



**GOBIERNO MUNICIPAL DE  
SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
DE LA SECRETARÍA  
PARTICULAR**

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

**ADMÓN. 2015 - 2018**



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	2 de 56


### I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



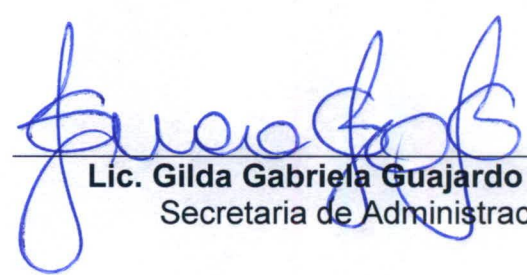
**Ing. Mauricio Fernández Garza**  
Presidente Municipal




**C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña**  
Secretario de la Contraloría y Transparencia



**Lic. Mauricio Farah Giacoman**  
Secretario del R. Ayuntamiento




**Lic. Gilda Gabriela Guajardo Garza**  
Secretaria de Administración



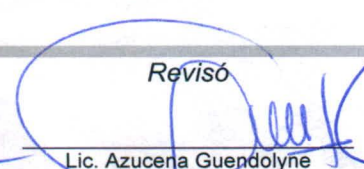
**Lic. Miguel Ángel Ávila Jaime**  
Encargado del Despacho de la Secretaría Particular

Elaboró



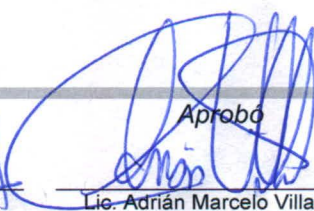
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó




Lic. Azucena Guendolyne  
Rangel Hernández  
Coord. Administrativa

Aprobó



Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Autorizó



Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	3 de 56

### ÍNDICE

	Página
<b>I FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>	<b>2</b>
<b>II ESTRUCTURA ORGÁNICA</b>	<b>5</b>
<b>III ORGRANIGRAMA DE LA SECRETARÍA PARTICULAR</b>	<b>6</b>
<b>IV PUESTOS, OBJETIVOS Y FUNCIONES</b>	<b>7</b>
0513 SECRETARIO PARTICULAR	7
0133 SECRETARIA (S)	12
0410 COORD. ADMINISTRATIVO	14
0277 CHOFER (ES) ADMINISTRATIVO (S)	17
0014 AUXILIAR ADMINISTRATIVO	18
0113 RECEPCIONISTA	19
0003 AUXILIAR (ES) LIMPIEZA	20
0306 ASISTENTE	21
1139 COORD. DE LOGÍSTICA Y REL. PÚBLICAS	23
0664 JEFE DE PROYECTOS ESPECIALES	24
<b>ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN E IMAGEN PÚBLICA</b>	<b>25</b>
0055 DIRECTOR (A) DE COMUNICACIÓN E IMAGEN PÚBLICA	26
0133 SECRETARIA	29
0003 AUXILIAR LIMPIEZA	30
0489 COORD. ATENCIÓN MEDIOS COMUNICACIÓN	31
0031 AUXILIAR (ES)	32
<b>ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA</b>	<b>34</b>
0055 DIRECTOR (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA	35
0133 SECRETARIA	38
0414 COORD. ATENCIÓN AL CIUDADANO	39
0190 TELEFONISTA (S)	41
0914 EJECUTIVO A (S)	43
1132 AUXILIAR (ES) DE ATENCIÓN CIUDADANA	45
1119 JEFE DEL CIAC	46
0416 RESPONSABLE OPERATIVO	48
1285 RESPONSABLE DE PROMOCIÓN CIUDADANA	50
0007 ABOGADO	51
1213 COORD. DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	52
0675 JEFE DE CALIDAD	53

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN


## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	4 de 56

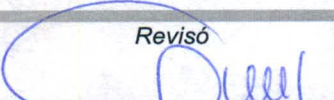
### ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FEDERALES

0055	DIRECTOR (A) DE GESTIÓN DE RECURSOS FEDERALES	54
0376	COORD. DE ENLACE	55

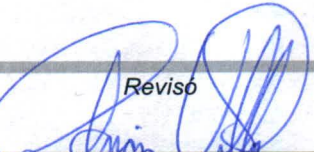
Elaboró

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

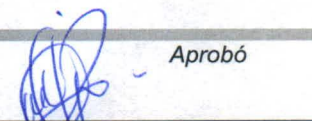
Revisó

  
Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

  
Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

  
Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	5 de 56

## II. ESTRUCTURA ORGÁNICA

### PRESIDENTE MUNICIPAL

#### Secretario Particular

##### Secretaria (s)

##### Coord. Administrativo

Chofer (es) Administrativo (s)  
Auxiliar Administrativo  
Recepcionista  
Auxiliar (es) Limpieza

##### Asistente

##### Coord. de Logística y Rel. Públicas

Jefe de Proyectos Especiales

##### Director (a) de Comunicación e Imagen Pública

Secretaria  
Auxiliar Limpieza  
Coord. Atención Medios de Comunicación  
Auxiliar (es)

##### Director (a) de Atención Ciudadana

Secretaria  
Coord. Atención al Ciudadano  
Telefonista (s)  
Ejecutivo A (s)  
Auxiliar (es) de Atención Ciudadana  
Jefe del CIAC  
Responsable Operativo  
Responsable de Promoción Ciudadana  
Abogado  
Coord. de Calidad y Mejora Continua  
Jefe de Calidad

##### Director (a) de Gestión de Recursos Federales

Coord. de Enlace

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rahgel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

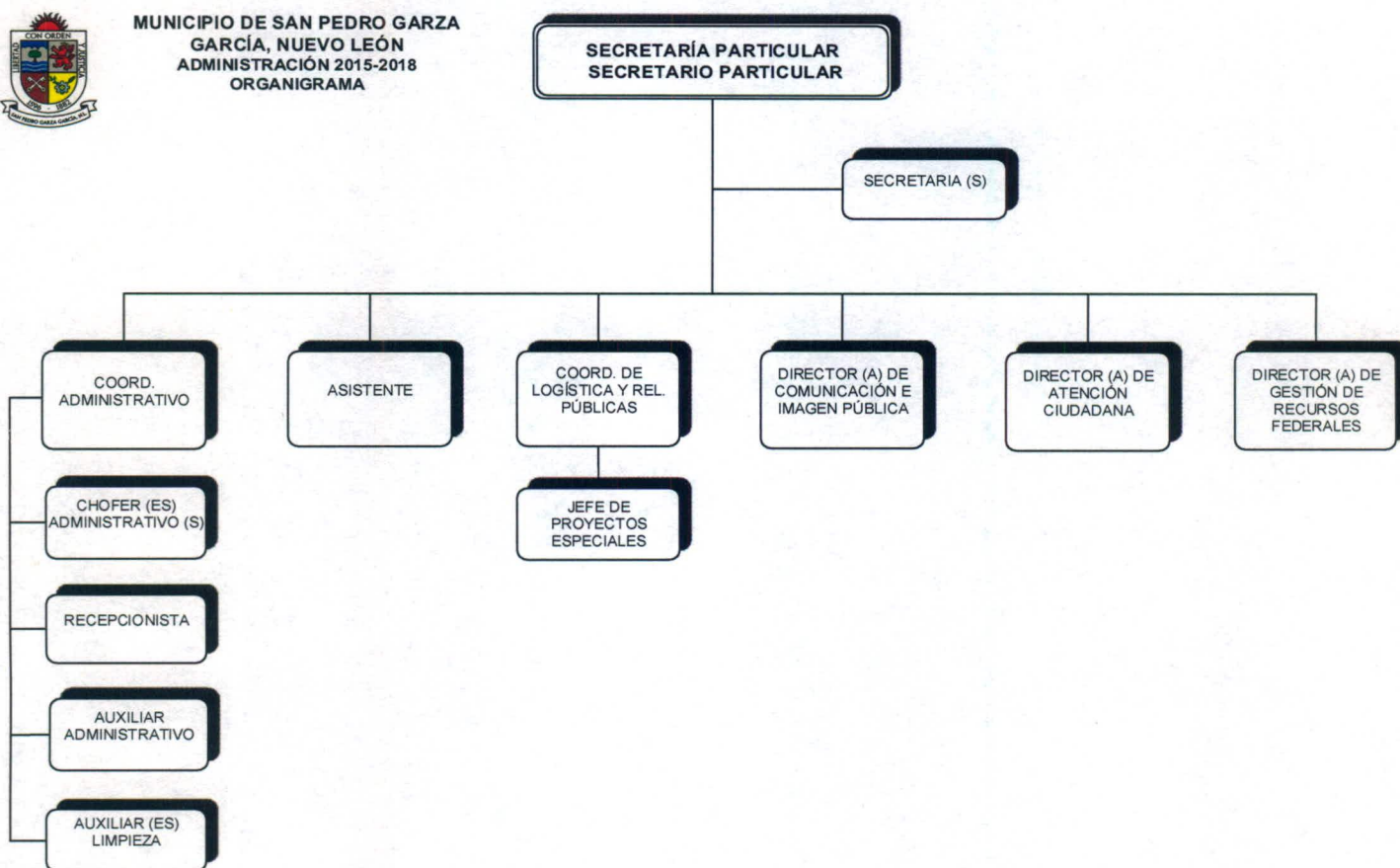
## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	6 de 56

### III. ORGANIGRAMA DE LA SECRETARÍA PARTICULAR



MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA  
GARCÍA, NUEVO LEÓN  
ADMINISTRACIÓN 2015-2018  
ORGANIGRAMA



Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rahgel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ránulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	7 de 56

### IV. PUESTOS, OBJETIVOS Y FUNCIONES

#### SECRETARÍA PARTICULAR

**CLAVE DE CONTROL:** 0513  
**NOMBRE DEL PUESTO:** SECRETARIO PARTICULAR  
**REPORTA A:** PRESIDENTE MUNICIPAL  
**LE REPORTAN:** SECRETARIA (S)  
COORD. ADMINISTRATIVO  
ASISTENTE  
COORD. DE LOGÍSTICA Y REL. PÚBLICAS  
DIRECTOR (A) DE COMUNICACIÓN E IMAGEN PÚBLICA  
DIRECTOR (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA  
DIRECTOR (A) DE GESTIÓN DE RECURSOS FEDERALES

**OBJETIVO:** Auxiliar directamente al Presidente Municipal en el despacho de los asuntos de la competencia de la Presidencia Municipal.

#### ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

##### Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

**Artículo 39.-** La Secretaría Particular tendrá como atribuciones, responsabilidades y funciones las que le otorguen las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales aplicables en la materia, así como las que a continuación se establecen:

##### A. En materia de Protocolos y Logística:

- I. Apoyar al Presidente Municipal en las tareas administrativas propias de la función;
- II. Asegurar que los eventos en que participe el Presidente Municipal cumplan con los requerimientos necesarios;
- III. Coordinar el seguimiento de los acuerdos que el Presidente Municipal emita en apoyo a los programas y proyectos municipales;
- IV. Diseñar y operar el procedimiento para el acuerdo del Presidente Municipal con titulares de las dependencias, órganos, unidades, organismos y entidades de la administración pública municipal;
- V. Establecer las bases para la comunicación de trámite con otros Ayuntamientos, dependencias y entidades del Gobierno Estatal y Federal;

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ránulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	8 de 56

VI. Establecer las bases para la integración de la agenda del Presidente Municipal y su coordinación con las dependencias, órganos, unidades, organismos y entidades de la administración pública municipal y con otros órdenes de gobierno, personas e instituciones;

VII. Establecer y mantener relaciones institucionales con las dependencias oficiales e instituciones y organizaciones privadas;

VIII. Organizar o supervisar los eventos en que asista el Presidente Municipal; y

IX. Representar al Presidente Municipal en los eventos que le encomiende y en la atención a los ciudadanos.

### B. En materia de Comunicación e Imagen Pública:

I. Asegurar la debida difusión de los planes y actividades de la administración pública municipal centralizada, así como evaluar la repercusión que tengan en la opinión pública ciudadana y en los medios de comunicación;

II. Brindar cobertura de fotografía, video y audio a las actividades, programas y obras que lleve a cabo el Municipio, en coordinación con las instancias competentes;

III. Coadyuvar con los organismos y entidades de la administración pública descentralizada en sus tareas de difusión de programas, proyectos, acciones y resultados;

IV. Difundir los programas, proyectos, acciones y resultados de la administración pública municipal centralizada;

V. Diseñar y promover la imagen institucional de la administración pública municipal centralizada con logotipo, eslogan, tipografía y políticas de aplicación, sin perjuicio del uso que debe darse al escudo del Municipio;

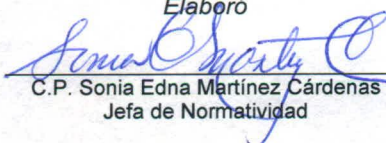
VI. Elaborar comunicados de prensa y boletines informativos de las actividades más relevantes de la administración pública municipal centralizada para difundirlos entre los medios de comunicación y la comunidad en general;

VII. Establecer lineamientos para la imagen, contenidos y aprovechamiento del portal de Internet Oficial del Municipio;

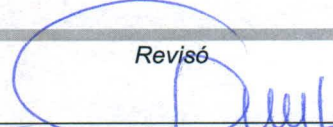
VIII. Promover el uso de las redes sociales y las nuevas tecnologías para facilitar la comunicación entre los sampetrinos y sus autoridades municipales;

IX. Proponer al Presidente Municipal las campañas de difusión de los planes, programas y proyectos del Municipio;

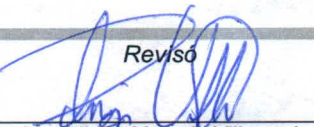
Elaboró

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

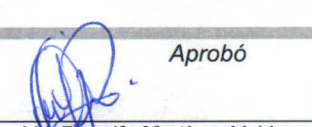
Revisó

  
Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

  
Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

  
Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	9 de 56

- X. Proporcionar a las dependencias, órganos y unidades administrativas la información recopilada y analizada que difunden los medios de comunicación respecto a la administración pública municipal; y
- XI. Publicar en medios impresos y electrónicos los avisos que requiera el Municipio y difundirlos entre la comunidad; y
- XII. Ser el enlace entre la administración pública municipal centralizada y los medios de comunicación.


### C. En materia de Atención Ciudadana:

- I. Conocer, analizar y evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a la atención, por parte de las dependencias municipales, a sus reportes, quejas, solicitudes y propuestas;
- II. Diseñar y promover acciones que tiendan a elevar la calidad de la atención al ciudadano que proporcionen los servidores públicos municipales;
- III. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para la recepción oportuna de reportes, quejas, solicitudes y propuestas de los ciudadanos, proporcionando el seguimiento necesario para que reciban una respuesta oportuna de las dependencias municipales competentes;
- IV. Elaborar, realizar y coordinar programas y proyectos tendientes a promover el acercamiento y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las autoridades municipales, para la solución de problemáticas de competencia municipal y la atención de los requerimientos de los ciudadanos;
- V. Fomentar el uso de la tecnología como medio de interacción entre los ciudadanos y las autoridades municipales para la atención de reportes, quejas, solicitudes o propuestas; y
- VI. Promover el reconocimiento de las dependencias y los servidores públicos que se distinguen por la calidad con que atienden a los ciudadanos.

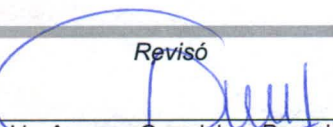
### D. En materia de Gestión de Recursos Federales.

- I. Asesorar a la administración en la gestión de recursos federales;
- II. Gestionar los recursos económicos a través de las dependencias federales; y
- III. Control, seguimiento e integración documental de los recursos federales.

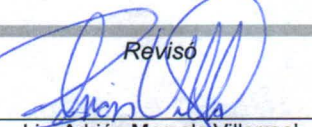
Elaboró

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

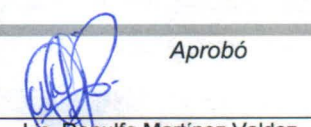
Revisó

  
Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

  
Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

  
Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	10 de 56

**Artículo 40.** Para el despacho de los asuntos de competencia de la Secretaria Particular, su Titular se auxiliará directamente de las siguientes direcciones:

- I. Dirección de Comunicación e Imagen Pública;
- II. Dirección de Atención Ciudadana; y
- III. Dirección de gestión de Recursos Federales.

### FUNCIONES:

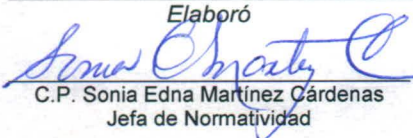
1. Cumplir y hacer cumplir en el área de su atribución todas las leyes, reglamentos y demás disposiciones municipales, estatales y federales.
2. Todas aquellas que le encomiende el Presidente Municipal.
3. Determinar y coordinar las medidas de seguridad personal para el Presidente Municipal, conjuntamente con el Secretario de Seguridad Pública Municipal.
4. Dar seguimiento a los asuntos que el Presidente Municipal le encomiende, así como a las solicitudes presentadas en su área.
5. Informar a todas a las Dependencias de las quejas y solicitudes que sean presentadas en su Oficina, para su atención y seguimiento.
6. Organizar la presentación pública del Informe Anual que rinde el Republicano Ayuntamiento, por medio del Presidente Municipal.
7. Apoyar al Presidente Municipal en las tareas administrativas propias de la función.
8. Presentar a la consideración del Presidente Municipal las propuestas de nombramientos y remociones del personal a su cargo.
9. Presentar al Presidente Municipal para su aprobación, el presupuesto de operación anual de las áreas confiadas a su cargo.
10. Establecer y mantener relaciones con las Dependencia oficiales y privadas pertinentes a su área.
11. Servir de enlace entre el Presidente Municipal y las Dependencias oficiales, Instituciones Privadas y ciudadanos en lo particular.

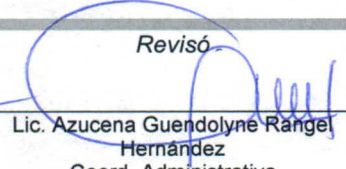
Elaboró

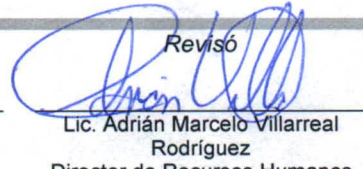
Revisó

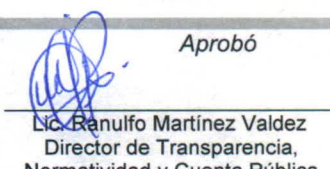
Revisó

Aprobó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

  
Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

  
Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

  
Lic. Banulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	11 de 56

12. Representar al Presidente Municipal en los eventos que se le encomienden y en la atención a ciudadanos, cuando el Presidente Municipal no pueda hacerlo personalmente.
13. Propiciar la comunicación y coordinación oportuna, objetiva y directa entre las Dependencias de la Administración, para el debido cumplimiento de las atribuciones que a cada una le corresponda.
14. Planear, programar, presupuestar, coordinar y evaluar el desempeño de las unidades confiadas a su Dependencia Pública Municipal.
15. Establecer las bases para la dirección y operación de la Secretaría Particular, Dirección de Comunicación e Imagen Pública, Dirección de Atención Ciudadana, Dirección de Gestión de Recursos Federales y la Coordinación Administrativa.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	12 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0133  
**NOMBRE DEL PUESTO:** SECRETARIA (S)  
**REPORTA A:** SECRETARIO PARTICULAR  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Atender las necesidades requeridas por el Presidente Municipal.

### FUNCIONES:

1. Llevar la agenda del Presidente Municipal.
2. Agendar citas con funcionarios federales y estatales.
3. Elaborar oficios-informes (capturar y distribuir a las diferentes Secretaría y Direcciones que el Presidente Municipal solicite).
4. Dar atención a llamadas de ciudadanos y canalizar a quien corresponda o solicita el Presidente Municipal.
5. Elaborar solicitudes de viaje del Presidente Municipal (compra de boleto y reservación de hoteles).
6. Dar respuesta o canalizar los correos electrónicos dirigidos al Presidente Municipal.
7. Organizar juntas, reuniones, comidas o cenas del Presidente Municipal.

**OBJETIVO:** Auxiliar en el cumplimiento de la función del Secretario Particular.

### FUNCIONES:

1. Enlace del Sistema de Indicadores de Planeación (SIPLAN), solicitar, capturar y dar Vo. Bo. de indicadores del Plan Municipal de Desarrollo (PMD).
2. Elaboración de oficios.
3. Realizar llamadas.
4. Llevar agenda del Secretario Particular.
5. Convocar y organizar juntas de trabajo.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	13 de 56

6. Archivo de oficios enviados y recibidos de la Oficina del Presidente Municipal y la Secretaría Particular.
7. Turnar oficios a otras Dependencias.
8. Registros de firma del Sistema Integral del Municipio (SIMUN), requisiciones y órdenes de compra.
9. Suministros de papelería y artículos de oficina requeridos.
10. Dar atención a ciudadanos que presenten algún requerimiento para turnarlo a la persona indicada.
11. Brindar atención a las llamadas telefónicas.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	14 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0410  
**NOMBRE DEL PUESTO:** **COORD. ADMINISTRATIVO**  
**REPORTA A:** SECRETARIO PARTICULAR  
**LE REPORTAN:** CHOFER (ES) ADMINISTRATIVO (S)  
AUXILIAR ADMINISTRATIVO  
RECEPCIONISTA  
AUXILIAR (ES) LIMPIEZA

**OBJETIVO:** Gestionar los trámites administrativos y apoyar con otros servicios complementarios; además de coadyuvar al cumplimiento y mejora de los procesos administrativos internos en materia de recursos humanos, materiales y financieros, a fin de lograr su optimización, basados en términos y manuales de procedimiento.

### FUNCIONES:

1. Verificar la correcta aplicación de los recursos.
2. Supervisar la efectiva operación del personal a su cargo.
3. Supervisar el uso de los vehículos oficiales resguardados en su Dependencia, así como en su mantenimiento correctivo y preventivo.
4. Supervisar y mantener el buen funcionamiento de los edificios y/o infraestructura de la Dependencia en función.
5. Analizar la información de telefonía y presentar análisis y acciones a la Dirección de Adquisiciones.
6. Supervisar y analizar los recursos y consumos de gasolina de los vehículos oficiales bajo resguardo de la Dependencia en función.
7. Gestionar, supervisar y dar Vo. Bo. en requisiciones de compra, órdenes de pago, solicitud de cheque, solicitud de inversión, fondo fijo, fondo revolvente, reembolso de gastos, gastos por comprobar, donativos, vales de alimentos para escoltas, gastos de representación y gastos de viaje.
8. Gestionar y dar Vo. Bo. en los justificantes, primas dominicales, avisos de vacaciones, tiempo extra, tiempo por tiempo, nómina, movimientos de personal (MOPER), roles de vacaciones y demás trámites requeridos y relacionados con Recursos Humanos.
9. Elaborar y ejercer el presupuesto anual en coordinación con la Dirección de Egresos.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Raulito Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	15 de 56

10. Generar el pago mensual de la tarjeta institucional de la Secretaría Particular.
11. Asegurarse de la entrega de uniformes de la Secretaría.
12. Efectuar en tiempo y forma la gestión de trámites ante las Dependencias y/o Unidades Administrativas correspondientes.
13. Generar reportes de Adquisiciones, Egresos y/o Recursos Humanos, cuando le sean solicitados.
14. Dar seguimiento a oficios, solicitudes o requerimientos pedidos a la Secretaría Particular o directamente a la Coordinación.
15. Enlace en el programa "Alcalde como Vamos".
16. Dar conocimiento de bajas y altas de activos.
17. Reporte de donativos otorgados por el Presidente Municipal, para la Tesorería.
18. Actualización de perfiles y organigramas.
19. Cuando aplique, administrar o mantener el inventario de los bienes muebles e inmuebles, así como vehículos que tiene bajo su resguardo; y los que tiene la Dependencia en función.
20. Reportar al Secretario, cuando se lo solicite, los resultados de los indicadores de su rutina diaria de trabajo.
21. Asegurar la disponibilidad de las entregas-recepción que se presenten en la Secretaría.
22. Verificar que los productos y/o servicios cumplan con los requisitos determinados.
23. Verificar que el inventario de activos esté vigente ante la Dirección de Patrimonio.
24. Verificar que los servicios que se brindan a través del personal de intendencia y vigilancia, se efectúen de manera eficiente en conjunto con el Coordinador de Intendencia y el de Vigilancia.
25. Mantener el directorio actualizado en la página del Municipio de San Pedro.
26. Atender cualquier solicitud o requerimiento de cualquier otra Secretaría.
27. Participar en la identificación de deficiencias y áreas de oportunidad, para lograr optimizar los recursos económicos en el gasto corriente de la Administración Pública Municipal.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública




# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

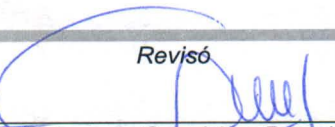
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	16 de 56

28. Participar en las demás actividades, funciones y/o responsabilidades asignadas por la Secretaría.
29. Presentar propuestas de modernización y mejora a los procedimientos y trámites administrativos.

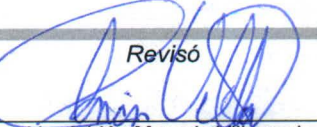
Elaboró

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

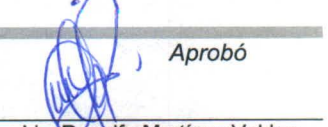
Revisó

  
Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

  
Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	17 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0277  
**NOMBRE DEL PUESTO:** CHOFER (ES) ADMINISTRATIVO (S)  
**REPORTA A:** COORD. ADMINISTRATIVO  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Entregar la correspondencia en Dependencias Municipales, Estatales y Federales, entrega de oficios a ciudadanos y apoyar a la Administración en labores de oficina y mantenimiento de éstas.

### FUNCIONES:

1. Custodiar los bienes asignados al desempeño de sus funciones.
2. Entrega de correspondencia generada en las Dependencias.
3. Apoyo en labores de fotocopiado.
4. Participar en eventos que le asigne su jefe inmediato.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	18 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0014  
**NOMBRE DEL PUESTO:** AUXILIAR ADMINISTRATIVO  
**REPORTA A:** COORD. ADMINISTRATIVO  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Apoyo en la gestión de trámites administrativos, además de satisfacer las necesidades de comunicación de una manera profesional y atenta, operando el teléfono y atendiendo al público en sus requerimientos de información y entrevistas con el personal, ejecutando y controlando la recepción.

### FUNCIONES:

1. Apoyar en la supervisión del uso de los vehículos oficiales resguardados en su Dependencia, así como en su mantenimiento correctivo y preventivo.
2. Apoyar en la supervisión y el buen funcionamiento de los edificios y/o infraestructura de la Dependencia en función.
3. Apoyo en la elaboración de requisiciones de compra, folio de surtido, órdenes de pago, solicitud de cheque, solicitud de inversión, fondo fijo, fondo revolvente, reembolso de gastos, gastos por comprobar, gastos de representación y gastos de viaje, avisos de cambio, requisiciones de servicios generales.
4. Apoyo en la elaboración de justificantes, avisos de vacaciones, tiempo por tiempo, roles de vacaciones y demás relacionados con Recursos Humanos.
5. Control de archivo y de papelería de la Coordinación Administrativa.
6. Apoyo en el almacén e inventario de materiales y mantenimiento en los niveles requeridos.
7. Atender y canalizar a personal y público general.
8. Atender y transferir llamadas telefónicas y recibir mensajes.
9. Participar en las demás actividades, funciones y/o responsabilidades asignadas por la Dependencia.
10. Participar en la coordinación de eventos que le asigne su jefe inmediato.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	19 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0113  
**NOMBRE DEL PUESTO:** RECEPCIONISTA  
**REPORTA A:** COORD. ADMINISTRATIVO  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Satisfacer las necesidades de comunicación de una manera profesional y atenta, operando el teléfono y atendiendo al público en sus requerimientos de información y entrevistas con el personal, ejecutando y controlando la recepción y captura de la correspondencia, así como también apoyo en las actividades administrativas.

### FUNCIONES:

1. Apoyar en la supervisión y el buen funcionamiento de la Dependencia en función.
2. Apoyo en la elaboración y gestión de requisiciones de compra, órdenes de pago y folios de surtido.
3. Apoyar en la elaboración de justificantes de asistencia.
4. Control de archivo y de papelería de la Coordinación Administrativa.
5. Administrar el almacén o inventario de materiales y mantenerlo en los niveles requeridos.
6. Atender y canalizar a personal y público en general.
7. Recibir, registrar y canalizar oficios y correspondencia que llegue a la recepción.
8. Atender, transferir llamadas telefónicas y recibir mensajes.
9. Presentar propuestas de modernización y mejora par la Dependencia.

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	20 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0003  
**NOMBRE DEL PUESTO:** AUXILIAR (ES) LIMPIEZA  
**REPORTA A:** COORD. ADMINISTRATIVO  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Mantener la limpieza y el orden de las oficinas.

### FUNCIONES:

1. Apoyar en la supervisión y el buen funcionamiento de la infraestructura de la Dependencia en función.
2. Limpieza, barrido y trapeado de las oficinas, incluyendo el mobiliario.
3. Lavado de los utensilios de cocina.
4. Colocación de servicio de café en oficinas y salas de juntas.
5. Aseo general en salas de juntas, apoyo en reuniones.
6. Concentrar la basura generada en los contenedores externos al terminar su turno.
7. Apoyo en labores de fotocopiado.
8. Administrar el almacén de insumos y solicitar al Coordinador Administrativo los insumos requeridos.
9. Participar en eventos que le asigne su jefe inmediato.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	21 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0306  
**NOMBRE DEL PUESTO:** ASISTENTE  
**REPORTA A:** SECRETARIO PARTICULAR  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Apoyar al Presidente Municipal en las tareas propias de su labor, como atención de ciudadanos, seguimiento de acuerdos, agenda y relaciones públicas.

### FUNCIONES:

1. Revisar con los responsables los requerimiento y protocolo de todos los eventos a los que asiste el Presidente Municipal.
2. Coordinar junto con la "avanzada" y el cuerpo de seguridad del Presidente Municipal, el punto de llegada a los eventos.
3. Constatar que las citas y reuniones tanto públicas y privadas contenidas en la agende del Presidente Municipal, tengan los datos correctos.
4. Dar seguimiento puntual a los acuerdos acordados en las reuniones de Gabinete.
5. Coadyuvar con el área correspondiente en las labores administrativas que han sido asignadas a la Secretaría Particular.
6. Brindar atención a los ciudadanos que solicitan cita con el Presidente, en casos particulares y como lo asigne el Presidente Municipal.
7. Dar seguimiento a las peticiones de los vecinos cuando el Presidente Municipal me lo requiera.
8. Atender a los ciudadanos durante el "Miércoles Ciudadano" a nombre del Presidente Municipal y/o Secretario Particular y darle seguimiento puntual a las solicitudes o peticiones.
9. Dar seguimiento y revisar las peticiones y/o quejas ciudadanas que llegan al "Buzón del Alcalde".
10. Coadyuvar con Participación Ciudadana en el seguimiento de asuntos atendidos por el Presidente Municipal y que provienen de Mesas Directivas.
11. Participar en las actividades programadas por la Secretaría Particular, en la atención a ciudadanos que así lo requieran.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	22 de 56

12. Dar seguimiento a los eventos asignados y que tenga consigo una planeación de actividades.
13. Proponer acciones internas para agilizar o facilitar la labor de la Secretaría Particular.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	23 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 1139  
**NOMBRE DEL PUESTO:** COORD. DE LOGÍSTICA Y REL. PÚBLICAS  
**REPORTA A:** SECRETARIO PARTICULAR  
**LE REPORTAN:** JEFE DE PROYECTOS ESPECIALES

**OBJETIVO:** Asegurar que los eventos a donde asiste el Alcalde se desarrollen de acuerdo a lo programado, sean eventos municipales, estatales, federales o privados.

### FUNCIONES:

1. Coordinar la planificación de los eventos a los que acude el Alcalde.
2. Coordinar la logística de los eventos a los cuales acude el Alcalde.
3. Verificar de manera presencial y anticipada los eventos públicos que tiene agendado el Alcalde, con el fin de verificar la logística de dicho evento y captar información adicional que necesite conocer el Alcalde antes de llegar al mismo.
4. Enlace y apoyo de la Unidad de Planeación y Control para la organización de eventos municipales en general.
5. Apoyo a la Dirección de Recursos Federales en la integración documental y seguimiento de proyectos para la obtención de recursos federales.
6. Atención a la Dirección de Recursos Humanos en los procesos de atención ciudadana.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	24 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0664  
**NOMBRE DEL PUESTO:** JEFE DE PROYECTOS ESPECIALES  
**REPORTA A:** COORD. DE LOGÍSTICA Y REL. PÚBLICAS  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Asesorar y supervisar los eventos a los que asiste el Presidente Municipal y lo relacionado con las Relaciones Públicas de la oficina de la Secretaría Particular.

### FUNCIONES:

1. Supervisar que las Dependencias Municipales cumplan con los requisitos para llevar a cabo un evento.
2. Organizar y supervisar que se lleven bien a cabo la realización de los eventos del Presidente Municipal.
3. Brindar apoyo a particulares, organizaciones, etc., para la realización y organización de su evento en los cuales el Presidente Municipal este invitado.
4. Apoyo a otras Dependencias y Secretarías para la organización y buen funcionamiento de sus eventos.

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

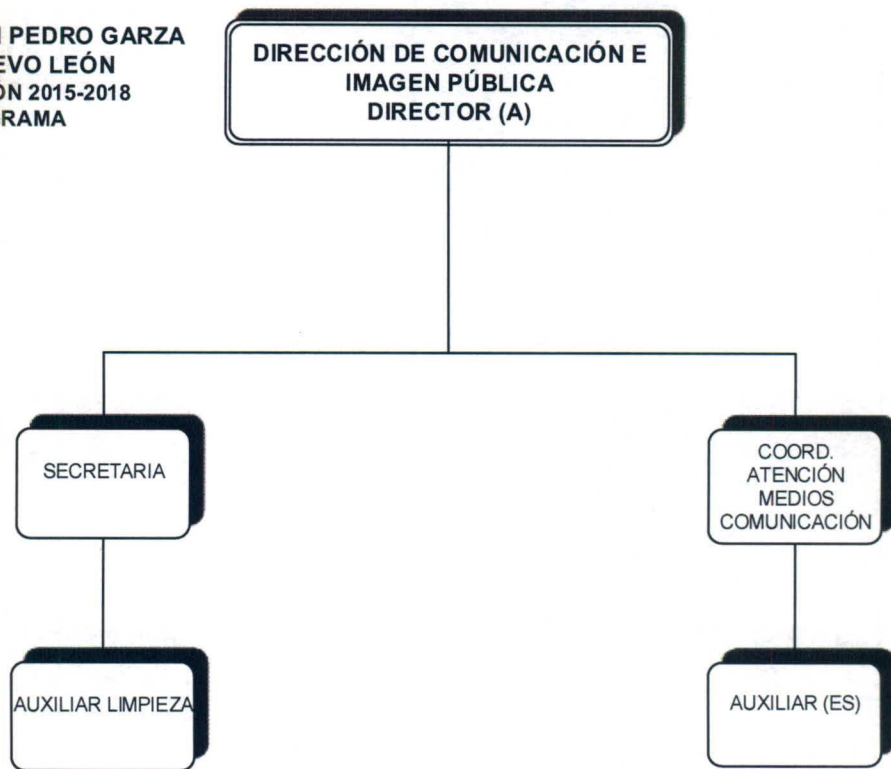
## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	25 de 56

### ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN E IMAGEN PÚBLICA



MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA  
GARCÍA, NUEVO LEÓN  
ADMINISTRACIÓN 2015-2018  
ORGANIGRAMA



Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia, Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	26 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0055  
**NOMBRE DEL PUESTO:** DIRECTOR (A) DE COMUNICACIÓN E IMAGEN PÚBLICA  
**REPORTA A:** SECRETARIO PARTICULAR  
**LE REPORTAN:** SECRETARIA  
COORD. ATENCIÓN MEDIOS COMUNICACIÓN

**OBJETIVO:** Coordinar o dirigir en las diferentes funciones de la Dirección de Comunicación e Imagen Pública.

### ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

#### Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

**Artículo 39.-** La Secretaría Particular tendrá como atribuciones, responsabilidades y funciones las que le otorguen las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales aplicables en la materia, así como las que a continuación se establecen:

#### **B. En materia de Comunicación e Imagen Pública:**

- I. Asegurar la debida difusión de los planes y actividades de la administración pública municipal centralizada, así como evaluar la repercusión que tengan en la opinión pública ciudadana y en los medios de comunicación;
- II. Brindar cobertura de fotografía, video y audio a las actividades, programas y obras que lleve a cabo el Municipio, en coordinación con las instancias competentes;
- III. Coadyuvar con los organismos y entidades de la administración pública descentralizada en sus tareas de difusión de programas, proyectos, acciones y resultados;
- IV. Difundir los programas, proyectos, acciones y resultados de la administración pública municipal centralizada;
- V. Diseñar y promover la imagen institucional de la administración pública municipal centralizada con logotipo, eslogan, tipografía y políticas de aplicación, sin perjuicio del uso que debe darse al escudo del Municipio;
- VI. Elaborar comunicados de prensa y boletines informativos de las actividades más relevantes de la administración pública municipal centralizada para difundirlos entre los medios de comunicación y la comunidad en general;
- VII. Establecer lineamientos para la imagen, contenidos y aprovechamiento del portal de Internet Oficial del Municipio;
- VIII. Promover el uso de las redes sociales y las nuevas tecnologías para facilitar la comunicación entre los sampetrinos y sus autoridades municipales;

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	27 de 56

- IX. Proponer al Presidente Municipal las campañas de difusión de los planes, programas y proyectos del Municipio;
- X. Proporcionar a las dependencias, órganos y unidades administrativas la información recopilada y analizada que difunden los medios de comunicación respecto a la administración pública municipal; y
- XI. Publicar en medios impresos y electrónicos los avisos que requiera el Municipio y difundirlos entre la comunidad; y
- XII. Ser el enlace entre la administración pública municipal centralizada y los medios de comunicación.

### FUNCIONES:

1. Asegurar la debida difusión de los planes y actividades de la Administración Pública Municipal Centralizada, así como evaluar la repercusión que tengan en la opinión pública ciudadana y en los medios de comunicación.
2. Coadyuvar con los organismos y entidades de la Administración Pública Descentralizada en sus tareas de difusión de programas, proyectos, acciones y resultados.
3. Difundir los programas, proyectos, acciones y resultados de la Administración Pública Centralizada.
4. Diseñar y promover la imagen institucional de la Administración Pública Centralizada con logotipo, eslogan, tipografía y políticas de aplicación, sin perjuicio del uso que debe darse al escudo del Municipio.
5. Elaborar comunicados de prensa y boletines informativos de las actividades más relevantes de la Administración Pública Municipal Centralizada, para difundirlos en medios de comunicación y la comunidad en general.
6. Publicar en medios impresos y electrónicos, los avisos que requiera el Municipio y difundirlos entre la comunidad.
7. Planear y supervisar el presupuesto anual de comunicación de acuerdo a las campañas de difusión planeadas.
8. Proporcionar a las Dependencias, Órganos y Unidades Administrativas, la información recopilada y analizada que difunden los medios de comunicación respecto a la Administración Pública Municipal.

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	28 de 56

9. Ser enlace entre la Administración Pública Municipal Centralizada y los medios de comunicación.
10. Colaborar en las diferentes juntas intersecretariales para ver proyectos de interés para la Administración.
11. Elaborar lineamientos para la imagen, contenidos y aprovechamiento del portal de Internet oficial del Municipio.
12. Promover el uso de las redes sociales y las nuevas tecnologías para facilitar la comunicación entre los sampetrinos y sus Autoridades Municipales.
13. Proponer al Presidente Municipal las campañas de difusión de los planes.

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	29 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0133  
**NOMBRE DEL PUESTO:** SECRETARIA  
**REPORTA A:** DIRECTOR (A) DE COMUNICACIÓN E IMAGEN PÚBLICA  
**LE REPORTAN:** AUXILIAR LIMPIEZA

**OBJETIVO:** Apoyar en las diferentes funciones de la Dirección de Comunicación e Imagen Pública.

### FUNCIONES:

1. Supervisar el correcto funcionamiento de las oficinas y control de activos de la Dirección.
2. Control estadístico de las publicaciones y gastos generales en medios de comunicación.
3. Inversión y de servicios generales.
4. Elaboración de formatos de vacaciones y asistencia para Recursos Humanos.
5. Elaboración de bitácora de recortes diarios.
6. Apoyo a la atención de llamadas y personal que asiste a la Dirección.
7. Envío de agendas a los diferentes medios de comunicación.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	30 de 56

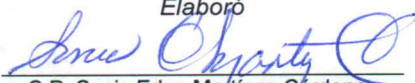
**CLAVE DE CONTROL:** 0003  
**NOMBRE DEL PUESTO:** AUXILIAR LIMPIEZA  
**REPORTA A:** SECRETARIA  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Mantener la limpieza y el orden de las oficinas.

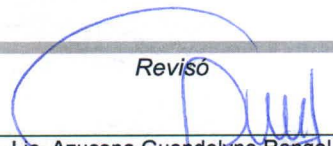
### FUNCIONES:

1. Limpieza, barrido y trapeado de las oficinas incluyendo el mobiliario.
2. Lavado de los utensilios de cocina.
3. Apoyo en las reuniones.
4. Colocación del servicio de café en las oficinas.
5. Antes del término de su turno, concentrar en los contenedores externos la basura generada.
6. Apoyo en labores de fotocopiado.
7. Solicitar a la Coordinación Administrativa los insumos requeridos para sus funciones.
8. Apoyo en la elaboración de archivo de recortes de notas diarias.
9. Participar en eventos que le asigne su jefe inmediato.

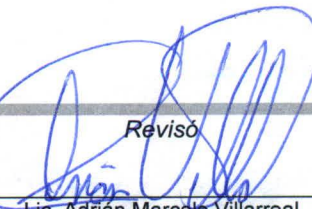
Elaboró

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

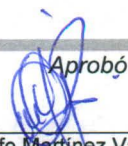
Revisó

  
Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

  
Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	31 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0489  
**NOMBRE DEL PUESTO:** COORD. ATENCIÓN MEDIOS COMUNICACIÓN  
**REPORTA A:** DIRECTOR (A) DE COMUNICACIÓN E IMAGEN PÚBLICA  
**LE REPORTAN:** AUXILIAR (ES)

**OBJETIVO:** Ser enlace entre los medios de comunicación y la administración para la difusión de programas y proyectos, la relación de entrevistas e información.

### FUNCIONES:

1. Supervisión y actualización de la página web del Municipio en relación a la sala de prensa, transmisiones en línea a la sala de prensa, galería de fotos y notas.
2. La administración y archivo de material fotográfico, así como los eventos públicos de las diversas Secretarías.
3. Relación y enlace con los medios de comunicación y atención a peticiones de información de la administración.
4. Participación con cada una de las Dependencias para una mejor difusión de los eventos y programas a favor de la ciudadanía.
5. La actualización de indicadores con la cobertura de medios y relación de entrevistas del Presidente Municipal y funcionarios.

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	32 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0031  
**NOMBRE DEL PUESTO:** AUXILIAR (ES)  
**REPORTA A:** COORD. DE ATENCIÓN MEDIOS COMUNICACIÓN  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Monitoreo de medios de comunicación y proporcionar información recopilada que se genere en éstos, de las actividades de la Administración Municipal.

### FUNCIONES:

1. Monitoreo de medios impresos y electrónicos.
2. Revisión en páginas de Internet y medio electrónicos, en relación a notas periodísticas e información del Municipio.
3. Vaciado de notas televisivas referentes a actividades del Municipio.
4. Elaboración de síntesis informativas.
5. Elaboración de reporte de notas diarias.
6. Informar al Director del área sobre eventos de relevancia y de interés municipal en medios electrónicos.

**OBJETIVO:** Comunicar a través de medios digitales, la información del Presidente Municipal, de la Administración Municipal y demás Institutos Descentralizados. Coordinar la comunicación entre la Dirección de Tecnologías y la Dirección de Comunicación e Imagen Pública para la elaboración de materiales, mantenimiento a la información del sitio de Internet del Municipio [www.sanpedro.gob.mx](http://www.sanpedro.gob.mx) y creación y mantenimiento de aplicaciones.

### FUNCIONES:

1. Realizar la supervisión de las actividades de distintas Secretarías, para informar y dar a conocer avances a través del sitio web y redes sociales.
2. Manejar las Redes Sociales del Presidente Municipal, San Pedro NL, San Pedro en 72.
3. Coordinar los reportes de San Pedro en 72 con la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente y Direcciones de Participación Ciudadana y Atención Ciudadana.
4. Cubrir eventos del Presidente Municipal y de la Administración Municipal.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	33 de 56

5. Dar seguimiento a reportes de la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente y de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal que llegan a través de redes sociales.
6. Ofrecer atención a la información proporcionada por las distintas Secretarías, Direcciones e Institutos Descentralizados, para promover información a través de las distintas redes sociales.
7. Ofrecer atención a las distintas Secretarías y Direcciones para cubrir eventos agendados.
8. Se ofrece la atención a las actividades del Presidente Municipal.
9. Participar como enlace con diferentes Secretarías para establecer diferentes mecanismos de comunicación digital.
10. Realizar investigación, análisis y propuesta de actividades que promover a través de las redes sociales, página web y tecnología 2.0.
11. Análisis de Redes Sociales a través de nuevas tecnologías.
12. Planeación de proyectos a través de aplicaciones para teléfonos inteligentes y tablets.
13. Establece lineamientos en redes sociales para promover información de la Presidencia.

**OBJETIVO:** Grabación y edición de material de audio y video, apoyo en el área de fotografía y/o grabaciones de entrevistas a funcionarios, atender a los diferentes medios de comunicación.

### FUNCIONES:

1. Grabación y edición de material de audio y video
2. Apoyo en el área de fotografía.
3. Grabaciones de entrevistas a funcionarios.
4. Redacción de boletines.
5. Atención a medio de comunicación.
6. Brindar material de audio, video y fotográfico.
7. Apoyo en el área de fotografía y/o grabaciones de entrevistas a funcionarios.

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

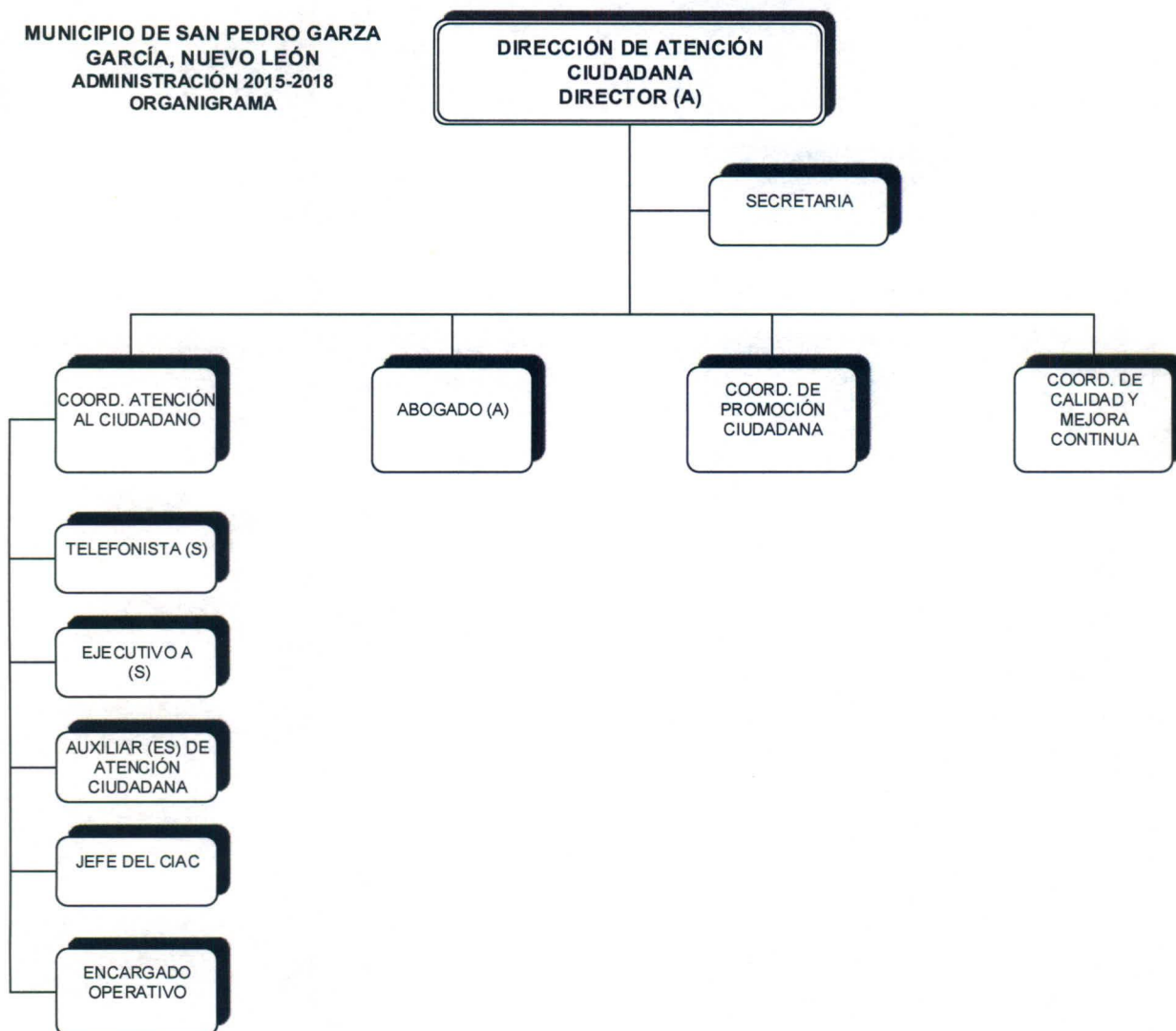
## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	34 de 56

### ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA



MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA  
GARCÍA, NUEVO LEÓN  
ADMINISTRACIÓN 2015-2018  
ORGANIGRAMA



Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	35 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0055  
**NOMBRE DEL PUESTO:** DIRECTOR (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA  
**REPORTA A:** SECRETARIO PARTICULAR  
**LE REPORTAN:** SECRETARIA  
COORD. ATENCIÓN AL CIUDADANO  
ABOGADO  
COORD. DE CALIDAD Y MEJOR CONTINUA

**OBJETIVO:** Realiza programas, proyectos y acciones a través de mecanismos innovadores y accesibles que vinculen a las autoridades con los ciudadanos para recibir, canalizar, dar seguimiento y asegurar una respuesta oportuna a sus planteamientos, promoviendo una atención de calidad.

**Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.**

### ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

**Artículo 39.-** La Secretaría Particular tendrá como atribuciones, responsabilidades y funciones las que le otorguen las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales aplicables en la materia, así como las que a continuación se establecen:

#### C. En materia de Atención Ciudadana:

- I. Conocer, analizar y evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a la atención, por parte de las dependencias municipales, a sus reportes, quejas, solicitudes y propuestas;
- II. Diseñar y promover acciones que tiendan a elevar la calidad de la atención al ciudadano que proporcionen los servidores públicos municipales;
- III. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para la recepción oportuna de reportes, quejas, solicitudes y propuestas de los ciudadanos, proporcionando el seguimiento necesario para que reciban una respuesta oportuna de las dependencias municipales competentes;
- IV. Elaborar, realizar y coordinar programas y proyectos tendientes a promover el acercamiento y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las autoridades municipales, para la solución de problemáticas de competencia municipal y la atención de los requerimientos de los ciudadanos;
- V. Fomentar el uso de la tecnología como medio de interacción entre los ciudadanos y las autoridades municipales para la atención de reportes, quejas, solicitudes o propuestas; y
- VI. Promover el reconocimiento de las dependencias y los servidores públicos que se distinguen por la calidad con que atienden a los ciudadanos

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	36 de 56

### FUNCIONES:

1. Dirigir, promover y gestionar la participación de las distintas Dependencias Municipales, Estatales y Federales en eventos de la Dirección.
2. Fomentar y propiciar el desarrollo profesional y de capacitación del personal de la Dirección.
3. Asegurar que se realicen juntas mensuales con los enlaces y receptores del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC), para seguimiento de los reportes, quejas, solicitudes y sugerencias.
4. Supervisar las actividades de las distintas coordinaciones y jefaturas a su cargo.
5. Informar sobre las actividades en forma programada, de acuerdo al documento oficial de *planeación operativa* y al Plan Municipal de Desarrollo.
6. Cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.
7. Dirigir y supervisar al personal que colabora en la Dirección.
8. Administrar el presupuesto asignado para la Dirección de Atención Ciudadana.
9. Administrar el Sistema CIAC y dirigir las actividades de las coordinaciones a su cargo.
10. Administrar y supervisar el sistema de llamadas.
11. Encausar y brindar seguimiento a las peticiones, reportes, quejas y solicitudes de la ciudadanía con respecto a la Administración Municipal.
12. Atender la visita de ciudadanos en el área.
13. Apoyar a la Secretaría Particular en la elaboración de proyectos, cuyas materias correspondan a sus atribuciones o funciones.
14. Participar, elaborar y generar la información que se presenta en las reuniones con la Comisión de Participación Ciudadana del Republicano Ayuntamiento y junta de la Secretaría.
15. Buscar la mejora continua de la Dirección de Atención Ciudadana.
16. Fomentar y propiciar el desarrollo profesional y capacitación del personal de la Dirección.
17. Diseñar estrategias para incrementar la calidad en los servicios de la Dirección.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	37 de 56

18. Proponer, diseñar, implementar y desarrollar estrategias o sistemas que contribuyan al buen funcionamiento de la Dirección.

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	38 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0133  
**NOMBRE DEL PUESTO:** SECRETARIA  
**REPORTA A:** DIRECTOR (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Apoyar al Director y los Coordinadores en el desempeño de sus actividades y en la administración de recursos materiales de la Dirección.

### FUNCIONES:

1. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
2. Elaborar y llevar el control de los oficios que se envían a las distintas Dependencias.
3. Realizar y recibir llamadas telefónicas.
4. Mantener y llevar el control de la agenda del Director.
5. Trabajar con eficiencia y eficacia en las actividades encomendadas
6. Tramitar en tiempo y forma las requisiciones de compra y solicitudes de material, con el Responsable Administrativo de la Dirección.
7. Administración de fondo fijo, asignado a la Dirección.
8. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
9. Atender a los ciudadanos que visitan el área.
10. Participar en los eventos de la Administración Municipal en lo que se requiera.
11. Capturar cuando se requiera reportes en el Sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC).
12. Asistir a los cursos de capacitación propuesta por la alta Dirección.
13. Participar en las mejoras continuas realizadas en el año.
14. Cumplir con la política y los objetivos de calidad.

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	39 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0414  
**NOMBRE DEL PUESTO:** **COORD. ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**REPORTA A:** DIRECTOR (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA  
**LE REPORTAN:** TELEFONISTA (S)  
EJECUTIVO A (S)  
AUXILIAR (ES) DE ATENCIÓN CIUDADANA  
JEFE DEL CIAC  
RESPONSABLE OPERATIVO  
RESPONSABLE DE PROMOCIÓN CIUDADANA

**OBJETIVO:** Coordinar las funciones para que el ciudadano se le brinde la atención y respuesta eficaz a sus demandas y reporte, así como facilitar la comunicación entre el ciudadano y los funcionarios de la Administración Municipal.

### FUNCIONES:

1. Dar puntual seguimiento a los reportes, quejas, sugerencias y solicitudes que ingresan al Sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC) y a los diferentes medios.
2. Monitorear constantemente el Sistema CIAC.
3. Coordinar y supervisar al personal que colaboran en la Dirección de Atención Ciudadana.
4. Facilitar la comunicación entre el ciudadano y los funcionarios de la administración.
5. Coordinar, encausar y brindar seguimiento a las peticiones, reportes y quejas de la ciudadanía con respecto a la Administración Municipal.
6. Elaborar y generar la información que se presenta en las reuniones de la Comisión de Participación Ciudadana del Republicano Ayuntamiento y la junta de Secretarios.
7. Coordinar acciones con las Dependencias del Municipio de San Pedro.
8. Realizar juntas mensuales con los enlaces y receptores del CIAC, para el seguimiento de los reportes.
9. Colaborar con la Dirección en la administración del Sistema CIAC y dirigir las actividades de la Dirección de Atención Ciudadana.
10. Coordinar el sistema de llamadas y las actividades del "call center".
11. Cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	40 de 56

12. Recibir y canalizar oportunamente los reportes, quejas, solicitudes y sugerencias que presentan los ciudadanos a través de los diferentes medios de atención.
13. Asistir a eventos y actividades de la Dirección, así como apoyar en la realización de los mismos.
14. Atender cuando se requiera, la visita de los ciudadanos al área y en su caso registrar reportes o quejas y dar seguimiento a los mismos.
15. Asistir a eventos que faciliten la comunicación entre Sociedad y Gobierno (Miércoles Ciudadano, Diálogos en tu Colonia, etc.).
16. Coordinar y gestionar la participación de las distintas Dependencias Municipales en eventos de la Dirección.
17. Buscar la mejora continua de la Dirección de Atención Ciudadana.
18. Fomentar y propiciar el desarrollo profesional y capacitación del personal de la Dirección.
19. Diseñar estrategias para incrementar la calidad en los servicios de la Dirección.
20. Proponer, diseñar, implementar y desarrollar estrategias o sistema que contribuyan al buen funcionamiento de la Dirección.
21. Cumplir con la política y objetivos de calidad y los procesos de la Dirección.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	41 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0190  
**NOMBRE DEL PUESTO:** TELEFONISTA (S)  
**REPORTA A:** COORD. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Dar atención a los ciudadanos y brindar el seguimiento oportuno a los reportes, quejas, solicitudes o sugerencias, además de fungir como enlace entre la Dirección y las Secretarías de la Administración Municipal, para garantizar la pronta resolución de los reportes.

### FUNCIONES:

1. Capturar la información de las solicitudes en el Sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC).
2. Dar seguimiento a los folios del CIAC que le sean encomendados por sus superiores.
3. Captura de reportes que llegan mediante el portal de Internet y programas "Miércoles Ciudadano", "Diálogos en Tu Colonia", entre otros.
4. Presentar informes semanales al Jefe Inmediato, respecto al seguimiento de las solicitudes canalizadas.
5. Apoyar en las actividades que les sean asignadas por su superior.
6. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
7. Conocer paquetes computacionales.
8. Realizar la medición de la satisfacción ciudadana.
9. Cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.
10. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
11. Asistir a los eventos y actividades de la Dirección, así como apoyar en la realización de los mismos.
12. Mantener estrecha comunicación con las Dependencias de la Administración Municipal, para agilizar la solución de las solicitudes turnadas por su superior o el coordinador.
13. Asistir a las juntas mensuales del Departamento.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	42 de 56

14. Asistir a cursos de capacitación propuestas por la Alta Dirección.
15. Participar en las mejoras continuas realizadas en el año.
16. Cumplir con la política y objetivos de calidad y los procesos de la Dirección.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



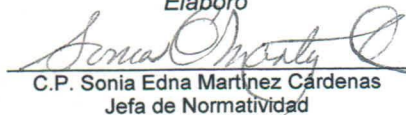
# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

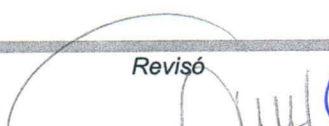
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	37 de 56

18. Proponer, diseñar, implementar y desarrollar estrategias o sistemas que contribuyan al buen funcionamiento de la Dirección.

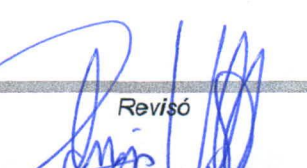
Elaboró

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

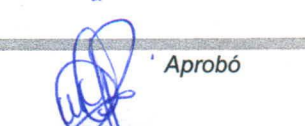
Revisó

  
Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

  
Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	38 de 56

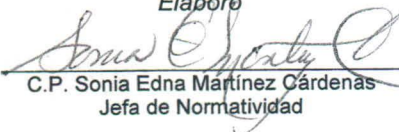
**CLAVE DE CONTROL:** 0133  
**NOMBRE DEL PUESTO:** SECRETARIA  
**REPORTA A:** DIRECTOR (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Apoyar al Director y los Coordinadores en el desempeño de sus actividades y en la administración de recursos materiales de la Dirección.

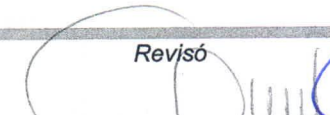
### FUNCIONES:

1. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
2. Elaborar y llevar el control de los oficios que se envían a las distintas Dependencias.
3. Realizar y recibir llamadas telefónicas.
4. Mantener y llevar el control de la agenda del Director.
5. Trabajar con eficiencia y eficacia en las actividades encomendadas
6. Tramitar en tiempo y forma las requisiciones de compra y solicitudes de material, con el Responsable Administrativo de la Dirección.
7. Administración de fondo fijo, asignado a la Dirección.
8. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
9. Atender a los ciudadanos que visitan el área.
10. Participar en los eventos de la Administración Municipal en lo que se requiera.
11. Capturar cuando se requiera reportes en el Sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC).
12. Asistir a los cursos de capacitación propuesta por la alta Dirección.
13. Participar en las mejoras continuas realizadas en el año.
14. Cumplir con la política y los objetivos de calidad.

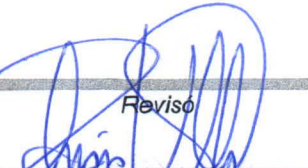
Elaboró

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

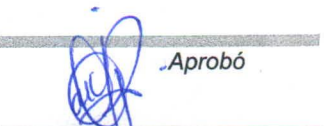
Revisó

  
Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

  
Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	39 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0414  
**NOMBRE DEL PUESTO:** COORD. ATENCIÓN AL CIUDADANO  
**REPORTA A:** DIRECTOR (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA  
**LE REPORTAN:** TELEFONISTA (S)  
EJECUTIVO A (S)  
AUXILIAR (ES) DE ATENCIÓN CIUDADANA  
JEFE DEL CIAC  
RESPONSABLE OPERATIVO  
RESPONSABLE DE PROMOCIÓN CIUDADANA

**OBJETIVO:** Coordinar las funciones para que el ciudadano se le brinde la atención y respuesta eficaz a sus demandas y reporte, así como facilitar la comunicación entre el ciudadano y los funcionarios de la Administración Municipal.

### FUNCIONES:

1. Dar puntual seguimiento a los reportes, quejas, sugerencias y solicitudes que ingresan al Sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC) y a los diferentes medios.
2. Monitorear constantemente el Sistema CIAC.
3. Coordinar y supervisar al personal que colaboran en la Dirección de Atención Ciudadana.
4. Facilitar la comunicación entre el ciudadano y los funcionarios de la administración.
5. Coordinar, encausar y brindar seguimiento a las peticiones, reportes y quejas de la ciudadanía con respecto a la Administración Municipal.
6. Elaborar y generar la información que se presenta en las reuniones de la Comisión de Participación Ciudadana del Republicano Ayuntamiento y la junta de Secretarios.
7. Coordinar acciones con las Dependencias del Municipio de San Pedro.
8. Realizar juntas mensuales con los enlaces y receptores del CIAC, para el seguimiento de los reportes.
9. Colaborar con la Dirección en la administración del Sistema CIAC y dirigir las actividades de la Dirección de Atención Ciudadana.
10. Coordinar el sistema de llamadas y las actividades del "call center".
11. Cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



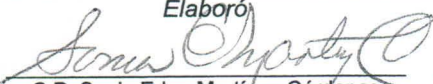
# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

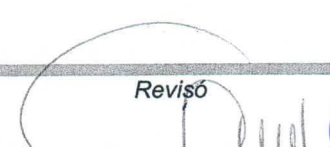
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	40 de 56

12. Recibir y canalizar oportunamente los reportes, quejas, solicitudes y sugerencias que presentan los ciudadanos a través de los diferentes medios de atención.
13. Asistir a eventos y actividades de la Dirección, así como apoyar en la realización de los mismos.
14. Atender cuando se requiera, la visita de los ciudadanos al área y en su caso registrar reportes o quejas y dar seguimiento a los mismos.
15. Asistir a eventos que faciliten la comunicación entre Sociedad y Gobierno (Miércoles Ciudadano, Diálogos en tu Colonia, etc.).
16. Coordinar y gestionar la participación de las distintas Dependencias Municipales en eventos de la Dirección.
17. Buscar la mejora continua de la Dirección de Atención Ciudadana.
18. Fomentar y propiciar el desarrollo profesional y capacitación del personal de la Dirección.
19. Diseñar estrategias para incrementar la calidad en los servicios de la Dirección.
20. Proponer, diseñar, implementar y desarrollar estrategias o sistema que contribuyan al buen funcionamiento de la Dirección.
21. Cumplir con la política y objetivos de calidad y los procesos de la Dirección.

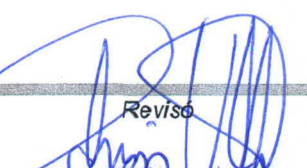
Elaboró

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

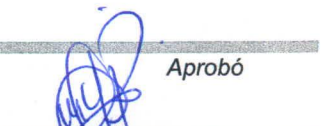
Revisó

  
Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

  
Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	41 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0190  
**NOMBRE DEL PUESTO:** TELEFONISTA (S)  
**REPORTA A:** COORD. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Dar atención a los ciudadanos y brindar el seguimiento oportuno a los reportes, quejas, solicitudes o sugerencias, además de fungir como enlace entre la Dirección y las Secretarías de la Administración Municipal, para garantizar la pronta resolución de los reportes.

### FUNCIONES:

1. Capturar la información de las solicitudes en el Sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC).
2. Dar seguimiento a los folios del CIAC que le sean encomendados por sus superiores.
3. Captura de reportes que llegan mediante el portal de Internet y programas "Miércoles Ciudadano", "Diálogos en Tu Colonia", entre otros.
4. Presentar informes semanales al Jefe Inmediato, respecto al seguimiento de las solicitudes canalizadas.
5. Apoyar en las actividades que les sean asignadas por su superior.
6. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
7. Conocer paquetes computacionales.
8. Realizar la medición de la satisfacción ciudadana.
9. Cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.
10. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
11. Asistir a los eventos y actividades de la Dirección, así como apoyar en la realización de los mismos.
12. Mantener estrecha comunicación con las Dependencias de la Administración Municipal, para agilizar la solución de las solicitudes turnadas por su superior o el coordinador.
13. Asistir a las juntas mensuales del Departamento.

Elaboró  
  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó  
  
Lic. Azucena Guendolyne Rangel Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó  
  
Lic. Adrián Marcelo Villarreal Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó  
  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública




# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

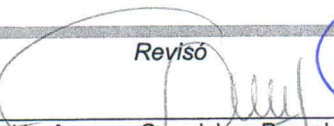
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	42 de 56

14. Asistir a cursos de capacitación propuestas por la Alta Dirección.
15. Participar en las mejoras continuas realizadas en el año.
16. Cumplir con la política y objetivos de calidad y los procesos de la Dirección.

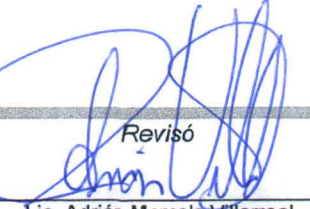
Elaboró

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

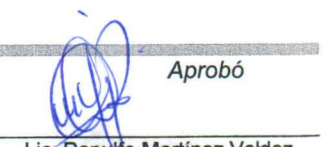
Revisó

  
Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

  
Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	43 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0914  
**NOMBRE DEL PUESTO:** EJECUTIVO A (S)  
**REPORTA A:** COORD. ATENCIÓN AL CIUDADANO  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Dar atención a los ciudadanos y brindar el seguimiento oportuno a los reportes, quejas, solicitudes o sugerencias, además de fungir como enlace entre la Dirección y las Secretarías de la Administración Municipal, para garantizar la pronta resolución de los reportes.

### FUNCIONES:

1. Capturar la información de las solicitudes en el Sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC).
2. Dar seguimiento a los folios del CIAC que le sean encomendados por sus superiores.
3. Captura de reportes que llegan mediante el portal de Internet y programas "Miércoles Ciudadano", "Diálogos en tu Colonia", entre otros.
4. Presentar informes semanales al Jefe Inmediato, respecto al seguimiento de las solicitudes canalizadas.
5. Apoyar en las actividades que les sean asignadas por su superior.
6. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
7. Conocer paquetes computacionales.
8. Realizar la medición de la satisfacción ciudadana.
9. Cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.
10. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
11. Asistir a los eventos y actividades de la Dirección, así como apoyar en la realización de los mismos.
12. Mantener estrecha comunicación con las Dependencias de la Administración Municipal, para agilizar la solución de las solicitudes turnadas por su superior o el coordinador.
13. Asistir a las juntas mensuales del Departamento.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	44 de 56

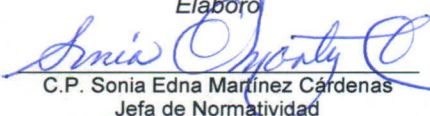
14. Asistir a cursos de capacitación propuestas por la Alta Dirección.
15. Participar en las mejoras continuas realizadas en el año.
16. Cumplir con la política y objetivos de calidad y los procesos de la Dirección.

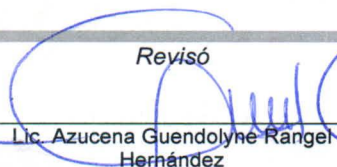
Elaboró

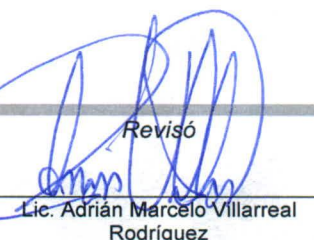
Revisó

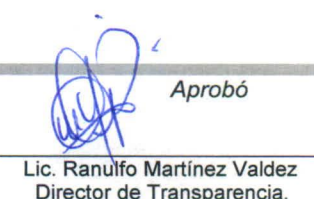
Revisó

Aprobó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

  
Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

  
Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	45 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 1132  
**NOMBRE DEL PUESTO:** AUXILIAR (ES) DE ATENCIÓN CIUDADANA  
**REPORTA A:** COORD. ATENCIÓN AL CIUDADANO  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Apoyar en los programas que realiza la Dirección de Atención Ciudadana, Diálogos en tu Colonia, Miércoles Ciudadanos, entre otros.

### FUNCIONES:

1. Supervisar los campos de los Club Avispones y Pumas.
2. Realizar trabajos de supervisión que requiera la Dirección.
3. Acudir a los programas Miércoles Ciudadano, Diálogos en tu Colonia, entre otros.
4. Apoyar en las actividades que le sean asignadas por su superior.
5. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
6. Cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.
7. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
8. Asistir a los eventos y actividades de la Dirección, así como apoyar en la realización de los mismos.
9. Mantener una estrecha comunicación con las Dependencias de la Administración Municipal, para agilizar la solución de las solicitudes turnadas por su superior.
10. Participar en las juntas mensuales de la Dirección.
11. Asistir a cursos de capacitación propuestas por la Alta Dirección.
12. Participar en las mejoras continuas a realizarse en el año.
13. Cumplir con la política de calidad y objetivos y los procesos de la Dirección.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	46 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 1119  
**NOMBRE DEL PUESTO:** JEFE DEL CIAC  
**REPORTA A:** COORD. ATENCIÓN AL CIUDADANO  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Análisis y manejo de información indispensable para la eficiencia del proceso y supervisión del Sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC).

### FUNCIONES:

1. Monitoreo del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC).
2. Supervisar las actividades del personal del "Call Center".
3. Asignar y supervisar la realización de las mediciones de reportes del CIAC.
4. Asegurar la asistencia a los eventos de la Dirección.
5. Fungir como enlace entre la Dirección de Atención Ciudadana y las diferentes Secretarías.
6. Elaborar y generar la información que se presenta en las reuniones.
7. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar de exponer los asuntos asignados.
8. Apoyar y capacitar a los servidores públicos con respecto al Sistema CIAC.
9. Elaborar indicadores del Sistema de Indicadores de Planeación (SIPLAN) y Programa Operativo Anual (POA).
10. Administrar el Sistema CIAC.
11. Cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.
12. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano, brindando una atención de calidad.
13. Atender cuando se requiera, la visita de ciudadanos en la Dirección y en su caso registrar reportes, quejas, solicitudes y sugerencias, dando seguimiento a los mismos.
14. Apoyar a los enlaces y receptores de las Secretarías.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	47 de 56

15. Asistir a eventos que faciliten la comunicación entre Sociedad y Gobierno (Miércoles Ciudadano, Diálogos en tu Colonia, etc.).
16. Buscar la mejora continua al Sistema CIAC.
17. Cumplir con la política y objetivos de calidad y los procesos de la Dirección.
18. Diseñar estrategias para incrementar la calidad en los servicios de atención ciudadana.

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	48 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0416  
**NOMBRE DEL PUESTO:** RESPONSABLE OPERATIVO  
**REPORTA A:** COORD. ATENCIÓN AL CIUDADANO  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Administrar y supervisar el Sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC) a fin de brindar una atención de calidad y un seguimiento oportuno a los reportes, quejas, solicitudes o sugerencias que ingresen a través de los diferentes medios de contacto.

### FUNCIONES:

1. Monitoreo del Sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC).
2. Asistir a los eventos Miércoles Ciudadano, Diálogos en tu Colonia, entre otros.
3. Asignar y supervisar la realización de las mediciones de reportes del CIAC.
4. Mantener una excelente comunicación con los enlaces de las diferentes Secretarías para el seguimiento y solución a reportes.
5. Dar seguimiento oportuno a los reportes que ingresan al Sistema CIAC, a través de los diferentes medios de contacto.
6. Acudir cuando se requiera a realizar inspecciones físicas a los reportes realizados por los ciudadanos, a fin de recolectar evidencia para su oportuna solución.
7. Brindar apoyo en el desarrollo e instalación de la infraestructura de los eventos que organiza la Dirección.
8. Colaborar con las Coordinaciones de la Dirección a fin de suministrar la información que se le requiera.
9. Administrar el Sistema CIAC.
10. Cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.
11. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano brindando una atención de calidad.
12. Atender cuando se requiera, la visita de ciudadanos a la Dirección y en su caso registrar reportes, quejas, solicitudes y sugerencias, dando seguimiento a los mismos.
13. Apoyar a los enlaces y receptores de las Secretarías.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villáreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	49 de 56

14. Asistir a eventos que faciliten la comunicación entre Sociedad y Gobierno (Miércoles Ciudadano, Diálogos en tu Colonia, etc.).
15. Buscar la mejora continua al Sistema CIAC.
16. Cumplir con la política y objetivos de calidad y los procesos de la Dirección.

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

- Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	50 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 1285  
**NOMBRE DEL PUESTO:** RESPONSABLE DE PROMOCIÓN CIUDADANA  
**REPORTA A:** COORD. ATENCIÓN AL CIUDADANO  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Coordinar las funciones para que al ciudadano se le brinde la atención y respuesta eficaz a sus demandas y reportes, así como facilitar la comunicación entre el ciudadano y los funcionarios de la Administración Municipal.

### FUNCIONES:

1. Coordinar y supervisar al personal que colabora en la instalación de la infraestructura del evento.
2. Supervisar la convocatoria del evento.
3. Coordinar la logística del evento.
4. Coordinar y supervisar las empresas Paraestatales que asisten al evento.
5. Cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.
6. Asistir a los eventos y actividades de la Dirección, así como apoyar en la realización de los mismos.
7. Coordinar y gestionar la participación de las distintas Dependencias Municipales en eventos y a las empresas participantes.
8. Asistir a eventos que faciliten la comunicación entre Sociedad y Gobierno (Miércoles Ciudadano, Diálogos en tu Colonia, etc.).
9. Buscar la mejora continua al Sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC).
10. Cumplir con la política y objetivos de calidad y los procesos de la Dirección.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	51 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0007  
**NOMBRE DEL PUESTO:** ABOGADO  
**REPORTA A:** DIRECTOR (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Dar atención a los ciudadanos y brindar el seguimiento oportuno a los reportes, quejas, solicitudes o sugerencias, además de fungir como enlace de la Dirección y las Secretarías de la Administración Municipal, para garantizar la pronta solución de los reportes.

### FUNCIONES:

1. Presentar informes semanales al Jefe Inmediato, respecto al seguimiento de las solicitudes canalizadas.
2. Apoyar en las actividades que les sean asignadas por su superior.
3. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
4. Dominar y aplica paquetes computacionales.
5. Cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.
6. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
7. Asistir a los eventos y actividades de la Dirección, así como apoyar en la realización de los mismos.
8. Mantener estrecha comunicación con las Dependencias de la Administración Municipal, para agilizar la solución de las solicitudes turnadas por su superior.
9. Asistir a las juntas mensuales del departamento.
10. Asistir a cursos de capacitación propuestas por la Dirección.
11. Participar en las mejores continuas realizadas en el año.
12. Cumplir con la política de objetivos de calidad.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	52 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 1213  
**NOMBRE DEL PUESTO:** **COORD. DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**  
**REPORTA A:** DIRECTOR (A) DE ATENCIÓN CIUDADANA  
**LE REPORTAN:** JEFE DE CALIDAD

**OBJETIVO:** Coordinar las funciones para que al ciudadano se le brinde la atención y respuesta eficaz a sus demandas y reportes, así como facilitar la comunicación entre el ciudadano y los funcionarios de la Administración Municipal.

### FUNCIONES:

1. Coordinación y supervisión del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Coordinar la logística de eventos.
3. Coordinar y supervisar los procedimientos a elaborar para cumplimiento de normas.
4. Cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad.
5. Coordinar y gestionar el seguimiento de gestión de calidad.
6. Coordinar y gestionar la participación de los integrantes de Atención Ciudadana en el Sistema de Gestión de Calidad.
7. Capacitaciones necesarias para el cumplimiento de la Norma de Calidad.
8. Buscar la mejora continua al Sistema CIAC.
9. Cumplir con la política y objetivos de calidad y los procesos de la Dirección.
10. Diseñar estrategias para incrementar la calidad en los servicios de atención ciudadana.

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	53 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0675  
**NOMBRE DEL PUESTO:** JEFE DE CALIDAD  
**REPORTA A:** COORD. DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Análisis y manejo de información indispensable para la eficiencia del proceso, cumplir de la política y objetivos de calidad, y administrar el sistema de gestión de calidad.

### FUNCIONES:

1. Supervisar el sistema de gestión de calidad.
2. Elaborar Procedimientos de Calidad.
3. Participar en las auditorías.
4. Mantener una excelente comunicación con sus supervisores.
5. Seguimiento al sistema de gestión de calidad.
6. Control del producto no conforme.
7. Elaborar acciones correctivas y preventivas.
8. Aplicar encuestas de percepción en los eventos de las Dirección, entre otros.
9. Asistir a cursos de capacitación con la previa autorización de la Dirección.
10. Buscar la mejora continua al sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC).
11. Cumplir con la política y objetivos de calidad, y los procesos de la Dirección.
12. Diseñar estrategias para incrementar la calidad en los servicios de atención ciudadana.

Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

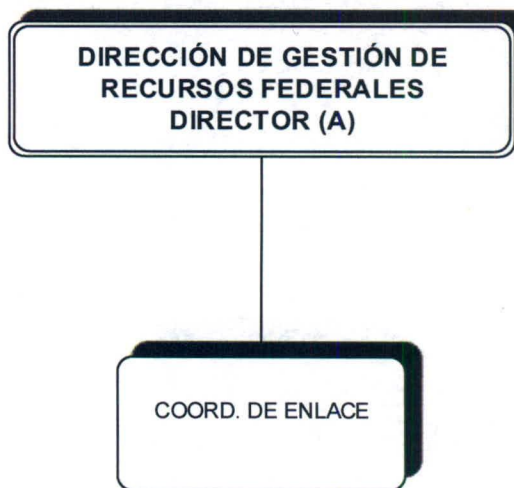
## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	54 de 56

### ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FEDERALES



MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA  
GARCÍA, NUEVO LEÓN  
ADMINISTRACIÓN 2015-2018  
ORGANIGRAMA



Elaboró

Revisó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	55 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0055  
**NOMBRE DEL PUESTO:** DIRECTOR (A) DE GESTIÓN DE RECURSOS FEDERALES  
**REPORTA A:** SRIO. PARTICULAR  
**LE REPORTAN:** COORD. DE ENLACE

**OBJETIVO:** Asegurar la gestión de los recursos federales para la ejecución de proyectos de infraestructura o de servicio, para el beneficio de los ciudadanos del Municipio.

### ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

**Artículo 39.-** La Secretaría Particular tendrá como atribuciones, responsabilidades y funciones las que le otorguen las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales aplicables en la materia, así como las que a continuación se establecen:

#### D. En materia de Gestión de Recursos Federales.

- I. Asesorar a la administración en la gestión de recursos federales;
- II. Gestionar los recursos económicos a través de las dependencias federales; y
- III. Control, seguimiento e integración documental de los recursos federales.

### FUNCIONES:

1. Supervisar el proceso de aplicación a recursos federales de las Dependencias Municipales.
2. Dirigir el área de gestión de recursos federales.
3. Gestionar recursos federales para la aplicación a programas municipales.
4. Enlace directo con Autoridades Federales.
5. Asesorar a la administración en la gestión de recursos federales.
6. Asegurar que se realice el seguimiento e integración documental de los recursos federales.
7. Representar al Presidente Municipal (cuando se le indique) en juntas, reuniones, talleres, etc., en relación a recursos federales.

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

## SECRETARÍA PARTICULAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-SP-MORG-01-V1	01 de diciembre de 2017	Primera versión	56 de 56

**CLAVE DE CONTROL:** 0376  
**NOMBRE DEL PUESTO:** **COORD. DE ENLACE**  
**REPORTA A:** DIRECTOR (A) DE GESTIÓN DE RECURSOS FEDERALES  
**LE REPORTAN:** NINGUNO

**OBJETIVO:** Apoyo en la organización y buen funcionamiento de la Dirección

### FUNCIONES:

1. Supervisar los procesos para la gestión de recursos federales.
2. Enlace con las Dependencias Gubernamentales.
3. Verificación del llenado de información en los documentos que se envían a la Federación para aplicar a algún recurso.
4. Que las solicitudes de información o casos turnados a otras áreas, se lleven a cabo y se contesten.
5. Enlace de la Secretaría.
6. Envío de información a la Federación.
7. Apoyo al programa "Madrinas" de San Pedro.
8. Apoyo en logística de eventos del Presidente Municipal.
9. Apoyo en la Secretaría a programas que se requieran a que se me designe como enlace de la Secretaría Particular.
10. Dar seguimiento a los reportes recibido a través del "Buzón del Alcalde".
11. Dar seguimiento a peticiones o casos de ciudadanos que llegan directo a Presidencia.
12. Contestación de solicitudes de información.

Elaboró

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Azucena Guendolyne Rangel  
Hernández  
Coord. Administrativa

Revisó

Lic. Adrián Marcelo Villarreal  
Rodríguez  
Director de Recursos Humanos

Aprobó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Director de Transparencia,  
Normatividad y Cuenta Pública