



SECRETARÍA  
PARTICULAR  
DEL GOBERNADOR

DIRECCIÓN GENERAL EJECUTIVA

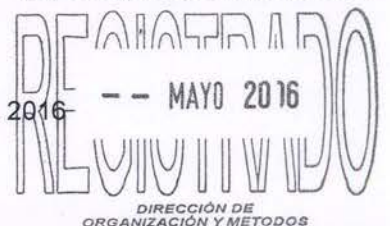
# MANUAL de Organización

APLICADO A:

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

OFICIALIA MAYOR

SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P., ABRIL DEL 2016



# CONTENIDO

---

|                                     | <i>Sección</i> |
|-------------------------------------|----------------|
| ▪ <b>Introducción</b>               | 1              |
| ▪ <b>Directorio</b>                 | 2              |
| ▪ <b>Legislación o Base Legal</b>   | 3              |
| ▪ <b>Misión</b>                     | 4              |
| ▪ <b>Código de Conducta</b>         | 5              |
| ▪ <b>Estructura Orgánica</b>        | 6              |
| ▪ <b>Organigrama</b>                | 7              |
| ▪ <b>Descripción de Funciones</b>   | 8              |
| ▪ <b>Autorización</b>               | 9              |
| ▪ <b>Control de Actualizaciones</b> | 10             |

OFICIALIA MAYOR

REVISADO  
-- MAYO 2016

DIRECCIÓN DE  
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

# DIRECTORIO

---

**SECRETARÍA PARTICULAR DEL GOBERNADOR**

**DIRECCIÓN GENERAL EJECUTIVA**

**DIRECTOR DE GESTIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA**

José Abelardo Casillas Ramírez

**ATENCIÓN CIUDADANA**

Dinorah Delgado Garza

**DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO**

Lilia Hernández Jasso

**OFICIALIA MAYOR**

**REVISADO**  
-- MAYO 2016  
**REVISADO**

DIRECCIÓN DE  
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



## LEGISLACION O BASE LEGAL

**Los ordenamientos o normas jurídicas que regulan las operaciones y/o funciones de la Dirección de Gestión y Atención Ciudadana son:**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de San Luis Potosí. Decreto 7 Publicado en el Periódico Oficial del Estado el 24 de octubre de 1997.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Ley de los Trabajadores al Servicio de las Instituciones Públicas del Estado de San Luis Potosí, Decreto 533.
- Ley de Procedimientos Administrativos del Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Ley de Planeación del Estado y Municipios de San Luis Potosí.
- Ley de Ingresos del Estado de San Luis Potosí para el ejercicio fiscal vigente.
- Ley de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de San Luis Potosí, para el ejercicio fiscal vigente.
- Ley de Adquisiciones del Estado de San Luis Potosí.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí.
- Decreto administrativo mediante el cual se establece la Estructura Orgánica de la Unidad Administrativa de la Secretaría Particular del Gobernador del Estado.

OFICIAL EN JEFE  
REVISADO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE  
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

# LEGISLACION O BASE LEGAL

(Continúa)

- Decreto Administrativo mediante el cual se reforma el diverso, por el cual se Establece la Estructura Orgánica de la Unidad Administrativa de la Secretaría Particular del Gobernador del Estado.
- Decreto Administrativo que faculta al Oficial Mayor para autorizar, conjuntamente con cada uno de los Secretarios del Despacho y Titulares de las Diversas Dependencias y Entidades Descentralizadas del Poder Ejecutivo, sus respectivos manuales de organización y procedimientos.
- Reglamento para el Ejercicio de Gasto Publico vigente.
- Acuerdo Administrativo por el cual se señala la competencia de la Comisión Gasto-Financiamiento, su integración y las reglas generales de operación en materia de gasto público y su financiamiento.
- Acuerdo que establece las bases generales del “Acuerdo Administrativo que establece las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Publica Estatal”.
- Acuerdo de Coordinación Especial Denominado “Fortalecimiento del Sistema Estatal de Control y Evaluación de la Gestión Publica y Colaboración en materia de Transparencia y Combate a la Corrupción “Celebrado entre los Gobiernos Federal y Estatal.
- Acuerdo Secretarial que establece las normas y procedimientos para el control y movimiento de los inventarios de bienes muebles propiedad de Gobierno del Estado.
- Acuerdo Secretarial que establece las normas generales de control interno para la Administración Pública del Estado de San Luis Potosí.
- Normatividad Administrativa para el Ejercicio del Gasto Público. Oficialía Mayor, Dirección General de Servicios Administrativos

OFICIALIA MAYOR  
REVISADO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE  
ORGANIZACIÓN Y METODOS



## MISIÓN

---

Ser una estructura administrativa innovadora que gestione las peticiones y demandas que la ciudadanía presenta al Titular del Ejecutivo Estatal, brindando una atención personalizada a través de una respuesta a la demanda social dentro de un marco de legalidad, transparencia y humanismo, coadyuvando a enriquecer los planes, programas y acciones de la Administración Pública del Estado.

OFICIALIA MAYOR  
REVISADO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE  
ORGANIZACIÓN Y METODOS

# CÓDIGO DE CONDUCTA

## ***I. Dedicación***

Procurar su mejor esfuerzo y perseverancia para alcanzar los objetivos institucionales en el desempeño de las actividades gubernamentales, imprimir pasión y demostrar aprecio por San Luis Potosí, sus instituciones y por su trabajo, así como demostrar un alto compromiso hacia la sociedad en la solución de sus demandas.

## ***II. Transparencia***

Ser abiertos al derecho ciudadano respecto a la información, de acuerdo a su legalidad y oportunidad, ofreciendo al ciudadano la posibilidad de ser un usuario en la administración y entendida la transparencia como un verdadero servicio público.

## ***III. Rendición de Cuentas***

Cumplir con la responsabilidad del adecuado cumplimiento de sus funciones, objetivos y metas, fomentando la participación ciudadana en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas, respondiendo de la aplicación del recurso puesto a disposición.

## ***IV. Diálogo***

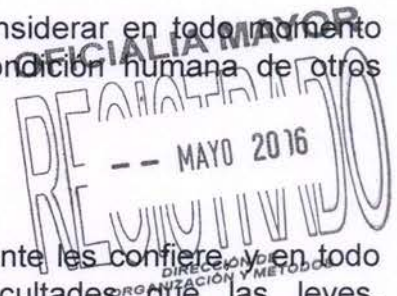
Ser abiertos, flexibles, de trato amable, humilde y respetuoso para comunicarse y construir ideas, tomando las mejores decisiones con otras instituciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil.

## ***V. Respeto***

Contar con sensibilidad para reconocer y considerar en todo momento los derechos y libertades inherentes a la condición humana de otros servidores públicos y de la ciudadanía.

## ***VI. Legalidad***

Hacer solo aquello que las normas expresamente les confiere y en todo momento someter su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y administrativas atribuyen a su empleo, cargo o comisión.





# CÓDIGO DE CONDUCTA

## **VII. Honradez**

Conducirse con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros; no buscan o aceptan presentes de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.

## **VIII. Lealtad**

Ser fieles en todo momento y comprometerse con los principios, valores, criterios, y objetivos institucionales, adaptándolos como propios en el desempeño de sus funciones y atribuciones.

## **IX. Integridad**

Desempeñar su empleo, cargo, comisión o funciones de manera imparcial y proba, no en beneficio de si mismo, de su familia o de cualquier otra persona y abstenerse de participar en situaciones que causen posible conflicto de interés. Además de utilizar el mobiliario, equipo y vehículo asignados en el desempeño de sus actividades de forma responsable y apegada a la legalidad.

## **X. Eficiencia**

Actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados y rendición de cuentas, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso óptimo, responsable y transparente de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

OFICIALIA MAYOR  
REVISADO  
-- MAYO 2016  
DIRECCIÓN DE  
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



# **ESTRUCTURA ORGANICA**

---

## **1. Dirección General Ejecutiva**

### **1.1 Dirección de Gestión y Atención Ciudadana**

**1.1.1 Atención Ciudadana**

**1.1.2 Atención en Giras y Eventos**

**1.1.3 Sistematización**

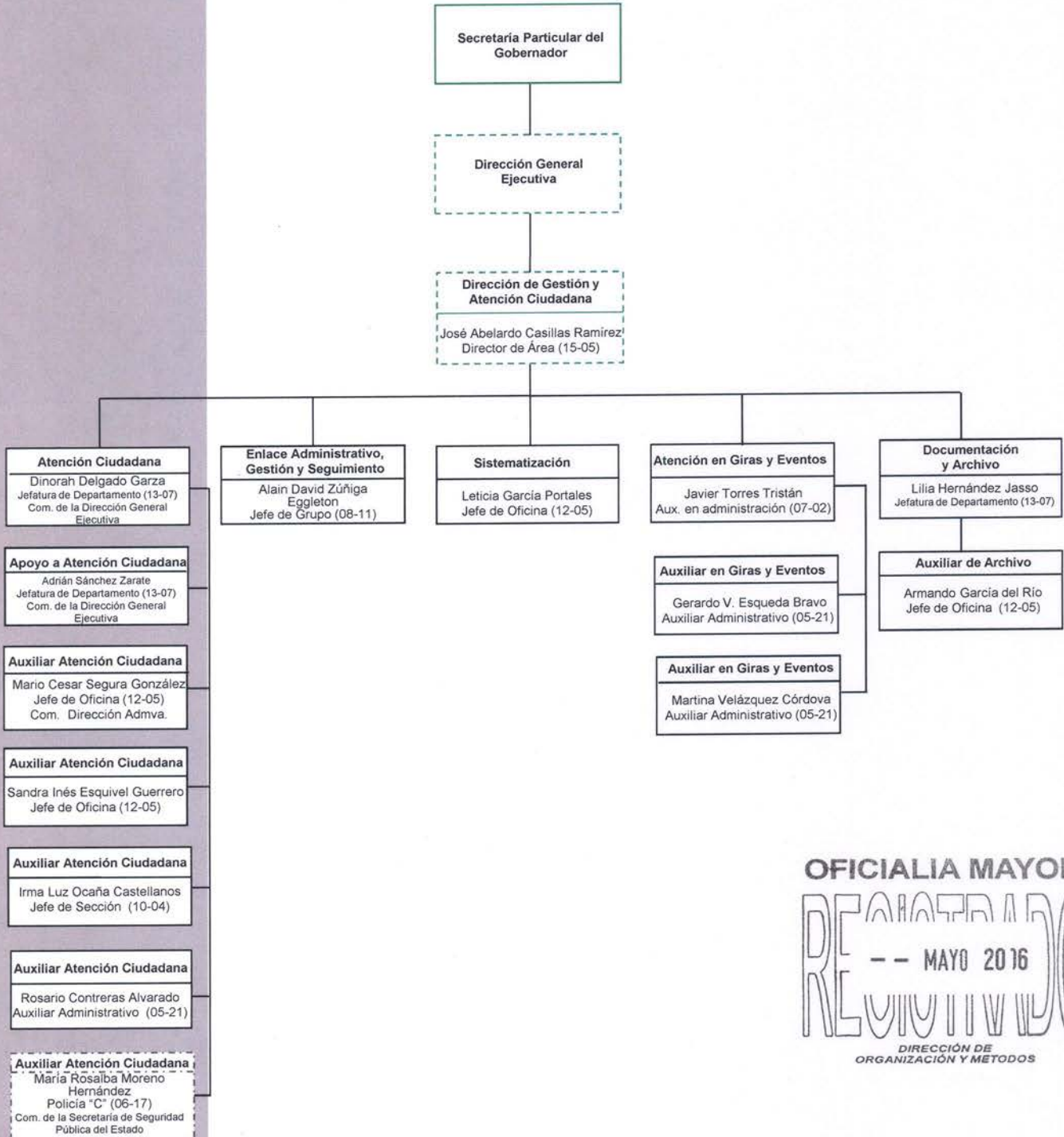
**1.1.4 Administración, Gestión y Seguimiento**

**1.1.5 Documentación y Archivo**

**OFICIALIA MAYOR**  
**REVISADO**  
-- MAYO 2016  
**REVISADO**  
DIRECCIÓN DE  
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

# ORGANIGRAMA

## Dirección de Gestión y Atención Ciudadana



01 Personal de Confianza  
13 Personal de Base  
01 Personal de Seguridad  
Total: 15

OFICIALIA MAYOR

REVISADO  
-- MAYO 2016  
REVISTADO

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

El C. Daniel Medina Castillo, Titular Administrativo de la Secretaría Particular del Gobernador, certifica que el presente organigrama refleja el personal, así como puestos y nombramientos que integran la estructura vigente al Mes de Abril de 2016.

Firma: \_\_\_\_\_



# DESCRIPCION DE FUNCIONES

## DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

### OBJETIVO

Coordinar las acciones de la Dirección de Gestión y Atención Ciudadana para brindar atención personalizada a los interesados que realizan planteamientos al C. Gobernador, de acuerdo a la misión y objetivos enunciados.

### FUNCIONES

- Recibir las solicitudes, sugerencias o quejas dirigidas por los ciudadanos al Gobernador del Estado, gestionando éstas a las dependencias o entidades competentes para procurar su expedita resolución.
- Proporcionar orientación y/o apoyo a los ciudadanos que acuden personalmente y solicitan la intervención del Gobernador del Estado y que requieren de atención inmediata.
- Fungir como canal asertivo de comunicación entre la Secretaría Particular del Gobernador del Estado y las demás Dependencias o Entidades de la administración pública, para gestionar la demanda social planteada al titular del Ejecutivo del Estado, con el fin de garantizar el respecto irrestricto a los establecido por el Artículo 8º Constitucional.
- Establecer las políticas y lineamientos bajo los cuales deberá operar el servicio de orientación a los ciudadanos, para la debida atención y trámite de las solicitudes presentadas al Gobernador del Estado.
- Mantener estrecha coordinación con la Dirección General de giras y Eventos, para atender oportunamente las solicitudes presentadas al Gobernador del Estado en sus giras y/o eventos de trabajo.
- Gestionar solicitudes turnadas al Gobernador del Estado a través de la Coordinación de Atención Ciudadana de la Presidencia de la República.

| Responsable                    | Director General Ejecutivo |
|--------------------------------|----------------------------|
| José Abelardo Casillas Ramírez | Julio César Meza Vargas    |