
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE LA SECRETARÍA PARTICULAR
DEL PRESIDENTE MUNICIPAL DE
CALIMAYA MEXICO.



Ayuntamiento 2025 • 2027
Calimaya
Un gobierno para *todas* *todos*

(NOVIEMBRE 2025)

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA PARTICULAR DEL
PRESIDENTE MUNICIPAL DE CALIMAYA MEXICO.**

ÍNDICE

Apartado	Denominación	Página
I.	Introducción	4
II.	Objetivo General	5
III.	Misión	6
IV.	Visión	7
V.	Marco Jurídico	8
VI.	Procedimientos	9
A.	Procedimiento: Atención a la Ciudadanía	9
B.	Procedimiento: Solicitud de Apoyo	11
VII.	Validación	13
VII.	Hoja de Actualización	14

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Secretaría Particular tiene como propósito servir como una guía clara y accesible para comprender el funcionamiento y los servicios que ofrece esta oficina. Este documento describe de manera detallada y ordenada los procedimientos de atención al público y gestión de solicitudes de apoyo, incluyendo los pasos a seguir, los requisitos necesarios y las áreas responsables de su ejecución. Nuestro objetivo es brindar un servicio eficiente.

II. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar un canal institucional eficiente, digno y personalizado para la interacción de los ciudadanos, facilitando el acceso a información, trámites, servicios y la resolución de necesidades a través de la Secretaría Particular. Asimismo, establecer el proceso para que los ciudadanos presenten peticiones formales de apoyo ante el Presidente Municipal y busquen la solución de necesidades específicas.

III. MISIÓN

Asegurar una asistencia técnica, administrativa y de enlace eficiente al Presidente Municipal, manteniendo una comunicación efectiva con la ciudadanía y los entes de gobierno, con un servicio de calidez y actitud amable, para atender y dar seguimiento de manera inmediata y oportuna a las peticiones, solicitudes e inconformidades, coadyuvando en la satisfacción de las demandas sociales.

IV. VISIÓN

Consolidar a la Secretaría Particular como un área administrativa eficiente, ordenada y sustentable, con una gran capacidad de respuesta y servicio en la atención de las obligaciones y compromisos sociales de la administración, y que garantice la cercanía entre el gobierno municipal y la ciudadanía, facilitando servicios de calidad, ágiles y oportunos.

V. MARCO JURÍDICO

Los procedimientos de la Secretaría Particular se rigen, entre otros, por los siguientes cuerpos normativos, en orden jerárquico:

1. **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.**
2. **Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.**
3. **Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México:** Aplicable a la gestión de peticiones y audiencias ciudadanas.
4. **Ley Orgánica Municipal del Estado de México:** En lo referente a la estructura y funciones de la administración pública municipal.
5. **Bando Municipal de Calimaya vigente.**

VI. PROCEDIMIENTOS

A. PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

OBJETIVO. La atención a la ciudadanía es el servicio e interacción fundamental que ofrece la Secretaría Particular para facilitar el acceso de los ciudadanos a información, trámites, servicios y la resolución de necesidades. Este procedimiento busca garantizar una atención eficiente, digna y personalizada, actuando como el principal punto de contacto con la Presidencia Municipal.

REQUISITOS

Requisito	Observación
Petición del Interesado	Presentarse el interesado en la recepción de la Presidencia Municipal y expresar su petición.
Datos o Documentos	Presentar datos o documentos, siendo el caso.

PLAZO DE RESPUESTA 2 HORAS

No	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Se presenta en la recepción de la Presidencia Municipal y expresa su petición, presentando los datos o documentos (si aplica).
2	Recepción/ Auxiliar Administrativo	Recibe Petición y Sella de Acuse.
3	Recepción / Auxiliar Administrativo	Turna la petición para su atención por la Secretaría Particular.
4	Secretaría Particular	Evalúa si el ciudadano cumple con la presentación de datos/documentos necesarios (Requisito Mínimo).
5	Secretaría Particular	¿Cumple con los Requisitos?
6a	Secretaría Particular	No: Se genera la Prevenición Administrativa Por Escrito (solicitud de datos faltantes) y se notifica al ciudadano. Se apercibe a la parte solicitante que, de no cumplir con la totalidad de los puntos señalados dentro del plazo de 2 días hábiles, se tendrá por no presentada su solicitud, ordenándose el archivo del expediente como asunto total y definitivamente concluido.
6b	Secretaría Particular	Sí: Procede con el numeral 7.
7	Secretaría Particular	Atiende la petición y facilita el acceso a información, trámites, servicios o la resolución de necesidades.
8	Secretaría Particular	El servicio finaliza al brindar la atención o al canalizar la petición a la dependencia competente.

PROCEDIMIENTO

B. PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE APOYO

Este servicio constituye el canal institucional formalmente designado para que los ciudadanos presenten peticiones de apoyo ante el Presidente Municipal. El procedimiento establece los pasos para formalizar la solicitud y su posterior gestión, buscando la solución de necesidades específicas a través de la intervención del gobierno municipal.

REQUISITOS

Requisito	Tipo de Solicitante
Escrito Original y Acuse de Recibo	Personas Físicas, Jurídico Colectivas e Instituciones Públicas
Datos de Contacto	Personas Físicas, Jurídico Colectivas e Instituciones Públicas

PLAZO DE RESPUESTA DE 3 A 5 DIAS

PROCEDIMIENTO

No	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Presenta la solicitud por escrito en original y acuse de recibo en la recepción de la oficina, facilitando los datos de contacto.
2	Secretaría Particular (Recepción)	Recibe Peticion y Sella Acuse.
3	Secretaría Particular	Evalúa si el ciudadano cumple con los requisitos de la solicitud (Escrito Original y Datos de Contacto).
4	Secretaría Particular	¿Cumple con los Requisitos Mínimos?
5a	Secretaría Particular	No: Se genera la Prevención Administrativa (solicitud de documentación faltante). <i>Si el ciudadano no subsana el requerimiento, se tiene por no presentada la solicitud.</i>
5b	Secretaría Particular	Sí: Procede con el numeral 6.
6	Administración /Secretaría Particular	Inicia el proceso de gestión de la solicitud de apoyo y realiza la valoración del caso.
7	Secretaría Particular	Emite la respuesta (resolución de aprobación o negación) al ciudadano

VIII. VALIDACIÓN

OMAR GUILLERMO SANCHEZ VELAZQUEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE CALIMAYA, MEXICO.

M. EN C. ANWAR MERCADO AVILA
SECRETARIO PARTICULAR DEL PRESIDENTE MUNICIPAL DE CALIMAYA, MEXICO.

YAZMIN JESSICA ALEGRIA ALEGRIA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO DE CALIMAYA, MEXICO.

IX. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
_____	Creación del Manual de Procedimientos de la Secretaría Particular del Presidente Municipal de Calimaya México _____.