TEZOYUCA

GOBIERNO MUNICIPAL 2025 - 2027
TEZOYUCA
Experiencia y Resultados

AYUNTAMIENTO
TEZOYUCA
2025 - 2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TEZOYUCA.

Agosto, 2026



Ayuntamiento Constitucional de Tezoyuca
2025 – 2027
Presidencia Municipal

Av. Pascual Luna No.20, Barrio La Ascensión,
C.P.56000 Tezoyuca, México
Teléfono: 956 4032

Presidencia Municipal de Tezoyuca
Correo: presidencia.tezoyuca@gmail.com

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

INDICE

PRESENTACIÓN 3
PROCEDIEMIENTOS DE PRESIDENCIA MUNICIPAL 4
I. DESPACHO DE CORRESPONDENCIA. 4
II. ATENCIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS. 12
III. ORGANIZACIÓN Y CELEBRACIÓN DE REUNIONES DE GABINETE MUNICIPAL. 19
IV. GESTION GUBERNAMENTAL 24
V. INVITACIONES A REUNIONES SOCIALES Y GUBERNAMENTALES 30
VI. ATENCIÓN Y DESARROLLO DE AUDIENCIAS PÚBLICAS. 37
VII. RECEPCIÓN, ANALISIS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES 46
VIII. PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE EVENTOS CONMEMORATIVOS Y SOCIALES. 52
SIMBOLOGÍA 58
REGISTRO DE EDICIÓN 60
VALIDACIÓN 60

Experiencia y Resultados
GOBIERNO MUNICIPAL 2025 - 2027

PRESENTACIÓN

El Presente Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal de Tezoyuca se elabora con el propósito de contar con un instrumento administrativo y normativo que permita establecer de manera clara, ordenada y sistemática las actividades, funciones, responsabilidades y procedimientos que se desarrollan dentro de esta unidad administrativa, fortaleciendo así el desempeño institucional y la adecuada operación de la administración pública municipal.

La Presidencia Municipal, como Órgano Ejecutivo del Ayuntamiento, tiene la responsabilidad de dirigir, coordinar y vigilar las acciones de gobierno encaminadas a garantizar el bienestar de la población, el cumplimiento de la normatividad aplicable y la correcta prestación de los servicios públicos. En este sentido, el presente manual constituye una herramienta de apoyo fundamental para orientar el actuar del personal adscrito a esta área, proporcionando certeza en la ejecución de las actividades y favoreciendo la uniformidad en los procesos administrativos.

Asimismo, este documento tiene como finalidad contribuir al fortalecimiento de la organización interna, promoviendo principios de eficiencia, eficacia, transparencia, legalidad, honradez y rendición de cuentas en el ejercicio de la función pública. La descripción detallada de los procedimientos permite identificar de manera precisa las etapas de cada proceso, los responsables de su ejecución, los documentos que intervienen y los mecanismos de control y seguimiento correspondientes, facilitando con ello la coordinación entre las distintas áreas administrativas del Ayuntamiento.

El Manual de Procedimientos también representa un instrumento estratégico para la modernización administrativa, ya que impulsa la mejora continua de los procesos institucionales mediante la simplificación de actividades, la optimización de recursos humanos, materiales y financieros, así como la reducción de tiempos de respuesta en la atención de asuntos internos y de las solicitudes ciudadanas. De igual forma, fortalece el control interno y contribuye a evitar duplicidad de funciones o discrecionalidad en el desarrollo de las actividades administrativas.

De manera adicional, este manual funciona como una guía de inducción y consulta permanente para el personal de nuevo ingreso y para las servidoras y servidores públicos que integran la Presidencia Municipal, permitiéndoles conocer sus atribuciones, responsabilidades y la forma correcta en que deben ejecutarse los procedimientos institucionales. Con ello, se favorece la continuidad administrativa y se fortalecen las capacidades operativas de la dependencia.

La aplicación y observancia de las disposiciones contenidas en el presente Manual de Procedimientos permitirá consolidar una administración pública municipal más organizada, eficiente y cercana a la ciudadanía, orientada al cumplimiento de los objetivos, planes y programas institucionales del Ayuntamiento de Tezoyuca, privilegiando siempre el interés público y la atención de calidad a las necesidades de la población.

I. DESPACHO DE CORRESPONDENCIA.

1. OBJETIVO

Establecer la manera correcta de elaboración, revisión, autorización y emisión de oficios por parte del área, garantizando que cumplan con los requisitos de forma, fondo, claridad y legalidad aplicables en la administración pública municipal.

2. REFERENCIAS

Artículos 6, 8, 108, 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 112, 113, 122 y 128 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 31, 48, 49 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 15, 25, 29, 121, 127 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 29, 30 de la Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios; 7, 49 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 4, 6, 24 fracciones IV y XIII, 91, 92 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; y 1, 3, 6, 16 y 31 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

3. DEFINICIONES

Oficio: Documento oficial mediante el cual se establece comunicación formal entre autoridades, dependencias o particulares.

Área: La Unidad Administrativa encargada de realizar funciones operativas, técnicas o de apoyo dentro del Municipio de Tezoyuca, Estado de México.

Titular de Área: Persona que autoriza, firma y sella el/los oficio (s) emitidos.

Servidor Público Autorizado: Persona facultada y designada por el Titular para emitir oficio (s) por su instrucción, garantizando la validez y responsabilidad administrativa de lo comunicado.

Personal de Elaboración: Persona y/o área que elabora el/los oficios (s) que son emitidos.

Personal de Revisión: Persona y/o área que valida la información contenida en el/los oficios (s) que son emitidos.

Solicitante: Persona, área, autoridad o institución pública o privada que solicite o requiera información.

Destinatario: Persona, autoridad o institución a quien se dirige el oficio.

Escrito: Solicitud o requerimiento hecho por la persona solicitante.

Nomenclatura o Número de Oficio: Conjunto de letras, números y/o claves que se asigna a un documento oficial para identificarlo, controlarlo y darle seguimiento dentro de la Administración Pública.

Administración Pública: Conjunto de dependencias, áreas, entidades y unidades administrativas del Municipio encargadas de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos, programas y acciones gubernamentales, con el propósito de atender las necesidades de la población y cumplir con las funciones y atribuciones que confiere el marco jurídico aplicable.

Municipio: Al Municipio de Tezoyuca, Estado de México.

4. INSUMOS

Información o solicitud que da origen al oficio; formato institucional autorizado (membrete, logotipo, estructura); equipo de cómputo y software de procesamiento de texto; normatividad aplicable y datos del destinatario.

5. RESULTADOS

Se obtiene la elaboración de oficio (s) debidamente estructurados, revisados, autorizados, firmados y sellados conforme a la normatividad aplicable, los cuales son registrados en el sistema o medio de control correspondiente para su seguimiento. Asimismo, se garantiza su correcta entrega o envío al destinatario, así como su resguardo en archivo físico y/o digital, permitiendo su consulta posterior y asegurando la trazabilidad de la información generada.

6. POLÍTICAS

Todos los oficios deberán elaborarse en formato oficial con membrete institucional vigente; la redacción deberá ser clara, precisa, formal y libre de errores ortográficos, así como, ningún oficio podrá ser enviado sin la firma y sello del titular o servidor público autorizado, debiendo asignar número de oficio consecutivo para su control y seguimiento.

Los oficios deberán apegarse a la normatividad vigente y contener fundamento legal cuando sea necesario, siendo que se deberá conservar copia física y/o digital de todos los oficios emitidos. Asimismo, la información contenida deberá manejarse conforme a las disposiciones de transparencia y protección de datos personales.

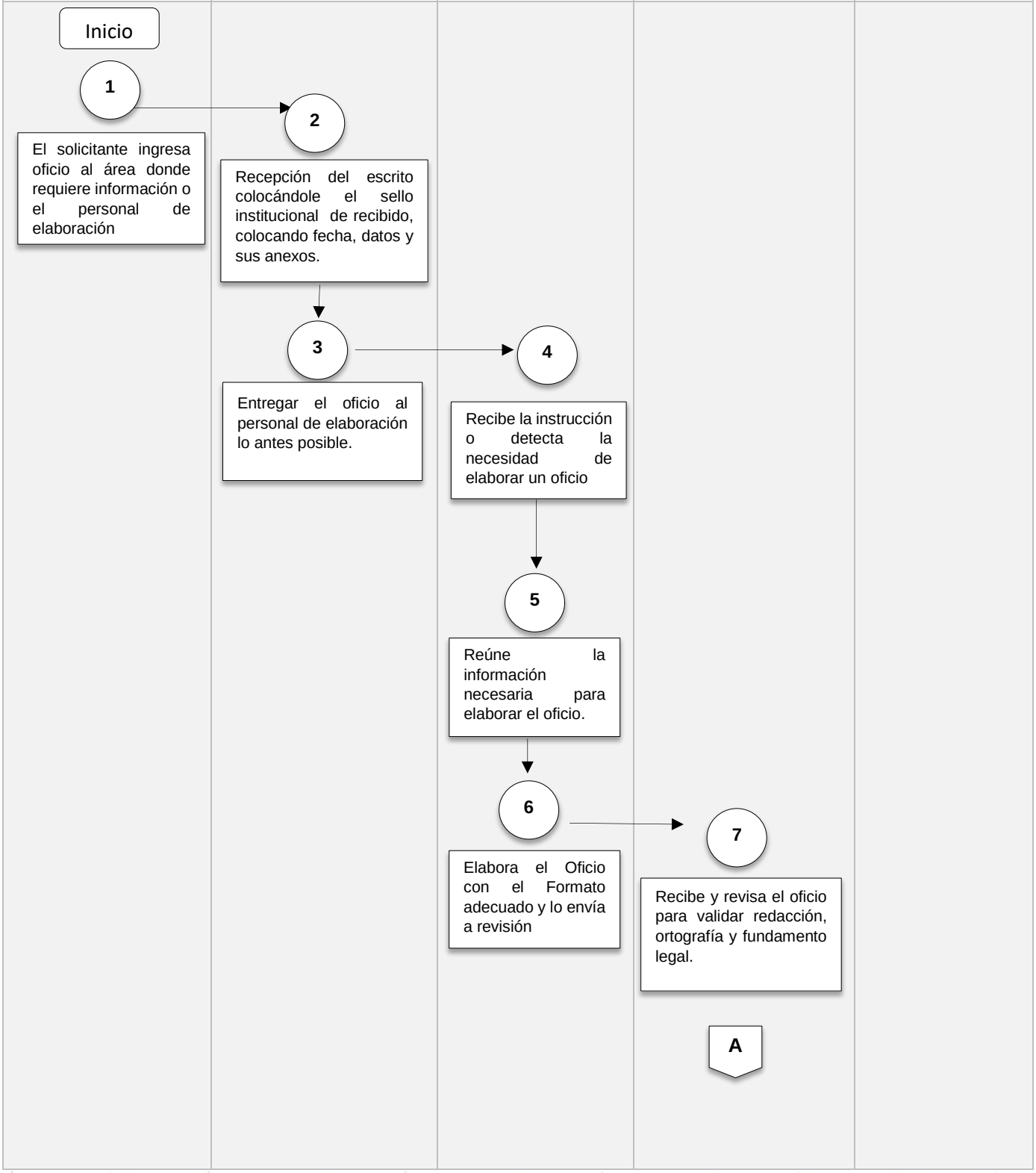
7. DESARROLLO

DESPACHO DE CORRESPONDENCIA			
UNIDAD ADMINISTRATIVA	**UNIDAD ADMINISTRATIVA**		
	N°	**DESCRIPCIÓN**	**DOCUMENTO**
Solicitante	**1**	El solicitante ingresa oficio al área donde requiere información o el personal de elaboración recibe la instrucción o identifica la necesidad de elaborar un oficio.	Escrito.
Personal de correspondencia	**2**	Recepción del escrito colocándole el sello institucional de recibido con la fecha en que se acepta, su nombre, hora, firma y si trae consigo anexos.	Escrito.
Personal de correspondencia	**3**	Hace llegar el oficio original ingresado lo más pronto posible al personal de elaboración.	Escrito y anexos en su caso.
Personal de elaboración	**4**	Recibe la instrucción o identifica la necesidad de elaborar un oficio.	
Personal de elaboración	**5**	Recaba la información necesaria para la elaboración del oficio (datos del destinatario, asunto, antecedentes, etc.).	Información soporte necesaria.
Personal de elaboración	**6**	Elabora el oficio cuidando la redacción, formato, estructura y nomenclatura. Para entregarlo al personal de revisión.	Formato de oficio institucional. Anexos (en su caso).
Personal de revisión	**7**	Recibe y revisa el contenido del oficio para validar redacción, ortografía y fundamento legal.	Oficio y anexos (los últimos en su caso).
Personal de revisión	**8**	Aprueba el oficio y lo entrega al Titular de área.	Oficio y anexos (los últimos en su caso).
Personal de revisión	**9**	No aprueba el oficio por falta de algún elemento de fondo o de forma que es necesario y no se consideró, regresándolo al personal de elaboración.	Oficio y anexos (los últimos en su caso).
Titular del área	**10**	Analiza, autoriza y firma y sella el oficio.	Oficio y anexos (los últimos en su caso).

Personal de elaboración	**11**	Derivado de la devolución del oficio por falta de algún elemento esencial observado por el personal de revisión se corrige.	Oficio y anexos (los últimos en su caso).
Personal de elaboración	**12**	Fotocopia el oficio para contar con acuse de recibido y lo prepara para su entrega personal o mediante medios digitales (correo electrónico institucional u otros sistemas autorizados).	Oficio y anexos (los últimos en su caso).
Personal de elaboración	**13**	Realiza la entrega del oficio al destinatario ya sea de forma personal recabando acuse de recibo o mediante envío digital asegurando la confirmación de recepción. Entrega el acuse al personal de correspondencia.	Oficio de Acuse de recibido / Confirmación digital
Personal de correspondencia	**14**	Registra, clasifica y archiva el oficio para su resguardo y seguimiento, en formato físico o digital según corresponda. **Fin del procedimiento.**	Oficio y anexos (los últimos en su caso). Archivo digital / Libro de control

Experiencia y Resultados
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

8. DESARROLLO



SOLICITANTE	PERSONAL DE CORRESPONDENCIA	PERSONAL DE ELABORACIÓN	PERSONAL DE REVISIÓN	TITULAR DEL ÁREA
			A NO SI 8 9 Aprueba el Oficio y lo entrega al titular del área 9 No aprueba el oficio y lo devuelve para corrección	10 No aprueba el oficio y lo devuelve para corrección
		11 Corrige el oficio conforme a las observaciones realizadas 12 Fotocopia el oficio para acuse y lo prepara para su envió o entrega B		

ÁREA SOLICITANTE/ PERSONAL DE ELABORACIÓN	PERSONAL DE CORRESPONDENCIA	PERSONAL DE ELABORACIÓN	PERSONAL DE REVISIÓN	TITULAR DEL ÁREA
		B 13 Realiza la entrega del oficio al Destinatario ya sea de forma personal recabando acuse de recibido o mediante envió digital asegurando la conformación de recepción		
	14 Corrige el oficio conforme a las observaciones realizadas Fin			

9. FORMATOS/ INSTRUCTIVOS



TEZOYUCA — GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO — ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir!

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO."

DEPENDENCIA:	PRESIDENCIA.
SECCIÓN:	
NÚM. DE OFICIO:	
ASUNTO:	

TEZOYUCA, ESTADO DE MÉXICO A -- DE --------- DE 202--.

[DESTINATARIO]

[CUERPO DEL ESCRITO]

[DESPEDIDA]

[NOMBRE Y FIRMA DEL REMITENTE]

ELABORO: **[NOMBRE. CARGO. FECHA Y FIRMA]**
REVISO: **[NOMBRE. CARGO. FECHA Y FIRMA]**
AUTORIZO: **[NOMBRE. CARGO. FECHA Y FIRMA]**

[Colocar si va con copia para alguien o en su defecto solo colocar que es con copia para su archivo]

Av. Pascual Luna No. 20 Barrio La Ascensión, C.P. 56000 Tezoyuca, México. (595) 956 4574 y 956 4032 https://ayuntamientotezoyuca.gob.mx/

II. ATENCIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS.

1. OBJETIVO

Brindar un espacio de atención directa, ordenada y accesible entre las autoridades municipales y la ciudadanía, mediante el cual las personas puedan presentar solicitudes, quejas, propuestas, peticiones o gestiones relacionadas con servicios públicos, programas, trámites o asuntos de carácter gubernamental, garantizando una atención oportuna, eficiente y con apego a los principios de legalidad, transparencia y trato digno.

Asimismo, establecer el mecanismo administrativo para la programación y atención de audiencias públicas con el Presidente Municipal, a través de un sistema de citas previamente calendarizadas, que permita escuchar, orientar, canalizar, atender y, en su caso, dar seguimiento a las necesidades planteadas por la población, fortaleciendo la participación ciudadana y la vinculación entre gobierno y sociedad.

2. REFERENCIAS

Artículos 1, 6, 108, 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 5, 112, 113, 122 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 31 fracción XXXIX, 48 fracción XVI de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 4, 11, 12, 24 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; 1, 4, 6, 15, 16, 31 Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; y 7 la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

3. DEFINICIONES

Sistemas de citas: Mecanismo de organización mediante el cual se agenda la atención de las personas solicitantes de audiencia con la Presidencia Municipal, permitiendo administrar los horarios disponibles, dar seguimiento a las solicitudes y optimizar la prestación del servicio público.

Consulta Pública: Petición, solicitud, planteamiento, queja, sugerencia o información presentada por la ciudadanía ante la Presidencia Municipal.

Ciudadano: Persona que acude de manera presencial o por escrito a solicitar atención o información.

Canalización: Turno de una solicitud a la dependencia competente para su atención.

Seguimiento: Acciones realizadas para verificar la atención y cumplimiento de las solicitudes ciudadanas.

Dependencia Municipal: Unidad administrativa responsable de atender asuntos específicos de la administración pública municipal.

4. INSUMOS

Solicitud verbal o escrita de la persona ciudadana; formato de atención ciudadana; identificación oficial, en caso de ser requerida; documentación soporte presentada por la persona ciudadana, agenda de Presidencia y formatos institucionales para el seguimiento de consultas.

5. RESULTADOS

- Consulta Publica
- Canalización correspondiente realizada.
- Registro y control de consultas públicas actualizado.
- Respuesta o seguimiento otorgado al ciudadano.
- Procedimiento concluido y archivado.

6. POLÍTICAS

- Las audiencias ciudadanas deberán brindarse con apego a los principios de legalidad, imparcialidad, eficiencia, respeto, transparencia y trato digno a la ciudadanía.
- Toda audiencia ciudadana deberá programarse previamente mediante el sistema de agenda de citas autorizado por la dependencia o unidad administrativa.
- La asignación de citas se realizará conforme a la disponibilidad de horarios en la agenda así como la definición y autorización del presidente de las solicitudes de audiencia.
- Las personas solicitantes deberán proporcionar información veraz y suficiente sobre el asunto a tratar para efectos de registro y canalización correspondiente.
- El personal responsable deberá registrar cada cita en la agenda oficial física o electrónica, indicando fecha, hora, nombre de la persona solicitante y motivo de la audiencia.
- Las audiencias ciudadanas deberán efectuarse únicamente de lunes a viernes en un horario de 9:00 am a 5: 00 pm en espacios autorizados por el presidente.
- El presidente deberá atender a las personas conforme al horario previamente programado.
- En caso de que la cita deba cancelarse o reprogramarse por causas justificadas, la persona solicitante deberá ser notificada oportunamente a través de los medios de contacto proporcionados, preferentemente con al menos veinticuatro horas de anticipación a la fecha y hora programadas.
- Cuando el asunto presentado no corresponda a la competencia de la unidad administrativa, el personal deberá orientar y canalizar a la persona solicitante ante la autoridad competente.

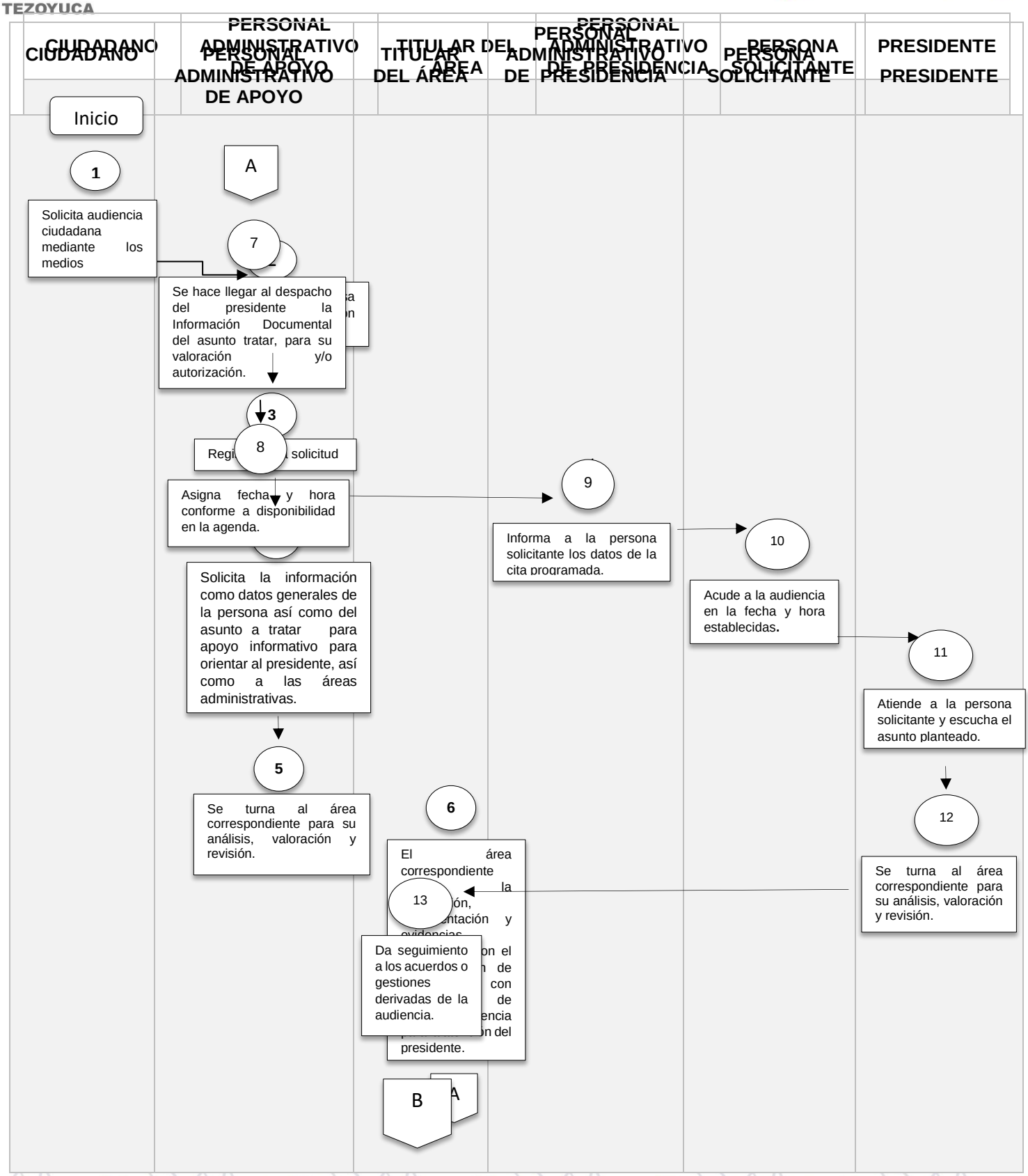
- Toda información y documentación proporcionada por las personas solicitantes deberá resguardarse conforme a las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales y archivo administrativo.
- De cada audiencia ciudadana deberá generarse un registro o evidencia documental que permita dar seguimiento a los acuerdos y acciones derivadas.
- El seguimiento de los asuntos tratados durante la audiencia será responsabilidad del área competente que designe la persona titular de la Presidencia Municipal, hasta su conclusión o la emisión de la respuesta correspondiente. Una vez concluido el asunto, el área responsable deberá informar a la persona titular de la Presidencia Municipal sobre su atención y cierre.
- El personal involucrado en el procedimiento deberá conducirse con respeto, confidencialidad y profesionalismo durante la atención ciudadana.
- No podrá condicionarse la atención de las audiencias ciudadanas a pagos, dádivas o requisitos no establecidos en la normatividad aplicable.

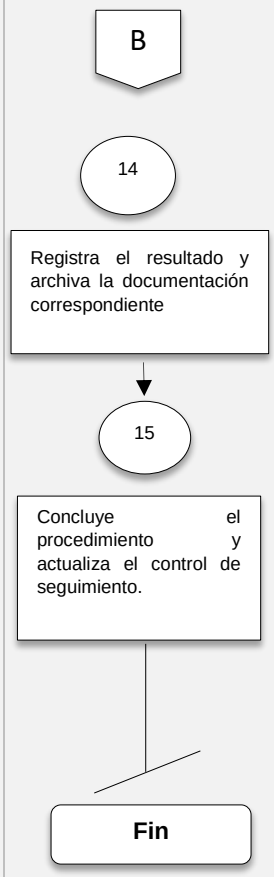
7. DESARROLLO

ATENCIÓN DE CONSULTA PUBLICA			
UNIDAD ADMINISTRATIVA	**UNIDAD ADMINISTRATIVA**		
	N°	**DESCRIPCIÓN**	**DOCUMENTO**
Ciudadano	**1**	Solicita audiencia ciudadana mediante los medios establecidos.	Solicitud de audiencia.
Personal Administrativo de apoyo	**2**	Recibe la solicitud y revisa la información proporcionada.	solicitud
Personal Administrativo de apoyo	**3**	Registro de la solicitud.	registro de consulta pública
Personal Administrativo de apoyo	**4**	Solicita la información como datos generales de la persona así como del asunto a tratar para apoyo informativo para orientar al presidente, así como a las áreas administrativas	Ficha Informativa
Personal Administrativo de apoyo	**5**	Se turna al área correspondiente para su análisis, valoración y revisión.	Ficha Informativa
Titular del Área	**6**	El área correspondiente recaba la información, documentación y evidencias relacionadas con el asunto a tratar, a fin de contar con	Información Documental

		elementos de apoyo y referencia para la atención del presidente.	
Personal Administrativo de apoyo	**7**	Se hace llegar al despacho del presidente la Información Documental del asunto tratar, para su valoración y/o autorización.	Ficha informativa
Presidente	**8**	Autoriza la audiencia y da la instrucción de asignar fecha y hora	Cita
Auxiliar administrativo de Presidencia	**9**	Asigna fecha y hora conforme a disponibilidad en la agenda	registro de citas
Personal administrativo de presidencia	**10**	Informa a la persona solicitante los datos de la cita programada.	confirmación de citas
Persona solicitante	**11**	Acude a la audiencia en la fecha y hora establecidas.	Registro de citas
Presidente	**12**	Atiende a la persona solicitante y escucha el asunto planteado.	ficha informativa
Presidente	**13**	Analiza el asunto y determina acciones, orientación o canalización correspondiente.	acuerdos de atención
Titular del área administrativa	**14**	Da seguimiento a los acuerdos o gestiones derivadas de la audiencia.	oficios, reportes o seguimiento
Titular del área administrativa	**15**	Registra el resultado y archiva la documentación correspondiente.	expediente o archivo
Personal administrativo de presidencia	**16**	Concluye el procedimiento y actualiza el control de seguimiento. **Fin del procedimiento.**	

8. DIAGRAMACIÓN


CIUDADANO
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE APOYO
TITULAR DEL ÁREA
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PRESIDENCIA
PERSONA SOLICITANTE
PRESIDENTE
Inicio
1
Solicita audiencia ciudadana mediante los medios
A
7
Se hace llegar al despacho del presidente la Información Documental del asunto tratar, para su valoración y/o autorización.
3
8
Asigna fecha y hora conforme a disponibilidad en la agenda.
Solicita la información como datos generales de la persona así como del asunto a tratar para apoyo informativo para orientar al presidente, así como a las áreas administrativas.
5
Se turna al área correspondiente para su análisis, valoración y revisión.
6
El área correspondiente
13
Da seguimiento a los acuerdos o gestiones derivadas de la audiencia.
del presidente.
B
9
Informa a la persona solicitante los datos de la cita programada.
10
Acude a la audiencia en la fecha y hora establecidas.
11
Atiende a la persona solicitante y escucha el asunto planteado.
12
Se turna al área correspondiente para su análisis, valoración y revisión.

CIUDADANO	PERSONAL ADMINISTRATIVO DE APOYO	TITULAR DEL ÁREA	PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PRESIDENCIA	PERSONA SOLICITANTE	PRESIDENTE
					

9. FORMATOS O INSTRUCTIVOS

FICHA DE REUNION

NOMBRE	
FECHA	
COMUNIDAD	
TELEFONO:	
CORREO:	

TEMAS A TRATAR

ASISTENTES	
ASUNTO:	

Experiencia y Resultados
GOBIERNO MUNICIPAL 2025 - 2027

III. ORGANIZACIÓN Y CELEBRACIÓN DE REUNIONES DE GABINETE MUNICIPAL.

1. OBJETIVO

Es **coordinar, analizar y tomar decisiones estratégicas** entre los responsables de distintas áreas de la administración, para asegurar que las acciones se ejecuten de manera alineada y eficiente, en una junta interna que suele seguir un procedimiento ordenado para tomar decisiones.

2. REFERENCIAS

Artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 112, 113, 115, 122, 124, 128 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 2, 3, 27, 48 fracciones I y II, 49, 86, 87, 88 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 2 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; y 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

3. DEFINICIONES

Gabinete Municipal: Conjunto de titulares de las dependencias y entidades que integran la administración pública municipal.

Reunión de Gabinete: Sesión de trabajo encabezada por la Presidencia Municipal para analizar asuntos administrativos, programas, eventos, acciones y acuerdos institucionales.

Orden del Día: Documento que contiene los asuntos y temas a tratar durante la reunión.

Minuta de Acuerdos: Documento oficial donde se registran los acuerdos, compromisos y acciones derivadas de la reunión.

Seguimiento de Acuerdos: Acciones realizadas para verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la reunión de gabinete.

Acciones: Actividades, tareas o medidas específicas que deben ejecutar las dependencias municipales para dar cumplimiento a los acuerdos, instrucciones o estrategias definidas durante la reunión de gabinete.

4. INSUMOS

Agenda de trabajo de la Presidencia Municipal, informes y reportes de las dependencias municipales, convocatoria para reunión de gabinete, orden del día, así como información estadística, administrativa y operativa de las áreas municipales.

5. RESULTADOS

- Reunión de gabinete realizada.
- Acuerdos institucionales establecidos.
- Minuta de acuerdos integrada.
- Seguimiento de acciones y compromisos.
- Coordinación interinstitucional fortalecida.

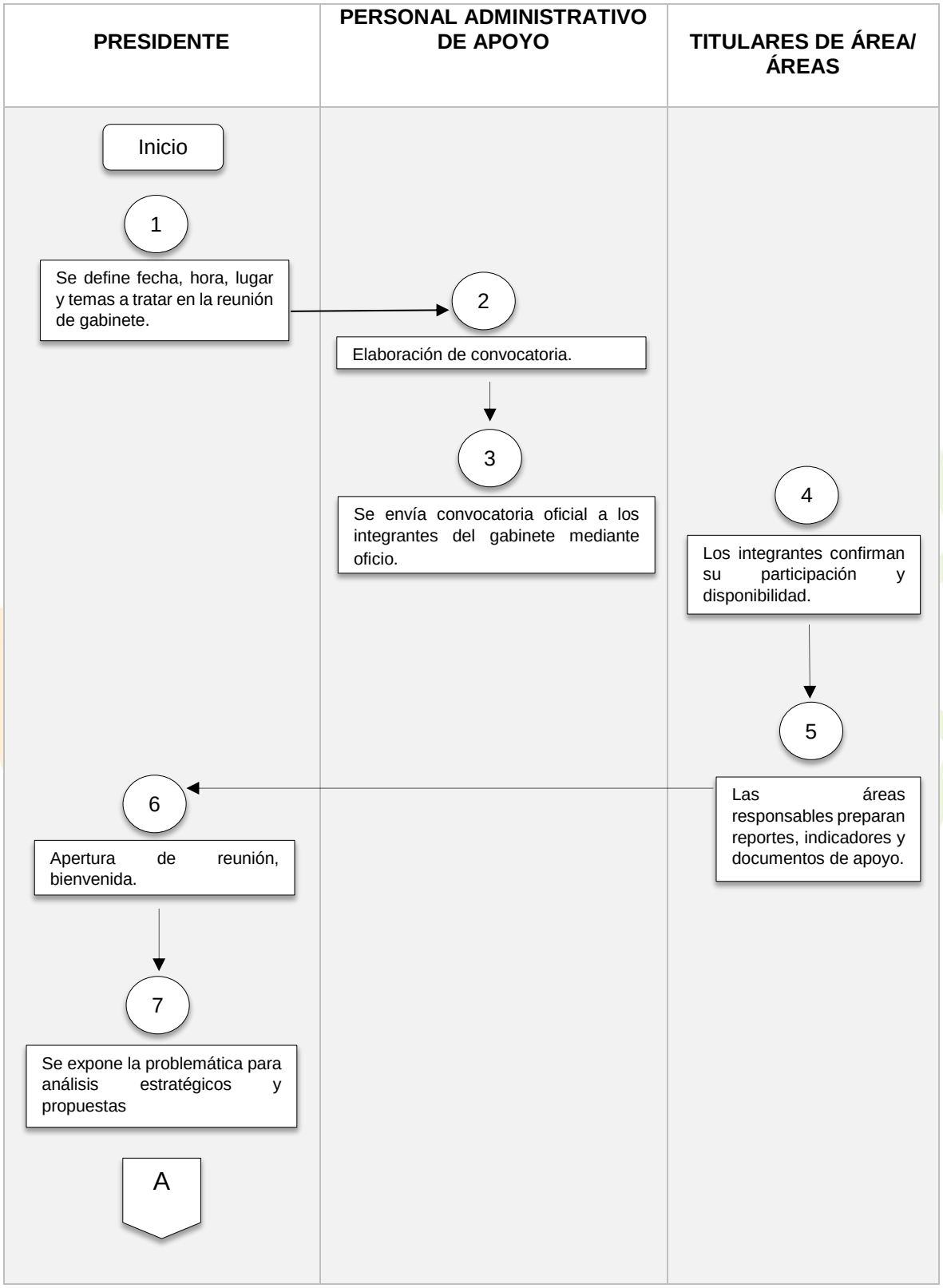
6. POLÍTICAS

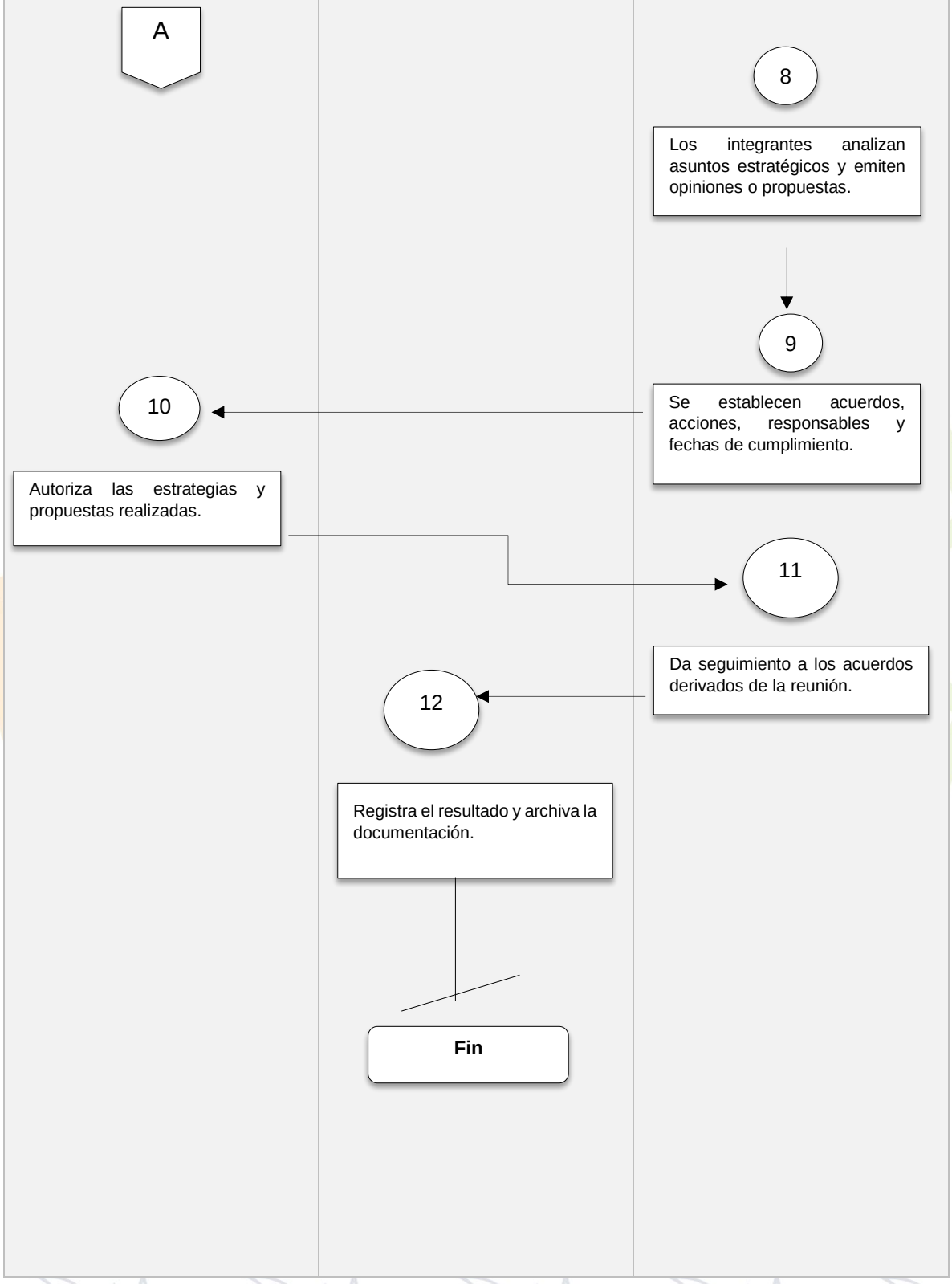
- Las reuniones de gabinete se realizarán conforme a las instrucciones emitidas por la Presidencia Municipal.
- La convocatoria a las reuniones de gabinete se notificará a los titulares de las dependencias municipales mediante medios electrónicos oficiales, tales como WhatsApp o cualquier otro medio de comunicación institucional que determine la Presidencia Municipal.
- La convocatoria deberá realizarse con la debida anticipación, salvo en los casos de urgencia o cuando la naturaleza del asunto requiera atención inmediata.
- Toda reunión de gabinete deberá contar con un orden del día previamente establecido.
- Los titulares de las dependencias municipales deberán asistir puntualmente a las reuniones para las que sean convocados.
- Las reuniones se llevarán a cabo preferentemente dentro del horario laboral comprendido de las 09:00 a las 17:00 horas; no obstante, cuando las necesidades del servicio o la atención de asuntos prioritarios así lo requieran, podrán celebrarse en cualquier otro horario.
- Los acuerdos tomados durante la reunión deberán quedar asentados en la minuta correspondiente.
- Las dependencias municipales deberán dar cumplimiento a los acuerdos adoptados dentro de los plazos establecidos.
- La Secretaría Particular será responsable de dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos generados en las reuniones de gabinete.

7. DESARROLLO

CELEBRACIONES DE REUNIONES DE GABINETES			
UNIDAD ADMINISTRATIVA	**UNIDAD ADMINISTRATIVA**		
	N°	**DESCRIPCIÓN**	**DOCUMENTO**
Presidente	**1**	Se define fecha, hora, lugar y temas a tratar en la reunión de gabinete.	
personal administrativo de apoyo	**2**	elaboración de convocatoria	Convocatoria
Personal administrativo de apoyo	**3**	Se envía convocatoria oficial a los integrantes del gabinete mediante oficio o medio digital.	Convocatoria emitida
Titulares de áreas	**4**	Los integrantes confirman su participación y disponibilidad.	Lista de asistencia
Titulares de áreas	**5**	Las áreas responsables preparan reportes, indicadores y documentos de apoyo.	informes
Presidente	**6**	Apertura de reunión, bienvenida	Acta de reunión
Presidente	7	se expone la problemática para análisis estratégicos y propuestas	
Titulares de áreas	**8**	Los integrantes analizan asuntos estratégicos y emiten opiniones o propuestas.	Relación de acuerdos
Titulares de áreas	**9**	Se establecen acuerdos, acciones, responsables y fechas de cumplimiento.	
Presidente	**10**	Autoriza las estrategias y propuestas realizadas	
Titular del área	**11**	Da seguimiento a los acuerdos derivados de la reunión	Oficios, reportes o seguimiento
Personal administrativo de apoyo	**12**	Registra el resultado y archiva la documentación correspondiente. **Fin del Procedimiento**	expediente o archivo

8. DIAGRAMACIÓN




PRESIDENTE
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE APOYO
TITULARES DE ÁREA/ ÁREAS
A
8
Los integrantes analizan asuntos estratégicos y emiten opiniones o propuestas.
9
Se establecen acuerdos, acciones, responsables y fechas de cumplimiento.
10
Autoriza las estrategias y propuestas realizadas.
11
Da seguimiento a los acuerdos derivados de la reunión.
12
Registra el resultado y archiva la documentación.
Fin

IV. GESTION GUBERNAMENTAL

1. OBJETIVO.

Conjunto de acciones y procesos administrativos, técnicos y políticos mediante el cual el presidente realiza con trabajos de vinculación, planeación y trámite ante diferentes niveles de gobierno para obtener recursos y apoyos que permitan implementar programas, obras y servicios orientados al desarrollo social y al bienestar de la población.

2. REFERENCIA.

Artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 112, 113 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 48, 86 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 2 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; y 11 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

3. DEFINICIONES.

Gestión de recursos: Conjunto de actividades orientadas a identificar, solicitar, tramitar, dar seguimiento y obtener recursos financieros, materiales o técnicos provenientes de programas gubernamentales u otras fuentes de apoyo institucional.

Diagnóstico de necesidades sociales: Análisis técnico y social realizado por el municipio para identificar problemáticas, carencias y prioridades de atención en beneficio de la población.

Proyecto de gestión: Documento o carpeta técnica administrativa que contiene la justificación, objetivos, metas, costos, impacto social y requisitos necesarios para solicitar recursos ante una dependencia gubernamental.

Expediente técnico: Integración documental que reúne requisitos legales, administrativos, financieros y técnicos necesarios para la presentación y validación de proyectos de gestión.

Vinculación institucional: Acciones de coordinación y comunicación entre el municipio y dependencias gubernamentales, organismos públicos o instituciones privadas para fortalecer la obtención de apoyos y programas.

Programa gubernamental: Instrumento de política pública operado por dependencias gubernamentales que otorga recursos, subsidios o apoyos para atender necesidades específicas de la población.

Recurso público: Bien económico, financiero, material o técnico proveniente del erario federal, estatal o municipal destinado a la ejecución de programas, obras o acciones públicas.

Seguimiento de gestión: Proceso de control y supervisión mediante el cual se verifica el avance, estatus y cumplimiento de trámites, solicitudes y proyectos presentados ante las instancias correspondientes.

Convenio de colaboración: Instrumento jurídico celebrado entre el municipio y una dependencia u organismo, mediante el cual se establecen compromisos, responsabilidades y mecanismos para la ejecución de programas o recursos.

Impacto social: Resultado o beneficio generado en la población derivado de la implementación de programas, obras o acciones financiadas mediante recursos gestionados.

Transparencia y rendición de cuentas: Obligación institucional de informar, documentar y justificar el uso y destino de los recursos públicos obtenidos y ejercidos por el municipio.

Indicador de gestión: Herramienta de medición utilizada para evaluar la eficiencia, eficacia y resultados obtenidos en el proceso de gestión gubernamental.

Estudios técnicos, económicos o de factibilidad: Documentos especializados elaborados para evaluar la viabilidad técnica, financiera, económica, social, ambiental y operativa de un proyecto, obra, programa o acción gubernamental, con la finalidad de sustentar la toma de decisiones, justificar la gestión de recursos y garantizar su correcta ejecución conforme a la normatividad aplicable.

4. INSUMOS

Solicitud ciudadana; oficios, escritos o reportes comunitarios, incluyendo diagnósticos sociales y comunitarios, así como estudios técnicos, económicos o de factibilidad; Plan Municipal de Desarrollo; objetivos, líneas de acción y prioridades municipales; programas y reglas de operación; convocatorias gubernamentales; reglas de operación de programas federales y estatales; información técnica del proyecto y anteproyecto.

5. RESULTADOS

Gestiones gubernamentales debidamente realizadas y documentadas mediante expedientes administrativos integrados, con proyectos, solicitudes y demás documentación presentada ante las instancias competentes para la obtención, en su caso, de recursos financieros, materiales, técnicos o en especie destinados a la ejecución de programas, obras y acciones municipales. Como resultado del procedimiento, se genera evidencia documental del seguimiento de las gestiones efectuadas, de la formalización de los instrumentos jurídicos que resulten procedentes y del cumplimiento de los principios de transparencia, rendición de cuentas y de los objetivos, metas y prioridades establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo.

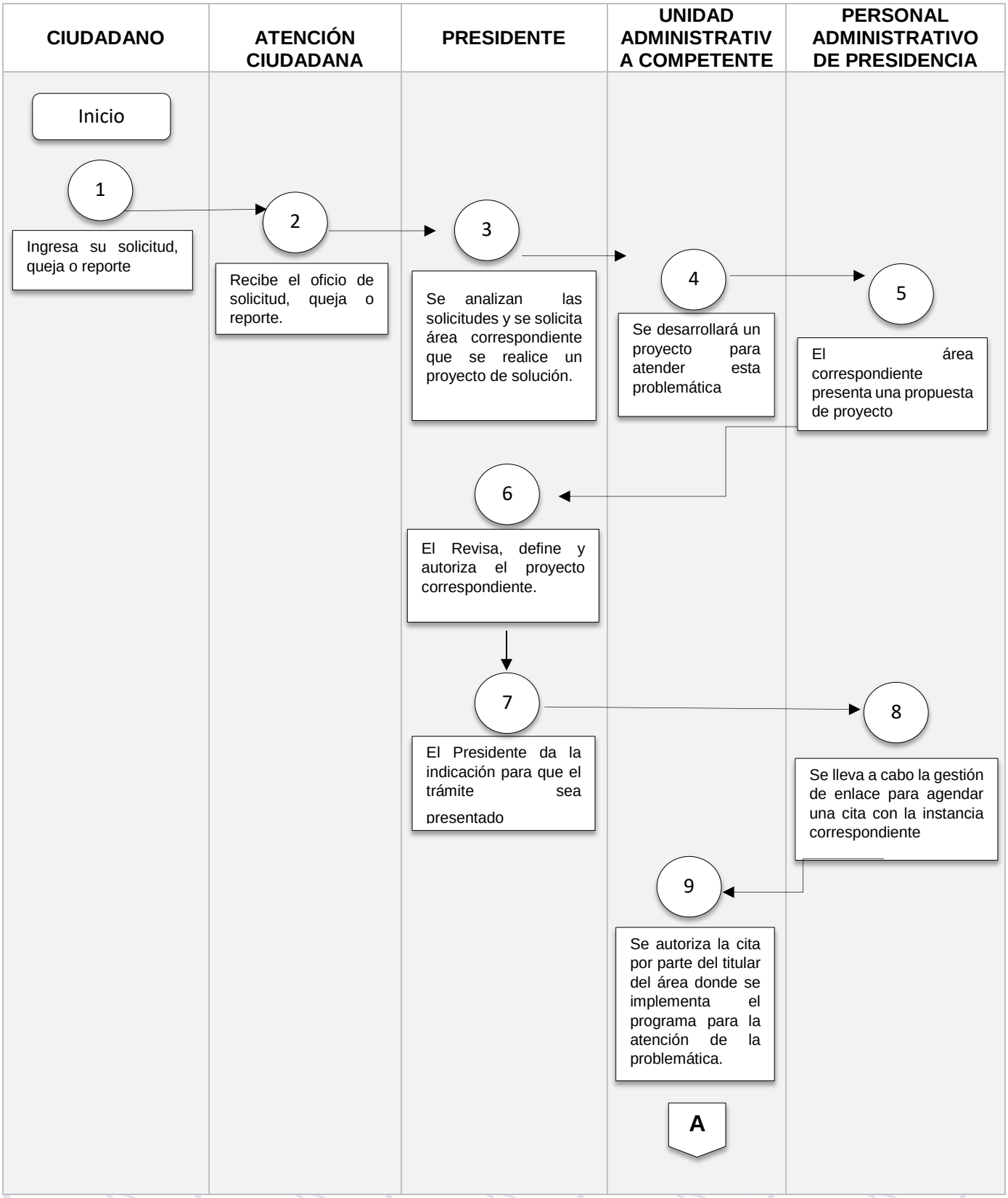
6. POLÍTICAS.

- Toda gestión de recursos deberá registrarse y documentarse mediante un expediente administrativo que contenga la solicitud, el análisis, la documentación soporte, las gestiones realizadas y la respuesta correspondiente.
- Las gestiones de recursos se realizarán únicamente cuando exista instrucción o autorización de la persona titular de la Presidencia Municipal.
- La gestión se efectuará únicamente cuando derive de una solicitud formal presentada por la dependencia, entidad o unidad administrativa correspondiente, acompañada de la información y documentación requerida.
- Todo trámite deberá realizarse conforme a la normatividad vigente, las reglas de operación, lineamientos y demás disposiciones aplicables.
- El personal responsable deberá integrar y resguardar los expedientes garantizando la confidencialidad de la información, de conformidad con la normativa en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales.
- Los plazos para la integración, seguimiento y conclusión de las gestiones deberán ajustarse a los tiempos establecidos por la instancia competente o por las reglas de operación aplicables.
- Las gestiones deberán orientarse a la obtención de recursos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos, programas y prioridades del Ayuntamiento.
- Se realizarán acciones de seguimiento y revisiones periódicas para verificar el estado que guardan las gestiones y el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- El personal que intervenga en el procedimiento deberá desempeñar sus funciones conforme a las atribuciones, responsabilidades y perfil del puesto que desempeñe.
- La comunicación oficial con dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno se realizará exclusivamente a través de los medios institucionales autorizados.
- La recepción de solicitudes se efectuará únicamente por los medios y en los horarios oficiales autorizados por el Ayuntamiento.

7. DESARROLLO

GESTION GUBERNAMENTAL			
UNIDAD ADMINISTRATIVA	**UNIDAD ADMINISTRATIVA**		
	N°	**DESCRIPCIÓN**	**DOCUMENTO**
Ciudadano	**1**	Ingresa su solicitud, queja o reporte	**Oficio**
Atención Ciudadana	**2**	Recibe el oficio de solicitud, queja o reporte. Se verifica que la documentación esté completa y correcta.	**Oficio**
Presidente Municipal	**3**	Se analizan las solicitudes y se solicita área correspondiente que se realice un proyecto de solución.	Tarjeta informativa
Unidad Administrativa Competente	**4**	Se desarrollará un proyecto para atender esta problemática	Proyecto
Unidad Administrativa Competente	**5**	El área correspondiente presenta una propuesta de proyecto	Proyecto
Presidente Municipal	**6**	El Revisa, define y autoriza el proyecto correspondiente.	Reporte de seguimiento
Presidente Municipal	**7**	El Presidente da la indicación para que el trámite sea presentado ante la dependencia competente.	Oficio de contestación, expediente
Personal Administrativo de Presidencia	**8**	Se lleva a cabo la gestión de enlace para agendar una cita con la instancia correspondiente.	Cita
Unidad Administrativa Competente	**9**	Se autoriza la cita por parte del titular del área donde se implementa el programa para la atención de la problemática.	Cita Día y hora
Personal Administrativo de Presidencia	**10**	Se realiza la confirmación de la cita para la reunión de presentación del proyecto	Cita
Presidente Municipal	**11**	El Presidente acude a la cita programada de gestión junto con su equipo de trabajo	Reunión
Unidad Administrativa Competente Externa	**12**	Se realiza el seguimiento y verificación del proyecto ingresado, así como los avances de la gestión hasta su autorización y cierre **Fin de Procedimiento**	

8. DIAGRAMACIÓN



CIUDADANO	ATENCIÓN CIUDADANA	PRESIDENTE MUNICIPAL	UNIDAD ADMINISTRATIVA COMPETENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PRESIDENCIA
			A	
				10 Se realiza la confirmación de la cita para la reunión de presentación del proyecto
		11 El presidente acude a la cita programada de gestión junto con su equipo de trabajo		
			12 Se realiza el seguimiento y verificación del proyecto ingresado, así como los avances de la gestión hasta su autorización y cierre	
			Fin	

V. INVITACIONES A REUNIONES SOCIALES Y GUBERNAMENTALES

1. OBJETIVO.

Representar al Municipio en eventos y reuniones de carácter social y Gubernamental, fortaleciendo la vinculación con la ciudadanía, organismos públicos y privados, así como impulsando la gestión de acciones y acuerdos en beneficio de la comunidad

2. REFERENCIAS.

Artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 112, 113 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2, 3, 31, 48 fracciones I, II, XVII, 86 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 1, 2 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

3. DEFINICIONES.

Invitación: Convocatoria físico/digital que solicita la presencia a un evento

Área: La Unidad Administrativa encargada de realizar funciones operativas, técnicas o de apoyo dentro del Municipio de Tezoyuca, Estado de México.

Presidente Municipal: Máxima autoridad administrativa y política de un Municipio

Personal de apoyo de Presidencia: Persona facultada y designada por el Presidente para recibir convocatoria de invitación y solicitar insumos garantizando la eficacia y compromiso administrativo de lo requerido para el cumplimiento oportuno al evento.

Área de Administración/área de logística: Área que gestiona los insumos (viáticos y materiales) que son requeridos a fin de asistir al lugar del evento

Dependencia gubernamental: Es una entidad que forma parte de la estructura del gobierno y tiene la responsabilidad de ejecutar políticas, administrar recursos y prestar servicios a la población dentro de un ámbito específico de competencia.

Agenda Oficial: Documento o herramienta de control en la que se programan y registran las actividades, donde se establece y evalúa, reuniones, eventos y compromisos oficiales del Presidente Municipal

Invitado: Persona servidora pública, representante de una institución, autoridad, integrante de un organismo o ciudadano que es convocado formalmente para asistir a una reunión, ceremonia, acto protocolario o evento de carácter social o gubernamental.

Anfitrión: Autoridad, dependencia o persona responsable de organizar, convocar y presidir la reunión o evento, así como de coordinar los aspectos logísticos y protocolarios para su adecuado desarrollo.

Orden del día: Documento que contiene la relación de los asuntos, actividades o puntos que serán tratados durante la reunión o evento, estableciendo la secuencia para su desarrollo.

Confirmación de asistencia: Respuesta formal emitida por la persona invitada o la dependencia correspondiente mediante la cual se informa la aceptación o imposibilidad de asistir al evento convocado, con el propósito de facilitar la organización y logística del mismo.

Asistencia Oficial: Participación del Presidente Municipal en reuniones, ceremonias, eventos o actos de carácter social, cívico, gubernamental o institucional, en representación del Ayuntamiento para actuar y participar en nombre del Municipio en eventos, reuniones y actos oficiales.

Reunión Social: Actividad organizada por instituciones educativas, organizaciones civiles, asociaciones, sectores productivos, grupos comunitarios o ciudadanos, orientada al fortalecimiento de la participación social, cultural, deportiva o comunitaria.

Representación Municipal: Facultad del Presidente Municipal para actuar y participar en nombre del Ayuntamiento y del Municipio en eventos, reuniones y actos oficiales.

Protocolo Oficial: Conjunto de normas, reglas y formalidades que regulan la participación de las autoridades municipales en eventos públicos y actos solemnes.

4. INSUMOS:

Registro y documentación del evento; elaboración de la invitación; agenda institucional; datos del evento; directorio institucional e invitación.

5. RESULTADOS:

Participación del Presidente Municipal en eventos de carácter social y/o gubernamental, garantizando la representación institucional, el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales y el cumplimiento de los objetivos de vinculación y coordinación con los distintos sectores de la sociedad y los diferentes órdenes de gobierno.

Invitación analizada, atendida y registrada, con la confirmación o declinación de la asistencia correspondiente, permitiendo la actualización oportuna de la agenda institucional y la adecuada programación de las actividades oficiales.

6. POLÍTICAS:

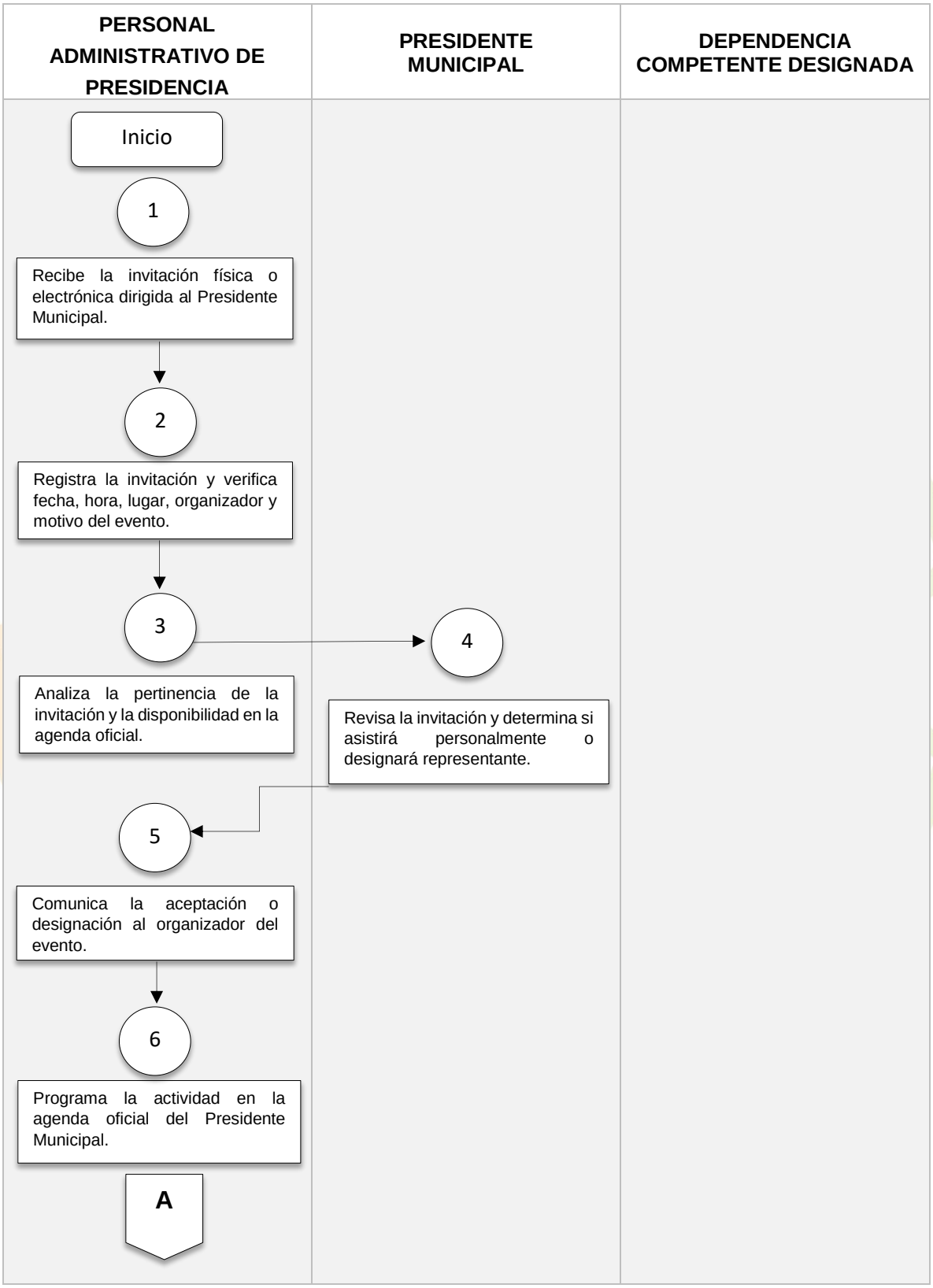
- La reunión debe estar relacionada con funciones oficiales, políticas públicas, relaciones diplomáticas, seguridad, economía o asuntos de interés público
- Debe existir una invitación oficial o convocatoria emitida por una autoridad, institución u organismo competente
- Se establece y evalúa una agenda con temas, participantes, horarios y objetivos específicos.
- Los equipos de seguridad realizan análisis de riesgos, control de accesos y logística de traslado.
- Relevancia pública o comunitaria (Eventos culturales, conmemorativos, benéficos, académicos o de representación institucional)
- Se aplican protocolos de protección para el presidente y los asistentes.
- Todas las invitaciones deberán recibirse y registrarse por la área responsable de la agenda.
- La asistencia del titular o de su representante estará sujeta a la disponibilidad de agenda y la relevancia institucional del evento.
- Cuando el titular no pueda asistir, podrá designarse a un representante, previo autorización, cuando la naturaleza del evento lo permita.
- Cuando del evento se deriven compromisos o acuerdos institucionales, el área responsable deberá dar seguimiento hasta su cumplimiento.

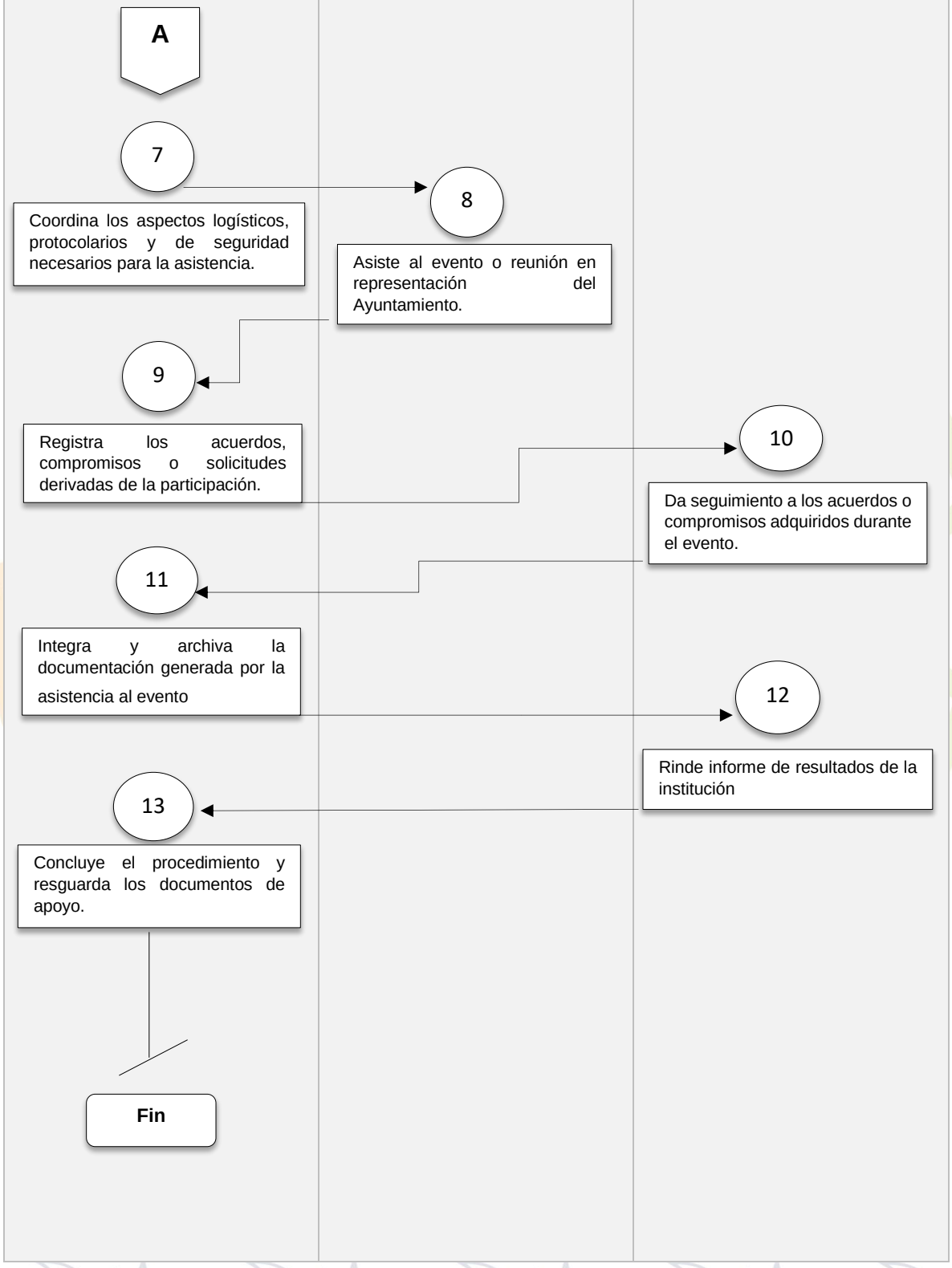
7. DESARROLLO

INVITACIONES A REUNIONES SOCIALES Y GUBERNAMENTALES			
UNIDAD ADMINISTRATIVA	**UNIDAD ADMINISTRATIVA**		
	N°	**DESCRIPCIÓN**	**DOCUMENTO**
Personal Administrativo de Presidencia	**1**	Recibe la invitación física o electrónica dirigida al Presidente Municipal.	Invitación
Personal Administrativo de Presidencia	**2**	Registra la invitación y verifica fecha, hora, lugar, organizador y motivo del evento.	Control de Invitaciones
Personal Administrativo de Presidencia	**3**	Analiza la pertinencia de la invitación y la disponibilidad en la agenda oficial.	Agenda Oficial
Presidente Municipal	**4**	Revisa la invitación y determina si asistirá personalmente o designará representante.	Invitación autorizada

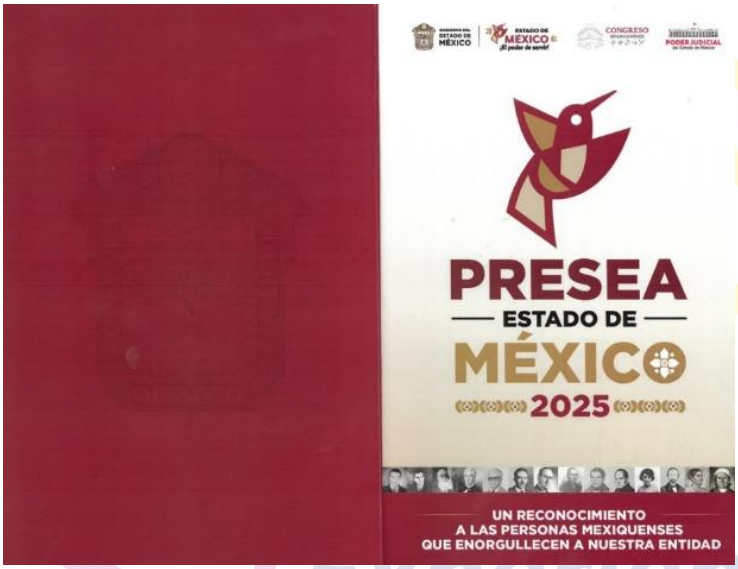
Personal Administrativo de Presidencia	**5**	Comunica la aceptación o designación al organizador del evento.	Oficio, correo electrónico o confirmación
Personal Administrativo de Presidencia	**6**	Programa la actividad en la agenda oficial del Presidente Municipal.	Agenda Oficial
Personal Administrativo de Presidencia	**7**	Coordina los aspectos logísticos, protocolarios y de seguridad necesarios para la asistencia.	Programa del evento
Presidente Municipal	**8**	Asiste al evento o reunión en representación del Ayuntamiento.	Evidencia fotográfica, lista de asistencia o programa
Personal Administrativo de Presidencia	**9**	Registra los acuerdos, compromisos o solicitudes derivadas de la participación.	Minuta, nota informativa o reporte
Dependencia competente designada	**10**	Da seguimiento a los acuerdos o compromisos adquiridos durante el evento.	Oficios, reportes de seguimiento
Personal Administrativo de Presidencia	**11**	Integra y archiva la documentación generada por la asistencia al evento.	Expediente del evento
Dependencia competente designada	**12**	Rinde informe de resultados de la institución	
Personal Administrativo de Presidencia	**13**	Concluye el procedimiento y resguarda los documentos de apoyo. **Fin del procedimiento**	Expediente físico o digital

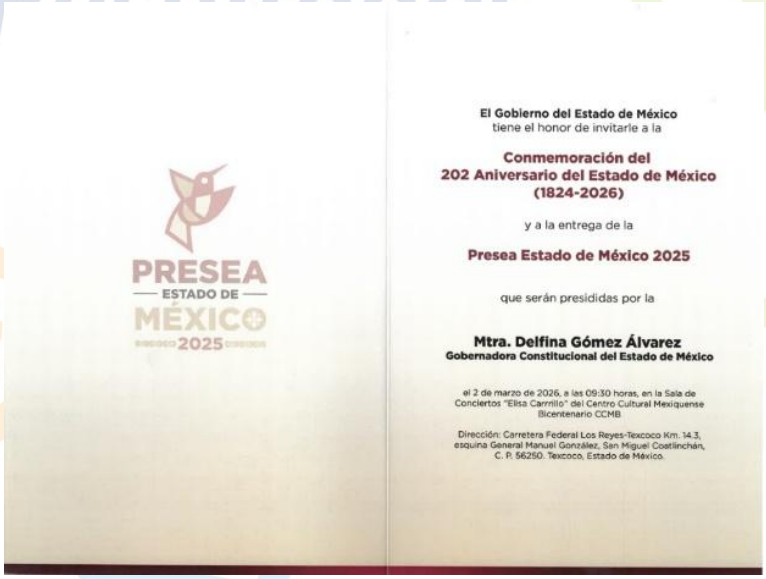
8. DIAGRAMACIÓN




PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PRESIDENCIA
PRESIDENTE MUNICIPAL
DEPENDENCIA COMPETENTE DESIGNADA
A
7
Coordina los aspectos logísticos, protocolarios y de seguridad necesarios para la asistencia.
8
Asiste al evento o reunión en representación del Ayuntamiento.
9
Registra los acuerdos, compromisos o solicitudes derivadas de la participación.
10
Da seguimiento a los acuerdos o compromisos adquiridos durante el evento.
11
Integra y archiva la documentación generada por la asistencia al evento
12
Rinde informe de resultados de la institución
13
Concluye el procedimiento y resguarda los documentos de apoyo.
Fin

9. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:





VI. ATENCIÓN Y DESARROLLO DE AUDIENCIAS PÚBLICAS.

1. OBJETIVO

Brindar un espacio de atención directa entre las autoridades municipales y la ciudadanía para escuchar, atender, orientar y canalizar solicitudes, peticiones, quejas o propuestas relacionadas con servicios públicos, programas y asuntos de interés general.

2. REFERENCIAS

Artículos 8, 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 112, 113, 138 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 31 fracciones I y XXXIX, 48 fracciones II, III y XVI, 64, 86 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 13, 14, 15 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; y 11 y 12 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

3. DEFINICIONES

Audiencia Pública: Mecanismo de atención directa mediante el cual el Presidente Municipal escucha, atiende y canaliza las solicitudes, peticiones, quejas, propuestas o planteamientos presentados por la ciudadanía.

Solicitante: Persona ciudadana que acude a presentar una petición, requerimiento, queja, planteamiento, gestión o propuesta durante la audiencia ciudadana

Registro de Audiencia: Documento físico o electrónico en el que se capturan los datos del ciudadano, el asunto expuesto y las acciones a realizar para su atención.

Canalización: Remisión de un asunto a la unidad administrativa competente para su atención y seguimiento.

Seguimiento: Conjunto de acciones realizadas para verificar el avance y cumplimiento de la atención brindada a las solicitudes ciudadanas.

Presidente Municipal: Titular de la Administración Pública Municipal encargado de atender directamente a la ciudadanía y dar respuesta a los asuntos de competencia municipal.

Secretaría Particular: Unidad administrativa responsable de coordinar, organizar y dar seguimiento a la agenda oficial del Presidente Municipal.

Personal Administrativo de Atención Ciudadana: Organiza las audiencias ciudadanas, registrar las solicitudes y dar seguimiento a los asuntos planteados.

Dependencia Responsable: Área administrativa del Ayuntamiento facultada para atender y resolver la solicitud ciudadana de acuerdo con sus atribuciones.

Respuesta Ciudadana: Información proporcionada al ciudadano respecto del estado, avance o resolución de su solicitud.

Expediente de Audiencia: Conjunto de documentos y registros que contienen la información relacionada con la atención, canalización y seguimiento de una solicitud presentada en audiencia ciudadana.

4. INSUMOS

Solicitud de audiencia pública, identificación del ciudadano, formato de registro de audiencia, sistema de control de audiencias, información del asunto, directorio de dependencias municipales y autorización y validación de la audiencia.

5. RESULTADOS

Atención directa a la ciudadanía mediante la recepción, registro, canalización y seguimiento de sus solicitudes, peticiones o problemáticas, generando respuestas o gestiones a través de las áreas competentes del Ayuntamiento, así como el fortalecimiento de la relación entre gobierno municipal y ciudadanía brindando un canal de comunicación institucional con el Presidente Municipal brindando la confianza ciudadana.

6. POLÍTICAS

- Las audiencias públicas deberán realizarse conforme a la agenda autorizada por Presidencia Municipal.
- Transparencia del proceso: publicación previa de reglas, fechas y agenda.
- Acceso y registro de participantes
- Orden y tiempos de intervención
- Seguridad y protección: Filtros de seguridad previos para acceso al recinto.
- Seguimiento y rendición de cuentas
- Neutralidad y no uso partidista: Prohibición de propaganda política durante la audiencia.
- Respeto entre participantes;
- Toda solicitud deberá registrarse para su control y seguimiento.
- Las áreas competentes deberán dar atención oportuna a los asuntos canalizados.
- El personal deberá brindar atención con respeto, imparcialidad y trato digno a la ciudadanía.
- Los expedientes y registros generados deberán resguardarse conforme a la normatividad aplicable.

7. DESARROLLO

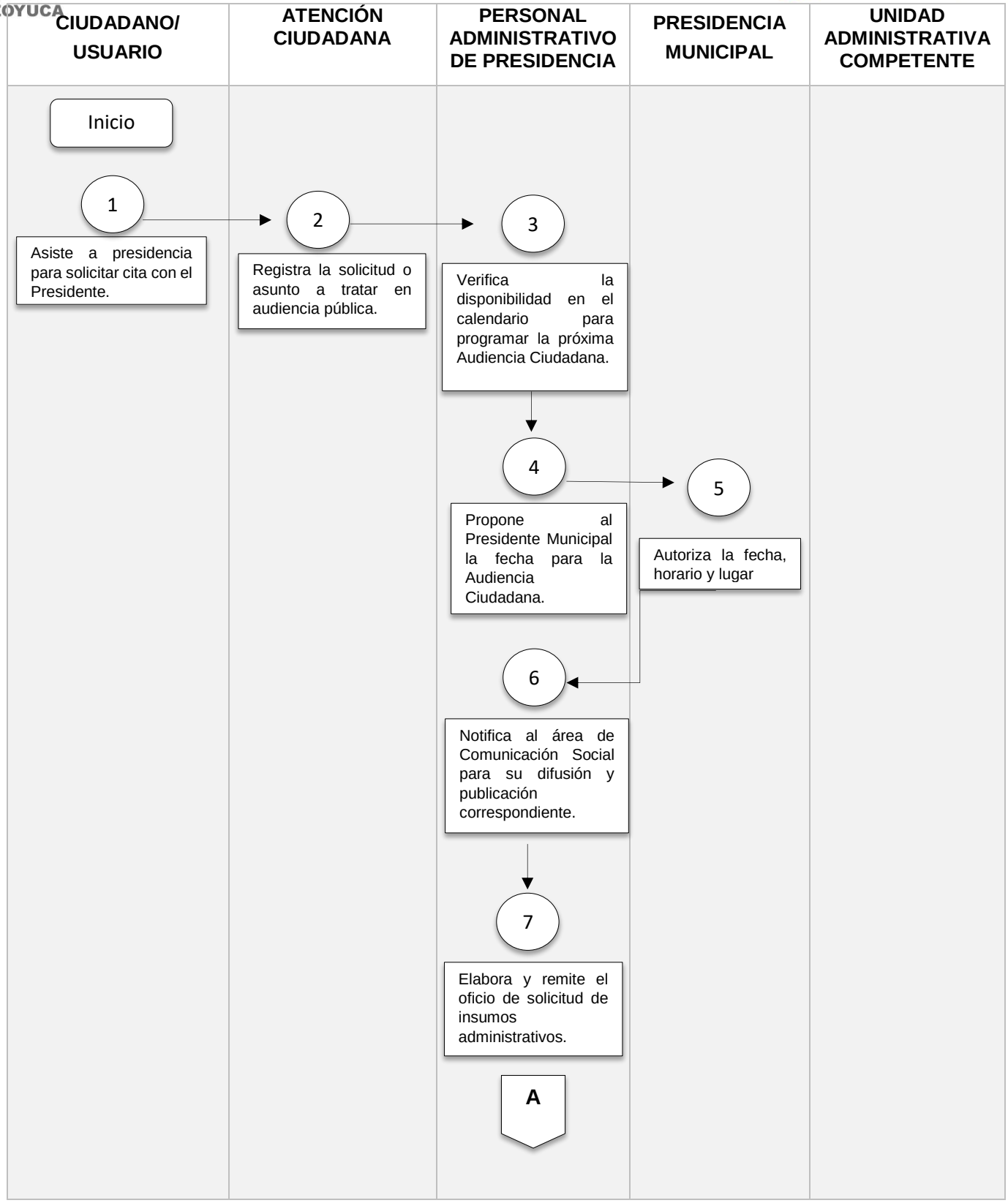
ATENCIÓN Y DESARROLLO DE AUDENCIAS PÚBLICAS.			
UNIDAD ADMINISTRATIVA	**UNIDAD ADMINISTRATIVA**		
	N°	**DESCRIPCIÓN**	**DOCUMENTO**
Ciudadano/ Usuario	**1**	Asiste a presidencia para solicitar cita con el Presidente Municipal	Oficio
Atención Ciudadana	**2**	Recibe a la ciudadanía y registra la solicitud o asunto a tratar en audiencia pública.	Formato de registro, solicitud
Personal Administrativo de Presidencia	**3**	Verifica la disponibilidad en el calendario institucional para programar la próxima Audiencia Ciudadana.	Agenda de audiencias
Personal Administrativo de Presidencia	**4**	Propone al Presidente Municipal la fecha para la realización de la Audiencia Ciudadana.	Agenda de audiencias
Presidencia Municipal	**5**	Autoriza la fecha, horario y lugar para la celebración de la Audiencia Ciudadana.	Minuta de atención
Personal Administrativo de Presidencia	**6**	Notifica al área de Comunicación Social la autorización de las fechas para su difusión y publicación correspondiente.	Comunicado interno
Personal Administrativo de Presidencia	**7**	Elabora y remite el oficio de solicitud de insumos administrativos, materiales y apoyo logístico requeridos para el desarrollo de la Audiencia Ciudadana.	Oficio
Atención Ciudadana	**8**	Canaliza los asuntos registrados a las áreas competentes para su valoración preliminar y recaba la documentación soporte correspondiente.	Formato de canalización

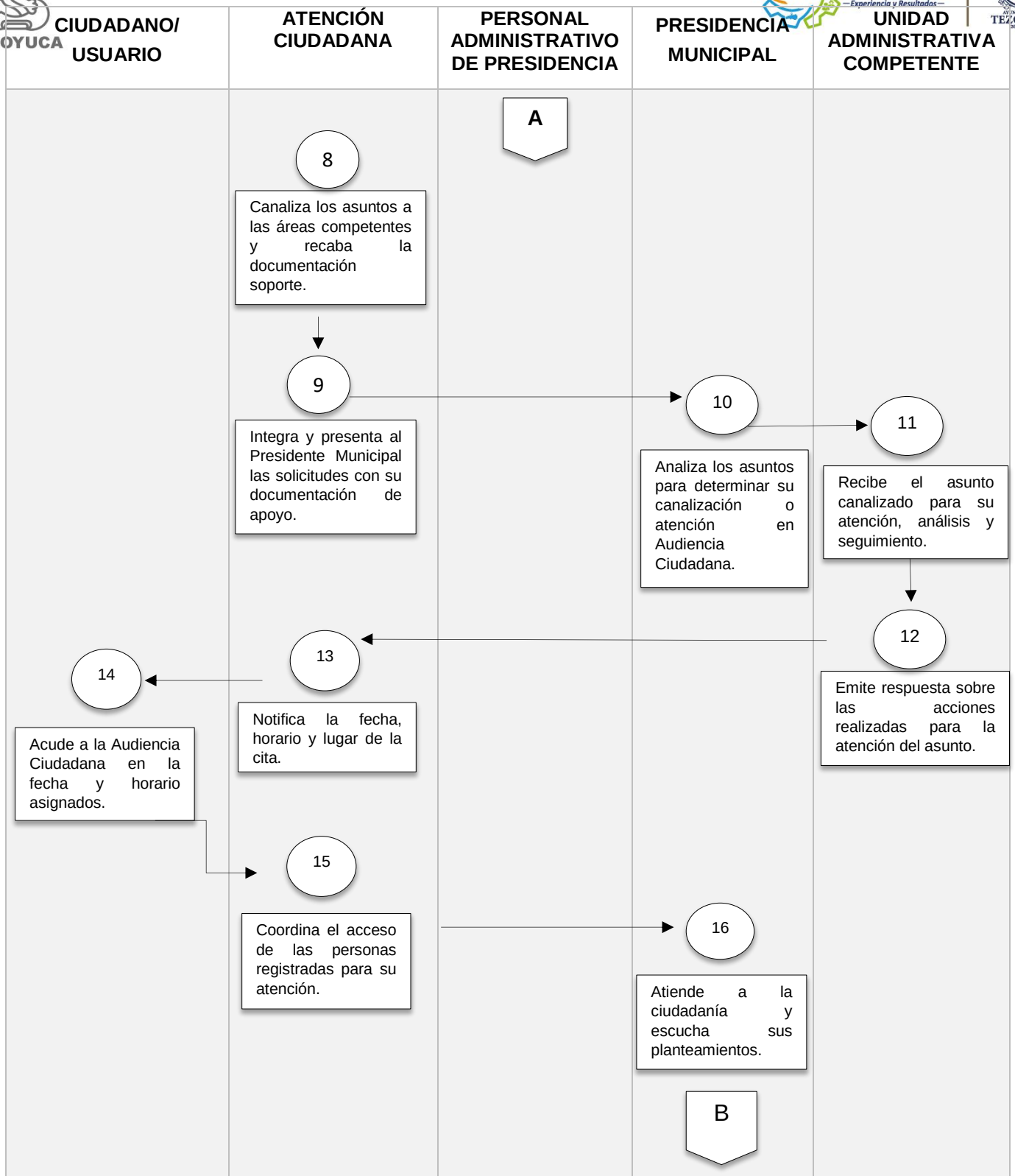
Atención Ciudadana	**9**	Integra y presenta al Presidente Municipal las solicitudes recibidas junto con la documentación de apoyo.	Expediente de atención
Presidencia Municipal	**10**	Analiza cada asunto para determinar si puede resolverse mediante canalización inmediata o si requiere ser atendido directamente en la Audiencia Ciudadana.	Tarjeta informativa
Unidad Administrativa Competente	**11**	Recibe el asunto canalizado y realiza las acciones necesarias para su atención, análisis y seguimiento.	Formato de Atención
Unidad Administrativa Competente	**12**	Emite respuesta o informe respecto de las acciones realizadas para la atención del asunto.	Oficio de respuesta, reporte
Atención Ciudadana	**13**	Notifica a las personas registradas la fecha, horario y lugar de su cita	Reporte de seguimiento
Ciudadano/ Usuario	**14**	Acude a la Audiencia Ciudadana en la fecha y horario previamente asignados.	Oficio de contestación, expediente
Atención Ciudadana	**15**	Coordina el acceso de las personas registradas para su atención por parte del Presidente Municipal.	Registro de Asistencia
Presidencia Municipal	**16**	Atiende personalmente a la ciudadanía y escucha los planteamientos expuestos.	Minuta de acuerdos
Presidencia Municipal	**17**	Emite instrucciones a la unidad administrativa competente para la atención inmediata o seguimiento del asunto planteado.	Instrucción, turno
Atención Ciudadana	**18**	Da seguimiento a los acuerdos e instrucciones emitidos durante la Audiencia Ciudadana.	Reporte de seguimiento
Unidad Administrativa Competente	**19**	Informa a Atención Ciudadana sobre los resultados y acciones	Informe de resultados

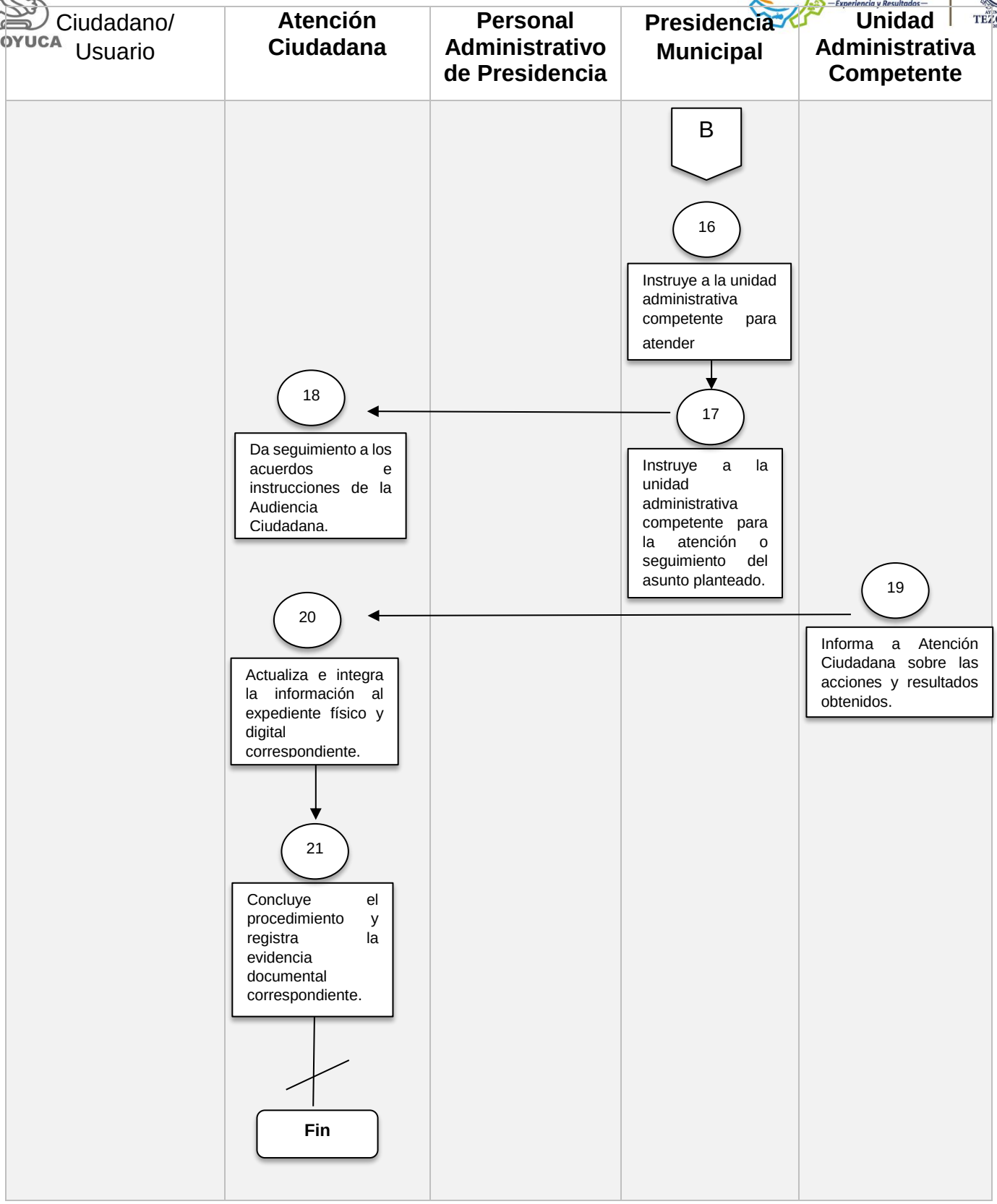
		realizadas en cumplimiento de las instrucciones recibidas.	
Atención Ciudadana	**20**	Actualiza el expediente correspondiente e integra la información en los archivos físicos y digitales institucionales.	Expediente actualizado
Atención Ciudadana	**21**	Concluye el procedimiento una vez atendido el asunto y registrada la evidencia documental correspondiente. Fin del Procedimiento	Expediente concluido

Experiencia y Resultados
GOBIERNO MUNICIPAL 2025 - 2027

8. DIAGRAMACIÓN




CIUDADANO/ USUARIO
ATENCIÓN CIUDADANA
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PRESIDENCIA
PRESIDENCIA MUNICIPAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA COMPETENTE
A
8
Canaliza los asuntos a las áreas competentes y recaba la documentación soporte.
9
Integra y presenta al Presidente Municipal las solicitudes con su documentación de apoyo.
10
Analiza los asuntos para determinar su canalización o atención en Audiencia Ciudadana.
11
Recibe el asunto canalizado para su atención, análisis y seguimiento.
12
Emite respuesta sobre las acciones realizadas para la atención del asunto.
13
Notifica la fecha, horario y lugar de la cita.
14
Acude a la Audiencia Ciudadana en la fecha y horario asignados.
15
Coordina el acceso de las personas registradas para su atención.
16
Atiende a la ciudadanía y escucha sus planteamientos.
B


Ciudadano/ Usuario
Atención Ciudadana
Personal Administrativo de Presidencia
Presidencia Municipal
Unidad Administrativa Competente
B
16
Instruye a la unidad administrativa competente para atender
17
Instruye a la unidad administrativa competente para la atención o seguimiento del asunto planteado.
18
Da seguimiento a los acuerdos e instrucciones de la Audiencia Ciudadana.
19
Informa a Atención Ciudadana sobre las acciones y resultados obtenidos.
20
Actualiza e integra la información al expediente físico y digital correspondiente.
21
Concluye el procedimiento y registra la evidencia documental correspondiente.
Fin

9. FORMATOS O INSTRUCTIVOS

TEZOYUCA Experiencia y Resultados

ORDEN DE TRABAJO FOLIO

Ciudadano Whatsapp

Fecha de Ingreso Status Canal

Area

Servicio Cuota

Descripción

Comentarios

VAC-05-2026

VII. RECEPCIÓN, ANALISIS Y GESTIÓN DE SOLICITUDES

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, registro, análisis, gestión, autorización, entrega y seguimiento de las solicitudes de apoyo institucional presentado por personas físicas, organizaciones sociales, civiles, educativas, religiosa, gubernamentales y demás instancias con la finalidad de garantizar una atención oportuna, transparente, equitativa, y conforme a la normativa aplicable y a la disponibilidad de recursos.

2. REFERENCIA

Artículos 8, 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 122, 128 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2, 3, 31, 48, 86 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 11 y 12 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; y 4, 16 y 18 de Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

3. DEFINICIONES

Apoyo institucional: Bien, servicio, recurso material, económico, logístico, técnico o humano, que la dependencia otorga, previa autorización para contribuir el desarrollo de actividades de interés público o institucional.

Solicitud de apoyo: Petición formal presentado por una persona física o moral para obtener un apoyo institucional.

Solicitante: Persona física o representante de una persona moral que presenta una solicitud de apoyo.

Expediente: Conjunto de documentos que integran el trámite de la solicitud de apoyo.

Área responsable: Unidad administrativa encargada de recibir analizar, gestionar, y dar seguimiento a la solicitud de apoyo.

Apoyo en especie: Entrega de bienes materiales, nobiliario, equipo o cualquier recurso distinto al económico.

Autorización: Aprobación emitida por la autoridad competente para otorgar un apoyo institucional.

Apoyo Logístico: Asistencia mediante personal, transporte, instalación de mobiliario, equipo, difusión o cualquier servicio requerido para la realización de una actividad.

4. INSUMOS

Solicitud de apoyo, oficio de petición, documentación de la organización solicitante, agenda institucional, documento que justifique la solicitud y formatos institucionales para el registro y control de solicitudes.

5. RESULTADOS

Atención y seguimiento de solicitudes institucionales, coordinación interinstitucional efectiva, apoyos otorgados a organizaciones solicitantes, registro y control de los apoyos brindados, y fortalecimiento de la participación social y comunitaria.

6. POLÍTICAS

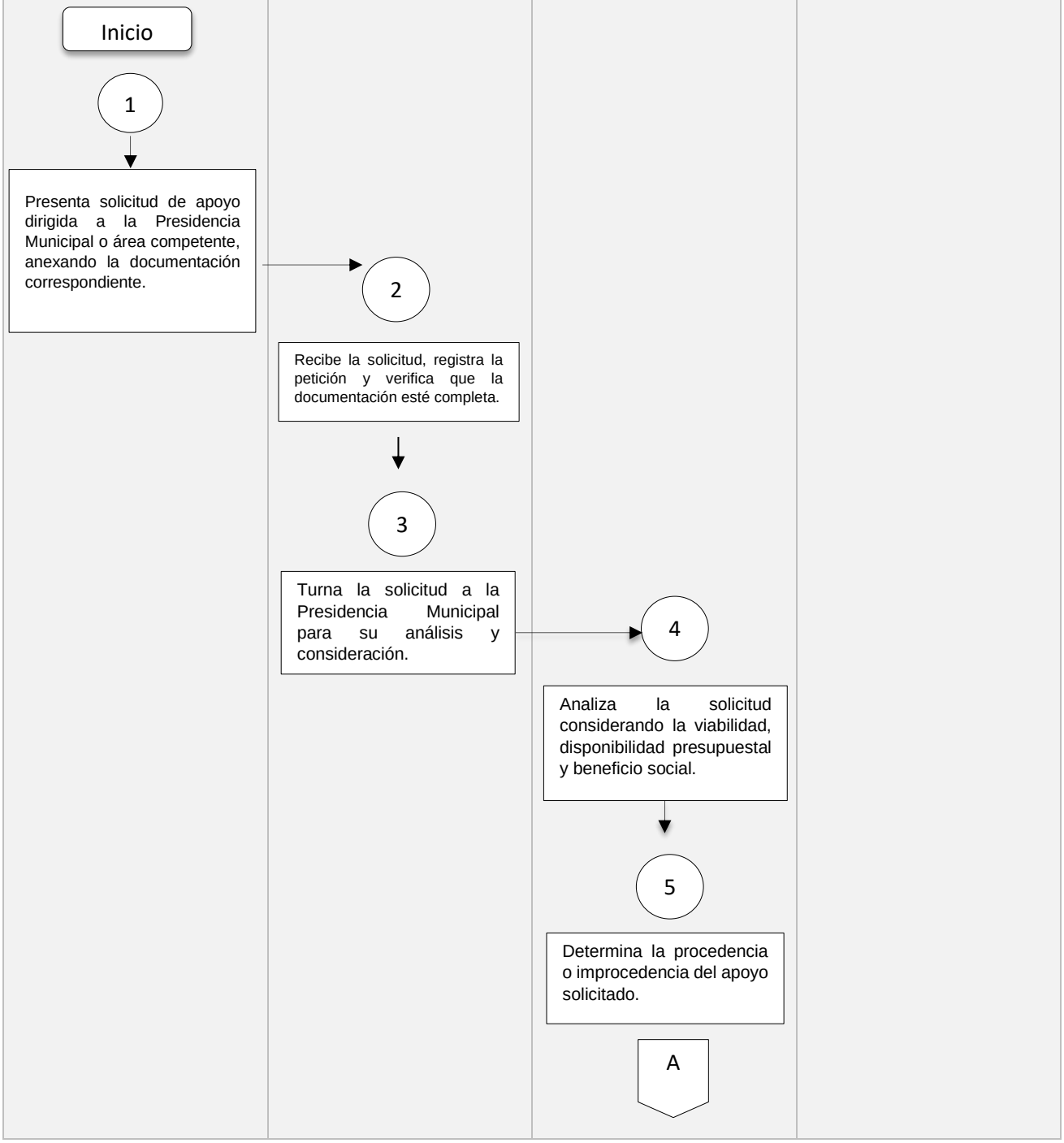
- Todas las solicitudes de apoyo deberán presentarse por escrito o mediante los medios oficiales autorizados por la dependencia.
- Toda solicitud deberá registrarse en el sistema o mecanismo de control correspondiente al momento de su recepción.
- Las solicitudes serán analizadas considerando la competencia de la dependencia, la disponibilidad de recursos, la normatividad aplicable y el beneficio social que representen.
- El otorgamiento de apoyos estará sujeto a la disponibilidad presupuestal, financiera, material y operativa de la institución.
- Ningún apoyo podrá otorgarse sin la autorización de la autoridad competente, conforme a la normativa interna.
- La atención de las solicitudes deberá realizarse con criterios de legalidad, imparcialidad, objetividad, transparencia, equidad y eficiencia, evitando cualquier tipo de discriminación o trato preferencial.
- Cuando la solicitud no sea competencia de la dependencia, deberá orientarse o canalizarse a la instancia competente.
- Toda la documentación relacionada con la solicitud deberá integrarse al expediente correspondiente y conservarse conforme a la normatividad en materia de archivos, transparencia y protección de datos personales.
- La entrega de apoyos deberá documentarse mediante los formatos, recibos o actas que correspondan.
- Los servidores públicos deberán abstenerse de otorgar apoyos que contravengan la normatividad vigente o que impliquen conflicto de interés.
- El área responsable deberá llevar un registro actualizado de las solicitudes recibidas, los apoyos autorizados, los apoyos entregados y aquellos que hayan sido rechazados.
- Cuando el apoyo implique recursos públicos, bienes o servicios institucionales, deberá existir evidencia documental de su autorización,

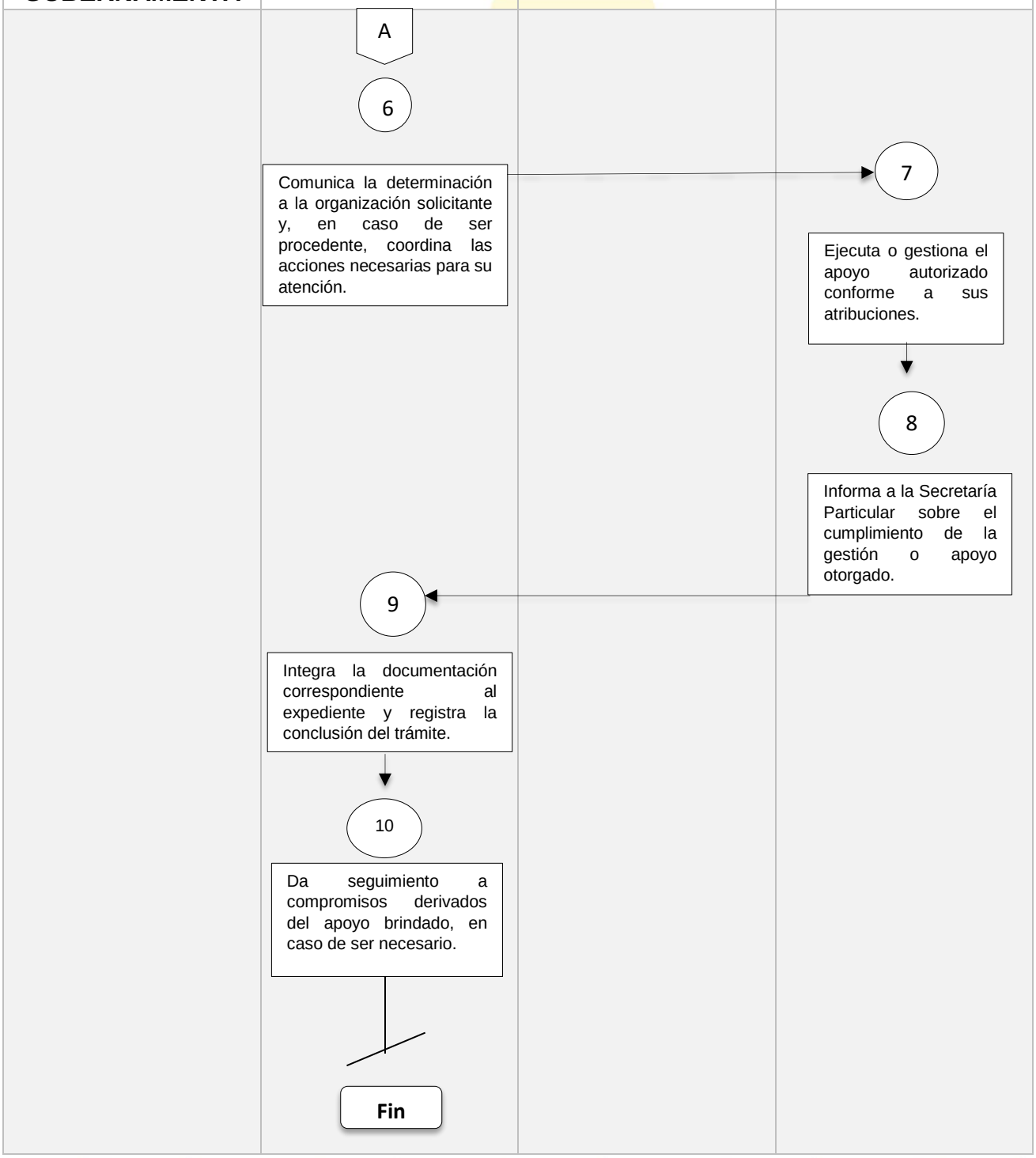
entrega y, en su caso, del cumplimiento del objetivo para el cual fue solicitado.

7. DESARROLLO

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO			
UNIDAD ADMINISTRATIVA	**UNIDAD ADMINISTRATIVA**		
	N°	**DESCRIPCIÓN**	**DOCUMENTO**
Organización Social, Civil, Eclesiástica o Gubernamental	**1**	Presenta solicitud de apoyo dirigida a la Presidencia Municipal o área competente, anexando la documentación correspondiente.	Solicitud de apoyo, oficio de petición
Atención Ciudadana	**2**	Recibe la solicitud, registra la petición y verifica que la documentación esté completa.	Registro interno de solicitudes
Atención Ciudadana	**3**	Turna la solicitud al área correspondiente para su análisis y consideración.	Tarjeta informativa, oficio de turno
Presidencia Municipal	**4**	Determina la procedencia o improcedencia del apoyo solicitado.	Acuerdo o instrucción
Administración	**5**	Comunica la determinación a la organización solicitante y, en caso de ser procedente, coordina las acciones necesarias para su atención.	Oficio de respuesta
Administración	**6**	Ejecuta o gestiona el apoyo autorizado conforme a sus atribuciones.	Oficio de instrucción, evidencia documental
Administración	**7**	Informa a la Secretaría Particular sobre el cumplimiento de la gestión o apoyo otorgado.	Informe de actividades
Administración	**8**	Integra la documentación correspondiente al expediente y registra la conclusión del trámite.	Expediente, registro de control
Auxiliar administrativo de Presidencia	**9**	Da seguimiento a compromisos derivados del apoyo brindado, en caso de ser necesario.	Bitácora de seguimiento

8. DIAGRAMACIÓN




ORGANIZACIÓN SOCIAL, CIVIL, ECLESIÁSTICA O GUBERNAMENTA
SECRETARÍA PARTICULAR
PRESIDENTE MUNICIPAL
DEPENDENCIA MUNICIPAL COMPETENTE
A
6
Comunica la determinación a la organización solicitante y, en caso de ser procedente, coordina las acciones necesarias para su atención.
7
Ejecuta o gestiona el apoyo autorizado conforme a sus atribuciones.
8
Informa a la Secretaría Particular sobre el cumplimiento de la gestión o apoyo otorgado.
9
Integra la documentación correspondiente al expediente y registra la conclusión del trámite.
10
Da seguimiento a compromisos derivados del apoyo brindado, en caso de ser necesario.
Fin

APOYOS A ORGANIZACIONES			
UNIDAD ADMINISTRATIVA	**UNIDAD ADMINISTRATIVA**		
	N°	**DESCRIPCIÓN**	**DOCUMENTO**
Organización o Ciudadano Solicitante	**1**	Presenta solicitud de apoyo dirigida a la Presidencia Municipal o área competente, anexando la documentación correspondiente.	Solicitud de apoyo, oficio de petición
Atención Ciudadana	**2**	Recibe la solicitud, registra la petición y verifica que la documentación esté completa.	Registro interno de solicitudes
Administración	**3**	Cuando se trate de apoyos por vulnerabilidad, enfermedad o defunción, solicita la realización del estudio socioeconómico correspondiente.	Solicitud de estudio socioeconómico
Área Responsable	**4**	Realiza la visita o evaluación socioeconómica y emite el dictamen correspondiente.	Estudio socioeconómico
Administración	**5**	Integra el expediente y turna la solicitud a la Presidencia Municipal para análisis y consideración.	Expediente, oficio de turno
Presidencia Municipal	**6**	Analiza la solicitud considerando la disponibilidad presupuestal, el beneficio social y, en su caso, el estudio socioeconómico.	Solicitud, expediente
Presidencia Municipal	**7**	Determina la procedencia o improcedencia del apoyo solicitado.	Acuerdo o instrucción
Administración	**8**	Comunica la resolución al solicitante y coordina las acciones necesarias para su atención.	Oficio de respuesta
Dependencia Municipal Competente	**9**	Ejecuta o gestiona el apoyo autorizado conforme a sus atribuciones.	Oficio de instrucción, evidencia documental
Dependencia Municipal Competente	**10**	Informa sobre el cumplimiento de la gestión o apoyo otorgado.	Informe de actividades
Administración	**11**	Integra la documentación al expediente y registra la conclusión del trámite.	Expediente, registro de control
Administración	**12**	Da seguimiento a compromisos derivados del apoyo brindado cuando corresponda.	Bitácora de seguimiento

VIII. PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE EVENTOS CONMEMORATIVOS Y SOCIALES.

1. OBJETIVO

Organizar, coordinar y ejecutar, bajo la dirección y participación del Presidente Municipal, los eventos sociales y conmemorativos del Municipio de Tezoyuca, mediante la participación de las dependencias municipales y la coordinación interinstitucional, con la finalidad de fortalecer la convivencia social, fomentar la integración familiar y comunitaria, y garantizar el adecuado desarrollo de las actividades programadas.

2. REFERENCIA

Artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 112, 113 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2, 3, 31, 48, 86 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 de la Ley de Eventos Públicos del Estado de México; 1, 2, 22, 23, Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.

3. DEFINICIONES

Ayuntamiento: Órgano de gobierno municipal encargado de la organización, coordinación y ejecución de los eventos sociales y conmemorativos del Municipio de Tezoyuca.

Evento social y conmemorativo: Actividad organizada por el Ayuntamiento con fines recreativos, culturales, familiares o comunitarios, destinada a fortalecer la convivencia social y la participación ciudadana.

Programa de actividades: Documento en el que se establecen las acciones, horarios, responsables y desarrollo de las actividades que integran el evento.

Orden del día: Relación estructurada de las actividades o actos que se llevarán a cabo durante el desarrollo del evento.

Convocatoria: Documento o medio de difusión mediante el cual se invita a la ciudadanía, instituciones o participantes a formar parte del evento.

Logística: Conjunto de acciones relacionadas con la organización, coordinación, distribución de recursos, mobiliario, equipo y acondicionamiento del espacio para la realización del evento.

Evidencia documental: Conjunto de documentos, fotografías, videos o registros administrativos que acreditan la realización del evento y sirven para control y resguardo institucional.

Participación ciudadana: Intervención de la población, instituciones educativas, organizaciones o grupos comunitarios en las actividades desarrolladas por el Ayuntamiento.

Coordinación interinstitucional: Colaboración entre dependencias municipales, autoridades auxiliares e instituciones participantes para la adecuada organización y ejecución del evento.

4. INSUMOS

- **Calendario de fecha, agenda**
- Programa de actividades y orden del día.
- Convocatorias e invitaciones.
- Recursos humanos.
- Recursos materiales y logísticos.
- Equipo de sonido, mobiliario y material de apoyo.
- Participación de instituciones, autoridades auxiliares y ciudadanía.
- Guion de actividades.
- Medios de difusión y comunicación.
- Autorizaciones y permisos correspondientes.
- Espacios físicos para la realización del evento.
- Evidencia documental y fotográfica.

5. RESULTADOS

Se obtiene la realización organizada, segura y adecuada de los eventos sociales y conmemorativos del Municipio, con la participación y apoyo de la Presidencia Municipal, garantizando su correcta planeación, coordinación interinstitucional y participación ciudadana, fortaleciendo la convivencia social, la integración familiar y comunitaria, así como la generación, integración y resguardo de la evidencia documental y administrativa derivada de las actividades realizadas.

6. POLÍTICAS

- La organización y ejecución de los eventos sociales y conmemorativos estará a cargo de la Presidencia Municipal, en coordinación con las dependencias de la Administración Pública Municipal que correspondan.
- Todos los eventos deberán realizarse conforme al programa de actividades y al orden del día previamente autorizado.
- La participación de instituciones educativas, autoridades auxiliares, organizaciones sociales y ciudadanía se llevará a cabo conforme a las convocatorias emitidas por el Ayuntamiento.
- Las dependencias municipales participantes deberán proporcionar oportunamente los recursos humanos, materiales, técnicos y logísticos necesarios para el adecuado desarrollo de los eventos.

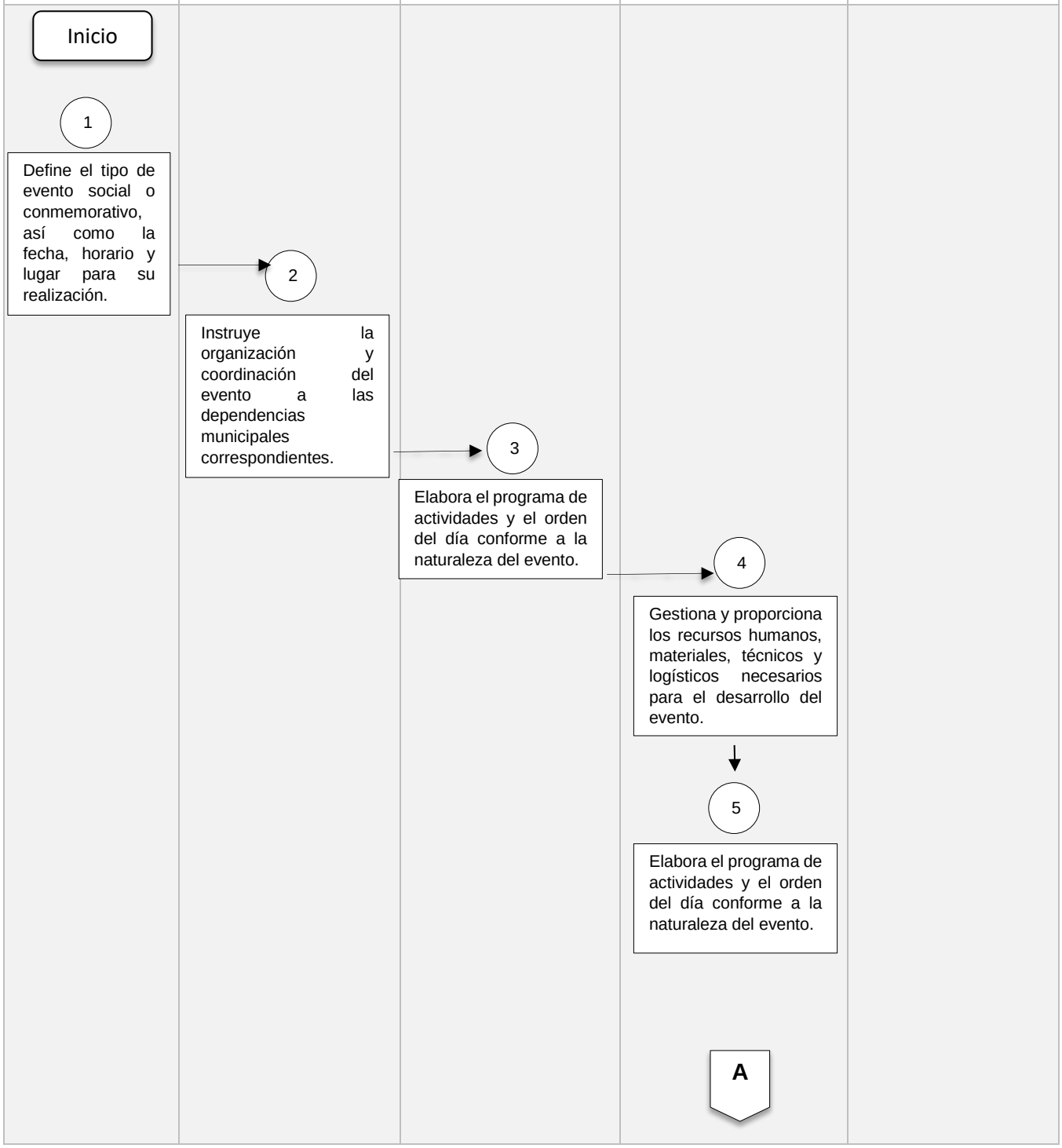
- Se deberá garantizar el orden, la seguridad y la adecuada atención de los asistentes durante el desarrollo de las actividades programadas.
- Los recursos públicos asignados para la realización de los eventos deberán utilizarse de manera responsable, eficiente y conforme a la normatividad aplicable.
- Toda actividad realizada deberá contar con evidencia documental y/o fotográfica para efectos de control administrativo, seguimiento y resguardo institucional.
- Los eventos deberán fomentar la convivencia social, la integración familiar, la participación ciudadana y el fortalecimiento de las tradiciones y costumbres del Municipio.

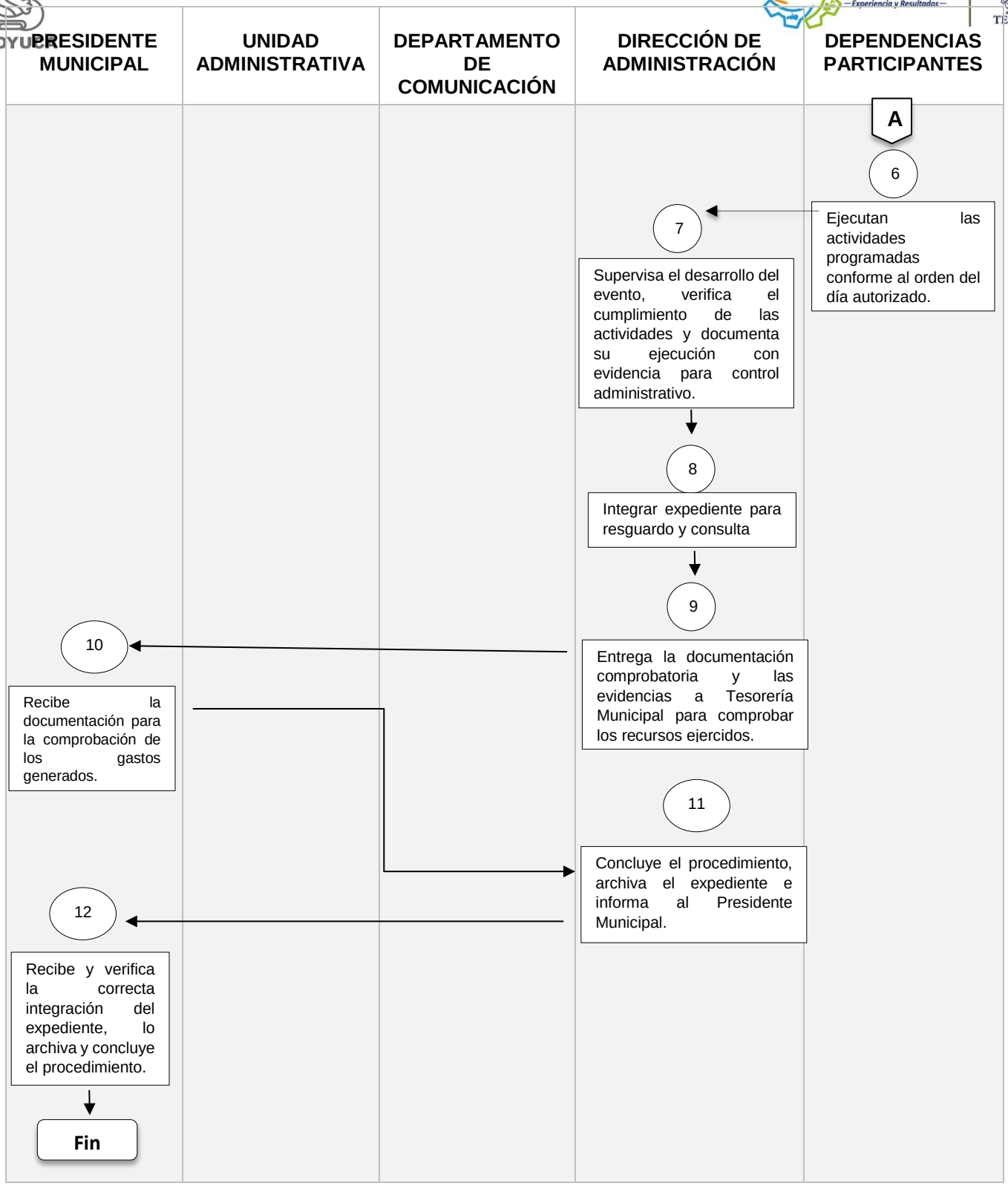
7. DESARROLLO.

EVENTOS			
UNIDAD ADMINISTRATIVA	**UNIDAD ADMINISTRATIVA**		
	N°	**DESCRIPCIÓN**	**DOCUMENTO**
Presidencia Municipal	**1**	Define el tipo de evento social o conmemorativo, así como la fecha, horario y lugar para su realización.	Programa preliminar
Presidente Municipal	**2**	Instruye la organización y coordinación del evento a las dependencias municipales correspondientes.	Oficio de instrucción
Unidad Administrativa	**3**	Elabora el programa de actividades y el orden del día conforme a la naturaleza del evento.	Programa de actividades / Orden del día
Dirección de Administración	**4**	Gestiona y proporciona los recursos humanos, materiales, técnicos y logísticos necesarios para el desarrollo del evento.	Solicitud de recursos
Dirección de Administración	**5**	Coordina la participación de las áreas involucradas.	Guion de actividades
Dependencias participantes	**6**	Ejecutan las actividades programadas conforme al orden del día autorizado.	Programa autorizado
Dirección de Administración	**7**	Supervisa el desarrollo del evento y verifica el cumplimiento de las actividades programadas. Registra el evento mediante evidencia documental y/o	Reporte de supervisión

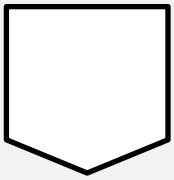
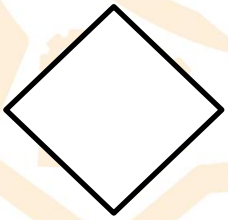
		fotográfica para control administrativo	
Dirección de Administración	**8**	Integra el expediente con la documentación generada para su resguardo y consulta.	Expediente
Dirección de Administración	**9**	Entrega la documentación comprobatoria y las evidencias correspondientes a la Tesorería Municipal para la comprobación de los recursos públicos ejercidos.	Oficio de entrega / Comprobación de gastos
Tesorería Municipal	**10**	Recibe la documentación comprobatoria para la verificación y comprobación de los gastos generados.	
Dirección de Administración	**11**	Concluye el procedimiento, archiva el expediente correspondiente y comunica al Presidente Municipal la finalización del trámite para su conocimiento.	Expediente archivado
Presidente Municipal	**12**	Recibe el expediente y verifica que la integración de la documentación correspondiente se haya realizado de manera correcta. Archiva el expediente correspondiente. **Fin del procedimiento.**	Expediente

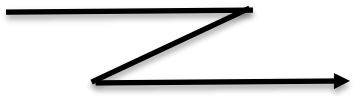
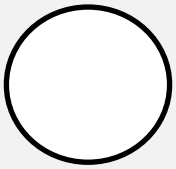
8. DIAGRAMACIÓN




PRESIDENTE MUNICIPAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
DEPENDENCIAS PARTICIPANTES
A
6
Ejecutan las actividades programadas conforme al orden del día autorizado.
7
Supervisa el desarrollo del evento, verifica el cumplimiento de las actividades y documenta su ejecución con evidencia para control administrativo.
8
Integrar expediente para resguardo y consulta
9
Entrega la documentación comprobatoria y las evidencias a Tesorería Municipal para comprobar los recursos ejercidos.
10
Recibe la documentación para la comprobación de los gastos generados.
11
Concluye el procedimiento, archiva el expediente e informa al Presidente Municipal.
12
Recibe y verifica la correcta integración del expediente, lo archiva y concluye el procedimiento.
Fin

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	REPRESENTA
	**INICIO O FINAL** 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.
	**OPERACIÓN.** Representa la realización de una actividad u operaciones relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la que se realiza en ese paso, de forma sintetizada, cuidando que no se pierda la esencia de la Es la tras fase de la actividad; que se hace, que se recibe, que se archiva, turna e instruye.
	**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 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.
	**DECISIÓN.** Se emplea cuando la actividad de requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrando con el símbolo de interrogación.
	**DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN.** Marca el flujo de la información, de los documentos y/o materiales que se realizan en el área y/o, en su caso, la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja conforme lo indica la punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.

	**LÍNEA DE COMUNICACIÓN.** Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, correo electrónico, WhatsApp, aplicación informática de comunicación, etcétera. La dirección del flujo se indica como en los casos de la línea de unión (con punta de flecha).
	**OPERACIÓN.** 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.

Experiencia y Resultados
GOBIERNO MUNICIPAL
2025 - 2027

REGISTRO DE EDICIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

VALIDACIÓN

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