



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DEL MUNICIPIO DE
AGUASCALIENTES
2024-2027

Aguascalientes
LA CIUDAD DE TU VIDA

Manual de Procedimientos de la Secretaría Particular



SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN

Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Lic. Adolfo Estebanez Torres
AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Lic. José Eduardo García Contreras
COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE LA SECRETARÍA PARTICULAR,
QUIEN SUPLE LA AUSENCIA DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA
PARTICULAR DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 98 EN SU
PÁRRAFO CUARTO FRACCIÓN II, ASÍ COMO EN EL PÁRRAFO FINAL
FRACCIONES I Y IV DEL CÓDIGO MUNICIPAL DE AGUASCALIENTES

Código
MDP-SAD-01

Fecha de Emisión
31 de julio de 2012

Revisión
13

Fecha de Revisión
06 de octubre de 2025

CONTENIDO

1.0 Presentación.....	03
2.0 Estructura Orgánica.....	04
3.0 Simbología.....	05
4.0 Detalle de Procedimientos y Diagramas de Flujo	
4.1.1 Procedimiento de: CIAC (Centro Integral de Atención a la Ciudadanía)	06
4.1.2 Procedimiento de Miércoles Ciudadano (Atención en Mesas de Secretarías)	08
4.1.3 Procedimiento de Miércoles Ciudadano (Atención Directa del/la Alcalde/sa)	10
4.1.4 Procedimiento de Apoyos Económicos	12
5.0 Directorio.....	15

Código
MDP-SAD-01

Fecha de Emisión
31 de julio de 2012

Revisión
13

Fecha de Revisión
06 de octubre de 2025

1.0 PRESENTACIÓN

El presente Manual de Procedimientos contiene de forma clara y sistemática, la información y/o las instrucciones necesarias para hacer referencia a su marco jurídico-administrativo, atribuciones, estructura orgánica, objetivos y funciones de acuerdo a lo que marca el Código Municipal Vigente constituyéndose además en un instrumento de apoyo administrativo que dicta las operaciones básicas de todas las áreas que comprende la Secretaría Particular.

Código
MDP-SAD-01

Fecha de Emisión
31 de julio de 2012

Revisión
13

Fecha de Revisión
06 de octubre de 2025

2.0 ESTRUCTURA ORGÁNICA



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

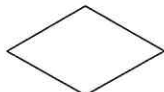
Código
MDP-SAD-01

Fecha de Emisión
31 de julio de 2012

Revisión
13

Fecha de Revisión
06 de octubre de 2025

3.0 SIMBOLOGÍA

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala dónde inicia o termina la secuencia del procedimiento
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continúa el diagrama.
	Conectores	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.

Código
MDP-SAD-01

Fecha de Emisión
31 de julio de 2012

Revisión
13

Fecha de Revisión
06 de octubre de 2025

4.0 Detalle de Procedimientos y Diagramas de Flujo

4.1 SECRETARÍA PARTICULAR DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Departamento de Atención a la Ciudadanía

4.1.1. PROCEDIMIENTO DE CIAC (*Centro Integral de Atención a la Ciudadanía*)

El Procedimiento inicia cuando El/La Gestor/a CIAC y/o Enlace CIAC (dependencia) recibe y atiende la Solicitud de el/la ciudadano/a ya sea de Gestión, referencia y solicitud de servicio.

El/La Gestor/a CIAC y/o el/la Enlace CIAC (dependencia) de Atención Ciudadana Identifica la Procedencia: Atención Personal, Giras, Medios de Comunicación, **línea 072**, Atención Directa de el/la Alcalde/sa, Correspondencia de el/la Alcalde/sa, Peticiones por internet, Buzón de Quejas y Sugerencias, captura y asigna número de folio CIAC (lo da directamente el sistema).

El/La Gestor/a CIAC de Atención Ciudadana, emite folio y remite a la Secretaría correspondiente dependiendo de la solicitud realizada para dar seguimiento a la petición, al capturar la solicitud *hará uso del Instructivo de Operación para el llenado de la opción "captura de peticiones en el sistema CIAC"*, automáticamente el CIAC la identifica como reporte o solicitud de servicio, pasando el tiempo establecido automáticamente sin ser atendida se convierte en queja

El/La Enlace de CIAC (dependencia) recibe la solicitud y analiza el asunto para remitir internamente y realizar el seguimiento de la petición y registrando la respuesta en el CIAC e informado la misma al ciudadano.

El/La Jefe/a de Departamento de Atención a la Ciudadanía revisa las respuestas emitidas en el sistema, y atiende las solicitudes que se presenten. Si la Respuesta es Positiva o negativa, se da la indicación a el/la capturista de archivar en el mismo sistema como ya atendida, en caso de que aún no se tenga respuesta, se envía de nuevo a la Dependencia correspondiente para su atención y se marca como en Trámite o en Proceso.

En caso de que la respuesta sea positiva o negativa el/la Gestor/a CIAC se encargará de archivarla en el sistema CIAC como ya atendida. La dependencia atiende como prioridad de urgente el reporte recanalizado y lo envía de nuevo a el Departamento de Atención a la Ciudadanía.

El/La Jefe/a de Departamento de Atención a la Ciudadanía nuevamente revisa las respuestas emitidas en el sistema, y atiende las solicitudes que se presenten. Si la respuesta es Positiva o Negativa, se da la indicación a el/la Capturista de archivar en el mismo sistema como ya atendida.

El/La Capturista en caso de que la respuesta sea positiva o negativa se encargara de archivarla en el sistema CIAC como ya atendida.

Código
MDP-SAD-01

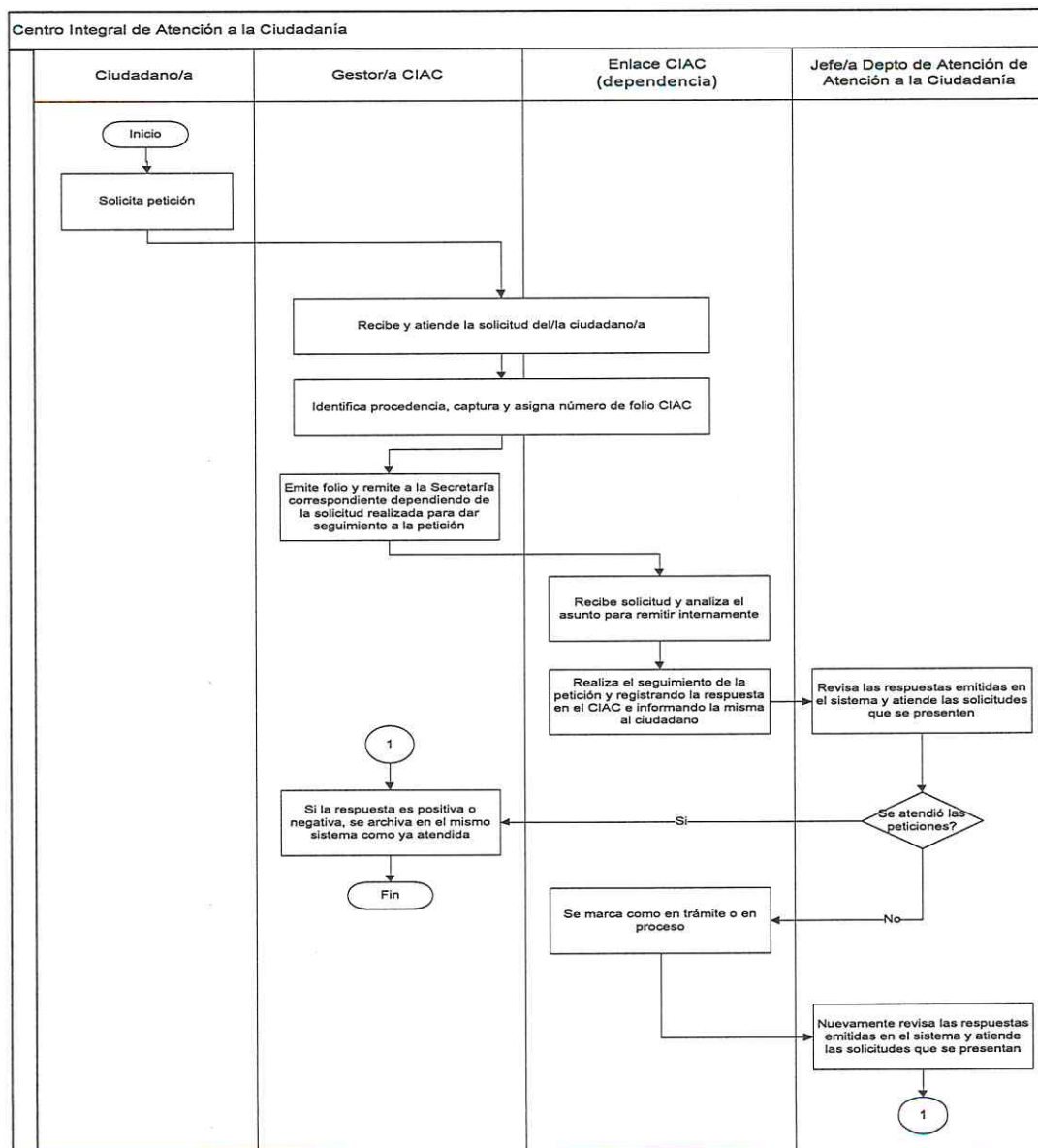
Fecha de Emisión
31 de julio de 2012

Revisión
13

Fecha de Revisión
06 de octubre de 2025

NOTA: La Secretaría responsable que atiende la solicitud les informa a las y los ciudadanos la Respuesta correspondiente.

Diagrama de Flujo



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-01

Fecha de Emisión
31 de julio de 2012

Revisión
13

Fecha de Revisión
06 de octubre de 2025

4.1.2. PROCEDIMIENTO DE MIÉRCOLES CIUDADANO (Atención en Mesas de Secretarías)

El Proceso inicia cuando la ciudadanía acude al Módulo de Atención, o al área de Atención Ciudadana a preguntar o solicitar que se le atienda una petición.

El/la Gestor/a atiende y canaliza a la mesa correspondiente.

El/la Gestor/a realiza un Registro de Ciudadanía Atendida.

El Analista de gestión realiza un Concentrado del Registro de Ciudadanía Atendida.

El/la Analista de Gestión por Secretaría cargan en el CIAC: Los generales de la Ciudadanía turnando en su momento a El/la Secretario/a de cada Dependencia.

El/la Coordinador del CIAC da seguimiento en el CIAC a las solicitudes de Miércoles Ciudadano para que todas sean atendidas.

Las Dependencias informan al CIAC, el estatus de la solicitud de la ciudadanía si se le dio respuesta, ya sea positiva o negativa para poderlas calificar.

Las Dependencias informan a la Ciudadanía si la respuesta a su petición fue positiva o negativa justificando vía telefónica o por medio de oficio el argumento de respuesta a su petición.

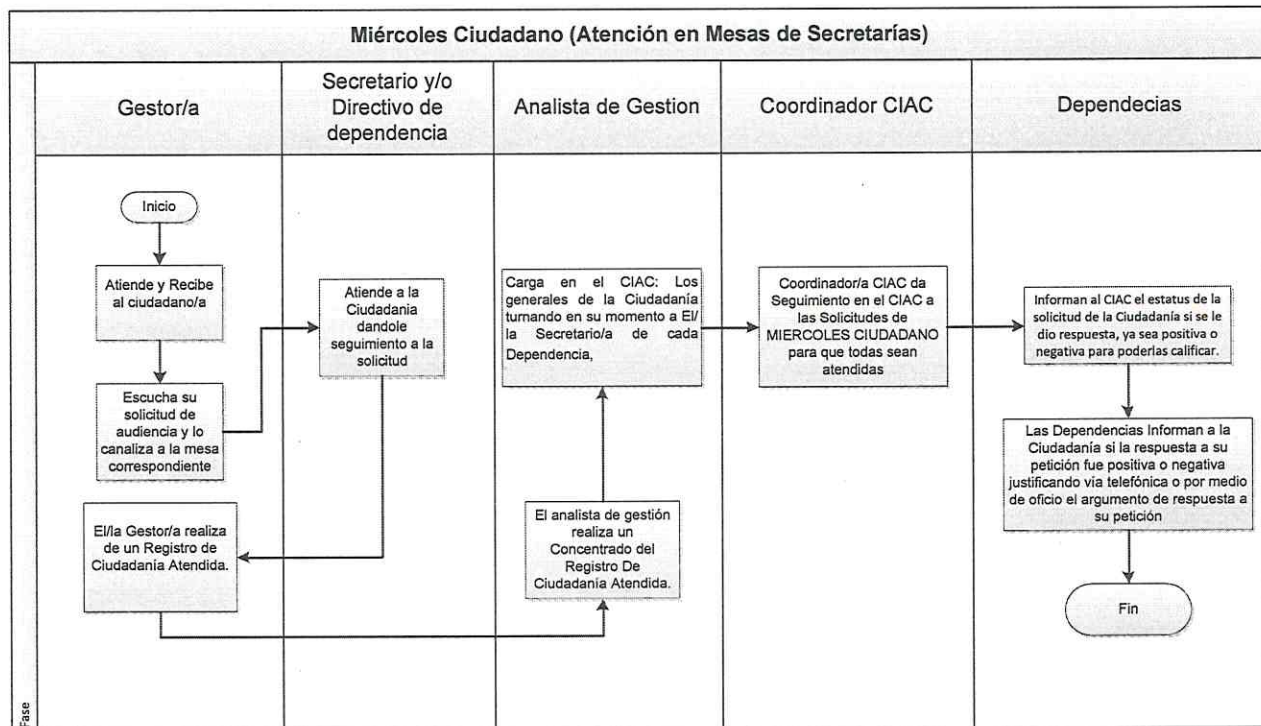
Código
MDP-SAD-01

Fecha de Emisión
31 de julio de 2012

Revisión
13

Fecha de Revisión
06 de octubre de 2025

Diagrama de Flujo



Código
MDP-SAD-01

Fecha de Emisión
31 de julio de 2012

Revisión
13

Fecha de Revisión
06 de octubre de 2025

4.1.3. PROCEDIMIENTO DE MIÉRCOLES CIUDADANO (Atención Directa del/la Alcalde/sa)

El Proceso inicia cuando el/la Ciudadano/a acude lunes y viernes al área de Atención Ciudadana solicitando la Atención Directa del Alcalde/sa en el Miércoles Ciudadano.

El/la Gestor/a atiende y recibe solicitud por parte de la ciudadanía.

El/la Gestor/a realiza un pre registro en digital informando al/la ciudadano/a la fecha probable de ser atendido por el/la Alcalde/sa.

El/la Gestor/a lleva a cabo el Seguimiento de Fichas para llevar el control de la Ciudadanía que será atendida por el/la Alcalde/sa.

La ciudadanía acude a la hora estipulada al área de Atención Ciudadana donde el/la gestor/a le hace entrega de una ficha de atención y le indica que se debe de trasladar a la mesa de atención del/la Alcalde/sa.

El/la Gestor/a desglosa en la papeleta de gestión la información solicitada en la misma.

El/la Alcalde/sa recibe en audiencia a la ciudadanía y da instrucción para realizar seguimiento de la solicitud.

El/la Alcalde/sa canaliza a la ciudadanía a la Dirección del Centro de Atención a la Ciudadanía.

Una vez que se encuentra la ciudadanía en la Dirección del Centro de Atención a la Ciudadanía, se procede a llevar a cabo el Expediente Conformado.

Se recaba la información de los expedientes conformados en el registro de Listado de Gestiones el cual se entrega en la Secretaría Particular para su revisión final y firma de/la Titular de la Secretaría Particular, regresándolo a la Dirección del Centro de Atención a la Ciudadanía.

Se otorga carta compromiso o en su caso la programación para la entrega del cheque.

Fin del procedimiento.

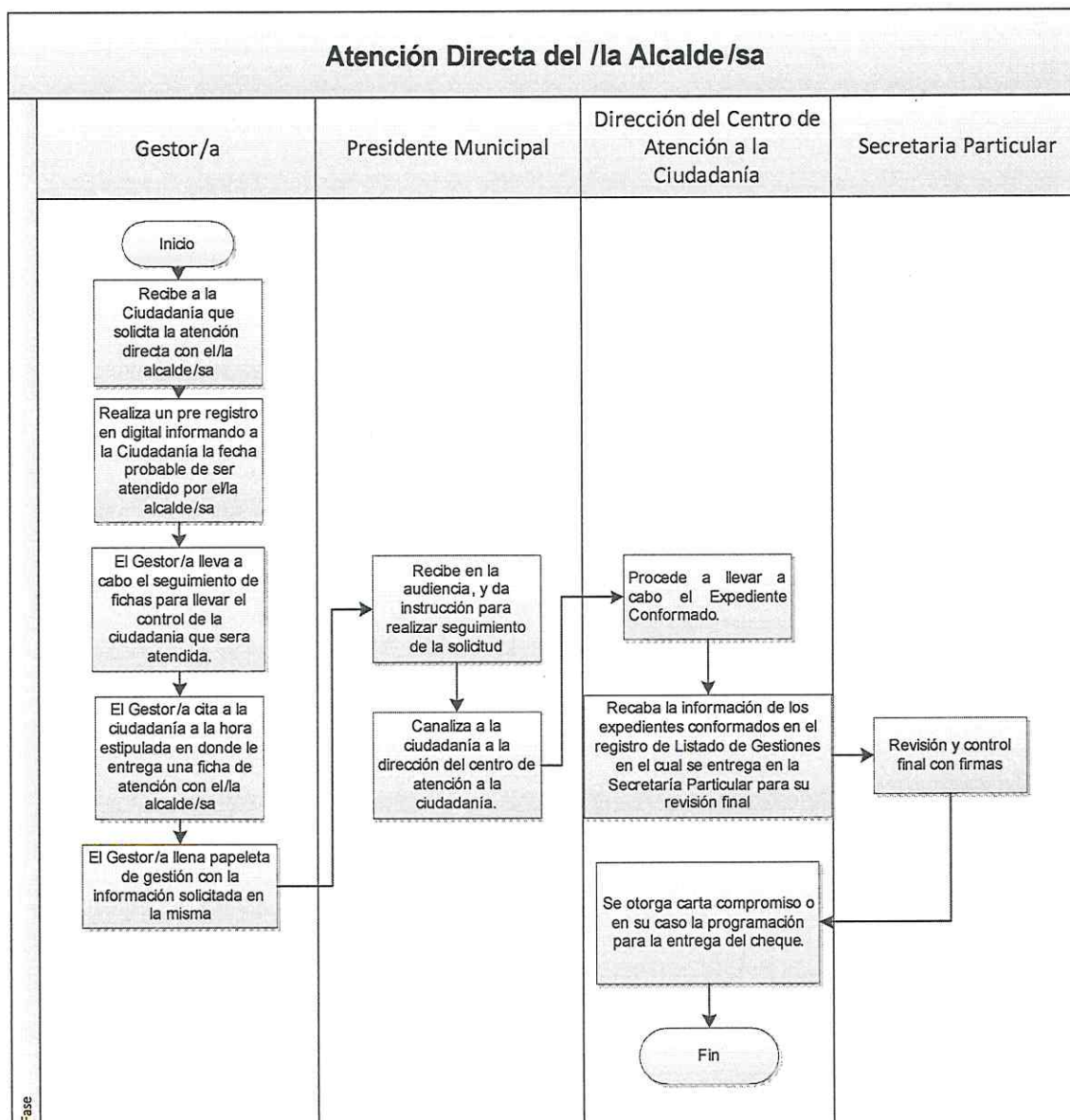
Código
MDP-SAD-01

Fecha de Emisión
31 de julio de 2012

Revisión
13

Fecha de Revisión
06 de octubre de 2025

Diagrama de Flujo



Fecha de Rev. 31 de enero de 2025
Revisión: 06

Secretaría de Administración
Dirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Departamento de Auditoría, Mejora Continua y Procesos

Código
MDP-SAD-01

Fecha de Emisión
31 de julio de 2012

Revisión
13

Fecha de Revisión
06 de octubre de 2025

4.1.4. APOYOS ECONÓMICOS

El Procedimiento inicia cuando el/la Gestor/a recibe al/la ciudadano/a del municipio de Aguascalientes solicitando apoyo económico por un estado de emergencia o necesidad del cual es objeto.

El/la Gestor/a llena la papeleta de gestión y turna al Jefe/a de Departamento de Atención a la Ciudadanía, y/o Director/a del Centro de Atención a la Ciudadanía y/o Secretario/a Particular para entrevista.

Una vez entrevistado el/la ciudadano/a, el/la Director/a del Centro de Atención a la Ciudadanía señala si es candidato/a para autorizar apoyo económico.

El/la Gestor/a integra el expediente y realiza estudio socio-económico el cual consta de recibo, estudio socioeconómico y carta petición, así mismo ratifica los datos de la papeleta de gestión para control interno, todos ellos con fecha de la petición, datos generales del o la ciudadano/a y firma del mismo; anexando los documentos necesarios (en caso de existir).

El/la Gestor/a canaliza expediente al/la encargado/a del Departamento de Gestión Social para su revisión.

En el caso de no estar correcto y completo el/la encargado/a del Departamento de Gestión Social regresa expediente al Gestor/a para que complete dicho expediente.

En el caso de estar correcto y completo el encargado/a del Departamento de Gestión Social recaba firma del/la Director/a del Centro de Atención a la Ciudadanía.

El/la encargado/a del Departamento de Gestión Social entrega el expediente al/la Auxiliar Administrativo/a.

El/la Auxiliar Administrativo/a canaliza expediente al Secretario/a Particular para firma del mismo.

El/a Secretario/a Particular entrega expediente firmado al/la Auxiliar Administrativo/a para que elabore oficio de solicitud de pago.

El/la Auxiliar Administrativo/a elabora oficio de solicitud de pago y hace el resguardo del expediente en copia del apoyo que se va entregar.

Nota; La liberación de la entrega del apoyo es realizado por la Dirección de Egresos perteneciente la Secretaría de Finanzas Públicas.



Código
MDP-SAD-01

Fecha de Emisión
31 de julio de 2012

Revisión
13

Fecha de Revisión
06 de octubre de 2025

El/la Auxiliar Administrativo/a canaliza papeleta de gestión al El/la encargado/a del Departamento de Gestión Social

El/la encargado/a del Departamento de Gestión Social canaliza al Gestor/a CIAC papeleta de gestión para subir el apoyo al sistema CIAC proporcionando un folio para control.

El/la encargado/a del Departamento de Gestión Social notifica al ciudadano/a para entrega del apoyo, si es el caso o bien se realiza el pago en la institución o comercio pertinente y se le entrega al ciudadano/a el recibo de pago.



Código
MDP-SAD-01

Fecha de Emisión
31 de julio de 2012

Revisión
13

Fecha de Revisión
06 de octubre de 2025

5.0 DIRECTORIO

Secretario/a Particular	Vacante
Coordinador Administrativo	Lic. José Eduardo García Contreras
Director/a de Relaciones Públicas	Vacante
Jefe de Departamento de Relaciones Públicas	Lic. Lucía Elizabeth Ibarra Calderón
Director de Giras y Eventos	C. Juan José García
Jefe de Departamento de Logística y Protocolo	C. Antonio de Jesús Zamora Chaires
Director del Centro de Atención a la Ciudadanía	Lic. Héctor Alejandro Robledo Gallardo
Jefe del Departamento de Atención a la Ciudadanía	Lic. Óscar Fernando Valtierra Muñoz
Jefe de Departamento de Gestión Social	C. Salvador Sánchez Álvarez