



¡Seguimos adelante!

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. Hipólito Castro Francisco
presidenciamunicipal@pantepecpue.gob.mx

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002



**H. AYUNTAMIENTO DE
PANTEPEC, PUEBLA
2021-2024**

**Manual de Procedimientos área de
Secretaría Particular de Presidencia**

Elaboró:

Lic. Hipólito Castro Francisco
Titular de la Unidad de Transparencia

Autorizó:

Lic. Eduardo Santana Arcos
Titular del Órgano Interno de Control

Elaboración:

14/12/2021

Autorización:

14/12/2021

Actualización:

17/07/2023

Se actualizó 17 de julio de 2023, con fundamento en el artículo 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	PÁGINAS SUSTITUIDAS/ MODIFICADAS	FECHA DE MODIFICACIÓN		
				DÍA	MES	AÑO
Secretario Particular de Presidencia	Secretario Particular de Presidencia	Lic. Eduardo Santana Arcos	1-19	17	07	2023
Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Hipólito Castro Francisco	Titular del Órgano Interno de Control				

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	DEFINICIONES	5
III.	MISIÓN/VISIÓN	6
IV.	POLÍTICAS DE CALIDAD	7
V.	OBJETIVO GENERAL	8
VI.	ORGANIGRAMA GENERAL	9
VII.	PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES EXTERNAS	10
VIII.	PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS	14
IX.	CONCLUSIÓN	18
X.	BIBLIOGRAFÍA	19

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

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.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

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. Hipólito Castro Francisco	Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

III.


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.

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.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos - Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

IV. 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.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

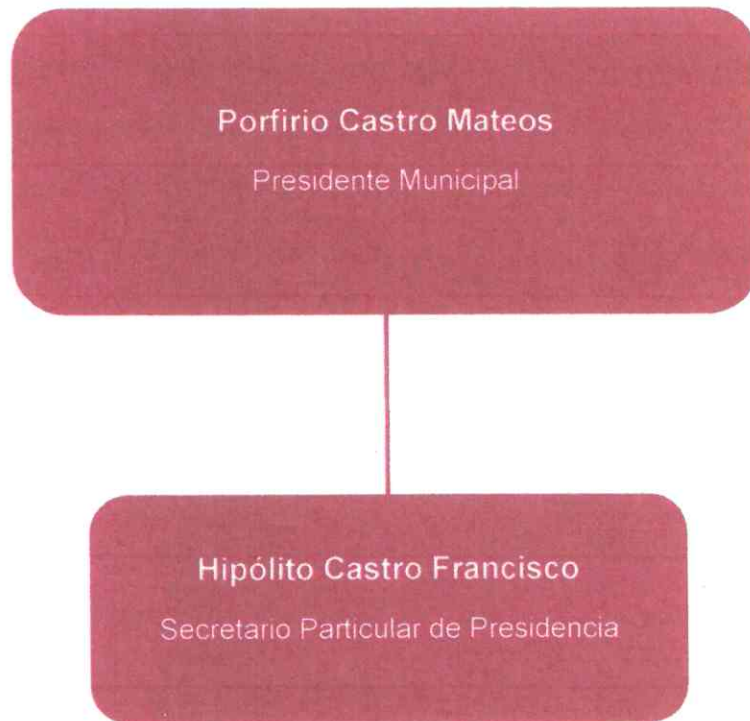
V. OBJETIVO GENERAL

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.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

VI. ORGANIGRAMA GENERAL.



ELABORÓ 	REVISÓ 	AUTORIZÓ
Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

VII. 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	Secretario Particular	Recibe funciones, tareas, acciones que permitan cumplir lo encomendado.
3	Secretario Particular	Analiza y predetermina un orden de prioridad
4	Presidente Municipal y Secretario Particular	Determinan sí, es una necesidad a resolverse de manera inmediata
5	Secretario Particular	“Si, si emprenden acciones de manera inmediata”
6	Secretario Particular	“Si, no se programa en las en los plazos próximos”
7	Secretario Particular	Informa al presidente de la situación de las encomiendas.
		Fin del procedimiento

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

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

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE SUS FUNCIONES DEPENDEN DIRECTAMENTE DEL PRESIDENTE MUNICIPAL

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	INICIO	Ninguno
2.- Recibe tareas, que permitan cumplir lo encomendado	Secretario Particular de Presidencia	Encomienda funciones, tareas y actividades a cumplir	Agenda
3.- Analiza y predetermina un orden de prioridad	Secretario Particular de Presidencia	Recibe, tareas, que permitan cumplir lo encomendado	Plan de trabajo
4.- Determinan si, es una necesidad a resolverse de manera inmediata	Secretario Particular de Presidencia	Analiza y predetermina un orden de prioridad	Plan de trabajo
5.- "Si, si emprenden acciones de manera inmediata"	Secretario Particular de Presidencia	¿Resolución inmediata?	Plan de trabajo
6.- "Si, no se programa en las en los plazos próximos"	Secretario Particular de Presidencia	Se emprenden acciones inmediatas	Plan de trabajo
7.- Informa al presidente de la situación de las encomiendas.	Secretario Particular de Presidencia	informa al presidente de la situación de las encomiendas	Ninguno
8.- Fin		FIN	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

1. Procedimiento de

“ORGANIZAR Y AUXILIAR EN LAS AUDIENCIAS DEL PRESIDENTE MUNICIPAL”

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretario 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	Secretario Particular	Convoca a audiencia
4	Grupo de trabajo	Celebran audiencia
5	Presidente Municipal	Realizan compromisos
		Fin del procedimiento

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

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

FECHA: 10-12-2021

VERSIÓN 1

PÁGINA

ÁREA RESPONSABLE
Secretaría Particular de Presidencia

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

DOCUMENTO DE TRABAJO

PASOS	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1.- Recibe la solicitud para asignar audiencias y remite a presidencia	Secretario Particular	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; 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.- Convoça a audiencia	Secretario 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> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content;">FIN</div> </div>	Minuta o acuerdo de trabajo

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

VIII. PROCEDIMIENTO DE ACTIVIDADES INTERNAS

1.- Procedimiento de

"(1.2) Organizar la Agenda del Presidente Municipal"

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretario 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

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

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

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

FECHA: 10-12-2021

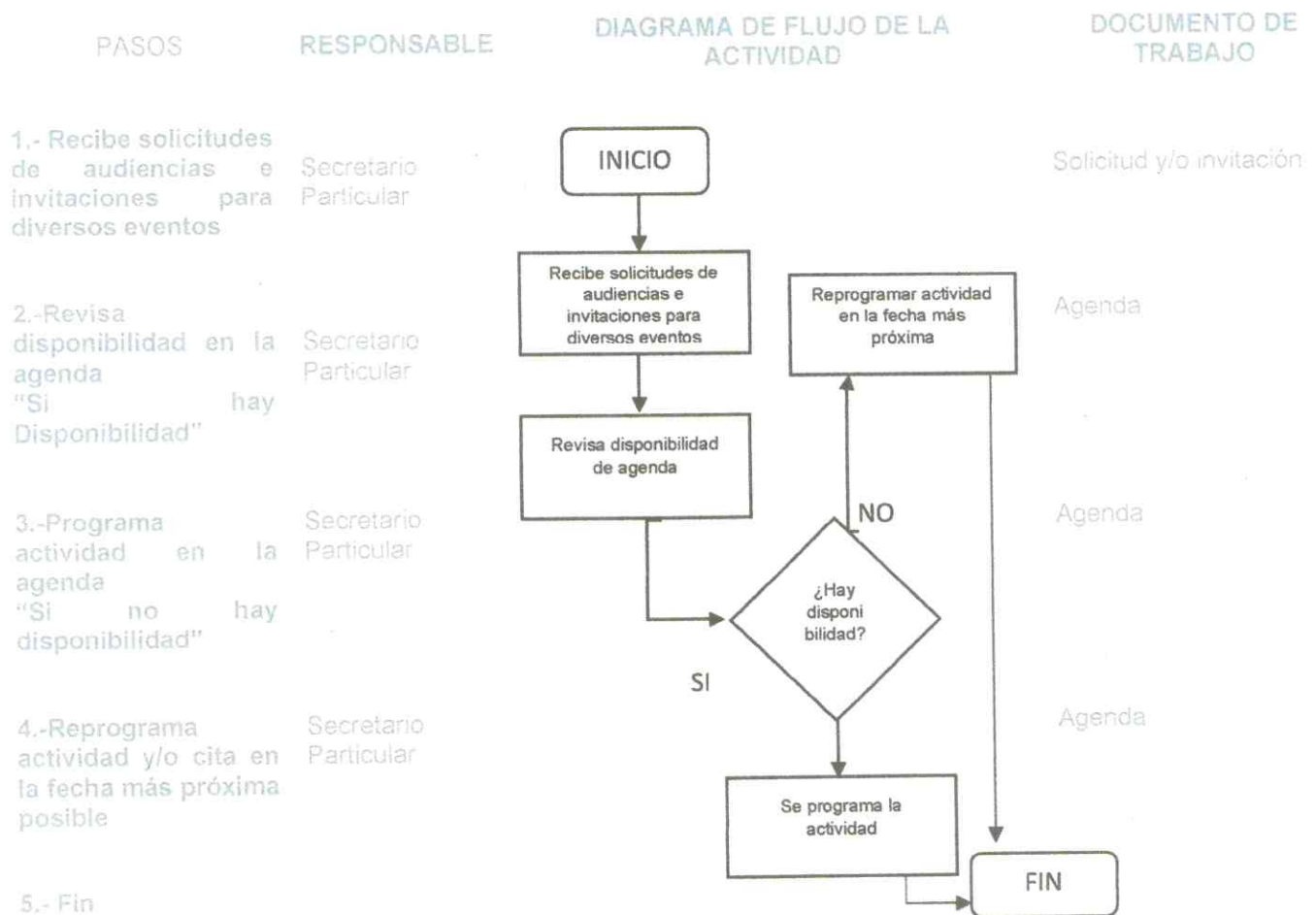
VERSIÓN: 1

PÁGINA


ÁREA RESPONSABLE
Secretaría Particular de Presidencia

“ORGANIZAR LA AGENDA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL”

UNIDAD ADMINISTRATIVA
MUNICIPIO DE PANTEPEC 2021-2024



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Eduardo Santana Arcos

 <p>PANTEPEC GOBIERNO MUNICIPAL 2021 - 2024 <i>¡Seguimos adelante!</i></p>	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

1.- Procedimiento de

“(1.4) Elaboración De Oficios”

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretario 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

ELABORÓ 	REVISÓ 	AUTORIZÓ 
Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

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

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

FECHA: 10-12-2021

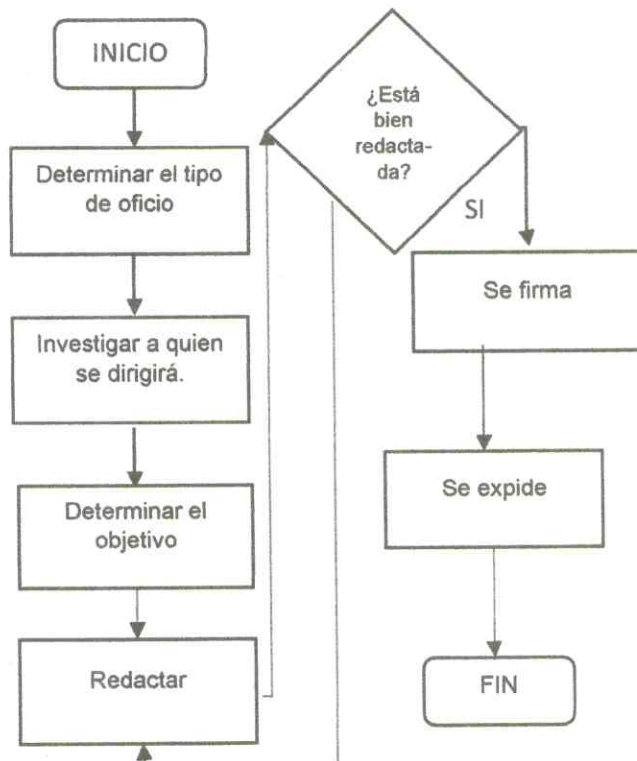
VERSIÓN 1

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	Secretario Particular		Oficio
2.- Investigar a quien se dirigirá.	Secretario Particular		Oficio
3.- Determinar el objetivo	Secretario Particular		Oficio
4.- Redactar	Secretario Particular		Oficio
5.- ¿Está bien redactada?	Secretario Particular		Oficio
6.- Se firma	Secretario Particular		Oficio
7.- Si no, se vuelve a redactar	Secretario Particular		Oficio
8.- Se expide	Secretario Particular		Oficio
9.- Fin			NO

ELABORÓ 	REVISÓ 	AUTORIZÓ 
Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

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.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Hipólito Castro Francisco	Lic. Eduardo Santana Arcos

	Manual de Procedimientos Área de Secretaría Particular de Presidencia	Registro:
		Fecha de elaboración: 14/12/2021
		Actualización: 17/07/2023
		Núm. de Revisión: 002

X. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Ley Orgánica Municipal
- ✓ Plan Municipal de Desarrollo 2022-2024
- ✓ Código de Ética del Honorable Ayuntamiento de Pantepec
- ✓ Código de Conducta del Honorable Ayuntamiento de Pantepec
- ✓ Reglamento Interno del Honorable Ayuntamiento de Pantepec

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Hipólito Castro Francisco	 Lic. Eduardo Santana Arcos