



Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Secretaría Particular

Cuernavaca, Mor., a 15 de Octubre de 2015



CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	15
X. PROCEDIMIENTOS	16
01. Atención de Peticiones y Gestión	16
02. Atención de Invitaciones	28
03. Atención a Audiencias	32
XI. DIRECTORIO	36
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	37
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	38



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal, publicado el 16 de Abril de 2014, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" numerales 5053 y 5178, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Secretaría Particular, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

Jorge Morales Barud
Presidente Municipal

APROBÓ

Ricardo Díaz Vázquez
Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

Javier Hernández Díaz
Secretario Particular

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de páginas
15/Oct/15	Marcela Torres Bello	2015	38



II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos ha sido creado para establecer, definir y puntualizar las actividades que la Secretaría Particular del Presidente Municipal, en su carácter de asistente administrativo debe desempeñar en el ejercicio de sus labores. Del mismo modo se detallan los procedimientos en que cada uno de los integrantes de la Oficina deberá desarrollar sus actividades para cumplir con los preceptos de calidad y eficiencia que toda institución debe buscar.



III. OBJETIVO

Consolidar procedimientos de probada eficacia en el desempeño de funciones y responsabilidades en la administración pública municipal, con el fin de brindar atención de calidad, acorde a los avances técnicos y requerimientos de una sociedad demandante de servicios municipales de vanguardia, fortaleciendo las condiciones propicias para el desarrollo económico y el bienestar social en Cuernavaca.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
5. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
6. Ley de Entrega-Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
7. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Morelos.
8. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
9. Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos
10. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
11. Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015.
12. Programa Operativo Anual 2015.
13. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca, Morelos.
14. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Oficina del Presidente Municipal.
15. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Secretaría Particular.
16. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Promover la coordinación con los órdenes de Gobierno Federal, Estatal y Municipal, en especial los de la Zona Metropolitana de Cuernavaca, en cumplimiento al marco jurídico vigente. Ser la instancia responsable de recibir, canalizar, dar seguimiento y promover las solicitudes, trámites, quejas, inspecciones y audiencias que los ciudadanos promuevan ante el Presidente Municipal.

VISIÓN

Ser la instancia comprometida responsable y eficiente que garantice al ciudadano el vínculo del Presidente Municipal dando respuesta a sus demandas.

VALORES

Amabilidad

Calidad

Compromiso

Disciplina

Respeto

Honestidad

Humildad

Justicia

Mejora continúa

Puntualidad

Responsabilidad

Lealtad

Solidaridad

Trabajo en equipo



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
PRESIDENCIA MUNICIPAL
SECRETARÍA PARTICULAR

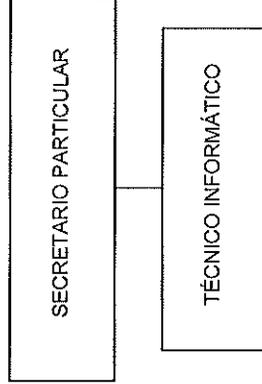
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-PM-SP-III

Revisión: 3

Página: 8 de 38

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ
Javier Hernández Díaz
JAVIER HERNÁNDEZ DÍAZ
SECRETARIO PARTICULAR

AUTORIZÓ
Jorge Morales Barud
JORGE MORALES BARUD
PRESIDENTE MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
15 de octubre de 2015



VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Secretario Particular	Javier Hernández Díaz	1	
Técnico Informático	Judith Cortés Salazar	1	2
	TOTAL		2



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Secretario Particular

JEFE INMEDIATO

Presidente Municipal

PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático

FUNCIONES PRINCIPALES

ARTÍCULO 62.- La Secretaría Particular desempeñará, entre otras, las siguientes actividades:

- I. Despachar todos los asuntos que le sean encomendados por el Presidente Municipal;
- II. Turnar la correspondencia recibida en la Presidencia Municipal cuyo conocimiento compete a otras unidades administrativas del Ayuntamiento, dándole el seguimiento correspondiente y recabando la información respecto a su cumplimiento;
- III. Coordinar la audiencia, la consulta popular y la agenda del Presidente Municipal;
- IV. Organizar y llevar el archivo, la correspondencia y la documentación de la Presidencia Municipal;
- V. Atender a los visitantes oficiales;
- VI. Recibir y dar turno a los documentos de las diversas Dependencias, como Oficial de Partes;
- VII. Organizar los actos públicos en donde participe el Presidente Municipal;
- VIII. Propiciar y mantener el acercamiento, contacto, enlace y comunicación entre los servidores públicos municipales, la comunidad de Cuernavaca y sus visitantes;
- IX. Planear y coordinar la celebración de festividades cívicas, así como de las festividades culturales, en estrecha coordinación con las Direcciones Generales de Cultura y de Educación;



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Secretario Particular

JEFE INMEDIATO

Presidente Municipal

PERSONAL A SU CARGO

Técnico Informático

FUNCIONES PRINCIPALES

- X. Organizar y supervisar la logística, montajes especiales e instalación de sonidos en actos a los que asiste el Presidente Municipal, así como en los organizados por los Regidores o por las Dependencias del Ayuntamiento;
- XI. Auxiliar a la Secretaría del Ayuntamiento para la organización de las sesiones de Cabildo de carácter solemne;
- XII. Definir en acuerdo con el Presidente Municipal, los lineamientos y políticas de imagen institucional y opinión pública de la administración pública municipal;
- XIII. Proponer al Presidente Municipal la contratación de servicios de encuestas y otros servicios relacionados con la imagen y opinión pública, de la gestión del gobierno municipal;
- XIV. Coordinar, vigilar y evaluar los trabajos de las empresas contratadas y establecer los vínculos con las Dependencias de la administración pública municipal, para que en su caso, mejorar la prestación de los servicios;
- XV. Mantener la información estadística y periódica como medio de evaluación;
- XVI. Coordinar la celebración de las audiencias públicas con el Presidente Municipal o con el servidor público que se determine, y
- XVII. Los demás asuntos que le sean encargados por el Presidente Municipal.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Secretario Particular

ESCOLARIDAD

Licenciatura

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Análisis del entorno político, social y cultural
- Negociación y solución de conflictos
- Relaciones Humanas
- Actitud de servicio

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina
Bajo Presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Respeto
Trabajo en equipo
Amabilidad
Compañerismo
Compromiso

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alta

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Técnico Informático

JEFE INMEDIATO

Secretario Particular

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Elaborar digitalmente los documentos vinculados a la Secretaría Particular;
- II. Mantener el archivo ordenado y jerarquizado de los documentos relacionados con las actividades, acuerdos y determinaciones del Secretario Particular;
- III. Dar atención a la ciudadanía que solicita entrevista con el Secretario Particular
- IV. Llevar la agenda del Secretario Particular;
- V. Recibir, clasificar y atender la documentación y comunicaciones dirigidas al Secretario Particular;
- VI. Colaborar activamente con la Secretaría Privada, a efecto de mantener congruencia en las actividades del Presidente Municipal;
- VII. Colaborar en el orden administrativo y financiero de la Presidencia Municipal;
- VIII. Las demás que le delegue el Secretario Particular.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Técnico Informático

ESCOLARIDAD

Nivel Medio Superior, Carrera técnica, o afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Computación
- Relaciones públicas
- Administración pública
- Relaciones humanas

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Positiva
Facilidad de palabra
Compromiso
Trabajo en equipo
Respeto

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



IX. POLÍTICAS

1. Toda petición que se realice en la Presidencia Municipal deberá ser registrada, analizada y turnada con motivo de brindar una respuesta para el solicitante o dependencia pública o privada.
2. Las peticiones realizadas a la Presidencia Municipal pueden ser presentadas en oficio o escrito libre.
3. Las peticiones que sean turnadas por parte de la Secretaría Particular a cualquier Secretaría para ser atendidas, deberán tener una respuesta para el solicitante y para la Presidencia Municipal de parte de la Secretaría correspondiente.
4. Las invitaciones serán registradas, analizadas y en su caso agendadas, todo esto con motivo de eficientar la actividad del Presidente.
5. Las invitaciones a los Regidores que acompañarán al Presidente Municipal se realizarán por escrito.
6. Los ciudadanos que se presenten en la Presidencia Municipal serán tratados con cortesía y amabilidad.



X. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES Y GESTIÓN

1. Propósito:

Garantizar que las peticiones de la ciudadanía sean atendidas en tiempo y forma por las Dependencias, Entidades y Unidades Administrativas del Ayuntamiento de Cuernavaca.

2. Alcance:

Este procedimiento aplica al personal de la Oficina del Presidente Municipal y a la Secretaría Particular.

3. Referencia:

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.

4. Responsabilidad:

Es responsabilidad del Presidente Municipal la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Secretario Particular la revisión, elaboración, implantación y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal que labora en la Oficina del Presidente Municipal llevar a cabo las actividades descritas en este procedimiento.

5. Definiciones:

Ninguna.

6. Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES Y GESTIÓN

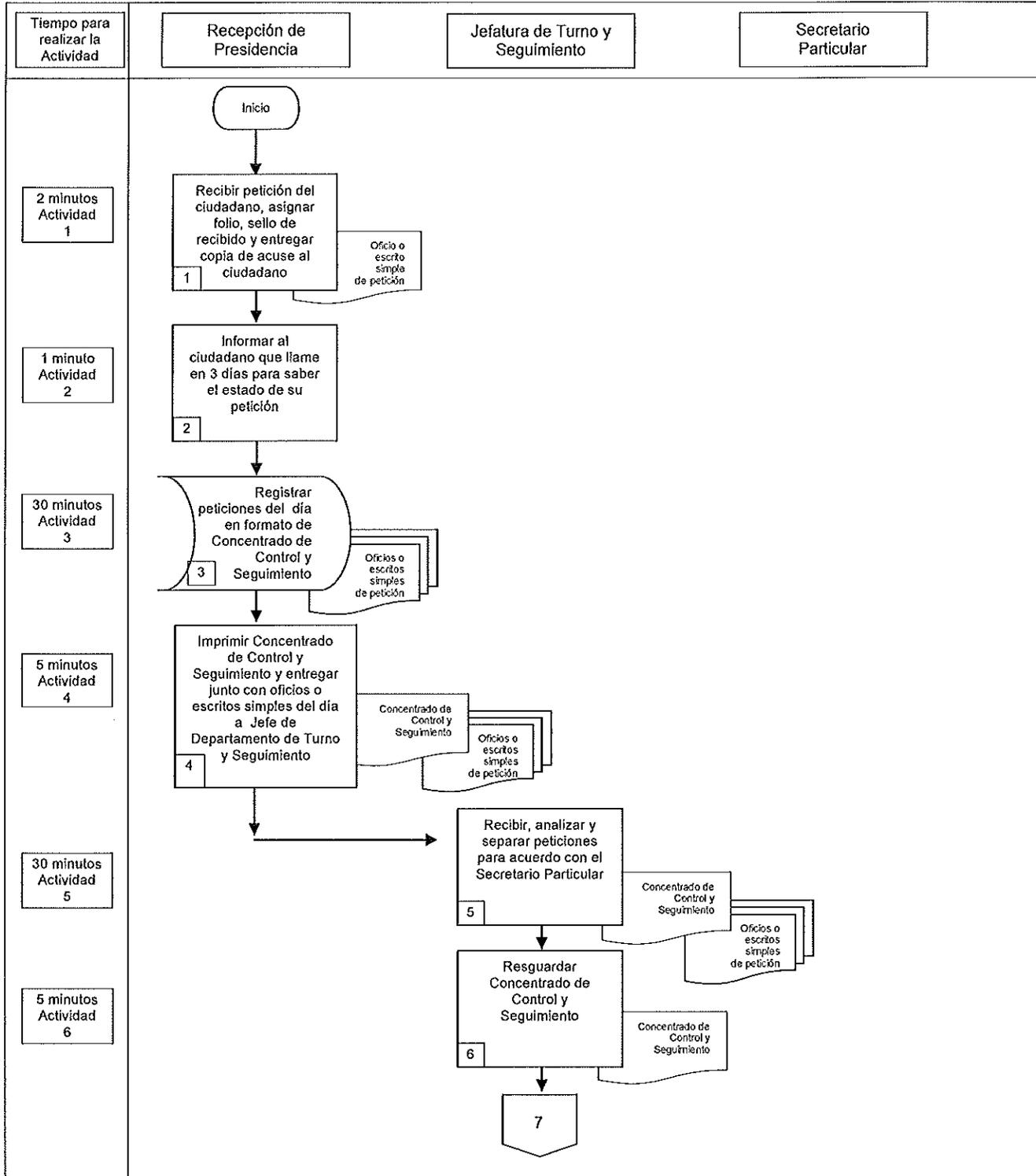


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES Y GESTIÓN

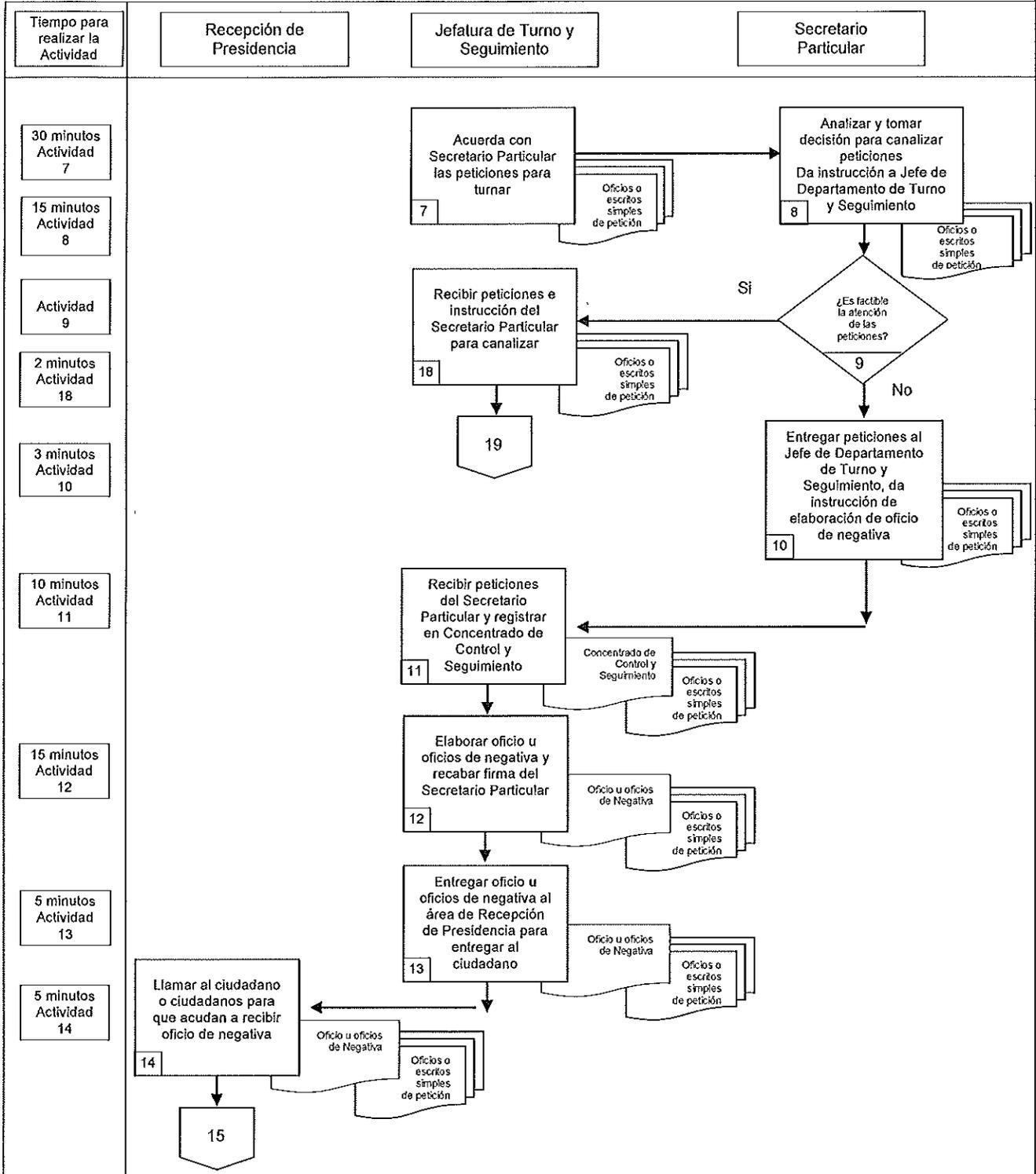


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES Y GESTIÓN

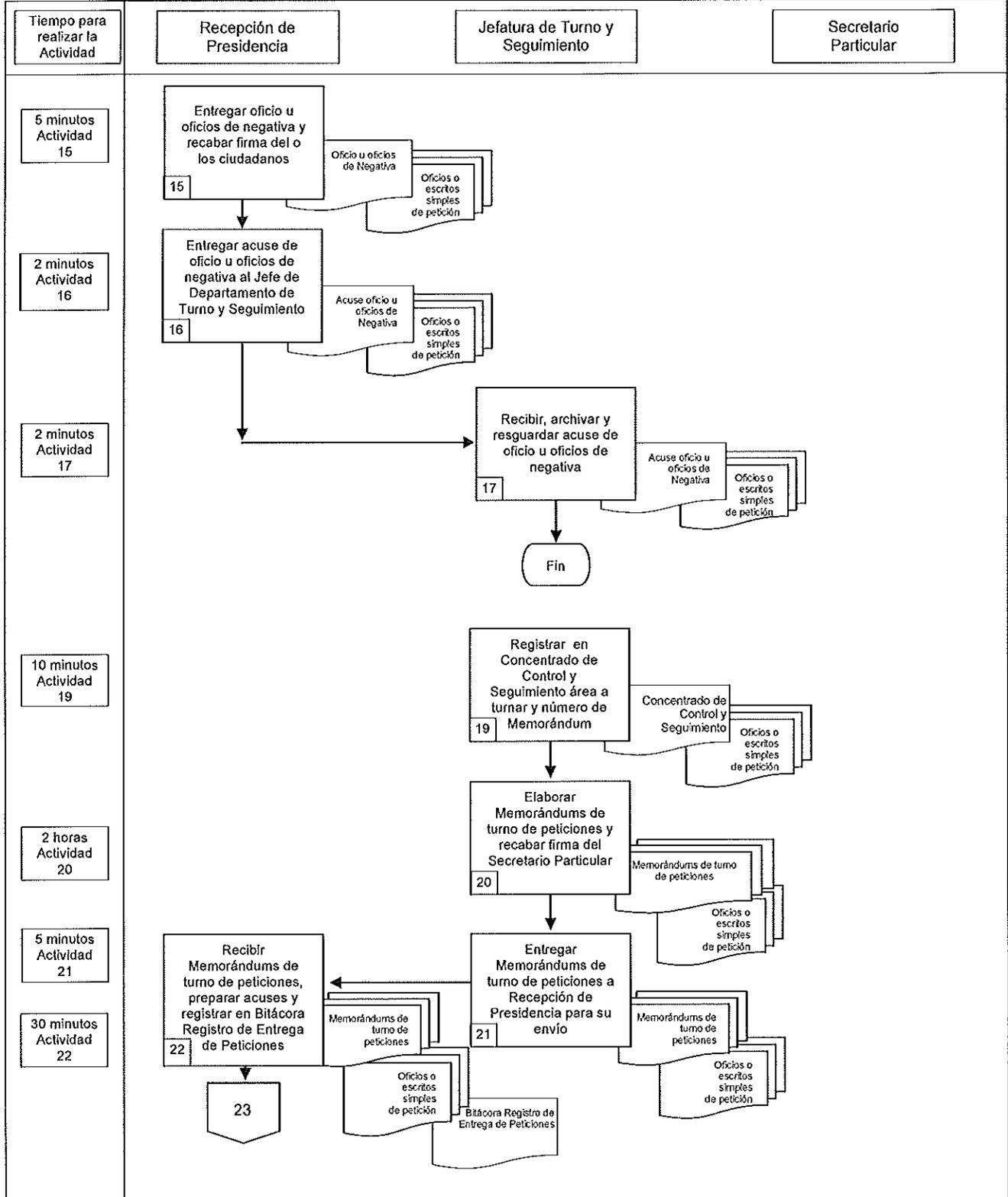




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES Y GESTIÓN

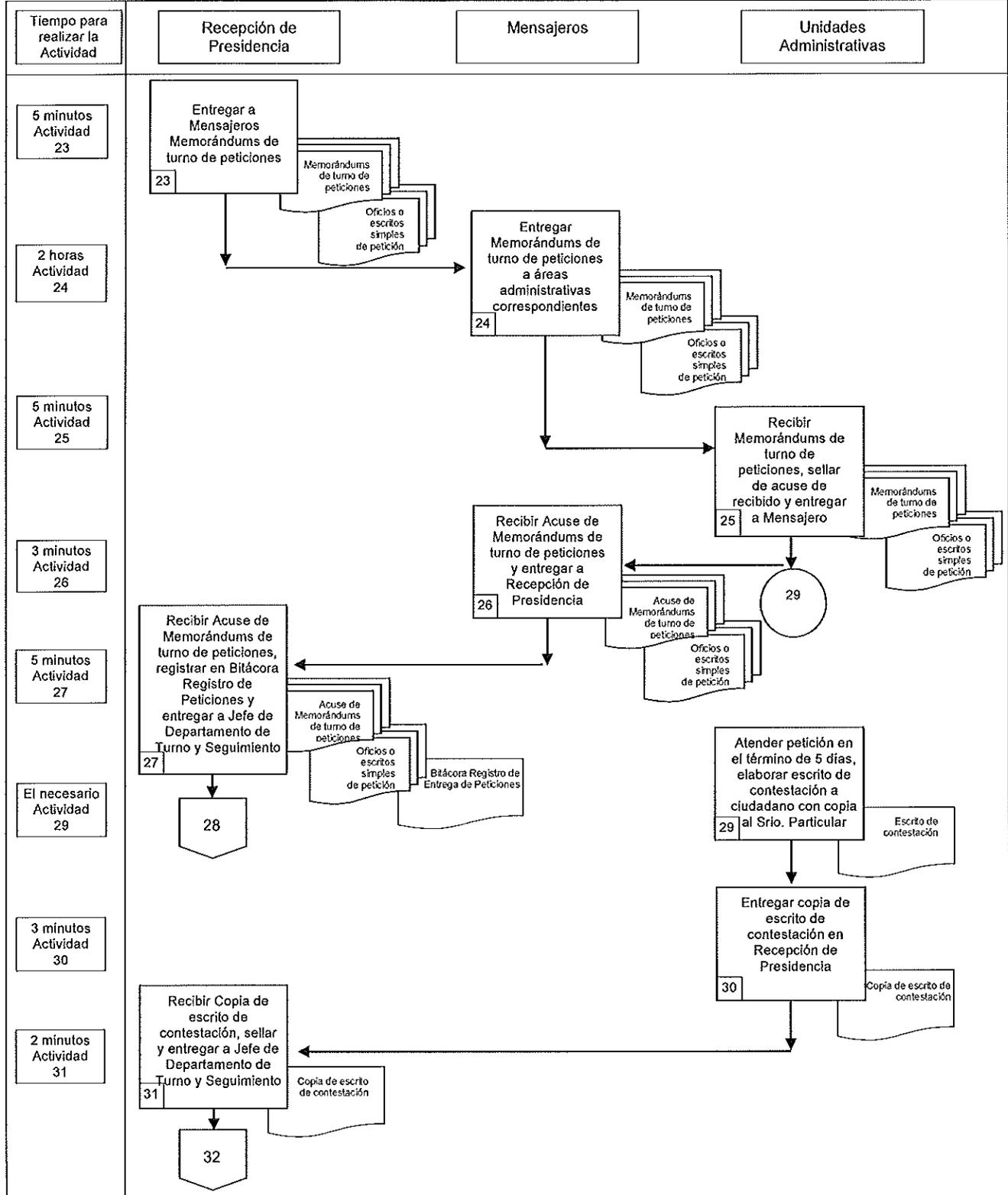
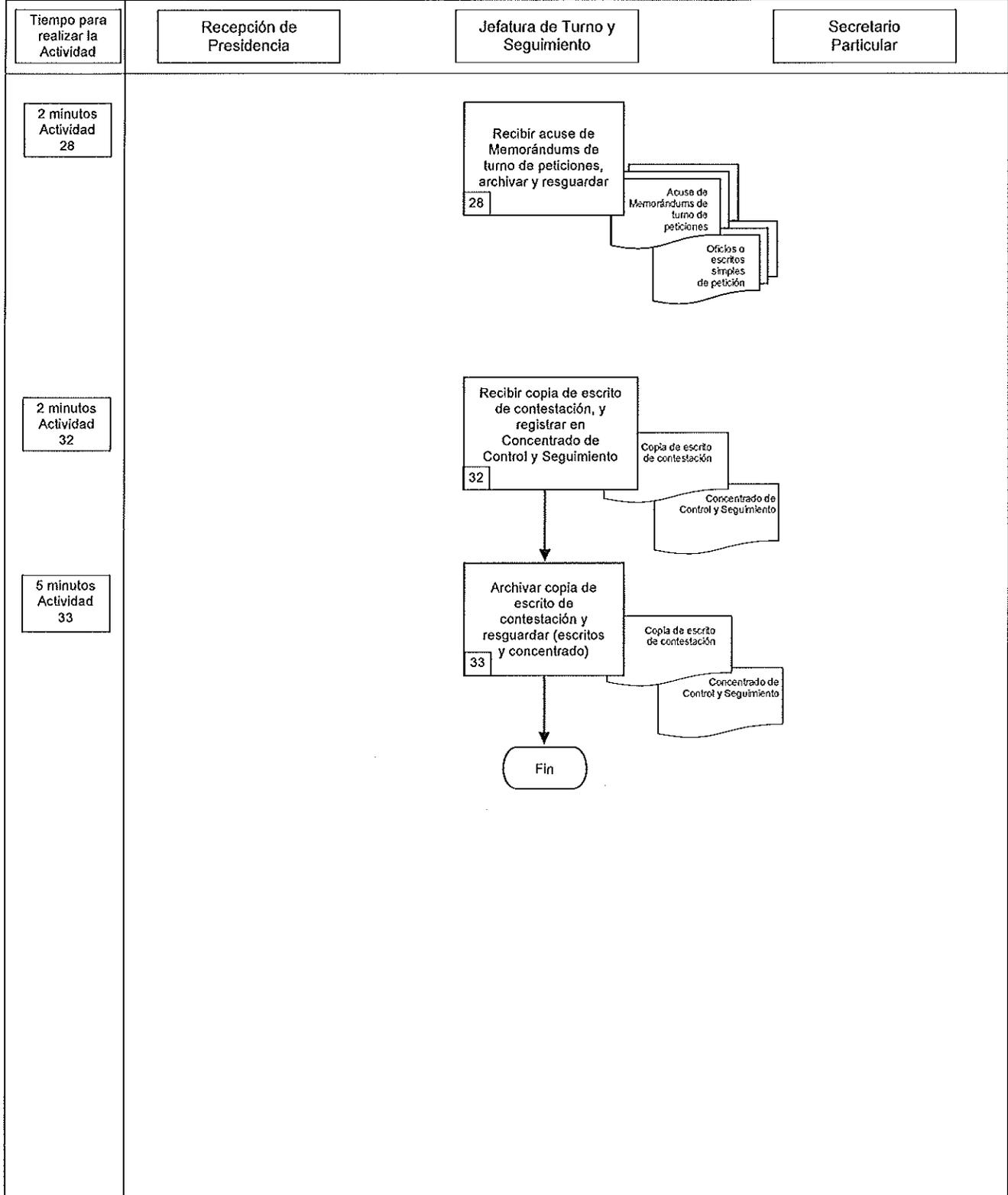




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES Y GESTIÓN





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES Y GESTIÓN

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Recepcionistas de Presidencia (RP)	Recibe petición del ciudadano mediante oficio o escrito simple, asigna folio, sello de recibido y entrega acuse al ciudadano	Oficio o escrito simple de petición
2	RP	Informa al ciudadano que llame en tres días para saber el estado de su petición	N/A
3	RP	Registra peticiones del día en formato digital de Concentrado de Control y Seguimiento Registrando fecha, nombre de solicitante y breve redacción de la petición	Formato de Concentrado de Control y Seguimiento (digital) Oficios o escritos simples de petición
4	RP	Imprime Concentrado de Control y Seguimiento y entrega junto con oficios o escritos simples de petición del día al Jefe de Departamento de Turno y Seguimiento	Concentrado de Control y Seguimiento Oficios o escritos simples de petición
5	Jefe de Departamento de Turno y Seguimiento (JDTS)	Recibe, analiza y separa peticiones para acuerdo con el Secretario Particular	Concentrado de Control y Seguimiento Oficios o escritos simples de petición
6	JDTS	Resguarda Concentrado de Control y Seguimiento	Concentrado de Control y Seguimiento

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES Y GESTIÓN

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	JDTS	Acuerda con Secretario Particular las peticiones para turnar	Oficios o escritos simples de petición
8	Secretario Particular	Analiza y toma decisión para canalizar peticiones, Da instrucción a Jefe de Departamento de Turno y Seguimiento	Oficios o escritos simples de petición
9	SP	¿Es factible la atención de las peticiones? No.-Ir a la actividad 10 Si.- Ir a la actividad 18	N/A
10	SP	Entrega peticiones al Jefe de Departamento de Turno y Seguimiento, da instrucciones de elaboración de oficio de negativa	Oficios o escritos simples de petición
11	JDTS	Recibe peticiones del Secretario Particular y registra negativa en Concentrado de Control y Seguimiento	Oficios o escritos simples de petición Concentrado de Control y Seguimiento
12	JDTS	Elabora oficio u oficios de negativa y recaba firma del Secretario Particular	Oficio u oficio de negativa Oficios o escritos simples de petición
13	JDTS	Entrega oficio u oficios de negativa al área de Recepción de Presidencia para entregar al ciudadano	Oficio u oficio de negativa Oficios o escritos simples de petición



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES Y GESTIÓN

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
14	RP	Llama al ciudadano o ciudadanos para que acudan a recibir oficio de negativa	Oficio u oficio de negativa Oficios o escritos simples de petición
15	RP	Entrega oficio u oficios de negativa y recaba firma del o los ciudadanos	Oficio u oficio de negativa Oficios o escritos simples de petición
16	RP	Entrega acuse de oficio u oficios de negativa al Jefe de Departamento de Turno y Seguimiento	Acuse de Oficio u oficio de negativa Oficios o escritos simples de petición
17	JDTS	Recibe archiva y resguarda acuse de oficio u oficios de negativa Con esta actividad finaliza el procedimiento	Acuse de Oficio u oficio de negativa
18	JDTS	Recibe peticiones e instrucciones del Secretario Particular para canalizar	Oficios o escritos simples de petición
19	JDTS	Registra en Concentrado de Control y Seguimiento área a turnar y número de Memorándum	Concentrado de Control y Seguimiento Oficios o escritos simples de petición
20	JDTS	Elabora Memorándums de turno de peticiones, (haciendo mención de un término de 5 días hábiles para dar contestación al ciudadano) y recaba firma del Secretario Particular	Memorándums de turno de peticiones Oficios o escritos simples de petición



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES Y GESTIÓN

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
21	JDS	Entrega Memorándums de turno de peticiones a Recepción de Presidencia para su envío	Memorándums de turno de peticiones Oficios o escritos simples de petición
22	RP	Recibe Memorándums de turno de peticiones, prepara acuses y registra en Bitácora Registro de Entrega de Peticiones	Memorándums de turno de peticiones Oficios o escritos simples de petición Bitácora Registro de Entrega de Peticiones
23	RP	Entrega a Mensajeros Memorándums de turno de peticiones	Memorándums de turno de peticiones Oficios o escritos simples de petición
24	Mensajeros (M)	Entrega Memorándums de turno de peticiones a áreas administrativas correspondientes	Memorándums de turno de peticiones Oficios o escritos simples de petición
25	Unidades Administrativas (UA)	Recibe Memorándums de turno de peticiones, sella de acuse de recibido y entrega a Mensajero	Memorándums de turno de peticiones Oficios o escritos simples de petición
26	M	Recibe acuse de Memorándums de turno de peticiones y entrega a Recepción de Presidencia	Acuse de Memorándums de turno de peticiones Oficios o escritos simples de petición
27	RP	Recibe acuse de Memorándums de turno de peticiones, registra en Bitácora Registro de Entrega de Peticiones y entrega a Jefe de Departamento de Turno y Seguimiento	Acuse de Memorándums de turno de peticiones Oficios o escritos simples de petición Bitácora Registro de Entrega de Peticiones



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES Y GESTIÓN

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
28	JDTS	Recibe acuse de Memorándums de turno de peticiones, archiva y resguarda	Acuse de Memorándums de turno de peticiones Oficios o escritos simples de petición
29	UA	Atiende petición en el término de 5 días hábiles, elabora escrito de contestación a ciudadano con copia al Secretario Particular	Escrito de contestación
30	UA	Entrega copia de escrito de contestación en Recepción de Presidencia	Copia de escrito de contestación
31	RP	Recibe copia de escrito de contestación, sella y entrega a Jefe de Departamento de Turno y Seguimiento	Copia de escrito de contestación
32	JDTS	Recibe copia de escrito de contestación y registra en Concentrado de Control y Seguimiento	Copia de escrito de contestación
33	JDTS	Archiva copia de escrito de contestación y resguarda (escritos y concentrado) Con esta actividad finaliza el procedimiento	Copia de escrito de contestación Concentrado de Control y Seguimiento



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio o Escrito simple	Jefatura de Turno y Seguimiento	3 años
2	Concentrado de Control y Seguimiento		
3	Oficio de Negativa		
4	Copia escrito de contestación		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A INVITACIONES

1.- Propósito:

Atender de manera puntual y eficiente las invitaciones realizadas al Presidente Municipal por parte de las Dependencias del Ayuntamiento o los organismos externos. Así mismo atender la asistencia a eventos definidos por naturaleza: eventos cívicos, culturales y sociales.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a la Secretaría Particular

3.-Referencia:

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
Calendario Cívico Nacional y del Estado de Morelos.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Presidente Municipal, la aprobación de este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario Particular su revisión, elaboración, actualización y aplicación en términos de Ley.
Es responsabilidad del personal que labora en la Presidencia Municipal llevar a cabo las actividades descritas en este procedimiento.

5.- Definiciones:

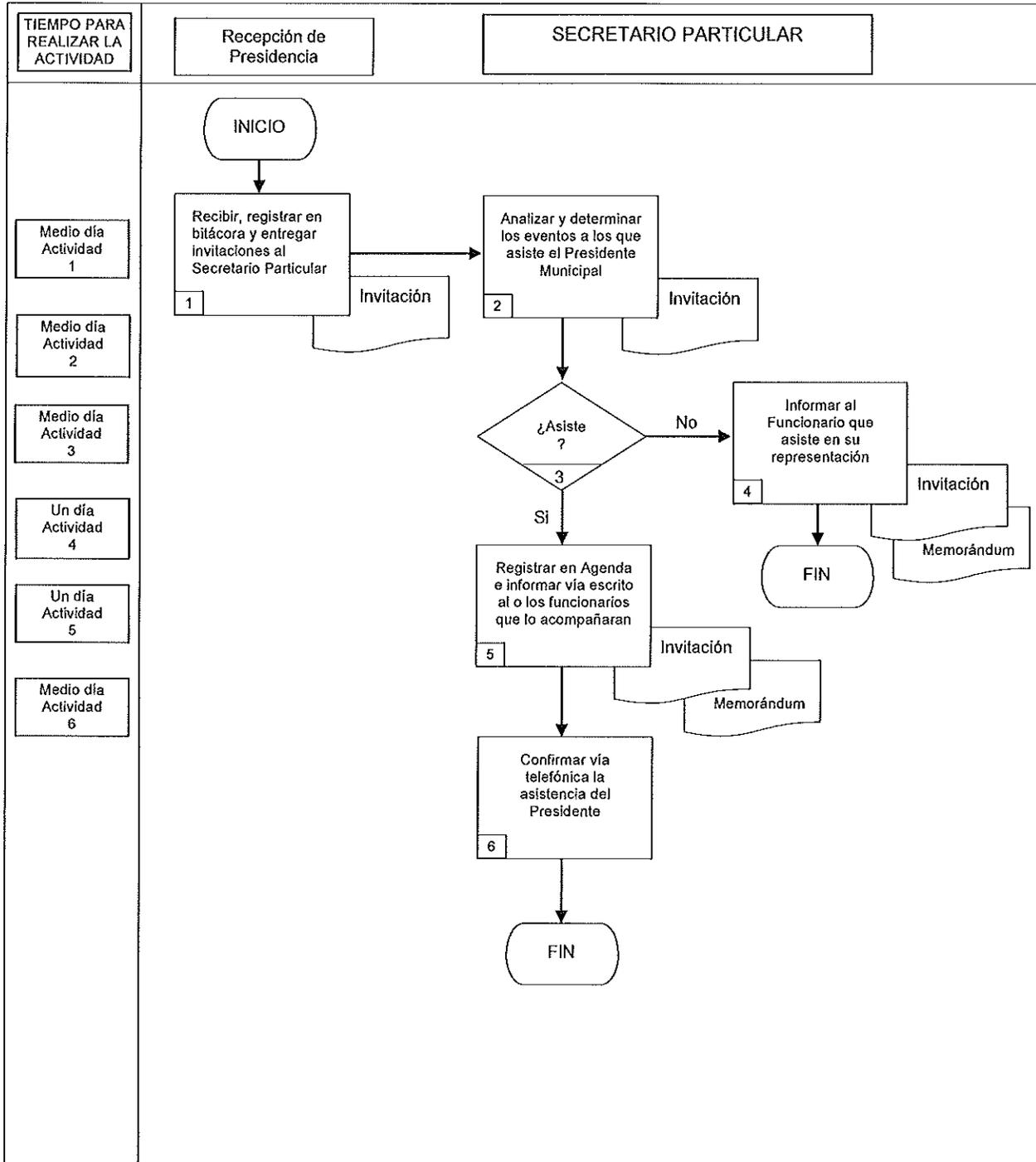
Calendario Cívico Nacional y del Estado de Morelos: Es el calendario oficial en donde se encuentran registradas las fechas cívicas más importantes.

6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Diagrama de Flujo.
- 6.2. Descripción de Actividades.
- 6.3. Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A INVITACIONES





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A INVITACIONES

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Recepción de Presidencia (RP)	Recibe invitación ciudadana, registra en bitácora y entrega en la Secretaría Particular junto con la relación de invitaciones recibidas.	Invitación Relación
2	Secretario Particular (SP)	Analiza invitaciones y determina de acuerdo a agenda los eventos a los que asiste el Presidente Municipal	Invitación
3	SP	¿Asiste? No: Ir a la actividad 4 Si: Ir a la actividad 5	
4	SP	Comunica al funcionario que asiste en representación del Presidente Municipal al evento	Memorándum Invitación
5	SP	Registra en Agenda del Presidente e informa vía memorándum al funcionario o funcionarios que acompañaran al Presidente Municipal	Memorándum Invitación
6	SP	Vía telefónica confirma asistencia del Presidente Municipal al evento. Con esta actividad finaliza el procedimiento	



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Invitación	Jefatura de Turno y Seguimiento	Indefinido
2	Memorándum		Indefinido

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A AUDIENCIAS

1.- Propósito:

Atender de manera puntual y eficiente las peticiones de audiencia realizadas al Presidente Municipal por parte de la ciudadanía, instituciones, organismos o dependencias del Ayuntamiento.

2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a la Presidencia Municipal y a la Secretaría Particular.

3.-Referencia:

Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos
Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Presidente Municipal la autorización de este procedimiento.
Es responsabilidad del Secretario Particular la revisión, elaboración e implantación de este procedimiento.
Es responsabilidad del personal que labora en la Oficina del Presidente Municipal llevar a cabo las actividades descritas en este procedimiento.

5.- Definiciones:

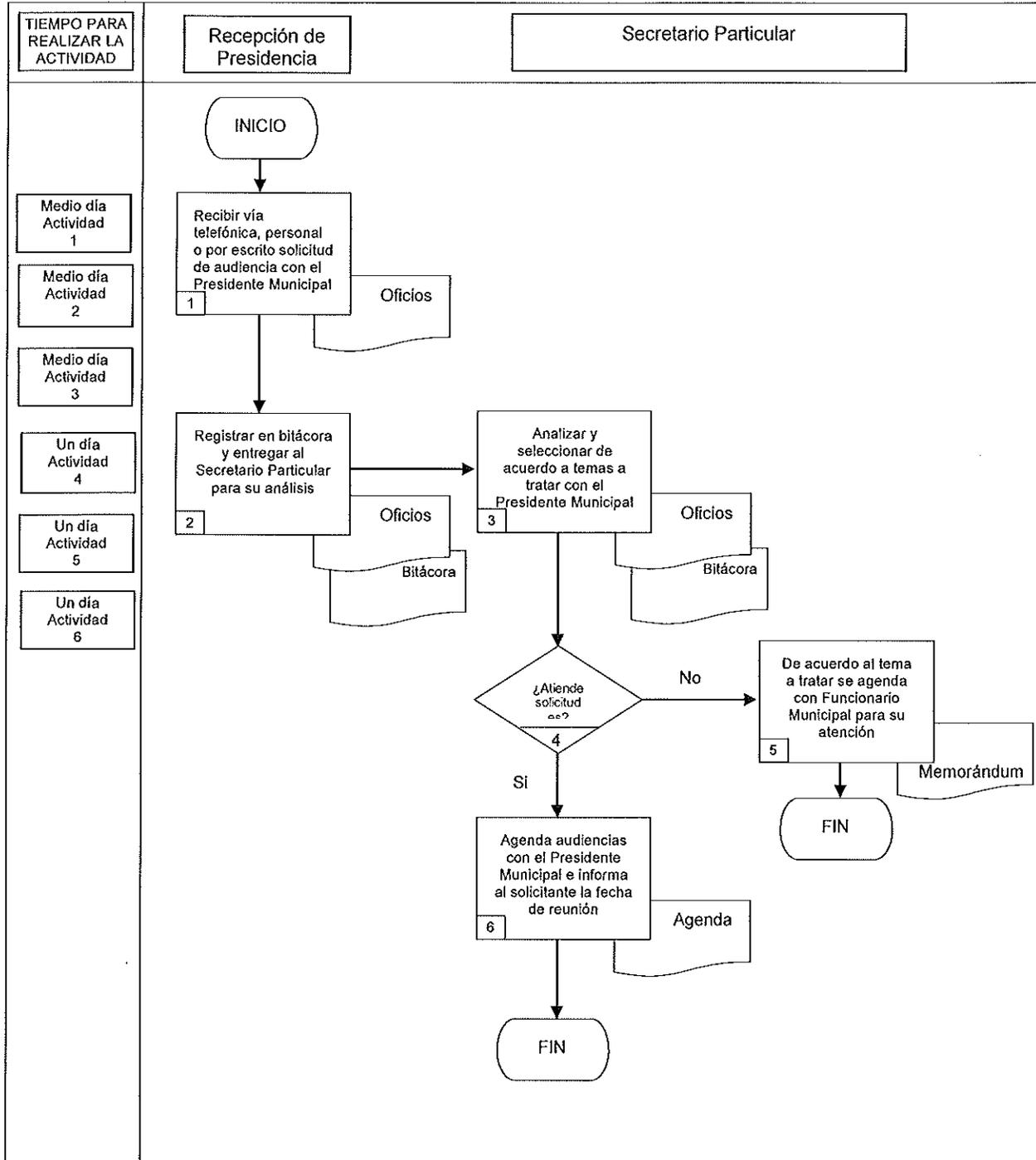
Audiencia.- Entrevista personal en la que el Presidente Municipal escucha la exposición de motivos sobre algún tema, asunto o petición presentado por un ciudadano o grupo de ciudadanos y emite una opinión o instruye a la búsqueda de una solución.

6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Diagrama de Flujo.
- 6.2. Descripción de Actividades.
- 6.3. Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A AUDIENCIAS





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A AUDIENCIAS

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Recepción de Presidencia (RP)	Recibe vía telefónica, personal o escrita solicitud de audiencia con el Presidente Municipal,	Solicitud Bitácora
2	RP	Registra en bitácora solicitudes y entrega al Secretario Particular para su análisis.	Solicitud Bitácora
3	Secretario Particular (SP)	Analiza y selecciona solicitudes de acuerdo a temas a tratar con el Presidente Municipal	Solicitud
4	SP	¿Atiende solicitudes? No: Ir a la actividad 5 Si: Ir a la actividad 6	Solicitud Bitácora
5	SP	Dependiendo tema a tratar canaliza solicitud con Funcionario para su atención	Solicitud
6	SP	Agenda audiencias con el Presidente Municipal e informa al solicitante la fecha Con este actividad finaliza el procedimiento	Solicitud Bitácora Agenda



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Solicitud	Jefatura de Turno y Seguimiento	Indeterminado
2	Bitácora	Jefatura de Turno y Seguimiento	Indeterminado
3	Agenda	Secretario Particular	Indeterminado

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



XI. DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Javier Hernández Díaz Secretario Particular	329 55 82	Motolinia esquina Netzahualcóyotl No. 2 Antes 13 Col. Centro, Cuernavaca, Morelos



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
13 de Octubre de 2015	15 de Octubre de 2015

PARTICIPANTES	PUESTO
Javier Hernández Díaz	Secretario Particular
Linda Elizabeth Castañeda Domínguez	Directora de Correspondencia y Archivo
Emigdio González Galindo	Técnico Informático

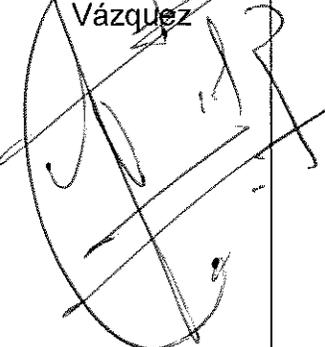
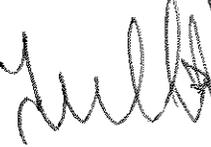
Emigdio González Galindo
Técnico Informático
Asesor Designado de la
Coordinación de
Modernización Administrativa

Linda Elizabeth Castañeda Domínguez
Directora de Correspondencia y Archivo
Responsable de la Organización del
Manual de Organización, Políticas y
Procedimientos



**XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

ÁREA: SECRETARÍA PARTICULAR

Apartado	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia	Puesto Nombre y Firma	Vo. Bo. Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Actualización del Manual versión 2015	14/May./15	Secretario Particular 	Ricardo Díaz Vázquez 
X.-Procedimientos	Modificación del Procedimiento, Atención de Peticiones y Gestión	15/Oct./15	Secretario Particular Javier Hernández Díaz 	Ricardo Díaz Vázquez 