

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS:

DESPACHO PARTICULAR

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2024-2027

VICTORIA, GTO.

ELABORÓ:

ISCyT, Fabiola Rincón Mata
Secretaría Particular

REVISÓ:

Lic. María Guadalupe Hernández García
Directora de Planeación



AUTORIZO:

C. J. Salomón Espinola Méndez
Presidente Municipal



IMPORTANCIA:

El presente Manual de Organización y Procedimientos es una herramienta de apoyo que permite facilitar y asegurar el **cumplimiento de las actividades en el ÁREA DE DESPACHO PARTICULAR DEL TITULAR DE PRESIDENCIA MUNICIPAL**, ya que en él se describen las funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada puesto de trabajo que hay en esta Dirección.

ÍNDICE

- I. OBJETIVOS DEL MANUAL
- II. FILOSOFÍA
 - MISIÓN
 - VISIÓN
 - VALORES
- III. ATRIBUCIONES
- IV. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
 - ORGANIGRAMA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 2024- 2027
 - ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN
- V. CODIFICACIÓN
- VI. CODIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVE
- VII. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
 - DIRECTOR
 - SUBDIRECTOR
 - AUXILIAR
 - SECRETARIA
- VIII. DIAGRAMA DE PROCESOS
 - DIAGRAMA DE PROCESOS 1
 - DIAGRAMA DE PROCESOS 2
- IX. SIMBOLOGÍA

I. OBJETIVOS DEL PRESENTE MANUAL:

- **PROPORCIONAR INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN** a los funcionarios y servidores sobre sus funciones específicas.
- **FACILITAR EL PROCESO DE INDUCCIÓN** del personal y permitir la orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados.
- **DETERMINAR LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD** de los cargos dentro de la estructura del Despacho Particular del Titular de Presidencia Municipal.

II. FILOSOFÍA:

Atender a la ciudadanía de manera veraz y oportuna proporcionar apoyos de asistencia social emergente a las y los pobladores en situación de vulnerabilidad temporal o permanente, además de fortalecer la cercanía de la ciudadanía hacia nuestros programas y servicios, así como con los operados por otras áreas o direcciones a nuestra institución, buscando el logro de la resolución de la problemática que presenta en nuestro municipio.

MISIÓN:

Consolidar el otorgamiento de la asistencia social, con los niveles óptimos de calidad, en las acciones dirigidas a los grupos más vulnerables, buscando establecer la cercanía con los ciudadanos para mantener informada y atendida a la población victorense.

VISIÓN:

Ser el vínculo entre la ciudadanía y las diversas dependencias de la administración Municipal para el seguimiento y atención a las solicitudes de manera veraz y oportuna. Identificando y atendiendo las necesidades de los victorenses más vulnerables.

VALORES:

✓ Empatía.

- Hace sentir al ciudadano escuchado y valorado
- Ayuda a ofrecer soluciones que satisfagan las expectativas del ciudadano

✓ Respeto.

- Tratar a los ciudadanos de manera objetiva, empática y cortés
- Considerar la participación de todos los ciudadanos, sin hacer distinciones
- Proporcionar información confiable y fidedigna
- Interesarse genuinamente en las aportaciones de los ciudadanos

✓ Responsabilidad.

- Conocer y cumplir las disposiciones legales que regulan sus funciones
- Actuar en beneficio de la ciudadanía
- Realizar gestiones para resolver las problemáticas de la ciudadanía
- Presentar información sobre los avances de los proyectos de mejora
- Coordinar las actividades de las áreas a su cargo
- Participar en la elaboración de los planes municipales de desarrollo

✓ Integridad.

- Cumplir con las normas vigentes, como el Código de Ética y el Decálogo de Servicio para la Atención Ciudadana
- Actuar con justicia, igualdad y ética, sin privilegiar a nadie
- Orientar la actuación hacia el interés público, por encima de los intereses particulares
- Ser honesto, leal, cooperativo y austero.

✓ Eficiencia.

- capacidad de brindar respuestas rápidas y soluciones adecuadas a los ciudadanos. Una atención eficiente mejora la percepción de las instituciones y la calidad de vida de las personas.

III. ATRIBUCIONES:

- Elaborar, organizar y coordinar la agenda del titular de presidente municipal.
- Atender las audiencias que le sean encomendadas por el presidente municipal.
- Canalizar los requerimientos de la ciudadanía a las dependencias municipales, estatales o federales correspondientes.
- Administrar la oficialía de partes.
- Programar, organizar y controlar las actividades a realizar por el titular de presidencia municipal.
- Manejar la agenda del presidente municipal.
- Registrar y dar seguimiento a las quejas ciudadanas.
- Entregar apoyos sociales.

REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE VICTORIA, GUANAJUATO. CAPÍTULO SEGUNDO

DEL DESPACHO DEL PRESIDENTE MUNICIPAL

Artículo 16.- Son facultades y atribuciones del Presidente Municipal, además de las consignadas en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato y el Reglamento Interior del Honorable Ayuntamiento de Victoria, Guanajuato, las siguientes:

- I. Inspeccionar las dependencias, entidades y unidades administrativas municipales para cerciorarse de su funcionamiento, disponiendo lo necesario para mejorar su servicio;
- II. Resolver personalmente o por conducto de los titulares de las dependencias, entidades y de las unidades administrativas a las que corresponda, sobre las peticiones de los particulares;
- III. Calificar, por sí o por conducto de los titulares de las dependencias, entidades y de las unidades administrativas competentes, las faltas y sancionar a los infractores de los Reglamentos, Bando de Policía y Buen Gobierno, y disposiciones administrativas en general;
- IV. Informar oportunamente, por sí o por conducto de los titulares de las dependencias, entidades y de las unidades administrativas, al Ayuntamiento de la ejecución de los acuerdos aprobados;
- V. Solicitar, por conducto del Ejecutivo del Estado, el auxilio de las Fuerzas de Seguridad Pública del Estado, en aquellos casos en que este juzgue como de fuerza mayor o alteración grave del orden público, informando de ello en cuanto sea posible al Ayuntamiento;
- VI. Efectuar visitas a las delegaciones, comunidades y colonias, para conocer sus problemas y necesidades, para auxiliarlas en su solución;
- VII. Ser el conducto para presentar al Honorable Congreso del Estado las Iniciativas de Ley que hayan sido aprobadas por el Ayuntamiento;
- VIII. Suscribir a nombre y con autorización del Ayuntamiento los convenios con los

- IX. gobiernos Federal, Estatal y/o Municipal y auxiliarlos para que se cumplan en las funciones de su competencia; y
- X. Las demás señaladas en las disposiciones legales Estatales y/o Federales; así como las señaladas en los Reglamentos municipales.

Artículo 17. Para el estudio, planeación, programación, ejecución, control y despacho de los asuntos de su competencia, el Despacho del Presidente Municipal contará con las siguientes

áreas:

- I. Secretaría particular.
- II. Atención Ciudadana.

Artículo 18. La Secretaría Particular, además de las atribuciones comunes que el presente ordenamiento prevé para los Directores, tiene las siguientes atribuciones:

- I. Apoyar al Presidente Municipal en la elaboración, organización y coordinación de su agenda, así como en el cumplimiento de los eventos que en ésta se prevén;
- II. Coordinar, supervisar y dar seguimiento a la Agenda del Presidente Municipal;
- III. Supervisar el seguimiento y cumplimiento a los asuntos que le sean planteados al Presidente por la ciudadanía en general;
- IV. Supervisar y dar seguimiento al cumplimiento oportuno y puntual de las instrucciones emitidas por el Presidente Municipal;
- V. Llevar a cabo la atención de la audiencia al público, el estudio y análisis de los asuntos de su competencia, la contestación de las peticiones de los gobernados y el manejo de la correspondencia oficial;
- VI. Recibir, atender y turnar a las dependencias y entidades administrativas competentes, con acuerdo del Presidente Municipal, los asuntos que le sean planteados y que correspondan a la Administración Pública Municipal; así como supervisar el seguimiento que se le dé a cada uno de los asuntos turnados;
- VII. Recibir y atender la correspondencia dirigida al Presidente Municipal y en su caso turnarla a la dependencia, entidad o instancia respectiva;

VIII. Supervisar el seguimiento y cumplimiento de los asuntos que se sean planteados al Presidente Municipal por la ciudadanía en general;

IX. Coordinar, ejecutar y dar seguimiento a los programas de atención ciudadana y demás inherentes a esta materia;

X. Coordinar, supervisar y llevar el control de la logística de las giras y eventos del Presidente Municipal, así como suministrar los recursos necesarios para la realización de las mismas;

XI. Manejar y controlar el archivo de la oficina de la Presidencia Municipal; y

XII. Las demás que le señale el presente ordenamiento y otras disposiciones legales aplicables.

Artículo 19. Son atribuciones del área del área de Atención Ciudadana:

I. Dar atención a la ciudadanía de manera pronta y expedita;

II. Ejecutar y dar seguimiento a los programas de atención ciudadana y demás inherentes en esta materia;

III. Contestar, transferir y realizar llamadas telefónicas de atención al público;

IV. Ejecutar un programa permanente de indicadores de atención ciudadana para una mejora continua del trabajo de la Administración Municipal; y

V. Las demás que le señale el presente ordenamiento y otras disposiciones legales aplicables

IV. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

ORGANIGRAMA GENERAL ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 2024-2027, VICTORIA, GTO.



ORGANIGRAMA DE DESPACHO PARTICULAR.



V. CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS CLAVE:

Los procesos contenidos en el presente manual, se encuentran identificados mediante una codificación estructurada de la manera siguiente:

Cada código se compone de un total de siete caracteres, los dos primeros de izquierda a derecha, hacen referencia al nombre del departamento o dirección ("DP", Dirección del Presidente), seguido de un guion, los siguientes dos caracteres se refieren al puesto al que pertenece el proceso en cuestión ("DR", Director), un guion y un número consecutivo propio (001 hasta n). Se manejarán de forma independiente conforme a cada puesto.

Ejemplo: CS-DR-001

Que significa: Comunicación Social-Director-Proceso No, 1

CLASIFICACIÓN DE PUESTOS:

PUESTO	CÓDIGO
Secretaria Particular del Titular de Presidencia Municipal	SPP
Coordinadora de Atención Ciudadana	CAC
Auxiliar de Atención Ciudadana	AAC

PUESTO	NOMBRE	CORREO ELECTRONICO	NUMERO TELEFONICO	DIRECCIÓN
TITULAR PRESIDENCIA MUNICIPAL	J. SALOMON ESPINOLA MENDIETA		4192658189	VICTORIA
SECRETARIA	FABIOLA RINCON MATA		4191179041	VICTORIA
ENLACE DE LA SECRETARIA DEL MIGRANTE	ALDO VILLA ARVIZU		4423363094	VICTORIA
COORDINACIÓN MUNICIPAL DE LA MUJER VICTORENSE	JUANA MARIA BECERRA BOLAÑOS		4681207226	EL CARMEN
INSTITUTO MUNICIPAL ESPECIALIZADA EN DERECHOS HUMANOS	MARIA GUADALUPE VELAZQUEZ SANCHEZ		4794119807	DERRAMADEROS



VI. CODIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVE:

NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO
✓ Agenda del Titular de Presidencia Municipal	DP-SPP-001
✓ Elaboración y seguimiento de oficios	DP-SPP-002
✓ Archivo de documentación	DP-SPP-003
✓ Recepción de documentos	DP-SPP-004
✓ Seguimiento a reuniones	DP-SPP-005
✓ Seguimiento a programas Municipales	DP-SPP-006
✓ Elaboración y seguimiento a tramites	DP-SPP-007
✓ Archivo	DP-SPP-008

VII. DESCRIPCION DE PUESTOS:

ÁREA:	Despacho del Titular de Presidencia Municipal		
TITULO DEL PUESTO:	Secretaría Particular		
PRÓPOSITO GENERAL			
Coordinar, organizar y agilizar todos los asuntos que demande la ciudadanía, así como recibir y revisar la correspondencia oficial dirigida, resolver los asuntos que le sean delegados, así como establecer un control y seguimiento de las diferentes áreas de la administración.			
PERFIL DEL PUESTO			
EDAD	De 18-40 años	SEXO	indistinto
ESCOLARIDAD	Licenciatura		
ESTADO CIVIL	Indistinto	EXPERIENCIA	2 años
REQUISITOS	Solicitud elaborada, curriculum vitae, copia de: acta de nacimiento, identificación oficial, comprobante de domicilio, CURP, último certificado de estudios y 2 fotografías tamaño infantil.		
CONOCIMIENTOS CLAVE:	Experiencia en manejo de paquetería de office, trabajo en equipo, redacción avanzada.		
ACTITUDES:	<ul style="list-style-type: none"> • Organización. • Discreción. • Empatía. • Respeto. • Espíritu de servicio. • Trabajo en equipo. 		
FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES CLAVE			
<ul style="list-style-type: none"> • Organización de agenda del Titular de Presidencia Municipal. • Redactar cartas, informes y otros documentos • Atender a las visitas interinstitucionales y ciudadanos • Realizar seguimiento de quejas ciudadanas • Manejar la correspondencia oficial • Resolver asuntos delegados • Organizar reuniones de trabajo • Elaborar informes mensuales de actividades • Análisis de información 			
CONTACTOS INTERPERSONALES			
CONTACTO	PARA QUE		PERIODICIDAD
	QUE DOY	QUE RECIBO	
Dependencias gubernamentales de los tres niveles de gobierno. Delegados de las comunidades Ciudadanía en general	Atención y seguimiento a peticiones, informes y seguimientos de programas, atención de solicitudes de apoyos económicos	Correspondencia oficial y solicitudes de la población para el Titular de Presidencia Municipal	Diario

ÁREA:	Despacho del Titular de Presidencia Municipal		
TITULO DEL PUESTO:	Coordinadora de atención ciudadana		
PRÓPOSITO GENERAL			
Proveer la atención, asesoría y gestión necesaria a todos los ciudadanos que acudan a realizar sus peticiones correspondientes en caso de que el asunto sea competencia directa del área.			
PERFIL DEL PUESTO			
EDAD	De 20 - 45 años	SEXO	indistinto
ESCOLARIDAD	Licenciatura o TSU		
ESTADO CIVIL	Indistinto	EXPERIENCIA	2 año
REQUISITOS	Solicitud elaborada, curriculum vitae, copia de: acta de nacimiento, identificación oficial, comprobante de domicilio, CURP, último certificado de estudios y 2 fotografías tamaño infantil.		
CONOCIMIENTOS CLAVE:	Paquetería de office, redacción dinámica y disponibilidad de servicio.		
ACTITUDES:	Disciplinada, honrado, solidario, proactivo, creativo y trabajo en equipo.		
FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES CLAVE			
<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada. • Recepción de correspondencia. • Valoración, canalización y seguimiento de reportes, solicitudes de apoyo, quejas y denuncias. 			

CONTACTOS INTERPERSONALES			
CONTACTO	PARA QUE		PERIODICIDAD
	QUE DOY	QUE RECIBO	
Ciudadanía en general y personalidades de diversas áreas administrativas.	Atención, asesoría y seguimiento a solicitudes.	Solicitudes y documentos oficiales para ser canalizados en las áreas correspondientes.	Diario

ÁREA:	Despacho del Titular de Presidencia Municipal		
TITULO DEL PUESTO:	Auxiliar de atención ciudadana		
PRÓPOSITO GENERAL			
Ofrecer información general de programas, servicios y trámites. Recibir peticiones ciudadanas, individuales y/o colectivas, para su análisis y canalización a las dependencias que compete su atención. Dar el seguimiento de las peticiones ciudadanas, con las dependencias o instancias gubernamentales correspondientes.			
PERFIL DEL PUESTO			
EDAD	De 20 - 45 años	SEXO	indistinto
ESCOLARIDAD	T.S.U. afines.		
ESTADO CIVIL	Indistinto	EXPERIENCIA	1 año
REQUISITOS	Solicitud elaborada, curriculum vitae, copia de: acta de nacimiento, identificación oficial, comprobante de domicilio, CURP, último certificado de estudios y 2 fotografías tamaño infantil.		
CONOCIMIENTOS CLAVE:	Paquetería de office, redacción dinámica y disponibilidad de servicio.		
ACTITUDES:	Disciplinada, honrado, solidario, proactivo, creativo y trabajo en equipo.		
FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES CLAVE			
<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada. • Recepción de correspondencia. • Valoración, canalización y seguimiento de reportes, solicitudes de apoyo, quejas y denuncias. 			

VIII. DIAGRAMAS DE PROCESOS:

DP-SPP-001

DIAGRAMA DE PROCESO 1

ÁREA:	Despacho del Titular de Presidencia Municipal
PROCESO:	Agenda del Titular de Presidencia Municipal
ENCARGADO:	Secretaría Particular
OBJETIVO:	Actualización diaria de la agenda del Titular de Presidencia Municipal



DP-SPP-002

DIAGRAMA DE PROCESO 2

ÁREA:	Despacho del Titular de Presidencia Municipal
PROCESO:	Elaboración y seguimiento de oficios
ENCARGADO:	Secretaría Particular
OBJETIVO:	Redacción de correspondencia y dar respuesta a tramites solicitados

NOMBRE DEL CARGO QUE REALIZA EL PROCESO: DIRECTOR DE CS

Control de Unidad de Correspondencia

Organización de correspondencia, interna, externa, en trámite y gestión.

Seguimiento y cierre de procesos de correspondencia

DP-SPP-003

DIAGRAMA DE PROCESO 3

ÁREA:	Despacho Particular del Titular de Presidencia Municipal
PROCESO:	Archivos de documentación
ENACRGADO:	Secretaria Particular
OBJETIVO:	Ordenar, organizar y dar seguimiento a los procesos de archivo en tramite

NOMBRE DEL CARGO QUE REALIZA EL PROCESO: DIRECTOR DE CS

Organizar carpetas y expedientes

Canalizar a las diversas áreas

Organización de la información.

Seguimiento y atención

DIAGRAMA DE PROCESO 4

ÁREA:	Despacho Particular del Titular de Presidencia Municipal
PROCESO:	Organización, canalización y seguimiento de la correspondencia
ENACRGADO:	Secretaria Particular de Titular de Presidencia Municipal
OBJETIVO:	Mantener organizada, atendida y en seguimiento la correspondencia y las solicitudes ciudadanas.

NOMBRE DEL CARGO QUE REALIZA EL PROCESO: DIRECTOR DE CS

Organizar carpetas personificadas

Expedientes de correspondencia

Control de folios

Cierre de procesos

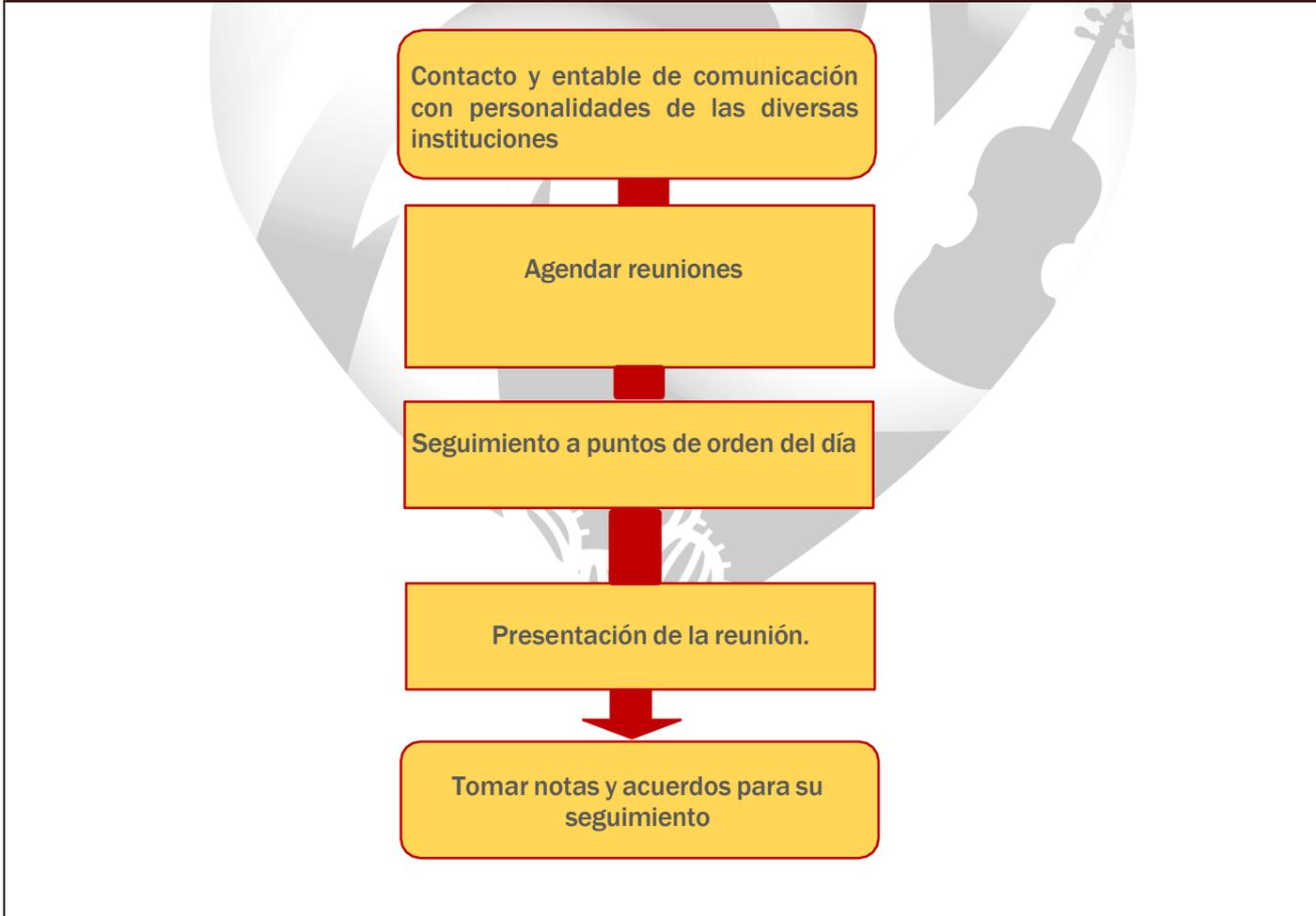
Información, organizada, veraz y oportuna

DP-SPP-005

DIAGRAMA DE PROCESO 5

ÁREA:	Despacho Particular del Titular del Presidencia Municipal
PROCESO:	Organización y control de folios de expedientes
ENACRGADO:	Secretaria Particular del Titular de Presidencia Municipal
OBJETIVO:	Mantener la información organizada, veras, segura y oportuna para su consulta.

NOMBRE DEL CARGO QUE REALIZA EL PROCESO: DIRECTOR DE CS

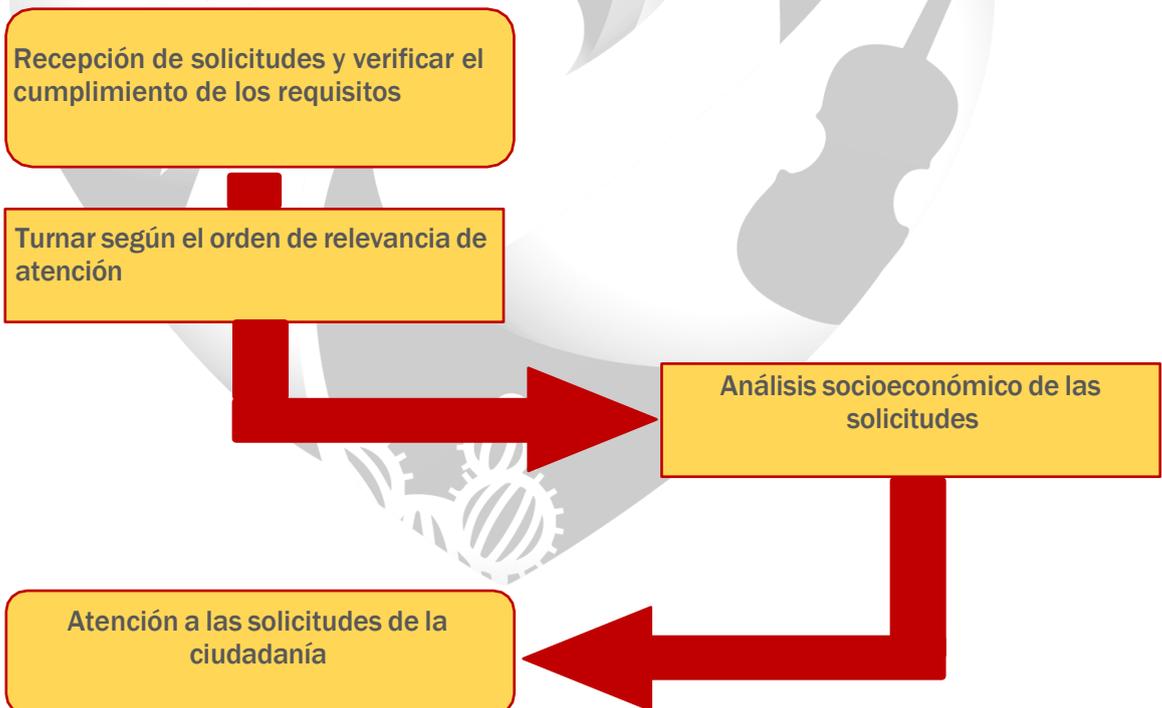


DP-SPP-006

DIAGRAMA DE PROCESO 6

ÁREA:	Despacho Particular del Titula de Presidencia Municipal
PROCESO:	Seguimiento a programas Municipales
ENACRGADO:	Secretaria Particular
OBJETIVO:	Solucionar las demandas de la ciudadanía.

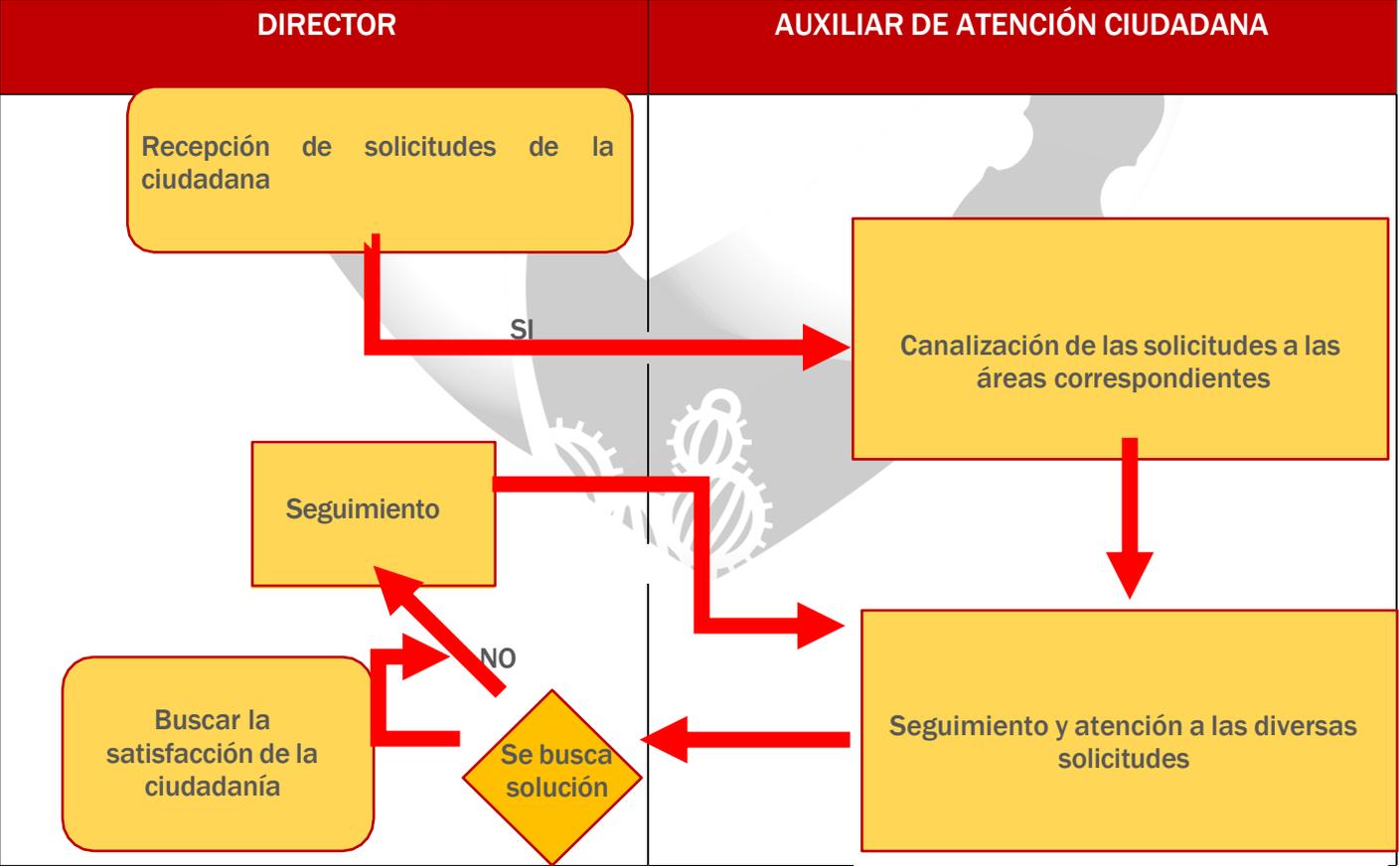
NOMBRE DEL CARGO QUE REALIZA EL PROCESO: DIRECTOR DE CS



DP-SPP-007

DIAGRAMA DE PROCESO 7

ÁREA:	Dirección de Comunicación Social.
PROCESO:	Cubrir los eventos de Presidencia Municipal.
ENACRGADO:	Auxiliar de Comunicación Social 1.
OBJETIVO:	Cubrir todos los eventos y entregas que se lleven a cabo por parte de la Administración Municipal.

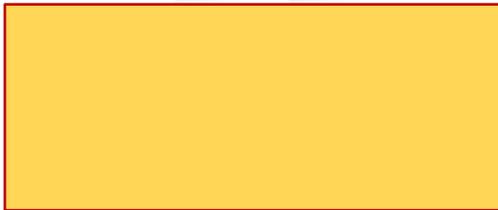


IX. Simbología

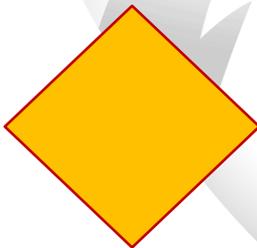
Símbolos utilizados en el diagrama de flujo para los procesos



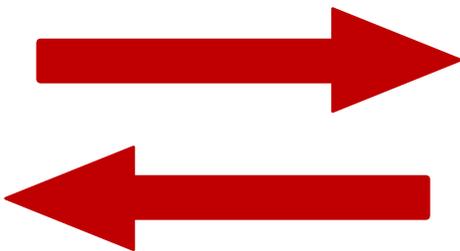
Límite (inicio o final): Indica el principio y el final del proceso



Operación: Identifica una actividad o tarea en el proceso. Por lo general lleva escrito en el interior el nombre de la actividad.



Decisión: Designa un punto de decisión o de división del proceso. Se debe anotar la cuestión de decisión, por ejemplo: Si o No



Flechas: Indican la secuencia o dirección del flujo de un proceso e indicar el movimiento d símbolo a otro