



Gobierno del
Estado de
México



ESTADO DE
MÉXICO
¡El poder de servir!



Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027

"2026, Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México"

GUIA METODOLOGICA PARA LA ELABORACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DEL MUNICIPIO DE TEPETLIXPA 2025-2026

MARZO 2026



Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027



INDICE

1. Presentación	3
2. Objetivo General.....	4
3. Descripción de los Procedimientos	6
Nombre del procedimiento.....	5
Objetivo.....	5
Referencias.....	6
Definiciones	6
Insumos.....	8
Resultados	8
Interacción con otros procedimientos.....	9
Políticas	9
Desarrollo.....	10
Diagramación.....	11
Formatos e instructivos.....	13
5. Simbología	15
6. Registro de Ediciones.....	16
7. Distribución.....	16
8. Dictaminación	17
9. Validación.....	18
10. Créditos.....	18



Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027

PRESENTACION

La Administración Pública Municipal debe contener los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativos necesarios para el buen funcionamiento interno de las áreas administrativas del Municipio, con la finalidad de mantenerse permanentemente actualizados.

Los Manuales de Procedimientos son normas internas sustantivas que contienen la descripción sistemática y ordenada de las actividades que realizan las unidades administrativas para el ejercicio de las atribuciones que tienen encomendadas de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable.



OBJETIVO GENERAL

Establece el propósito que se desea alcanzar y los medios o acciones para lograrlo; es decir, qué se pretende lograr con la integración y aplicación del Manual de Procedimientos o Procedimiento Específico.

Para la redacción del objetivo general se recomienda aplicar la sintaxis siguiente:

- Iniciar la descripción del objetivo general con un verbo en infinitivo que implique medición. Ejemplo: Incrementar, Reducir, Disminuir, Aumentar, Mejorar, Mantener, Ampliar, Abatir, etc.
- Especificar con claridad qué se pretende con la integración del manual de procedimientos o del procedimiento específico (resultado esperado). Para ello, se recomienda responder a la pregunta ¿Para qué necesito un Manual de Procedimientos o Procedimiento Específico?
- Señalar las acciones que servirán como medio para lograr el resultado esperado (mediante). Al respecto, se sugiere indicar que la elaboración de un Manual de Procedimientos o Procedimiento Específicos sirve para formalizar y estandarizar los procedimientos y métodos de trabajo, así como para establecer las políticas que regulen, orienten y delimiten las actividades de las personas servidoras públicas que ejecutan los procedimientos.

EJEMPLO

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona el Tecnológico de Estudios Superiores de... / La Dirección General de... / la Dirección de... / La Subdirección de... / el Departamento de..., mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen, orienten y delimiten las actividades de las personas servidoras públicas que las ejecutan.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

La denominación del procedimiento estará en función por el resultado de valor que se pretende obtener conforme a lo siguiente:



Sustantivo derivado de un **verbo** que actúe sobre un **sujeto u objeto**.

Sustantivo + Sujeto u Objeto

EJEMPLO

- Solicitud de Consulta médica.
- Inscripción de Aspirantes a Licenciatura

Objetivo

Para redactar el objetivo del procedimiento, se deben considerar las reglas de sintaxis siguientes:

1. Iniciar con un verbo en infinitivo que implique medición, por ejemplo: incrementar, reducir, disminuir, aumentar, mejorar, mantener, ampliar, etc.
2. Especificar con claridad el propósito que se pretende cumplir con la ejecución del procedimiento. Responde a la pregunta ¿para qué ejecuto el procedimiento?
3. Determinar las acciones que se llevarán a cabo para lograr el resultado esperado (mediante), las cuales deberán referir al procedimiento mismo, toda vez que éste es el medio para alcanzar un fin último.

Ejemplos:

Nombre del procedimiento: Solicitud de Consulta médica.

OBJETIVO

Mejorar la atención en la Consulta médica del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia, mediante la optimización de los recursos y agilizar el acceso a la Consulta Médica, a través de un procedimiento administrativo más eficiente que servirá para obtener el servicio óptimo.

Nombre del procedimiento: Inscripción de Aspirantes a la Licenciatura.

OBJETIVO

Registrar oficialmente la información de las alumnas y alumnos de nuevo ingreso, que cumplan con los requisitos de matriculación para recibir servicios de educación profesional, mediante la inscripción de los aspirantes a la licenciatura.



Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027

REFERENCIAS

Es la acción de enlistar los documentos jurídicos y administrativos que den fundamento al procedimiento, como: constituciones, tratados internacionales, leyes, decretos, códigos, reglamentos, normas administrativas, resoluciones, convenios o acuerdos, manuales de organización, instrucciones, otros procedimientos, señalando nombre, capítulos, artículos y fracciones, así como el medio y fecha de publicación, conforme a lo siguiente:

1. Indicar el nombre correcto y completo del documento jurídico o administrativo. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo tercero, Artículo 24, fracción XLVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 11 de septiembre de 2023.
2. Indicar el título, capítulo, artículo y fracción del documento jurídico o apartado del documento administrativo que fundamenta específicamente al procedimiento que se documenta. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo tercero, Artículo 24, fracción XLVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 11 de septiembre de 2023.
3. Indicar el medio y fecha de publicación del documento jurídico o administrativo que fundamenta el procedimiento que se documenta. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, Capítulo tercero, Artículo 24, fracción XLVIII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 11 de septiembre de 2023.
4. Ordenar los documentos jurídicos y administrativos conforme a la **pirámide de Kelsen** o supremacía de la norma.

DEFINICIONES

Con el propósito de facilitar la comprensión de los **términos técnicos empleados en el procedimiento** que se documenta, así como en el contexto de éste, se deberá establecer un apartado en el que se describa el significado de los conceptos, abreviaturas, siglas, etcétera.

Considerar los principios siguientes:

1. Incluir únicamente aquellos términos técnicos, **abreviaturas y siglas** que se mencionen o utilicen en el procedimiento.



Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027

TEPETLIXPA

- Incluir los términos que conforman el nombre del procedimiento (estos ayudan a establecer de forma precisa y congruente el objetivo del procedimiento).
- Incluir primero los términos **conforme al alfabeto** y posteriormente las abreviaturas y las siglas considerando en estas últimas el mismo orden, **el significado y una breve descripción de estas**.

EJEMPLO

DEFINICIONES

Procedimiento: Es una sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que tienen por objeto la realización de una actividad o tarea específica dentro de ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnologías, y la aplicación de métodos de trabajo.

Diagrama: Son modelos gráficos que representan en forma esquemática y simplificada el procedimiento.

Formato: Es un documento de comunicación administrativa formal, físico o electrónico. En algunos casos contiene, además de información, instrucciones para llenarse o utilizarse.

SMDIF: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia.

Consulta Médica: Consulta a un profesional médico titulado para diagnóstico, examen, tratamiento, seguimiento, consejo o cualquier otro trámite por algún problema, molestia o enfermedad de la persona entrevistada.

Valoración médica: Es un proceso planificado, sistemático y continuo y deliberado de la interpretación de datos sobre el estado de salud del paciente y de las respuestas humanas.



Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027

INSUMOS

Señalar con precisión los **requisitos documentales**, materiales o de información que la unidad administrativa dueña o responsable del procedimiento solicite para dar inicio con la ejecución del procedimiento.

EJEMPLO

Procedimiento: Solicitud de Consulta médica.

Insumo

Para brindar este servicio médico es necesario lo siguiente:

- Recibo de pago otorgado por tesorería del SMDIF, por el servicio de Consulta Médica.
- La o el interesado deberá acudir personalmente a las oficinas del área médica del SMDIF para realizarle un diagnóstico, examen, tratamiento, y recibir el servicio de Consulta Médica.

Procedimiento: Inscripción de Aspirantes a la Licenciatura.

Insumo

Formato de inscripción, ficha de depósito por concepto de inscripción y documentos, conforme a la carta de aceptación a la licenciatura.

RESULTADOS

Explicar el resultado tangible o intangible que se obtiene después de ejecutar el procedimiento y que da respuesta a la solicitud o insumo que detonó el inicio del procedimiento, el cual puede servir de insumo para otro procedimiento.



Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027

Procedimiento: Solicitud de Consulta médica.

Resultado

Atención Médica para la consecución del cuidado de la salud en la población.

Procedimiento: Inscripción de Aspirantes a la Licenciatura.

Resultado

Asignación de matrícula a los aspirantes inscritos en la licenciatura.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Indica el nombre de los procedimientos con los que **se relaciona** el procedimiento que se describe de la organización o con procedimientos de otras organizaciones, considerando el nombre correcto, conforme fue autorizado o publicado o, en su caso, la palabra **“inherente”** cuando éste **no** se encuentre debidamente **identificado**, documentado o validado.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- **Procedimiento** Solicitud de Consulta médica. Procedimiento inherente cobro por parte de tesorería de DIF.

POLÍTICAS

En este apartado **se anotarán las normas o disposiciones administrativas** que regulan las actividades de los procedimientos. Las políticas emanan de disposiciones jurídico-administrativas como leyes, reglamentos, acuerdos, convenios, circulares, etc., y norman situaciones imprevistas, actividades, decisiones conocidas o probables que por excepción se pueden presentar en las actividades rutinarias, evitando incluir reglas.



Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027

Las políticas son directrices o lineamientos de conducta que deben cumplirse antes durante o después del desarrollo del procedimiento. Por lo tanto, su redacción tiene un carácter imperativo para su observancia y cumplimiento. 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

Procedimiento: Solicitud de Consulta médica.

POLÍTICAS:

- Para la Consulta Médica se presentará la o el interesado, no se puede realizar el trámite por tercera persona.
- Presentará el recibo de pago expedido por tesorería del SMDIF para la obtención del servicio de Consulta Médica.
- Se registrará en bitácora en la hoja diaria de servicio.
- El servicio de expedición de Consulta Médica se brindará en los días hábiles de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 15:00 horas.
- El usuario brindara información fidedigna del interrogatorio médico.

DESARROLLO

Apartado en el que se deberán **describir las actividades** que se ejecutan en el procedimiento, así como las unidades administrativas, puestos y usuarios que intervienen en su realización. La descripción permite conocer con precisión las acciones, documentos y flujos de información que las personas servidoras públicas



Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027

llevan a cabo para la generación de un bien o prestación de un servicio. Para obtener la información del desarrollo del procedimiento se deberá aplicar el siguiente cuestionario:

- ¿Quién lo inicia? • ¿Cómo inicia? • ¿Qué se hace?
- ¿Quién lo hace? • ¿Cómo se hace? • ¿Cuándo se hace?
- ¿Cuál es el destino de los documentos o información que se genera? • ¿Cuál es el resultado de la actividad? • ¿Dónde se hace?
- ¿Cuál es la secuencia de lo que se hace? • ¿Cuáles decisiones se toman? • ¿Qué se necesita para hacerlo?
- ¿Qué acciones se derivan de cada decisión? • ¿Qué documentos se generan? • ¿Con quién se vincula?

En cada una de las actividades descritas, **se deberán considerar** operaciones de entrada o insumo/transformación/ resultado/salida, (Elementos de la Teoría General de Sistemas).

Entrada/Insumo: Es todo aquello que se recibe y responde a las preguntas: ¿Qué se recibe?, ¿Cómo se recibe?, ¿De quién recibe?, ¿Con base a qué se realiza?, ¿De dónde viene?, entre otras.

Transformación: Son todas las actividades que se hacen después de que se recibe algo y responde a las preguntas: ¿Qué se hace con lo que se recibe?, ¿Qué elabora?, ¿Dónde ingresa?, ¿Qué genera?, ¿Qué extrae?, ¿Qué transformación o modificación se realiza?, ¿Cuántas copias?, ¿Qué integra?, ¿Qué determina?, ¿Qué se analiza? entre otras.

Salida/Resultado: Es todo lo que se genera como resultante de las actividades de transformación (oficios, documentos, información) y responde a las preguntas, ¿Qué se obtiene?, ¿Cómo se envía?, ¿A quién envía?, ¿Qué archiva?, ¿Qué instrucción da?, ¿Qué espera?, entre otras.

DIAGRAMACIÓN

Una vez descrito el procedimiento se deberán graficar todas las instancias o puestos que intervienen en el procedimiento (**columnas**), el flujo de información, las actividades que realizan, la interacción entre las instancias o puestos con el símbolo “conector de operación”, “operación” y las “líneas de unión” que indican el flujo; **describiendo** las actividades del desarrollo de **forma sintetizada o resumida** en los símbolos de operación (cuadros de texto), debe existir **congruencia** entre la



Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

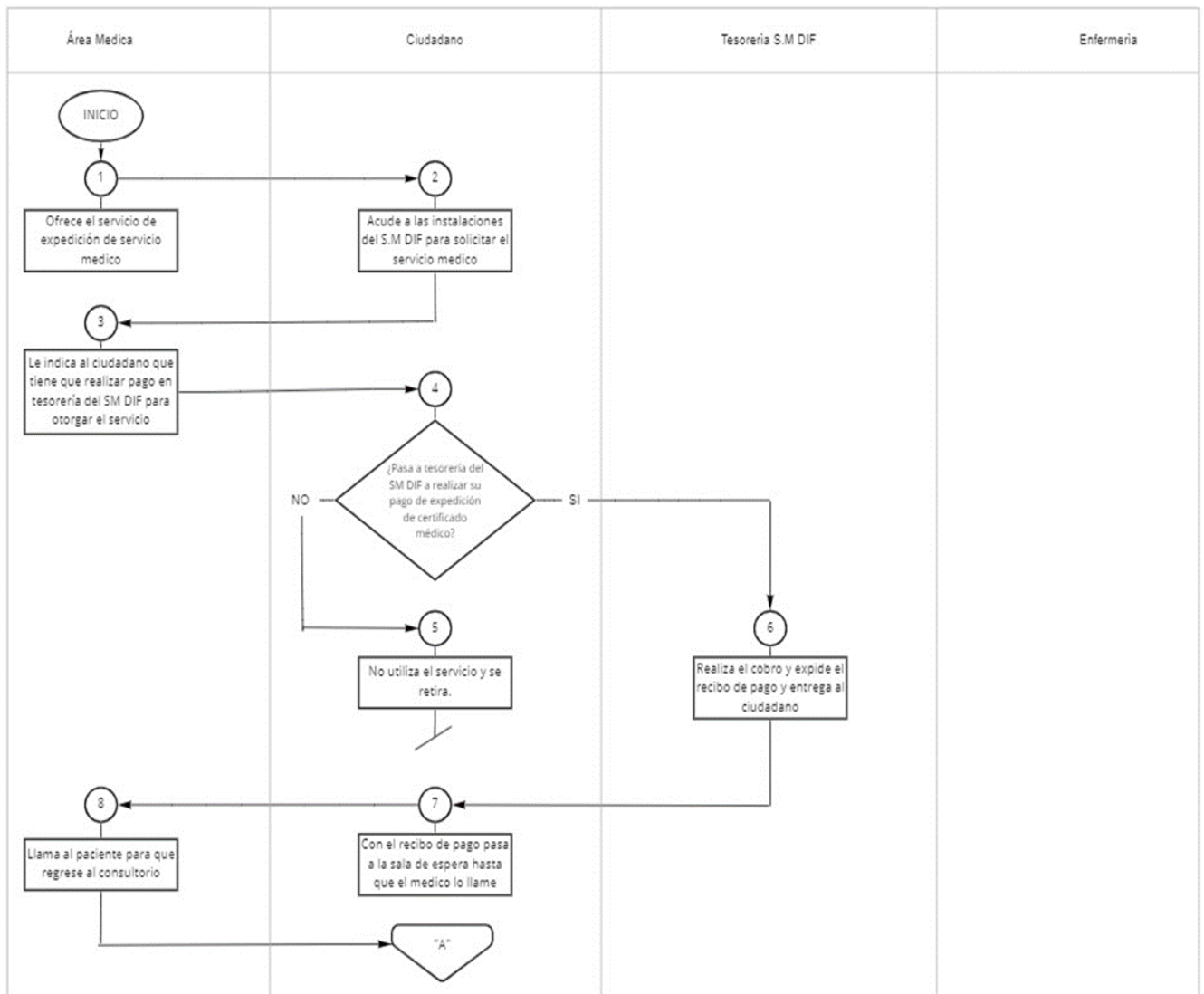
2025 - 2027

información graficada o descrita en el diagrama con el desarrollo del procedimiento.

Se recomienda lo siguiente.

- Texto en tamaño 4 o 5 puntos.
- Diagramación de izquierda a derecha y de forma descendente.

EJEMPLO

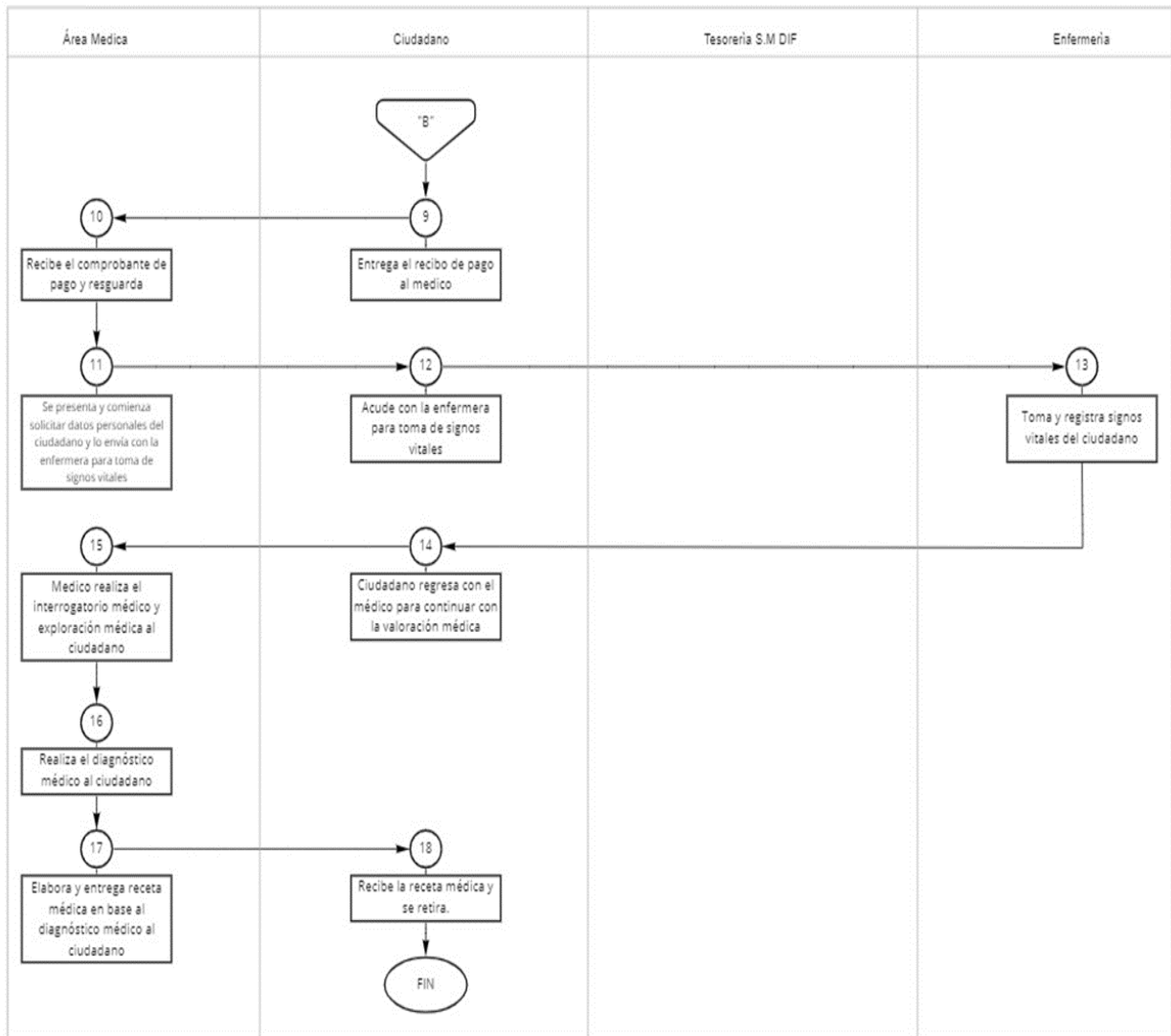




Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027

AYUNTAMIENTO 2025 - 2027 TEPETLIXPA "Municipio con historia y responsabilidad social"



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Incluir los Formatos utilizados en el procedimiento, así como su "Instructivo de llenado", en el cual se deberá explicar el "Objetivo" del formato (para que les sirve) y en lo referente a "Distribución y destinatario" indicar los tantos originales y las copias requeridas y su destino, así como la información variable que deberá obtenerse.



Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027

Los formatos deberán contener la imagen institucional del Gobierno del Estado de México, así como una denominación y clave de identificación.

Instructivo de llenado de formato

Logo of the Government of Mexico and the Municipality of Tepetlixpa (2023-2024).

Form fields:

- (1) Fecha de realización del trámite
- (2) Nombre del familiar
- (3) Dirección del familiar
- (4) Municipio de procedencia del familiar, (5) Estado, (6) Código postal
- (7) Nombre del trámite
- (8) nombre de la persona que falleció, (9) fecha en que falleció
- (10) panteón municipal en el que serán depositados los restos, (11) fecha en que será inhumado los restos oseo

Logo of the Municipality of Tepetlixpa at the bottom.

- INSTRUCTIVO PARA LLENAR LA CONSTANCIA DE INHUMACIÓN**
- (1) **FECHA EN QUE SE REALIZA EL TRAMITE:** fecha de permiso de inhumación.
 - (2) **NOMBRE DEL FAMILIAR:** Nombre del familiar directo de la persona fallecida.
 - (3) **DIRECCION DEL FAMILIAR:** Dirección del familiar directo de la persona fallecida.
 - (4) **MUNICIPIO:** Entidad de procedencia del tramitante.
 - (5) **CODIGO POSTAL:** Serie de dígitos para designar la entidad del tramitante.
 - (6) **NOMBRE DE LA PERSONA QUE**
 - (7) **FALLECIO:** Nombre de la persona fallecida
 - (8) **FECHA EN LA QUE FALLECIO LA**
 - (9) **PERSONA:** Día, mes y año en el que falleció la persona.
 - (10) **PANTEÓN DONDE SERÁ INHUMADO:** lugar donde serán depositados los restos oseo
 - (11) **FECHA EN QUE SERÁ INHUMADO EL CUERPO:** día, mes año en el que será la inhumación.



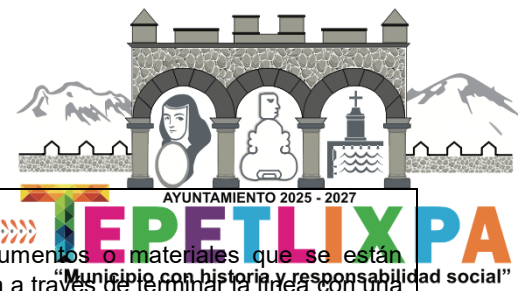
Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027

SIMBOLOGÍA

En este apartado del manual se deberán incluir únicamente los símbolos que fueron usados en los diagramas con la descripción de su significado. Conforme a lo siguiente:

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.
	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.
	Conector de procedimientos. 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.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o Participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo a la / 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.



Asuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

25 - 2027
Línea continua.
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.

Línea de guiones.
Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una flecha.

Línea de comunicación.
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 continua.

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.

REGISTRO DE EDICIONES

Especifica el número de edición y, en su caso, el registro del número de modificaciones, las fechas, los apartados y las hojas modificadas del manual, considerar que cada edición corresponde a la autorización y, en su caso, publicación del manual de procedimientos o procedimiento específico.

Ejemplo:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO MEDICO
REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (26 de septiembre de 2010): Elaboración del Manual.



Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027

Segunda edición (10 de octubre de 2023): se modifican los apartados de responsabilidades, interacción con otros procedimientos, políticas, desarrollo y diagramación del procedimiento "Servicio Médico ". Se deja sin efectos el Manual de Procedimientos de Servicio Médico" validado en el mes de septiembre de 2010, mediante el oficio número ..., emitido por la Dirección de Simplificación.

DICTAMINACIÓN

Contendrá el nombre del documento, ya sea un manual de procedimientos o un procedimiento específico de la unidad administrativa de la dependencia, órgano administrativo desconcentrado u organismo público descentralizado que corresponda y el texto que indique la dictaminación en cumplimiento a los criterios técnicos en la materia, número de oficio, día, mes y año.

Ejemplo:

DICTAMINACIÓN

El presente procedimiento denominado "Servicio Médico, seguimiento y conclusión, en el Sistema de Gestión Interna, de solicitudes de trámites y servicios realizadas a la Dirección General de Simplificación" fue dictaminado por la Dirección General de Simplificación en cumplimiento a los criterios técnicos en la materia, mediante el oficio número _____ de fecha _____ diciembre de 2026.



Ayuntamiento Constitucional de Tepetlixpa

2025 - 2027

VALIDACIÓN

Incluye el nombre y puesto de las personas titulares de las unidades administrativas que validarán el manual de procedimientos o procedimiento específico.

Ejemplo

Validación CABILDO
Nombrar a todo cabildo

CRÉDITOS

Incluye los datos del documento, así como de quien lo elabora, lo revisa, lo aprueba y lo autoriza:

Ejemplo

CRÉDITOS

El Manual para el proceso Presea “Estado de México” de la Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación, de la Secretaría Técnica, fue elaborado por personal de esta y de la Unidad de Desarrollo Administrativo, con la dictaminación técnica de la Dirección General de Innovación y participaron en su integración las personas servidoras públicas siguientes.



DIRECTORIO

C. ABELARDO RODRÍGUEZ GARCÍA
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

DRA. EVELIA VILLALVA GUERRERO
SÍNDICO MUNICIPAL

LIC. ANTONIO AYALA ALVARADO
PRIMER REGIDOR

LIC. GABRIELA BAUTISTA BUENDÍA
SEGUNDA REGIDORA

ING. ALFREDO ISMAEL LÓPEZ CONTRERAS
TERCER REGIDOR

LIC. MARÍA FERNANDA CASTRO VALENCIA
CUARTA REGIDORA

C. GUILLERMO AVAROA SORIANO
QUINTO REGIDOR

TEC. MARTHA ARENAS ALTAMIRANO
SEXTA REGIDORA

LIC. MARIBEL VALENCIA LIMA
SÉPTIMA REGIDORA

C. ALEJANDRA VIDAL VALENCIA
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO