



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! ➤ 2022 - 2024 ➤



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



H. Ayuntamiento de Ecatepec de Morelos.
2022-2024

Secretaría Particular de Presidencia

Av. Juárez S/N, San Cristóbal, Ecatepec de
Morelos, Estado de México, C.P. 55000

Teléfono: 5558361500

Ext. 1636

Secretaría Particular de Presidencia

Octubre 2022

Impreso y elaborado en Ecatepec de
Morelos, Estado de México

Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! ➤ 2022 - 2024 ➤

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. OBJETIVO DEL MANUAL	5
III. MARCO JURÍDICO	6
IV. MISIÓN Y VISIÓN	7
V. PROCEDIMIENTOS	8
1. PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE AUDIENCIA.....	8
1.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:	8
1.2 ALCANCE:	8
1.3 REFERENCIAS:	8
1.4 RESPONSABILIDADES:	8
1.5 DEFINICIONES:	8
1.6 MÉTODOS DE TRABAJO:	8
2. PROCEDIMIENTO: CANALIZACIÓN DE OFICIOS	13
2.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:	13
2.2 ALCANCE:	13
2.3 REFERENCIAS:	13
2.4 RESPONSABILIDADES:	13
2.5 DEFINICIONES:	13
2.6 MÉTODOS DE TRABAJO:	13
3. PROCEDIMIENTO: SECRETARÍA ADJUNTA Y COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	16
3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:	16
3.2 ALCANCE:	16
3.3 REFERENCIAS:	16
3.4 RESPONSABILIDADES:	16
3.5 DEFINICIONES:	16
3.6 MÉTODOS DE TRABAJO:	16

I. 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 explique el procedimiento, 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 el servicio proporcionado a la población ecatepeense llegue lo mejor posible, 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 muestra el procedimiento de esta Secretaría de acuerdo a su estructura organizacional y funcional.

EcatepecC
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
2022 - 2024

II. OBJETIVO DEL MANUAL

Dar a conocer el método de trabajo de cada uno de los procedimientos llevados a cabo de la Secretaría Particular de Presidencia, así como la gestión de cada uno de ellos, el alcance, las responsabilidades y los servidores públicos involucrados.

Esto con el fin de brindar las herramientas adecuadas para obtener agilidad y eficacia en la satisfacción de necesidades de la sociedad y otros aspectos como:

- Atención a la ciudadanía
- Gestión de oficios
- Solución a las problemáticas de la sociedad

EcatepecC
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
2022 - 2024

III. MARCO JURÍDICO

Reserva Número 01238/09

Bando Municipal de Ecatepec de Morelos, Estado de México 2022

Título Décimo: De las Dependencias de la Administración Pública;

Capítulo I: Disposiciones Generales;

Artículo 43 fracción VI, letra b.

Capítulo II: De la Secretaría Particular;

Artículo 91.

Publicado el 05 de febrero de 2022

Gaceta Municipal: Reserva Número: 01238/09

**Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos,
Estado de México 2020**

Título Tercero: De la Administración Pública;

Capítulo Único: De las Dependencias de la Administración Pública Municipal;

Artículo 14 fracción VI, letra b.

Título Séptimo: De las Unidades Administrativas de Presidencia Municipal;

Capítulo III: Secretaría Particular;

Artículo 94

Publicado el 11 de mayo de 2020

IV. MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Ser apoyo a la Presidencia Municipal y estar en permanente coordinación 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 un mejor municipio lleno de valores para todos.

Visión

Ser una Dependencia comprometida con el Gobierno Municipal 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.

Ecatepec
Municipio con valores... ¡Se le Vanta!
2022 - 2024

V. PROCEDIMIENTOS

1. PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE 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:

Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2022

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal 2020 de Ecatepec de Morelos, Estado de México 2020.

1.4 RESPONSABILIDADES:

Secretaría Particular de Presidencia.

1.5 DEFINICIONES:

AUDIENCIA: Cita por medio de fichas otorgadas a los solicitantes, oportunidad de ser escuchado por el Presidente, o por su secretario Particular.

1.6 MÉTODOS DE TRABAJO:

a) POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS: Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2022.

b) Descripción de actividades.



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



Procedimiento		PR-SP-01	
		Fecha: Octubre 2022	
Solicitud de Audiencia		Versión: 1.0	
		Página:1de 2	
Unidad Administrativa:		Área Responsable:	
Secretaría Particular		Secretaría Particular	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CLAVE
1	CIUDADANO	Se presenta ante la oficina de la Secretaría Particular a solicitar su ficha de audiencia para exponer su problemática.	Ficha
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 ficha y se registra para que sea atendida por el secretario Particular en la fecha y hora proporcionada.	



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

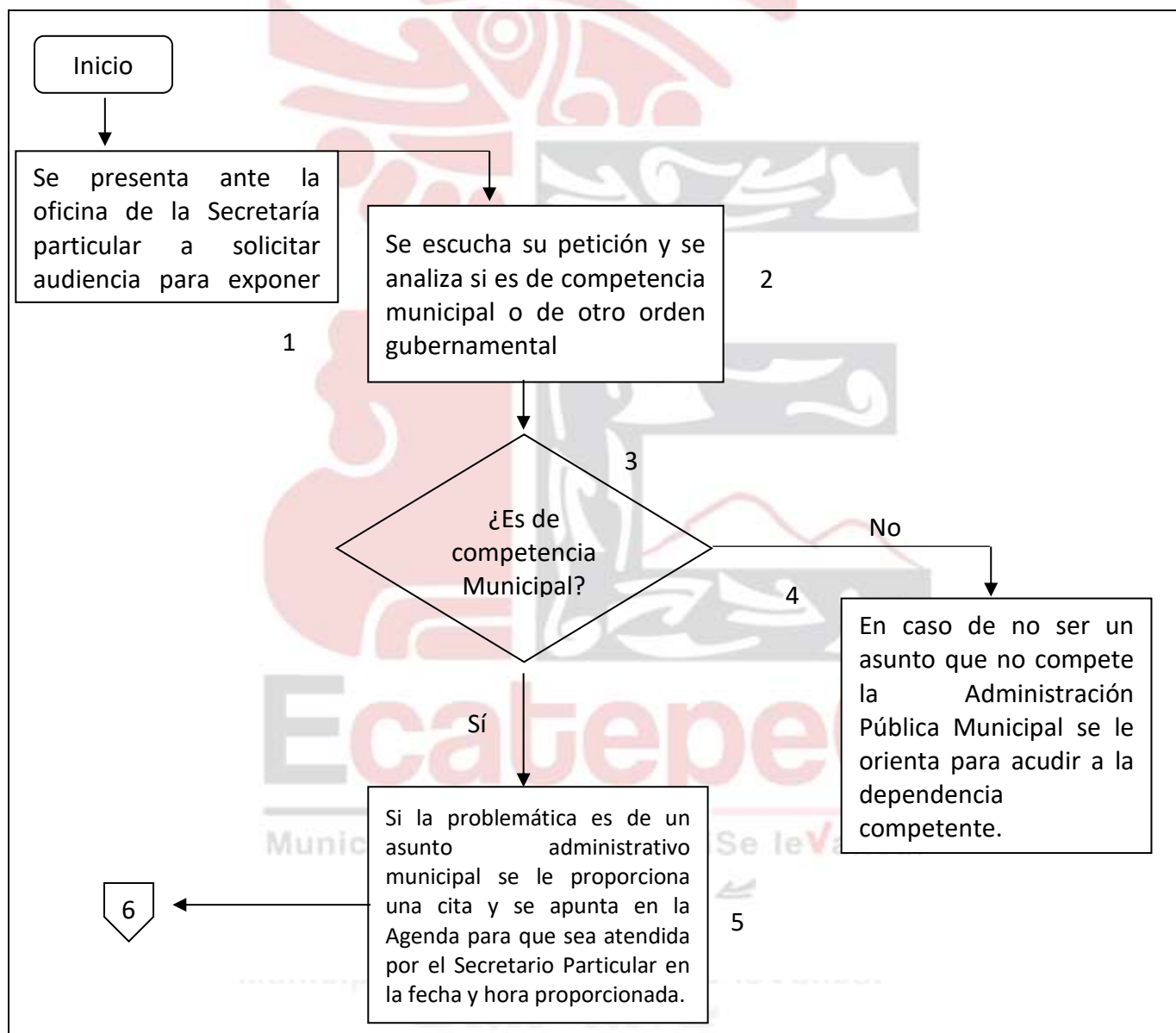
"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



Procedimiento		PR-SP-01	
Solicitud de Audiencia		Fecha: Octubre 2022	
		Versión: 1.0	
		Página: 2 de 2	
Unidad Administrativa:		Área Responsable:	
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 o donde se indique será dicho evento.	Ficha
7	SECRETARÍA PARTICULAR	El Secretario Particular asiste al Presidente Municipal y atiende a los ciudadanos citados y analiza la problemática o petición.	Ficha
8	SECRETARÍA PARTICULAR	Se canaliza al ciudadano al área correspondiente a resolver la problemática o atender la petición, previa coordinación entre el Presidente, el Secretario Particular y el titular de la Dirección que corresponda atender.	Ficha
9	SECRETARÍA PARTICULAR	Se solicita a la oficina donde se canalizó, informe el seguimiento a la problemática o petición.	Oficio
FIN DE PROCESO			

c) Diagrama de flujo.

Diagrama de Flojo		PR-SP-01
		Fecha: Octubre 2022
Solicitud de Audiencia		Versión: 1.0
		Página 1 de 2
Unidad Administrativa:		Área Responsable:
Secretaría Particular		Secretaría Particular
CIUDADANO	SECRETARIA PARTICULAR	SECRETARIO PARTICULAR





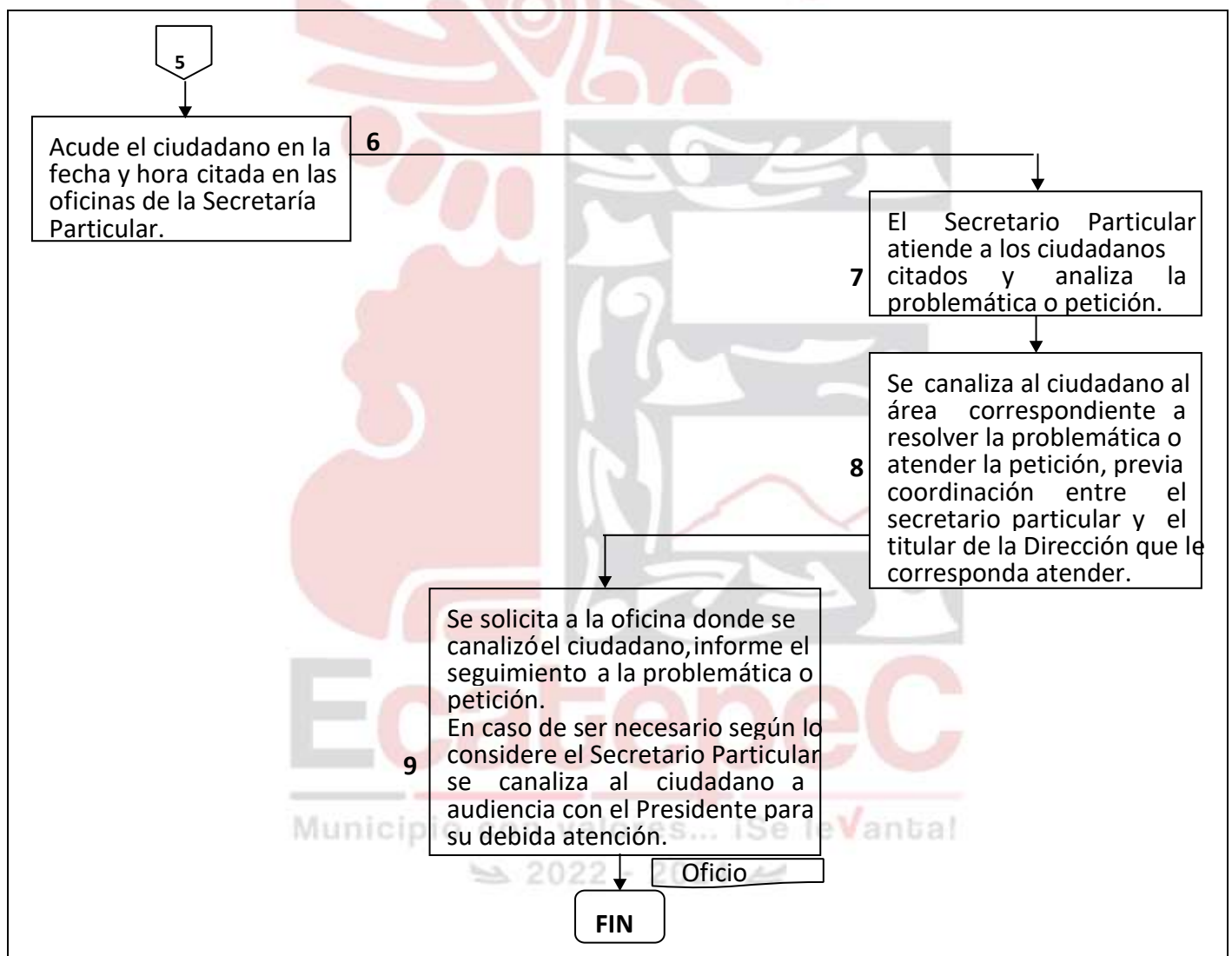
H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



Diagrama de Flujo		PR-SP-01
		Fecha: Octubre 2022
Solicitud de Audiencia		Versión: 1.0
		Página 2 de 2
Unidad Administrativa:		Área Responsable:
Secretaría Particular		Secretaría Particular
CIUDADANO	SECRETARIA 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.

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 2022.

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 MÉTODOS DE TRABAJO:

a) **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:** Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2022.

b) Descripción de actividades



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".

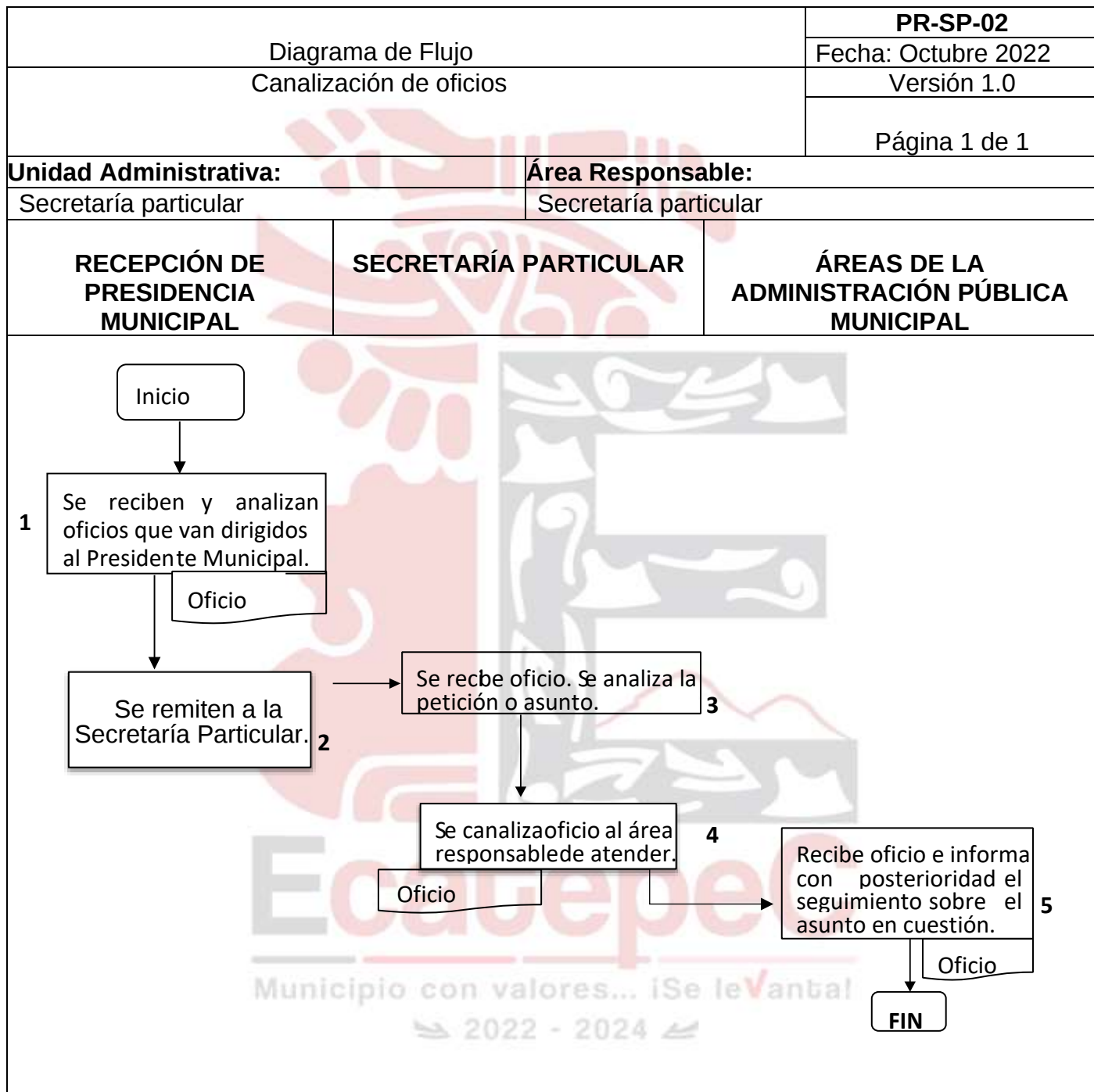


Procedimiento		PR-SP-02	
Canalización de oficios		Fecha: Octubre 2022	
		Versión: 1.0	
		Página 1 de 1	
Unidad Administrativa:		Área Responsable:	
Secretaría Particular		Secretaría Particular	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CLAVE
1	RECEPCIÓN DE PRESIDENCIA MUNICIPAL	Se reciben y analizan oficios que van dirigidos al Presidente Municipal.	Oficio
2	RECEPCIÓN DE PRESIDENCIA MUNICIPAL	Se remiten a la Secretaría Particular.	
3		Se reciben oficios y se analiza la petición o asunto del 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.	Oficio
5	SECRETARIA PARTICULAR	Recibe oficio e informa con posterioridad el seguimiento sobre el asunto en cuestión.	Oficio
		FIN	

Municipio con valores... ¡Se le Vanta!

2022 - 2024

c) Diagrama de flujo.



3. PROCEDIMIENTO: SECRETARÍA ADJUNTA Y COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

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.

3.2 ALCANCE:

La aérea que involucra este procedimiento es la Coordinación de Atención Ciudadana.

3.3 REFERENCIAS:

Se basa en el Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2022

3.4 RESPONSABILIDADES:

Es la responsabilidad de la Coordinación de Atención Ciudadana.

3.5 DEFINICIONES:

CANALIZAR: Referir o encaminar hacia la Dependencia Administrativa facultada conforme al Bando Municipal, según la petición del particular.

PARTICULAR: Se dice del simple ciudadano o súbdito, a diferencia de la autoridad y sus agentes.

3.6 MÉTODOS DE TRABAJO:

a) **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:** Bando Municipal de Ecatepec de Morelos 2022.

b) Descripción de actividades.



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



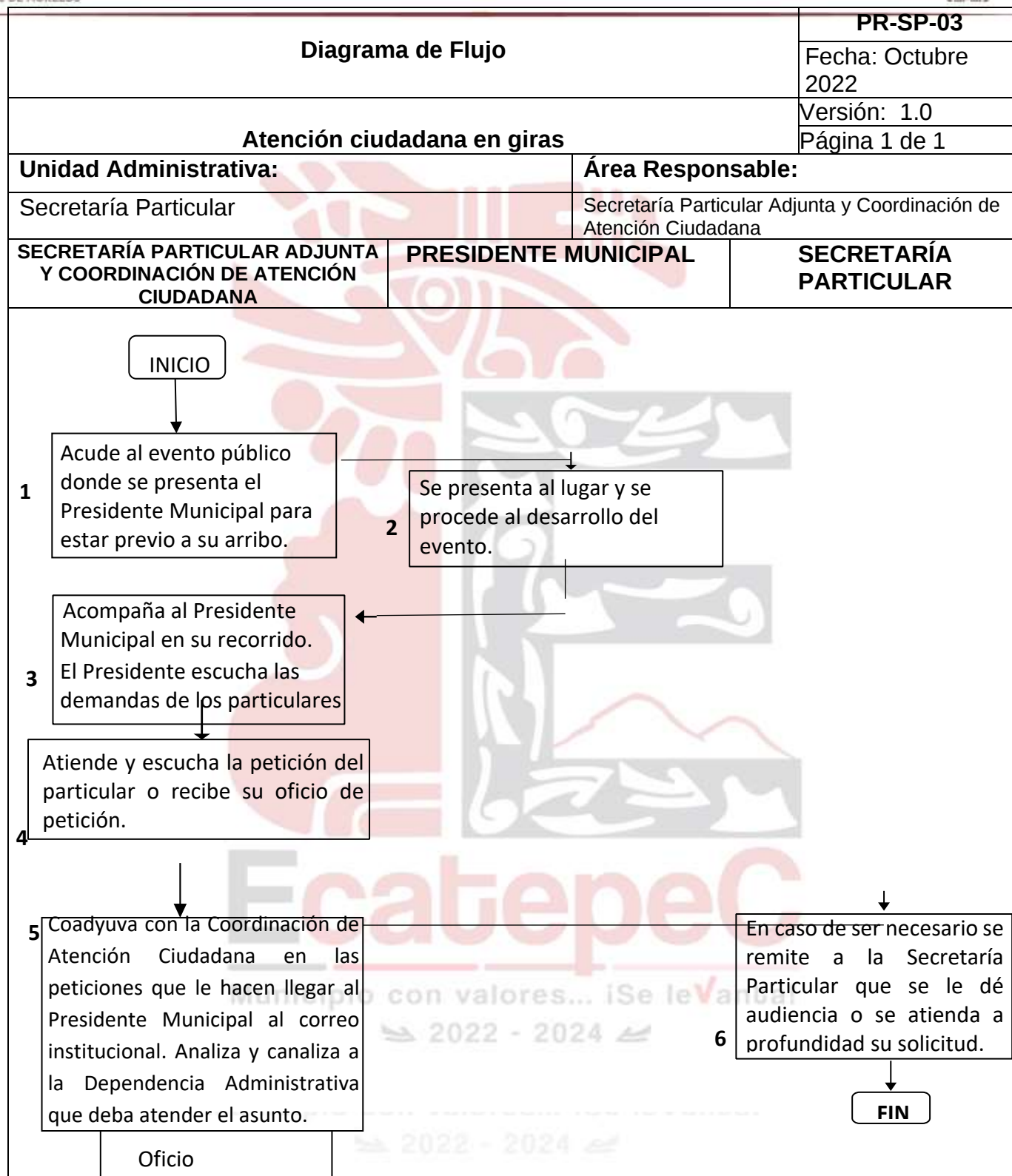
Procedimiento		PR-SP-03	
Atención ciudadana en giras		Fecha: Octubre 2022	
		Versión: 1.0	
		Página 1 de 1	
Unidad Administrativa:		Área Responsable:	
Secretaría Particular		Secretaría Particular	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	CLAVE
1	SECRETARÍA ADJUNTA Y COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Acude al evento público donde se presenta el Presidente Municipal para estar previo a su arribo.	Oficio
2	PRESIDENTE MUNICIPAL	Se presenta al lugar y se procede al desarrollo del evento.	
3	SECRETARÍA ADJUNTA Y COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Acompaña al Presidente Municipal en su recorrido. El Presidente al ir escuchando las demandas de los particulares, señala que se les atienda.	
4	COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Atiende y escucha la petición del particular o recibe su oficio de petición.	
5	SECRETARÍA PARTICULAR ADJUNTA	Coadyuva con la Coordinación de Atención Ciudadana en las peticiones que le hacen llegar al Presidente Municipal al correo Institucional. Analiza y canaliza a la Dependencia Administrativa que deba atender el asunto.	
6	SECRETARIA PARTICULAR	En caso de ser necesario se remite a la Secretaría Particular que se le dé audiencia o se atienda a profundidad su solicitud.	



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".





H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022 – 2024

"2022. Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



Av. Juárez s/n, San Cristóbal, Ecatepec de Morelos, Estado de México, C.P. 55000, Tel. 55 5836 1500

Municipio con valores... ¡Se le Vanta! 2022 - 2024