****

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**SECRETARÍA PARTICULAR**

**ÍNDICE PÁG.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Introducción. | | **2** |
| Capítulo I. Generalidades. | | **3** |
| Objetivo del Manual. | | **3** |
| Marco jurídico. | | **3** |
| Simbología. | | **4** |
| Capítulo II. Procedimientos. | | **6** |
| 1.- SP/SA/ULCCE/PR-01 | Agenda pública de giras y eventos del Presidente Municipal. | **6** |
| 2.- SP/ULYCE/DRP/PR-01 | Protocolo para los eventos de la presidencia municipal. | **11** |
| 3.- SP/DAAC/PR-01 | Atención al público y canalización de la solicitud al área correspondiente. | **20** |
| Directorio. |  | **26** |
| Foja de firmas. |  | **27** |
| Control de cambios. |  | **28** |

**INTRODUCCIÓN**

La Secretaría Particular es un organismo auxiliar de la administración pública municipal, que tiene como objetivo analizar, concentrar, clasificar y sintetizar la información prioritaria recibida en la oficina de presidencia, asimismo organizar, coordinar y ejecutar medidas protocolarias y de seguridad aplicables a los actos del Presidente Municipal.

Por tanto, el presente manual de procedimientos se elaboró con el propósito de señalar los diferentes mecanismos que emplean las áreas de la estructura administrativa para brindar la atención a la ciudadanía desde sus propias funciones. Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones y procedimientos a seguir para cada actividad laboral, garantizando el buen desarrollo administrativo, así como la red de procesos municipales con sus respectivos diagramas de flujo y formatos establecidos. Servirá de apoyo en la capacitación del personal que se incorpore a laborar y será una fuente de consulta para las personas servidoras públicas, y a la ciudadanía interesada en conocer la descripción de los diferentes procedimientos de esta Secretaría Particular.

Es importante señalar que el presente manual está sujeto a su actualización en la medida que se presenten modificaciones en la ejecución de los procedimientos, con base a la normatividad establecida y a la estructura orgánica municipal, con el fin de mantener su vigencia operativa.

**CAPÍTULO I. GENERALIDADES.**

**Objetivo del manual**

Establecer un instrumento administrativo para servidores públicos de la Secretaria Particular, mediante su consulta ordenada y secuencial, mismo que contempla la descripción de las actividades que se realizan en este organismo público, el cual orientará a las personas servidoras públicas a desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia, buscando en todo momento la generación de valor para el ciudadano.

**Marco jurídico**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Publicada en el DOF el 5 de febrero de 1917

Última reforma 28 de mayo de 2021.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca

Promulgada por Bando Solemne el 4 de abril de 1922

Última reforma 9 de abril de 2022.

Ley Orgánica Municipal del Estado de Oaxaca.

Publicada en el POGEO el 30 de noviembre de 2010.

Última reforma 20 de agosto de 2022.

Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Oaxaca de Juárez.

Publicada en la Gaceta Municipal el 31 de diciembre de 2021

Última reforma el 05 de mayo del 2022.

**Simbología.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SÍMBOLO** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** |
|  | Inicio o fin del procedimiento | Señala donde inicia o termina un procedimiento. |
|  | Operación o actividad | Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento. |
|  | Archivo múltiple | Representa cualquier tipo de documento con copias. |
|  | Documento | Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía. |
|  | Decisión o alternativa | Indica una parte dentro del flujo en que son posibles varios caminos. |
|  | Conector | Enlaza una actividad del diagrama con otra que se encuentra dentro de la misma hoja. |
|  | Conector de página | Representa una conexión o enlace con otra hoja o página diferente en la que continúa el procedimiento |
|  | Archivo | Representa un archivo común y corriente de oficina donde se guarda un documento en forma temporal o permanente. |
|  | Flujo o línea de unión | Une los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las operaciones. |
|  | Nota | Describe de manera breve alguna aclaración o instrucción dentro del procedimiento. |
|  | Disco o dispositivo de almacenamiento | Almacenamiento y/o acceso de información en base de datos o bien uso de sistemas. |
|  | Llamada subrutina | Indica procesos predefinidos o llamadas a funciones o subrutinas incluso en otras áreas o instancias. |
|  | Demora | Representa una demora en tiempo por plazos establecidos ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento. |

**CAPITULO II. PROCEDIMIENTOS.**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Identificación del procedimiento.** | |
| Nombre del procedimiento | Agenda pública de giras y eventos del Presidente Municipal. |
| Área responsable | Unidad de Logística y Coordinación de Cuadrilla Especial y Secretaría Particular. |
| Área de adscripción | Secretaría Particular. |
| Clave del procedimiento | SP/SA/ULCCE/PR-01 |
| Tiempo de ejecución | 5 días, 2 horas y 45 minutos. |

|  |
| --- |
| **2. Objetivo del procedimiento.** |
| Organizar, coordinar, ejecutar y llevar un seguimiento de la agenda de actividades públicas, oficiales y privadas del Presidente Municipal. |

|  |
| --- |
| **3. Formatos e instructivos.** |
| No aplica. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Aprobó** | **Vo. Bo.** |
|  |  |  |
| C. Diana Griselda Flores Marín  Enlace administrativo de la Presidencia Municipal | C. Alitzel Martínez Velasco  Secretaria particular de la Presidencia Municipal | C. Alitzel Martínez Velasco  Secretaria particular de la Presidencia Municipal |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4. Descripción del procedimiento.** | | |
| **Área responsable** | **Actividad** | **Tiempo**  **(Días-hrs)** |
| Ciudadanos/ organizadores del evento | **Inicio del procedimiento.**  1.- Entregan invitación por escrito dirigido al Presidente Municipal para solicitar acuda a audiencias, acuerdos, giras o eventos públicos y privados. | 5 minutos |
| Secretaría Auxiliar | 2.- Recibe invitación por escrito de audiencias, acuerdos, giras o eventos públicos y privados, revisa la disponibilidad y elabora propuesta de la agenda de trabajo y notifica para su aprobación. | 8 horas |
| Secretaría Particular | 3.- Recibe la agenda de trabajo acorde a las invitaciones y determina según la disponibilidad de horario y fechas;  **¿Es aprobada?** | 50 minutos |
| **No.**  4.- Gira instrucciones para que den respuesta de la inasistencia por tiempos y disponibilidad e indica notificar y acordar una nueva fecha.  **Fin del procedimiento.** | 8 horas |
| **Si.**  5.- Notifica a la Unidad de Logística y Coordinación de Cuadrilla Especial los eventos a los cuales asistirá el Presidente Municipal para preparar la logística. | 16 horas |
| Unidad de Logística y Coordinación de Cuadrilla Especial | 6.- Recibe instrucción y solicita a los organizadores del evento la ubicación, horario y código de vestimenta. | 8 horas |
| Ciudadanos/ organizadores del evento | 7.- Notifican vía llamada telefónica la ubicación, horario y código de vestimenta. | 20 minutos |
| Unidad de Logística y Coordinación de Cuadrilla Especial | 8.- Elabora y turna tarjeta informativa del evento a la Secretaria Particular para conocimiento del Presidente Municipal. | 50 minutos |
| 9.- Coordina con los responsables del evento para recabar la información de los invitados al evento y del tiempo de duración. | 20 minutos |
| 10.- Arriba al lugar del evento con anticipación para coordinar la llegada del Presidente Municipal, así como coordinar su salida para seguir con la agenda del día.  **Fin del procedimiento** | 20 minutos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **5.- Diagrama de flujo.** | | | |
| **Ciudadanos/ organizadores del evento** | | **Secretaría Auxiliar** | **Secretaría Particular** |
|  | |  |  |
| **5.- Diagrama de flujo.** | | | |
| **Unidad de Logística y Coordinación de Cuadrilla Especial** | | **Ciudadanos/ organizadores del evento** |  |
|  | |  |  |
| **1. Identificación del procedimiento.** | | | |
| Nombre del procedimiento | Protocolo para los eventos de la presidencia municipal. | | |
| Área responsable | Departamento de Relaciones Públicas | | |
| Área de adscripción | Secretaría Particular | | |
| Clave del procedimiento | SP/ULCE/DRP/PR-01 | | |
| Tiempo de ejecución | 6 días y 45 minutos. | | |

|  |
| --- |
| **2. Objetivo del procedimiento.** |
| Apoyar al Presidente Municipal en la atención de invitados especiales, así como coordinar la entrega de reconocimientos y presentes. |

|  |
| --- |
| **3. Formatos e instructivos.** |
| No aplica. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Aprobó** | **Vo. Bo.** |
|  |  |  |
| C. Diana Griselda Flores Marín  Enlace administrativo de la Presidencia Municipal | C. Alitzel Martínez Velasco  Secretaria particular de la Presidencia Municipal | C. Alitzel Martínez Velasco  Secretaria particular de la Presidencia Municipal |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4. Descripción del procedimiento.** | | |
| **Área responsable** | **Actividad** | **Tiempo**  **(Días-hrs)** |
| Presidente Municipal | **Inicio del procedimiento.**  1.- Instruye a la Secretaría Particular a realizar eventos institucionales. | 1 día |
| Secretaría Particular | 2.- Recibe instrucción y coordina su elaboración en conjunto con el Departamento de Relaciones Públicas. | 30 minutos |
| Departamento de Relaciones Públicas | 3.- Determina protocolo oficial para el evento e informa mediante tarjeta informativa a la Secretaria Particular, para su aprobación. | 30 minutos |
| Secretaría Particular | 4.- Recibe tarjeta informativa y determina:  **¿Aprueba el protocolo oficial?**  **No.**  5.- Solicita realizar correcciones al protocolo.  **Retorna a la actividad No. 3.** | 1 hora |
| **Si.**  6.- Instruye elaboren las invitaciones y la logística del evento. | 1 día |
| Departamento de Relaciones Públicas | 7.- Notifica la realización del evento a la Unidad de Logística y Coordinación de Cuadrilla Especial para desarrollar la planeación del evento de acuerdo al protocolo oficial. | 90  minutos |
| 8.- Solicita por oficio el diseño de la imagen del evento a la Coordinación de Comunicación Social. | 30 minutos |
| Coordinación de Comunicación Social | 9.- Recibe oficio, elabora diseño de la imagen del evento y envía. | 1 día |
| Departamento de Relaciones Públicas | 10.- Recibe y notifica a la Secretaría Particular para su visto bueno. | 30 minutos |
| Secretaría Particular | 11.- Recibe, da visto bueno, informa al Presidente Municipal e instruye a realizar la cobertura fotográfica y de video. | 1 día |
| Departamento de Relaciones Públicas | 12.- Solicita por oficio la cobertura fotográfica y de video a la Coordinación de Comunicación Social, indicando la fecha del evento. | 15 minutos |
| Secretaría Particular | 13.- Revisa la logística del evento y determina:  **¿El Presidente Municipal requiere discurso y/o ficha informativa?**  **No.**  **Continua en la actividad No.19** | 15 minutos |
| Secretaría Particular | **Si.**  14.- Solicita a la Unidad de Logística y Coordinación de Cuadrilla Especial a elaborar el discurso oficial o ficha informativa. | 15 minutos |
| Unidad de Logística y Coordinación de Cuadrilla Especial | 15.- Recibe indicaciones y elabora discurso oficial o ficha informativa del Presidente Municipal y notifica para su visto bueno. | 15 minutos |
| Secretaría Particular | 16.- Revisa el discurso o tarjeta informativa del evento y determina:  **¿Aprueba el discurso y/o ficha informativa?**  **No.**  17.- Solicita realizar correcciones.  **Continua en la actividad No. 15.** | 4 horas  5 minutos |
| Secretaría Particular | **Si.**  18.- Aprueba e instruye su impresión, y revisa el avance de la logística del evento. | 10 minutos |
| Unidad de Logística y Coordinación de Cuadrilla Especial | 19.- Instala el mobiliario, audio y todos los requerimientos necesarios para llevar a cabo el evento. | 4 horas |
| Departamento de Relaciones Públicas | 20.- Realiza la recepción de Invitados especiales y verifica que el evento se realice de acuerdo al protocolo. | 1 hora |
| Presidente Municipal | 21.- Participa y dirige el evento.  **Fin del procedimiento.** | 2 horas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **5.- Diagrama de flujo.** | | | |
| **Presidente Municipal** | | **Secretaría Particular** | **Departamentos de Relaciones Públicas** |
|  | |  |  |
| **5.- Diagrama de flujo.** | | | |
| **Departamento de Relaciones Públicas** | | **Coordinación de Comunicación Social** | **Secretaría Particular** |
|  | |  |  |
| **5.- Diagrama de flujo.** | | | |
| **Secretaría Particular** | | **Unidad de Logística y Coordinación de Cuadrilla Especial** |  |
|  | |  |  |
| **5.- Diagrama de flujo.** | | | |
| **Secretaría Particular** | | **Unidad de Logística y Coordinación de Cuadrilla Especial** | **Departamento de Relaciones Públicas** |
|  | |  |  |
| **5.- Diagrama de flujo.** | | | |
| **Presidente Municipal** | |  |  |
|  | |  |  |
| **1. Identificación del procedimiento.** | | | |
| Nombre del procedimiento | Atención al público y canalización de la solicitud al área correspondiente. | | |
| Área responsable | Departamento de Apoyo a la Atención Ciudadana. | | |
| Área de adscripción | Secretaría Particular. | | |
| Clave del procedimiento | SP/DAAC/PR-01. | | |
| Tiempo de ejecución | 2 días, 4 horas y 45 minutos. | | |

|  |
| --- |
| **2. Objetivo del procedimiento.** |
| Atender a los ciudadanos en sus peticiones y canalizarlos al área correspondiente. |

|  |
| --- |
| **3. Formatos e instructivos.** |
| No aplica. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Aprobó** | **Vo. Bo.** |
|  |  |  |
| C. Diana Griselda Flores Marín  Enlace administrativo de la Presidencia Municipal | C. Alitzel Martínez Velasco  Secretaria particular de la Presidencia Municipal | C. Alitzel Martínez Velasco  Secretaria particular de la Presidencia Municipal |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4. Descripción del procedimiento.** | | |
| **Área responsable** | **Actividad** | **Tiempo**  **(Días-hrs)** |
| Ciudadanía | **Inicio del procedimiento**  1.- Acude a las oficinas del Palacio Municipal para solicitar una petición o audiencia pública con el Presidente Municipal. | 15 minutos |
| Departamento de Apoyo a la Atención Ciudadana | 2.- Recibe a la ciudadanía, realiza protocolo de atención al público y recaba los siguientes datos: asunto, involucrados, nombre, número de teléfono y determina:  **¿Es competencia del municipio?**  **No.**  3.- Emite recomendaciones a la ciudadanía sobre la forma de atender su petición y lo canaliza a la instancia correspondiente.  **Continua en la actividad No. 9** | 10 minutos |
| **Si.**  4.- Revisa el tipo de petición o el asunto a tratar con el Presidente Municipal y determina:  **¿Requiere audiencia?**  **No.**  **Retorna a la actividad No. 3.** | 15 minutos |
| **Si.**  5.- Informa a la Secretaría Particular sobre el asunto y el nombre de la persona que requiere audiencia. | 2 horas |
| Secretaría Particular | 6.- Recibe información de la solicitud de audiencia, revisa la agenda del Presidente y asigna fecha y hora para su atención. | 8 horas |
| Departamento de Apoyo a la Atención Ciudadana | 7.- Comunica vía llamada telefónica la fecha y hora para la audiencia con el Presidente Municipal. | 5 minutos |
| Ciudadanía | 8.- Recibe información y acude a la audiencia.  **Fin del procedimiento.** | 20 minutos |
| Departamento de Apoyo a la Atención Ciudadana | 9.- Informa a la ciudadanía el área de la administración pública municipal, donde realizarán seguimiento a su petición. | 30 minutos |
| Ciudadanía | 10.- Recibe la información y acude al área para su seguimiento. | 8 horas |
| Área correspondiente de la administración pública municipal | 11.- Recibe a la ciudadanía, realiza protocolo de atención al público y recaba datos necesarios para el seguimiento a su petición. | 20 minutos |
| Ciudadanía | 12.- Recibe la atención necesaria de parte del área correspondiente para la resolución de su petición.  **Fin del procedimiento** | 50 minutos |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **5.- Diagrama de flujo.** | | |
| **Ciudadanía** | **Departamento de Apoyo a la Atención Ciudadana** |  |
|  |  |  |
| **5.- Diagrama de flujo.** | | |
| **Departamento de Apoyo a la Atención Ciudadana** | **Secretaría Particular** | **Ciudadanía** |
|  |  |  |
| **5.- Diagrama de flujo.** | | |
| **Ciudadanía** | **Área correspondiente de la administración pública municipal** |  |
|  |  |  |

**DIRECTORIO**

C. Alitzel Velasco Martínez.

Secretaria Particular de la Presidencia Municipal.

Plaza de la Danza S/N, Colonia Centro, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.

Teléfono. (951) 501 5500.

C. Diana Griselda Flores Marín.

Secretaria Auxiliar.

Plaza de la Danza S/N, Colonia Centro, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.

Teléfono. (951) 501 5500.

C. Magdalena Inés Núñez Gutiérrez.

Jefa de la Unidad de Logística y Cuadrilla Especial.

Plaza de la Danza S/N, Colonia Centro, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.

Teléfono. (951) 501 5500.

C. Aldo Aldahir Arroyo Salas.

Jefe del departamento de Relaciones Públicas.

Plaza de la Danza S/N, Colonia Centro, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.

Teléfono. (951) 501 5500.

C. Leovigildo Aquino Santiago.

Departamento de Apoyo a la Atención Ciudadana.

Plaza de la Danza S/N, Colonia Centro, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.

Teléfono. (951) 501 5500.

**FOJA DE FIRMAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** |
|  |  |
| **C. DIANA GRISELDA**  **FLORES MARÍN**  **SECRETARIA AUXILIAR** | **C. ANDREA OFELIA**  **CISNEROS CANSECO**  **SECRETARÍA TÉCNICA** |

**AUTORIZÓ**

**C. ALITZEL VELASCO MARTÍNEZ**

**SECRETARIA PARTICULAR DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL**

**9 DE ENERO DE 2023**

**CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Identificación del procedimiento.** | |
| Nombre del procedimiento | No aplica. |
| Área responsable | No aplica. |
| Área de adscripción | No aplica. |
| Clave del procedimiento | No aplica. |
| Tiempo de ejecución | No aplica. |

|  |
| --- |
| **Fecha de aplicación:** No aplica. |
| No aplica. |