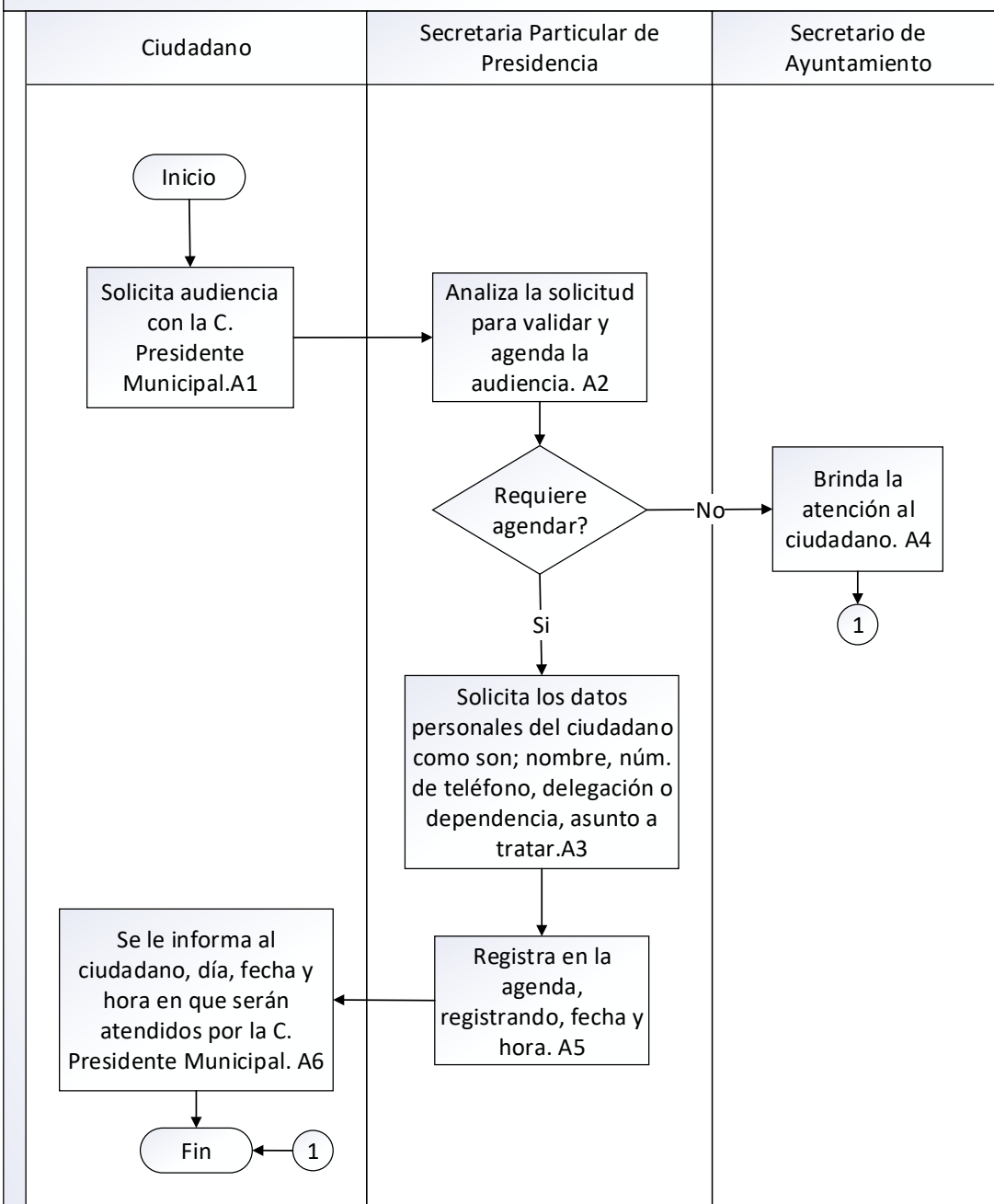
Alcance: Secretaria de Ayuntamiento, Unidades Administrativas.

Desarrollo:

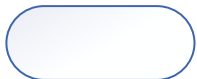
No.	Responsable/Área	Descripción de la Actividad
A1	Ciudadano	Solicita audiencia con la C. Presidente Municipal
A2	Secretaria Particular de Presidencia	Analiza la solicitud para validar y agenda la audiencia
A3	Secretaria Particular de Presidencia	Se requiere agendar, Si Solicita los datos personales del ciudadano como son; nombre, núm. de teléfono, delegación o dependencia, asunto a tratar No se requiere agendar turna al ciudadano con el Secretario de Ayuntamiento para su atención.
A4	Secretario de Ayuntamiento	Brinda la atención al ciudadano.
A5	Secretaria Particular de Presidencia	Registra en la agenda, registrando, fecha y hora
A6	Secretaria Particular de Presidencia	Se le informa al ciudadano, día, fecha y hora en que serán atendidos por la C. Presidente Municipal. fin


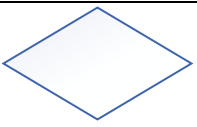




Diagrama:

Procedimiento: Atención Ciudadana (Vistas Agendadas)



Simbología

Símbolo	Interpretación
	<p>Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la</p>

	palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Formato impreso. Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato;
	Decisión. Indica las opciones que se pueden seguir en caso que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.
	Proceso. Actividad que se lleva a cabo dentro del proceso
	Procesos relacionados. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado
	Conector de página en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto como sea necesario.
	Base de datos: Indica la captura en una base de datos

Definición

Oficio: Es un documento administrativo o comunicación escrita.

Manejo de Agenda de la C. Presidente Municipal.

Objetivo:

Recibir y programar los eventos y/o invitaciones que recibe la C. Presidente Municipal para su desarrollo en tiempo y en forma, previa confirmación de su asistencia

Alcance:

Aplica a los servidores públicos de los siguientes niveles; Directores, Subdirectores, Coordinadores, Jefes de área.

Política del proceso:

- La Secretaría Particular realizará el concentrado de las actividades de la C. Presidente Municipal, para determinar la viabilidad de su asistencia.
- La Secretaría Particular Adjunta notificará en tiempo y forma a la autoridad municipal que representará al C. Presidente Municipal en los eventos a los cuales no pueda asistir.

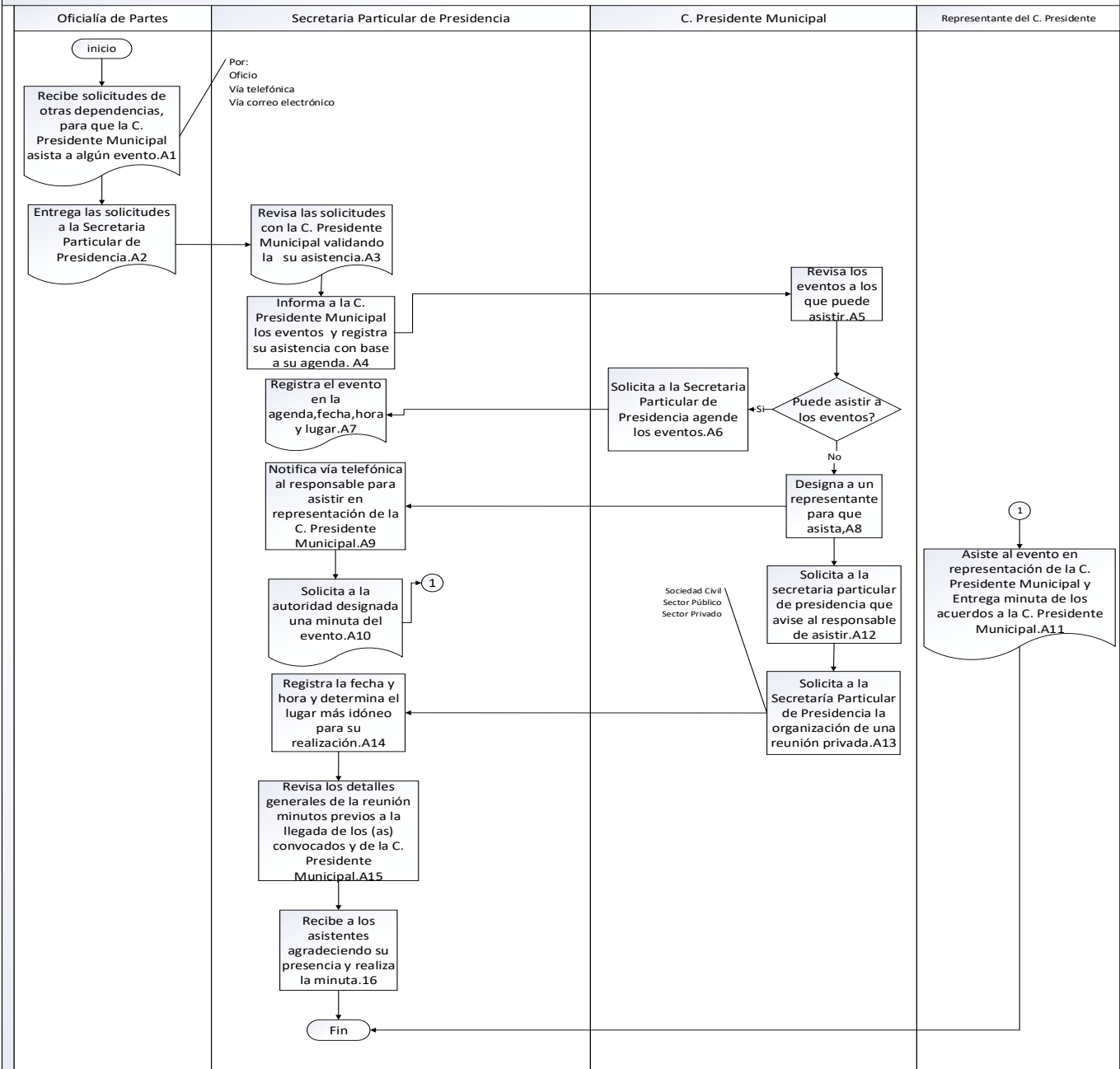
Desarrollo:

No.	Responsable/Área	Descripción de la Actividad
A1	Oficialía de Partes	Recibe solicitudes de otras dependencias, por oficio, vía telefónica o vía correo electrónico, para que la C. Presidente Municipal asista a algún evento.
A2	Secretaria Particular de Presidencia	Entrega las solicitudes a la Secretaria Particular de Presidencia.
A3	Secretaria Particular de Presidencia	Revisa las solicitudes con la C. Presidente Municipal validando la asistencia
A4	Secretaria Particular de Presidencia	Informa a la C. Presidente Municipal los eventos registrados y registra su asistencia con base a su agenda.
A5	C. Presidente Municipal	Revisa los eventos a los que puede asistir.
A6 – A7	C. Presidente Municipal	Puede asistir al evento? Si Solicita a la Secretaria Particular de Presidencia agende los eventos. No Designa a un representante para que asista,



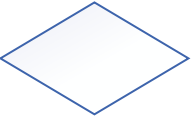




A8	Secretaria Particular de Presidencia	Registra el evento en la agenda, fecha, hora y lugar.
A9	Secretaria Particular de Presidencia	Solicita a la secretaria particular de presidencia que avise al responsable de asistir.A9
A10	Secretaria Particular de Presidencia	Notifica vía telefónica al responsable para asistir en representación de la C. Presidente Municipal.
A11	Secretaria Particular de Presidencia	Solicita a la autoridad designada una minuta del evento.A10
A12	Representante del C. Presidente	Asiste al evento en representación de la C. Presidente Municipal y Entrega minuta de los acuerdos a la C. Presidente Municipal.
A13	C. Presidente Municipal	Solicita a la Secretaría Particular de Presidencia la organización de una reunión privada con algún actor de la sociedad civil, religiosa o del sector público o privado.
A14	Secretaria Particular de Presidencia	Registra la fecha y hora y determina el lugar más idóneo para su realización.
A15	Secretaria Particular de Presidencia	Revisa los detalles generales de la reunión minutos previos a la llegada de los (as) convocados y de la C. Presidente Municipal.
A16	Secretaria Particular de Presidencia	Recibe a los asistentes agradeciendo su presencia y se retira.

Diagrama:

Procedimiento: Manejo de Agenda de la C. Presidente Municipal.



Simbología

Símbolo	Interpretación
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Formato impreso. Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato;
	Decisión. Indica las opciones que se pueden seguir en caso que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.
	Proceso. Actividad que se lleva a cabo dentro del proceso
	Procesos relacionados. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado
	Conector de página en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotara la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto como sea necesario.
	Base de datos: Indica la captura en una base de datos

Definición

Oficio: Es un documento administrativo o comunicación escrita.

Giras y Eventos de la C. Presidente Municipal

Objetivo: Atender la logística de los eventos donde asista la C. Presidente Municipal.

Alcance:

Aplica a los servidores públicos de los siguientes niveles; Directores, Subdirectores, Coordinadores, Jefes de área.

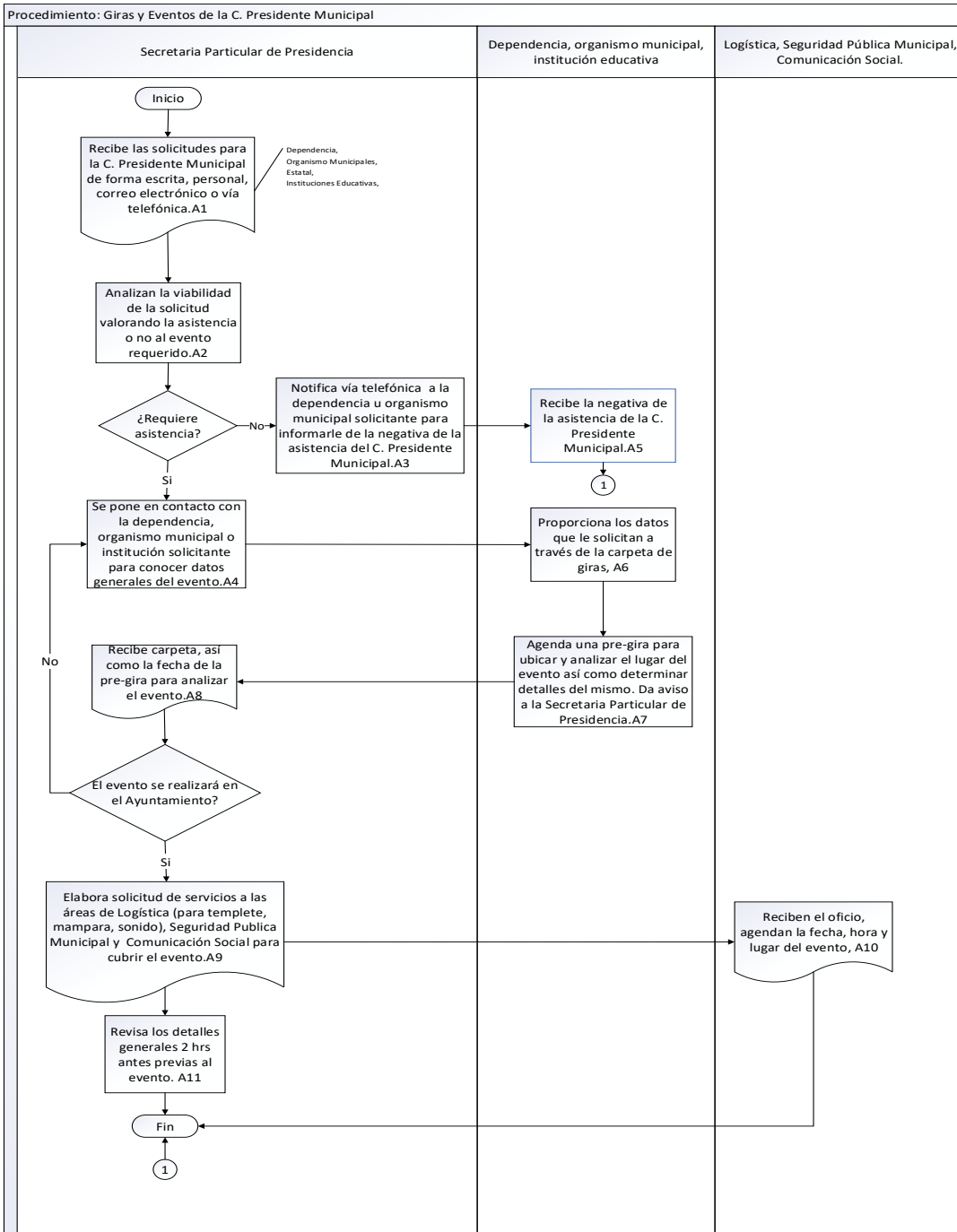
Política de proceso:

- Brindar el apoyo correspondiente en la organización de eventos en donde asista la C. Presidente Municipal.
- Las dependencias entregarán información para llevar a cabo los eventos, a través de un programa del evento y la carpeta informativa del mismo.
- Las dependencias de la administración pública municipal se harán cargo de la convocatoria del evento por lo menos con un tiempo anticipado de 3 días.


No.	Responsable/Área	Descripción de la Actividad
A1	Secretaria Particular	Recibe de las dependencias u organismos municipales, así como instituciones educativas, solicitudes de asistencia de la C. Presidente Municipal de forma escrita, personal, correo electrónico o vía telefónica.
A2	Secretaria Particular	Analizan la viabilidad de la solicitud valorando la asistencia o no al evento requerido.
A3 – A4	Secretaria Particular	Requiere asistencia? No Notifica vía telefónica a la dependencia u organismo municipal solicitante para informarle de la negativa de la asistencia del C. Presidente Municipal. Si se pone en contacto con la dependencia, organismo municipal o institución solicitante para conocer datos generales del evento.
A5	Dependencia, organismo municipal o institución solicitante	Recibe la negativa de la asistencia de la C. Presidente Municipal.
A6	Dependencia, organismo municipal o institución solicitante	Proporciona los datos que le solicitan a través de la carpeta de giras


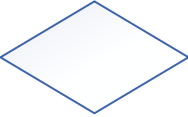




A7	Dependencia, organismo municipal o institución solicitante	Agenda una pre-gira para ubicar y analizar el lugar del evento así como determinar detalles del mismo. Da aviso a la Secretaria Particular de Presidencia
A8	Secretaria Particular	Recibe carpeta, así como la fecha de la pre-gira para analizar el evento.
A9	Secretaria Particular	El evento se realizará en el Ayuntamiento? No regresa a A5, Si, Elabora solicitud de servicios a las áreas de Logística (para templete, mampara, sonido), Seguridad Pública Municipal y Comunicación Social para cubrir el evento.
A10	Logística, Seguridad y Comunicación Social	Reciben el oficio, agendan la fecha, hora y lugar del evento,
A11	Secretaria Particular	Revisa los detalles generales 2 hrs antes previas al evento.

Diagrama:



Simbología

Símbolo	Interpretación
	<p>Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.</p>

	Formato impreso. Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato;
	Decisión. Indica las opciones que se pueden seguir en caso que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.
	Proceso. Actividad que se lleva a cabo dentro del proceso
	Procesos relacionados. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado
	Conector de página en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotara la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto como sea necesario.
	Base de datos: Indica la captura en una base de datos

Definición

Oficio: Es un documento administrativo o comunicación escrita.



II. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (5 de Septiembre de 2019)

III. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Secretaría Particular se encuentra en poder de la Secretaría Técnica, a través de la Coordinación de Innovación Gubernamental.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia
- Secretaría del Ayuntamiento
- Tesorería
- Coordinación de Innovación Gubernamental
- Secretaría Particular



IV. VALIDACIÓN

C. Ana Gabriela Velázquez Quintero
Presidente Municipal Constitucional

C. José Manuel González de la O
Secretario del Ayuntamiento

C. Alma Nancy Solís Juárez
Secretaria Particular de Presidencia