

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE LINEA DIRECTA

SECCION

INDICE

ÍNDICE	PÁGINA
I.- INTRODUCCION	1
II.- OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURIDICO	2
1.- PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA LINEA DIRECTA	3
1A.- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROGRAMA LINEA DIRECTA	4
2.- PROCEDIMIENTO DE CÓMO SE REALIZA EL PROGRAMA DE LINEA DIRECTA	5
2A.- DIAGRAMA DE FLUJO DE CÓMO SE REALIZA EL PROGRAMA DE LINEA DIRECTA	6

MUNICIPIO DE SANTA CATARINA ADMON. 2006-2009.

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARIA DE PROMOCION SOCIAL

DIRECCION DE LINEA DIRECTA

SECCION

INTRODUCCION

I.- INTRODUCCIÓN

Un Procedimiento Administrativo es un instrumento básico de coordinación en el que se ordenan y enlazan las diversas actividades de trabajo, de acuerdo a una secuencia de operaciones realizadas por las distintas personas que en él intervienen. Además, los Procedimientos se orientan hacia objetivos específicos los cuales se rigen por Políticas que nos delimitan la manera o forma para lograr los objetivos establecidos.

Las Políticas son criterios que norman las operaciones que forman los Procedimientos Administrativos de tal manera que se lleven a cabo de acuerdo a las directrices y controles establecidos.

El presente Manual tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación de la Dirección de Línea Directa y las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar al personal involucrado en la ejecución de diversas funciones administrativas a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Toda modificación que se realice al contenido de este 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 Director de Línea Directa o del Secretario de Promoción Social el Manual podrá ser facilitado a personas ajenas a esta Dirección.

II.- OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo específico lo siguiente:

- Simplificar trámites y procedimientos administrativos, a fin de servir ágil y eficientemente a las Dependencias del Municipio de Santa Catarina.
- Incorporar a los sistemas y procedimientos administrativos, la utilización del equipo de cómputo, con el fin de agilizar el flujo de información y de ésta manera facilitar la toma de decisiones.
- Facilitar la revisión del cumplimiento de las políticas que norman cada procedimiento administrativo.
- Proporcionar un medio administrativo que permita reducir el tiempo de inducción del personal de nuevo ingreso así como su capacitación y adiestramiento.

II.-ALCANCE

Las políticas, procedimientos, flujos de información, reportes y responsabilidades descritos en el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos de la Dirección de Línea Directa, son aplicables al personal adscrito a esta Dirección y en su caso a otras dependencias del Municipio de Santa Catarina, cuando implique su interacción, siendo el enlace con éstas el Responsable Administrativo de cada Dependencia. **El manual de Políticas y Procedimientos es una guía práctica para los encargados de ejecutar los programas propios de la dependencia así como los procedimientos a realizar, pero nunca suplirá o dejara sin efecto el marco jurídico (Reglamentos, Acuerdos y Leyes Aplicables)** en el cual está sustentada cada una de las dependencias de la Administración Publica Municipal de Santa Catarina.

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 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.

1.- PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE LINEA DIRECTA.

DIRECTOR DE LINEA DIRECTA

Teniendo calendarizado el programa de Línea Directa informa a los Enlaces Operativos del día y lugar donde se realizara la siguiente Línea Directa.

SECRETARIA

Realizan las invitaciones para los Secretarios y Directores de la Administración y las entregan informando el día, lugar y hora donde se realizara la Línea Directa.

SECRETARIA

Realiza oficio para la Dirección de Eventos solicitando el apoyo con los toldos mesas y sillas para la Línea Directa.

SECRETARIA

Realiza oficio para solicitar tomas de corriente a la Secretaria de Servicios Públicos.

COORDINADOR

Visita a las Empresas que apoyan el programa para solicitar su cooperación en el evento.

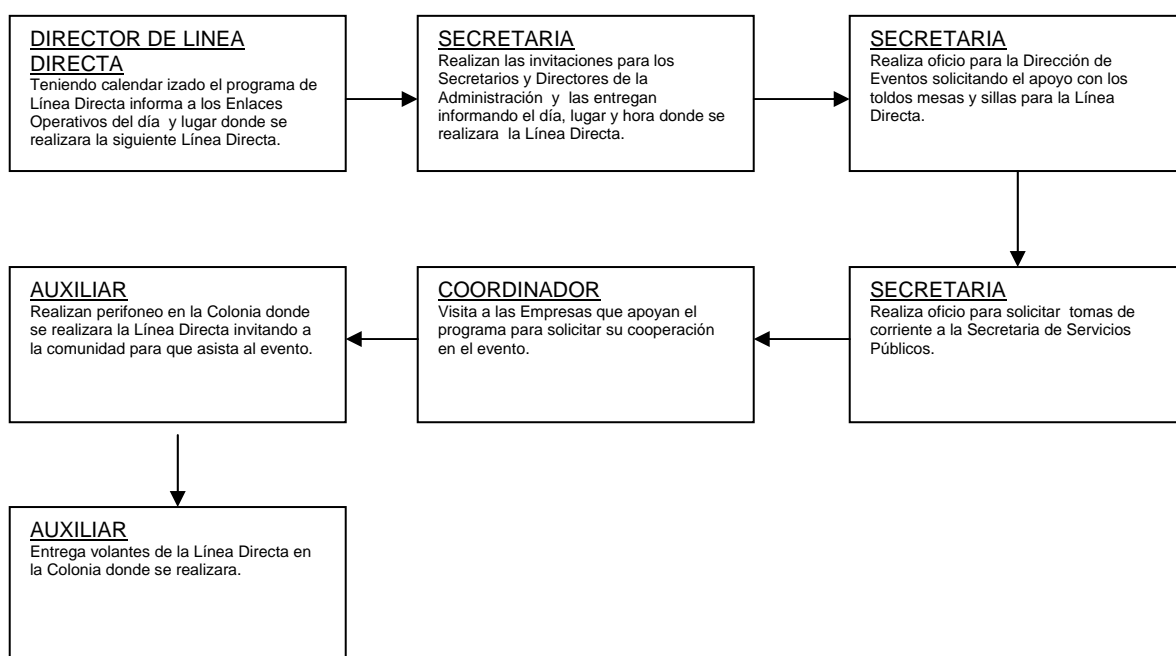
AUXILIAR

Realizan perifoneo en la Colonia donde se realizara la Línea Directa invitando a la comunidad para que asista al evento.

AUXILIAR

Entrega volantes de la Línea Directa en la Colonia donde se realizara.

1A- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROGRAMA DE LINEA DIRECTA.



2.- PROCEDIMIENTO COMO SE REALIZA EL PROGRAMA DE LINEA DIRECTA

SECRETARIA

Realiza los gafetes de los empleados que acudirán a Línea Directa y los entrega.

COORDINADOR

Acompaña a los empleados de las diferentes Secretarías al lugar asignado para ellos.

DIRECTOR COORDINADOR Y AUXILIAR

Reciben a los ciudadanos que acuden los entrevistan sobre el asunto que van tratar llenan una ficha y les entregan un turno.

AUXILIAR

Acompaña al ciudadano a la mesa donde tratara el asunto con el representante del Municipio.

CIUDADANO

Expone su caso con el representante del Municipio esperando una respuesta favorable
El funcionario hará todo lo posible por solucionar el caso expuesto por el ciudadano y dará una fecha para la solución del mismo.

COORDINADOR

Una vez terminada la Línea Directa recabara todas las peticiones echas por los ciudadanos en todas las mesas de los representantes municipales y se las entregara a la directora.

DIRECTOR

Revisa las peticiones de los ciudadanos y se pone en contacto con los directores de las Áreas que corresponde cada una de las peticiones para darle seguimiento a las mismas.

DIRECTOR

Una vez teniendo respuesta del Director del Área a la que se realizo la petición se comunica con el ciudadano para informarle del estado de la misma.

2 A-. DIAGRAMA DE FLUJO CÓMO SE REALIZA EL PROGRAMA DE LINEA DIRECTA.

