



GOBIERNO DE
CHALCO
2022-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRESIDENCIA MUNICIPAL



Chalco, Estado de México, junio de 2023.



© **Gobierno de Chalco, 2022-2024**

Presidencia

Reforma No. 4, Colonia Centro,
Chalco, Estado de México, C.P. 56600
Tel. 597 2 82 80 Ext. 2152

Presidencia

Junio de 2023

Primera Edición

Impreso y realizado en Chalco, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional

Rosalba Jiménez Ramírez
Síndica Municipal

Sergio Eder Ramírez Jurado
Primer Regidor

Esmeralda Mejía Isasi
Segunda Regidora

Víctor Hugo Juárez Barberena
Tercer Regidor

Rosaura Olivera Carrasco
Cuarta Regidora

José Antonio Aguilar Galicia
Quinto Regidor

María del Rosario Espejel Hernández
Sexta Regidora

Rey Chávez Sosa
Séptimo Regidor

Guadalupe López Rodríguez
Octava Regidora

Oscar Enrique Solórzano Hernández
Noveno Regidor

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento



ÍNDICE

	Pág.
I. PRESENTACIÓN	5
II. INTRODUCCIÓN	6
III. OBJETIVO GENERAL	7
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	7
1. Procedimiento GCH-PM-P01-2023 Atención de Peticiones Ciudadanas	7
2. Procedimiento GCH-PM-P02-2023 Coordinación de Eventos y Giras Gubernamentales	13
V. SIMBOLOGÍA	19
VI. GLOSARIO	20
VII. DISTRIBUCIÓN	21
VIII. ACTUALIZACIÓN	22
IX. VALIDACIÓN	23



I. PRESENTACIÓN

El Gobierno de Chalco ha desarrollado herramientas administrativas con la finalidad de acrecentar su capacidad de respuesta y redefinir las estrategias y líneas de acción para crear las condiciones institucionales orientadas a la optimización de sus esquemas de trabajo, simplificación de sus procesos e innovación en sus métodos de gestión.

Bajo este esquema, el presente **Manual de Procedimientos** se elaboró integrando los elementos, criterios, políticas normas de operación e información sobre los procesos básicos que el personal adscrito a la dependencia debe conocer y aplicar para el desempeño eficiente de sus funciones.

Dicho documento constituye una guía para la correcta aplicación de las normas y procedimientos vigentes en las Unidades Administrativas que conforman la Presidencia Municipal; mismo que está reflejado en la operatividad de la Estructura Orgánica vigente; promoviendo así mayor eficacia y eficiencia que permitan dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal del Gobierno de Chalco 2022-2024.

Es importante señalar que, el Manual de Procedimientos está sujeto a ser actualizado tomando en cuenta la creciente evolución que en el ámbito de la gestión pública municipal se presente.



II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos es un instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer cotidiano institucional. En él se agrupan todos los procedimientos donde se documentan las operaciones que deben seguirse para la obtención de resultados de las funciones de la Presidencia Municipal.

El manual contempla la interrelación e identificación de los procesos que se realizan en las Unidades Administrativas de dicha instancia, existe plena congruencia entre los procedimientos y las funciones asignadas y contempladas en el Manual de Organización.

Es así que, este documento queda a disposición a los servidores públicos adscritos a esta Instancia del Gobierno de Chalco, por tratarse de un instrumento normativo y de consulta, en el que se contemplan los métodos y técnicas de trabajo que deben de seguirse para la realización de los procedimientos.

Su contenido está integrado por los siguientes apartados: I. Presentación, II. Introducción, III. Objetivo General, IV. Descripción de los Procedimientos, V. Simbología, VI. Glosario, VII. Distribución, VIII. Validación y IX. Actualización.



III. OBJETIVO GENERAL

Describir el método y orden secuencial de las actividades para la correcta ejecución de los procedimientos que se realizan en la Presidencia Municipal a fin de garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento GCH-PM-P01-2023

Atención de peticiones ciudadanas.

1.1. Objetivo del Procedimiento

Mantener el vínculo entre la ciudadanía y el Gobierno de Chalco, dando atención a las peticiones ciudadanas con políticas públicas para la mejora, desarrollo y bienestar de las familias del Municipio.

1.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Presidencia Municipal y todas las Dependencias Administrativas que integran el Gobierno de Chalco.

1.3. Marco Jurídico

- Manual de Organización de la Presidencia Municipal apartado XI, Objetivos y Descripción de Funciones 1.1. Secretaría Particular, Función 1.



1.4. Responsabilidades

La Presidencia Municipal es la responsable de recibir, canalizar y atender las demandas ciudadanas del Municipio de Chalco.

Presidente Municipal deberá:

- Revisar y coordinar las actividades necesarias para el cumplimiento de las demandas ciudadanas.

Secretaria Particular deberá:

- Registrar y tomar nota de los datos personales del ciudadano cuando la petición sea en la oficina de Presidencia Municipal, eventos y/o giras gubernamentales.
- Notificar al ciudadano cuando se haya realizado la petición.

La ciudadanía deberá:

- Realizar su petición de forma escrita en la oficina de Presidencia Municipal, eventos y/o giras gubernamentales.

1.5. Insumos

- Petición ciudadana.
- Formato de solicitud de servicios.
- Identificación oficial del ciudadano.

1.6. Resultado

- Atención de una petición ciudadana.



1.7. Políticas

- Únicamente se atenderán solicitudes en días laborables, en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs y sábados de 09:00 a 13:00 hrs.
- La petición deberá contener copia de la identificación oficial vigente de la persona que firma la petición.

1.8. Formatos de anexos

- Formato de petición ciudadana.

1.9. Descripción de las actividades

Desarrollo del Procedimiento para la Atención de Peticiones Ciudadanas

No.	Responsable	Actividad
1	Ciudadano	<p>Realiza petición de forma escrita:</p> <p>¿La petición es ingresada a través de la oficina de Presidencia Municipal o en evento gubernamental?</p> <ul style="list-style-type: none">• Si es en oficina de Presidencia Municipal, se continua en la actividad 3.• Si es en evento o gira gubernamental se continua en la actividad 2.
2	Secretaria Particular	Recibe la petición ciudadana de forma escrita en el evento o gira gubernamental.



3	Secretaria Particular	<p>Recibe y analiza la petición ciudadana.</p> <p>¿Es competencia del Municipio de Chalco?</p> <ul style="list-style-type: none">• Si le compete al Municipio de Chalco, se continúa con la actividad 4.• No le compete Gobierno de Chalco. <p>Fin del procedimiento.</p>
4	Secretaria Particular	<p>Recibe la petición por escrito, recaba los datos personales del ciudadano y requisita el formato de solicitud de servicios asignándole un folio.</p>
5	Secretaria Particular	<p>Se hace el registro en el sistema de control de peticiones ciudadanas.</p>
6	Presidente Municipal	<p>Recibe las peticiones para su análisis y las turna a las dependencias administrativas para su atención</p>
7	Director de la Dependencia Administrativa	<p>Recibe petición para su análisis e instruye al departamento correspondiente dar atención a la petición ciudadana</p>
8	Unidad Operativa	<p>Atiende la petición ciudadana, asistiendo al lugar indicado de la petición.</p>
9	Director de la Dependencia Administrativa	<p>Informa a la Secretaria Particular que la petición ciudadana fue atendida.</p>
10	Secretaria Particular	<p>Registra el cumplimiento en el Sistema de Registro y Control de Peticiones Ciudadanas.</p>
11	Secretaria Particular	<p>Se le informa vía telefónica o presencial al ciudadano que la petición fue atendida.</p> <p>Fin del procedimiento</p>



1.10. Diagrama de flujo del procedimiento

Código: GCH-PM-P01-2023

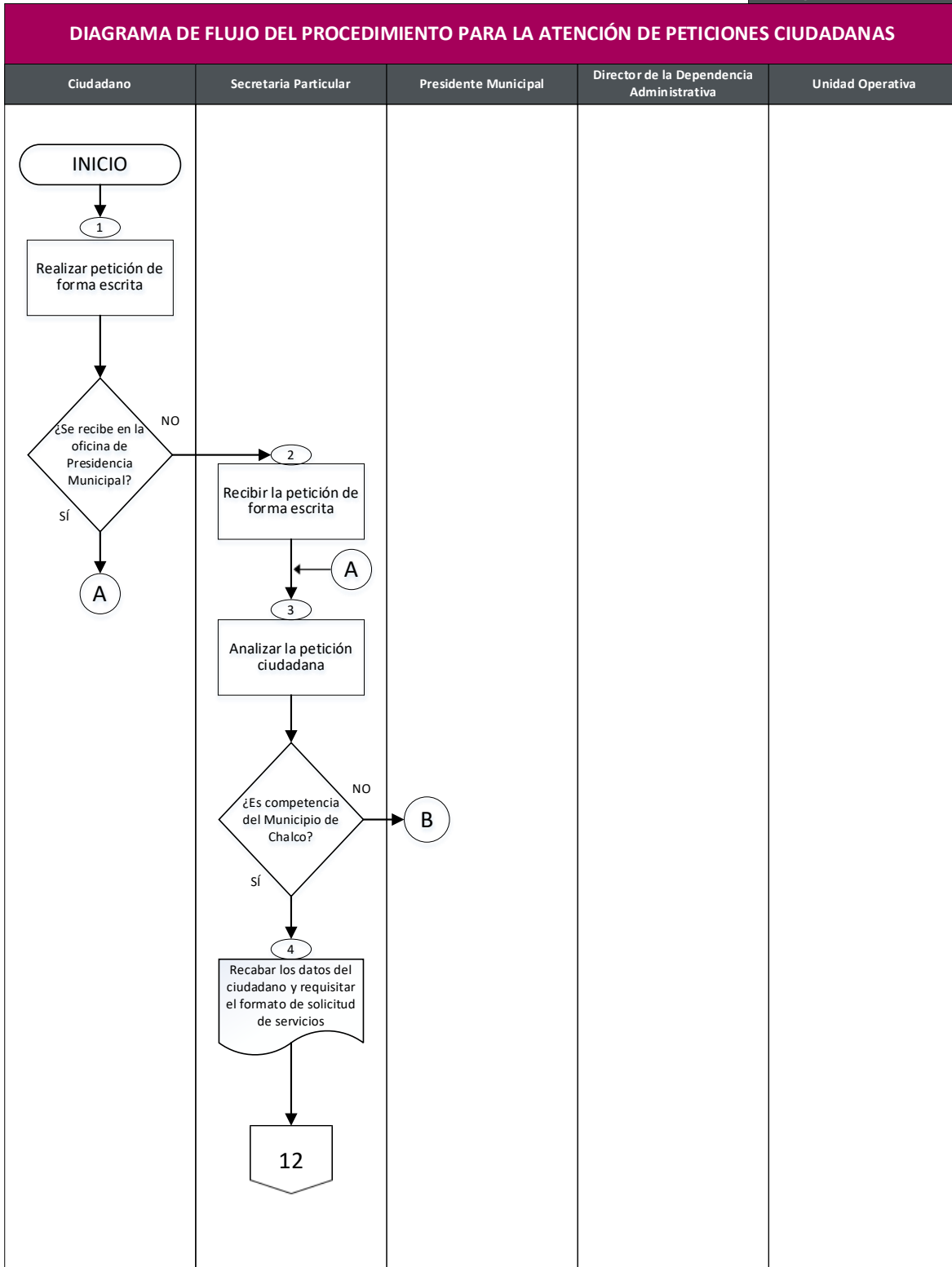
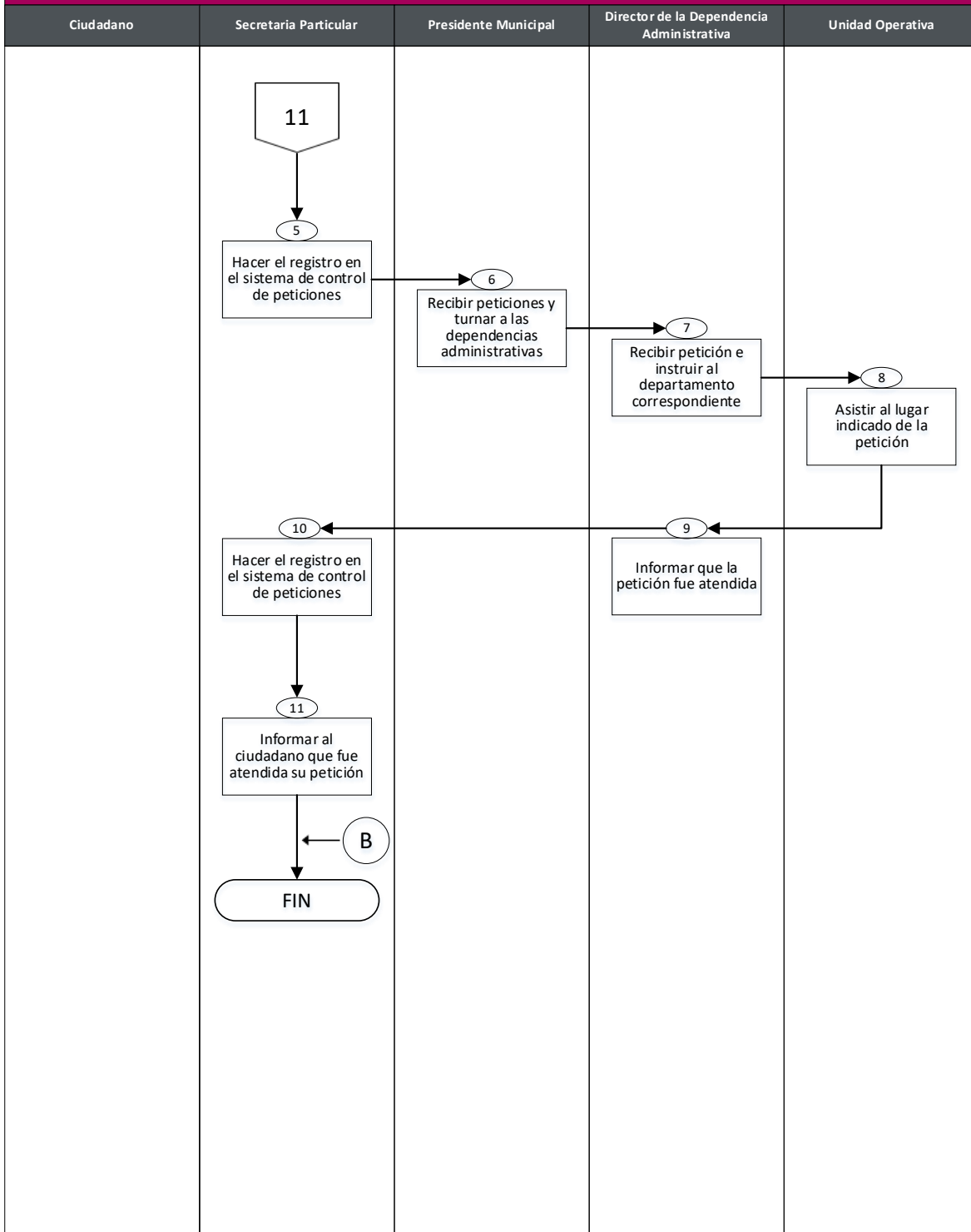




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS





2. Procedimiento GCH-PM-P02-2023

Coordinación de eventos y giras gubernamentales.

2.1. Objetivo del Procedimiento

Planear y coordinar las actividades escenográficas y de equipamiento de los eventos y giras en los que participe el Presidente Municipal.

2.2. Alcances

Aplica a los servidores públicos de la Presidencia Municipal y todas las Dependencias Administrativas que integran el Gobierno de Chalco.

2.3. Marco Jurídico

- Manual de Organización de la Presidencia Municipal apartado XI, Objetivos y Descripción de Funciones 1.1.2. Departamento de Logística, función 1.

2.4. Responsabilidades

La Presidencia Municipal es la responsable de coordinar los eventos o giras gubernamentales donde participe el Presidente Municipal.

Secretaria Particular deberá:

- Revisar y analizar las solicitudes de giras o eventos.
- Turnar las invitaciones en tiempo y forma al Departamento de Logística.



Departamento de Logística deberá:

- Se comunicará y convocará a los responsables del evento con anticipación.
- Visitará el lugar donde se llevará a cabo el evento.
- Asegurar el equipo necesario para la realización del evento o gira.
- Asegurar la participación de todas las dependencias administrativas involucradas.

Dependencia Administrativa:

- Informar a la Secretaria Particular de manera escrita la invitación del evento o gira gubernamental.
- Acudir a las reuniones solicitadas por el Departamento de Logística de Presidencia Municipal.

2.5. Insumos

- Formato 1 petición para la realización de evento
- Formato 2 especificaciones del evento.
- Formato 3 requisitos adjuntos a la petición.

2.6. Resultado

- Evento o gira gubernamental.

2.7. Políticas

- Únicamente se recibirán las solicitudes para eventos o giras en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 hrs y sábados de 09:00 a 13:00 hrs.
- Las solicitudes deberán ser ingresadas con 10 días hábiles de anticipación.



2.8. Formatos de anexos

- Formato 1 petición para la realización de evento
- Formato 2 especificaciones del evento.
- Formato 3 requisitos adjuntos a la petición.

2.9. Descripción de las actividades

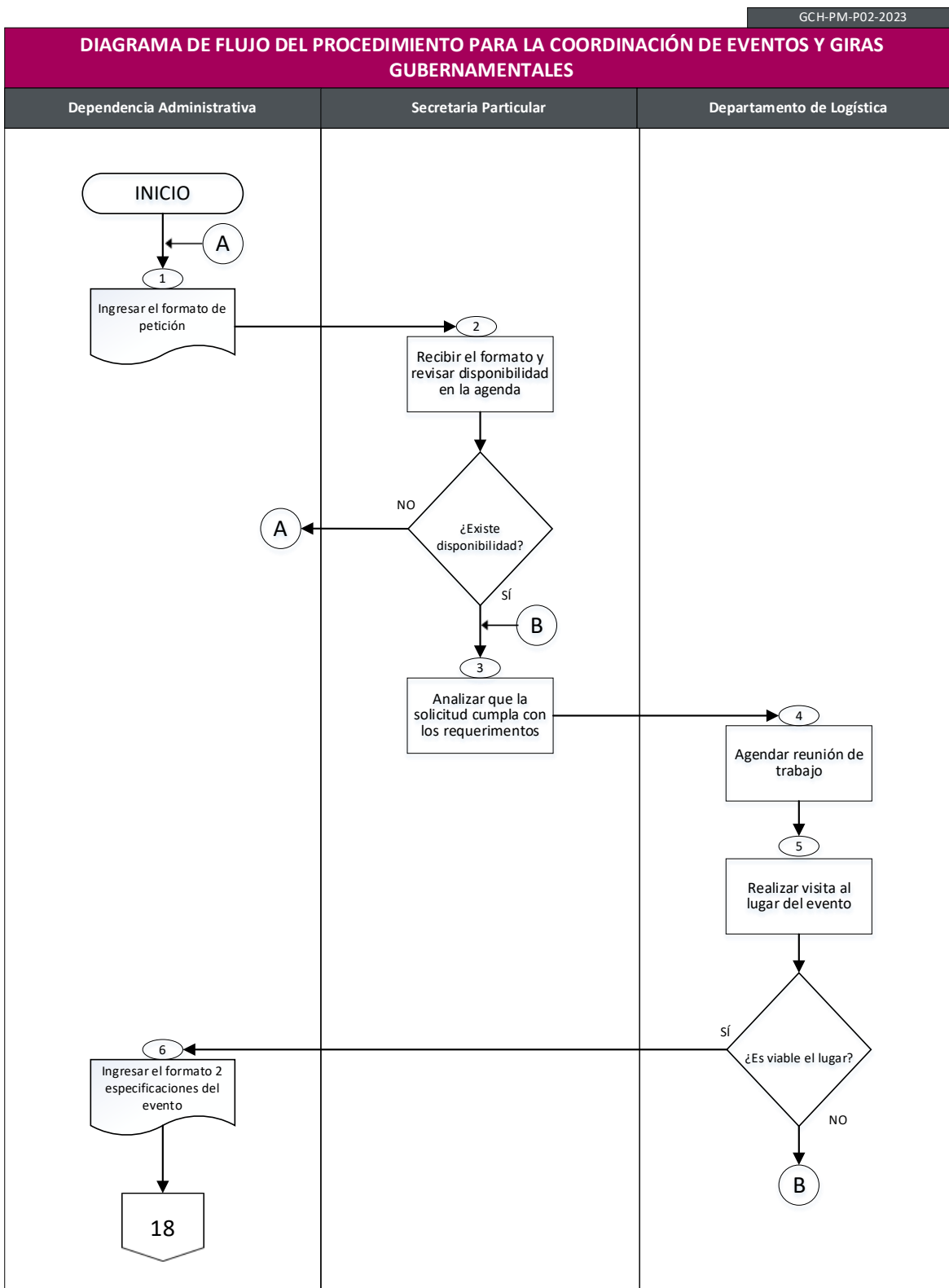
Desarrollo del Procedimiento para la coordinación de eventos y giras gubernamentales		
No.	Responsable	Actividad
1	Dependencia Administrativa	Ingresa el formato de petición de realización de evento en la oficina de la Presidencia Municipal.
2	Secretaria Particular	Recibe el formato de petición y revisa la disponibilidad de la agenda del Presidente Municipal. ¿Existe disponibilidad en la agenda del Presidente Municipal? <ul style="list-style-type: none">• Si, se continua en la actividad 3.• No, se continua en la actividad 1.
3	Secretaria Particular	Analiza y verifica que la solicitud cumpla con los requerimientos establecidos para turnarla al Departamento de Logística de la Presidencia Municipal.
4	Departamento de Logística	Recibe y analiza la solicitud y se comunica con el área responsable del evento para agendar una reunión de trabajo.
5	Departamento de Logística	Realiza visita al lugar que se propone para la realización del evento, ahí verifica la viabilidad del lugar. ¿Es viable el lugar? <ul style="list-style-type: none">• Si, se continua en la actividad 6.• No, Se continua en la actividad 3.
6	Dependencia Administrativa	Requisita el "Formato 2 especificaciones del evento" para el previo análisis del Departamento de Logística de la Presidencia Municipal

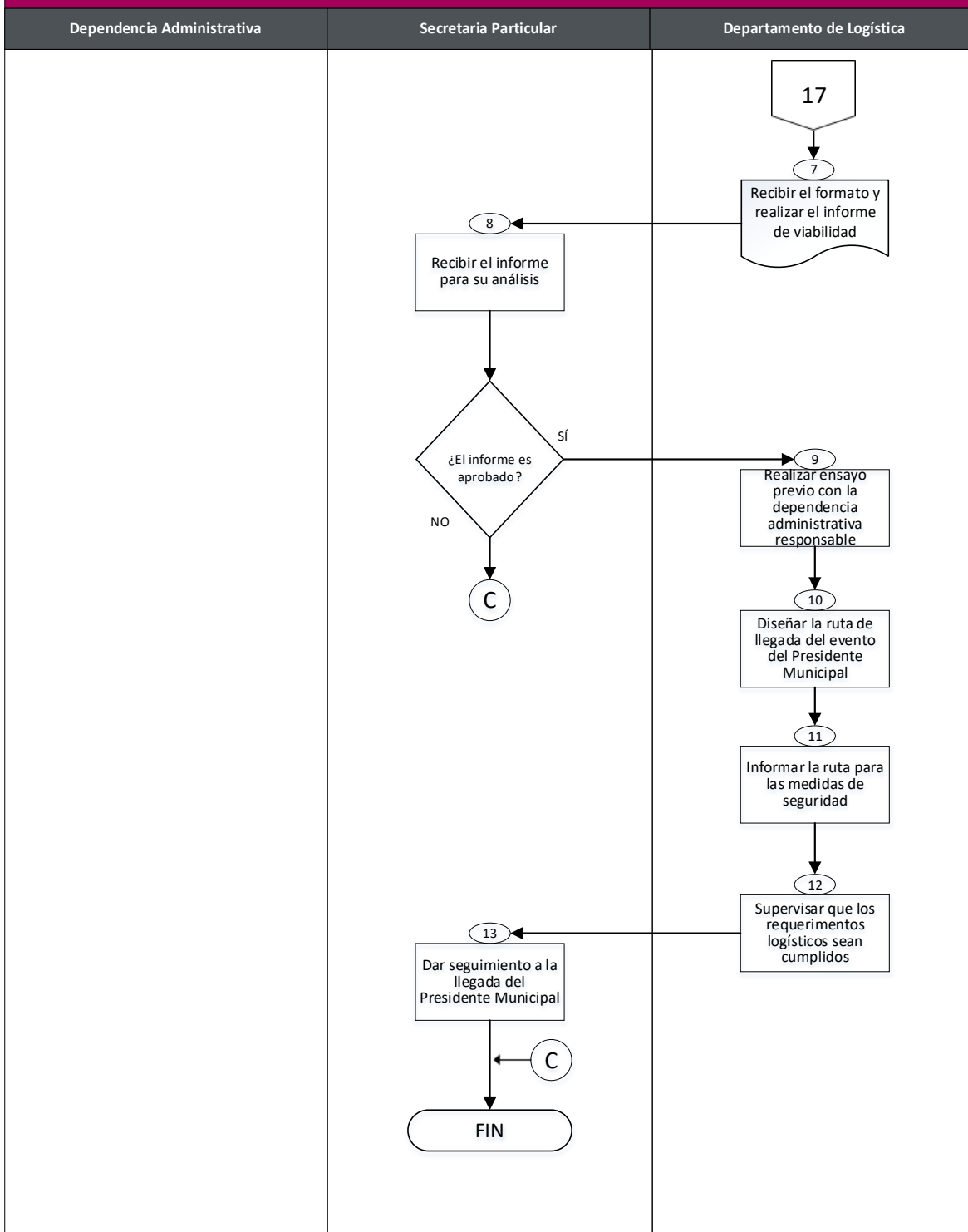


7	Departamento de Logística	Recibe el "Formato 2 especificaciones del evento" y Realiza el informe de viabilidad y observaciones para su aprobación por parte de la Secretaria Particular.
8	Secretaria Particular	Recibe el informe viabilidad y observaciones para su análisis. ¿El informe es aprobado? <ul style="list-style-type: none">• Si, continúe en la actividad 9.• No, Fin del Procedimiento.
9	Departamento de Logística	Realiza un ensayo previo con la Dependencia Administrativa responsable del evento y las demás Dependencias administrativas que participen.
10	Departamento de Logística	Diseñará la ruta de llegada al evento del Presidente Municipal, designando los lugares de estacionamiento para él y los invitados especiales.
11	Departamento de logística	Informará a la Dirección de Seguridad Pública Tránsito y Bomberos la ruta que tomará el Presidente Municipal así como los lugares de estacionamiento para las medidas de seguridad del evento.
12	Departamento de logística	Supervisará el día del evento que los requerimientos logísticos sean cumplidos conforme a lo establecido.
13	Secretaria Particular	Dará seguimiento de la llegada del Presidente Municipal al lugar del evento así como de los invitados especiales para el acomodo de ellos en el evento. Fin del procedimiento



2.10. Diagrama de flujo del procedimiento



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA COORDINACIÓN DE EVENTOS Y GIRAS GUBERNAMENTALES**



V. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<p>Inicio o final del procedimiento: señala el principio o terminación de un procedimiento.</p> <p>Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando termine la palabra FIN.</p>
	<p>Conector de Operación: muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia.</p>
	<p>Operación: representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese pasado.</p>
	<p>Línea continua: marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Decisión: se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p>Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>



VI. GLOSARIO

Área (s) administrativa (s) interna (s): A las que se le confieren funciones específicas en el Manual de Organización.

Ayuntamiento: Al órgano colegiado y deliberante que asume la representación del Municipio. Está integrado por el Presidente Municipal, el o los Síndicos y los Regidores, quienes son electos por votación popular. La reunión de los Ediles constituye el Ayuntamiento.

Dependencia (s) Administrativa (s): A las que se refiere el artículo 87 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Gobierno de Chalco: A la Administración Pública Municipal de Chalco 2019-2021.

Manual de Organización: Al documento administrativo que brinda, en forma ordenada y sistemática, información de diversa índole para la operación de una Dependencia Administrativa: atribuciones, estructura orgánica, objetivos y funciones.

Objetivo: A la expresión cualitativa de un propósito que se pretende alcanzar en un tiempo y espacio específico, a través de determinadas acciones.

Oficialía de Partes: Al área interna de la Secretaría del Ayuntamiento del Gobierno de Chalco.

Política pública: Al conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios.

Petición: A la acción de solicitar, pedir o demandar a cierta persona que haga algo.

Servidor Público o Servidora Pública: A toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión, de cualquier naturaleza en la administración pública municipal, con independencia del acto jurídico que les haya dado origen.



VII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder del Presidente Municipal del Municipio de Chalco.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Secretaría del Ayuntamiento;
- Secretaría Técnica Administrativa;
- Contraloría Municipal;
- Tesorería Municipal;
- Dirección de Administración;
- Dirección de Obras Públicas;
- Dirección de Desarrollo Económico;
- Dirección de Desarrollo Urbano;
- Dirección de Ecología;
- Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Bomberos;
- Dirección de Innovación Gubernamental;
- Dirección de Gobierno;
- Dirección Jurídica;
- Dirección del Bienestar;
- Dirección de Educación;
- Dirección de Cultura;
- Dirección de Comercio;
- Dirección de Servicios Públicos;
- Coordinación de Comunicación Social;
- Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria;
- Coordinación Municipal de Protección Civil;
- Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública;
- Coordinación de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras;
- Coordinación Municipal de Asuntos Indígenas;
- Unidad de Transparencia y Acceso a la Información;
- Dirección de las mujeres; y
- Defensoría Municipal de los Derechos Humanos.



VIII. ACTUALIZACIÓN

Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal del Gobierno de Chalco, Estado de México; Junio de 2023.

Presidencia Municipal

Presidente

José Miguel Gutiérrez Morales

Historial de actualizaciones:

N/P	Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización



IX. VALIDACIÓN

Valida

José Miguel Gutiérrez Morales
Presidente Municipal Constitucional de Chalco
RÚBRICA

Vo. Bo.

César Enrique Vallejo Sánchez
Secretario del Ayuntamiento
RÚBRICA

Elaboró

Mario Alberto Quiroz Jiménez
Secretario Particular
RÚBRICA



GOBIERNO DE
CHALCO
2022-2024

