



JIQUIPILCO
es el tiempo de la gente 2025-2027



**PUEBLO
CON
ENCANTO
JIQUIPILCO**

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PRESIDENCIA MUNICIPAL DE JIQUIPILCO, ESTADO DE MÉXICO.

FEBRERO 2025



Plaza de la Reforma No. 1 Col. Centro, Jiquipilco Estado de México, C.P. 50800

712 111 4151

ayuntamientodejiquipilco2527@gmail.com





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

OBJETIVO

Ampliar los conocimientos técnicos de los servidores públicos para la elaboración y actualización de manuales de procedimientos del área, mediante el establecimiento y divulgación de la metodología básica para la integración de estos instrumentos administrativos. Los manuales administrativos son medio valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento del área; es decir entendemos por manual, al documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y procedimientos que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

El procedimiento es la sucesión cronológica o secuencial de actividades relacionadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de esta.

El manual de procedimientos es un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa datos, información, documentos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Dónde?, ¿Cuándo? y ¿Para Qué? han de realizarse.

Presidencia es el área de primer contacto con la ciudadanía, donde llegan a exponer su problemática o entregan documentación, para la atención adecuada y servicio eficiente a la ciudadanía se desarrollan los siguientes:





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: OTORGAR ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (AUDIENCIAS PÚBLICAS Y PRIVADAS).

2.- OBJETIVO

Otorgar atención a la ciudadanía que acude a solicitar audiencia ya sea pública o privada; escuchando sus demandas y necesidades, para analizar y ver la posibilidad de favorecer dando prioridad a lo programado en Plan de Desarrollo Municipal 2025-2027, en función de ello y considerando las limitaciones del Gobierno Municipal.

Gestionar ante dependencias del Gobierno Federal y Estatal la asignación de recursos que permitan impulsar el desarrollo municipal de acuerdo a las necesidades planteadas por la ciudadanía. Considerar la creación de políticas públicas que permitan generar el bienestar ciudadano.

Dar respuestas concretas a las demandas ciudadanas respetando en todo momento la legalidad dentro de los procedimientos, conforme a las metas y líneas de acción del Plan de Desarrollo Municipal.

3.- ALCANCE

Mantener comunicación directa con la población a fin de oír y conocer las necesidades presentadas en las diferentes comunidades para analizarlas y ver la posibilidad de dar solución y respuestas concretas a los peticionarios.

4.- REFERENCIAS

Bando Municipal 2025, Jiquipilco, Título Segundo Municipio como Entidad Política, Jurídica y los Fines del Gobierno Municipal, Capitulo III De los Fines del Gobierno Municipal, Artículo 12, Gaceta Municipal 5 de febrero de 2025.

5.- RESPONSABILIDADES

Desde la llegada de las personas solicitantes, la Secretaria Particular y el personal adscrito a Presidencia Municipal, organizan el listado conforme su llegada para que pasen con el Presidente Municipal. Asimismo, se encarga de agendar citas para pasar a audiencia.

6.- DEFINICIONES

AUDIENCIA: Atención personal que el Presidente proporciona a fin de efectuar una plática directa con la ciudadanía solicitante.

INSUMOS: Formato de Registro de Audiencias.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

7.- INSUMOS: Formatos de registro de audiencia.

8.- RESULTADOS: Atención del Presidente Municipal a la Ciudadanía que lo solicita.

9.- POLÍTICAS: Otorgar atención a las personas que acuden a Presidencia Municipal.
Proporcionar respuestas a medida de las posibilidades.
Coordinación directa con las áreas que integran la administración a fin de emitir respuestas concretas.

10.- DESARROLLO

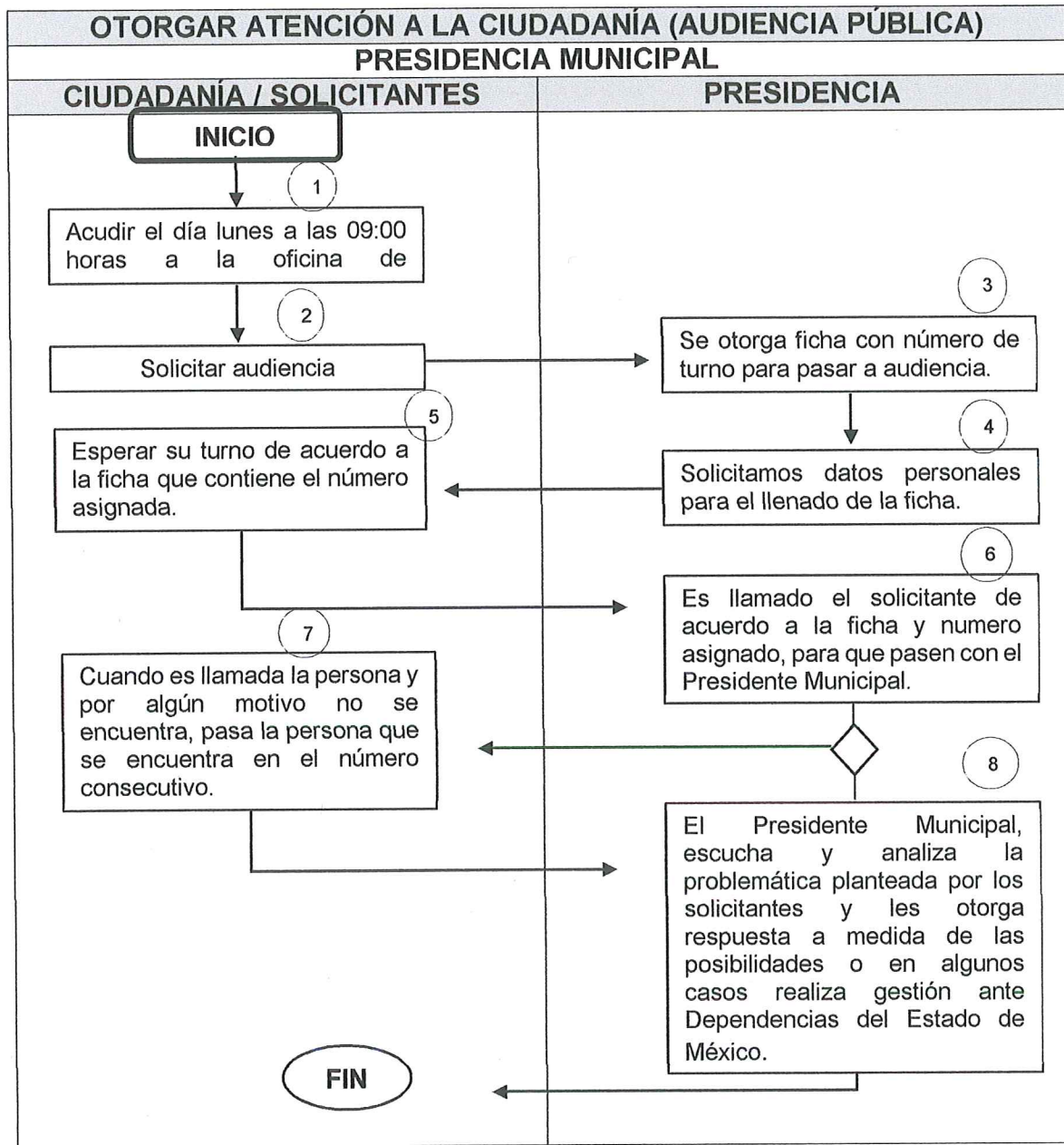
AUDIENCIAS	
UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
Solicitante/Ciudadanía	Asistir a secretaria para agendar cita
Secretaria Particular	Se anota el nombre de la personas que será atendida
Solicitante/Ciudadanía	Proporcionar datos número telefónico, y localidad de la persona
Secretaria Particular	Son voceados a efecto de que pasen a audiencia con el presidente y expongan sus necesidades o problemáticas.
Presidencia Municipal	El Presidente después de escuchar y valorar la situación dará una solución a la necesidad externada.
Presidencia Municipal	Se remite el documento al área correspondiente para su seguimiento y atención
Presidencia Municipal	Se emite una respuesta por escrito en plazo no mayor a 15 días hábiles





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

DIAGRAMA:



12.- MEDICIÓN:

Número (trimestral) de Audiencias solicitadas/ numero (trimestral) de audiencias atendidas x 100= porcentaje de atención de audiencias atendidas.





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

13.- FORMATOS:

REGISTRO DE AUDIENCIAS

No.	NOMBRE	COMUNIDAD/DEPENDENCIA	ASUNTO	No. TELEFÓNICO





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

1.- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES (CORRESPONDENCIA)

2.- OBJETIVO: Recepcionar documentos de forma física y a través de correo electrónico, controlando su entrada, información y salida, verificando su contenido, institución o área administrativa a la que corresponde, que cuente con firma autógrafa y fecha de recepción sea actual, si se señalan anexos, verificar carácter de los mismos ya sea urgente u ordinarios.

3.- ALCANCE: Otorgar a la ciudadanía apoyo de acuerdo a sus necesidades o problemática presentada, a medida de las posibilidades de la presente Administración Pública Municipal.

4.- REFERENCIAS: Bando Municipal 2025, Jiquipilco. Título Segundo Municipio como Entidad Política, Jurídica y los Fines del Gobierno Municipal, Capítulo III De los Fines del Gobierno Municipal, Artículo 12, Fracción III.

5.- RESPONSABILIDADES: Atender al Público en General con calidez, empatía, eficiencia y eficacia. Turnar la diferente documentación recepcionada, a las diferentes áreas administrativas del ayuntamiento.

Recepción de correspondencia de entrada; colocar la fecha de ingreso y sello de recibido, nombre y firma del servidor público que acusa de recibo, asentar hora de recepción y datos que sean de relevancia.

Registro de la correspondencia; se realiza a través de un formato de control oficial estandarizado por medio del cual se asienta datos básicos de identificación de la piezas de correspondencia recibidas, especificando; número de edificador o folio consecutivo de ingreso, fecha y hora de recepción, entidad productora, nombre y cargo del remitente, breve extracto del asunto, nombre del oficina y servidor público a quien va dirigido sea urgente u ordinario, asentar anexos y datos del receptor de los documentos.

Control de información en gestión; todos los asuntos que se encuentre en trámite; registro en un volante o ficha de control de gestión o tramite oficial que deberá contener: datos de identificación de la pieza de correspondencia, nombre al área que corresponde la intención del asunto, nombre del servidor público tramitador, fecha requerida de respuesta, fecha real de respuesta, estatus de atención al asunto ya sea pendiente, atendido o en proceso, breve contenido de la resolución final, fecha en que se remite el documento para su integración al expediente.

Turnar documentos a las áreas que comprenda a su atención.

Seguimiento de los asuntos mediante información de la fecha requerida de respuesta para en su caso cambiar el registro de control de trámite, el estatus del asunto para enviar recordatorio de atención en caso de haber presentado retraso.

Notificar al superior jerárquico de quien dependa el servicio de control de la codependencia de trámite, las anomalías que se presenten en la atención de los asuntos.

Elaborar informes de gestión y resolución de asuntos.

Control de correspondencia de salida; este incluye la ejecución de procedimiento básico siguiente:

Revisión de la correspondencia y en su caso, corrección de términos de respuesta, registro de correspondencia de salida en formato oficial asentando; nombre del servidor público al que se dirige,





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

cargo oficial en su caso, documentación firmada y en su caso, los anexos, sellos, controles de salida y fecha actualizada.

Control de mecanismos de distribución de correspondencia de salida.

Una vez realizados estos tres procedimientos tanto en correspondencia de entrada, en trámite y de salida y reunida toda la documentación asociada a los asuntos que testimonian se estará en condiciones para integrar los expedientes correspondientes para su clasificación, orden y descripción.

6.- DEFINICIONES:

ATENCIÓN: Acción de dar seguimiento con respeto y capacidad de enfocar la atención a la ciudadanía, siendo empáticos, escuchando las necesidades de cada persona.

SEGUIMIENTO: Es la acción de mantener presente la situación presentada ante la titularidad, desde su recepción y hasta su contestación.

SOLICITUDES: Son los escritos físicos y/o digitales presentados ante correspondencia.

CORRESPONDENCIA: Área física donde se reciben los documentos físicos y/o digitales para su debida atención.

7.- INSUMOS: Solicitud presentado por escrito o de forma electrónica a través del correo electrónico oficial de esta Municipalidad.

8.- RESULTADOS: Respuesta por escrito al peticionario en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

9.- POLÍTICAS: Los días lunes en un horario de 09:00 a 17:00 horas.

10.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

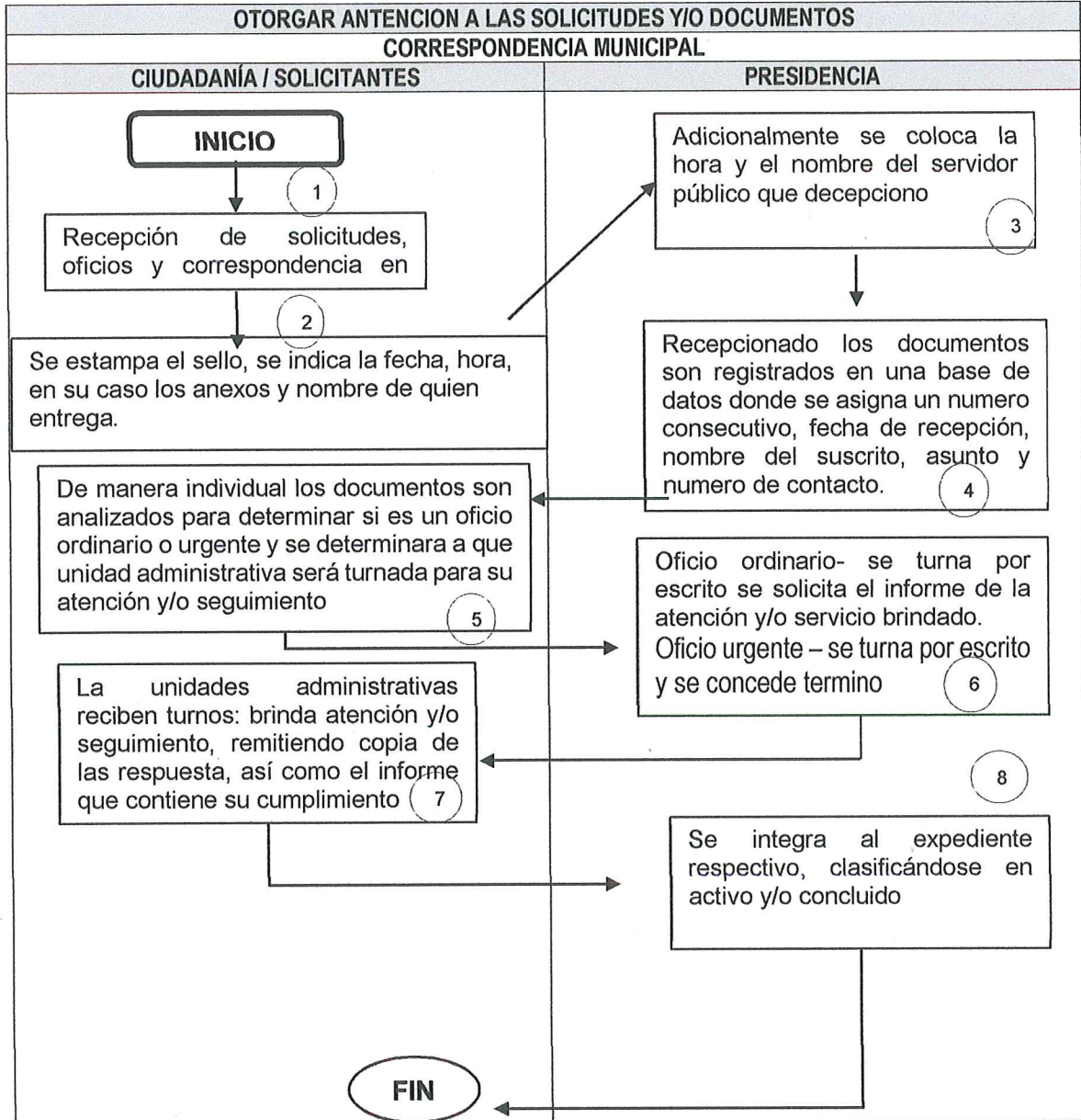
ENTREGA DE APOYOS (VALES)		
	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Solicitante/Ciudadanía	Presentar solicitud
2	Secretaría Particular	Entregar para la colocación del sello
3	Solicitante/Ciudadanía	Proporcionar datos número telefónico
4	Secretaría Particular	En caso de ser necesario platicar con el Presidente Municipal y expongan sus necesidades o problemáticas.
5	Presidencia Municipal	El Presidente después de escuchar y valorar la situación
6	Presidencia Municipal	Se remite el documento al área correspondiente para su seguimiento y atención
7	Presidencia Municipal	Se emite una respuesta por escrito en plazo no mayor a 15 días hábiles





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

11.- DIAGRAMACIÓN



12.- MEDICIÓN:

Número (trimestral) de solicitudes solicitadas/ numero (trimestral) de solicitudes atendidas x 100= porcentaje de atención de solicitudes atendidas.





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

13.- FORMATOS

REGISTRO DE AUDIENCIAS

No.	NOMBRE	COMUNIDAD/DEPENDENCIA	ASUNTO	No. TELEFÓNICO

14.- SIMBOLOGÍA

Simbología	Significado
	Marca de inicio de procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Determina el final del procedimiento

15.- REGISTRO DE EDICIONES.

Primera edición (06 de mayo de 2025): elaboración del Manual de Procedimientos de Presidencia.

16.- DISTRIBUCIÓN

El Original de Manual de Procedimientos de Presidencia se encuentra en poder y resguardo del titular de presidencia.

Por otro lado, existen dos juegos de copias que se encuentran a cargo y resguardo de:

- 1.- Secretario particular de presidencia.
- 2.- Auxiliar de archivo de trámite.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

17. – VALIDACIÓN

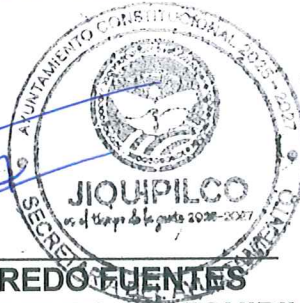
Transitorio

Único.- Publíquese el contenido del presente en el Periódico Oficial Gaceta Municipal y Estrados de la Secretaría del Ayuntamiento.

Dado en la Sala de Cabildos del Palacio Municipal de Jiquipilco, Recinto Oficial de la **Trigésima Sexta Sesión Ordinaria de Cabildo** de Jiquipilco, Estado de México, a **los 21 días del mes de octubre del 2025**; Aprobado por Unanimidad en el punto número 7 del orden del día.




LIC. EN D. ANTONIO ESCOBAR FELIX
PRESIDENTE MUNICIPAL DE JIQUIPILCO,
ESTADO DE MÉXICO.




LIC. EN D. RENE ALGREDO FUENTES
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO DE JIQUIPILCO
ESTADO DE MÉXICO.

MTRO. MARTIN GUZMAN MACEDONIO
SECRETARIO PARTICULAR DE PRESIDENCIA DE JIQUIPILCO
ESTADO DE MÉXICO.

