



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-PRE-SP-01
FECHA DE EMISIÓN: 18/03/2025
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 1 DE 35

MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

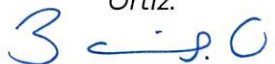
SECRETARÍA PRIVADA





MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

SECRETARÍA PRIVADA

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Iris Arleth Flores Montalvo  Auxiliar administrativo de la Secretaría Privada de la Presidencia Municipal.	Lic. Moisés David Estrella Buenfil,  Secretario Privado de la Presidencia Municipal.	Lic. Berenice Penélope Polanco Córdova.  Secretaria Particular de la Presidencia Municipal.	Lic. Barbara Jackeline Iturralde Ortíz.  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación. H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI 
18 MAR. 2025 VALIDADO			



ÍNDICE

01	Carátula de Autorización	2
-----------	---------------------------------	----------

02	Índice	3
-----------	---------------	----------

03	Capítulo I de Generales	4
-----------	--------------------------------	----------

3.1	Introducción	8
3.2	Antecedentes	9
3.3	Marco Normativo	10
3.4	Atribuciones Institucionales	11
3.5	Objetivo General	12
3.6	Misión	12
3.7	Visión	12
3.8	Principios y Valores Institucionales	13
3.9	Políticas de Operación	14
3.10	Marco Conceptual	15

04	Capítulo II de Procedimientos	16
-----------	--------------------------------------	-----------

4.1	Inventario de procedimientos administrativos	17
4.2	Descripción de procedimientos administrativos	19
4.3	Sección de cambios	35



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADO

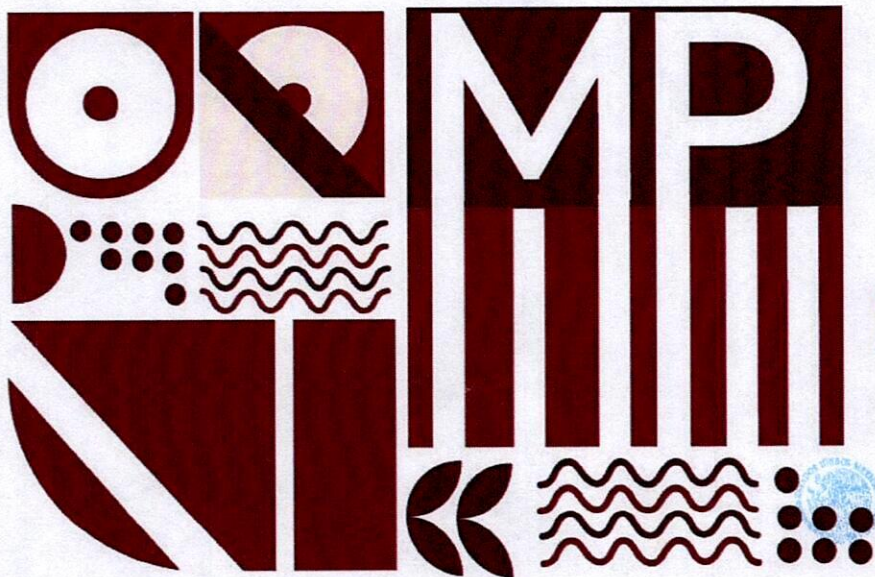


MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-PRE-SP-01
FECHA DE EMISIÓN: 18/03/2025
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 4 DE 35

CAPÍTULO 1 DE GENERALES



2024
2027



18 MAR. 2025

VALIDAD



03. CAPÍTULO I DE GENERALES

PORTADA

Anotar el nombre del Municipio de Benito Juárez, el Escudo del Municipio fecha de Elaboración, así como los datos de Identificación del Manual, como son; Nombre del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

CARÁTULA DE AUTORIZACIONES

Hoja en la que se recaban las firmas en el documento, correspondientes a quien:

- ELABORA: Servidor o servidora pública que él o la titular de la Oficina de la Presidencia Municipal designe como enlace Responsable.
- REvisa: Titulares de direcciones Generales o Dirección de Área o titulares de las unidades administrativas que dependan directamente de la o del servidor público que autoriza.
- AUTORIZA: Los/las titulares de las dependencias y Unidades administrativas que se refieren los artículos 22, 23 y 24 del reglamento orgánico de la Administración Pública Centralizada de Benito Juárez, Quintana Roo.
- VALIDACIÓN: Firma correspondiente únicamente al Titular del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación del Municipio de Benito Juárez.

INTRODUCCIÓN

Sección inicial que describe brevemente el contenido del Manual de Procedimientos, expone su utilidad y el propósito general que pretende cumplir a través del mismo.

ANTECEDENTES

Apartado en el que se relata la información del origen y evolución del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

MARCO NORMATIVO

Hace referencia a la normatividad en la cual se sustentan las funciones y actividades que se realizan. Respetando la pirámide Jurídica.

ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Indican las facultades que le corresponden al Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, de conformidad a lo señalado en la normativa aplicable. Asimismo, señala las funciones que deben realizar las y los servidores públicos asignados al Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

OBJETIVO

Es el propósito global que desea alcanzar o que persigue el Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación para el cumplimiento de las actividades que por su atribución le corresponde.

MISIÓN

Es la razón de ser de la Dependencia, Unidad Administrativa y/o entidad Municipal, con la cual todas las y las servidoras públicas que laboran para la Institución deberán identificarse para su cumplimiento. Esta descripción debe ser clara, concreta y específica.

VISIÓN

En ella se expone a donde se dirige el Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación y como se ve a largo plazo; enunciar el escenario en el que se desea posicionar la entidad

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
18 MAR. 2025

VALIDADO



03. CAPÍTULO I DE GENERALES

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Consiste en un referente ético que consolida y guía el pensamiento, las actitudes, prácticas y formas de actuación de las y los servidores públicos y colaboradores de la Secretaría Privada. Representando el Conjunto de normas morales que regulan la conducta de las y los servidores públicos hacia los servicios que prestan a la ciudadanía y en el desarrollo de sus actividades.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Son guías generales de acción que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas y proyectos previamente definidos por la organización que rigen la actuación de los integrantes de la institución, encaminados a lograr los objetivos y cumplir la misión.

MARCO CONCEPTUAL

Son conceptos que se utilizan dentro del documento, con su descripción específica para ampliar la definición correspondiente que permita al lector una mejor comprensión del manual.

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

De acuerdo al orden jerárquico de la estructura orgánica se enlistan los procedimientos por dirección o departamento de área. Agregando en este listado los siguientes datos para su correcta identificación:

- El código del procedimiento en específico.
- La versión (es el número de la actualización que corresponde al procedimiento a describir).
- El nombre del procedimiento se nombra de acuerdo al objetivo a alcanzar del mismo, se debe describir indicando donde inicia y donde termina.
- La fecha de la última emisión, corresponde a la versión anterior.

Si se tuviera que describir el procedimiento de un departamento, el nombre del departamento va a continuación del nombre del área.

En este manual se enlistarán en secciones separadas, los procedimientos administrativos, de aquellos que impliquen un trámite o servicio.

PROCEDIMIENTOS

A continuación, se describirá cada uno de los procedimientos enlistados anteriormente, esta descripción inicia con la portada de cada procedimiento, dónde se recaban las firmas que validan el mismo, y se encuentra ubicado el cuadro o tabla de inicio de procedimiento, con los datos de identificación de este.

En el cuerpo de la descripción del procedimiento, deben de respetarse las siguientes secciones:

- Objetivo
- Alcance
- Responsabilidades
- Definiciones
- Descripción de actividades
- Referencias del documento
- Registros
- Historial del documento
- Diagrama de flujo

Esta información se repetirá el número de veces necesaria como procedimientos existan.

MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADO



03. CAPÍTULO I DE GENERALES

SECCIÓN DE CAMBIOS

Se especifica el número de versión del documento de acuerdo a las modificaciones y/o actualizaciones realizadas al mismo.

LENGUAJE INCLUYENTE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.

En la Secretaría Privada nos apegamos a la igualdad social, reforzamos el respeto de género y la NO violencia contra las mujeres.

Por ello, exhortamos para que la información contenida en este manual, sea plasmada a través del LENGUAJE INCLUYENTE, por lo mismo evitamos usar expresiones sutiles sexistas para prescindir de patrones de comportamiento y estereotipos de género.

ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER CONOCIDO POR TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN SECRETARÍA PRIVADA, SE ELABORA ESTE MANUAL, CON LA FINALIDAD DE QUE SE IDENTIFIQUEN LOS PROCEDIMIENTOS QUE AQUÍ SE LLEVAN A CABO; PERO, SOBRE TODO, LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE SE TIENEN CADA UNO DE LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE MENCIONAN.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADDC



3.1 INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos de la Secretaría Privada, en su calidad de instrumento administrativo, es un documento que permite señalar el deber, la responsabilidad, la competencia, participación y alcance de cada uno de los puestos que intervienen y laboran en dicha Secretaría. Por ende, tiene como funcionalidad ser una guía para todo el personal, sirviendo como referencia ante la ejecución del desempeño y actuar laboral diario de los trabajadores en busca del cumplimiento de los objetivos principales.

El propósito de este Manual, parte del menester de reforzar y consolidarse como una herramienta que sirva para la consulta y correcta ejecución, en el quehacer habitual y cotidiano de los servidores públicos existentes, de nuevo ingreso que se encuentran adscritos y de aquellos que se encuentran comisionados a esta Secretaría Privada, por lo que incluye de manera precisa y puntual la responsabilidad, competencia, funciones y actuar esencial que deben de cumplir.

Cabe señalar que, una atención a la ciudadanía, eficaz, activa y eficiente es uno de los factores principales que inciden en la creación de una buena imagen pública de la Administración Municipal, generando confianza en la ciudadanía. Por lo tanto, el Manual de procedimientos es un documento público, por el cual todo ciudadano podrá tener acceso a la información que compone esta Organización, ya que fue elaborado con el fin de generar mayor confiabilidad en el desempeño de las funciones de la Secretaría Privada.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADO

Lic. Moisés David Estrella Buenfil.
Secretario Privado.



3.2 ANTECEDENTES

Se crea la figura de la Secretaría Privada de la Presidencia Municipal, fungiendo como enlace de la Secretaría Particular a manera de atender las gestiones institucionales con sentido de responsabilidad de manera eficiente de la Presidencia Municipal.

Posteriormente una de las Unidades Administrativas de la Presidencia Municipal, como es la Secretaría Privada, da origen a su estructura formal, en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, título segundo, capítulo I, artículo 23, fracción VI, publicando en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el día 29 de diciembre del 2008.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADO



3.3 MARCO NORMATIVO

NÚM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115.	17/01/2025 Publicado en el Periódico Oficial de la Federación
2	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, Artículos 47, 133 y 134, Fracción I.	16/12/2024 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
3	Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo, Artículos 1, 12 y 115.	08/06/2022 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
4	Reglamento del Gobierno Interior del Ayuntamiento del Municipio del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Artículo 1.	07/12/2022 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
5	Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, Artículo 1.	02/01/2024 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo
6	Reglamento Interior de la Oficina de la Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo, Artículo 19.	28/10/2021 Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADO



3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

ARTÍCULO 19.- Corresponde a la Secretaría Privada, las siguientes funciones y responsabilidades: (Reglamento Interior De La Oficina De La Presidencia Municipal De Benito Juárez, Quintana Roo)

1. Coordinar y supervisar los eventos públicos y privados a los que asistirá el Presidente Municipal;
2. Atender los asuntos de carácter privado del Presidente Municipal;
3. Coordinar con las unidades administrativas dependientes de la oficina de la presidencia municipal, el apoyo que requiera el Presidente Municipal.
4. Seleccionar los asuntos que se deban llevar al conocimiento directo del Presidente Municipal, según los criterios impartidos por éste y resolver aquellos para los cuales esté autorizado;
5. Coordinar y dirigir las actividades que se requieran para el manejo del protocolo del despacho de la Presidente Municipal.
6. Coordinar con el personal de Avanzada y Ayudantía la agenda del día para conocer los compromisos del Presidente Municipal y programar lo conducente;
7. Colaborar, cuando el Presidente Municipal así lo determine, en el seguimiento de las instrucciones que éste imparta y verificar su óptimo y oportuno cumplimiento;
8. Atender a la ciudadanía, representantes comunitarios y grupos sociales que soliciten audiencia con el Presidente Municipal;
9. Las demás funciones inherentes a su puesto o las que, en su caso, le asigne el Presidente Municipal, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.



BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADO



3.5 OBJETIVO GENERAL

Responder a las necesidades del Presidente Municipal en las actividades de carácter privado o público, realizando el seguimiento a las tareas que se encomienden, así como ser el enlace directo con la ciudadanía en relación a las peticiones.

3.6 MISIÓN

Ser una Secretaría que se conduzca eficazmente, brindando oportunamente al Presidente Municipal, las herramientas, elementos e información, de manera adecuada y precisa para el desempeño de sus actividades, así como el realizar la atención directa de asuntos privados y oficiales que requiera atender la Presidente Municipal.

3.7 VISIÓN

Ser una Secretaría de excelencia, reconocida por su capacidad, calidad de servicio y atención a la ciudadanía en general, con la aptitud de garantizar una cultura laboral con alta actitud de servicio para la solución a peticiones o en su caso la canalización a las áreas correspondientes para una solución oportuna.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADO



3.8 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

PRINCIPIOS

- Imparcialidad.
- Objetividad.
- Legalidad.
- Honradez.

VALORES

- Respeto.
- Eficacia.
- Objetividad.
- Transparencia.
- Profesionalismo.
- Interés público.
- Igualdad y no discriminación.
- Cooperación equidad de género.
- Ética promovida entre los servidores públicos.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADC



3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

A. PRESIDENCIA MUNICIPAL

Horario: 09:00 a 16:00 horas.

Teléfono: 998 8-81-28-00 Ext. 9000

B. SECRETARÍA PRIVADA.

Presencial: 09:00 a 16:00 horas.

Teléfono: 998 8-81-28-00 Ext. 9000

C. RECEPCIÓN

Atención: 09:00 a 16:00 horas.

Recepción de documentos: 09:00 a 15:00 horas.

Teléfono: 998 8-81-28-00 Ext. 9000



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADO



3.10 MARCO CONCEPTUAL

**SERVIDOR
PÚBLICO:**

Persona que brinda un servicio de utilidad social.

CIUDADANÍA:

Comportamiento de la persona que cumple con sus obligaciones de ciudadano dentro de su comunidad.

EFICIENCIA:

Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

AGENDA:

Programa que contiene, ordenadamente, un conjunto de temas, tareas o actividades para su realización en un periodo de tiempo determinado.

AUDIENCIA:

Acto en el que un soberano u otra autoridad recibe con carácter oficial a las personas que quieren conversar con él, generalmente para exponer o solicitar alguna cosa.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADO



MUNICIPIO DE
BENITO JUÁREZ
QUINTANA ROO



CÓDIGO: MP-PRE-SP-01

FECHA DE EMISIÓN: 18/03/2025

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 16 DE 35

CAPÍTULO 2

PROCEDIMIENTOS





4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
SECRETARÍA PRIVADA			
MP-PRE-SP-01	01	Atención a la ciudadanía, representantes comunitarios y grupos sociales que soliciten audiencia al Presidente Municipal	18-MARZO-2025
MP-PRE-SP-02	01	Coordinar con el personal de avanzada y ayudantía la agenda del día para conocer los compromisos del presidente municipal y programa conducente.	18-MARZO-2025
MP-PRE-SP-03	01	Las demás funciones inherentes a su puesto o en las que, en su caso le asigne el presidente municipal, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.	18-MARZO-2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADOC



ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, REPRESENTANTES COMUNITARIOS Y GRUPOS SOCIALES QUE SOLICITEN AUDIENCIA A LA PRESIDENTE MUNICIPAL		SECRETARÍA PRIVADA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: MP-PRE-SP-01	EMISIÓN: 18-MARZO-2025

ELABORÓ  Lic. Iris Arleth Flores Montalvo Auxiliar administrativo de la Secretaría Privada de la Presidencia Municipal.	REVISÓ  Lic. Moisés David Estrella Buenfil. Secretario Privado de la Presidencia Municipal.	AUTORIZÓ  Lic. Berenice Penélope Polanco Córdova. Secretaría Particular de la Presidencia Municipal.	VALIDÓ  Lic. Barbara Jackeline Iturralde Ortiz. Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación. H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI
18 MAR. 2025 VALIDADCD			



4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, REPRESENTANTES COMUNITARIOS Y GRUPOS SOCIALES QUE SOLICITEN AUDIENCIA A LA PRESIDENTE MUNICIPAL		SECRETARÍA PRIVADA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: MP-PRE-SP-01	EMISIÓN: 18 -MARZO-2025

1.0 OBJETIVO

Brindar atención a la ciudadanía, representantes comunitarios y grupos sociales en un marco de respeto y tolerancia en los asuntos de recepción y gestión a sus peticiones, como una de las posibilidades que el ciudadano cuenta, para tomar parte en los asuntos públicos y vigilar la correcta aplicación de los recursos y recibir una respuesta real y correcta.

2.0 ALCANCE

Ofrecer atención con responsabilidad y sentido humano a la ciudadanía que, al amparo de sus derechos constitucionales de petición, audiencia y manifestación acude al H. Ayuntamiento para ser atendidos por el Presidente Municipal en la solución de sus planteamientos; y ofrecerles apoyo en la búsqueda constante de alternativas que respondan satisfactoriamente a sus necesidades.

3.0 RESPONSABILIDADES

3.1 TITULAR DE LA SECRETARÍA PARTICULAR: Es responsable ante la C. Presidente Municipal de coordinar las acciones relacionadas con la agenda laboral pública y privada; revisión y seguimiento de asuntos gubernamentales.

3.2 COORDINACIÓN DE AGENDA: Coordinar y supervisar las actividades realizadas por el Secretario Particular, para el buen funcionamiento y asegurar que las solicitudes de audiencia, reuniones, eventos, giras de trabajo públicas y privadas, se programen en su agenda de actividades.



4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

3.3. TITULAR DE LA SECRETARÍA PRIVADA: Es responsable ante el Presidente Municipal de coordinar y supervisar los eventos públicos y privados donde asistir y atender a la ciudadanía, líderes y grupos sociales que soliciten audiencia con la Presidente.

4.0 DEFINICIONES

4.1 ATENCIÓN: Ayuda o asistencia que se presta a alguien.

4.2 CIUDADANÍA: Comportamiento de la persona que cumple con sus obligaciones de ciudadano dentro de su comunidad.

4.3 REPRESENTANTE: Persona que actúa en representación de otra o de una institución o colectivo.

4.4 COMUNITARIO: De una comunidad de personas o relacionado con ella.

4.5 COMUNIDAD: Conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas o que tienen los mismos intereses.

4.6 GRUPOS SOCIALES: Conjunto de personas que se juntan e interactúan debido a valores, normas, creencias y/o intereses sociales comunes.

4.7 AUDIENCIA: Acto en el que un soberano u otra autoridad recibe con carácter oficial a las personas que quieren conversar, generalmente para exponer o solicitar alguna cosa.

4.8 GESTIÓN: Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

4.9 PETICIÓN: Serie de palabras o escritos con que se pide una cosa.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADO



4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Titular de la Secretaría Privada.	Se recepciona y analiza el motivo por el que solicitan la audiencia con la C. Presidente Municipal y procede si es un tema Municipal, en caso de ser un tema Estatal o Federal no procede.
2	Titular de la Secretaría Privada.	Se solicita horario de disponibilidad para audiencia con la C. Presidente Municipal.
3	Coordinación de Agenda.	Verifica la disponibilidad de la agenda de la C. Presidente Municipal, cuando hay disponibilidad en la Agenda. Se agenda la audiencia o la reunión y se comparte la agenda a la Secretaría Privada.
4	Coordinación de Agenda.	Cuando no hay disponibilidad en la agenda, se canaliza con el Secretario Particular para que él de soluciones o propuestas a sus solicitudes.
5	Titular de la Secretaría Particular	Se encarga de atender en representación a la C. Presidente Municipal a la ciudadanía, representantes comunitarios y grupos sociales que soliciten audiencia.
6	Fin de Procedimiento	

6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 "MP-PRE-SP-01". Manual Organizacional de la Presidencia Municipal.

6.2 PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. Artículo 9 del Reglamento Interior de la Oficina de Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.3 Lineamientos. Para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo Manual de Procedimientos.

7.0 REGISTROS

7.1 DF-PRE-SP-01 Diagrama de flujo del Procedimiento de Secretaría Privada.

7.2 Bitácora.

VALIDADO



4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

7.3 Solicitudes escritas para audiencia con el C. Presidente Municipal.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	18-MARZO-2025

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
18 MAR. 2025
VALIDADO



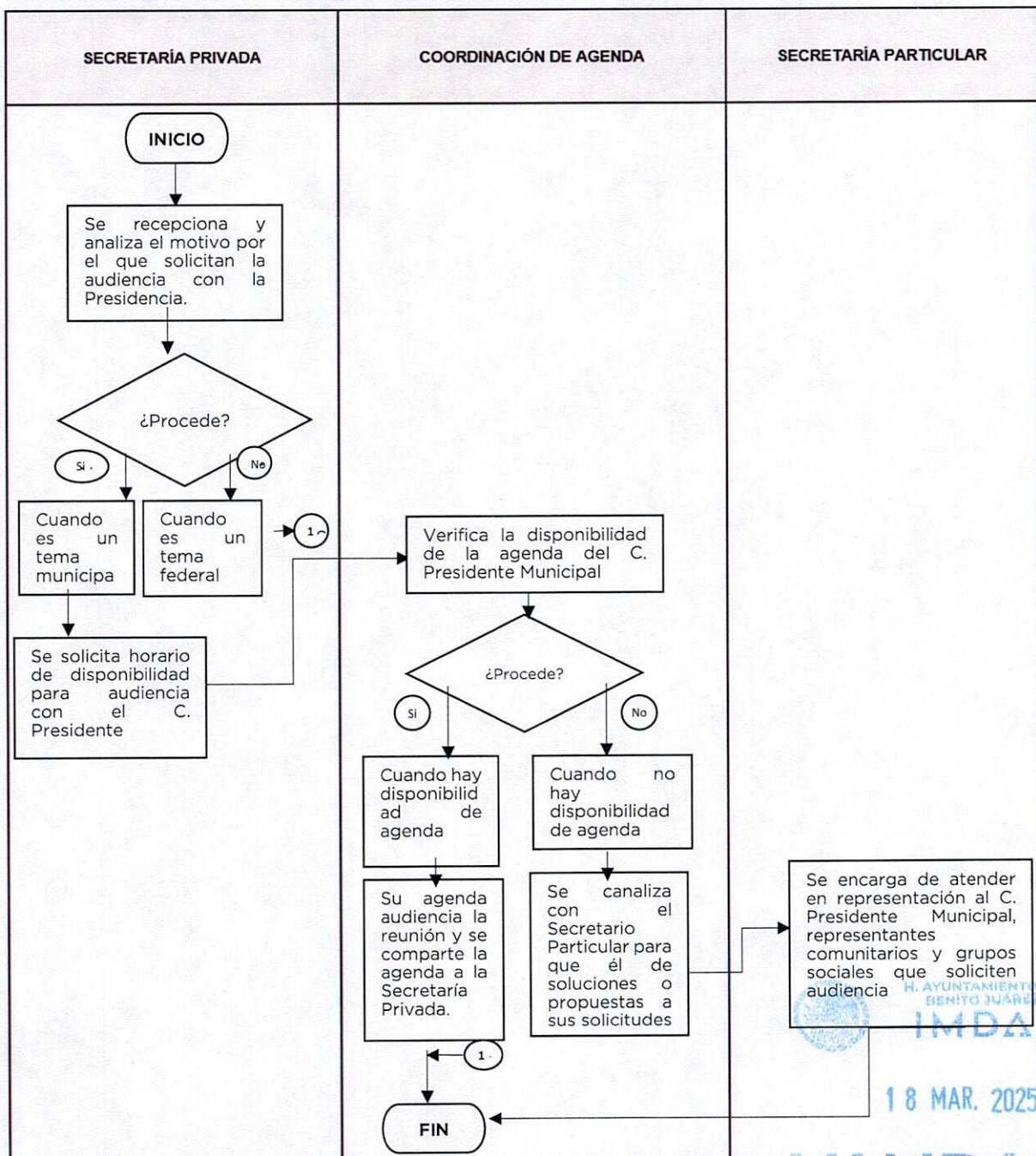
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, REPRESENTANTE COMUNITARIOS Y GRUPOS SOCIALES QUE SOLICITEN AUDIENCIA AL PRESIDENTE MUNICIPAL

CÓDIGO: DF-PRE-SP-01

EMSIÓN:18/03/2025

REVISIÓN: 01

DEPARTAMENTO DE CONTROL FINANCIERO

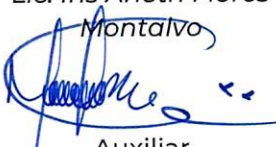


18 MAR. 2025

VALIDAD



COORDINACIÓN CON EL PERSONAL DE AVANZADA Y AYUDANTÍA LA AGENDA DEL DÍA PARA CONOCER LOS COMPROMISOS DEL PRESIDENTE MUNICIPAL Y PROGRAMA CONDUCTENTE.		SECRETARÍA PRIVADA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: MP-PRE-SP-02	EMISIÓN: 18-MARZO-2025

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	VALIDÓ
Lic. Iris Arleth Flores Montalvo  Auxiliar administrativo de la Secretaría Privada de la Presidencia Municipal.	Lic. Moisés David Estrella Buenfil.  Secretario Privado de la Presidencia Municipal.	Lic. Berenice Penélope Polanco Córdova.  Secretaria Particular de la Presidencia Municipal.	 Lic. Barbara Jackeline Iturralde Ortiz. Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.
H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI 18 MAR. 2025 VALIDADO			



4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

COORDINACIÓN CON EL PERSONAL DE AVANZADA Y AYUDANTÍA LA AGENDA DEL DÍA PARA CONOCER LOS COMPROMISOS DEL PRESIDENTE MUNICIPAL Y PROGRAMA CONDUCTENTE.		SECRETARÍA PRIVADA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: MP-PRE-SP-02	EMISIÓN: 18-MARZO-2025

1. OBJETIVO

Coordinar eficientemente con el personal de la Avanzada y Ayudantía, para la planificación y organización diaria de la agenda del Presidente Municipal, asegurando la identificación y programación de sus compromisos y actividades, alineados con los programas correspondientes, con el fin de garantizar el cumplimiento puntual y una gestión eficaz y ordenada de su tiempo.

2. ALCANCE

Garantizará una coordinación efectiva entre el personal de Avanzada y Ayudantía para organizar y gestionar la agenda diaria del Presidente Municipal, asegurando la correcta programación de sus compromisos y actividades según los programas establecidos. Beneficiando la optimización en la gestión del tiempo, el cumplimiento puntual de las responsabilidades asignadas y una mayor eficiencia en la ejecución de tareas, para así contribuir a un desempeño más ordenado, el logro de objetivos institucionales y al fortalecimiento de la capacidad operativa del Presidente Municipal.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 TITULAR DE LA SECRETARÍA PARTICULAR:** Es responsable ante la C. Presidente Municipal de coordinar las acciones relacionadas con la agenda laboral pública y privada; revisión y seguimiento de asuntos gubernamentales.
- 3.2 COORDINACIÓN DE AGENDA:** Coordinar y supervisar las actividades realizadas por el Secretario Particular, para el buen funcionamiento y asegurar que las solicitudes de audiencia, reuniones, eventos, giras de trabajo públicas y privadas, se programen en su agenda de actividades.



4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

- 3.3. TITULAR DE LA SECRETARÍA PRIVADA:** Es responsable ante el Presidente Municipal de coordinar y supervisar los eventos públicos y privados donde asistir y atender a la ciudadanía, líderes y grupos sociales que soliciten audiencia con la Presidente.

4. DEFINICIONES

- 4.1 Coordinación.** Proceso mediante el cual se organiza y armonizan actividades, tareas y recursos de diversas áreas o personas, para alcanzar un objetivo común de manera eficaz.
- 4.2 Personal.** Conjunto de empleados o colaboradores que conforman una organización o institución encargados de llevar a cabo las actividades y procesos internos.
- 4.3 Avanzada.** Personal del equipo de Ayudantía, que se presenta a los eventos o compromisos de la agenda de manera anticipada al arribo del Presidente Municipal, para verificar e informar modificaciones o el estatus de dichos eventos.
- 4.4 Ayudantía.** Personal que se encarga de la seguridad del Presidente Municipal.
- 4.5 Agenda.** Herramienta administrativa que organiza las actividades, reuniones, citas y compromisos de manera programada.
- 4.6 Eficiencia.** Capacidad para realizar tareas y alcanzar objetivos, utilizando la menor cantidad de recursos posibles y maximizando el rendimiento sin comprometer la calidad del desempeño.
- 4.7 Fortalecimiento.** Proceso de mejorar o consolidar la estructura, procesos o capacidades de una organización para hacerla más eficiente, resistente y competitiva frente a los desafíos del entorno.



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADO

4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Titular de la Secretaría Privada.	Recibe las actividades diarias, emitidas por el área de agenda.
2	Titular de la Secretaría Privada.	Mantiene una comunicación constante con el personal de Ayudantía, para poder obtener detalles y tiempos de llegada de los traslados y arribos a los eventos del Presidente Municipal.
3	Coordinación de Ayudantía.	Confirman sobre el tiempo de llegada a los eventos programados.
4	Coordinación de Ayudantía.	Cuando no se encuentran en tiempo para la llegada de un evento o compromiso, manifiestan si llegarán tarde, para que se pueda realizar un ajuste de tiempo o si en definitiva se cancela el arribo del Presidente Municipal a dicho evento.
5	Titular de la Secretaría Privada.	Si Ayudantía notifica que existe un retardo o habrá algún ajuste de tiempo, el Secretario Privado, notifica al área o dependencia responsable del evento, así como a Giras y Agenda, sobre el contratiempo y se notifica la hora aproximada de llegada.
6	Coordinación de Ayudantía.	Notifica que arribarán al lugar del evento, ya que se encuentran en tiempo
7	Fin de Procedimiento	

6. REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 "MP-PRE-SP-02". Manual Procedimientos de la Presidencia Municipal.

6.2 PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. Reglamento Interior de la Oficina de Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.3 Lineamientos. Para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo Manual de Procedimientos.

18 MAR. 2025

VALIDADO



4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

7. REGISTROS

7.1 DF-PRE-SP-02 Diagrama de flujo del Procedimiento de Secretaría Privada.

7.2 Se notifica al área de Agenda y Giras sobre el contratiempo vía telefónica y el departamento de Agenda se encarga de la cancelación o modificación del evento.

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	18-MARZO-2025



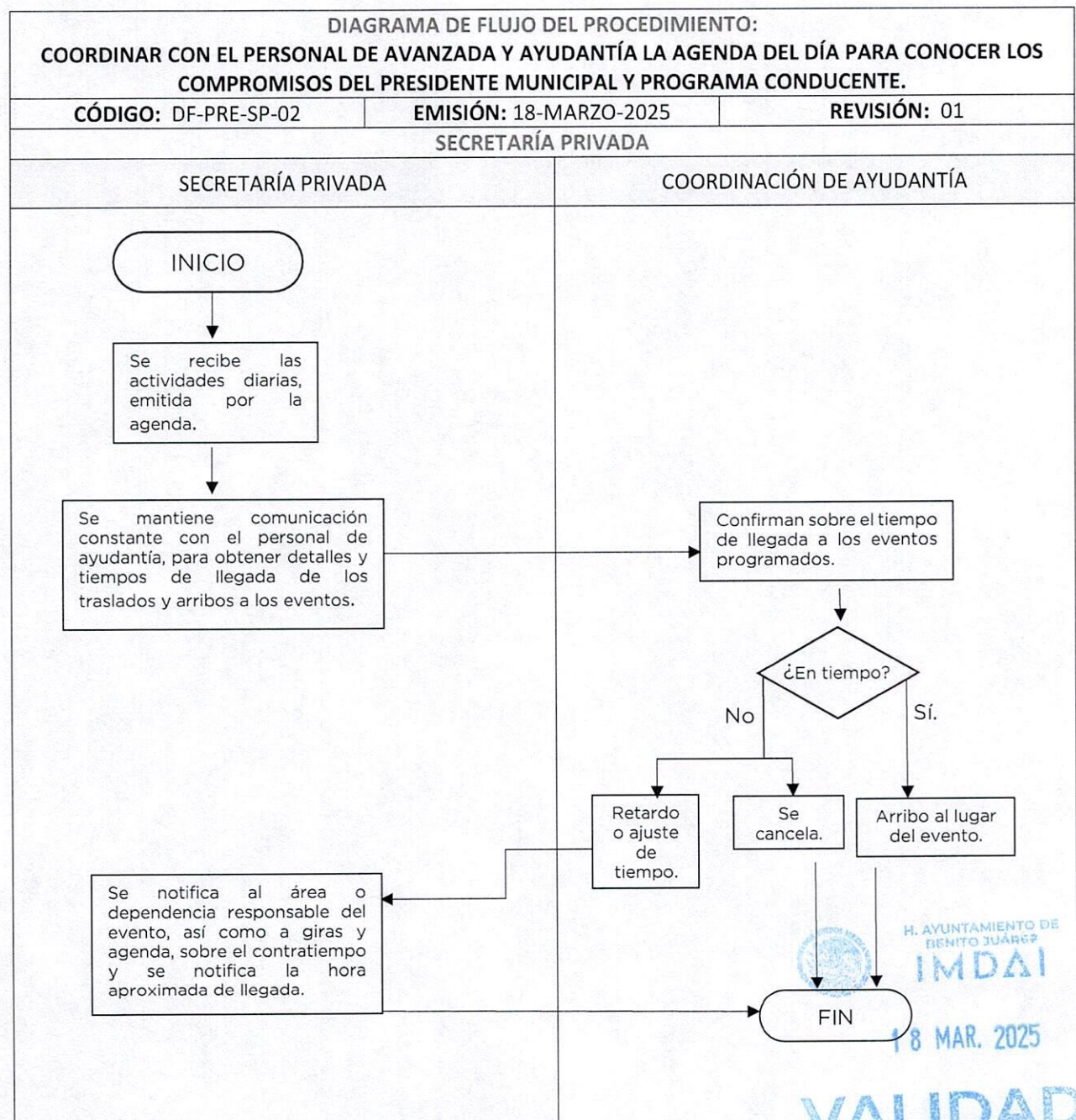
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADO

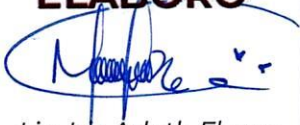


4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO





LAS DEMÁS FUNCIONES INHERENTES A SU PUESTO O EN LAS QUE, EN SU CASO LE ASIGNE EL PRESIDENTE MUNICIPAL, DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES.		SECRETARÍA PRIVADA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: MP-PRE-SP-03	EMISIÓN: 18-MARZO-2025

ELABORÓ  Lic. Iris Arleth Flores Montalvo Auxiliar administrativo de la Secretaría Privada de la Presidencia Municipal.	REVISÓ  Lic. Moisés David Estrella Buenfil. Secretario Privado de la Presidencia Municipal.	AUTORIZÓ  Lic. Berenice Penélope Polanco Córdova. Secretaria Particular de la Presidencia Municipal.	VALIDÓ  Lic. Barbara Jackeline Iturralde Ortiz. Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.  H. AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ IMDAI 18 MAR. 2025 VALIDADO
--	--	--	---



4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

LAS DEMÁS FUNCIONES INHERENTES A SU PUESTO O EN LAS QUE, EN SU CASO LE ASIGNE EL PRESIDENTE MUNICIPAL, DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES.		SECRETARÍA PRIVADA
REVISIÓN: 01	CÓDIGO: MP-PRE-SP-03	EMISIÓN: 18-MARZO-2025

1. OBJETIVO

Establecer y coordinar la ejecución de las funciones inherentes al puesto, así como aquellas tareas adicionales asignadas por el Presidente Municipal, asegurando que todas las actividades se realicen en cumplimiento con las disposiciones legales aplicables y los lineamientos institucionales, con el fin de garantizar la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento normativo en el desempeño de las responsabilidades asignadas.

2. ALCANCE

El correcto y efectivo cumplimiento de las funciones asignadas, inherentes al puesto y delegadas por el Presidente Municipal optimizando los recursos para así contribuir a una mayor eficacia operativa y el fortalecimiento de la institucionalidad dentro del marco legal correspondiente y los lineamientos internos de la organización.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 TITULAR DE LA SECRETARÍA PRIVADA: Las demás funciones inherentes a su puesto o en las que, en su caso le asigne el Presidente Municipal, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.



18 MAR. 2025

VALIDADO



4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

4. DEFINICIONES

4.1 DELEGACIÓN. Acto de asignar tareas o funciones específicas a otro individuo o área, asegurando que se realicen de acuerdo con las expectativas y responsabilidades definidas.

4.2 SEGUIMIENTO. Proceso de monitoreo continuo de la ejecución de tareas, proyectos o procedimientos para asegurar que se cumplan los plazos, objetivos y estándares definidos.

4.3 OPTIMIZACIÓN. Proceso continuo de mejorar los métodos y recursos utilizados en una dependencia para obtener el mejor rendimiento posible, reduciendo costos y mejorando resultados.

4.4 LINEAMIENTOS. Conjunto de directrices o normas establecidas por una organización o dependencia para guiar la ejecución de procesos y actividades de manera coherente y alineada con los objetivos institucionales.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Titular de la Secretaría Privada.	Se recepciona y analiza la petición del ciudadano.
2	Titular de la Secretaría Privada.	Se comunica con el área correspondiente.
3	Área correspondiente.	Recepciona y analiza la petición.
4	Área correspondiente.	Sí es procedente, se realizan las acciones pertinentes, para la ejecución y cumplimiento de la solicitud.
5	Área correspondiente.	No es procedente.
6	Fin de Procedimiento.	

H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI
18 MAR. 2025

6. REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 "MP-PRE-SP-03". Manual Procedimientos de la Presidencia Municipal.

VALIDADCD

4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

6.2 DF-PRE-SP-03 Diagrama de flujo del Procedimiento de Secretaría Privada.

6.3 PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO. Reglamento Interior de la Oficina de Presidencia Municipal de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.4 Lineamientos. Para la elaboración de Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo Manual de Procedimientos.

7.0 REGISTROS

7.1 DF-PRE-SP-03 Diagrama de flujo del Procedimiento de Secretaría Privada.

7.2 Se envía la petición del ciudadano al área que corresponde y por vía telefónica, dicho departamento notifica la atención dada,

8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	18-MARZO-2025



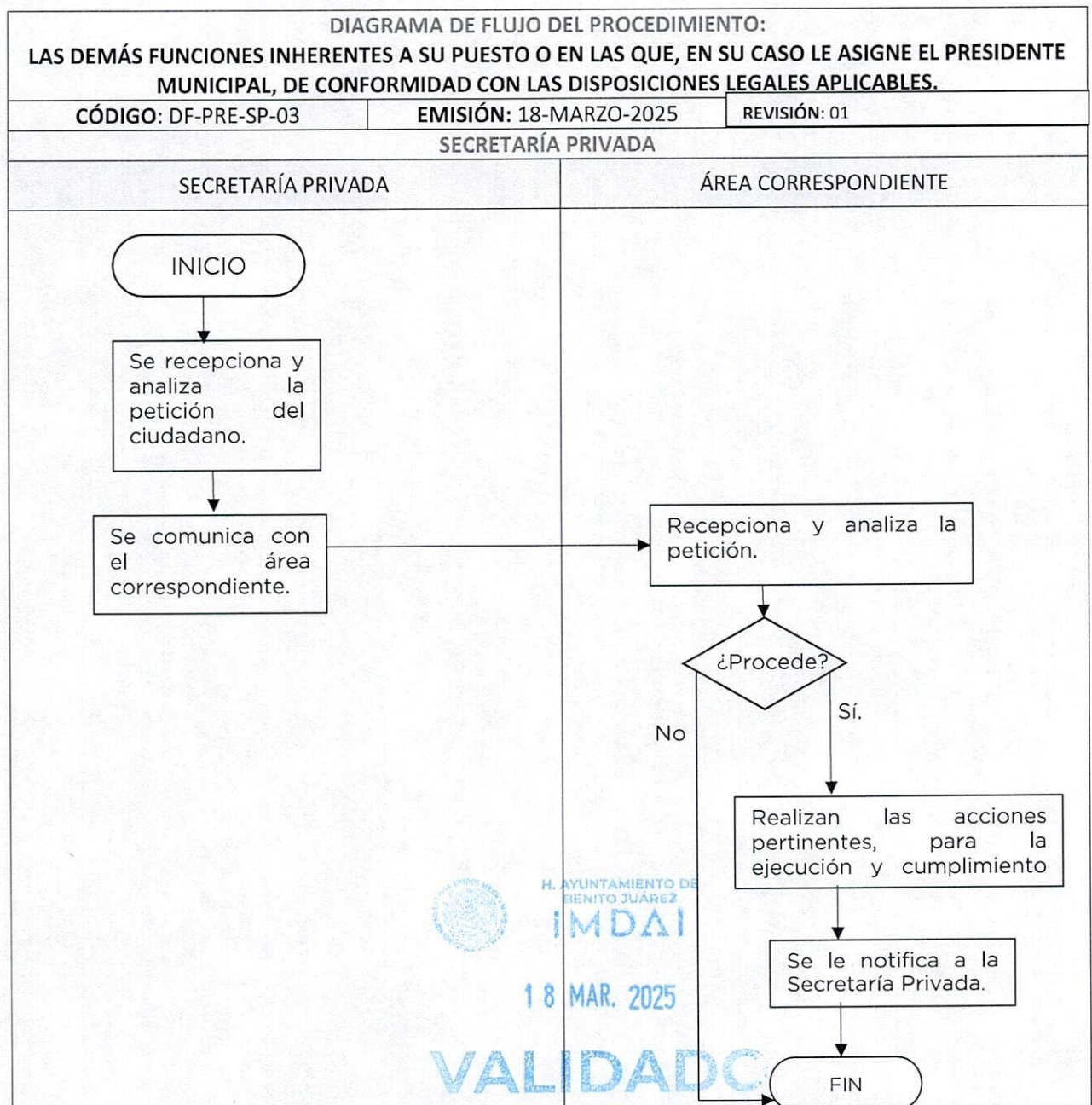
H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDAD



4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO





4.3 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2021-2024	01 2024-2027	ACTUALIZACIÓN	18-MARZO-2025



H. AYUNTAMIENTO DE
BENITO JUÁREZ
IMDAI

18 MAR. 2025

VALIDADO