



# GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AYUNTAMIENTO DE TEZOYUCA, ESTADO DE MÉXICO.



---

Abril, 2026



Ayuntamiento Constitucional de Tezoyuca 2025–2027

Autoridad Municipal Simplificación y Digitalización.

Av. Pascual Luna No.20, Barrio La Ascensión,  
C.P.56000 Tezoyuca, México  
Teléfono: (594) 956 4574 y 956 4032

Autoridad Municipal Simplificación y Digitalización.  
Correo: [mejoraregulatoria@gmail.com](mailto:mejoraregulatoria@gmail.com)

Abril, 2026  
Impreso y hecho en Tezoyuca, Edo. de México

# INDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETIVO DE LA GUÍA</b> .....	<b>4</b>
<b>ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>IMPORTANCIA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>5</b>
<b>I. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN</b> .....	<b>5</b>
1. CARÁTULA O PORTADA DEL MANUAL.....	6
2. HOJA DE EDICIÓN.....	6
3. ÍNDICE.....	7
4. PRESENTACIÓN.....	7
<b>5. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>8</b>
I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.....	8
II. OBJETIVO.....	8
III. REFERENCIAS.....	9
IV. DEFINICIONES.....	9
V. INSUMOS.....	10
VI. RESULTADOS.....	11
VII. POLÍTICAS.....	11
VIII. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	12
IX. DIAGRAMACIÓN.....	13
X. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.....	14
<b>6. SIMBOLOGIA</b> .....	<b>14</b>
<b>7. REGISTRO DE EDICIONES</b> .....	<b>15</b>
<b>8. VALIDACIÓN</b> .....	<b>15</b>

El Ayuntamiento de Tezoyuca, Estado de México, en apego a los principios de eficiencia administrativa, transparencia, rendición de cuentas, legalidad y mejora continua de la gestión pública, reconoce la necesidad de consolidar una administración moderna, ordenada y orientada a resultados. En este contexto, resulta indispensable contar con instrumentos administrativos que permitan documentar, estandarizar, evaluar y mejorar los procesos internos de las dependencias y unidades administrativas que integran la administración pública municipal.

Los Manuales de Procedimientos representan herramientas esenciales para la gestión institucional, ya que permiten describir de manera ordenada, sistemática y detallada las actividades, responsabilidades, tiempos de ejecución, insumos requeridos y flujos de trabajo que deben seguir las áreas administrativas para el cumplimiento eficaz de sus funciones. Asimismo, contribuyen a garantizar la continuidad operativa, independientemente de los cambios de personal, y facilitan la supervisión, evaluación y control interno.

La presente Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos tiene como propósito establecer los lineamientos técnicos, metodológicos y operativos que deberán observar las dependencias y unidades administrativas del Ayuntamiento de Tezoyuca en la elaboración, integración, revisión, actualización y validación de sus respectivos manuales. De igual forma, busca promover la homologación de criterios en la documentación de procesos, evitando duplicidades, inconsistencias o ambigüedades en la definición de actividades.

La correcta aplicación de esta guía permitirá fortalecer la organización administrativa municipal, optimizar la prestación de los servicios públicos, mejorar la atención a la ciudadanía y asegurar que las actividades institucionales se desarrollen conforme a la normatividad vigente, bajo principios de eficiencia, eficacia, economía y transparencia.

Establecer los criterios metodológicos, técnicos y operativos que deberán observar las dependencias y unidades administrativas del Ayuntamiento de Tezoyuca para la elaboración, integración, revisión, actualización y validación de los Manuales de Procedimientos, con el fin de garantizar claridad, uniformidad, consistencia y eficiencia en la ejecución de las actividades administrativas.

Asimismo, la guía tiene como objetivo servir como un instrumento de apoyo para la mejora continua de los procesos institucionales, promoviendo la simplificación administrativa, la reducción de tiempos de respuesta, la optimización de recursos y el fortalecimiento del control interno.

### ALCANCE

La presente guía es de observancia obligatoria para todas las dependencias, direcciones, coordinaciones y unidades administrativas que integran la Administración Pública Municipal de Tezoyuca, sin excepción, y deberá ser aplicada en todos los niveles organizacionales en los que se desarrollen actividades administrativas o de prestación de servicios.

Su aplicación comprende:

- La elaboración de nuevos manuales de procedimientos para áreas de reciente creación o procesos no documentados.
- La actualización, revisión o modificación de manuales existentes, derivado de cambios en la estructura orgánica, normatividad aplicable o mejoras en los procesos.
- La homologación de procedimientos administrativos entre distintas áreas, con el propósito de estandarizar criterios y prácticas institucionales.
- La documentación integral de los procesos que conforman la gestión municipal, incluyendo procesos sustantivos, adjetivos y de apoyo.
- La incorporación de mecanismos de control, seguimiento y evaluación de los procedimientos documentados.

Quedan sujetas a esta guía todas las actividades administrativas que impliquen la atención de trámites, prestación de servicios, gestión interna, uso de recursos públicos y cumplimiento de obligaciones institucionales.

# IMPORTANCIA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

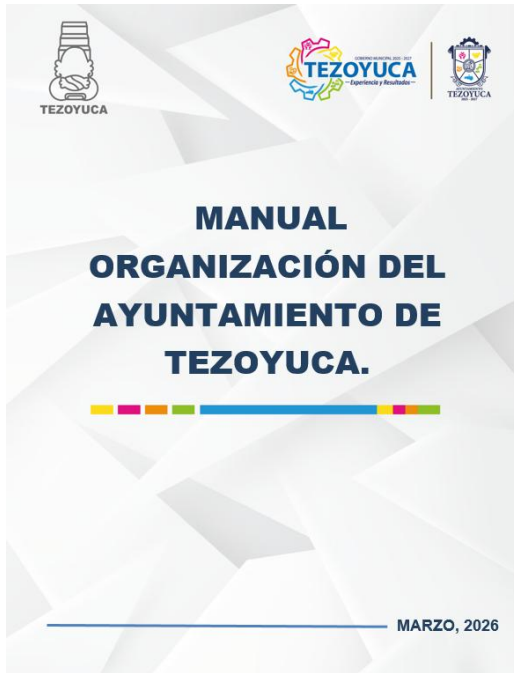
Los Manuales de Procedimientos constituyen un elemento clave para la consolidación de una administración pública eficiente, ordenada y transparente, ya que permiten:

- Establecer un orden lógico, secuencial y estandarizado en el desarrollo de las actividades administrativas, evitando improvisaciones.
- Definir con precisión las funciones, responsabilidades y niveles de participación del personal involucrado en cada proceso.
- Estandarizar los procesos institucionales, asegurando que las actividades se realicen bajo criterios uniformes y previamente establecidos.
- Incrementar la eficiencia operativa de las dependencias, mediante la optimización de tiempos, recursos y esfuerzos.
- Facilitar los procesos de inducción, capacitación y profesionalización del personal, al contar con información clara y accesible sobre sus funciones.
- Reducir la discrecionalidad en la toma de decisiones, promoviendo la objetividad y el apego a la normatividad.
- Fortalecer los mecanismos de control interno, supervisión y evaluación del desempeño institucional.
- Contribuir a la transparencia y rendición de cuentas, al permitir que los procesos sean verificables, auditables y accesibles.
- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos, generando mayor confianza y satisfacción en la ciudadanía.

En suma, los Manuales de Procedimientos no solo representan un instrumento técnico-administrativo, sino también un medio estratégico para impulsar la modernización de la gestión pública municipal y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

## I. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN.

Los Manuales de Organización deberán contener los siguientes apartados.



## 1. CARÁTULA O PORTADA DEL MANUAL.


Es la parte del documento en la cual se dan a conocer los datos más elementales del Ayuntamiento como son:

- Escudo del H. Ayuntamiento.
- Nombre de la dependencia o área administrativa a la que se refiere el manual.
- Logotipo de la administración del gobierno municipal actual.
- Título de documento.
- Fecha de elaboración.

## 2. HOJA DE EDICIÓN.

En dicha página se anotará en la parte inferior los siguientes datos:

- Nombre del ayuntamiento y periodo de gobierno.
- Nombre de dependencia o área administrativa que edita el documento.
- Domicilio y teléfono de la unidad administrativa que edita el documento.
- Nombre de la unidad administrativa que elabora el manual.
- Fecha de edición del manual.
- Lugar de impresión.
- Nota de derechos reservados.



Ayuntamiento Constitucional de Tezoyuca  
2025 - 2027.  
Presidencia Municipal  
Av. Pascual Luna No.20, Barrio La Ascensión,  
C.P.56000 Tezoyuca, México  
Teléfono: (594) 956 4574 y (595) 956 4032  
Presidencia Municipal  
Correo: [XXXXXXXXXXXXXXXX@tezoyucalgcg.org](mailto:XXXXXXXXXXXXXXXX@tezoyucalgcg.org)  
Marzo, 2026  
Impreso y hecho en Tezoyuca, Edo. de México

## INDICE

<b>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE TEZOYUCA, ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>3</b>
I. Presentación	3
<b>II. Objetivo de la Guía</b>	<b>3</b>
<b>IV. Marco Jurídico</b>	<b>4</b>
<b>V. Responsables de la Elaboración</b>	<b>4</b>
1. Titulares de las dependencias	4
2. Unidades administrativas	4
3. Autoridad Municipal de Simplificación y Digitalización	5
<b>VI. Metodología para la Elaboración del Manual de Organización</b>	<b>5</b>
1. Planeación	5
2. Recopilación de Información	5
3. Análisis de la Información	5
4. Integración del Manual	6
<b>VII. Estructura del Manual de Organización</b>	<b>6</b>
1. Portada	6
2. Índice	6
3. Introducción	6
4. Objetivo del Manual	7
5. Marco Jurídico	7
6. Atribuciones	7
7. Estructura Orgánica	7
8. Organigrama	7
9. Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas	7
Nombre del área	8
Objetivo del área	8
Funciones principales	8

### 3. ÍNDICE.

Es la parte del documento que contiene de manera ordenada los capítulos, apartados, así como el número de páginas, en el cual se encuentran dicha información con el objetivo de identificar rápidamente y de manera práctica la información deseada dentro del manual.

#### PRESENTACIÓN

El presente Manual de Organización del Municipio de Tezoyuca se constituye como un instrumento administrativo esencial para el fortalecimiento institucional y el adecuado funcionamiento de la administración pública municipal. Su elaboración responde a la necesidad de contar con un documento normativo que establezca de manera clara, sistemática y ordenada la estructura orgánica del Ayuntamiento, así como las funciones, atribuciones, responsabilidades y relaciones de coordinación entre las distintas unidades administrativas que lo integran. En un contexto en el que la modernización de la función pública demanda gobiernos más eficientes, transparentes y orientados a resultados, este manual adquiere especial relevancia, ya que permite consolidar prácticas administrativas basadas en la planeación, la organización y la mejora continua. A través de la definición precisa de competencias y niveles de autoridad, se favorece una gestión pública más profesional, se reducen las duplicidades de funciones, se optimizan los recursos humanos, materiales y financieros, y se fortalecen los mecanismos de control interno.

Asimismo, el Manual de Organización representa una herramienta clave para impulsar la transparencia y la rendición de cuentas, al hacer explícitas las responsabilidades de cada área administrativa y facilitar la evaluación del desempeño institucional. Esto contribuye a generar mayor confianza ciudadana en el gobierno municipal, al garantizar que las acciones y decisiones se realicen con apego a la normatividad vigente y bajo principios de legalidad, eficiencia, eficacia y honestidad.

Por otra parte, este documento cumple una función inductiva de gran valor para los servidores públicos municipales, ya que proporciona una guía clara y accesible sobre sus funciones específicas, su ubicación dentro de la estructura organizacional y su contribución al logro de los objetivos institucionales. De esta manera, se facilita la integración del personal de nuevo ingreso, se fortalece la capacitación continua y se promueve una cultura organizacional basada en la responsabilidad, la colaboración y el compromiso con el servicio público. El Manual de Organización también contribuye a alinear las actividades de las distintas áreas con los planes y programas de desarrollo municipal, asegurando que las acciones de gobierno se orienten de manera coherente hacia el cumplimiento de las metas establecidas. Esto permite mejorar la calidad de los servicios públicos, atender de manera más eficaz las demandas sociales y promover el desarrollo integral del municipio.

En este sentido, el presente manual no solo describe la estructura administrativa del Ayuntamiento, sino que se consolida como una herramienta estratégica para la toma de decisiones, la mejora de los procesos internos y la implementación de políticas públicas más efectivas. Su actualización permanente será fundamental para adaptarse a los cambios normativos, sociales y económicos, garantizando así su vigencia y utilidad en el tiempo.

### 4. PRESENTACIÓN.

Este apartado debe contener una explicación clara y precisa de la importancia y objetivo del manual, el papel que desempeña este instrumento administrativo en la modernización de la función pública y su identidad inductiva para cumplimiento funciones de y el las objetivos institucionales.

## 5. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La elaboración del manual deberá realizarse conforme a la siguiente estructura metodológica:

### I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

El nombre del procedimiento deberá orientarse al resultado que se pretende obtener y se recomienda estructurarlo utilizando un **sustantivo derivado de un verbo seguido del objeto del procedimiento**.

Ejemplo:

- Expedición de licencias de construcción.
- Integración y autorización del proyecto de presupuesto de egresos.

**Sustantivo derivado de un verbo que actúa + Sobre un sujeto u objeto**

**Ejemplos:**

**EXPEDICIÓN + DE LICENCIAS DE UNICIPAL CONSTRUCCIÓN.** 2025 - 2027

**INTEGRACIÓN Y AUTORIZACIÓN + DEL PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS.**

### II. OBJETIVO.

El objetivo deberá describir claramente el propósito del procedimiento y el resultado que se pretende alcanzar.

Para su redacción se recomienda:

- Iniciar con un **verbo en infinitivo**.
- Responder a la pregunta **¿para qué se realiza el procedimiento?**

**Ejemplo:**

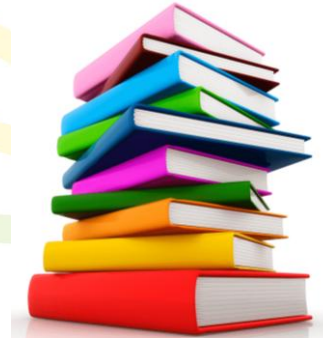
Incrementar la eficiencia en la atención de los trámites administrativos mediante la correcta integración y revisión de los expedientes correspondientes.

### III. REFERENCIAS.

Este apartado deberá contener la relación de los ordenamientos jurídicos y administrativos que sustentan el procedimiento.

Entre ellos pueden incluirse:

- Leyes
- Reglamentos
- Bandos municipales
- Manuales administrativos
- Normas o lineamientos aplicables



**Ejemplo:**

- Código administrativo del Estado de México, \_\_\_\_\_.
- Reglamento Interno de \_\_\_\_\_, capítulo, de las Atribuciones.
- Bando Municipal de Tezoyuca 2026.
- Manual de Organización del Municipio de Tezoyuca.

### IV. DEFINICIONES

Se deberán incluir los conceptos técnicos o administrativos utilizados en el procedimiento con el propósito de facilitar su comprensión.

Las definiciones deberán redactarse de manera clara, breve y precisa.

**Ejemplo:**



- **Área Administrativa:** Unidad orgánica que forma parte de la estructura del Ayuntamiento, encargada de realizar funciones específicas conforme a sus atribuciones.
- **Autoridad Responsable:** Servidor público o unidad administrativa encargada de ejecutar, supervisar o validar una actividad dentro del procedimiento.

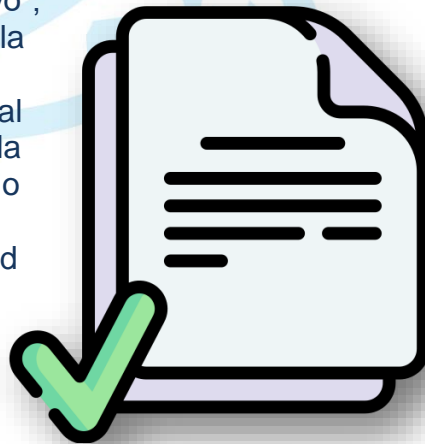
- **Expediente:** Conjunto de documentos ordenados y relacionados entre sí, que contienen información referente a un trámite o servicio.
- **Trámite:** Gestión que realiza el ciudadano ante la administración pública para obtener un servicio, resolución o cumplimiento de una obligación.
- **Servicio:** Actividad que realiza la administración pública para satisfacer una necesidad de la ciudadanía, sin que necesariamente medie una solicitud formal.
- **Formato Oficial:** Documento autorizado por la dependencia correspondiente, utilizado para recabar información necesaria para la realización de un trámite o procedimiento.
- **Plazo de Resolución:** Tiempo establecido en la normatividad aplicable para que la autoridad competente emita una respuesta o resolución.
- **Validación:** Proceso mediante el cual se revisa y verifica que la información o documentación cumpla con los requisitos establecidos.
- **Normatividad Aplicable:** Conjunto de leyes, reglamentos, lineamientos y disposiciones legales que regulan un procedimiento o actividad administrativa.
- **Usuario o Solicitante:** Persona física o moral que requiere un trámite o servicio ante la administración municipal.
- **Seguimiento:** Acción de dar continuidad al estado que guarda un trámite o procedimiento, hasta su conclusión.

## V. INSUMOS.

Los insumos son los documentos, formatos, información o requisitos necesarios para iniciar el procedimiento.

### Ejemplo:

- Formato MPIO/045/2024 denominado “Solicitud de Trámite Administrativo”, debidamente requisitado y firmado por la persona solicitante.
- Copia simple de identificación oficial vigente (INE, pasaporte o cédula profesional) de la persona física o representante legal.
- Documento que acredite la personalidad jurídica, en caso de personas jurídico colectivas (acta constitutiva y poder notarial).
- Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad.



- Oficio de solicitud dirigido al titular de la unidad administrativa correspondiente, especificando el trámite requerido.
- Proyecto, plan o propuesta técnica, en su caso, conforme a la naturaleza del trámite.
- Oficio de suficiencia o techo presupuestal autorizado por la instancia competente, cuando aplique.
- Documentación soporte adicional requerida conforme a la normatividad aplicable.
- Medio de contacto (correo electrónico y número telefónico) para oír y recibir notificaciones.

## VI. RESULTADOS.

Se refiere al producto o servicio que se obtiene como resultado del procedimiento.

### Ejemplo:

- Documento oficial debidamente emitido y firmado por la autoridad competente.
- Autorización administrativa otorgada conforme a la normatividad aplicable.
- Registro del trámite en el sistema o padrón correspondiente.
- Constancia o acuse de recepción emitido al solicitante.
- Resolución administrativa (aprobación, prevención o negativa debidamente fundamentada).
- Oficio de respuesta dirigido al solicitante.
- Validación o visto bueno del área responsable.
- Actualización de bases de datos o archivos institucionales.
- Integración del expediente completo y debidamente foliado.
- Notificación formal al solicitante sobre el resultado del trámite.

## VII. POLÍTICAS.

Las políticas son directrices o lineamientos que deben cumplirse antes, durante o después del desarrollo del procedimiento, por lo tanto su redacción tiene un carácter imperativo. Los verbos implicados en la redacción deberán estar en tiempo futuro, toda vez que la política es aplicable al sujeto que esté en la situación o supuesto descrito para regular la conducta o decisiones que deberá asumir.



**Ejemplo:**

- El trámite se realizará únicamente en días y horarios hábiles establecidos por la administración municipal.
- La recepción de solicitudes se realizará únicamente en días hábiles y en el horario establecido por la unidad administrativa correspondiente.
- La persona solicitante deberá presentar la totalidad de los requisitos establecidos; en caso contrario, el trámite no se admitirá.
- La unidad administrativa revisará que la documentación presentada cumpla con la normatividad aplicable antes de dar inicio al procedimiento.
- Cuando la solicitud presente inconsistencias o información incompleta, se deberá prevenir al solicitante para que subsane las observaciones dentro del plazo establecido.
- La autoridad competente emitirá la resolución correspondiente dentro del plazo señalado en la normatividad aplicable.
- La integración del expediente se realizará de manera ordenada, completa y foliada, garantizando la trazabilidad del trámite.
- La información proporcionada por el solicitante será resguardada conforme a las disposiciones en materia de protección de datos personales.
- La notificación de la resolución se realizará a través de los medios autorizados por la unidad administrativa.
- El personal responsable deberá conducirse bajo los principios de legalidad, imparcialidad, eficiencia y transparencia en el desarrollo del procedimiento.



**VIII. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.**

Divide en cuatro columnas la hoja: en la primera, Unidad Administrativa; la segunda se coloca el número progresivo de la operación; en la tercera la descripción; y en la tercera el documento.

Cada actividad deberá redactarse:

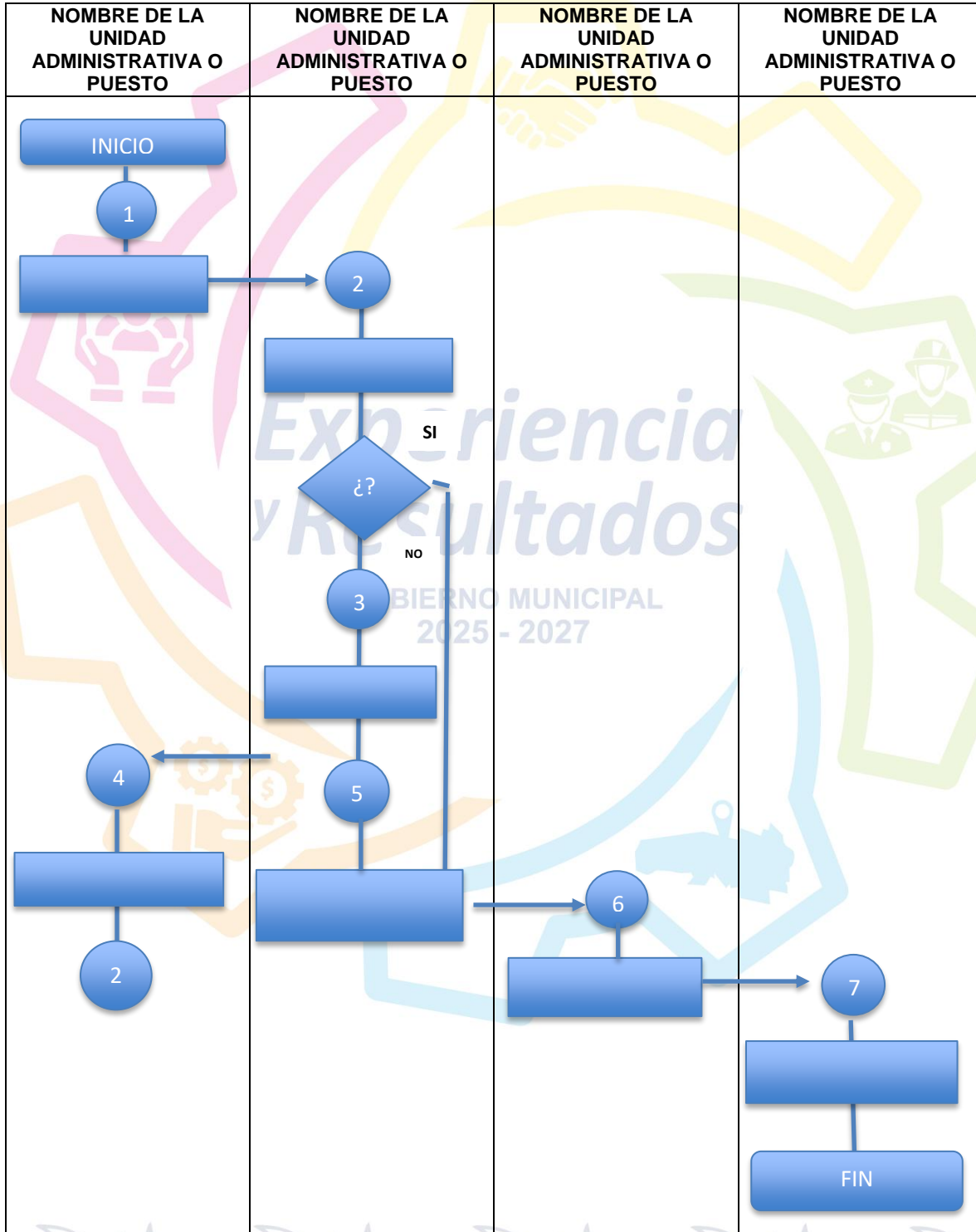
- En **tiempo presente**
- En **tercera persona**
- De forma clara y precisa

**Ejemplo:**

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO			
UNIDAD ADMINISTRATIVA	UNIDAD ADMINISTRATIVA		
	No.	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
	1		

## IX. DIAGRAMACIÓN.

La diagramación consiste en la representación gráfica del procedimiento mediante diagramas de flujo, los cuales permiten visualizar de manera clara la secuencia de las actividades y la interacción entre las unidades administrativas.



## X. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.




En este apartado deberán incluirse los formatos utilizados en el procedimiento, así como su instructivo de llenado, indicando:

- Objetivo del formato.
- Responsables de su llenado.
- Número de copias.
- Destinatarios.

### 6. SIMBOLOGIA.

Los símbolos que podrás utilizar para el diagrama de bloque son los siguientes:

SÍMBOLO	REPRESENTA
	<b>INICIO O FINAL</b> del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	<b>CONECTOR DE HOJA EN UN MISMO PROCEDIMIENTO.</b> Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia dónde va el flujo y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para los primeros conectores de fin e inicio de hoja y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto en las sucesivas hojas.
	<b>CONECTOR DE PROCEDIMIENTOS.</b> Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.
	<b>INTERRUPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.</b> En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e inevitable.

	<p><b>LÍNEA CONTINUA.</b> 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 flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p><b>LÍNEA DE COMUNICACIÓN.</b> Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, fax, modem, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.</p>
	<p><b>OPERACIÓN.</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia y se escribirá una breve descripción de lo que sucede en este paso al margen del mismo.</p>

GOBIERNO MUNICIPAL  
2025 - 2027

## 7. REGISTRO DE EDICIONES.

El registro de ediciones permitirá controlar las modificaciones realizadas al manual.

Deberá incluir:

- Número de edición.
- Fecha de modificación.
- Apartados modificados.

### Ejemplo:

**Primera edición (20 de febrero de 2026): elaboración del manual.**

## 8. VALIDACIÓN

El manual deberá contar con la validación de las autoridades correspondientes, mediante la firma.



<b>CARGO</b>	<b>PRESIDENTE MUNICIPAL.</b>	<b>SECRETARÍO DEL AYUNTAMIENTO.</b>
<b>NOMBRE</b>	C.P. EDGAR URIEL MORALES ÁVILA	MTRO. SERGIO MOISÉS MORENO DÍAZ.
<b>FIRMA</b>		
<b>SELLO</b>		

