

“2024. AÑO DEL BICENTENARIO DE LA ERECCION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO”



## **Manual de Procedimientos de Presidencia Municipal De Zumpango**



Agosto 2024

“2024. AÑO DEL BICENTENARIO DE LA ERECCION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO”

© Ayuntamiento de Zumpango, Estados de México, 2022-2024.  
Plaza Juárez s/n, Centro, Bo. San Juan,  
Zumpango de Ocampo, Estado de México.  
Teléfono: 591 917 4980

Presidencia Municipal de Zumpango.  
Agosto 2024  
Hecho en el Municipio de Zumpango.

La reproducción total o parcial de este documento  
Se autoriza siempre y cuando se le de crédito  
Correspondiente a la fuente.

## ÍNDICE

I.	PRESENTACIÓN .....	4
II.	BASE LEGAL.....	4
III.	OBJETIVO .....	5
IV.	ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS .....	6
1.	GESTIÓN DE LA AGENDA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL.....	6
2.	PROVISIÓN DE INSUMOS INFORMATIVOS PARA TOMA DE DECISIONES.....	10
3.	RECEPCIÓN, ANÁLISIS, TOMA DE ACUERDO Y SEGUIMIENTO DE APOYOS AUTORIZADOS POR LA PRESIDENCIA MUNICIPAL.....	14
V.	REGISTRO DE EDICIONES .....	20
VI.	DISTRIBUCIÓN .....	20
VII.	VALIDACIÓN .....	21

## **I. PRESENTACIÓN**

La Oficina de la Presidencia constituye el apoyo de primera línea para el desempeño de las funciones de quién ocupa la titularidad de la Presidencia Municipal, en ese sentido, organizar y dotar de una guía procedimental constituye un hecho relevante que permite la operación constante, fluida y oportuna, posibilitando inclusive, transiciones ordenadas.

Si bien es cierto que las funciones directivas que desempeña la Presidencia Municipal, y por extensión, las de su equipo de apoyo, pueden escapar a las formas rutinarias de desahogo de los asuntos, existen regularidades que deben de protocolizarse para garantizar una atención de calidad y con criterios de equidad. El presente manual trata de contribuir en dicha tarea.

Este instrumento administrativo es una herramienta de primera mano que servirá de referencia y consulta para orientar a los servidores públicos, toda vez que detalla la información referente a las responsabilidades, políticas, insumos, marcos jurídicos, atribuciones y funciones de cada uno de ellos. Esto permite analizar y comprender la razón de ser de las áreas administrativas de esta Oficina de Presidencia; para que con el esfuerzo en conjunto del personal, se logre el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

## **II. BASE LEGAL**

La organización de la oficina de la Presidencia Municipal se sustenta en los siguientes ordenamientos jurídicos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, última reforma del 22 de marzo de 2024.
  - Título primero, capítulo I. De los Derechos Humanos y sus Garantías. Artículo 1.
  - Título quinto. De los Estados, la Federación y la Ciudad de México. Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de México. Última reforma del 21 de Mayo de 2024.
  - Título Segundo de los principios constitucionales, los derechos humanos y sus garantías. Art 5.
  - Título quinto. Del poder Público Municipal. Capítulo cuarto. De las atribuciones de los Presidentes Municipales. Artículo 128.

“2024. AÑO DEL BICENTENARIO DE LA ERECCION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO”

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Última reforma publicada. 24 de mayo de 2024.
  - Título III De las Atribuciones de los Miembros del Ayuntamiento, sus Comisiones, Autoridades Auxiliares y Órganos de Participación Ciudadana. Capítulo Primero de los Presidentes Municipales. Artículo 48, 49, 50 y 51.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas. Última reforma del 27 de diciembre 2022.
  - Título primero. Capítulo Segundo de los Principios y directrices que rigen la actuación de los servidores públicos. Artículo 6 y 7.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Última reforma publicada el 05 de Abril de 2024.
  - Título primero, generalidades. Capítulo segundo, de los principios y directrices que rigen la actuación de los servidores públicos. Artículo 6 y 7.
- Bando Municipal 2024, en términos de lo establecido en el artículo 124 párrafo segundo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, para el Municipio de Zumpango. Última reforma publicada el 05 de Febrero de 2024.
  - Título Segundo, Gobierno Municipal, De La Administración Pública Municipal y Organismos Auxiliares Del Ayuntamiento.
  - Capítulo Tercero, De La Administración Pública Municipal. Artículo 40.
  - Sección Primera. De La Administración Pública Centralizada. Artículo 41. De la Coordinación de Presidencia Artículo 88.
  - De la Coordinación de Asesores Artículo 190.
- Reglamentos inherentes y aplicables al marco jurídico citado.

### **III. OBJETIVO**

Desempeñar con fluidez las tareas de la Presidencia Municipal al establecer un marco de actuación confiable, homogéneo y simplificado para los procedimientos de mayor recurrencia.

#### IV. ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. <b>Nombre del Procedimiento</b>
2. <b>Objetivo</b>
3. <b>Alcance</b>
4. <b>Referencias</b>
5. <b>Responsabilidades</b>
6. <b>Definiciones</b>
7. <b>Insumos</b>
8. <b>Resultados</b>
9. <b>Políticas</b>
10. <b>Desarrollo</b>
11. <b>Diagramación</b>
12. <b>Medición</b>
13. <b>Formatos e instructivos</b>

##### Nombre del procedimiento

#### 1. GESTIÓN DE LA AGENDA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

##### Objetivo

Recibir, consultar, priorizar y organizar los compromisos de agenda de la Presidencia Municipal, procurando en todo momento su desarrollo oportuno.

##### Alcance

Corresponde a cualquier persona, en su carácter individual o colectivo, que mediante una audiencia, reunión de trabajo o evento público se relacione con la Presidencia Municipal.

##### Referencias

Artículo 6 del Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Zumpango.

“2024. AÑO DEL BICENTENARIO DE LA ERECCION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO”

## **Responsabilidades**

Compartidas entre la recepción de la Oficina de Presidencia, la Secretaría Particular y quien ocupe la titularidad de la Presidencia Municipal.

## **Definiciones**

Agenda:

Relación ordenada de asuntos, compromisos o quehaceres institucionales de la Presidencia Municipal.

Convocatoria: Anuncio o escrito con que se convoca.

Evento: Una acción que es detectada por un programa.

Solicitud de audiencia: Acción y efecto de solicitar sea escuchada cualquier persona en su carácter individual o colectivo o autoridad para exponer o solicitar algo.

## **Insumos**

Solicitudes de audiencia, entrevistas, eventos oficiales, convocatorias, etc.

## **Resultados**

Presencia y contribución por parte de la Presidencia Municipal al logro de los objetivos de cada uno de los segmentos de la agenda.

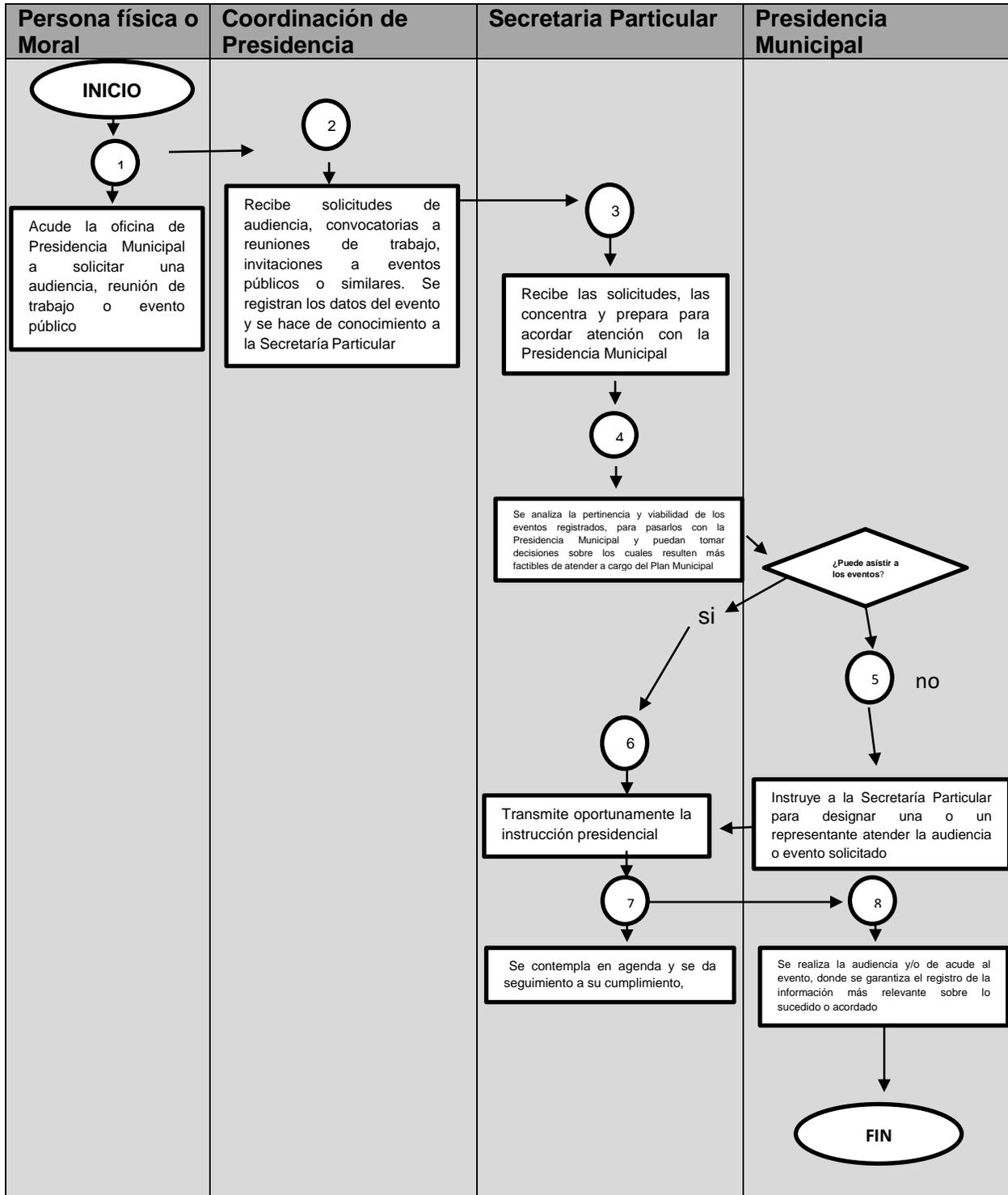
## **Políticas**

- La atención a la ciudadanía comprenderá un horario de 09:00 am. a 18:00 p.m.
- Se deberá de contar con previa cita, procurando atención equitativa a ciudadanos, funcionarios y a los diversos grupos que conforman la sociedad.
- Si se cuenta con una previa cita, es necesario llegar con 10 minutos de anticipación.
- Si no cuenta con una cita previa, será anotado en una lista de espera para la próxima atención.
- Se llevará a cabo un registro interno de la Oficina, con la finalidad de poder integrar una base de datos que contenga la información necesaria para el seguimiento de las solicitudes.

## Desarrollo

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
		<b>Inicio</b>
1	Persona física o moral	Acude a las oficinas
2	Coordinación de Presidencia	Recibe solicitudes de audiencia, convocatorias a reuniones de trabajo, invitaciones a eventos públicos o similares. Se registran los datos del evento y se hace de conocimiento a la Secretaria Particular
3	Secretaria Particular	Recibe las solicitudes, las concentra y prepara para acordar atención con la Presidencia Municipal.
4	Secretaria Particular	Se analiza la pertinencia y viabilidad de los eventos registrados, y se toman decisiones sobre los cuales resulten más factibles de atender.
5	Presidente Municipal	No: Instruye a la Secretaria Particular para designar una o un representante atender la audiencia o evento solicitado.
6	Secretaria Particular	Transmite oportunamente la instrucción presidencial
7	Secretaria Particular	Si: Se contempla en agenda y se da seguimiento a su cumplimiento.
8	Presidente municipal	Se realiza la audiencia y/o de acude al evento, donde se garantiza el registro de la información más relevante sobre lo sucedido o acordado
		<b>Fin</b>

## Diagramación



“2024. AÑO DEL BICENTENARIO DE LA ERECCION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO”

## Medición

Porcentaje de Audiencias ciudadanas = Número total de audiencias ciudadanas atendidas\*100)/ Número total de audiencias ciudadanas proyectadas

## Formatos

Registro de audiencias

BITÁCORA DE VISITAS 2022-2024						
						
NÚMERO CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	ASUNTO	CANALIZADO A
NO. CONSECUTIVO DE LA PERSONA O INSTITUCIÓN QUE ASISTE A LA OFICINA	DÍA, MES Y AÑO EN QUE REALIZA SU VISITA	NOMBRE DE LA PERSONA QUE SOLICITA LA AUDIENCIA	DIRECCIÓN DOMICILIARIA DEL SOLICITANTE	TELÉFONO DE CONTACTO DEL INTERESADO	TEMA A TRATAR PARA CONOCIMIENTO DE LA SOLICITUD DE AUDIENCIA	DE ACUERDO A SU ASUNTO, SE CANALIZA A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA COMPETENTE

## Nombre del procedimiento

### **2. PROVISIÓN DE INSUMOS INFORMATIVOS PARA TOMA DE DECISIONES.**

#### Objetivo

Solicitar, recopilar, procesar y sintetizar información suficiente, relevante, oportuna y clara para apoyar a la toma de decisiones de la Presidencia Municipal.

#### Alcance

Para cualquier evento en el que los servicios de asesoría sean requeridos por la Presidencia Municipal.

#### Referencias

Artículo 190 del Bando Municipal vigente para el Municipio de Zumpango, Estado de México

“2024. AÑO DEL BICENTENARIO DE LA ERECCION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO”

## **Responsabilidades**

Coordinación de asesores, para atender las solicitudes expresas de la Presidencia Municipal o para prever las mismas.

## **Definiciones**

Asesoría: evaluación para enfatizar los pros y contras de una acción. Recomendación fundamentada para elegir entre una alternativa.

## **Insumos**

Solicitudes de información a dependencias y entidades, investigaciones, sondeos, etc.

## **Resultados**

Fichas informativas del tema consultado.

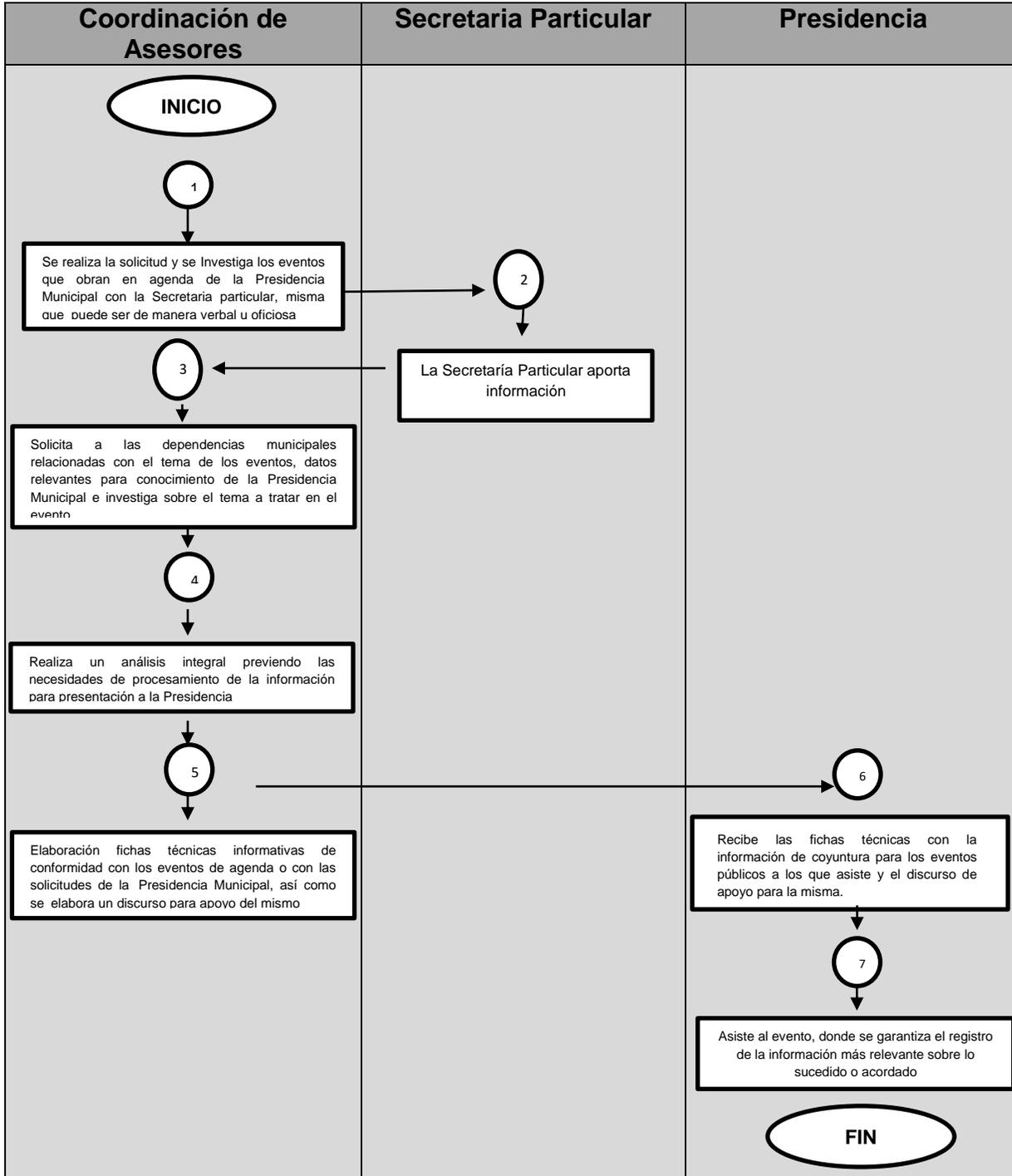
## **Políticas**

- Se ajustará a las necesidades de la agenda del Presidente Municipal.
- 
- Se apoyará de las áreas administrativas necesarias para hacerse llegar de información necesaria para la realización de eventos, giras de trabajo, etc.
- Se emitirán recomendaciones basadas en las conclusiones de la información disponible.
- Facilitará visiones multidisciplinarias y contrastantes para el buen ejercicio de los dinamismos de la Presidencia Municipal.

**Desarrollo.**

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
		Inicio
1	Coordinador de Asesores	Se realiza la solicitud y se investiga los eventos que obran en agenda de la Presidencia Municipal con la Secretaria particular, misma que puede ser de manera verbal u oficiosa
2	Secretaria Particular	Aporta Información
3	Coordinador de Asesores	Solicita a las dependencias municipales relacionadas con el tema de los eventos, datos relevantes para conocimiento de la Presidencia Municipal e investiga sobre el tema a tratar en el evento
4	Coordinador de Asesores	Realiza un análisis integral previendo las necesidades de procesamiento de la información para presentación a la Presidencia
5	Coordinador de Asesores	Elabora fichas técnicas informativas de conformidad con los eventos de agenda o con las solicitudes de la Presidencia Municipal, así como un discurso para apoyo del mismo.
6	Presidente Municipal	Recibe las fichas técnicas con la información de coyuntura para los eventos públicos a los que asiste y el discurso de apoyo para la misma.
7	Presidente Municipal	Asiste al evento, donde se garantiza el registro de la información más relevante sobre lo sucedido o acordado
		Fin

## Diagramación



## Medición

Porcentaje de Participación de Reuniones Municipales e Intergubernamentales=  
(Número total de reuniones municipales e intergubernamentales atendidas\*100)/  
número total de reuniones municipales e intergubernamentales proyectadas

## Formato

REUNIONES INTERGUBERNAMENTALES			
			
FECHA	AUTORIDADES PARTICIPANTES	LUGAR	PUNTOS A TRATAR
FECHA DE LA REUNIÓN	SE SEÑALAN LAS AUTORIDADES QUE PARTICIPARAN EN LA REUNIÓN	SE DEFINE EL LUGAR DONDE SE DESAHOGARÁ LA REUNIÓN	SE DEFINEN LOS PUNTOS QUE SE TRABAJARAN DURANTE LA REUNIÓN PARA EL DEBIDO SEGUIMIENTO DE LOS PUNTOS DE ACUERDO QUE SE HAYAN DERIBADO

## Nombre del procedimiento

### 3. RECEPCIÓN, ANÁLISIS, TOMA DE ACUERDO Y SEGUIMIENTO DE APOYOS AUTORIZADOS POR LA PRESIDENCIA MUNICIPAL.

## Objetivo

Llevar registro, control y seguimiento de los apoyos que haya definido la presidencia municipal en los temas que no puedan ser atendidos por las políticas y programas basados en resultados, procurando el ejercicio pleno de derechos como la salud, educación, vivienda, recreación, cultura, etc.

## Alcance

Cualquier solicitud realizada en atención al derecho de petición.

## Referencias

Artículo 88 del Bando Municipal vigente para el Municipio de Zumpango, Estado de México.

## **Responsabilidades**

Presidencia Municipal para la valoración y autorización; y oficina de presidencia para el seguimiento administrativo.

## **Definiciones**

Apoyo: este término es aquel que representa a la protección, auxilio o favor que un individuo, empresa, organismo u organización, en este caso de la Administración Pública Municipal, brinda a otro u otros en determinada situación de necesidad.

## **Insumos**

Solicitudes ciudadanas con escrito dirigido a la Presidencia Municipal y copia de identificación vigente con domicilio dentro del municipio; documentos probatorios de acuerdo a la solicitud (médica, escolar, deportiva, cultura, etc.); estudio socioeconómico (cuando aplique), que recibos fiscales para comprobación de gastos a nombre del Municipio de Zumpango; en su caso, evidencia fotográfica del apoyo recibido y, carta de agradecimiento por el apoyo otorgado.

## **Resultados**

Expediente del apoyo y registro en base de datos del seguimiento de apoyos autorizados por la Presidencia Municipal.

## **Políticas**

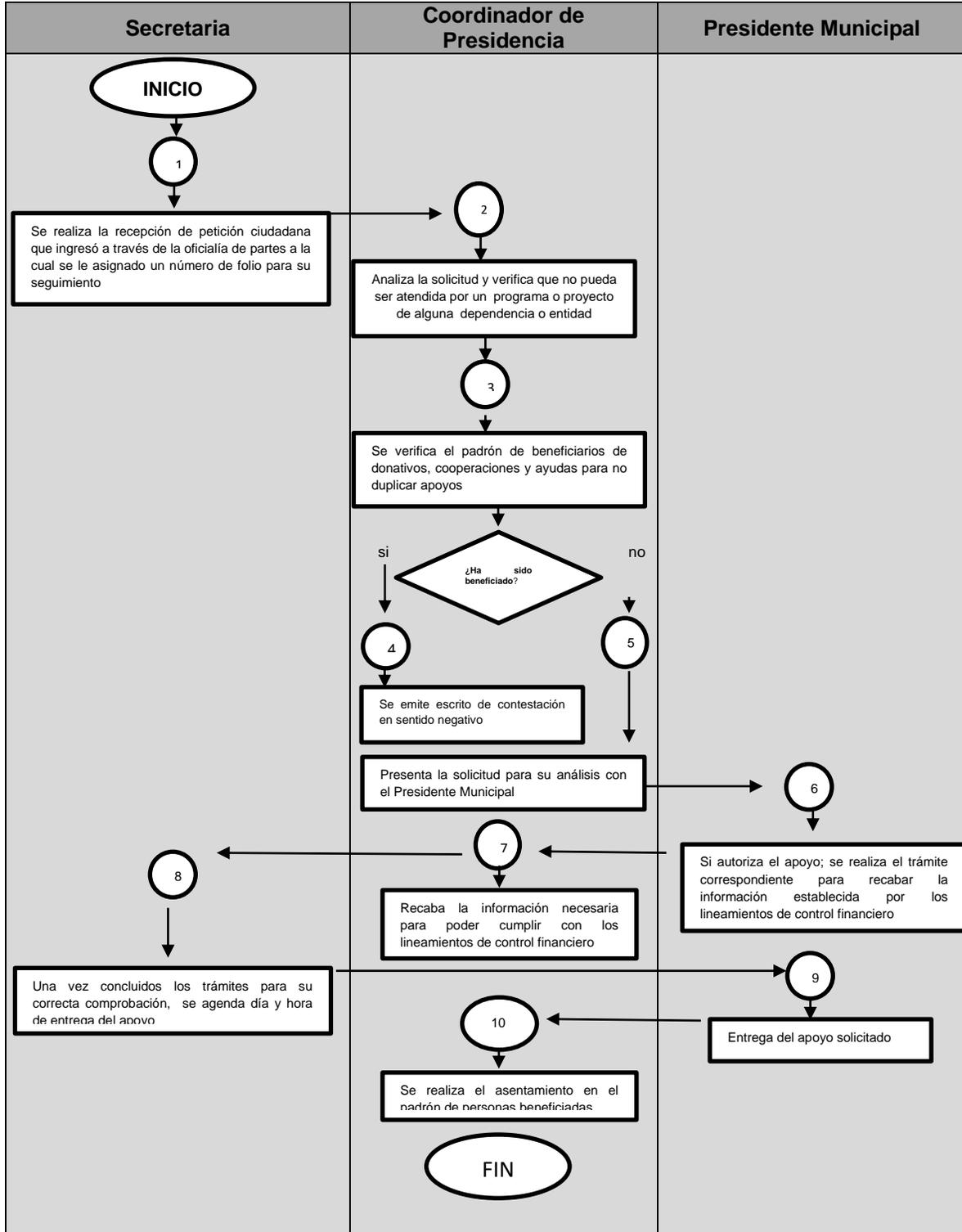
- Se recibirán los oficios y solicitudes canalizadas a través de la Oficialía de Partes del Municipio de Zumpango, en días y horas hábiles.
- La Presidencia Municipal conocerá de todas las peticiones, solicitudes y oficios.
- A través de la procuración de un gasto público equitativo y de atención imparcial a las solicitudes, se procurará atender las demandas de la ciudadanía en la medida de lo posible.
- Se realizará una valoración de prioridades y maximización de acuerdo al beneficio social.
- La población beneficiada deberá demostrar su residencia con Identificación Oficial expedida por Institución dentro del Municipio de Zumpango, Estado de México.

**Desarrollo.**

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
		Inicio
1	Secretaria Particular	Se realiza la recepción de petición ciudadana que ingresó a través de la oficialía de partes a la cual se le asignado un número de folio para su seguimiento
2	Coordinador de Presidencia	Analiza la solicitud y verifica que no pueda ser atendida por un programa o proyecto de alguna dependencia o entidad
3	Coordinador de Presidencia	Se verifica el padrón de beneficiarios de donativos, cooperaciones y ayudas para no duplicar apoyos
4	Coordinador de Presidencia	En caso de haber sido apoyado con anterioridad o de no haber sido autorizado el apoyo, se emite oficio de contestación en sentido negativo
5	Coordinador de Presidencia	Presenta la solicitud para su análisis con el Presidente Municipal
6	Presidente Municipal	Si es autorizado el apoyo; se realiza el trámite correspondiente para recabar la información establecida por los lineamientos de control financiero
7	Coordinador de Presidencia	Recaba la información necesaria para poder cumplir con los lineamientos de control financiero
8	Secretaria Particular	Una vez concluidos los trámites para su correcta comprobación se agenda día y hora de entrega del apoyo
9	Presidente Municipal	Entrega del apoyo solicitado
10	Coordinador de Presidencia	Una vez entregado el apoyo, se realiza el asentamiento en el padrón de personas beneficiadas.

		Fin
--	--	-----

## Diagramación



“2024. AÑO DEL BICENTENARIO DE LA ERECCION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO”

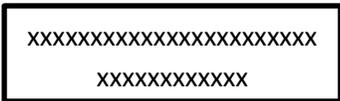
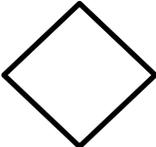
## Medición

Porcentaje de Apoyos otorgados por la Presidencia Municipal= (Número total de apoyos definidos por la presidencia municipal \*100)/ número total de apoyos proyectados por la presidencia municipal

## Formatos

REGISTRO DE APOYO OTORGADOS POR LA PRESIDENCIA MUNICIPAL				
				
FECHA	NOMBRE DEL/LOS BENEFICIARIO(OS)	COMUNIDAD	APOYO OTORGADO	NUMERO DE CONTACTO
FECHA DE ENTREGA DEL APOYO	SE SEÑALA EL NOMBRE DEL O LAS PERSONAS QUE SE VERAN BENEFICIADOS	SE DEFINE EL LUGAR DONDE HABITA EL BENEFICIARIO	SE PUNTUALIZA LA CANTIDAD ECONOMICA O EN ESPECIE DEL APOYO OTORGADO	NUMERO TELEFÓNICO DEL BENEFICIARIO PARA EL SEGUIMIENTO DE SU APOYO

## Simbología

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	<p>Marca el inicio del procedimiento</p>
	<p>Cuadro de texto con extracto de actividad</p>
	<p>Línea de flujo</p>
	<p>Número de actividad</p>
	<p>Toma de decisión</p>
	<p>Determina el fin</p>

“2024. AÑO DEL BICENTENARIO DE LA ERECCION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO”

## **V. REGISTRO DE EDICIONES**

Primera Edición (Abril 2023)

Actualización (Agosto 2024)

## **VI. DISTRIBUCIÓN**

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en las oficinas de la Coordinación de Presidencia.

## VII. VALIDACIÓN

**Autorizó**

---

**Lic. Miguel Ángel Gamboa Monroy**  
**Presidente Municipal Constitucional de Zumpango,**  
**Estado de México**

**Revisó**

---

**Lic. Cesar Rodrigo Hernández Martínez**  
**Secretario del Ayuntamiento de Zumpango,**  
**Estado de México**

**Elaboró**

---

**Lic. Miguel Ángel Gamboa Monroy**  
**Presidente Municipal Constitucional de Zumpango,**  
**Estado de México**

“2024. AÑO DEL BICENTENARIO DE LA ERECCION DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MEXICO”

### VIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

<b>Fecha de Elaboración / Actualización</b>	<b>Descripción</b>
<b>Octubre 2022</b>	<b>Elaboración</b>
<b>Abril 2023</b>	<b>Actualización de fundamento legal</b>
<b>Julio 2024</b>	<b>Actualización de fundamento legal</b>
<b>Agosto 2024</b>	<b>Actualización de fundamento legal</b>