




H. AYUNTAMIENTO DE  
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2016 - 2018  
"2016, Año del Centenario de la Instalación  
del Congreso Constituyente"



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARIA PARTICULAR

Elaboró	Vo Bo	Autorizó
		
<b>Lic. Federico Fabrizio Santiago Sánchez Secretario Particular</b>	<b>Mtro. Raúl Sadoc Ríos Ortega Coordinador de Información</b>	<b>Lic. Indalecio Ríos Velázquez Presidente Municipal</b>



INDICE

INTRODUCCIÓN..... - 2 -

MISIÓN Y VISIÓN ..... - 3 -

OBJETIVO GENERAL ..... - 4 -

MARCO JURÍDICO ..... - 5 -

PROCEDIMIENTOS ..... - 5 -

    PROCEDIMIENTO: Audiencia ..... - 5 -

        1.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:..... - 5 -

        1.2 ALCANCE: ..... - 5 -

        1.3 REFERENCIAS:..... - 5 -

        1.4 RESPONSABILIDADES: ..... - 5 -

        1.5 DEFINICIONES..... - 5 -

        1.6 METODOS DE TRABAJO:..... - 5 -

    2. PROCEDIMIENTO: CANALIZACIÓN DE OFICIOS..... - 10 -

        2.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:..... - 10 -

        2.2 ALCANCE: ..... - 11 -

        2.3 REFERENCIAS:..... - 11 -

        2.4 RESPONSABILIDADES: ..... - 11 -

        2.5 DEFINICIONES:..... - 11 -

        2.6 METODOS DE TRABAJO:..... - 11 -

    PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN CIUDADANA EN GIRAS ..... - 13 -

        3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:..... - 13 -

        3.2 ALCANCE: ..... - 14 -

        3.3 REFERENCIAS:..... - 14 -

        3.4 RESPONSABILIDADES: ..... - 14 -

        3.5 DEFINICIONES:..... - 14 -

        3.6 METODOS DE TRABAJO:..... - 14 -

    4 PROCEDIMIENTO: Pre-giras ..... - 16 -

        4.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:..... - 17 -

        4.2 ALCANCE: ..... - 17 -

        4.3 REFERENCIAS:..... - 17 -

        4.4 RESPONSABILIDADES: ..... - 17 -

        4.5 DEFINICIONES:..... - 17 -



## INTRODUCCIÓN

Ante la modernización y la continua mejora de los procesos y procedimientos en las actuaciones de la Administración Pública Municipal, es necesario mantener los manuales actualizados y que las acciones se desarrollen con eficiencia. No sólo es parte de la obligatoriedad contar con una manual donde se expliquen nuestros procedimientos, sino que se estudien y se realicen conforme se diseñaron y que vayan enfocados a que los servicios brindados se efectúen con calidad y eficacia, lo anterior, con la finalidad de que los bienes y servicios proporcionados a la población ecatepequense lleguen lo mejor posible y en marco de la nueva gestión pública, atendiendo los parámetros de modernidad gubernamental.

La Secretaría Particular como dependencia de la Administración Pública Municipal, se encuentra en constante evolución para mejora del servicio y funcionalidad en la atención ciudadana por parte de la Presidencia, es por ello que el presente manual será sujeto de modificaciones, derivadas de probables modificaciones en su estructura organizacional y funcional.





H. AYUNTAMIENTO DE  
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2016 - 2018  
"2016, Año del Centenario de la Instalación  
del Congreso Constituyente"



## MISIÓN Y VISIÓN

### Misión.

Coordinar todas las actividades de apoyo y logística de la Presidencia Municipal, con las diferentes Dependencias de Gobierno Municipal, Estatal y Federal, así como la comunidad en general, originando con ello un trabajo más transparente y con apego a la legalidad, en los programas y proyectos de Gobierno que permitan lograr una mejor ciudad para todos.

### Visión.

Ser una Dependencia comprometida con el Gobierno y sensible a los reclamos de la sociedad, contando con personal eficiente y honesto, otorgando un trato de calidad y con calidez, siempre dispuesto a buscar una solución a las necesidades de la comunidad.





## OBJETIVO GENERAL

El H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos, es el órgano de gobierno a cuyo fin esencial es lograr el bien de todos los habitantes del Municipio, por tanto, las autoridades deben de ofrecer satisfactores sociales, los cuales están obligados a llevarse a cabo con agilidad y eficiencia, motivo por el que es imprescindible contar con los medios y herramientas adecuadas, innovar procedimientos y generar nuevas soluciones con base en los avances tecnológicos, por lo que se deberá:

- ❖ Ofrecer a la ciudadanía atención personalizada para atender las distintas problemáticas de cada miembro de la población.
- ❖ Establecer medidas y acciones que permitan al servicio público municipal avanzar uniformemente, al contar con normas que permitan profesionalizar el servicio prestado por la Secretaría Particular.
- ❖ Lograr la concientización y arraigo en los servidores públicos del municipio de los principios de lealtad, honradez, legalidad, imparcialidad y eficiencia en su actuar cotidiano.







## MARCO JURÍDICO

- Bando Municipal de Ecatepec de Morelos.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos.

## PROCEDIMIENTOS

### **PROCEDIMIENTO:** Audiencia

#### **1.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:**

Ser el filtro para concertar audiencia con el Presidente Municipal, concerniente a las problemáticas que presentan los ciudadanos respecto a sus comunidades.

#### **1.2 ALCANCE:**

Secretaría Particular y todas las instancias administrativas dependientes de la Presidencia Municipal.

#### **1.3 REFERENCIAS:**

Se basa en el Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2016 y Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos 2016-2018.

#### **1.4 RESPONSABILIDADES:**

Es la responsabilidad de la Secretaría Particular.

#### **1.5 DEFINICIONES**

**AUDIENCIA:** Cita, oportunidad de ser escuchado por el Presidente, o por su secretario Particular.

#### **1.6 METODOS DE TRABAJO:**

Basados en el Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2016 y Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos 2016-2018.



<b>Procedimiento</b>		<b>PR-SP-01</b>	
		FECHA. Agosto 2016	
Solicitud de Audiencia		VERSIÓN: 1.0	
		PAGINA:1 - 2	
<b>Unidad Administrativa:</b>		<b>Área Responsable:</b>	
Secretaría Particular		Secretaría Particular	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>PASO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CLAVE</b>
1	CIUDADANO	Se presenta ante la oficina de la Secretaría Particular a solicitar audiencia para exponer su problemática.	
2	SECRETARÍA PARTICULAR	Se escucha su petición y se analiza si es de competencia municipal o de otro orden gubernamental.	
3	SECRETARÍA PARTICULAR	¿Es competencia Municipal?	
4	SECRETARÍA PARTICULAR	En caso de ser un asunto que no compete a la Administración Pública Municipal se le orienta para acudir a la dependencia competente.	
5	SECRETARÍA PARTICULAR	Si la problemática es de un asunto administrativo municipal se le proporciona una cita y se apunta en la agenda para que sea atendida por el	



Secretario Particular en la fecha y hora proporcionada.

<b>Procedimiento</b>		<b>PR-SP-01</b>
		FECHA: Agosto 2016
		VERSION: 1.0
Audiencia		PAGINA: 2 DE 2
<b>Unidad Administrativa:</b>		<b>Área Responsable:</b>
Secretaría Particular		Secretaría Particular

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CLAVE
6	CIUDADANO	Acude el ciudadano en la fecha y hora citada en las oficinas de la Secretaría Particular.	
7	SECRETARÍO PARTICULAR	El Secretario Particular atiende a los ciudadanos citados y analiza la problemática o petición.	
8	SECRETARÍO PARTICULAR	Se canaliza al ciudadano al área correspondiente a resolver la problemática o atender la petición, previa coordinación entre el Secretario Particular y el titular de la Dirección que le corresponda atender.	
9	SECRETARÍA PARTICULAR	Se solicita a la oficina donde se canalizó el ciudadano, informe el seguimiento a la problemática o petición. En caso de ser necesario según lo considere el Secretario Particular, se	





H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2016 - 2018  
 "2016, Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente"



canaliza al ciudadano a audiencia con el Presidente para su debida atención.

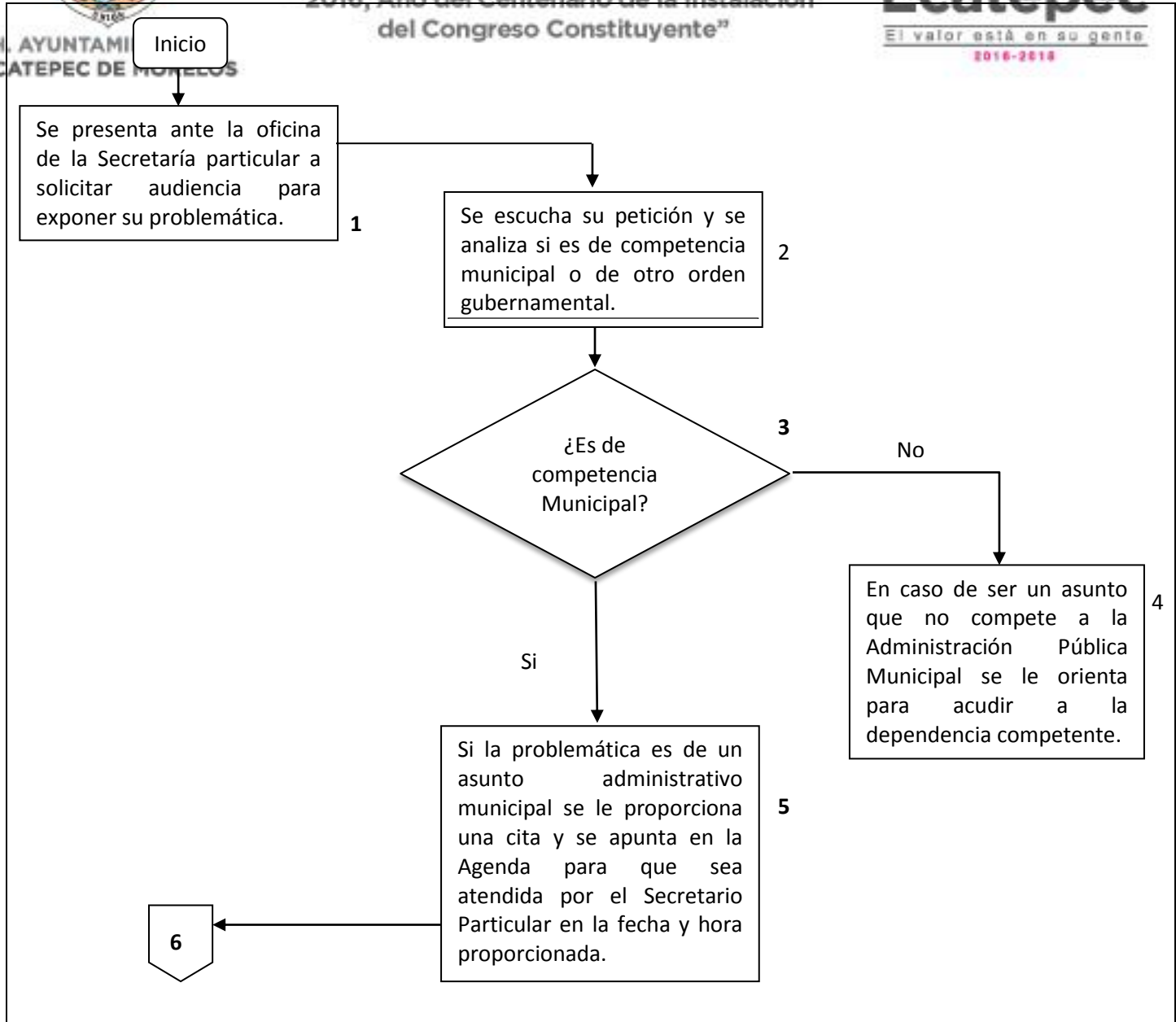
--	--	--

<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>		<b>PR-SP-01</b>
		FECHA: Agosto 2016
Audiencia		VERSION 2.0
		PÁGINA 1-2
<b>Unidad Administrativa:</b>		<b>Área Responsable:</b>
Secretaría Particular		Secretaría particular
CIUDADANO	SECRETARÍA PARTICULAR	SECRETARIO PARTICULAR

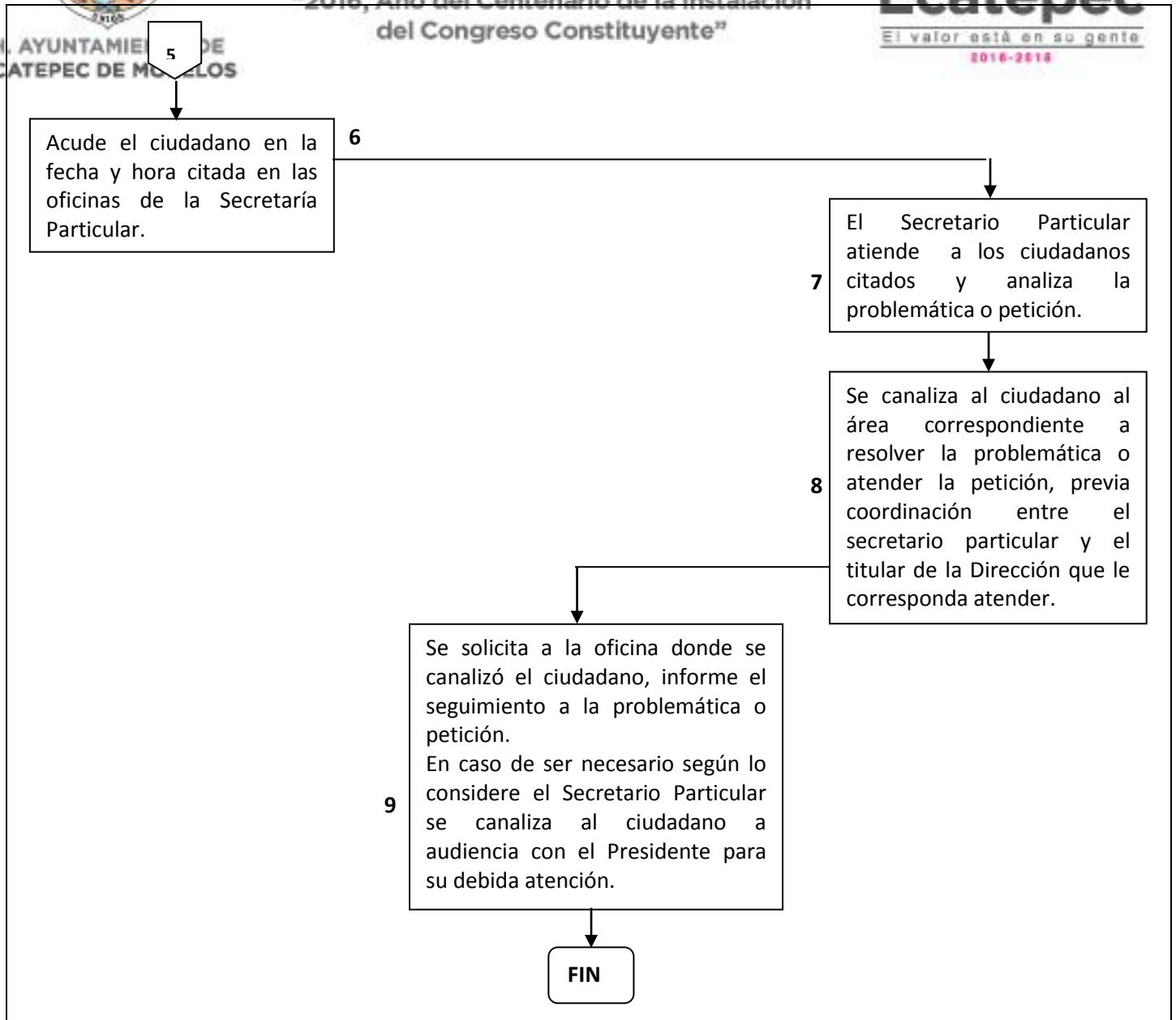




H. AYUNTAMIENTO  
 ECATEPEC DE MORELOS



<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>		<b>PR-SP-01</b>
		FECHA: Agosto 2016
Audiencia		VERSION 2.0
		PAGINA 2- 2
<b>Unidad Administrativa:</b>		<b>Área Responsable:</b>
Secretaría Particular		Secretaría particular
CIUDADANO	SECRETARÍA PARTICULAR	SECRETARIO PARTICULAR



## 2. PROCEDIMIENTO: CANALIZACIÓN DE OFICIOS

### 2.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Coordinar la correspondencia que llega a la oficina de la Presidencia y brindar la atención necesaria a los ciudadanos respecto a sus peticiones mediante las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal.



H. AYUNTAMIENTO DE  
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2016 - 2018  
"2016, Año del Centenario de la Instalación  
del Congreso Constituyente"



**2.2 ALCANCE:**

Las áreas que involucra este procedimiento son la Secretaría Particular y todas las áreas de la Administración Pública Municipal.

**2.3 REFERENCIAS:**

Se basa en el Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2016 y Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos 2016-2018.

**2.4 RESPONSABILIDADES:**

Es la responsabilidad de la Secretaría Particular.

**2.5 DEFINICIONES:**

**SEGUIMIENTO:** Dar continuidad a la petición del ciudadano, para asegurarse que su solicitud tenga respuesta.

**2.6 METODOS DE TRABAJO:**

Se basa en el Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2016 y Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos 2016-2018.

<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-SP-02</b>
		<b>FECHA. agosto 2016</b>
<b>CANALIZACIÓN DE OFICIOS</b>		<b>VERSION 1.0</b>
		<b>PAGINA: 1 - 1</b>
<b>Unidad Administrativa:</b> Secretaría Particular	<b>Área Responsable:</b> Secretaría Particular	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CLAVE
1	RECEPCIÓN DE PRESIDENCIA MUNICIPAL	Se reciben y analizan oficios que van dirigidos al Presidente Municipal	Oficio
2	RECEPCIÓN DE PRESIDENCIA MUNICIPAL	Se remiten a la Secretaría Particular.	
3	SECRETARÍA PARTICULAR	Se reciben oficios y se analiza la petición o asunto del oficio.	Oficio
4	SECRETARÍA PARTICULAR	Se canalizan los oficios al área responsable de la Administración Pública Municipal que deberá de atenderlo según la naturaleza de la solicitud o manifestación.	
5	ÁREA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	Recibe oficio e informa con posterioridad el seguimiento sobre el asunto en cuestión.	Oficio

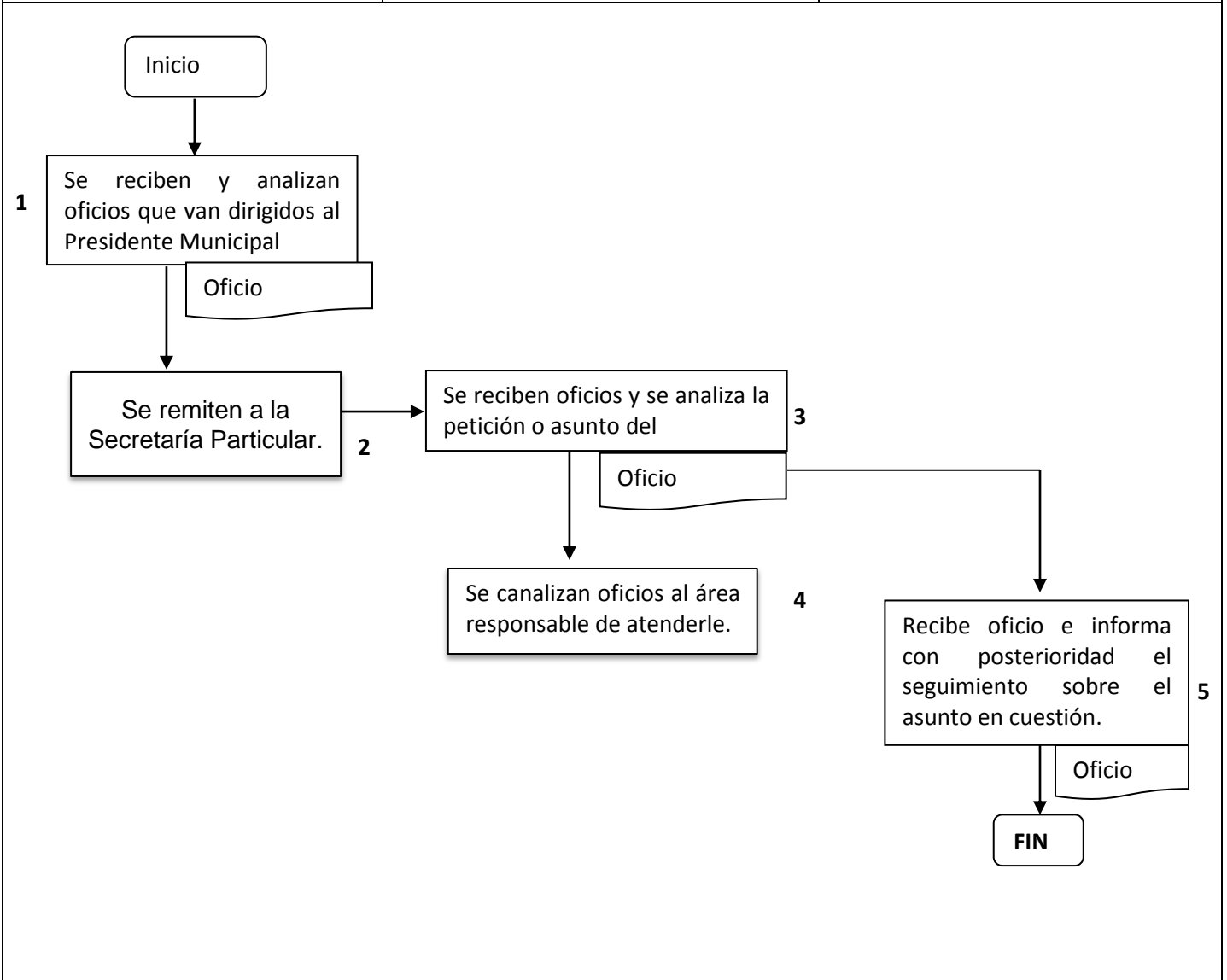
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	<b>PR-SP-02</b>
	<b>FECHA Agosto 2016</b>
<b>CANALIZACIÓN DE OFICIOS</b>	<b>VERSION 1.0</b>
	<b>PAGINA 1 - 1</b>
<b>Unidad Administrativa:</b>	<b>Área Responsable:</b>



Secretaría particular  
 H. AYUNTAMIENTO DE  
 ECATEPEC DE MORELOS

Secretaría particular

RECEPCIÓN DE PRESIDENCIA MUNICIPAL	SECRETARÍA PARTICULAR	ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL
------------------------------------	-----------------------	--



## PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN CIUDADANA EN GIRAS

### 3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Atender a la población en sus peticiones o audiencias que requieran cuando se acercan al Presidente en los eventos públicos donde se presenta.





H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2016 - 2018  
"2016, Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente"



**3.2 ALCANCE:**

Las áreas que involucra este procedimiento son la Secretaría Particular Adjunta y Secretaría Particular.

**3.3 REFERENCIAS:**

Se basa en el Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2016 y Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos 2016-2018.

**3.4 RESPONSABILIDADES:**

Es la responsabilidad del jefe del Departamento de Entrega- Recepción y Control Patrimonial

**3.5 DEFINICIONES:**

**CANALIZAR:**

Referir o encaminar hacia la Dependencia a la que corresponda, según la materia de la solicitud del ciudadano.

**3.6 METODOS DE TRABAJO:**

Se basa en el Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2016 y Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos 2016-2018.

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-SPA-01</b>
	<b>FECHA: Agosto 2016</b>
<b>ATENCIÓN CIUDADANA EN GIRAS</b>	<b>VERSIÓN 1.0</b>
	<b>PAGINA: 1 - 1</b>

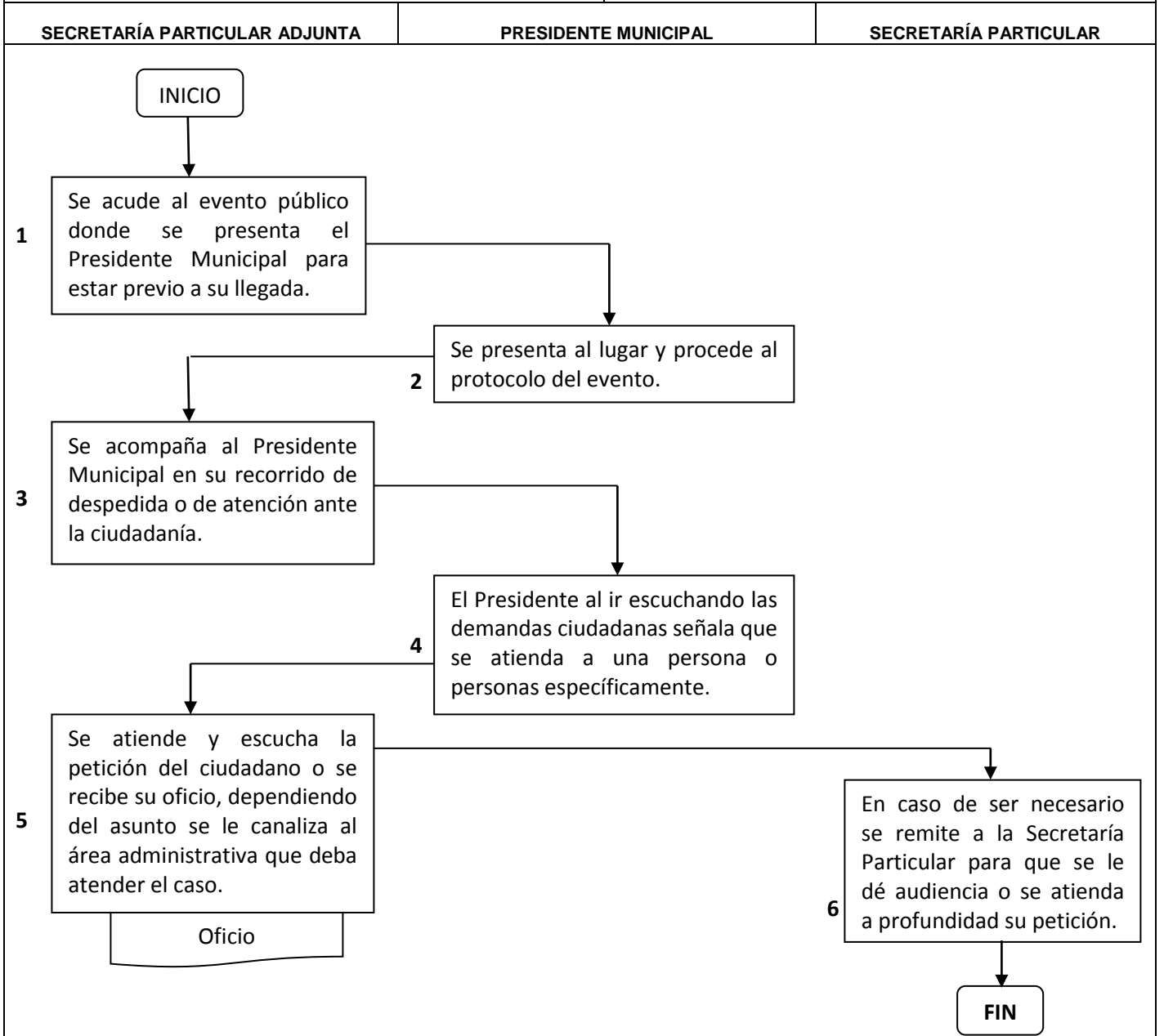


<b>Unidad Administrativa</b>		<b>Area Responsable:</b>	
Secretaría Particular		Secretaría Particular Adjunta	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CLAVE
1	SECRETARÍA PARTICULAR ADJUNTA	Se acude al evento público donde se presenta el Presidente Municipal para estar previo a su llegada.	Oficio
2	PRESIDENTE MUNICIPAL	Se presenta al lugar y procede al protocolo del evento.	
3	SECRETARÍA PARTICULAR ADJUNTA	Se acompaña al Presidente Municipal en su recorrido de atención ante la ciudadanía.	
4	PRESIDENTE MUNICIPAL	El Presidente al ir escuchando las demandas ciudadanas, señala que se atiende a una persona o personas específicamente.	
5	SECRETARÍA PARTICULAR ADJUNTA	Se atiende y escucha la petición del ciudadano o se recibe su oficio, dependiendo del asunto se le canaliza al área administrativa que deba atender el caso.	
6	SECRETARÍA PARTIUCLEAR	En caso de ser necesario se remite a la Secretaría Particular para que se le dé audiencia o se atiende a profundidad su solicitud.	

<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	<b>PR-SPA-01</b>
	<b>FECHA Agosto 2016</b>
	<b>VERSION 1.0</b>
	<b>PAGINA 1 - 1</b>
<b>ATENCIÓN CIUDADANA EN GIRAS</b>	



<b>Unidad Administrativa:</b> Secretaría Particular	<b>Area Responsable:</b> Secretaría Particular Adjunta
--	---



#### 4 PROCEDIMIENTO: Pre-giras





H. AYUNTAMIENTO DE  
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2016 - 2018  
"2016. Año del Centenario de la Instalación  
del Congreso Constituyente"



**4.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:**

Coordinar e informar a los diferentes directores o servidores públicos que vayan a participar en los eventos públicos del Presidente Municipal, la logística y protocolo de actuación para la realización del evento.

**4.2 ALCANCE:**

Las áreas que involucra este procedimiento son la Coordinación Cívica y Protocolo y Secretaría Particular Adjunta.

**4.3 REFERENCIAS:**

Se basa en el Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2016 y Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos 2016-2018.

**4.4 RESPONSABILIDADES:**

Es la responsabilidad de la Coordinación Cívica y Protocolo.

**4.5 DEFINICIONES:**

**PREGIRA:** Asistir previamente al día de un evento donde asistirá el Presidente, a verificar el lugar y la logística.



<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-CCP-01</b>
	<b>FECHA Agosto 2016</b>



<b>Unidad Administrativa:</b>		<b>Área Responsable:</b>	
Secretaría Particular		Coordinación Cívica y Protocolo	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CLAVE
1	COORDINACIÓN CÍVICA Y PROTOCOLO	Convoca antes del evento programado a todas las áreas administrativas que tengan relación o responsabilidad con el evento al respecto y tengan una tarea asignada.	
2	ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	Se presentan todas las áreas convocadas al lugar donde se va a llevar a cabo el evento a la hora asignada.	
3	COORDINACIÓN CÍVICA Y PROTOCOLO	Se estudia el protocolo a realizar y se enuncian las tareas asignadas a cada área.	
4	COORDINACIÓN CÍVICA Y PROTOCOLO	Se analiza a detalle con cada responsable de una encomienda, para confirmar o hacer modificaciones a las tareas a realizar.	
5	COORDINACIÓN CÍVICA Y PROTOCOLO	¿Existen modificaciones?	
6	COORDINACIÓN CÍVICA Y PROTOCOLO	En caso de haber cambios se señalan las modificaciones o se confirman las tareas antes expuestas por la coordinación.	
7	COORDINACIÓN CÍVICA Y PROTOCOLO	Se citan y confirman la hora en que llegarán los responsables con sus respectivas tareas.	
8	SECRETARÍA PARTICULAR	Se le informa a la Secretaría Particular de la confirmación del evento y su logística.	

<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	<b>PR-CCP-01</b>
--------------------------	------------------



**PRE - GIRAS**

**VERSION 1.0**

**PAGINA 1 - 2**

**Unidad Administrativa:**

**Área Responsable:**

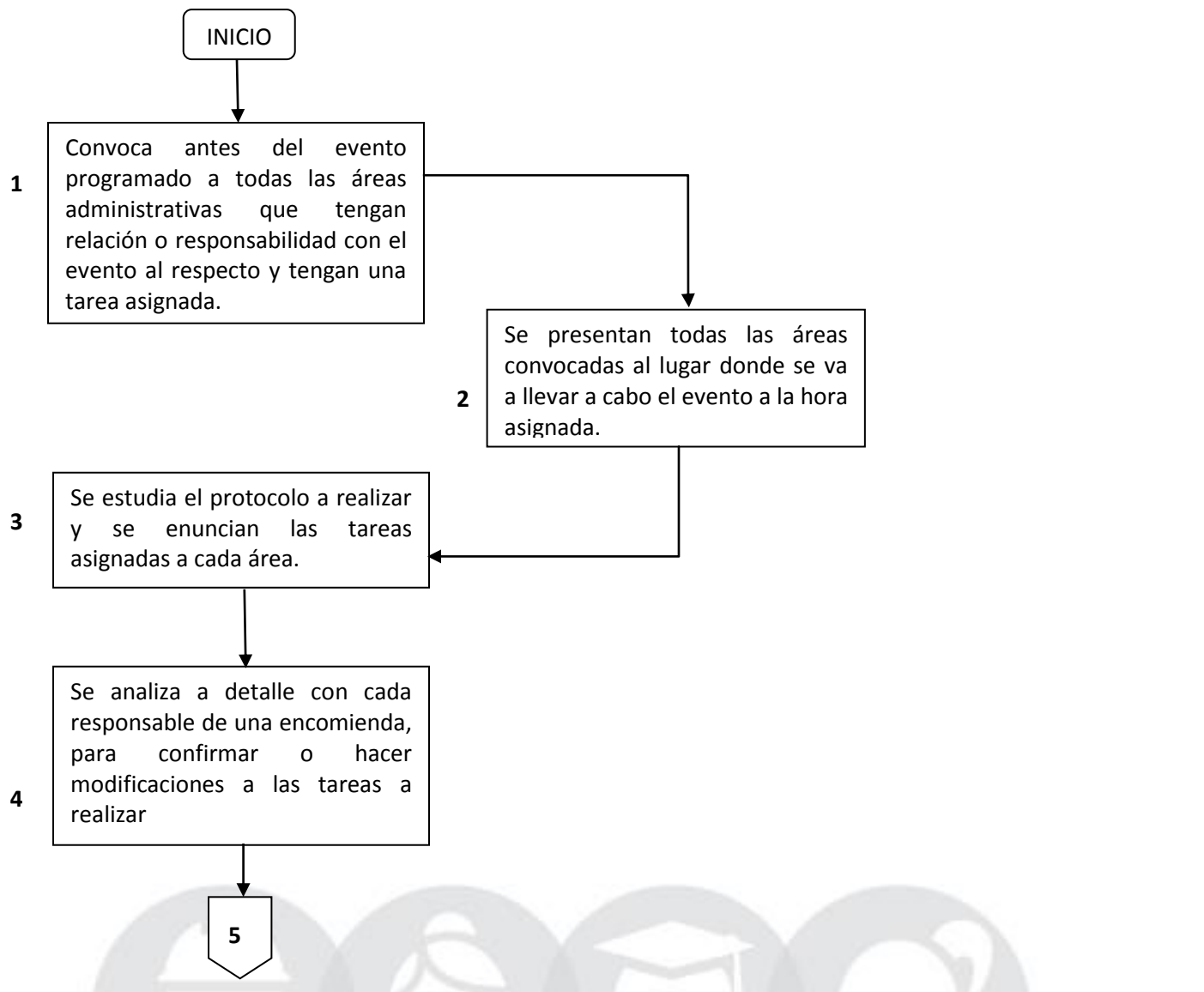
Secretaría Particular

Coordinación Cívica y Protocolo

**COORDINACIÓN CÍVICA Y PROTOCOLO**

**ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL**

**SECRETARÍA PARTICULAR**



**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PR-CCP-01**





H. AYUNTAMIENTO DE  
ECATEPEC DE MORELOS

**PRE - GIRAS**

FECHA Agosto 2016

VERSION 1.0

PAGINA 2 - 2

<b>Unidad Administrativa:</b> Coordinación Cívica y Protocolo		<b>Área Responsable:</b> Secretaría Particular
<b>COORDINACIÓN CÍVICA Y PROTOCOLO</b>	<b>ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL</b>	<b>SECRETARÍA PARTICULAR</b>

