



TLACHICHUCA
H. AYUNTAMIENTO 2018-2021
Gente trabajando por la gente

**Manual de Procedimientos
de la Secretaría General**

Fecha de elaboración: Marzo 2019

TLACHICHUCA

H. AYUNTAMIENTO 2018-2021

Gente trabajando por la gente

Manual de Procedimientos

DE LA SECRETARÍA GENERAL



Índice	Secretaria General
I	Introducción
II	Objetivo
III	Misión
IV	Visión
V	Valores
VI	Funciones
VII	Presentación de los Procedimientos
VIII	Nombre, descripción del Procedimiento y Diagrama de Flujo
	1.- Recepción de Oficios dirigidos al Presidente Municipal
	2.- Solicitud de Información y Asesoramiento.
	3.- Solicitud de apoyo de la ciudadanía al Presidente Municipal.
	4.- Sesiones de Cabildo
	5.- Expedición de Documentos Oficiales
	6.- Atención Ciudadana



I.- INTRODUCCIÓN.

El manual de procedimiento tiene por objeto integrar de forma ordenada los procedimientos administrativos mediante una metodología determinada en sus propios lineamientos y políticas y poder conocer la operación integral de cada departamento.

Los procedimientos se conforman de varias etapas como son objetivo, la finalidad de lograr sus alcances como el ámbito de aplicación, responsabilidades de las personas que lo conforman y las definiciones que es la parte de la connotación específica para el buen funcionamiento del proceso y como final su presentación grafica en forma de flujo gramas para su mayor comprensión y aplicación.

La parte del proceso que se detalla en forma escrita es la más esencial del documento ya que en ella se describe en forma comprensible y con el grado de detalle suficiente de tal forma que sea entendible a las personas que intervienen en el proceso y poder así aplicarlo adecuadamente al ámbito de su competencia en tiempo y forma.

Incluye además los pasos a seguir para elaborar las diversas actividades, de acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo. Así mismo y con el propósito de fomentar el apoyo a la ciudadanía y atenderlos con prontitud en cuanto a servicios y solicitud de apoyos, audiencias que garanticen de manera eficiente, eficaz y transparente las actividades.



SECRETARIA GENERAL

II.- OBJETIVO:

Contribuir con el trabajo institucional de la administración pública municipal en los asuntos que competen a esta secretaría, además de canalizar y dar seguimiento a los asuntos prioritarios del municipio. Con el fin de ser una área municipal organizada, coordinada y comprometida con la sociedad.

III.- MISION:

Ser parte de la administración pública municipal, encargada de coordinar y administrar con eficacia la conducción de la administración del municipio, coadyuvando de manera directa con el presidente municipal, en todas sus funciones, así como cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales establecidas para garantizar el orden y el eficaz desempeño de los asuntos administrativos, permitiendo así consolidar el mejoramiento de las condiciones de vida de la población. Proyectando un gobierno municipal, transparente y sensible, que sepa escuchar y que se esfuerce por llevar una administración eficiente.

IV.- VISION:

Una unidad de la administración municipal con participación ciudadana que consoliden acciones al bien común y motiven el desarrollo para aspirar al orden y la armonía del gobierno municipal, con bases firmes para desarrollar las tareas que le corresponden por ley, y las que se le atribuyan mediante los procedimientos adecuados con él, para poder cumplir con metas y los objetivos propuestos, manifestando en su actuación, respeto, humildad y un buen trato a los ciudadanos.

V.- VALORES:

Honestidad: exige comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia respetando los valores de la justicia y la verdad.

Equidad: obliga a los servidores públicos a actuar, respecto a las personas que demandan o solicitan sus servicios, sin ningún tipo de preferencias.

Lealtad: manifestación permanente de fidelidad que se traducirá en constancia y solidaridad.

Disciplina: significa la observancia y el estricto cumplimiento de las normas administrativas por parte de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.



Eficacia: comporta la realización de los programas y actuaciones gubernamentales y administrativas al menor tiempo posible y con logro óptimo de los objetivos planteados.

Responsabilidad: significa disposición y diligencia en el cumplimiento de las competencias, funciones y tareas encomendadas, el tomar la iniciativa de ofrecerse a realizarlas.

Puntualidad: exige del servidor público que los compromisos contraídos y las tareas, encargos y trabajos asignados sean cumplidos dentro de los lapsos establecidos.

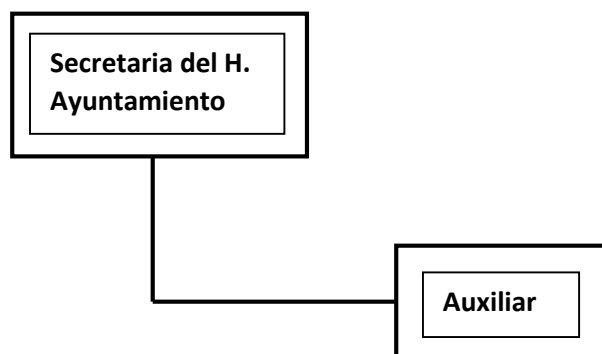
Transparencia: exige del servidor público la ejecución clara de los actos del servicio, e implica que éstos tienen en principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo en el asunto.

VI.- FUNCIONES:

1. Tener a su cargo el despacho y dirección de la secretaría general y el archivo del ayuntamiento.
2. Controlar la correspondencia oficial y dar cuenta de los asuntos al presidente para acomodar el trámite y darle seguimiento.
3. Estar presente en todas las sesiones de cabildo del Ayuntamiento.
4. Expedir las copias, certificaciones y demás documentos que acuerde el presidente municipal.
5. Refrendar con su firma los documentos oficiales suscritos por el presidente municipal.

La existencia de manuales de organización es imprescindible en todo tipo de organizaciones, sin importar su tamaño, en especial donde la superposición de tarea y funciones, los conflictos de autoridad y la dilución de responsabilidad.

ESTRUCTURA





Secretaria General

OBJETIVO:

Administrar la documentación y las acciones de carácter oficial del Ayuntamiento, dando el trámite correspondiente, siendo el vocero y el responsable del registro de las actuaciones oficiales, salvaguardando los intereses jurídicos, propiciando la legalidad y certeza de la administración Municipal.

FUNCIONES:

1. Administrar y distribuir la correspondencia oficial del Ayuntamiento, dando cuenta diaria al Presidente Municipal, para acordar su trámite. Si algún pliego tuviere el carácter de confidencialidad, lo entregará sin abrir al Presidente.
2. Asistir a las sesiones de Cabildo.
3. Coordinar y atender en su caso, los encargos que le sean encomendados expresamente por el Presidente Municipal o el Ayuntamiento, dando cuenta de ellos.
4. Expedir las certificaciones y los documentos públicos que legalmente procedan, y validar con su firma identificaciones, acuerdos y demás documentos oficiales emanados del Ayuntamiento o de la Secretaría.
5. Cuidar que los asuntos de despacho se tramiten dentro de los plazos establecidos por las leyes.
6. Tener a su cargo y cuidado el Archivo Municipal.
7. Llevar por sí o por el servidor público que designe los siguientes libros: De actas de sesiones del Ayuntamiento, las cuales contendrán lugar, fecha, hora, nombre de los asistentes y asuntos que se trataron. De registro de fierros, marcas y señales de ganado. De entradas y salidas de correspondencia Y de los demás que dispongan las leyes y reglamentos aplicables.
8. Mantener disponibles copias de todos los documentos que conforme a esta Ley y demás disposiciones aplicables deban estar a disposición del público.
9. Expedir, en un plazo no mayor de tres días, las constancias de vecindad que soliciten los habitantes del Municipio.
10. Desempeñar con oportunidad las comisiones oficiales que le confiera el Presidente Municipal o el Ayuntamiento.



11. Custodiar y resguardar los expedientes y documentos que se encuentren en la misma.
12. Redactar los acuerdos y las minutas de circulares, comunicaciones y demás documentos que sean necesarios.
13. Revisar y rubricar los documentos, circulares y comunicaciones de la Secretaría.
14. Rendir por escrito los informes que le pidan el Ayuntamiento, el Presidente Municipal o cualquier otra autoridad conforme a las disposiciones legales aplicables.



VII. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

- 1.- Recepción de oficios dirigidos al Presidente Municipal.
- 2.- Solicitud de Información y Asesoramiento.
- 3.- Solicitud de apoyo de la ciudadanía al Presidente Municipal.
- 4.- Sesiones de Cabildo.
- 5.- Expedición de Documentos Oficiales
- 6.- Atención Ciudadana.



VIII.- NOMBRE, DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento:	Recepción de oficios dirigidos al Presidente Municipal
Objetivo:	Brindar un servicio eficiente a la ciudadanía que acude a esta oficina, en busca de servicios y apoyos.
Políticas de Operación:	Atender las demandas prioritarias de los ciudadanos, gobernando con honestidad, eficiencia, transparencia, ética, rendición de cuentas y con una especial atención a la racionalización del gasto del gobierno para consolidar una sociedad próspera y sustentable.
Tiempo Promedio de Gestión:	De 2 a 4 días.

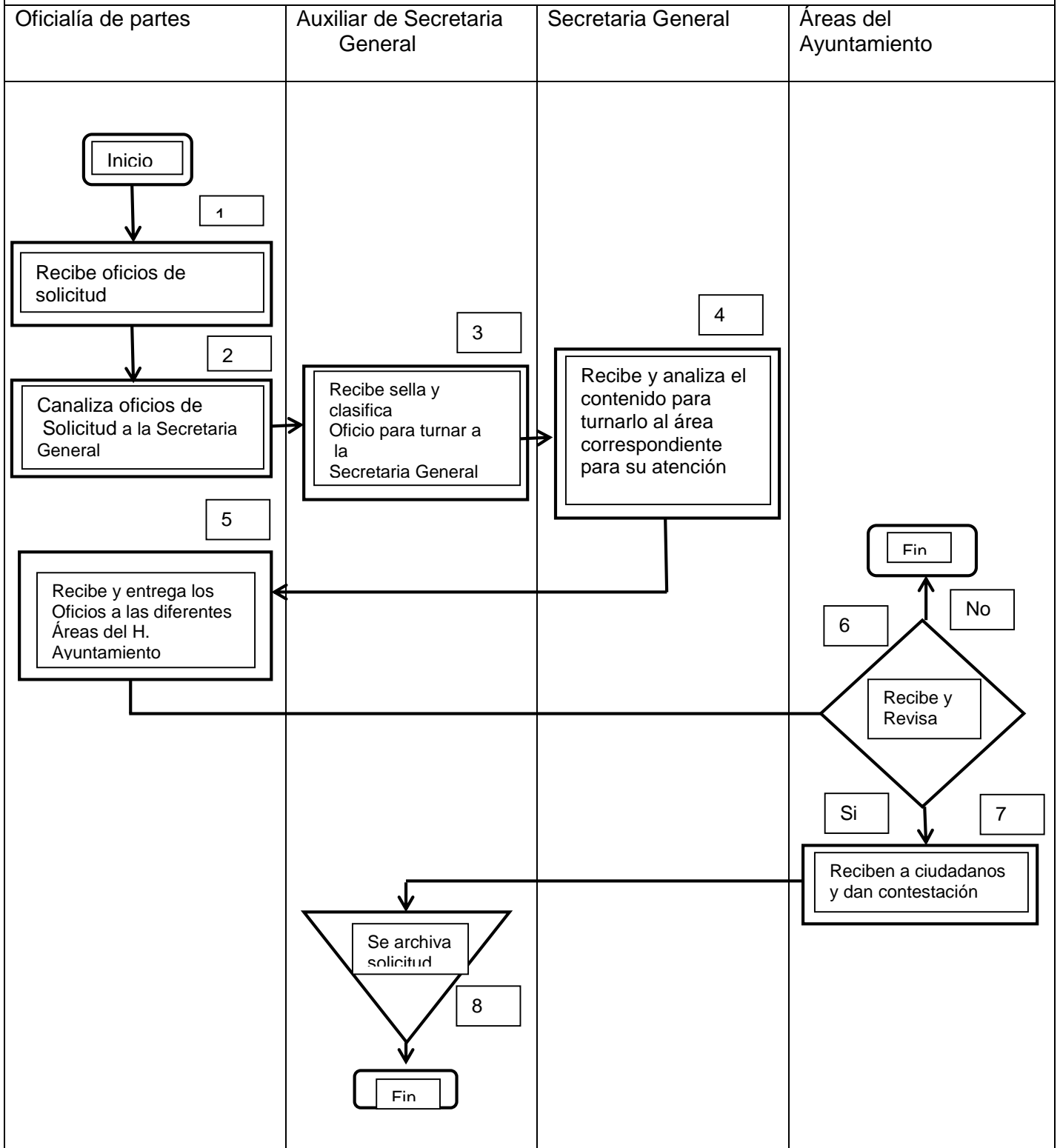
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Oficialía de partes	1	Se reciben oficios en oficialía de partes de solicitudes ciudadanas	Solicitud	2
Oficialía de partes	2	Oficialía de partes canaliza los oficios dirigidos al Presidente Municipal a Secretaría General.	Solicitud	2
Auxiliar de Secretaria	3	El auxiliar recibe, sella y clasifica oficios en Secretaria para entregarlo a la Secretaria General para que examine su contenido.	Solicitud	2
Secretaria General	4	La Secretaria General recibe y estudia el contenido de los oficios para poder canalizarlos a las diferentes áreas del Ayuntamiento y pide al Auxiliar que los entregue en el área correspondiente.	Solicitud	2
Auxiliar de la Secretaria	5	El auxiliar recibe y lleva los oficios canalizados a las diferentes áreas del Ayuntamiento	Solicitud	2
Áreas del Ayuntamiento	6	Recibe oficios, verifica y autoriza para su contestación.	Solicitud	2



		Si autoriza: contesta los oficios y remite a la Secretaria General. No Autoriza: Fin del Procedimiento.		
Secretaria General	7	Reciben a ciudadanos y dan contestación por medio de oficio.	Oficio	2
Auxiliar de Secretaria General	8	El auxiliar archiva copia de la solicitud canalizada a las diferentes dependencias para seguir el trámite.	Solicitud	1



Diagrama de flujo: Recepción de Oficios dirigidos al Presidente Municipal



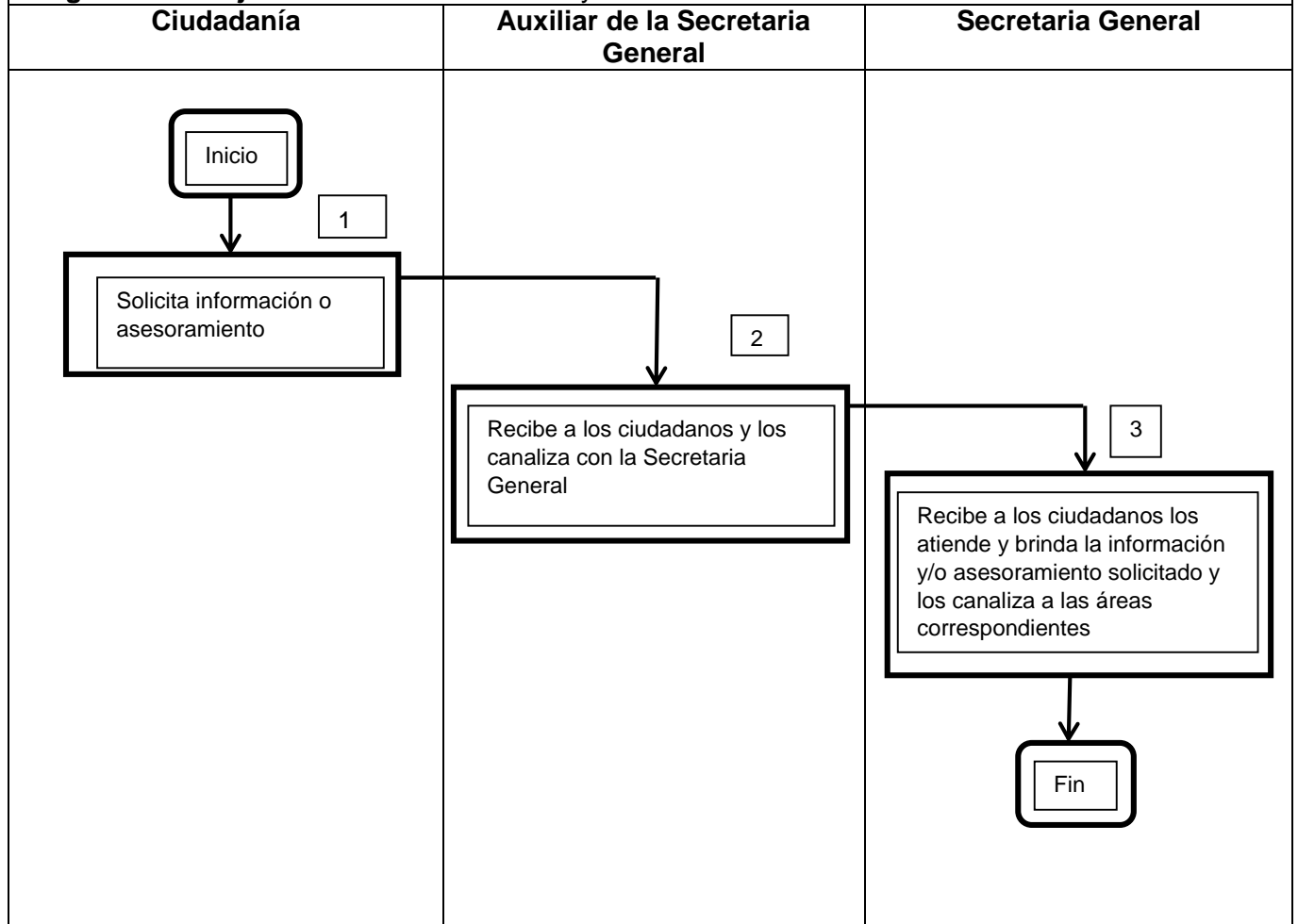


Nombre del Procedimiento:	Solicitud de Información y Asesoramiento.
Objetivo:	Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde a la ciudadanía la información solicitada y el asesoramiento correcto.
Políticas de Operación:	Atender las demandas de la ciudadanía con una especial atención, con honestidad, eficiencia, transparencia y ética,
Tiempo Promedio de Gestión:	Inmediata

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Ciudadanía	1	Ciudadanía solicita información o asesoramiento verbal a la Secretaria General sobre algún trámite en el H. Ayuntamiento.	N/A	N/A
Auxiliar de la Secretaria General	2	Recibe a los ciudadanos y los canaliza con la Secretaria General.	N/A	N/A
Secretaria General	3	Recibe a los ciudadanos, los atiende o brinda el asesoramiento requerido y los canaliza a las áreas correspondientes	N/A	N/A



Diagrama de Flujo: Solicitud de Información y Asesoramiento





Nombre del Procedimiento:	Solicitud de Apoyos de la Ciudadanía al Presidente Municipal
Objetivo:	Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde a la ciudadanía la información solicitada y el asesoramiento correcto.
Políticas de Operación:	Atender las demandas prioritarias de los ciudadanos, gobernando con honestidad, eficiencia, transparencia, ética, rendición de cuentas y con una especial atención a la racionalización del gasto del gobierno para consolidar una sociedad próspera y sustentable.
Tiempo Promedio de Gestión:	De 3 a 5 días.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Oficialía de partes	1	Recibe oficios de solicitud de apoyo de la ciudadanía.	Solicitud	2
Oficialía de partes	2	Se canaliza oficios de solicitud a Secretaria.	Solicitud	1
Auxiliar de Secretaria	3	Recibe y sella oficio para turnar a la Secretaria General	Solicitud	1
Secretaria General	4	Recibe y analiza el contenido de la solicitud de apoyo para entregársela al Presidente Municipal y posteriormente se da respuesta de dicha solicitud.	Solicitud	1
Secretaria General	5	Entrega solicitudes al Presidente Municipal.	Solicitud	1
Presidente Municipal	6	Recibe, analiza y autoriza las solicitudes de apoyo de la ciudadanía, canaliza oficio al área correspondiente. En caso de negativa, la Secretaria General dará conocimiento.	Solicitud	1



TLACHICHUCA
H. AYUNTAMIENTO 2018-2021
Gente trabajando por la gente

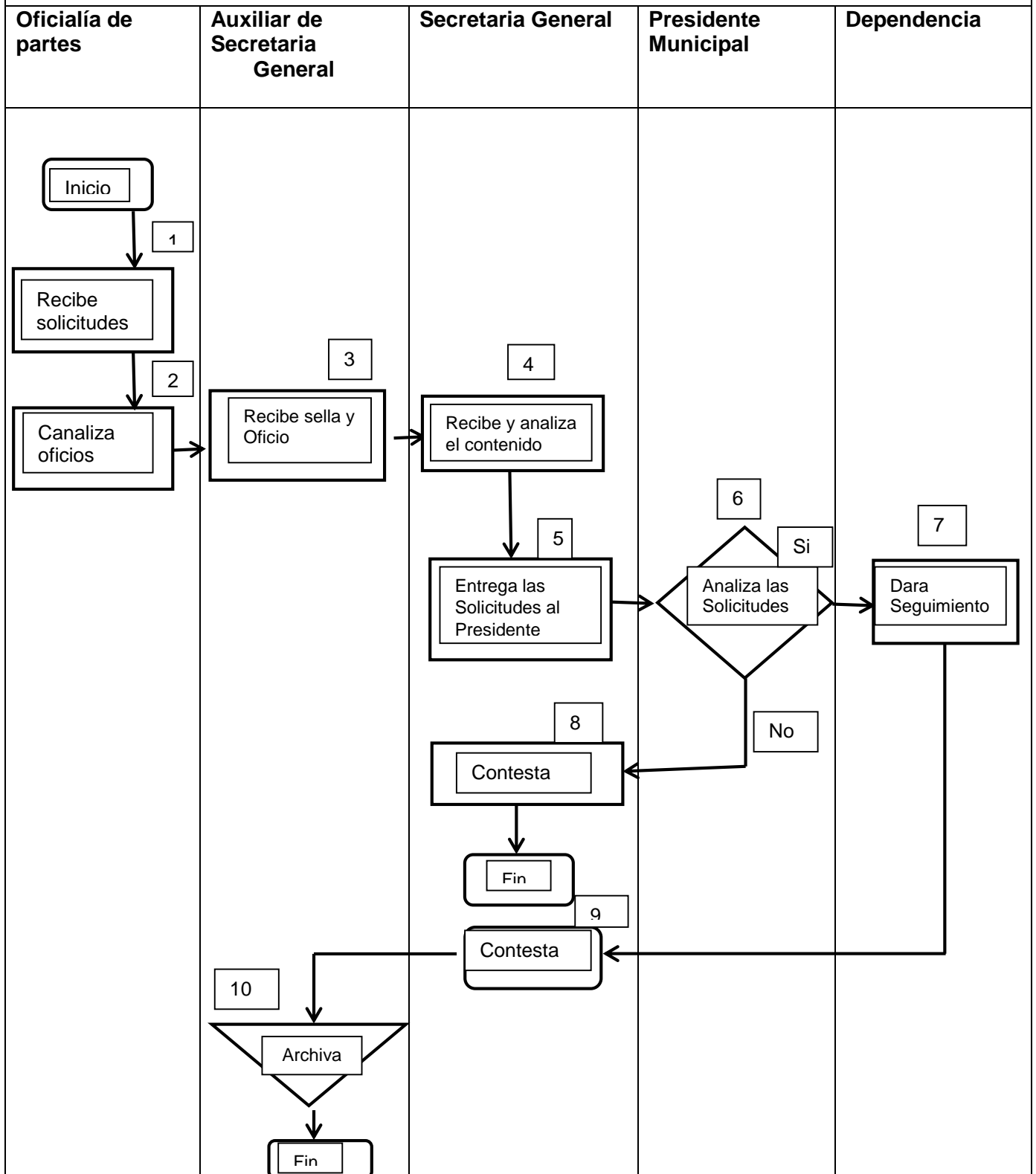
**Manual de Procedimientos
de la Secretaría General**

Fecha de elaboración: Marzo 2019

Dependencia	7	Recibirá el oficio y dará seguimiento para poder otorgar el apoyo solicitado.	Oficio	2
Secretaria General	8	Dara la contestación negativa a la solicitud.		
Secretaria General	9	Contestación favorable, fijara la fecha de entrega de apoyo.	Agenda	1
Auxiliar de Secretaria	10	Archiva solicitud de apoyo y copia de contestación de oficio, así como la evidencia del apoyo entregado.	Solicitud	1



Diagrama de Flujo: Solicitud de Apoyos de la Ciudadanía al Presidente Municipal



Nombre del Procedimiento:	Sesiones de Cabildo
Objetivo:	Convocar y realizar Reuniones de Cabildo, para acordar puntos relacionados con la administración del H. Ayuntamiento con ética y responsabilidad.
Políticas de Operación:	Vigilar el cumplimiento de las sesiones de cabildo y los tramites solicitados ente la Secretaría General del Ayuntamiento
Tiempo Promedio de Gestión:	De 1 a 2 días

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento
Secretaria General	1	Establece fecha de Sesión	
Secretaria General	2	Convoca a Regidores	
Auxiliar de Secretaria	3	Envía Circulares a direcciones para conocer puntos a tratar	Circular
Secretaria General	4	Entrega información para orden del día, firma de enterado	
Secretaria General	5	Indica el día para hacer llegar el punto a tratar en el orden del día	
Secretaria General	6	Elabora el orden del día	
Secretaria General	7	Se lleva a cabo la sesión de cabildo	
Secretaria General	8	Elabora el Acta	Acta
Secretaria General	9	Convoca a Regidores a lectura del Acta para firma	
Secretaria General	10	No se aprueba se hacen nulos los acuerdos	
Secretaria General	11	La mayoría está de acuerdo firman el acta	Firma de Acta

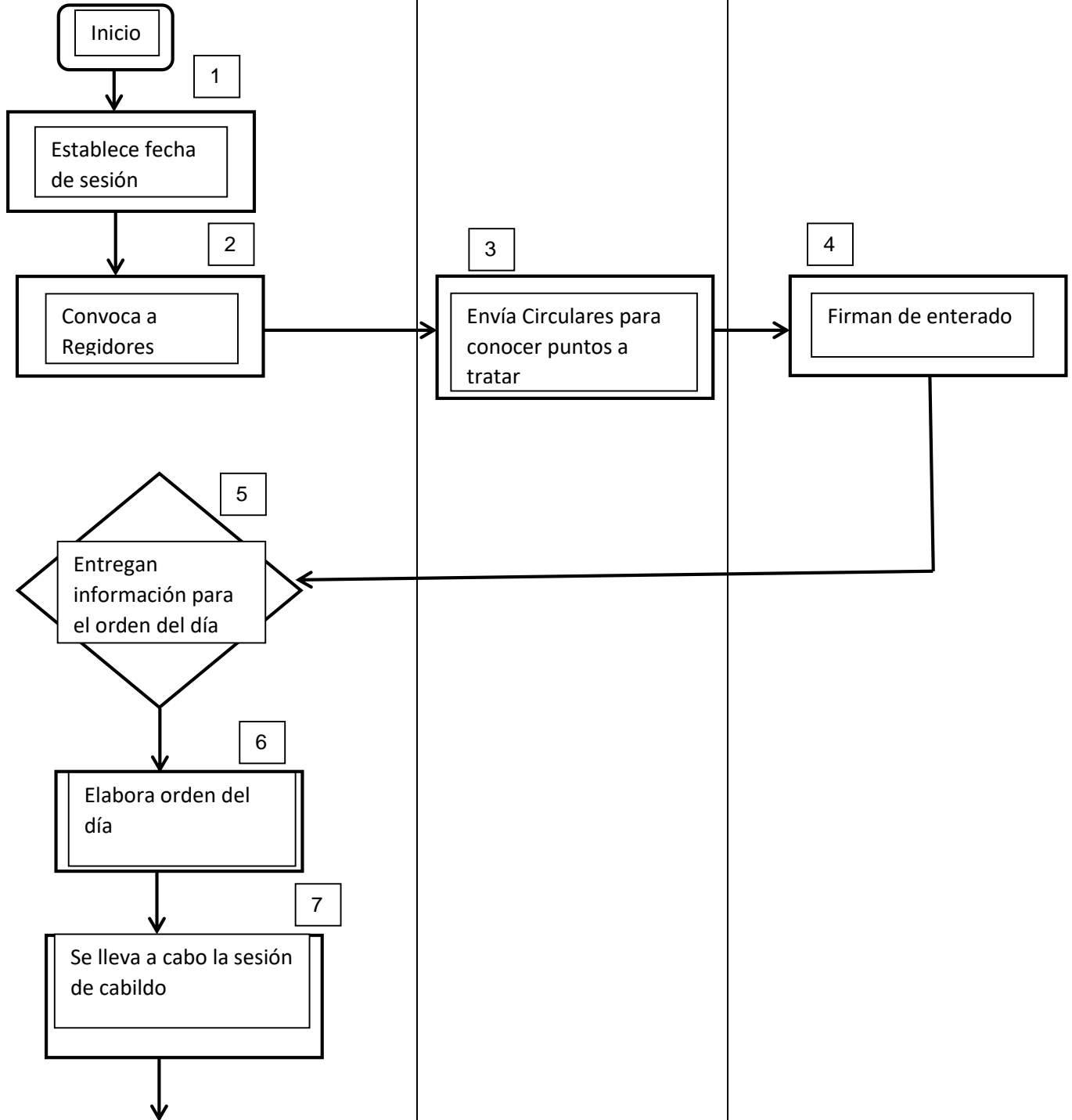


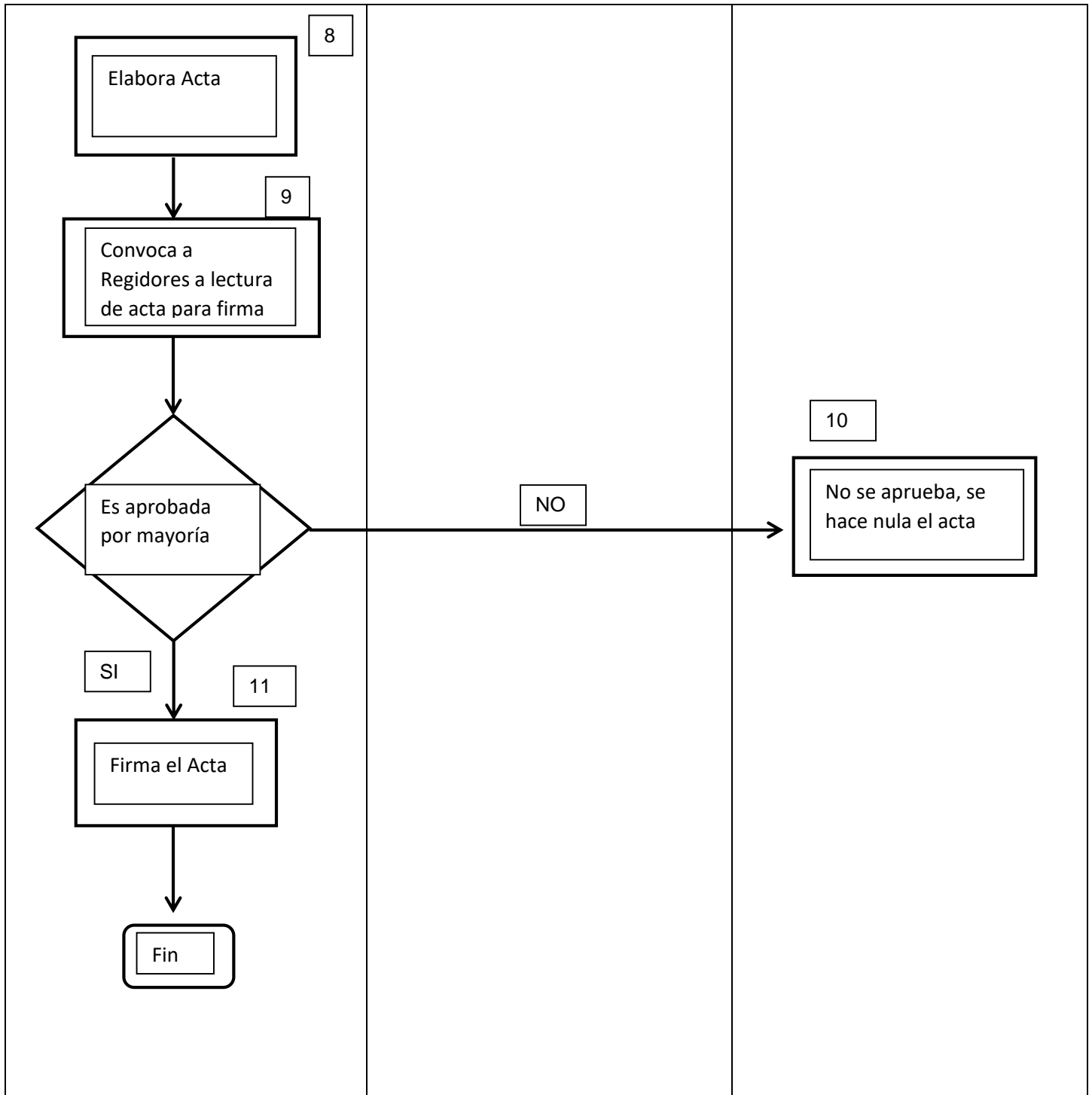
Diagrama de Flujo: Sesiones de Cabildo

Secretaria General

**Auxiliar de Secretaria
General**

Áreas y Regidores







Nombre del Procedimiento:	Expedición de Documentos Oficiales
Objetivo:	Elaborar los documentos oficiales que la población solicita a la Secretaría General del Ayuntamiento.
Políticas de Operación:	Medir la eficiencia en el cumplimiento de los tramites de los documentos en general emitidos, desde la información de los requisitos hasta la entrega del documento solicitado.
Tiempo Promedio de Gestión:	De 1 a 2 días

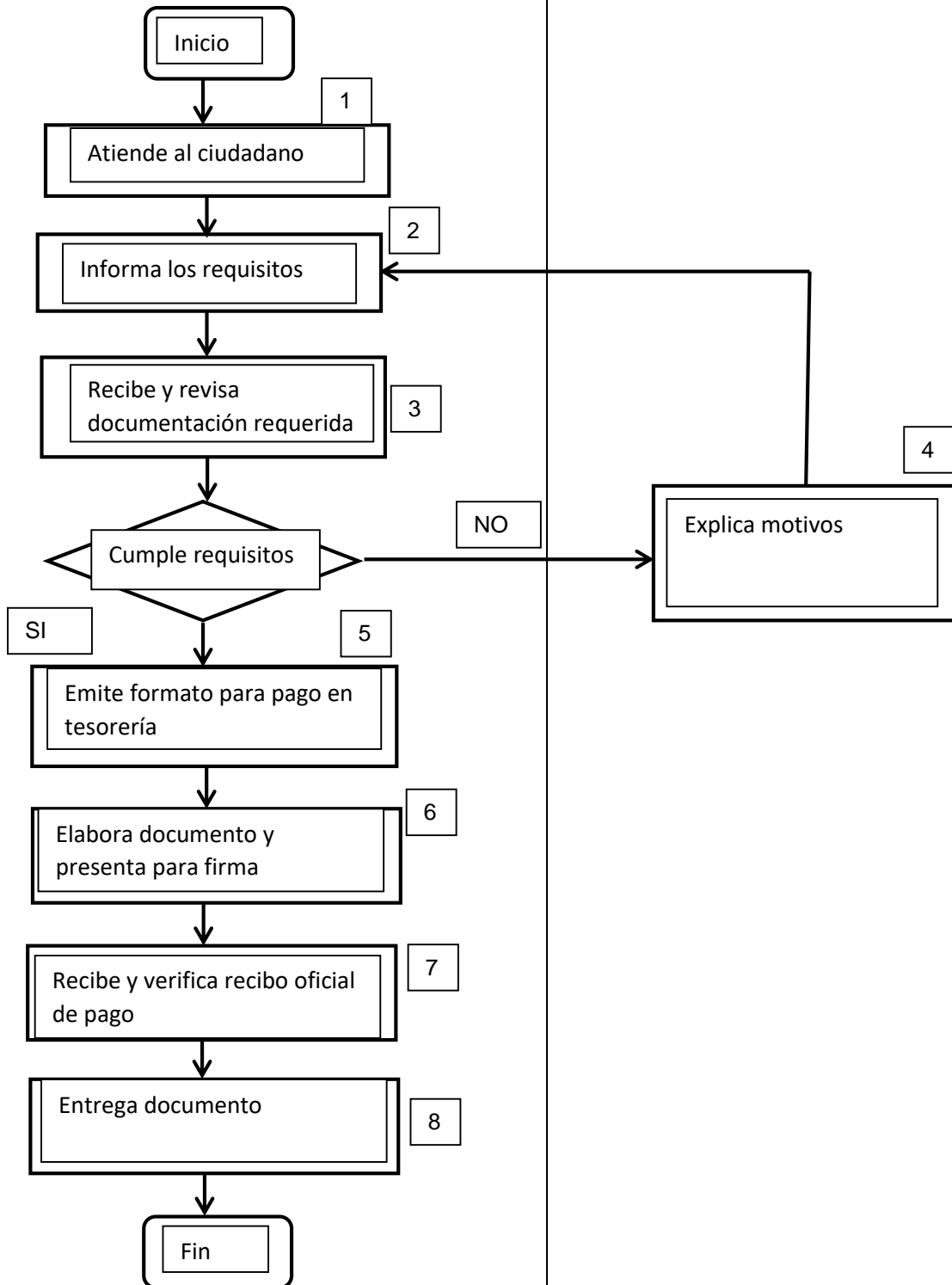
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento
Secretaria General	1	Atiende al ciudadano.	
Secretaria General	2	Informa de los requisitos.	
Auxiliar de Secretaria	3	Recibe y revisa documentación requerida.	Identificación oficial, comprobante de domicilio.
Secretaria General	4	La documentación no cumple con los requisitos, explica motivos e informa los requisitos.	
Secretaria General	5	La información cumple con lo requerido, emite formato para pago de derechos a la tesorería municipal.	
Secretaria General	6	Elabora documento y la presenta para firma.	Constancia
Secretaria General	7	Recibe y verifica recibo oficial de pago.	Recibo oficial de pago
Secretaria General	8	Entrega documento.	Constancia



Diagrama de Flujo: Expedición de Documentos Oficiales

Secretaria General

Auxiliar de Secretaria General





TLACHICHUCA
H. AYUNTAMIENTO 2018-2021
Gente trabajando por la gente

**Manual de Procedimientos
de la Secretaría General**

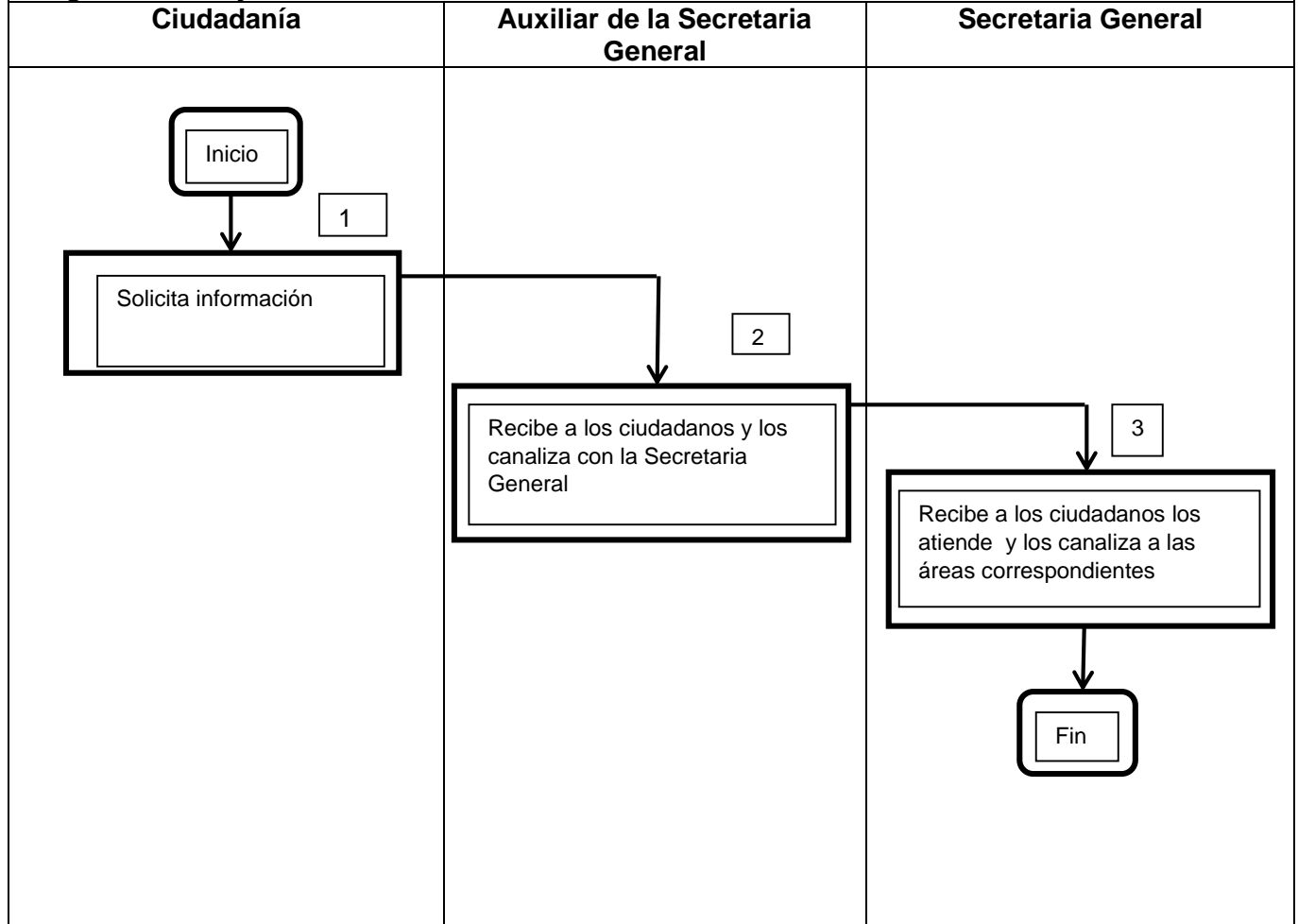
Fecha de elaboración: Marzo 2019

Nombre del Procedimiento:	Atención Ciudadana.
Objetivo:	Ser una oficina dinámica, ágil y con sentido humano, que brinde la atención adecuada a la ciudadanía y dar la información solicitada.
Políticas de Operación:	Atender a la ciudadanía con una especial atención, con honestidad, eficiencia, transparencia y ética,
Tiempo Promedio de Gestión:	Inmediata.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento
Ciudadanía	1	Ciudadanía solicita información verbal a la Secretaria General sobre algún trámite en el H. Ayuntamiento.	N/A
Auxiliar de la Secretaria General	2	Recibe a los ciudadanos y los canaliza con la Secretaria General.	N/A
Secretaria General	3	Recibe a los ciudadanos, los atiende y los canaliza a las áreas correspondientes	N/A



Diagrama de Flujo: Atención Ciudadana



La existencia de manuales de organización es imprescindible en todo tipo de organizaciones, sin importar su tamaño, en especial donde la superposición de tarea y funciones, los conflictos de autoridad y la dilución de responsabilidad.