

PROCEDIMIENTO:

**06.SADOM1 PROGRAMACIÓN DE LA AGENDA
DEL OFICIAL MAYOR**

PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCESO: Servicios Administrativos a Legisladores y Personal
FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto, 2009
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Agosto, 2012
PROCEDIMIENTO: Programación de la agenda del Oficial Mayor

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener actualizada la agenda de trabajo, evitando las cancelaciones de reuniones, acuerdos o eventos programados, por fallas en la preparación y comunicación de las personas citadas.

II. APLICACION () GENERAL (X) ESPECIFICA

Secretaría Particular

III. ALCANCE

- Congreso del Estado de Sonora

IV. DEFINICIONES

Agenda de trabajo: Es una herramienta que nos permitan recordar, registrar y planificar los diversos eventos, reuniones y citas previstas.

Relación de personas a contactar: Listado de personas por confirmar su asistencia a reuniones, eventos o acuerdos programados en la agenda de trabajo.

V. REFERENCIA

- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Sonora.
- Manual de organización y funciones de Oficialía Mayor

VI. POLÍTICAS

- Elaborar la agenda de trabajo mensual del Oficial Mayor, al inicio del mes en curso.
- Verificar la programación el viernes inmediato anterior a la semana de inicio.
- Confirmar la asistencia de las personas citadas a audiencia, citas, reuniones y eventos.
- Verificar los horarios, lugar y fecha de las reuniones, citas o eventos programados.
- Cancelar de manera oportuna la asistencia del Oficial a reuniones, citas o eventos, cuando se lo solicite.

VII. PRODUCTOS

- Agenda de Trabajo del Oficial Mayor

VIII. CLIENTE(S)

- Diputados, empleados y funcionarios del Congreso del Estado de Sonora
- Secretarios Particulares de los gobiernos municipales y estatales.
- Empleados y funcionarios de dependencias gubernamentales, instituciones, particulares y público en general.
- Medios de comunicación

IX. INDICADORES

- No. de reuniones, audiencia o eventos programados / No. de reuniones, audiencia o eventos realizados.

X. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Formato de relación de personas por contactar.

XI. RESPONSABILIDADES

- **Secretario Particular:** Recibe indicaciones de reuniones, citas y eventos a los que convocará el Oficial Mayor o a los que asistirá, registra las fechas, horas y lugares en la agenda de trabajo y contacta a los asistentes, actualiza la agenda, confirma y entrega la agenda semanal a su jefe inmediato.
- **Asistente Ejecutiva de Oficialía Mayor:** Apoya al Secretario Particular a realizar las llamadas telefónicas de confirmación de asistencia.

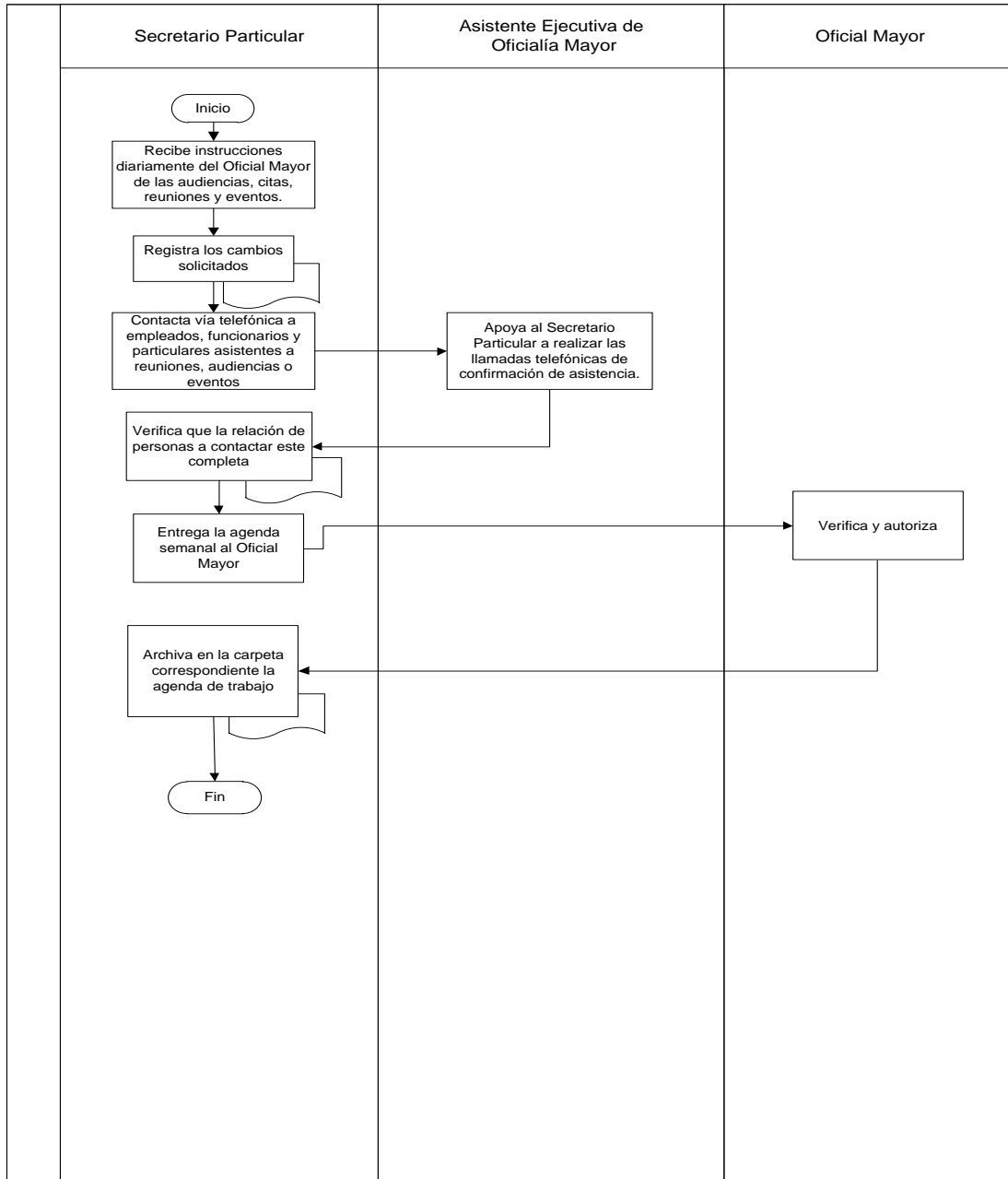
A). DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Registro
<p>Secretario Particular</p>	<p>Inicia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe diariamente del Oficial Mayor, instrucciones para incorporar audiencias, reuniones o eventos a la agenda de trabajo ó en su caso cancelar ó modificar las fechas u horarios de la programación. 2. Registra los cambios solicitados por el Oficial Mayor. 3. Contacta vía telefónica a los empleados, funcionarios o particulares que deberán asistir a la audiencia, reuniones o eventos. En caso de cancelaciones de asistencia del Oficial Mayor dar aviso oportuno a los contactos de forma oportuna. 	<p>Agenda de Trabajo</p> <p>Relación de personas por contactar</p>
<p>Asistente Ejecutiva de Oficialía Mayor</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Apoya al Secretario Particular a realizar las llamadas telefónicas para confirmar la asistencia de las personas citadas a audiencia, reuniones o eventos y llenar el listado con los datos: nombre de la persona por contactar, lugar, hora y fecha de la cita, reunión o evento, confirmación de asistencia y nombre de quien confirma. 	<p>Relación de personas por contactar</p>
<p>Secretario Particular</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Verifica la relación de personas contactadas para confirmar que está completa. 6. Entrega la agenda semanal al Oficial Mayor para su revisión y conocimiento. 7. Archiva la en la carpeta correspondiente la Agenda de trabajo. <p>Finaliza</p>	<p>Agenda semanal de trabajo</p>

B). DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Servicios Administrativos a Legisladores y Personal
FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto, 2009
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Agosto, 2012
PROCEDIMIENTO: Programación de la agenda del Oficial Mayor



PROCEDIMIENTO:

**06.SADOM2 ATENCIÓN DE LA AUDIENCIA
PÚBLICA**

PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCESO: Servicios Administrativos a Legisladores y Personal

FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto, 2009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Agosto, 2012

PROCEDIMIENTO: Atención de la audiencia pública

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Registrar la atención proporcionada a las personas que solicitan hablar con el Oficial Mayor y los trámites o gestiones realizadas para resolver el asunto planteado.

II. APLICACION () GENERAL (X) ESPECIFICA

Secretaría Particular

III. ALCANCE

- Congreso del Estado de Sonora

IV. DEFINICIONES

Audiencia: Entrevista que concede el Oficial Mayor.

Trámites: Cualquier solicitud o entrega de información que las personas realizan ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio en general, a fin de que se emita una resolución.

Gestiones: Diligencias, trámites, pasos a seguir por medio de los cuales se conducirá al logro de un objetivo determinado.

Atención: Es la capacidad de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración.

V. REFERENCIA

- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Sonora.
- Manual de organización y funciones de Oficialía Mayor

VI. POLÍTICAS

- La Asistente Ejecutiva de Dirección atenderá a empleados, funcionarios y particulares que asistan a solicitar audiencia con el Oficial Mayor.
- Elaborar la ficha de registro
- La programación de audiencias se realizará de acuerdo a la agenda de trabajo del Oficial Mayor.
- Sólo tendrán acceso a la Oficialía Mayor las personas que soliciten audiencia y que tengan programada cita.

VII. PRODUCTOS

- Registro de asuntos desahogados en audiencia

VIII. CLIENTE(S)

- Diputados, empleados y funcionarios del Congreso del Estado de Sonora
- Secretarios Particulares de los gobiernos municipales y estatales.
- Empleados y funcionarios de dependencias gubernamentales, instituciones y particulares.
- Medios de comunicación
- Público en general

IX. INDICADORES

- Registro de asuntos en audiencia / Registro de asuntos desahogados

X. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Control de solicitudes de audiencia

XI. RESPONSABILIDADES

- **Secretario Particular:** Atiende personalmente al solicitante de audiencia, analiza el asunto a tratar y determina si entra a audiencia o lo canaliza con las unidades administrativas o dependencia correspondiente.
- **Asistente Ejecutiva de Oficialía Mayor:** Da la bienvenida al visitante y elabora ficha de audiencia con los datos generales y llena la solicitud de audiencia una vez solicitado por el Secretario Particular.

A). DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Registro
Asistente Ejecutiva de Oficialía Mayor	<p>Inicia</p> <p>1. Da la bienvenida al visitante que acude a la Oficialía solicitando audiencia y elabora la ficha con sus datos generales.</p>	Ficha de registro
Secretario Particular	<p>2. Atiende personalmente al visitante y escucha el asunto que desea tratar con el Oficial Mayor.</p> <p>3. Analiza la propuesta y determina la naturaleza del asunto presentado, si requiere audiencia o lo turna a la unidad administrativa o dependencia correspondiente.</p>	Asunto presentado
Asistente Ejecutiva de Oficialía Mayor	<p>4. Registra la solicitud de audiencia con los siguientes datos: fecha, hora, nombre del solicitante, dependencia o referencia, teléfono, turnado a, asunto, resolutivo y lo turna la solicitud al Secretario Particular.</p>	Solicitud de audiencia
Secretario Particular	<p>5. Turna la solicitud de audiencia al Oficial Mayor para recibir respuesta.</p> <p>6. Informa al ciudadano vía telefónica la fecha y hora de su audiencia o en su caso remite el oficio de contestación en atención a su derecho de petición.</p> <p>7. Registra en el control de solicitudes de audiencia el resultado final de atención al asunto planteado.</p> <p>Finaliza</p>	Oficio de respuesta Archivo

B). DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: Servicios Administrativos a Legisladores y Personal

FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto, 2009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Agosto, 2012

PROCEDIMIENTO: Atención de la audiencia pública

