



**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

MANUAL DE SERVICIOS DE LA SECRETARIA PARTICULAR

2024 - 2027

H. AYUNTAMIENTO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO





**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

CUADRO DE CONTROL

Elaboró: Lic. Juan Fabricio Vilchis López	Secretaría Particular
Fecha de elaboración:	25 de marzo de 2026
Actualización:	Versión 03
Código:	SPA-MS-03

BITÁCORA DE REVISIONES:

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	24 febrero 2022	Cuerpo del Documento	Imagen gubernamental y organigrama
2	10 de agosto del 2023	Todo el documento	Cambio de imagen gubernamental, ajustes al organigrama, líneas de comunicación.
3	25 de marzo de 2026	Todo el documento	Actualización por la nueva imagen gubernamental, revisión y actualización de contenido.
4			
5			





ÍNDICE

Contenido

CUADRO DE CONTROL	2
BITÁCORA DE REVISIONES:	2
ÍNDICE	3
MISIÓN.....	4
VISIÓN	4
OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA	4
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	5
INVENTARIO DE SERVICIOS:.....	6
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:.....	11
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS PARA LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:	14



MISIÓN

Coordinar de manera eficiente las actividades administrativas y de comunicación directa del Presidente Municipal, garantizando el adecuado seguimiento a los asuntos de su competencia y fortaleciendo la vinculación institucional con dependencias, sectores sociales y ciudadanía.

VISIÓN

Aspiramos a ser una instancia moderna, eficiente y cercana a la ciudadanía, reconocida por su profesionalismo en la gestión del despacho presidencial, por garantizar una comunicación estratégica, transparente y oportuna, y por contribuir al fortalecimiento del gobierno municipal mediante la coordinación efectiva con todas las áreas del Ayuntamiento y los distintos sectores de la sociedad.

OBJETIVO GENERAL DE LA DEPENDENCIA

Brindar impulso a la gestión del Presidente Municipal mediante la coordinación eficiente de su agenda, comunicaciones y actividades oficiales, garantizando una atención oportuna a la ciudadanía, una articulación efectiva con las áreas del Ayuntamiento y un funcionamiento ordenado y estratégico del despacho presidencial.



**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Definir con precisión los servicios que brinda la secretaria particular para facilitar su comprensión y correcta utilización por parte de servidores públicos y ciudadanos.
2. Estandarizar los procedimientos y tiempos de respuesta, asegurando que cada servicio se preste con calidad, eficiencia y transparencia.
3. Fortalecer la coordinación interna entre las áreas del ayuntamiento mediante servicios que garanticen comunicación clara y seguimiento oportuno de instrucciones presidenciales.
4. Ofrecer a la ciudadanía una guía clara sobre los tramites, solicitudes y gestiones que pueden realizar a través de la Secretaría Particular.
5. Impulsar la mejora continua en la prestación de los servicios, estableciendo criterios que permitan evaluar, actualizar y optimizar las actividades del área.
6. Garantizar la atención protocolaria adecuada de la información gestionada



LAGOS
DE MORENO
PATRIMONIO
CULTURAL DE
LA HUMANIDAD



**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

INVENTARIO DE SERVICIOS:

DEPENDENCIA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	¿QUIEN PUEDE SOLICITARLO? O ¿A QUIEN SE LE BRINDA?
Secretaría Particular	Agenda del Presidente Municipal	Organización, programación y control de las actividades oficiales, reuniones, audiencias y eventos del presidente municipal.	La ciudadanía en general
	Atención ciudadana directa	Recepción de solicitudes, peticiones, quejas y planteamientos de la ciudadanía dirigidos al presidente municipal	La ciudadanía en general
	Gestión de Audiencias	Coordinación y control de las audiencias públicas y privadas con ciudadanos, organizaciones e instituciones.	La ciudadanía en general
	Recepción y canalización de correspondencia	Recepción, registro, turnado y seguimiento de oficios, invitaciones y documentos dirigidos al Presidente Municipal.	La ciudadanía en general

Domicilio: Juárez esq. Francisco González León S/N, Zona Centro, C.P. 47400

Teléfono: 474 741 2100

Correo electrónico: jfv.secretarioparticular@ldm.gob.mx

Días y horario de atención: Lunes a Viernes de 8:30 hrs a las 3:30 hrs

PASOS A SEGUIR Y REQUISITOS

Pasos de Agenda del Presidente Municipal	<ol style="list-style-type: none"> Solicitud de cita o inclusión en agenda. El ciudadano, institución u organización presenta una solicitud dirigida al presidente municipal. Recepción de la solicitud. La Secretaría Particular registra la solicitud en el sistema o bitácora. Análisis y priorización. La solicitud es evaluada conforme a la agenda oficial, la relevancia del asunto y las prioridades del Presidente Municipal. Autorización. La programación es sometida a la autorización del Presidente Municipal o de la Secretaría Particular. Notificación al solicitante.
-------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

	<p>Se informa al solicitante sobre la aceptación, reprogramación o rechazo de la solicitud, indicando fecha, hora y lugar en su caso.</p>
<p>Requisitos de Agenda del Presidente Municipal</p>	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Solicitud por escrito dirigida al Presidente Municipal.• Nombre completo del solicitante o de la institución.• Asunto o motivo de la solicitud claramente especificado.• Objetivo de la audiencia, reunión o evento.• Datos de contacto (teléfono y/o correo electrónico).• Identificación oficial del solicitante (cuando aplique).• Documentación adicional relacionada con el asunto a tratar (si aplica).
<p>Pasos de Atención ciudadana directa</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Presentarse en Secretaría Particular. Dentro de Presidencia Municipal, en el horario de atención establecido.2. Entrega de solicitud y/o oficios. El personal recibe y revisa la información.3. Registro de la petición. Se designa un número de folio o acuse de recibido4. Análisis de la solicitud en revisión de correspondencia. La Secretaría Particular evalúa la petición5. Canalización al área correspondiente. Se turna a la dependencia municipal competente mediante oficio oficial.6. Seguimiento y respuesta. El ciudadano es notificado del estatus o resolución por el medio indicado.7. Se obtiene evidencia o contestación del área correspondiente.
<p>Requisitos de Atención ciudadana directa</p>	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificación vigente (INE, pasaporte u otra identificación válida).• Solicitud por escrito dirigida a la Secretaría Particular, que incluya: Nombre completo del solicitante Número telefónico y/o correo electrónico Descripción clara y concreta de la petición Firma del solicitante





	<p style="text-align: center;">Tipos de audiencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internas: direcciones, coordinaciones y áreas del ayuntamiento • Externas: empresas, comités vecinales, colonias, organizaciones civiles, ciudadanos en general.
<p style="text-align: center;">Pasos de Gestión de Audiencias</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de solicitud. La Secretaría Particular recibe la solicitud de audiencia o en su caso envía la invitación de manera escrita, verbal o por medio institucional autorizado. 2. Registro de la solicitud. Se registra en el control interno o agenda oficial, asignando folio de seguimiento. 3. Identificación del tipo de audiencia. Se clasifica la solicitud como: <ul style="list-style-type: none"> • Audiencia interna • Audiencia externa 4. Análisis del asunto. Se revisa el motivo de la audiencia para determinar: <ul style="list-style-type: none"> • Competencia de la presidencia municipal • Urgencia y relevancia • Posible atención por otra área 5. Programación de la audiencia. Se agenda fecha, hora lugar conforme a disponibilidad: <ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Virtual 6. Notificación a las partes. Se notifica mediante oficio, llamada o correo. 7. Realización de audiencia. Se lleva a cabo la audiencia conforme a la agenda establecida. 8. Seguimiento. Se da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos y se informa a las partes involucradas. 9. Cierre. Se archiva el expediente y se actualiza el estatus en el control interno.
<p style="text-align: center;">Requisitos de Gestión de Audiencias</p>	<p style="text-align: center;">Requisitos Específicos (según tipo de audiencia)</p> <p>Audiencias internas (Direcciones o Áreas Municipales):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficio firmado por el titular del área solicitante • Asunto previamente revisado y validado internamente





**LAGOS
DE MORENO**
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

	<ul style="list-style-type: none">• Propuesta concreta o punto a tratar <p>Audiencias externas (Empresas, Colonias, Ciudadanos, Organizaciones):</p> <ul style="list-style-type: none">• Solicitud formal• Identificación del representante• Documentación que sustente la petición• En su caso, lista de asistentes
<p>Pasos de Recepción y canalización de correspondencia</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Recepción de la correspondencia La Secretaría Particular recibe la correspondencia dirigida a la Presidencia Municipal por los medios oficiales:<ul style="list-style-type: none">• Física (oficios, escritos, invitaciones)• Electrónica (correo institucional u otros medios autorizados)2. Revisión inicial. Se verifica que la correspondencia esté completa, legible y debidamente dirigida.3. Registro de correspondencia. Se registra en bitácora digital en el sistema asignando:<ul style="list-style-type: none">• Número de folio• Fecha de recepción• Remitente• Asunto4. Clasificación. La correspondencia se clasifica conforme a su naturaleza: Oficios oficiales<ul style="list-style-type: none">• Solicitudes ciudadanas• Invitaciones• Informes• Documentos urgentes o confidenciales





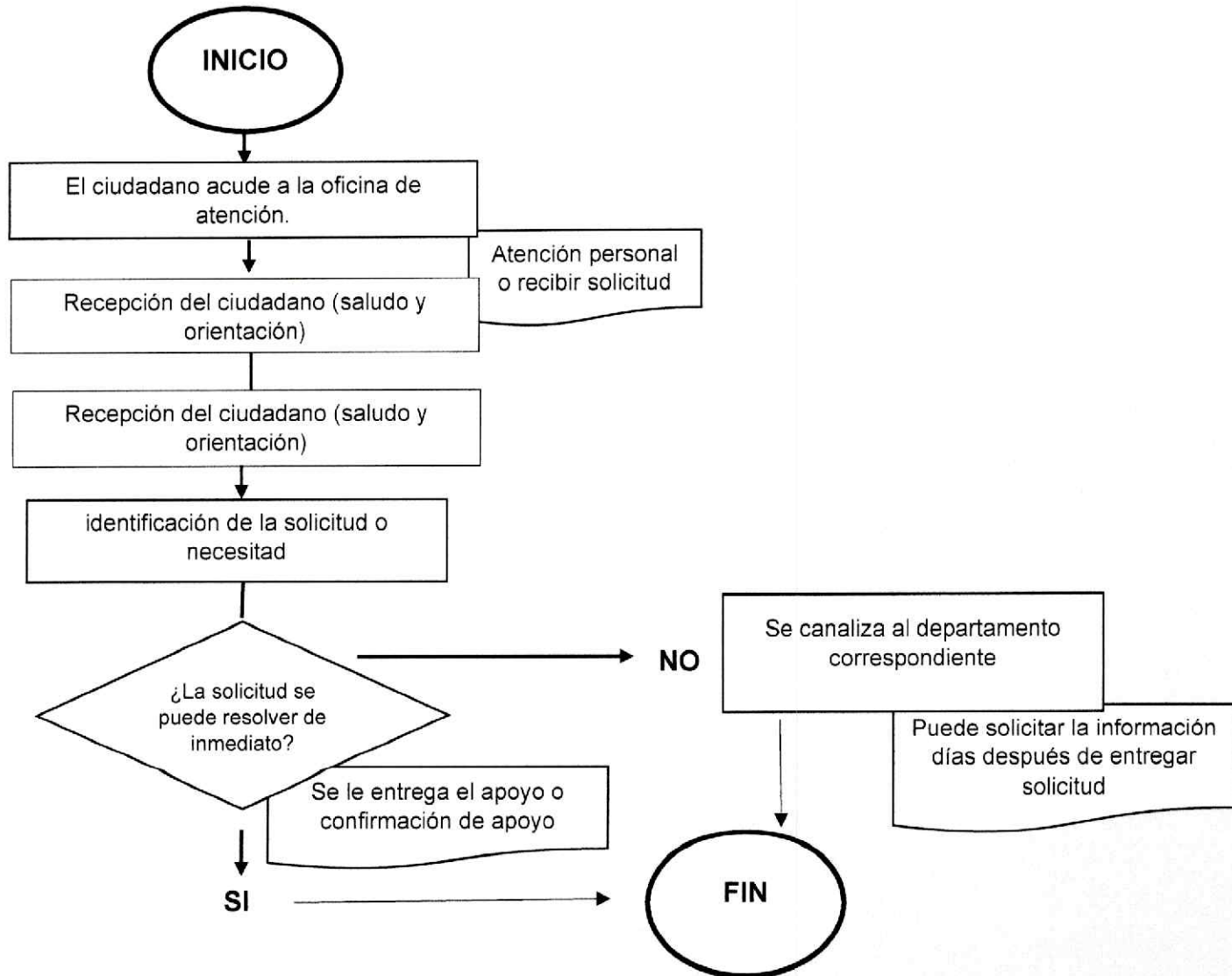
	<p>5. Análisis del contenido Se revisa el asunto para determinar su competencia y prioridad.</p> <p>6. Determinación de canalización Se define el área, dirección o funcionario responsable de atender el asunto.</p> <p>7. Turnado de la correspondencia Se canaliza mediante:</p> <ul style="list-style-type: none">• Oficio de turno• Sistema interno• Instrucción oficial del Presidente Municipal (si aplica) <p>8. Entrega al área correspondiente Se hace llegar la correspondencia al área responsable, dejando constancia del turno.</p> <p>9. Registro de seguimiento Se anota el estatus del documento para control y seguimiento.</p> <p>10. Archivo Se conserva copia o respaldo del documento conforme a la normatividad aplicable.</p>
<p>Requisitos Recepción y canalización de correspondencia</p>	<ul style="list-style-type: none">• Documento dirigido correctamente Dirigido a la Presidencia Municipal o a la Secretaría Particular.• Fecha y lugar de emisión El documento debe indicar claramente fecha y lugar.• Asunto definido Descripción clara y concreta del motivo del escrito.• Nombre y firma del remitente Persona física o representante legal debidamente identificado.• Datos de contacto del remitente Teléfono, correo electrónico y domicilio para notificaciones.• Identificación del remitente En solicitudes ciudadanas o trámites formales (cuando aplique).• Documentación anexa Copias de documentos que respalden el asunto (si aplica).



LAGOS DE MORENO
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

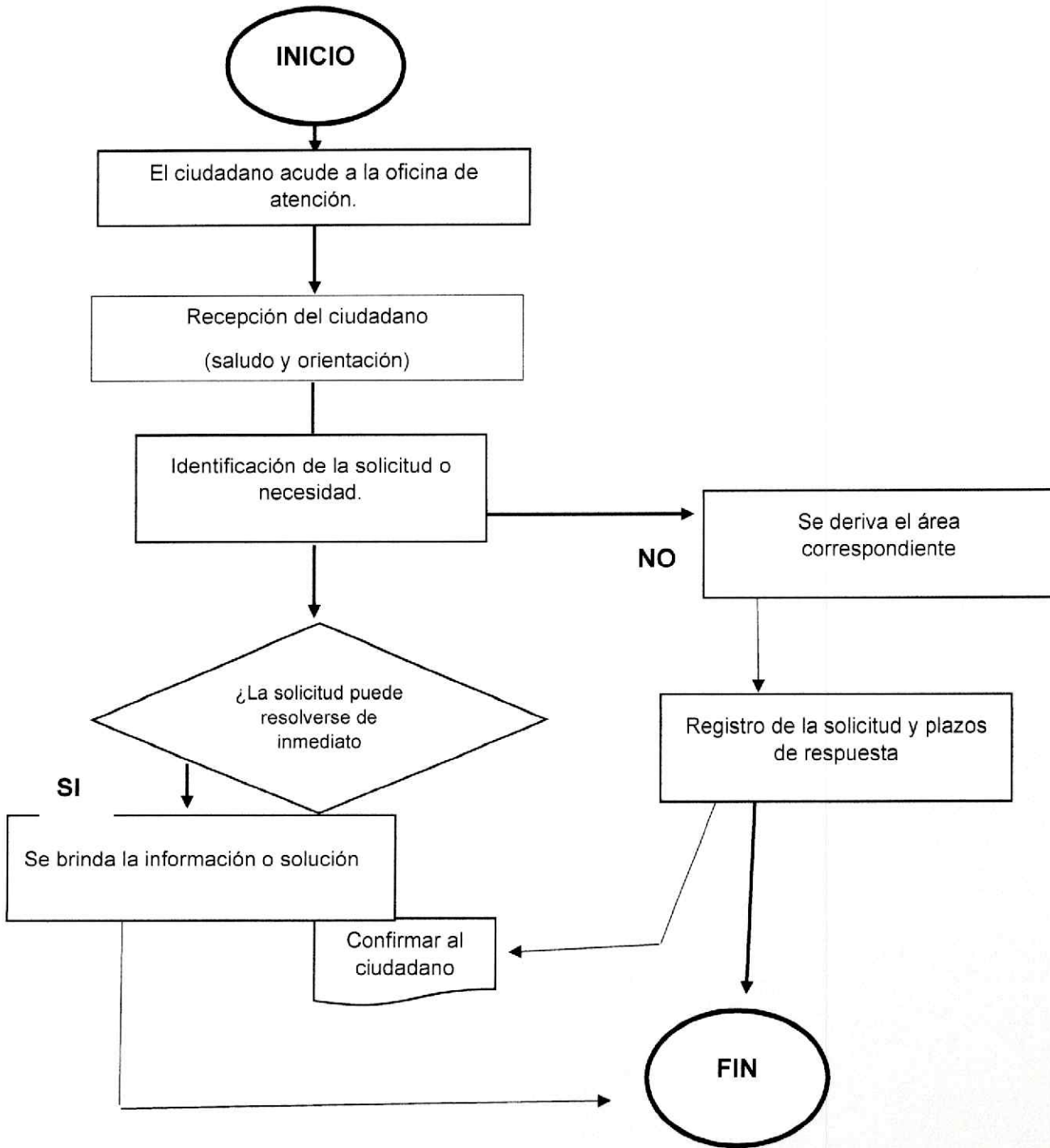
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS SERVICIOS:

ATENCIÓN CIUDADANA DIRECTA



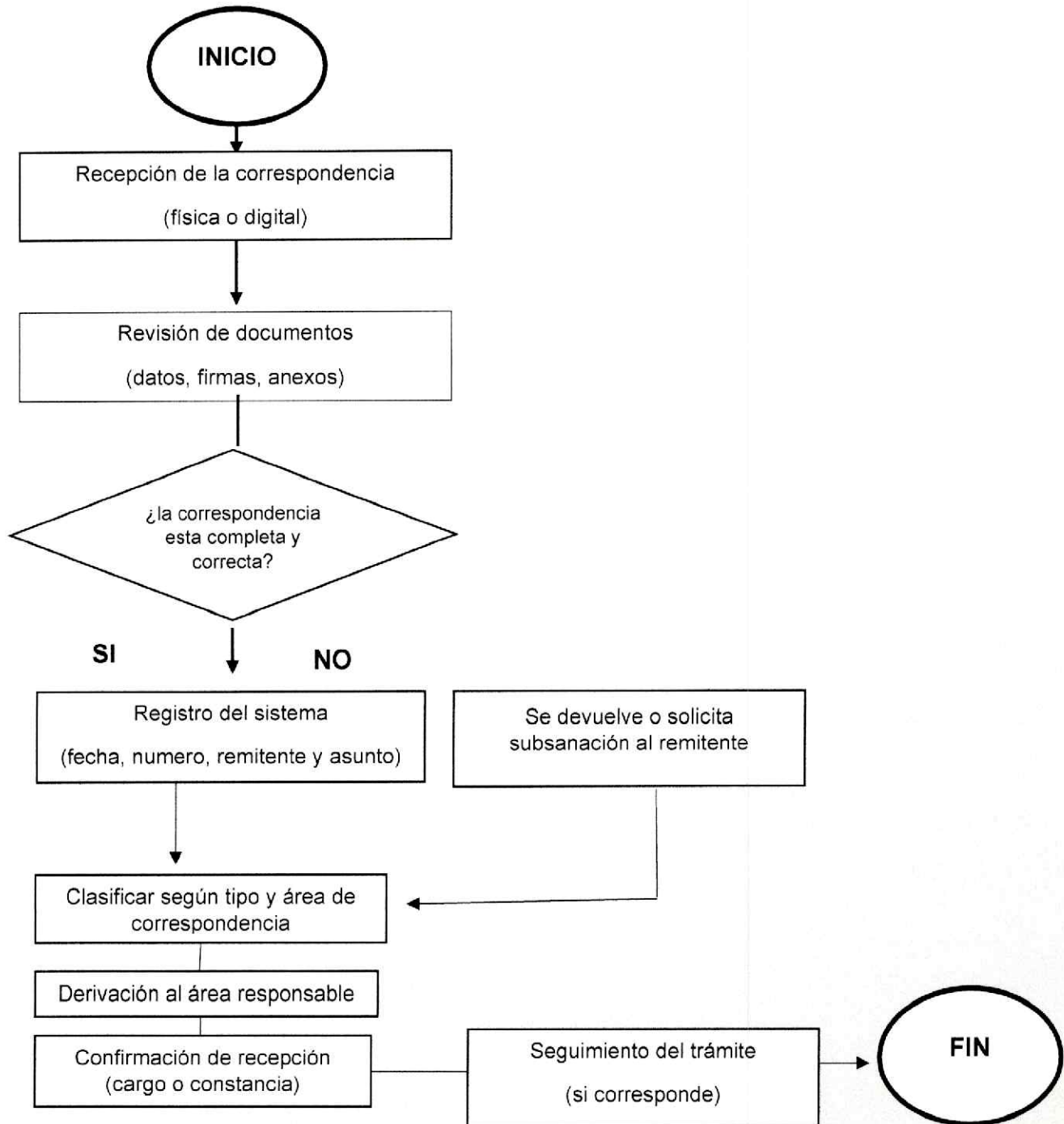


GESTIÓN DE AUDIENCIAS






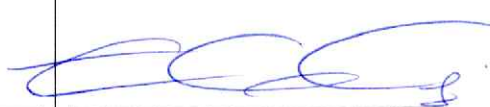

RECEPCIÓN Y CANALIZACIÓN DE CORRESPONDENCIA

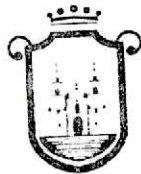




LAGOS DE MORENO
H. AYUNTAMIENTO 2024-2027

AUTORIZACIÓN DEL MANUAL DE SERVICIOS:

ELABORÓ	AUTORIZARON	
 Lic. Juan Fabricio Vilchis López Secretario Particular de Lagos de Moreno, Jalisco.	 Mtro. Edgar Alfredo González Chávez, Presidente Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco.	 Mtro. Heliodoro Gómez Vázquez, Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental



SECRETARÍA PARTICULAR
H. AYUNTAMIENTO 2024-2027
LAGOS DE MORENO



LAGOS DE MORENO
H. AYUNTAMIENTO 2024-2027



COORDINACIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL
H. AYUNTAMIENTO 2024-2027
LAGOS DE MORENO

