



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN, OPERACIÓN,
PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS
DEL DEPARTAMENTO DE
SECRETARÍA GENERAL
DE EL GRULLO, JALISCO; MÉXICO.**

**LIC. PSIC. ERIKA VANESSA RAMÍREZ JIMÉNEZ
SECRETARIA GENERAL**

**EL GRULLO, JALISCO.
ADMINISTRACIÓN 2024-2027.**

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN

MARCO JURÍDICO

ANTECEDENTES

MISIÓN

VISIÓN

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS PARTICULARES

PRINCIPIOS

VALORES

FUNCIONES

ATRIBUCIONES

ORGANIGRAMA

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

MODELO DE OPERACIÓN Y PROCESOS

ACTIVIDADES

METAS

SERVICIOS

GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Operación que a continuación se describe conlleva como propósito ser una guía rápida y específica que proporcione información necesaria a la Ciudadanía y al Público en General acerca del plan de trabajo, las líneas de acción, objetivos, organización, la programación, el seguimiento, control, evaluación y el desarrollo de las funciones públicas del Departamento de Secretaría General.

Su propósito es fungir como una herramienta de apoyo y mejora institucional, así como también un instrumento normativo y operativo de gestión municipal, con el objetivo de lograr las metas y resultados esperados en beneficio de la ciudadanía. Estipulando la información en base a las políticas públicas particulares establecidos por las leyes, reglamentos y acuerdos del Honorable Ayuntamiento, a partir de las solicitudes, demandas y propuestas de la población en el ámbito de la coordinación con todas las instancias de Gobierno, para el específico y estratégico funcionamiento y realización de actividades que se llevan a cabo en el Departamento de Secretaría General del Ayuntamiento de El Grullo, Jalisco; Administración 2024 – 2027.

El presente Manual de Operación está sujeto a actualización, en la medida en la que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica; o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, o en el régimen del marco legal.

MARCO JURÍDICO

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**
- **Constitución Política del Estado de Jalisco.**
- **Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.**
- **Reglamento Orgánico del Ayuntamiento del Municipio de El Grullo, Jalisco.**
- **Reglamento Interno de las Sesiones de El Honorable Ayuntamiento Constitucional de El Municipio de El Grullo, Jalisco.**
- **Y las demás leyes y reglamentos relativos y aplicables al Departamento de Secretaría General del Ayuntamiento de El Grullo.**

MISIÓN

Brindar a los habitantes de El Grullo los servicios, las políticas y programas públicos de competencia municipal de este Departamento de Secretaría General con calidez humana, atención profesional y respetuosa, eficacia y eficiencia en el ejercicio responsable de sus funciones, atribuciones y deberes; en cumplimiento oportuno de las funciones particulares que dicta el presente Manual de Operación, y al apego estricto de aplicación de las leyes y reglamentos aplicables en dicho cargo.

VISIÓN

Constituir un Departamento de Secretaría General cercano a la gente, con líneas de comunicación asertiva, cordial, atento y eficaz en el cumplimiento de sus facultades conferidas y la prestación de sus servicios, atendiendo en todo momento a las prioridades establecidas en presente Plan de Operación que resuelvan las demandas de servicios solicitados por la Ciudadanía y este H. Ayuntamiento de El Grullo, Jalisco.

OBJETIVO GENERAL

Coadyuvar a las distintas dependencias municipales de esta Administración junto con El Presidente Municipal para el óptimo funcionamiento y la prestación de sus servicios en lo general y en lo particular. Y dar cumplimiento oportuno y apegado a todas las facultades y obligaciones que dicta el Presente Manual de Operación, y las leyes y reglamentos aplicables en la materia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Realizar las convocatorias de ley de una manera responsable en tiempo y forma.**
- **Asistir, dar fe y desahogar de manera eficaz y eficiente las sesiones de Cabildo.**
- **Realizar la redacción puntual de las actas de Ayuntamiento y sus respectivos acuerdos.**
- **Expedir con prontitud las notificaciones a las dependencias que correspondan.**
- **Atención personalizada atenta y profesional para otorgar y expedir con eficiencia las Constancias que sean solicitadas por parte de la Ciudadanía y los servicios públicos y administrativos que solicite este H. Ayuntamiento de El Grullo, Jal.**
- **Supervisar, coadyuvar y vigilar las dependencias municipales a cargo de su coordinación y de la Administración del Ayuntamiento, con actitud de servicio, asesoría y ayuda.**

PRINCIPIOS

Otorgar un cumplimiento estricto conforme a las funciones, facultades y obligaciones conferidas por las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuidas a este cargo; y que regulan y delimitan las funciones específicas del mismo. Conduciéndose con apego a los principios de Legalidad, Inclusión, Integridad y Eficiencia. Descripción aplicada al área de Secretaría General:

- **Legalidad**: Se refiere al cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en todas sus actuaciones y decisiones. Esto implica que la Secretaría General debe operar dentro de los límites establecidos por la ley, respetando los derechos de las personas y actuando con transparencia y responsabilidad.

La legalidad en la Secretaría General es un principio fundamental que garantiza que su actuación sea legítima, justa y respetuosa del marco normativo y de los derechos de las personas. La Secretaría General debe ser un ejemplo de cómo aplicar la ley en la práctica, tanto en su funcionamiento interno como en su relación con la ciudadanía.

Dar fe y legalidad en las sesiones del Ayuntamiento, elaborar y registrar los acuerdos y actas autorizándolas con su firma, recabando a su vez la firma de los Regidores que hubieren concurrido a la sesión; expedir, cuando proceda, las copias,

constancias, credenciales de conformidad y cumplimiento de la normativa de las leyes y reglamentos aplicables en la materia.

- **Inclusión:** Llevar a cabo las acciones políticas y servicios brindados a la ciudadanía que busquen garantizar que todas las personas, independientemente de sus características tengan las mismas oportunidades y puedan participar plenamente en la sociedad, sin discriminación. Esto implica eliminar barreras y adaptar entornos para asegurar que todos puedan acceder a los servicios, derechos y beneficios que ofrece el gobierno.
- **Integridad:** La integridad en la Secretaría General se refiere a la adhesión a principios éticos y morales por parte de los servidores públicos en su desempeño, asegurando transparencia, honestidad y responsabilidad en todas sus acciones y decisiones. Se trata de un componente fundamental para el buen funcionamiento de la administración pública y para mantener la confianza ciudadana. Es un pilar fundamental de para el buen funcionamiento del gobierno y para la construcción de una sociedad más justa y transparente.
- **Eficiencia:** La eficiencia en una Secretaría General se refiere a la capacidad de esta área para lograr sus objetivos de manera efectiva utilizando los recursos disponibles de la manera más óptima posible. Implica optimizar procesos, minimizar costos y maximizar la productividad en todas las tareas y funciones que realiza.

VALORES

El Departamento de Secretaría General estará en todo momento a disposición y con actitud de servicio, para atender y resolver eficientemente las solicitudes de servicios y/o trámites que requiera la Ciudadanía, el Presidente Municipal, el H. Ayuntamiento, así como Funcionarios Municipales, Estatales y Federales de acuerdo las facultades del presente cargo. Brindando una atención cordial, incluyente, asertiva, responsable, profesional y eficiente.

Privilegiando los valores de: Servicio, Responsabilidad, Cordialidad, Asertividad, Respeto, Compromiso, Discreción, Confianza, Honestidad y Calidez humana en la prestación de sus Servicios. Descripción aplicada al área de Secretaría General:

- **Servicio:** La vocación de servicio en Secretaría General se refiere a la actitud y compromiso de los servidores públicos para atender las necesidades de los ciudadanos y la comunidad con dedicación, empatía y eficiencia, más allá de sus intereses personales. Implica un enfoque en el bien común y la disposición para ir más allá de las tareas básicas, buscando soluciones proactivas y un trato justo para todos.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad en Secretaría General, se traduce en la obligación de cumplir las normativas con eficiencia y eficacia de las funciones asignadas, manteniendo un comportamiento ético y transparente.
- **Cordialidad:** La cordialidad en el ámbito de secretaría General es fundamental para establecer relaciones interpersonales positivas y

un ambiente de trabajo armonioso. Implica tratar a todos con amabilidad, respeto y consideración, lo que facilita la comunicación, la colaboración y la prestación de servicios municipales.

- **Asertividad:** Es esencial la asertividad en Secretaría General, ya que permite una comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la construcción de relaciones saludables tanto internas como externas. Permite expresar opiniones y sentimientos de manera clara y respetuosa, fomentando un ambiente laboral positivo y productivo, lo que se refleja en la optima atención a la ciudadanía.
- **Respeto:** En Secretaría General el valor del respeto se manifiesta en la consideración y reconocimiento de la dignidad de todas las personas, incluyendo compañeros de trabajo, colaboradores y la ciudadanía en general. Implica tratar a los demás con cortesía, amabilidad y tolerancia, valorando sus derechos y opiniones, y promoviendo un ambiente de trabajo armonioso y colaborativo.
- **Compromiso:** Estar comprometido con la misión y valores de Gobierno Municipal, y dedicado al cumplimiento de sus responsabilidades conforme a la normativa y principios. Implica actuar con integridad, imparcialidad y diligencia en todas sus acciones en la prestación de servicios a la ciudadanía.
- **Discreción:** Es fundamental ya que implica mantener la confidencialidad de la información y actuar con prudencia en todas las situaciones; para poder preservar la confianza, evitar conflictos y organizar el buen funcionamiento de los servicios municipales.
- **Confianza:** En Secretaría General es de suma importancia para el buen funcionamiento y la efectividad del departamento. Es un valor que implica creer en la integridad, competencia y compromiso de las personas involucradas, especialmente de aquellos que ocupan roles de liderazgo y toma de decisiones. La confianza facilita la colaboración, la comunicación transparente y la resolución eficiente de problemas, creando un ambiente laboral positivo y productivo; lo cual propicia una mejor atención a la ciudadanía.

- **Honestidad**: En Secretaría General, la honestidad es necesaria para generar confianza, transparencia y credibilidad en la gestión pública. Actuar con honestidad implica conducirse con rectitud, veracidad y transparencia en todas las acciones y decisiones.
- **Calidez Humana**: En Secretaría General, la calidad humana se refiere a la importancia de que las personas que trabajan en el área posean valores como la empatía, la honestidad, el respeto y la responsabilidad, entre otros, para así generar un ambiente laboral positivo y un servicio eficiente y ético. Esto implica cuidar las relaciones interpersonales, mostrar consideración por los demás y actuar con coherencia entre lo que se piensa y se hace.

FUNCIONES

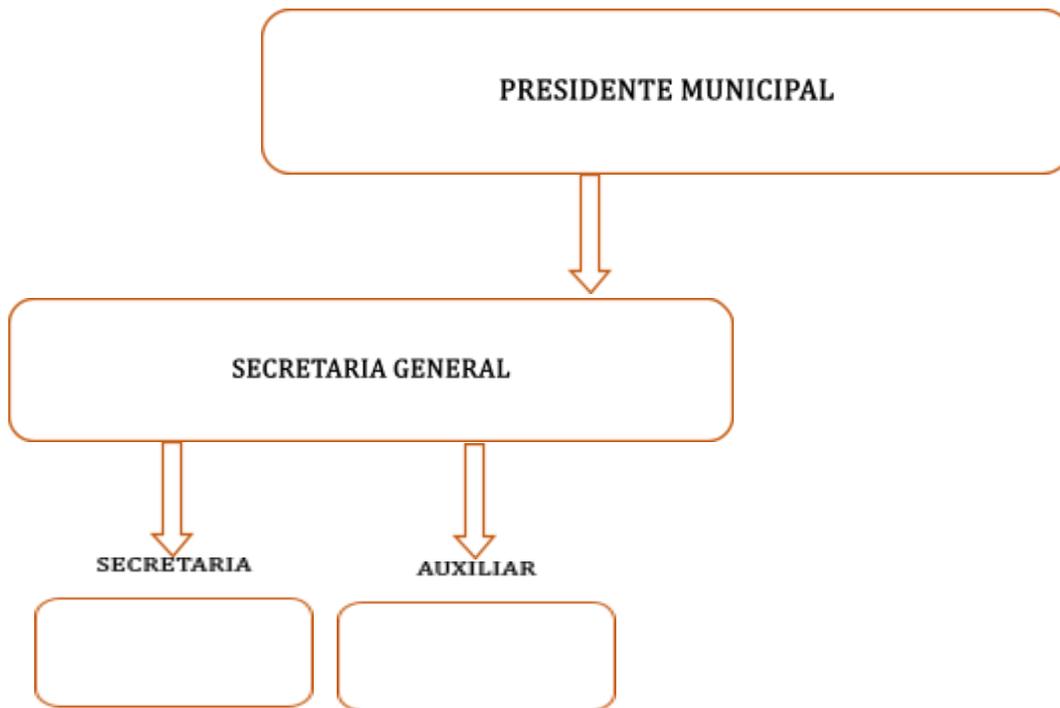
- **Dar cuenta al Presidente Municipal y al Ayuntamiento de los asuntos de su competencia, informando de los antecedentes necesarios para que se emita el Acuerdo correspondiente.**
- **Dar fe como Secretario (a) en las Sesiones de Cabildo y la realización de las Actas correspondientes.**
- **Autorizar con su firma los acuerdos, convocatorias y comunicaciones de cualquier naturaleza, del Ayuntamiento o del Presidente Municipal.**
- **Levantar las actas de las sesiones del Ayuntamiento y autorizarlas con su firma, recabando a su vez la firma de los Regidores que hubieren concurrido a la sesión.**
- **Expedir, cuando proceda, las copias, constancias, credenciales y demás certificaciones que acuerde el Presidente Municipal o el Ayuntamiento, o en su caso, las que se requieran para el trámite de los asuntos propios del Ayuntamiento.**
- **Informar de los asuntos turnados a Comisión y el total de los pendientes.**
- **Autorizar las circulares, convocatorias, comunicaciones y en general todos los documentos que sean necesarios para el despacho de los asuntos del Municipio.**
- **Coordinar y supervisar el funcionamiento del Archivo del Municipio, quedando facultado para disponer que se empleen e implementen las medidas y sistemas que estime convenientes.**
- **Formular el proyecto de Reglamento Interior de la propia Secretaría y someterlo al Ayuntamiento para su aprobación, a través del Presidente Municipal.**
- **Notificar e Instruir a todas las dependencias del Ayuntamiento sobre los lineamientos generales que determine el Ayuntamiento o el Presidente Municipal, para las actividades de las mismas.**

- **Asesorar a los Agentes Municipales en los asuntos de la competencia de las Agencias.**
- **Supervisar a la Dirección del Registro Civil Municipal en las funciones que le competen.**
- **Llevar el registro correspondiente de los Acuerdos emitidos por el Presidente Municipal.**
- **En general las funciones que le sean encomendadas por el Presidente Municipal, o por el H. Ayuntamiento Municipal, así como las demás que a su cargo establezcan las leyes y reglamentos de aplicación en la materia.**
- **Brindar atención de servicio eficiente a los ciudadanos para resolver los servicios públicos solicitados, o en su caso, derivarlos a las dependencias correspondientes para que sean atendidos y solucionados con prontitud.**
- **Contribuir y apoyar en el óptimo funcionamiento de la Administración.**

ATRIBUCIONES

- **Planear, Asistir, Dar Fe y Desahogar las Sesiones de Cabildo.**
- **Realizar las Convocatorias, y el Orden del Día.**
- **Redactar las Actas de Ayuntamiento de cada Sesión.**
- **Notificar los Acuerdos del Ayuntamiento a las Dependencias correspondientes.**
- **Ser integrante activo de comisiones.**
- **Autenticar con su firma los documentos y disposiciones que expida el Ayuntamiento (Certificación de Actas, Certificación de documentos de carácter municipal, entre otros).**
- **En general las funciones que sean encomendadas por el Presidente Municipal o el H. Ayuntamiento de El Grullo, Jalisco.**

ESTRUCTURA ORGÁNICA



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PARA SECRETARIO (A) GENERAL:

- Ser de nacionalidad mexicana.
- Tener su residencia en este Municipio de El Grullo, Jalisco.
- Ser mayor de edad.
- Tener preferentemente Estudios de Nivel Superior.
- **Género:** Indistinto.
- **Rango de Edad:** Mayor de Edad.
- **Habilidades y Aptitudes:** Capacidad de Organización, Ortografía y Redacción, Manejo de programas básicos de Computación, Supervisión y Coordinación de Personal, Atención al Público, Liderazgo, Trabajo en Equipo, Manejo de personal, Actitud de Servicio, Relaciones Humanas, Eficacia, Eficiencia, Honradez, Discreción y Responsabilidad.
- **Relación Interna y Externa:** Interacción directa con la Ciudadanía y el personal de todas las Áreas que integran el H. Ayuntamiento.

PARA SECRETARIA:

- **Escolaridad:** Estudios de Nivel Medio Superior. (O preferentemente; carrera técnica como mínima).
- **Habilidades y aptitudes:** Conocimientos básicos de cómputo, Manejo de equipos de oficina, Organización, Redacción y ortografía, Captura de datos, Manejo de agenda, Reportes de actividades, Discreción, Responsabilidad, Puntualidad, Actitud de servicio, Atención amable, respetuosa y cordial.
- **Experiencia requerida:** No obligatoria.
- **Relación Interna y Externa:** Interacción permanente y directa con el Secretario/a General; personal que integran el H. Ayuntamiento y Ciudadanía en General.
- **Género:** Indistinto.
- **Rango de Edad:** Mayor de Edad.

MODELO DE OPERACIÓN Y PROCESOS

**Atención de Servicio personalizada a la
Ciudadanía y a las Dependencias
Municipales, Estatales y Federales**



**Identificar el tipo de Documento o
trámite que solicitan**



Elaborarlo (Redactarlo)



Expedirlo con eficiencia

ACTIVIDADES

SECRETARÍA GENERAL:

- La principal función es dar fe como Secretario/a General en las Sesiones de Cabildo, realizar las Actas de las Sesiones de Ayuntamiento celebradas y recabar las firmas de los regidores, así como expedir Acuerdos y Notificaciones de las mismas, dando fe con su firma, como también expedir copias certificadas de las Actas de Cabildo y resguardar el archivo de las mismas.
- Expedir Constancias de: Ingresos, Manifiesto, Domicilio, Residencia/Identidad, Testimoniales, De Menor, De Trabajo, Modo Honesto de Vivir, Dependencia Económica, Carta de Origen Jaliscienses en el Extranjero, entre otras (dependiendo la solicitud de la ciudadanía).
- Otorgar atención de servicio a Ciudadanos, Regidores, Funcionarios Municipales y de Instancias Estatales y Federales, en forma personal, para la solución de sus solicitudes de trámite o servicios, o en su caso la derivación de los mismos ante las instancias o dependencias correspondientes.
- Elaborar con eficacia y eficiencia las convocatorias municipales, las Actas de Ayuntamiento, así mismo expedir y entregar en tiempo y forma los Acuerdos y Notificaciones correspondientes.
- El trabajo fundamental que se realiza mediante la Secretaría General es con el propósito de fungir como un ente que facilite la resolución eficiente de las solicitudes y trámites que los Ciudadanos y las Dependencias soliciten, a fin de promover la armonía y bienestar entre los mismos y el Ayuntamiento.

- Cumplir cabalmente todas las obligaciones ordenadas en leyes y reglamentos en apego a las facultades conferidas.

SERVICIOS

- **Atención a la Ciudadanía**
- **Constancia de Ingresos**
- **Constancia de Manifiesto**
- **Constancia de Domicilio**
- **Constancia de Residencia/Identidad**
- **Testimoniales**
- **Constancia de Menor**
- **Constancia de Trabajo**
- **Constancia del Modo Honesto de Vivir**
- **Constancia de Recomendación**
- **Constancia de Dependencia Económica**
- **Carta de Origen Jaliscienses en el Extranjero**
- **Certificaciones**

GLOSARIO

Atribuir: Aplicar hechos o cualidades a una persona o una cosa, a veces sin fundamento.

Coadyuvar: Alude a realizar una contribución para que algo se concrete o se desarrolle.

Constancia: Es un documento en el que se hace constar algún hecho, en ocasiones de modo auténtico o fehaciente.

Constituir: Ser y formar (determinada cosa) lo que se expresa.

Convocatoria: Es un documento por el cual se organiza una reunión, y en el mismo se especifican los datos principales para la realización como el lugar, la fecha y hora, el orden del día de los asuntos a tratar y los participantes de la reunión.

Decreto: Se refiere a una autoridad sobre la materia en que tiene competencia. Es un tipo de acto administrativo emanado por el Poder Ejecutivo y Legislativo que generalmente, posee un contenido normativo reglamentario.

Eficacia: Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

Eficiencia: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

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

Fungir: ejercer las funciones propias de un oficio o cargo.

Inclusión: Acción de incluir. (Promoviendo la igualdad).

LIC. PSIC. ERIKA VANESSA RAMÍREZ JIMÉNEZ
SECRETARIA GENERAL