

ESCOBEDO

Gobierno Municipal 2015 - 2018

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

ESCOBEDO

SECRETARÍA PARTICULAR

Gobierno Municipal 2015 - 2018

GENERAL ESCOBEDO, NUEVO LEÓN

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA PARTICULAR		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-SP-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

Índice

CAPÍTULO PRIMERO: DE LA ORGANIZACIÓN

- I. Introducción
- II. Objetivos del Manual
- III. Marco Normativo
- IV. Alcance y Nivel de Aplicación
- V. Definiciones
- VI. Misión, Visión y Valores
- VII. Organigrama
- VIII. Estructura Orgánica
- IX. Atribuciones

CAPÍTULO SEGUNDO: DEL PROCEDIMIENTO

- X. Políticas y/o Lineamientos
- XI. Procesos de Operación y Flujogramas
- XII. Elaboración, Diseño y Revisión
- XIII. Autorizaciones



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	SECRETARÍA PARTICULAR		
CLAVE DEL MANUAL MOP-SP-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 3

I. Introducción

El presente Manual de Organización y Procedimientos ha sido elaborado en cumplimiento del Artículo 104 fracción IV de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León, que establece que son facultades y obligaciones de la Contraloría Municipal expedir Manuales para la Administración Pública Municipal y sus entidades, a fin de que en el ejercicio de sus funciones apliquen con eficacia y eficiencia los recursos humanos y patrimoniales, estableciendo controles, métodos, procedimientos y sistemas. Es parte del proceso de modernización que el Gobierno Municipal de Gral. Escobedo impulsa en sus dependencias a fin de alcanzar los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo.

El Presente Manual de Organización y Procedimientos es un indicador para determinar si se tienen los controles administrativos para desempeñar las labores con eficiencia y honestidad en la obtención y aplicación de recursos, con apego al marco normativo y en base a la participación ciudadana, garantizando la viabilidad de los programas que el gobierno municipal implementará para el desarrollo social, político y cultural del municipio.

La Contraloría Municipal en apego a la eficiencia y mejora continua del control interno, establece el presente manual de operación y procedimientos para la Secretaría Particular.

El presente manual tiene como objetivo fundamental el definir y establecer los mecanismos de organización y procedimientos que norman a los mismos, a fin de establecer un control y funcionamiento más eficiente y transparente para esta Secretaría.

Toda modificación que realice el contenido de la presente, deberá notificarse a la Contraloría Municipal.

El presente manual está a la disposición de cualquier persona y Público general que así lo solicite al Secretario Particular.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA PARTICULAR**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-SP-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
4

II. Objetivos del Manual

El objetivo del presente Manual de Organización y Procedimientos de esta Secretaría Particular es establecer mecanismos y un control que permita, según los fines particulares, un buen desarrollo de las actividades programadas en la agenda diaria de la Presidenta Municipal; generar políticas, estrategias y acciones que garanticen la coordinación de las áreas al interior del Ayuntamiento y una atención integral y eficiente al ciudadano.

ESCOBEDO
Gobierno Municipal 2015 - 2018

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA PARTICULAR		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-SP-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

III. Marco Normativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Reglamento de la Administración Pública del municipio de General Escobedo
- Plan de Desarrollo Municipal 2015-2018
- Y las demás Leyes, reglamentos, Circulares, decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



 ESCOBEDO

 Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA PARTICULAR**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-SP-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
6

IV. Alcance y/o Nivel de Aplicación

El presente Manual de Organización y Procedimientos consiste en normar, unificar y fortalecer la organización y procesos de la Secretaría Particular, y por ende su alcance es general y deberá ser aplicado por todos los integrantes de la misma en los temas de las actividades de la Presidenta Municipal, coordinación de las dependencias, gestoría y respuesta a la población, y demás que correspondan a las funciones propias.

El documento es coherente con el Programa de Gobierno y Participación Ciudadana, del eje cinco del Plan de Desarrollo Municipal, y podrá ser actualizado, cumpliendo con los requisitos y trámites que para ello se soliciten.

El siguiente contenido servirá como marco de referencia que para conocer de manera clara, ordenada y práctica la organización para el desarrollo de su trabajo, marco jurídico que sustenta su actuación, misión, visión, valores encomendados; la estructura orgánica; grados de autoridad; líneas de comunicación y colaboración y la descripción específica de cada uno de los puestos que la integran; mediante el cual se atenderán las acciones que le competen a cada uno.

Se trata así de un Manual de consulta general que orientará al personal para realizar sus labores cotidianas, y al mismo tiempo facilitará la integración de nuevos elementos, coadyuvando de esta manera al logro de objetivos y metas institucionales e impulsando la productividad de la Secretaría, con el enfoque de eficacia en la logística de movilidad de la Presidenta Municipal, pero, sobre todo, en el servicio a la comunidad.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA PARTICULAR**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-SP-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
7

V. Definiciones

PLAN DE DESARROLLO:

Plan de Desarrollo Municipal 2015-2018

REGLAMENTO:

Reglamento de la Administración Pública del municipio de General Escobedo

SECRETARIO:

Secretario de Particular

PERSONAL:

Empleados integrantes de la Secretaría Particular

SISTEMA:

Aplicación móvil y base de datos informática de peticiones.

PETICIONES:

Reportes, quejas o solicitudes ciudadanas.

PETICIONARIO:

Ciudadano que realiza un reporte, queja o solicitud concreta.

CIUDADANO:

Cualquier habitante del Municipio de General Escobedo

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA PARTICULAR		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-SP-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

VI. Misión, Visión y Valores

MISIÓN

Planear, agendar, coordinar y operar las actividades de la Presidenta Municipal, además de atender y dar seguimiento a las solicitudes y reportes que los ciudadanos le hacen; fungiendo en su caso como su intermediario y representante comprometido en proporcionar el soporte técnico, humano, de información y procesos que permitan cumplir en tiempo y forma con los fines contemplados en el Plan de Desarrollo Municipal.

VISIÓN

Ser una Secretaría Particular eficaz en el desempeño de las funciones propias, que apoye y formule mecanismos para lograr una comunicación satisfactoria y una pronta atención de la problemática social de acuerdo a los objetivos planteados en los instrumentos de planeación municipal.

VALORES

Honestidad

La honestidad es el valor de decir la verdad, ser decente, recatado, razonable, justo y honrado. Desde un punto de vista filosófico es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente. Se refiere a la cualidad con la cual se designa a aquella persona que se muestra, tanto en su obrar como en su manera de pensar, como justa, recta e íntegra. Quien obra con honradez se caracterizará por la rectitud de ánimo, integridad con la cual procede en todo en lo que actúa, respetando por sobre todas las cosas la normatividad vigente.

Lealtad

Es el cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor. Una persona de bien debe ser leal a los objetivos del bienestar de la sociedad, a la nación, instituciones y organizaciones, superiores jerárquicos y los propios valores.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA PARTICULAR**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-SP-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
9

Eficiencia

Utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

Compromiso social

Obrar con principios de honorabilidad con el fin de ayudar a otras personas sin ningún interés a cambio, si no sólo por la satisfacción y voluntad de apoyar a la comunidad. Es la actitud que nos lleva a involucrarnos voluntaria y profundamente con el bienestar de la población. Es trabajar cotidianamente poniendo ese "plus" extra para construir una sociedad más justa, armoniosa y con sana convivencia.

Servicio

La palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena). Servir implica ayudar a alguien de una forma espontánea, es decir, adoptar una actitud permanente de colaboración hacia los demás sin esperar nada a cambio.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA PARTICULAR**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-SP-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
10

VII. Organigrama



Estructura Orgánica Secretaría Particular

ESCOBEDO
Gobierno Municipal 2015 - 2018





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA PARTICULAR**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-SP-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
11

VIII. Estructura Orgánica

1. PRESIDENTE MUNICIPAL

1.- Secretario Particular

1.1.- Jefe de logística

Le reporta a: Secretario Particular

1.2.- Coordinador de Programa "Alcalde ¿Cómo vamos?"

Le reporta a: Secretario Particular

1.3.- Director de programación y Seguimiento

Le reporta a: Secretario Particular

1.4.- Director de Seguimiento y Gestión

Le reporta a: Secretario Particular

1.3.1.- Coordinador de Relaciones Públicas

Le reporta a: Director de Programación y Seguimiento

1.3.2.- Coordinador de Redes Sociales

Le reporta a: Director de Programación y Seguimiento

1.3.3.- Coordinador de Seguimiento y Gestión

Le reporta a: Director de seguimiento y Gestión

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA PARTICULAR		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-SP-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

IX. Atribuciones

Secretario Particular

Planear, operar, coordinar, acordar y controlar la agenda de actividades de la Presidenta Municipal, en su trato diario, citas, traslados, eventos, comunicados, reuniones internas y externas, de carácter oficial y/o privadas; fungiendo en su caso como su intermediario y representante expreso; comprometido en proporcionar el soporte técnico, humano, de seguridad y de información que le permitan a la Presidenta Municipal atender y orientar sus acciones de planeación, coordinación y control gubernamental en tiempo y forma.

Director de Programación y Seguimiento

Encargado de programar con el gabinete los eventos a corto, mediano y largo plazo, así como darle seguimiento a lo acordado en las minutas de las juntas que acuden la Presidenta Municipal, secretarios y directores.

Director de Seguimiento y Gestión


Responsable de coordinar la recepción, registro, canalización, seguimiento, gestión y respuesta de los reportes ciudadanos, así como de la organización y operación del sistema de base de datos de las solicitudes de los vecinos, derivado de la aplicación móvil oficial.

Jefe de Logística

Planear, coordinar, supervisar y operar la logística de las actividades de la Presidenta Municipal, a fin de que se cumplan los objetivos planteados.

Coordinador de la Plataforma “¿Alcalde cómo vamos?”

Fungir como enlace entre el gobierno municipal de Escobedo, Nuevo León y la organización “Alcalde, ¿Cómo vamos?”. Dar seguimiento a las acciones a las que la Presidenta Municipal se comprometió al firmar el acuerdo. Coordinar a las secretarías

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA PARTICULAR			
	CLAVE DEL MANUAL MOP-SP-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 13

del municipio para el cumplimiento de los indicadores, evaluar los planes a seguir, asistir a las juntas bimestrales y presentar los resultados tanto al municipio como a la plataforma.

Coordinador de Relaciones Públicas

Responsable de planear, recabar, procesar y verificar el flujo de información requerida para las actividades de la Presidenta Municipal.

Coordinadora de Redes Sociales

Su función es recibir, registrar y dar seguimiento con las Secretarías y Direcciones correspondientes a cada una de las peticiones, reportes y comentarios que envían los habitantes de Escobedo por twitter, facebook y página de internet, hasta su respuesta y solución. Además, se encarga de administrar las páginas municipales oficiales, coordinar sus publicaciones y garantizar la buena comunicación vía electrónica con los ciudadanos.

Coordinadora de Seguimiento y Gestión

Lleva a cabo el control y gestión de las peticiones ciudadanas hechas por cualquier medio a la Presidenta Municipal, siendo un vínculo entre el ciudadano y todas las dependencias para el seguimiento a cada uno de los reportes y quejas, hasta su respuesta y solución. Elabora minutas de reuniones, documentos de planeación de la Secretaría y administra el sistema de base de datos de solicitudes de los vecinos, derivado de la aplicación móvil oficial.

Auxiliares Administrativos (Gestión)

Recolectan, registran y capturan las peticiones que se reciben en los eventos, llamadas telefónicas, visitas a la oficina, medios electrónicos y otras vías, para contactar a los peticionarios y darles la atención directamente o por medio de las secretarías municipales. Están en permanente coordinación con las diferentes dependencias para el control, seguimiento y solución de las quejas y peticiones y llevan el manejo de documentos de la coordinación.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA PARTICULAR		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-SP-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

Auxiliares Administrativos (Redes Sociales)

Ayudan en todas las tareas de la coordinación, especialmente en el registro y respuesta de las peticiones ciudadanas y en el seguimiento de las mismas con las diferentes dependencias municipales. Apoyan en la elaboración de las estadísticas, reportes y publicaciones, en la organización de actividades y eventos y concursos.

Auxiliares Administrativos (Oficina)

Ayudan en todas las actividades de la oficina de la Secretaría Particular.

Secretaria

Colabora con el titular de la Secretaría Particular en todas las acciones que corresponden a las funciones propias de la dependencia.

Recepcionista

Recibe a invitados, documentos y paquetes, y mantiene un control sobre quienes entran y salen de la Secretaría Particular. Brinda orientación.

Mensajero

Moviliza documentos y paquetes hacia el interior y exterior del Gobierno municipal.



 ESCOBEDO

 Gobierno Municipal 2015 - 2018

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA PARTICULAR		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-SP-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

X. Políticas y/o Lineamientos

Para la logística de los eventos y actividades del Presidente Municipal se tiene un estricto control de organización, desde la calendarización, planeación y supervisión personal.

Llevar un registro de todas las peticiones y reportes ciudadanos recibidos por cualquier medio.

Asesorar a todos los ciudadanos que tengan alguna duda sobre la estructura y funcionamiento del Gobierno municipal.

Mantener una constante comunicación con todas las dependencias municipales.

Clasificar y archivar todos los documentos recibidos física y electrónicamente.

Tener una base de datos de todas las personas atendidas.

Responder de manera expedita, eficaz, eficiente y servicial toda la comunicación entablada por el ciudadano por cualquier vía.

TESCOBEDO
Gobierno Municipal 2015 - 2018

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA PARTICULAR		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-SP-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

XI. Procesos de Operación y Flujogramas

1.- Procedimiento para registro y seguimiento a peticiones

1. Se brindará atención personal, electrónica, telefónica o por escrito a cada ciudadano que contacte al Gobierno Municipal, por cualquier vía.
2. Se registrarán las peticiones en eventos, reuniones o recorridos de la Presidenta Municipal, sus redes sociales, correo electrónico, atención personal, documentos, vía telefónico y todo tipo de medios y se capturarán directamente en el sistema de base de datos de la aplicación móvil.
3. Si la información del reporte y datos del ciudadano son suficientes, sólo se capturará y canalizará automáticamente a la dependencia correspondiente, de no ser así, se llamará por teléfono al solicitante para recabar más detalles y darle a conocer que su petición ya está en proceso de respuesta y solución. Esta segunda forma de actuar aplicará también para quejas o solicitudes urgentes o reincidentes.
4. Si a criterio del personal alguna de las quejas es urgente, no se le ha dado solución en un periodo mayor de 15 días o es reincidente, se le reenviará directamente al Secretario, Director y/o enlace responsable de gestión de la dependencia correspondiente.
5. Se llevará un control por escrito de toda comunicación con los peticionarios y con las dependencias municipales, con fecha y hora.
6. Al momento de terminar la captura de cada petición, se generará en automático un número de folio que llegará al peticionario, si es que dejó correo electrónico. Si no dejó precisada una cuenta, el personal contactará al ciudadano para completar el proceso.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA PARTICULAR**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-SP-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
17

7. Se dará seguimiento a cada uno de los reportes capturados por la Secretaría Particular, alguna otra dependencia y que llegaron por medio de la aplicación móvil. El área responsable del reporte tiene 3 días para responder en el sistema y al ciudadano, y dar fecha de solución.

ESCOBEDO
Gobierno Municipal 2015 - 2018



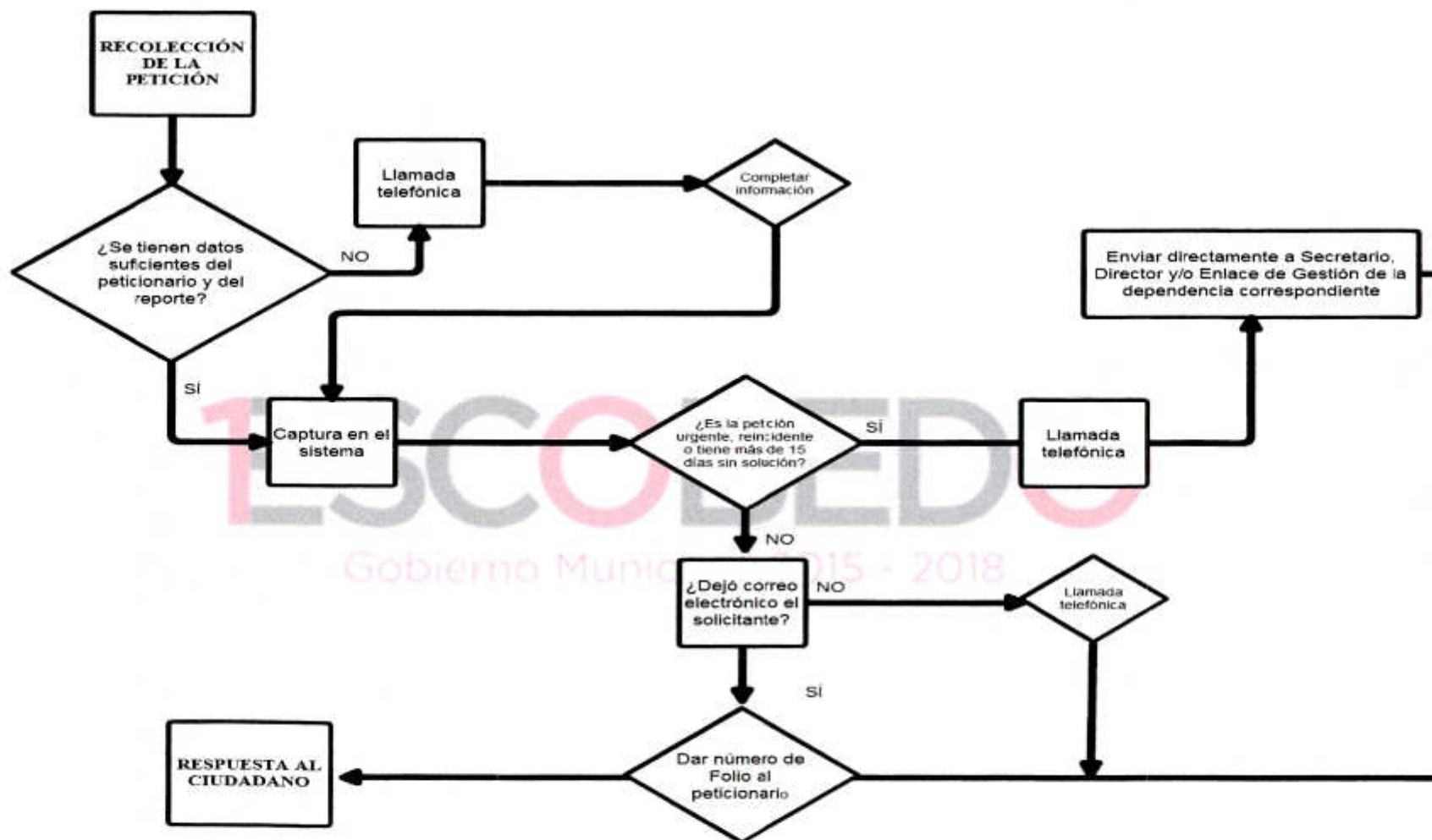
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA PARTICULAR

CLAVE DEL MANUAL
MOP-SP-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
18




	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA PARTICULAR		
	CLAVE DEL MANUAL MOP-SP-2016	ENTRA EN VIGOR ENERO 2016	FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

XII. Elaboración, Diseño y Revisión

El presente Manual de Organización y Procedimientos fue elaborado por personal de la Secretaría Particular, conforme a lo establecido en la Política Municipal de Normatividad Interna, establecida por la Contraloría Municipal de General Escobedo Nuevo León.

Elaboró


Lic. Deyra Medina Guerrero Linares
Coordinadora de Seguimiento y Gestión

Revisó


Lic. Ramiro González Galván
Director Jurídico de la Contraloría Municipal.

ESCOBEDO
Gobierno Municipal 2015 - 2018



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA PARTICULAR

CLAVE DEL MANUAL
MOP-SP-2016


ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ULTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
20


XIII. Autorizaciones


Contralor Municipal
Lic. José Martín Treviño Sosa


Secretario Particular
Lic. Luis Antonio Franco García

ESCORBEDO

Gobierno Municipal - 2018


Presidente Municipal
Lic. Clara Luz Flores Carrales