

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE LINEA DIRECTA

SECCION

FIRMAS

Durante el mes de Febrero del año 2009 la Dirección de Desarrollo Administrativo de la Contraloría Interna Municipal, con participación del personal de la Dirección de Línea Directa, elaboró el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos, así como el Manual de Organización, los cuales están sustentados en un análisis y documentación de las Funciones y Procesos que se llevan a cabo en dicha Dirección.

Los Manuales antes descritos tienen como objetivo señalar al personal involucrado en la ejecución de las diversas funciones administrativas, las políticas y los procedimientos bajo los cuales se sustenta la operación de la Administración Municipal.

Dichas Políticas, procedimientos y funciones que se describen en los Manuales, servirán de guía para eficientar y controlar las diversas funciones administrativas en las diferentes Dependencias Municipales. Así mismo, serán la plataforma para incorporar cotidianamente ideas para mejorar la eficiencia y transparencia con que opera la Administración Municipal.

A continuación se presentan las firmas de conformidad que avalan el cumplimiento de los Manuales antes descritos.

\_\_\_\_\_  
Lic. Dionisio Herrera Duque.  
Presidente Municipal.

\_\_\_\_\_  
C. P. Ricardo Corona Muraira.  
Contralor Interno Municipal.

\_\_\_\_\_  
Lic. Alejandro Cuellar Morales.  
Director Desarrollo Administrativo.

\_\_\_\_\_  
C. Maria del Socorro Escamilla Alanis.  
Secretario de Promoción Social.

\_\_\_\_\_  
C. Francisca González Regalado.  
Director de Línea Directa.

Fecha entra en vigor 20 de Mayo 2009

Reemplaza fecha de

Página



MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE LINEA DIRECTA

SECCION

INDICE

**ÍNDICE**

**Página**

I	INTRODUCCION	1
II	OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURIDICO	2
III	ORGANIGRAMA GENERAL	3
IV	FUNCIONES GENERALES	
DFP-01	DIRECTOR	4
DFP-02	SECRETARIA	5
DFP-03	COORDINADOR	6
DFP-04	AUXILIAR	7

Fecha entra en vigor 20 de Mayo 2009

Remplaza fecha de

Página



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE LINEA DIRECTA

SECCION

INTRODUCCION

## I.- INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización incluye las Funciones de los puestos identificados en la **Estructura Orgánica** de la DIRECCIÓN DE LINEA DIRECTA adoptada por la Secretaría de Promoción Social.

El objetivo de establecer una **Estructura Orgánica** es definir gráficamente los niveles de autoridad y responsabilidad, así como señalar las jerarquías y áreas de responsabilidad derivadas de dichos niveles.

Así también, el objetivo de describir las **Funciones** de los puestos que conforman la **Estructura Orgánica** de la DIRECCION DE LINEA DIRECTA son los siguientes: señalar de una manera clara y precisa los puestos, fijar la responsabilidad, autoridad e interrelación de funciones de cada puesto con los demás; evitar la duplicidad de funciones entre los puestos y contar con una herramienta para medir la eficiencia y efectividad en el cumplimiento de las funciones de las áreas, puesto y personas que las ocupan.

Es importante mencionar que es responsabilidad del DIRECTOR DE LINEA DIRECTA y personal operativo, la vigilancia del cumplimiento de las **Funciones** específicas descritas para cada puesto.

Toda modificación que se realice al contenido del presente Manual deberá notificarse a la Dirección de Desarrollo Administrativo de la Contraloría Interna Municipal para su documentación correspondiente y bajo ningún concepto, salvo autorización expresa del Secretario de Promoción Social y del Director de Línea Directa el manual podrá ser facilitado a personas ajenas a esta Dirección.

Para la identificación de los distintos puestos se utilizan claves las cuales están constituidas por letras y números que tienen el siguiente significado:

**DFP# Descripción de Funciones del Puesto y la numeración es consecutiva hasta cubrir todos los puestos que existen, comenzando por el puesto de primer nivel de la Estructura Orgánica adoptada por la Unidad Administrativa en cuestión.**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE LINEA DIRECTA

SECCION

OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURIDICO

## II.- OBJETIVO

La Dirección de Desarrollo Administrativo de la Contraloría Interna Municipal en uso de las facultades que le confiere el Capitulo XI artículo 20 fracciones II y VII del Reglamento de la Administración del Gobierno Municipal de Santa Catarina, establece el presente Manual de Organización el cual incluye las funciones de los puestos identificados en la estructura orgánica adoptada por la Dirección de Línea Directa en coordinación con la Secretaría de Promoción Social.

Este Manual tiene como objetivo:

- Mostrar gráficamente las líneas de autoridad y de dependencia de cada uno de los puestos que integran la estructura orgánica adoptada en la Dirección de Línea Directa.
- Documentar las funciones generales de la Dirección de Línea Directa y específicas de los puestos que la integran.
- Facilitar la inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso en cuanto a sus funciones.
- Proporcionar información que sirva de base para evaluar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones específica.

## II.- ALCANCE

El Manual de Organización comprende los puestos identificados en la estructura orgánica establecida en la Dirección de Línea Directa, además de las funciones que son aplicables al personal adscrito a ellos y en su caso a otras Dependencias del Municipio de Santa Catarina, cuando impliquen su interacción, siendo el enlace de éstas el Responsable Administrativo de cada Dependencia. **El manual de Organización es una guía práctica para los encargados de ejecutar los programas propios de la dependencia así como su estructura orgánica, pero nunca suplirá o dejara sin efecto el marco jurídico (Reglamentos, Acuerdos y Leyes Aplicables)**

## II.-MARCO JURIDICO

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado de Nuevo León.
- Reglamento de la Administración del Gobierno Municipal de Santa Catarina, Nuevo León.
- Reglamento para la Entrega – Recepción.
- Plan Municipal de Desarrollo Vigente.

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

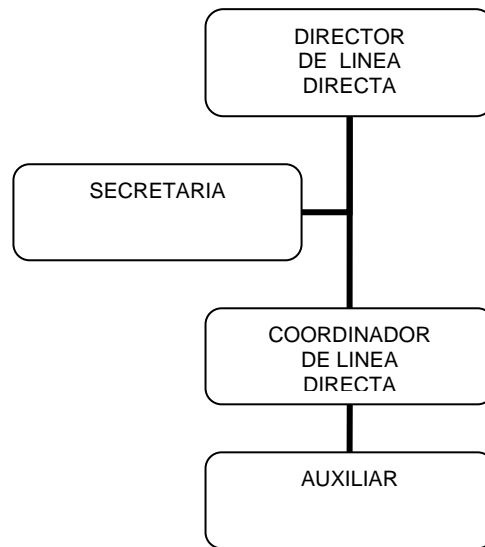
SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE LINEA DIRECTA

SECCION

ORGANIGRAMA

**III.-ORGANIGRAMA**



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE LINEA DIRECTA

SECCION

DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

#### IV.- DESCRIPCION DE FUNCIONES

**CLAVE:** DFP-01

**NOMBRE DEL PUESTO:** DIRECTOR DE LINEA DIRECTA

**REPORTA A:** DIRECTOR GENERAL.

**LE REPORTAN:** SECRETARIA  
AUXILIAR

1. Supervisar el Programa de Línea Directa y realizar las acciones para que el área de recepción funcione de acuerdo a los requisitos.
2. Cumplir y hacer cumplir el procedimiento del programa de Línea Directa.
3. Validar las peticiones ya notificadas.
4. Realizar auditorias aleatorias tanto en campo como verbalmente con el ciudadano que acude a Línea Directa y dar seguimiento a las irregularidades detectadas en la revisión.
5. Informar inmediatamente de los hallazgos de la auditoria al Director General, y así generar los oficios y actas administrativas que sean necesarias.
6. Generara las Estadísticas del programa Línea Directa.
7. Mediar entre los Ciudadanos y los Receptores de Línea Directa.
8. Sugerir los cambios que considere necesarios en los procesos del programa de Línea Directa para su mejor funcionamiento previa evaluación y autorización del Secretario del área.
9. Las demás funciones que le encomiende el Director General.

#### IV.- DESCRIPCION DE FUNCIONES

**CLAVE:** DFP-02  
**NOMBRE DEL PUESTO:** SECRETARIA  
**REPORTA A:** DIRECTOR DE LINEA DIRECTA  
**LE REPORTAN:** NADIE

- 1.- Atención a la ciudadanía en oficina de Línea Directa.
- 2.- Capturar las peticiones que se reciben en Línea Directa.
- 3.- Mantener el orden en el Archivo de la Dirección.
- 4.- Realizar oficios internos y externos del programa de Línea Directa.
- 5.- Realizar invitaciones para los Secretarios y Directores de la Administración, gafetes, turnos Para los ciudadanos que acuden a la Línea Directa y material necesario para el Programa De Línea Directa.
- 6.- Las demás funciones que le encomiende el Director de Línea Directa.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE LINEA DIRECTA

SECCION

DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

#### IV.- DESCRIPCION DE FUNCIONES

**CLAVE:** DFP-03

**NOMBRE DEL PUESTO:** COORDINADOR

**REPORTA A:** DIRECTOR DE LINEA DIRECTA

**LE REPORTAN:** AUXILIAR

- 1.- Coordinar las actividades que se necesiten para la realización del Programa de Línea Directa.
- 2.- Establecer objetivos, metas, y desarrollar planes de operación de la Dirección de Línea Directa.
- 3.- Vigilar que el Personal a su cargo cumpla con las funciones que tienen asignadas para la Óptima operación de la Coordinación.
- 4.- Elaborar Mensualmente el reporte de actividades dirigido a la Dirección.
- 5.- Las demás funciones que le encomiende el Director de Línea Directa.

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE LINEA DIRECTA

SECCION

DESCRIPCION DE FUNCIONES GENERALES

#### IV.- DESCRIPCION DE FUNCIONES

**CLAVE:** DFP-04

**NOMBRE DEL PUESTO:** AUXILIAR

**REPORTA A:** COORDINADOR DE LINEA DIRECTA

**LE REPORTAN:** NADIE

- 1.- Prepara todo lo necesario para la realización del programa de Línea Directa.
- 2.- Realizar oficios para solicitar apoyo a empresas del Municipio informando del Programa de Línea Directa.
- 3.- Solicitar apoyo a empresas para realizar la venta de productos a bajo costo.
- 4.- Supervisar la promoción del Programa de Línea Directa dentro de la zona donde se realizara.
- 5.- Mantener comunicación constante con la Dirección para la planeación de actividades.
- 6.- Realizar específicamente las actividades que le encomiende el C. Coordinador de Línea Directa.