



TENANGO DEL VALLE
2019 - 2021

TENANGO
DEL
VALLE

Todos Somos Tenango
2019 - 2021



Manual de Procedimientos

**Secretaria Particular
Municipio de Tenango del Valle
2019 – 2021.**

10 febrero 2020





© Derechos Reservados

Primera Edición febrero 2020

Ayuntamiento Constitucional de Tenango del Valle, Estado de México, 2019-2021

Secretaría Particular.

pmtenangodv.1921@gmail.com

Constitución No. 101, Col. Centro, C.P. 52300, Tenango del Valle, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este Manual de Procedimientos está permitida y su distribución no deberá ser lucrativa.

Impreso y hecho en Tenango del Valle,
Estado de México.



ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	6
INTRODUCCIÓN.	8
I. TV-1921-PM-AC-001. Atención de demandas ciudadana.....	9
I.I. Objetivo.....	9
I.II. Alcance.	9
I.III. Referencia.....	9
I.IV. Responsabilidades.....	9
I.V. Definiciones	9
I.VI. insumos.	10
I.VII. Resultados.....	10
I.VIII. Políticas.	10
I.IX. Desarrollo.	10
I.X. Diagramación.....	11
I.XI. Medición	12
I.XII. Simbología.....	13
II. TV-1921-PM-PA-AT-002. Atención ciudadana.....	13
II.I. Objetivo.....	13
II.II. Alcance.	13
II.III. Referencias.....	13
II.IV. Responsabilidades.....	14
II.V. Definiciones.....	14
II.VI. Insumos.....	14
II.VII. Resultados.....	14
II.VIII. Políticas.....	14
II.IX. Desarrollo.....	15
II.X. Diagramación.....	16
II.XI. Medición.....	17
II.XII. Simbología.....	17
III. TV-1921-PM-PA-RACL-03- Elaboración de anteproyectos conforme a lineamientos.....	17
III.I. Objeto.....	17
III.II. Alcance.....	18
III.III. Referencia.....	18
III.IV. Responsabilidades.....	18



III.V. Insumos.....	18
III.VI. Resultados.....	18
III.VII. Políticas.....	18
III.VIII. Desarrollo.....	18
III.VIII. Diagramación.....	20
III.X. Medición.....	21
III.XI. Simbología.....	21
IV.TV-1921-PM-LO-PLE-004. Planificación logista para eventos.....	22
IV.I. Objetivo.....	22
IV.II. Alcance.....	22
IV.III. Referencia.....	22
IV.IV. Responsabilidades.....	22
IV.V. Definiciones.....	23
IV.V. Insumos.....	23
IV.VI. Resultados.....	23
IV.VII. Políticas.....	23
IV.VIII. Desarrollo.....	24
IV.IX. Diagramación.....	25
IV.XI. Simbología.....	26
V. TV-1921-PM-PA-005. Seguimiento y monitoreo de agenda.....	27
V.I. Objetivo.....	27
V.II. Alcance.....	27
V.III. Referencia.....	27
V.IV. Responsabilidades.....	27
V.V. Insumos.....	27
V.VI. Resultados.....	28
V.VII. Políticas.....	28
V.VIII. Desarrollo.....	29
V.IX. Diagramación.....	30
V.X. Medición.....	31
V.XI. Simbología.....	31
REGISTRO DE EDICIONES.....	32
DISTRIBUCIÓN.....	33



VALIDACIÓN	34
DIRECTORIO	35
HOJA DE ACTUALIZACIÓN	36



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Con fundamento en el artículo 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 123 y 124 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; y, artículos 31 fracciones I y I Bis y 48 fracción III de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, que a la letra dicen:

Artículo 31.- *Son atribuciones de los ayuntamientos:*

I. Expedir y reformar el Bando Municipal, así como los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro del territorio del municipio, que sean necesarios para su organización, prestación de los servicios públicos y, en general, para el cumplimiento de sus atribuciones;

I Bis. Aprobar e implementar programas y acciones que promuevan un proceso constante de mejora regulatoria de acuerdo con la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios, la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, la Ley de Fomento Económico del Estado de México, la Ley que crea la Comisión de Factibilidad del Estado de México, sus respectivos reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables;

[...]

Artículo 48.- *El presidente municipal tiene las siguientes atribuciones:*

[...]

III. Promulgar y publicar el Bando Municipal en la Gaceta Municipal y en los estrados de la Secretaría del Ayuntamiento, así como ordenar la difusión de las normas de carácter general y reglamentos aprobados por el Ayuntamiento;

[...]

Y con el fin de establecer las bases para contar con disposiciones administrativas que permitan la organización oportuna, eficaz y eficiente del desempeño de las funciones en las diversas áreas que integran la administración municipal de Tenango del Valle, Estado de México, el Presidente Municipal Constitucional, Ing. Pablo Iván Guadarrama Mendoza, presenta para su aprobación a este órgano de gobierno los manuales de organización y manuales de procedimientos de las diversas áreas que integran la administración municipal con la finalidad de que esta cuente con herramientas que le permitan conducir sus actividades de manera ordenada, eficaz y eficiente; en este tenor



los manuales de organización permiten identificar con claridad la estructura organizacional, las funciones y áreas administrativas que conforman cada una de estas dependencias, así como evitar la duplicidad de funciones describiendo las tareas específicas, responsabilidades y la autoridad asignada a cada miembro que lo integra, conocer las líneas de comunicación y de mando; proporcionar los elementos para alcanzar el buen desarrollo de sus funciones. Por su parte, los manuales de procedimientos establecen la descripción clara de actividades que deban seguirse en la realización de las funciones y que permite a la vez precisar la responsabilidad y participación de los actores, es decir, los manuales de procedimientos son un medio para conocer el funcionamiento interno de las diversas áreas y con ello mejorar el tiempo en el desarrollo de las actividades de cada una de las mismas.

Derivado de lo anterior, el Manual de Procedimientos de la Secretaría Particular es el siguiente:

No.	Clave	Unidad Administrativa
19	PA	Secretaria Particular



INTRODUCCIÓN.

El presente *Manual de Procedimientos de la Secretaría Particular de Tenango del Valle, Estado de México*, se elabora el presente Manual de procedimientos como un instrumento administrativo que permite agilizar las tareas administrativas; los pasos a seguir en cada uno de ellos de manera descriptiva y grafica a través de formatos, diagramas y símbolos; formando un conjunto ordenado de información de tal forma que sea asequible en su lectura y comprensión para ser una herramienta útil, tanto para ciudadanos como para servidores públicos.

Dicho manual, tiene como finalidad desarrollar acciones tendientes a simplificar y agilizar los trámites, servicios y demás procedimientos administrativos que brinda la Secretaría Particular, además de ser una guía para las distintas gestiones que realiza el usuario tanto interno como externo. Por ello, la Secretaría del Ayuntamiento de Tenango del Valle, estado de México, con base en las atribuciones conferidas en los diferentes ordenamientos legales, emite los presentes procedimientos administrativos a seguir mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo.

OBJETIVO

Constituir de manera sistemática y esquemática los procedimientos de cada una de las funciones que se realizan en la Secretaría Particular, basadas en las atribuciones conferidas en los diferentes ordenamientos legales vigentes tanto federales, estatales y municipales.

Además de proporcionar un guía clara, ordenada y precisa a los ciudadanos y servidores públicos respecto al cómo se ejecutan las facultades y funciones que tienen atribuidas cada una de las unidades administrativas adscritas a la Secretaría Particular de Tenango del Valle, Estado de México.



I. TV-1921-PM-AC-001. Atención de demandas ciudadana.

I.I. Objetivo.

Atender las demandas de la ciudadanía que acude a las oficinas de del Presidente Municipal a solicitar audiencia para exteriorizar sus necesidades.

I.II. Alcance.

Aplica a la ciudadanía en general de Tenango del Valle, Estado de México, así como a las personas físicas y/o jurídicas que deseen tener audiencia con el Presidente Municipal.

I.III. Referencia.

Código Reglamentario del Municipio de Tenango de Valle; Libro Tercero “De la organización y funcionamiento de la administración pública municipal”; Título Primero “De la administración pública municipal centralizada”; Capítulo Cuarto “De la Secretaría del Ayuntamiento”; Artículo 3.27, fracción VIII, Gaceta 1, 3 de enero de 2019, sus reformas y adiciones.

I.IV. Responsabilidades.

El personal de recepción y la secretaria particular es el encargado de recibir a la ciudadanía y atenderla, dando cabal respuesta a sus inquietudes.

I.V. Definiciones

Audiencia Ciudadana: Mecanismo en el que la ciudadanía puede realizar consultas, pedir información, presentar situaciones particulares o públicas.

Competencia: Que el asunto a tratar lo puede resolver al momento.

Requisito: cualidad, circunstancia o cosa que se requiere para algo.



I.VI. insumos.

Fecha;

-Asunto;

-Ciudadano,

-Firma;

I.VII. Resultados.

Atención personalizada.

I.VIII. Políticas.

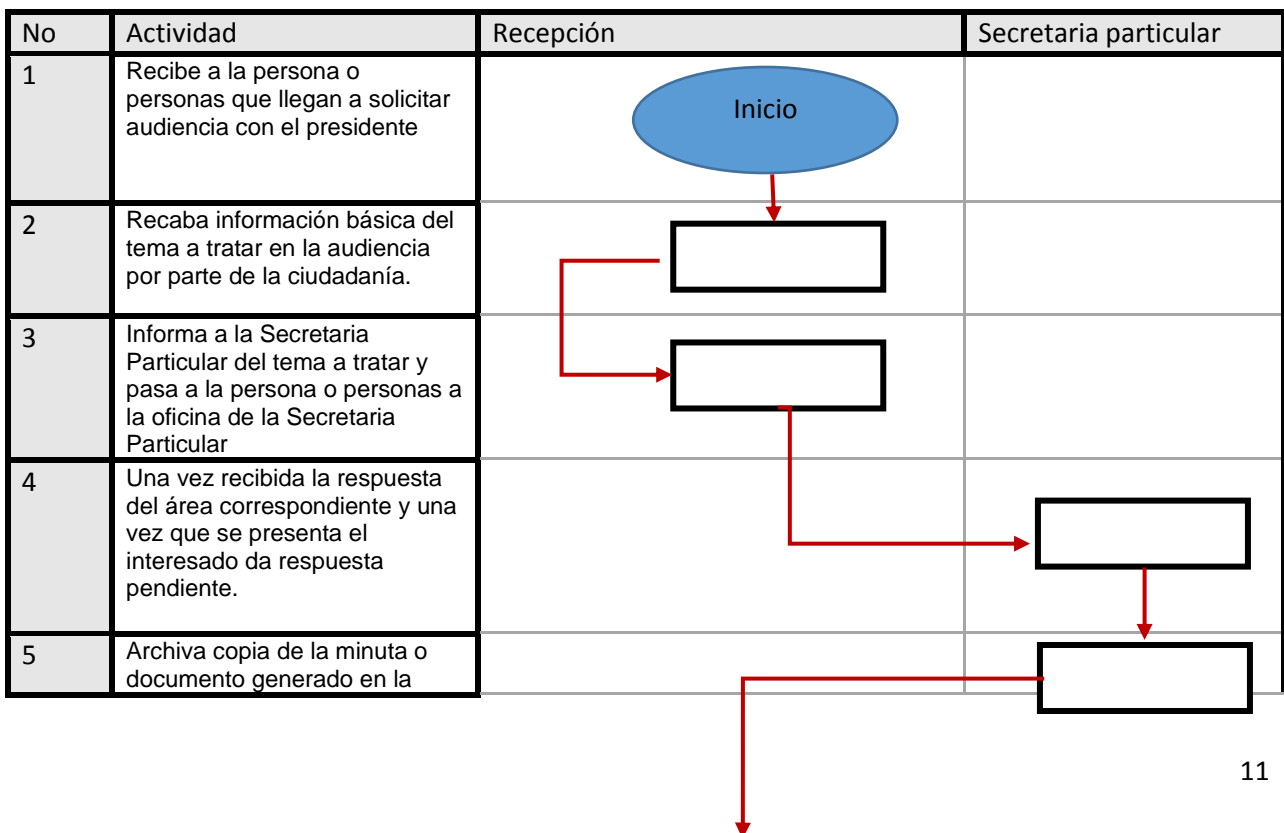
La Secretaría Particular atenderá de forma estricta los términos y formas señalados en la normatividad aplicable para la audiencia ciudadana

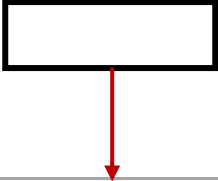
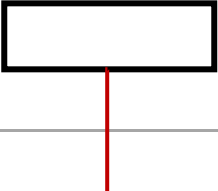


I.IX. Desarrollo.

No	Unidad administrativa que los ejecuta	Actividad
1	Recepción	Recibe a la persona o personas que llegan a solicitar audiencia con el presidente
2	Recepción	Recaba información básica del tema a tratar en la audiencia por parte de la ciudadanía.
3	Recepción	Informa a la Secretaria Particular del tema a tratar y pasa a la persona o personas a la oficina de la Secretaria Particular.
4	Secretaria particular	Una vez recibida la respuesta del área correspondiente y una vez que se presenta el interesado da respuesta pendiente.
5	Secretaria particular	Archiva copia de la minuta o documento generado en la audiencia concluida.
6	Recepción	Captura la información de manera sintetizada en el sistema de control de correspondencia

No	Unidad administrativa que los ejecuta	Actividad
		interno del Ayuntamiento y se turna a las áreas correspondientes conforme a lo acordado y con indicaciones de tiempo de respuesta.
7	Recepción	Se espera respuesta no mayor a 15 días por parte de las áreas que recibieron documentación, de no existir dicha respuesta, se le hace llegar un informe a la secretaria particular para su conocimiento.
8	Secretaria Particular	Una vez recibida la respuesta del área correspondiente y una vez que se presenta el interesado da respuesta pendiente.
9	Secretaria Particular	Archiva copia de la minuta o documento generado en la audiencia concluida.

I.X. Diagramación.



	audiencia concluida.		
6	Captura la información de manera sintetizada en el sistema de control de correspondencia interno del Ayuntamiento y se turna a las áreas correspondientes conforme a lo acordado y con indicaciones de tiempo de respuesta.		
7	Una vez recibida la respuesta del área correspondiente y una vez que se presenta el interesado da respuesta pendiente.		
8	Una vez recibida la respuesta del área correspondiente y una vez que se presenta el interesado da respuesta pendiente.		
9	Archiva copia de la minuta o documento generado en la audiencia concluida.		





I.XI. Medición

Para llevar a cabo la medición de este procedimiento se tomaron en cuenta dos parámetros emitidos de manera semestral.

- 1.- Número de asuntos recibidos.
- 2.- Número de asuntos atendidos.

Formula: $\text{asuntos atendidos/asuntos recibidos} \times 100 = \text{nivel de satisfacción del usuario en el procedimiento.}$

I.XII. Simbología.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento.
	Desarrollo de la actividad.
	Línea de flujo.
	Determina el final del procedimiento.

II. TV-1921-PM-PA-AT-002. Atención ciudadana

II.I. Objetivo.

Brindar una atención cordial, responsable y respetuosa a los ciudadanos que acudan a externar sus quejas, peticiones y solicitud de información, canalizándolas a las dependencias correspondientes y monitoreando el seguimiento de las mismas.

II.II. Alcance.

Aplica a la ciudadanía en general de Tenango del Valle, Estado de México, así como a las personas físicas y/o jurídicas que deseen tener acceso a los trámites y servicios de la Presidencia Municipal.

II.III. Referencias.

Código Reglamentario del Municipio de Tenango de Valle; Libro Tercero “De la organización y funcionamiento de la administración pública municipal”; Título Primero “De la administración pública municipal centralizada”; Capítulo Cuarto “De la Secretaría



del Ayuntamiento”; Artículo 3.27, fracción VIII, Gaceta 1, 3 de enero de 2019, sus reformas y adiciones.

II.IV. Responsabilidades.

El personal de recepción y la secretaria particular es el encargado de atender a la ciudadanía que acuden a solicitar atención de cualquier tema

II.V. Definiciones.

Dependencia: Cualesquier oficina de Gobierno, sea Federal, Estatal o de otro Municipio

Expedir: extender o poner por escrito un documento, generalmente de carácter oficial o legal, para darle curso o hacerlo público.

Requisito: cualidad, circunstancia o cosa que se requiere para algo.

II.VI. Insumos.

- Fecha;
- Asunto;
- Ciudadano,
- Firma;

II.VII. Resultados.

Atención personalizada.

II.VIII. Políticas.

La Secretaría Particular atenderá de forma estricta los términos y formas señalados en la normatividad aplicable para la atención ciudadana.

II.IX. Desarrollo.

No	Unidad Administrativa que los Ejecuta	Actividad
1	Recepción	Recibe a la persona o personas que llegan a externar su inquietud o requerimiento con el presidente.
2	Recepción	Recaba información básica del tema a tratar por parte de la ciudadanía
3	Recepción	Informa a la Secretaria Particular del tema a tratar y pasa a la persona o personas a la oficina de la Secretaria Particular
4	Secretaria particular	Atiende los requerimientos de la ciudadanía y resuelve aquellos que están en su competencia, pasa al paso 9, y los que no, toma nota para remitirlo al área correspondiente, agendando cita con la ciudadanía para dar respuesta posterior.
5	Secretaria particular	Remite al área correspondiente el requerimiento no resuelto en la audiencia, solicitando respuesta en un plazo de no más de 15 días.
6	Recepción	Captura la información de manera sintetizada en el sistema de control de correspondencia interno del Ayuntamiento y se turna a las áreas correspondientes conforme a lo acordado y con indicaciones de tiempo de respuesta
7	Recepción	Se espera respuesta no mayor a 15 días por parte de las áreas que recibieron documentación, de no existir dicha respuesta, se le hace llegar un informe a la secretaria particular para su conocimiento.
8	Secretaria particular	Una vez recibida la respuesta del área correspondiente y una vez que se presenta el interesado da respuesta pendiente.
9	Secretaria Particular	Archiva copia de la minuta o documento generado en la audiencia concluida.
10	Secretaria Particular	Registra en Excel los datos del asunto y dependencia Gubernamental.
11	Secretaria Particular	Registra en Excel los datos del asunto y dependencia Gubernamental.

II.X. Diagramación.

No	Actividad	Recepción	Secretaría particular
1	Recibe a la persona o personas que llegan a externar su inquietud o requerimiento con el presidente.		
2	Recaba información básica del tema a tratar por parte de la ciudadanía		
3	Informa a la Secretaría Particular del tema a tratar y pasa a la persona o personas a la oficina de la Secretaría Particular		
4	Atiende los requerimientos de la ciudadanía y resuelve aquellos que están en su competencia, pasa al paso 9, y los que no, toma nota para remitirlo al área correspondiente, agendando cita con la ciudadanía para dar respuesta posterior.		
5	Remite al área correspondiente el requerimiento no resuelto en la audiencia, solicitando respuesta en un plazo de no más de 15 días.		
6	Captura la información de manera sintetizada en el sistema de control de correspondencia interno del Ayuntamiento y se turna a las áreas correspondientes conforme a lo acordado y con indicaciones de tiempo de respuesta		
7	Se espera respuesta no mayor a 15 días por parte de las áreas que recibieron documentación, de no existir dicha respuesta, se le hace llegar un informe a la secretaria particular para su conocimiento.		
8	Una vez recibida la respuesta del área correspondiente y una vez que se presenta el interesado da respuesta pendiente.		
9	Archiva copia de la minuta o documento generado en la audiencia concluida.		
10	Registra en Excel los datos del asunto y dependencia Gubernamental.		
11	Registra en Excel los datos del asunto y dependencia Gubernamental.		





II.XI. Medición.

Para llevar a cabo la medición de dicho procedimiento se tomaron en cuenta dos parámetros emitidos de manera semestral.

- 1.- Número de asuntos recibidos.
- 2.- Número de asuntos atendidos.

Formula: Solicitudes recibidas/solicitudes atendidas×100=nivel de satisfacción del usuario en el procedimiento.

II.XII. Simbología.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento.
	Desarrollo de la actividad.
	Línea de flujo.
	Determina el final del procedimiento.

III. TV-1921-PM-PA-RACL-03- Elaboración de anteproyectos conforme a lineamientos.

III.I. Objeto.

Coordinar, revisar, mantener y formular anteproyectos que permitan, conforme a los lineamientos establecidos, llevar una buena coordinación y comunicación dentro y fuera del Ayuntamiento.



III.II. Alcance.

Aplica en el Municipio de Tenango del Valle, así como en actividades a nivel Estatal y Federal que estén dentro de su competencia.

III.III. Referencia.

Código Reglamentario del Municipio de Tenango de Valle, Capítulo Segundo de la oficina de Presidencia Municipal, Art. 3.14; de la Secretaría Particular, art. 3.15

III.IV. Responsabilidades.

La Secretaría Particular se encarga de estar al pendiente de las tareas administrativas que competen directamente al Presidente Municipal, así como vigilar, participar y apoyar en trabajos especiales que se le asignen conforme a los lineamientos correspondientes.

III.V. Insumos.

- Papelería
- Transporte
- Mobiliario para eventos

III.VI. Resultados.

Buena comunicación con las diferentes áreas del Ayuntamiento y las Instancias Gubernamentales que coadyuvan a llevar a cabo una relación de trabajo y armonía para generar una mejor calidad de vida para los Tenanguenses.

III.VII. Políticas.










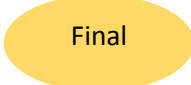
La Secretaría Particular atenderá de forma estricta los términos y formas señalados en la normatividad aplicable para el Control de Gestión.

III.VIII. Desarrollo.

No	Unidad Administrativa que los Ejecuta	Actividad
1	Recepción	Recibe la documentación o invitación que llega a través de las diversas dependencias o de la ciudadanía en general.
2	Recepción	Se revisa el documento para evaluar los datos mínimos requeridos

No	Unidad Administrativa que los Ejecuta	Actividad
3	Recepción	Recibe la documentación agregando fecha, hora, nombre de quien recibe y sello.
4	Secretaria particular	Analiza la competencia de la correspondencia y se asigna un número de turno interno.
5	Secretaria particular	Presenta la información al Presidente Municipal para acordar la atención de la misma.
6	Recepción	Captura la información de manera sintetizada en el sistema de control de correspondencia interno del Ayuntamiento y se turna a las áreas correspondientes conforme a lo acordado y con indicaciones dentro del documento.
7	Secretaria particular	Coordina junto con los responsables de las diferentes áreas e instituciones los puntos necesarios para efectuar las acciones requeridas.
8	Secretaria particular	En caso de que el Presidente no pueda asistir personalmente a algún evento o actividad, se designa al responsable del área en común o de la misma índole, para que asista en su representación.
9	Secretaria particular	Vigila y registra la asistencia y recibe información del evento, así como acuerdos o documentos que hayan sido admitidos en dicho evento
10	Secretaria particular	Turna la información al Presidente Municipal para su conocimiento, o en su caso dar seguimiento con la información.

III.VIII. Diagramación.

No	Actividad	Recepción	Secretaria particular
1	Recibe la documentación o invitación que llega a través de las diversas dependencias o de la ciudadanía en general.		
2	Se revisa el documento para evaluar los datos mínimos requeridos		
3	Recibe la documentación agregando fecha, hora, nombre de quien recibe y sello.		
4	Analiza la competencia de la correspondencia y se asigna un número de turno interno.		
5	Presenta la información al Presidente Municipal para acordar la atención de la misma.		
6	Captura la información de manera sintetizada en el sistema de control de correspondencia interno del Ayuntamiento y se turna a las áreas correspondientes conforme a lo acordado y con indicaciones dentro del documento.		
7	Coordina junto con los responsables de las diferentes áreas e instituciones los puntos necesarios para efectuar las acciones requeridas.		
8	En caso de que el Presidente no pueda asistir personalmente a algún evento o actividad, se designa al responsable del área en común o de la misma índole, para que asista en su representación		
9	Vigila y registra la asistencia y recibe información del evento, así como acuerdos o documentos que hayan sido admitidos en dicho evento		
10	Turna la información al Presidente Municipal para su conocimiento, o en su caso dar seguimiento con la información.		





III.X. Medición

Para llevar a cabo la medición de dicho procedimiento se tomaron en cuenta dos parámetros emitidos de manera semestral.

- 1.- Número de actividades agendadas; y,
- 2.- Número de actividades realizadas.

Formula: actividades agendadas/actividades realizadas \times 100=nivel de satisfacción del usuario en el procedimiento

III.XI. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento.
	Desarrollo de la actividad.
	Línea de flujo.
	Determina el final del procedimiento.



IV.TV-1921-PM-LO-PLE-004. Planificación logista para eventos.

IV.I. Objetivo

Coordinar y Apoyar las actividades y eventos que están a cargo del Presidente Municipal, con las diferentes áreas involucradas, para el logro eficiente y eficaz de cada actividad y/o evento.

IV.II. Alcance.

Aplica en todas las actividades y todos los eventos donde el Presidente Municipal esté a cargo, así como todas las áreas de la Presidencia Municipal que tengan injerencia en la actividad o evento a realizar

IV.III. Referencia.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Título IV “Régimen Administrativo”; Capítulo Primero “De las dependencias administrativas” Artículo 91 fracción X. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del Estado de México, 22 de septiembre de 1992, sus reformas y adiciones.

-Código Reglamentario del Municipio de Tenango de Valle; Libro Tercero “De la organización y funcionamiento de la administración pública municipal”; Título Primero “De la administración pública municipal centralizada”; Capítulo Cuarto “De la Secretaría del Ayuntamiento”; Artículo 3.27, fracción VIII, Gaceta 1, 3 de enero de 2019, sus reformas y adiciones.

IV.IV. Responsabilidades.

El personal de recepción y la secretaria particular es el encargado de atender y coordinar toda actividad o evento que esté a cargo del Presidente Municipal, con las áreas de la Presidencia Municipal correspondiente, así como asegurarse del éxito de dicha actividad o evento.



IV.V. Definiciones

Dependencia: Cualesquier oficina de Gobierno, sea Federal, Estatal o de otro Municipio

-Expedir: extender o poner por escrito un documento, generalmente de carácter oficial o legal, para darle curso o hacerlo público.

-Requisito: cualidad, circunstancia o cosa que se requiere para algo.

IV.V. Insumos.

Oficio de petición.

IV.VI. Resultados.

Coordinación eficaz con las áreas involucradas.







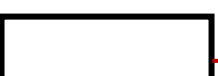




IV.VII. Políticas

La Secretaría Particular atenderá de forma estricta los términos y formas señalados en la normatividad aplicable para la logística de eventos.





IV.VIII. Desarrollo.

NO	Unidad Administrativa que los Ejecuta	Actividad
1	Recepción	Recibe a la persona o personas que llegan a externar su inquietud o requerimiento con el presidente.
2	Recepción	Recaba información básica del tema a tratar por parte de la ciudadanía.
3	Recepción	Informa a la Secretaria Particular del tema a tratar y pasa a la persona o personas a la oficina de la Secretaria Particular.
4	Secretaria particular	Atiende los requerimientos de la ciudadanía y resuelve aquellos que están en su competencia, pasa al paso 9, y los que no, toma nota para remitirlo al área correspondiente, agendando cita con la ciudadanía para dar respuesta posterior.
5	Secretaria particular	Remite al área correspondiente el requerimiento no resuelto en la audiencia, solicitando respuesta en un plazo de no más de 15 días.
6	Recepción	Captura la información de manera sintetizada en el sistema de control de correspondencia interno del Ayuntamiento y se turna a las áreas correspondientes conforme a lo acordado y con indicaciones de tiempo de respuesta.
7	Recepción	Se espera respuesta no mayor a 15 días por parte de las áreas que recibieron documentación, de no existir dicha respuesta, se le hace llegar un informe a la secretaria particular para su conocimiento
8	Secretaria particular	Una vez recibida la respuesta del área correspondiente y una vez que se presenta el interesado da respuesta pendiente.
9	Secretaria particular	Archiva copia de la minuta o documento generado en la audiencia concluida.
10	Secretaria particular	Registra en Excel los datos del asunto y dependencia Gubernamental
11	Secretaria particular	Registra en Excel los datos del asunto y dependencia Gubernamental.

IV.IX. Diagramación.

No	Actividad	Recepción	Secretaria particular
1	Recibe a la persona o personas que llegan a externar su inquietud o requerimiento con el presidente.		
2	Recaba información básica del tema a tratar por parte de la ciudadanía.		
3	Informa a la Secretaria Particular del tema a tratar y pasa a la persona o personas a la oficina de la Secretaria Particular.		
4	Atiende los requerimientos de la ciudadanía y resuelve aquellos que están en su competencia, pasa al paso 9, y los que no, toma nota para remitirlo al área correspondiente, agendando cita con la ciudadanía para dar respuesta posterior.		
5	Remite al área correspondiente el requerimiento no resuelto en la audiencia, solicitando respuesta en un plazo de no más de 15 días.		
6	Captura la información de manera sintetizada en el sistema de control de correspondencia interno del Ayuntamiento y se turna a las áreas correspondientes conforme a lo acordado y con indicaciones de tiempo de respuesta.		
7	Se espera respuesta no mayor a 15 días por parte de las áreas que recibieron documentación, de no existir dicha respuesta, se le hace llegar un informe a la secretaria particular para su conocimiento		
8	Una vez recibida la respuesta del área correspondiente y una vez que se presenta el interesado da respuesta pendiente.		
9	Archiva copia de la minuta o documento generado en la audiencia concluida.		
10	Registra en Excel los datos del asunto y dependencia Gubernamental		
11	Registra en Excel los datos del asunto y dependencia Gubernamental.		

IV.XI. Simbología.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento.
	Desarrollo de la actividad.
	Línea de flujo.
	Determina el final del procedimiento.



V. TV-1921-PM-PA-005. Seguimiento y monitoreo de agenda.

V.I. Objetivo.

Organizar, supervisar y llevar la agenda del Presidente Municipal, en la atención de sus giras de trabajo, y audiencias.

V.II. Alcance.

Aplica a la ciudadanía del Municipio de Tenango del Valle en general, así como en actividades a nivel Estatal y Federal que estén dentro de su competencia.

V.III. Referencia.

Código Reglamentario del Municipio de Tenango de Valle; Capítulo Segundo de la oficina de Presidencia Municipal, Art. 3.14; de la Secretaría Particular, art. 3.15

V.IV. Responsabilidades.

La Secretaría Particular se encarga de organizar, supervisar y llevar la agenda del Presidente Municipal, en la atención de sus giras de trabajo, y audiencias, así como coordinar las acciones administrativas que estén dentro de su competencia y bajo sus atribuciones.

V.V. Insumos.

- Papelería
- Transporte
- Mobiliario para eventos



V.VI. Resultados.

Realizar reuniones de trabajo que permitan generar beneficios en pro de los Tenanguenses, además de realizar giras que permitan conocer las necesidades, afectaciones y avances que se presentan para con la ciudadanía.










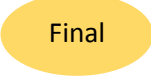
V.VII. Políticas.

La Secretaría Particular estará al pendiente de las actividades agendadas, para dar seguimiento a cada una de las actividades que realice el Presidente Municipal.

V.VIII.Desarrollo.

No	Unidad Administrativa que los Ejecuta	Actividad
1	Recepción	Recibe la documentación o invitación que llega a través de las diversas dependencias o de la ciudadanía en general.
2	Recepción	Se revisa el documento para evaluar los datos mínimos requeridos
3	Recepción	Recibe la documentación agregando fecha, hora, nombre de quien recibe y sello.
4	Secretaria particular	Analiza la competencia de la correspondencia y se asigna un número de turno interno.
5	Secretaria particular	Presenta la información al Presidente Municipal para acordar la atención de la misma.
6	Recepción	Captura la información de manera sintetizada en el sistema de control de correspondencia interno del Ayuntamiento y se turna a las áreas correspondientes conforme a lo acordado y con indicaciones dentro del documento.
7	Secretaria particular	Coordina junto con los responsables de las diferentes áreas e instituciones los puntos necesarios para efectuar las acciones requeridas.
8	Secretaria particular	En caso de que el Presidente no pueda asistir personalmente a algún evento o actividad, se designa al responsable del área en común o de la misma índole, para que asista en su representación.
9	Secretaria particular	Vigila, registra la asistencia y recibe información del suceso, así como acuerdos o documentos que hayan sido admitidos en dicho evento.
10	Secretaria particular	Turna la información al Presidente Municipal para su conocimiento, o en su caso dar seguimiento con la información.

V.IX. Diagramación.

No	actividad	Recepción	Secretaria particular
1	Recibe la documentación o invitación que llega a través de las diversas dependencias o de la ciudadanía en general		
2	Se revisa el documento para evaluar los datos mínimos requeridos		
3	Recibe la documentación agregando fecha, hora, nombre de quien recibe y sello.		
4	Analiza la competencia de la correspondencia y se asigna un número de turno interno		
5	Presenta la información al Presidente Municipal para acordar la atención de la misma.		
6	Captura la información de manera sintetizada en el sistema de control de correspondencia interno del Ayuntamiento y se turna a las áreas correspondientes conforme a lo acordado y con indicaciones dentro del documento.		
7	Coordina junto con los responsables de las diferentes áreas e instituciones los puntos necesarios para efectuar las acciones requeridas.		
8	En caso de que el Presidente no pueda asistir personalmente a algún evento o actividad, se designa al responsable del área en común o de la misma índole, para que asista en su representación.		
9	Vigila, registra la asistencia y recibe información del suceso, así como acuerdos o documentos que hayan sido admitidos en dicho evento.		
10	Turna la información al Presidente Municipal para su conocimiento, o en su caso dar seguimiento con la información.		



V.X. Medición

Para llevar a cabo la medición de dicho procedimiento se tomaron en cuenta dos parámetros emitidos de manera semestral.

- 1.- Número de actividades agendadas; y,
- 2.- Número de actividades realizadas

Formula: actividades agendadas-actividades realizadas x 100 = nivel de satisfacción

V.XI. Simbología.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento.
	Desarrollo de la actividad.
	Línea de flujo.
	Determina el final del procedimiento.



REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición 2019 (10 febrero de 2020): elaboración del manual de procedimientos de la oficina particular de la presidencia de Tenango del valle 2019 -2021.



DISTRIBUCIÓN

El original del presente manual de procedimientos se encuentra en la Secretaría del Ayuntamiento, cuyo contenido es de 76 hojas.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Presidencia



VALIDACIÓN

ELABORO: SECRETARÍA PARTICULAR.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 115 fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 113, 122 y 128 fracciones I y XII de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; artículos 31 y 48 fracciones I, V y XVI de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, se aprueba por unanimidad de votos, y por lo tanto se originan los siguientes:

Acuerdos

Acuerdo 042/2020. Se aprueba por el Ayuntamiento de Tenango del Valle, Estado de México, el Manual de Procedimientos de la Secretaría Particular.

Acuerdo 048/2020. Los presentes acuerdos entrarán en vigor a partir de la fecha de su aprobación.

Acuerdo 049/2020. Publíquense los presentes acuerdos en la *Gaceta Municipal* de Tenango del Valle, Estado de México, órgano oficial de difusión del Gobierno Municipal.

Así lo tendrá entendido el Ciudadano Presidente Municipal Constitucional, haciendo que se publique y se cumpla.

DADO EN EL SALÓN DE CABILDOS DEL PALACIO MUNICIPAL EN LA DÉCIMA PRIMERA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE CABILDO DEL AYUNTAMIENTO DE TENANGO DEL VALLE, ESTADO DE MÉXICO, A LOS ONCE DÍAS DEL MES DE MARZO DE DOS MIL VEINTE.

Por lo tanto, mando se publique, observe y se le dé el debido cumplimiento.

Ciudad Heroica de Tenango del Arista, Municipio de Tenango del Valle, Estado de México, a los once días del mes marzo de dos mil veinte.

ING. PABLO IVÁN GUADARRAMA MENDOZA
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
(RÚBRICA)

DR. NAHUM MIGUEL MENDOZA MORALES
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
(RÚBRICA)



DIRECTORIO

**ING. PABLO IVÁN GUADARRAMA MENDOZA
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE TENANGO DEL VALLE.**

**LIC. YESICA PAOLA GARCÍA LÓPEZ.
SECRETARIA PARTICULAR DE LA OFICINA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE
TENANGO DEL VALLE**



HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

