



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Secretaria Particular de Presidencia

## Descripción breve

El presente manual contiene la información detallada de los procesos a realizarse dentro de esta unidad administrativa, siendo una herramienta de guía, y apoyo para los colaboradores o personal de nuevo ingreso a la misma.

Lic. Araceli Gaspar Cruz  
presidenciamunicipal@pantepecpue.gob.mx



**Manual de Procedimientos Área  
de Secretaría Particular de  
Presidencia**

Fecha de elaboración:  
17-12-2021

Actualización: 00/00/00

Núm. de Revisión: 000

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	1
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. DEFINICIONES .....	3
III. MISIÓN / VISIÓN.....	4
III.I MISIÓN .....	4
III.II VISIÓN .....	4
III.III POLITICAS DE CALIDAD.....	5
IV. OBJETIVO GENERAL .....	6
V. ORGANIGRAMA GENERAL.....	7
VI. PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES EXTERNAS .....	8
VII. PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS.....	12
VIII. ANEXO .....	16
IX. CONCLUSIÓN.....	17
X. BIBLIOGRAFÍA.....	18

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

## I. INTRODUCCIÓN

La administración pública se renueva en cada periodo de gestión, por lo que todo el tiempo presenta retos. A medida que el municipio crece en todos los ámbitos, el H. Ayuntamiento debe de estar a la vanguardia; lo que implica que sus unidades administrativas también deben de mantenerse al día, implantando un modelo de gestión que haga hincapié en la efectividad y la apertura a la participación social, mejorando la calidad de los servicios que se ofrecen a la población, aumentando eficiencia en los procesos, que los tiempos de respuesta sean los mínimos, recalcando la cercanía entre la dependencia (H. Ayuntamiento y sus unidades administrativas) con la ciudadanía en general.

Las dependencias públicas deben de caracterizarse por el trato que den a la ciudadanía en general, basándose en principios de eficiencia y eficacia al momento de resolver los problemas expuestos de manera prioritaria por la ciudadanía; sensibilizarse al momento de vincularse con las demandas de la población; la cercanía con los ciudadanos al facilitar servicios de calidad, ágiles y oportunos; flexibilidad ante la capacidad de adaptación en las condiciones nuevas y exigencias del entorno; de ética al manejar de manera eficiente y racional de los recursos en las condiciones nuevas y exigencias del entorno; de ética al manejar de manera eficiente y racional de los recursos y finalmente en la conducta de los servidores públicos.

Por lo que es necesario revisar de manera permanentemente los trámites y servicios, teniendo como propósito diseñar y documentar los procesos de trabajo; medir y mejorar calidad de los servicios; reducir las instancias de gestión; atender con oportunidad solicitudes y demandas ciudadanas y reducir el manejo de documentación.

**Se diseñó y elaboró el presente Manual de Procesos y Procedimientos, el cual se identifica como un instrumento administrativo que permite agilizar y efficientar las actividades de los servicios públicos de la dependencia, delimitar las competencias y responsabilidades y definir los procesos administrativos que corresponden a las actividades que se ejecutan. Revisando y actualizándose cada determinado tiempo, o bien, cuando haya cambios y/o modificaciones de organizacionales.**

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaria Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

## II. DEFINICIONES

**Manual:** Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

**Procedimiento:** Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

**Proceso:** Actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas en los elementos de entrada y los convierten en resultados.

**Unidad Administrativa:** Equivale a una dirección general con facultades específicas en el reglamento interno de una institución o empresa.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

### III. MISIÓN / VISIÓN

#### III.I MISIÓN

Es la unidad administrativa encargada de brindar y/o facilitar la atención a la ciudadanía ya sea para guiar y/o tramitar alguna solicitud en relación a los trámites para accesos y servicios que beneficien a la ciudadanía en general del municipio; brindar soluciones y/o alternativas óptimas para resolver los conflictos que se presenten priorizando según el criterio de importancia para la comunidad.

#### III.II VISIÓN

Lograr que la **“Secretaría Particular de Presidencia”** brinde una atención ciudadana excelente, al momento de que la ciudadanía se acerque a esta unidad administrativa para expresar necesidades, peticiones y soluciones para resolver sus planteamientos, logrando que estas sean precisas, efectivas, y que el tiempo de respuesta sea breve y que a su vez esta sea de mejora para quienes lo soliciten.

<b>ELABORÓ</b> Lic. Araceli Gaspar Cruz	<b>REVISÓ</b> Lic. Araceli Gaspar Cruz	<b>AUTORIZÓ</b> Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

### III.III POLITICAS DE CALIDAD

- ❖ **Eficiencia:** El (la) servidor(a) público tiene la capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir el cumplimiento adecuado de una función, es decir, de dar cumplimiento a los propósitos.
  
- ❖ **Humildad:** En servidores públicos se refiere a una cualidad de la persona que se "abaja" frente a los demás, porque reconoce la igual dignidad de cada ser humano en tanto que todos vienen "de la tierra".
  
- ❖ **Trabajo en equipo:** Refiriendo a que los colaboradores de la dependencia se coordinan para cumplir un objetivo en común. Considerando que el trabajo en equipo o cooperativo, debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del cumplimiento de la meta y la solución conjunta de problemas.
  
- ❖ **Confianza:** Es la creencia de que él o la servidor(a) público(a) será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones y de valores.
  
- ❖ **Responsabilidad:** Los servidores públicos ejercen este valor que está en la conciencia de la persona y que ya en la práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaria Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

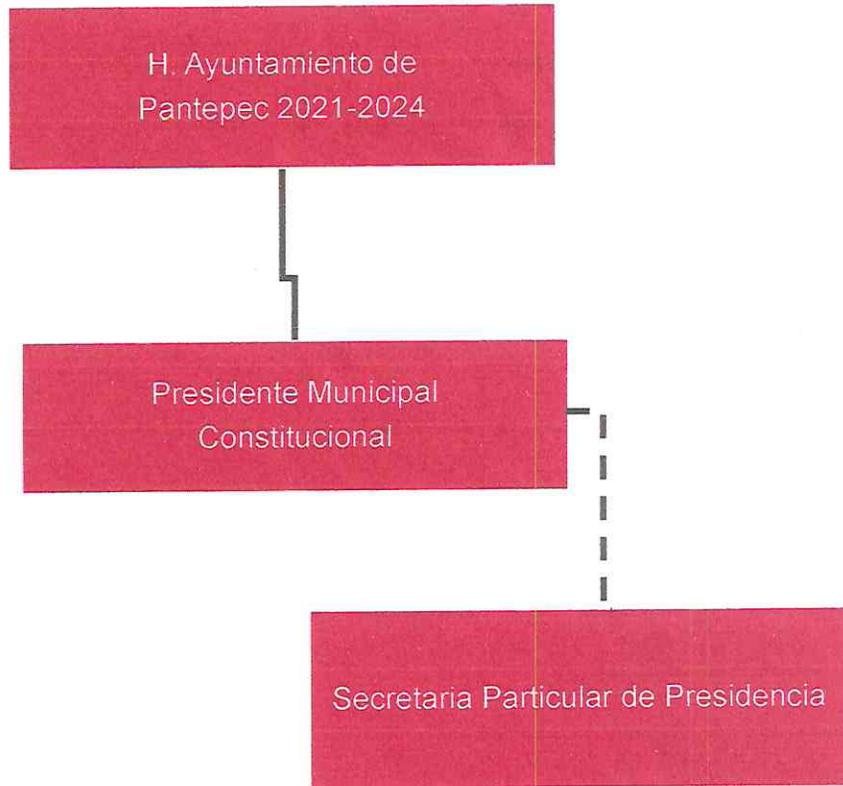
#### IV. OBJETIVO GENERAL

Facilitar un instrumento que permita conocer de manera detallada los procesos y procedimientos que se llevan a cabo dentro de esta unidad administrativa. Al mismo tiempo que representa de manera gráfica la forma de realizar las actividades y/o acciones operativas (labores a seguir) para solventar las situaciones que puedan presentarse a los integrantes de este equipo de trabajo.

<b>ELABORÓ</b> Lic. Araceli Gaspar Cruz	<b>REVISÓ</b> Lic. Araceli Gaspar Cruz	<b>AUTORIZÓ</b> Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaria Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

**V. ORGANIGRAMA GENERAL.**



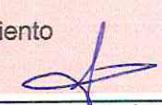
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

 <p><b>PANTEPEC</b> GOBIERNO MUNICIPAL 2021 - 2024 <i>¡Seguimos adelante!</i></p>	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaria Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

## VI. PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES EXTERNAS.

### 1.- Procedimiento de

#### **“(1.1) SUS FUNCIONES DEPENDEN DIRECTAMENTE DEL PRESIDENTE MUNICIPAL”**

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Presidente Municipal	Encomienda funciones, tareas y actividades a cumplir
2	Secretaria Particular	Recibe funciones, tareas, acciones que permitan cumplir lo encomendado.
3	Secretaria Particular	Analiza y predetermina un orden de prioridad
4	Presidente Municipal y Secretaria Particular	Determinan si, es una necesidad a resolverse de manera inmediata
5	Secretaria Particular	“Si, si emprenden acciones de manera inmediata”
6	Secretaria Particular	“Si, no se programa en las en los plazos próximos”
7	Secretaria Particular	Informa al presidente de la situación de las encomiendas.
		Fin del procedimiento
 <b>ELABORÓ</b>	 <b>REVISÓ</b>	 <b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

## 2.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO **SUS FUNCIONES DEPENDEN DIRECTAMENTE DEL PRESIDENTE MUNICIPAL**

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE SUS FUNCIONES DEPENDEN DIRECTAMENTE DEL PRESIDENTE MUNICIPAL



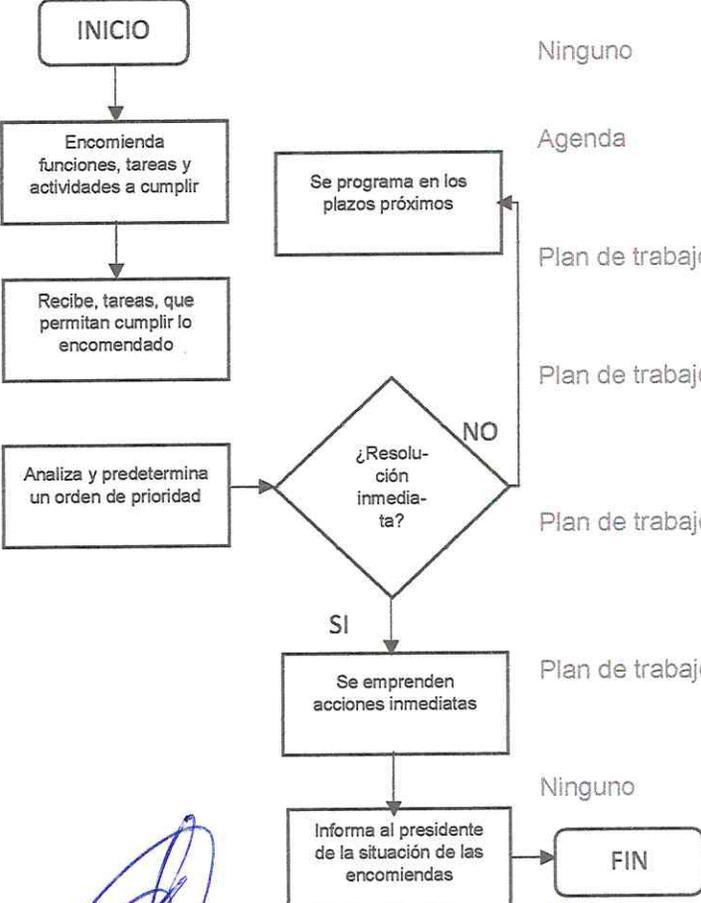
**Secretaría Particular de Presidencia**

FECHA: 10-12-2021

VERSIÓN 1  
PÁGINA

ÁREA RESPONSABLE  
Secretaría Particular de Presidencia

UNIDAD ADMINISTRATIVA: SECRETARÍA PARTICULAR DE PRESIDENCIA  
MUNICIPIO DE PANTEPEC 2021-2024

PASOS	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1.- Encomienda funciones, tareas y actividades a cumplir	Presidente Municipal		Ninguno
2.- Recibe tareas, que permitan cumplir lo encomendado	Secretaría Particular de Presidencia		Agenda
3.- Analiza y predetermina un orden de prioridad	Secretaría Particular de Presidencia		Plan de trabajo
4.- Determinan si, es una necesidad a resolverse de manera inmediata	Secretaría Particular de Presidencia		Plan de trabajo
5.- "Si, si emprenden acciones de manera inmediata"	Secretaría Particular de Presidencia		Plan de trabajo
6.- "Si, no se programa en las en los plazos próximos"	Secretaría Particular de Presidencia		Plan de trabajo
7.- Informa al presidente de la situación de las encomiendas.	Secretaría Particular de Presidencia		Ninguno
8.- Fin			FIN

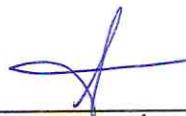
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

 <p><b>PANTEPEC</b> GOBIERNO MUNICIPAL 2021 - 2024 <i>¡Seguimos adelante!</i></p>	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaria Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

**1. Procedimiento de**

**“ORGANIZAR Y AUXILIAR EN LAS AUDIENCIAS DEL PRESIDENTE MUNICIPAL”**

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretaria Particular	Recibe la solicitud para asignar audiencias y remite a presidencia.
2	Presidencia Municipal	Advierte al Secretario del Ayuntamiento para que cite a los integrantes del Ayuntamiento competentes a la audiencia.
3	Secretaria Particular	Convoca a audiencia
4	Grupo de trabajo	Celebran audiencia
5	Presidente Municipal	Realizan compromisos
		Fin del procedimiento

		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaria Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

## 2.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO “ORGANIZAR Y AUXILIAR EN LAS AUDIENCIAS DEL PRESIDENTE MUNICIPAL”

### DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE ORGANIZAR Y AUXILIAR EN LAS AUDIENCIAS DEL PRESIDENTE MUNICIPAL



**Secretaria Particular de Presidencia**

FECHA: 10-12-2021

VERSIÓN 1  
PÁGINA

**ÁREA RESPONSABLE**  
Secretaria Particular de Presidencia

UNIDAD ADMINISTRATIVA: SECRETARIA PARTICULAR DE PRESIDENCIA  
MUNICIPIO DE PANTEPEC 2021-2024

PASOS	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1.- Recibe la solicitud para asignar audiencias y remite a presidencia	Secretaria Particular	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INICIO</div>	Oficio Solicitud
2.- Advierte al Secretario del Ayuntamiento para que cita a los integrantes del Ayuntamiento competentes a la audiencia	Presidente Municipal	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibe la solicitud para asignar audiencias y remite a presidencia</div>	Ninguno
3.- Convoca a audiencia	Secretaria Particular	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Secretario de Ayuntamiento cite a los integrantes de Ayunt. competentes</div>	Agenda
4.- Celebran audiencia		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Convoca a audiencia</div>	Minuta o acuerdo de trabajo
5.- Realizan compromisos		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Celebran audiencia</div>	Minuta o acuerdo de trabajo
6- Fin		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Realizan compromisos</div>	Minuta o acuerdo de trabajo
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">FIN</div>	





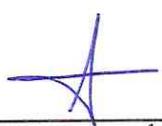
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

## VII. PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS

### 1.- Procedimiento de

#### “(1.2) Organizar la Agenda del Presidente Municipal”

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretaria Particular	Recibe solicitudes de audiencias e invitaciones para diversos eventos
2		Revisa disponibilidad en la agenda “Si hay Disponibilidad”
3		Programa actividad en la agenda “Si no hay disponibilidad”
4		Reprograma actividad y/o cita en la fecha más próxima posible
5		Fin del procedimiento

		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaria Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

## 2.- Diagrama de “(1.2) Organizar la Agenda del Presidente Municipal”

DIAGRAMA PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS DE LA UNIDAD DE “SECRETARIA PARTICULAR DE PRESIDENCIA”



**Secretaria Particular de Presidencia**

FECHA: 10-12-2021

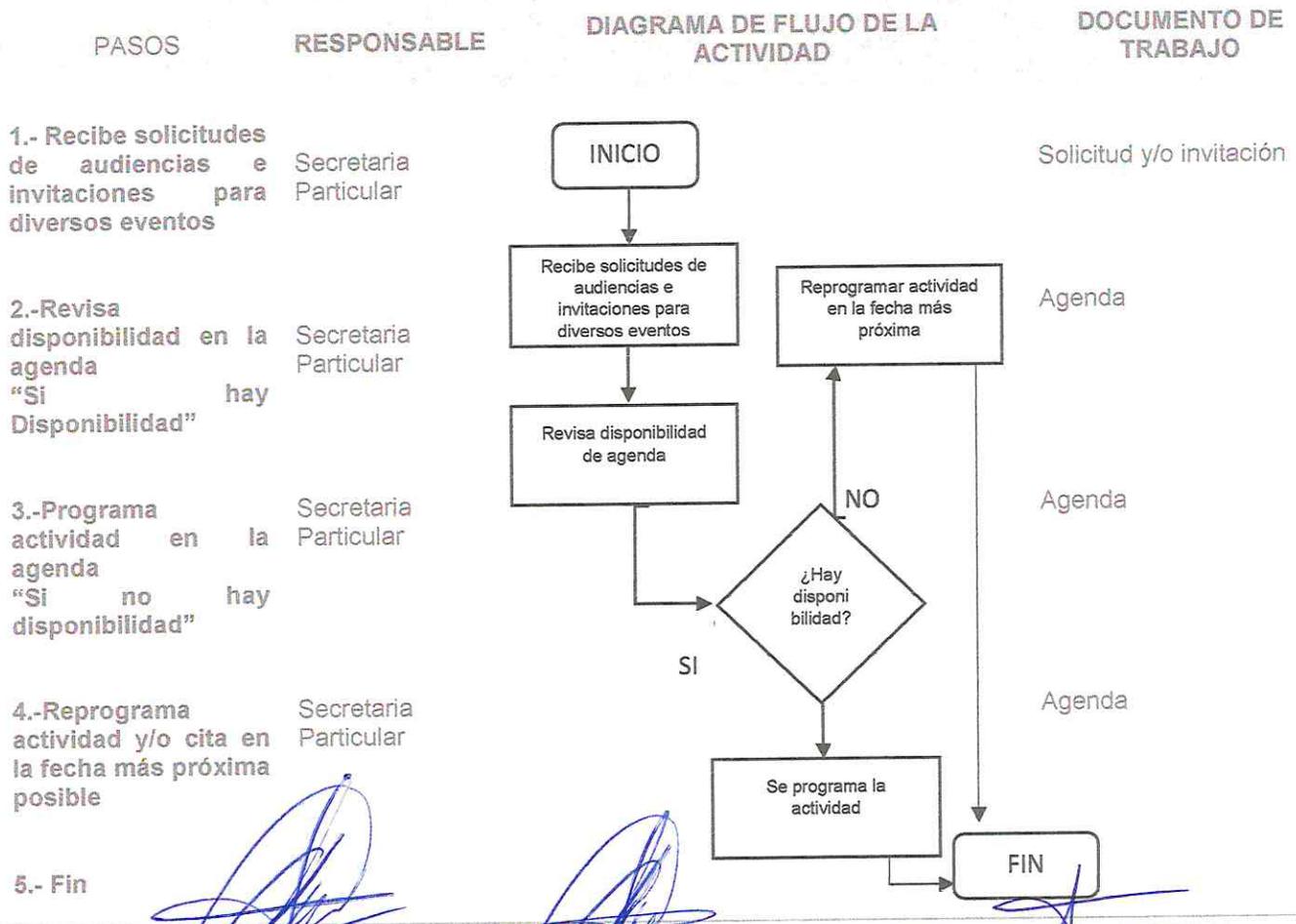
VERSIÓN: 1

PÁGINA

ÁREA RESPONSABLE  
Secretaría Particular de Presidencia

### “ORGANIZAR LA AGENDA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL”

UNIDAD ADMINISTRATIVA  
MUNICIPIO DE PANTEPEC 2021-2024



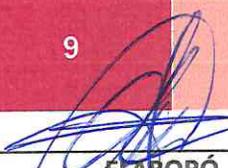
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

 <p><b>PANTEPEC</b> GOBIERNO MUNICIPAL 2021 - 2024 <i>¡Seguimos adelante!</i></p>	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaria Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

**1.- Procedimiento de**

**“(1.4) Elaboración De Oficios”**

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretaria Particular	Determinar el tipo de oficio
2		Investigar a quien se dirigirá.
3		Determinar el objetivo
4		Redactar
5		¿Está bien redactada? “Si está bien”
6		Se firma
7		Si no, se corrige (volvemos a paso 4)
8		Se expide
9		Fin del procedimiento

 <b>ELABORÓ</b>	 <b>REVISÓ</b>	 <b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaria Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

## 2.- Diagrama de “(1.4) Elaboración De Oficios”

DIAGRAMA PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS DE LA UNIDAD DE “SECRETARIA PARTICULAR DE PRESIDENCIA”



**Secretaria Particular de Presidencia**

FECHA: 10-12-2021

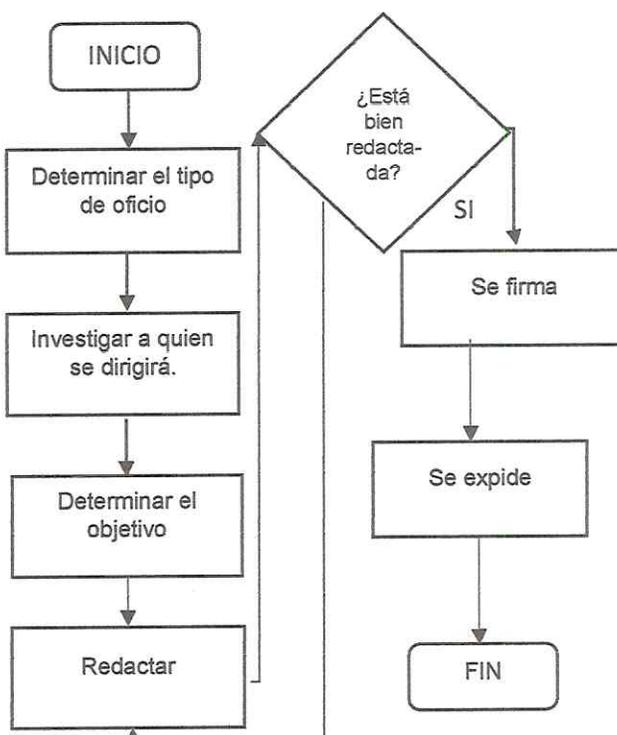
VERSIÓN: 1

PÁGINA

### “ELABORACIÓN DE OFICIOS”

ÁREA RESPONSABLE  
Secretaria Particular de Presidencia

UNIDAD ADMINISTRATIVA  
MUNICIPIO DE PANTEPEC 2021-2024

PASOS	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1.- Determinar el tipo de oficio	Secretaria Particular		Oficio
2.- Investigar a quien se dirigirá.	Secretaria Particular		Oficio
3.- Determinar el objetivo	Secretaria Particular		Oficio
4.- Redactar	Secretaria Particular		Oficio
5.- ¿Está bien redactada?	Secretaria Particular		Oficio
6.- Se firma	Secretaria Particular		Oficio
7.- Si no, se vuelve a redactar	Secretaria Particular		Oficio
8.- Se expide	Secretaria Particular		Oficio
9.- Fin	Secretaria Particular		Oficio

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaria Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

### VIII. ANEXO

Como anexo se considera que las funciones son tomadas del **Manual de Organización** de esta área.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaria Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

## IX. CONCLUSIÓN

Dentro de la elaboración de este manual se determinó que el conocimiento de las actividades que se ejecutan dentro de las áreas y que son principio fundamental para el desarrollo de las actividades dentro de "Secretaria Particular de Presidencia". Ya que permite que el personal operativo conozca a detalle los diversos pasos que se deben seguir para el desarrollo de las actividades de rutina y así permitir una adecuada coordinación entre las áreas a través de un flujo de información eficiente. Además de que proporciona una descripción detallada de las funciones al personal facilitando la capacitación del personal nuevo. En resumidas palabras es la guía de trabajo a ejecutar.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero

	<b>Manual de Procedimientos Área de Secretaria Particular de Presidencia</b>	Fecha de elaboración: 17-12-2021
		Actualización: 00/00/00
		Núm. de Revisión: 000

## X. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Ley Orgánica Municipal
- ✓ Manual de Procedimientos de Secretaria Particular de Presidencia
- ✓ Elaboración de Manuales

 <b>ELABORÓ</b>	 <b>REVISÓ</b>	 <b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Araceli Gaspar Cruz	Lic. Julia San Juan Madero