



TEOLOYUCAN
Transformación con **visión**

Dirección Ejecutiva de
Gestión y Vinculación

H. Ayuntamiento Constitucional
de Teoloyucan 2025- 2027

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS”

JUNIO DE 2025



Av. Dolores s/n, Tlatilco, Teoloyucan EDOMEX www.teoloyucan.gob.mx (593) 9 14 1700 |
presidencia@teoloyucan.gob.mx



TEOLOYUCAN
Transformación con **visión**

Dirección Ejecutiva de
Gestión y Vinculación

H. Ayuntamiento Constitucional
de Teoloyucan 2025- 2027

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.



© Derechos Reservados

Primera Edición, Junio 2025

H. Ayuntamiento de Teoloyucan, México 2025-2027.

Av. Dolores s/n, Barrio Tlatilco, Teoloyucan, Estado de México.

Dirección Ejecutiva de Gestión y Vinculación

Impreso y Hecho en Teoloyucan, México

La reproducción total o parcial de este
documento podrá efectuarse mediante

la autorización expreso de la fuente y

dándole el crédito correspondiente.



Av. Dolores s/n, Tlatilco, Teoloyucan EDOMEX www.teoloyucan.gob.mx (593) 9 14 1700 |
presidencia@teoloyucan.gob.mx



“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

ÍNDICE	
	Pág
Presentación	III
Objetivo General	IV
Identificación e Interacción de procesos	V
Descripción de los procedimientos	VI
1. Módulo de Atención Ciudadana	MDPDEGV00M-01/1 de 7
2. Gestión de Servicios Públicos y Trámites	MDPDEGV00M-02/1 de 14
3. Seguimiento a solicitudes de la ciudadanía	MDPDEGV00M-03/1 de 11
4. Chat Página Web	MDPDEGV00M-04/1 de 4
Simbología	VII
Registro de Ediciones	XI
Distribución	X
Dictaminación	XI
Validación	XII
Créditos	XIII





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M
	Página: III

PRESENTACIÓN

La Dirección Ejecutiva de Gestión y Vinculación es un área de nueva creación en el periodo 2025-2027, nace por instrucción directa del Presidente Municipal. Este innovador esfuerzo responde a la imperiosa necesidad de brindar una atención personalizada y de excelencia a cada ciudadano, optimizando y estandarizando nuestras operaciones diarias.

En un entorno donde la interacción con la ciudadanía es fundamental, la claridad y la eficiencia en nuestros procesos son pilares para garantizar un servicio de calidad superior. Desde el primer contacto hasta la resolución, este manual busca garantizar una experiencia consistente, ágil y de calidad para todos.

El presente Manual de Procedimientos, es el documento administrativo donde encontrarán los pasos detallados para cada interacción, desde cómo realizar un escrito de petición hasta como dar seguimiento a una solicitud compleja, así como los pasos a seguir para la ejecución de funciones relacionados con el área, como lo es el registro de visitantes que se tiene en el Módulo de Atención Ciudadana y el manejo del Chat que se encuentra activo en la Página Web Oficial de este H. Ayuntamiento de Teoloyucan.

Este manual no es solo un compendio de pasos; es una guía práctica y fundamental que refleja nuestro compromiso con la mejora continua y la transparencia. Cada procedimiento ha sido cuidadosamente documentado para asegurar que cada miembro de nuestro equipo posea el conocimiento y las directrices necesarias para gestionar eficazmente las consultas, solicitudes y trámites de los ciudadanos.

Su implementación efectiva nos permitirá reducir errores, optimizar tiempos de respuesta y, lo más importante, construir una relación de confianza sólida con la comunidad a la que servimos.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M
	Página: IV

OBJETIVO GENERAL

Optimizar la eficiencia y calidad de la atención brindada a la ciudadanía, mediante la estandarización de los procesos y tareas que rigen la interacción con los usuarios, asegurando la uniformidad, transparencia y agilidad en la resolución de sus solicitudes y trámites. Esto se logrará a través de la definición clara de responsabilidades, la documentación detallada de cada paso a seguir, la identificación de los recursos necesarios y la implementación de mecanismos de seguimiento.

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección Ejecutiva de Gestión y Vinculación pretende ser el ordenamiento normativo interno mediante el cual se establezca de manera clara y útil su organización, objetivos y alcance, con el fin de servir como una herramienta para que los servidores públicos adscritos al área ejecuten sus funciones de acuerdo a las leyes aplicables vigentes, siendo este manual de procedimientos el instrumento de apoyo para cumplir con la prestación de un servicio de calidad y satisfactorio para la ciudadanía.

En este contexto, esta unidad administrativa desde su conformación tiene por objeto garantizar en todo momento el Derecho de Petición que asiste a toda persona, el cual se encuentra regulado en el Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, donde su correcto ejercicio contribuye a la transparencia, eficiencia, y legitimidad.

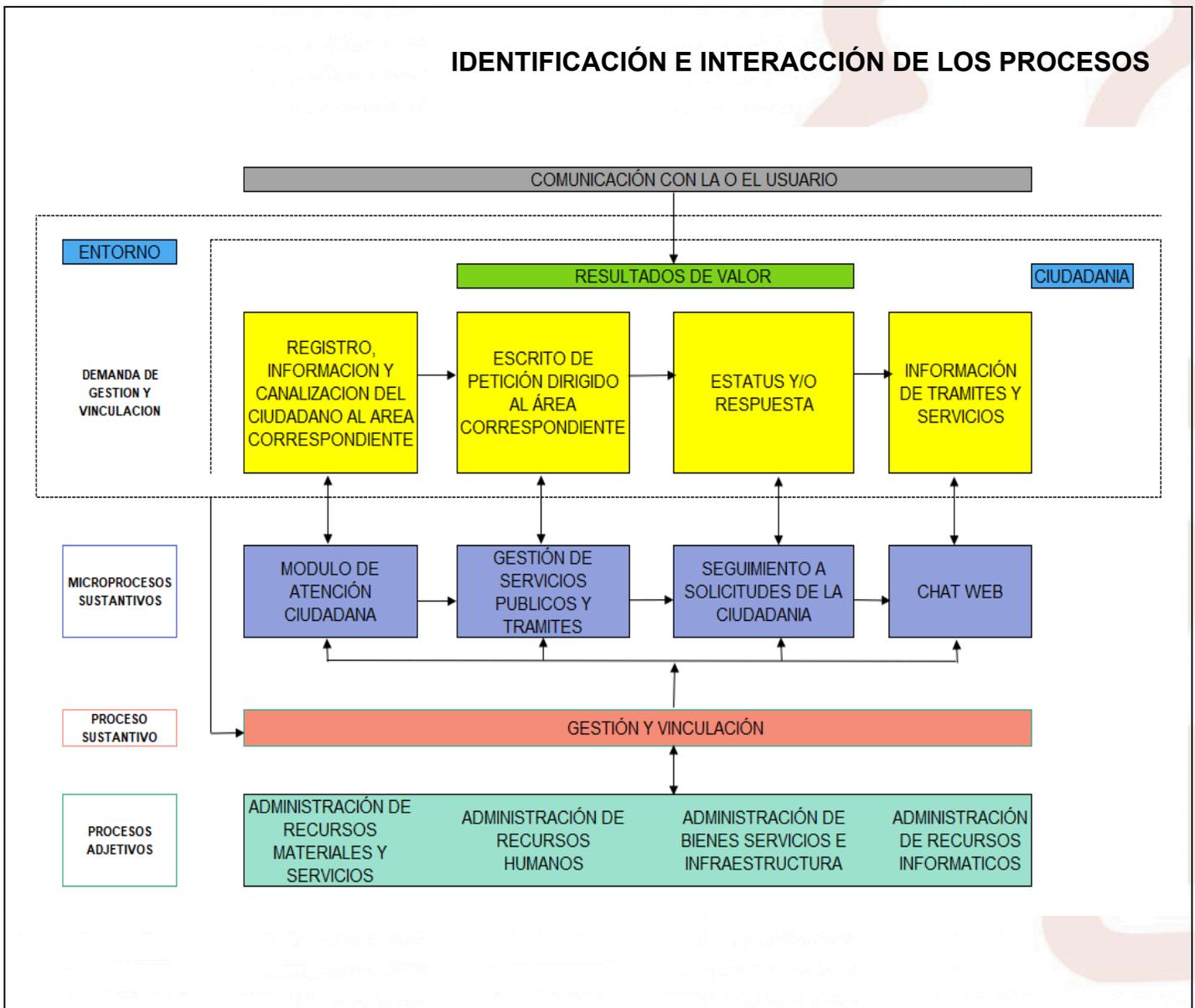




“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M
	Página: V

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-01
	Página: 1 de 7

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO: MODULO DE ATENCION CIUDADANA

OBJETIVO

Actuar como un filtro inteligente y eficiente para dirigir a los ciudadanos a la dependencia o área específica que pueda resolver su necesidad, además de asegurar que la persona sea canalizada al lugar correcto y con la información adecuada y así evitar desplazamientos innecesarios dentro del Ayuntamiento, mediante el buen asesoramiento y orientación al ciudadano.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8 y 16 segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Artículo 29 fracción V, Artículo 30 fracción XI, Artículo 32 fracción I, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 6 de septiembre de 2010.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 23 fracción I, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 4 de mayo de 2016.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Artículo 4, 22, 35 y 37. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-01
	Página: 2 de 7

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
Artículo 7 Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.

DEFINICIONES

Asesor o Asesora: Servidora o servidor público que orienta mediante el diálogo y canaliza a la persona a la dependencia, instancia u organismo competente.

Canalización: Acción de enviar a las personas a las dependencias u organismos del Ayuntamiento Municipal competentes para su atención.

Control de Visitantes: Libro florete certificado por la Secretaria del Ayuntamiento para su debida operación, en el cual se registran los peticionarios con el fin de llevar un control del mismo.

Orientación: Acción de guiar o asesorar que se ofrece al ciudadano con el fin de brindar información sobre un trámite o servicio que se ofrece en el Ayuntamiento.

INSUMOS

Presencia de la o el interesado en las instalaciones del Ayuntamiento con interés por conocer los procedimientos de un trámite o servicio en específico.

RESULTADOS

Asesoría técnica proporcionada a la ciudadanía que conlleva a su vez la canalización y el acompañamiento del mismo al área competente para la realización de su trámite y/o servicio.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-01
	Página: 3 de 7

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Gestión de Servicios Públicos y Trámites.
Seguimiento a solicitudes de la Ciudadanía.

POLÍTICAS

Todo el personal del Modulo de Atencion Ciudadana deberá dirigirse a los ciudadanos con amabilidad, empatía y respeto, independientemente de su condición social, origen o tipo de consulta.

Los horarios de atención del Módulo serán de Lunes a Viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 13:00 hrs.

En todo momento el personal operativo del Modulo de Atencion Ciudadana proporcionará información veraz, completa y comprensible sobre trámites, servicios, requisitos y tiempos de respuesta.

Se garantizará la protección de los datos personales y la privacidad de la información proporcionada por los ciudadanos.

Se promoverá activamente la retroalimentación de los ciudadanos para identificar áreas de oportunidad y mejorar la calidad del servicio, así como canales accesibles y sencillos para que los ciudadanos puedan presentar quejas, sugerencias sobre el servicio recibido, garantizando su seguimiento.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-01
	Página: 4 de 7

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: Modulo de Atención Ciudadana.

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Ciudadano o Ciudadana	Se presenta en las instalaciones del Ayuntamiento, acude al Módulo de Atención Ciudadana y expone su necesidad o planteamiento.
2	Asesor o Asesora	Recibe cordialmente; escucha la necesidad y/o planteamiento del peticionario o peticionaria solicitando a su vez al ciudadano su registro en el Control de Visitantes
3	Asesor o Asesora	Brinda información y orientación al ciudadano y lo canaliza al área correspondiente para su debida atención.



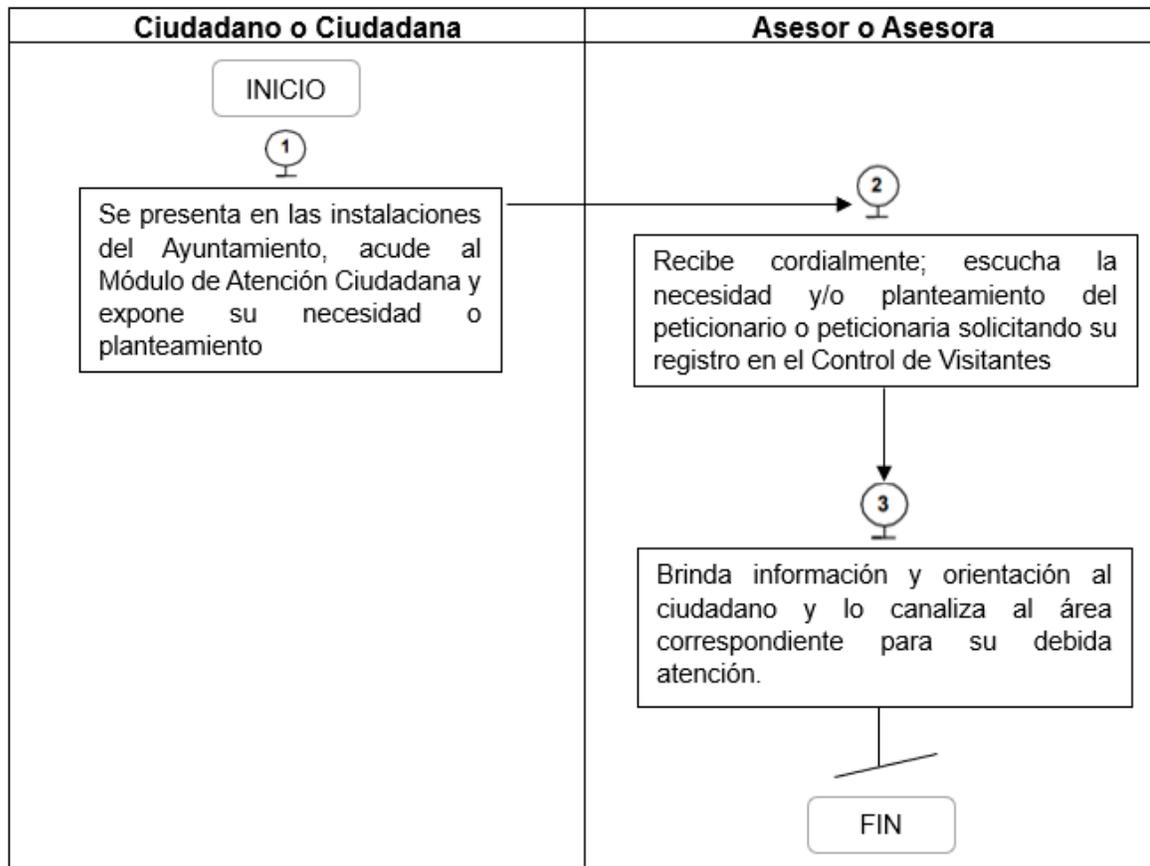


“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-01
	Página: 5 de 7

DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO: MODULO DE ATENCION CIUDADANA





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-01
	Página: 6 de 7

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



**Dirección Ejecutiva
de Gestión y Vinculación**

Teoloyucan 2025-2027

FECHA	NOMBRE	BARRIO	ASUNTO	AREA	TELEFONO
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-01
	Página: 7 de 7

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CONTROL DE VISITANTES

Objetivo: Mantener un registro y control de la ciudadanía que acude al Ayuntamiento a solicitar informes, realizar trámites o adquirir servicios.

Distribución y Destinatario: El control de visitantes es un libro florete en original que se encuentra al alcance de la ciudadanía para su registro en el mismo, y el servidor público lo resguarda en el Modulo de Atencion Ciudadana.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha:	Registrar el día, mes y año en que la persona acude al Ayuntamiento.
2	Nombre:	Anotar el nombre completo de la persona
3	Barrio:	Anotar calle, colonia o barrio de la persona que visita.
4	Asunto:	Anotar la causa o motivo de la visita de la persona
5	Área:	Registrar el área al que será canalizada la persona
6	Teléfono:	Anotar número a diez dígitos donde se localice a la persona.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 1 de 14

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y TRÁMITES

OBJETIVO

Simplificar los procesos para que los ciudadanos puedan solicitar y obtener los servicios y trámites que requieren de manera sencilla y clara, ofreciendo un servicio de calidad que se centre en las necesidades del ciudadano, esto incluye la capacidad de responder a dudas, guiar en la elaboración de documentos y acompañar en los procesos.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8 y 16 segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículos 7, 9, 11, 12. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 7 de febrero de 1997.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Artículo 29 fracción V, Artículo 30 fracción XI, Artículo 32 fracción I, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 6 de septiembre de 2010.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 23 fracción I, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 4 de mayo de 2016.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Artículo 4, 22, 35 y 37. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 2 de 14

DEFINICIONES

Asesor o Asesora: Servidora o servidor público que orienta mediante el diálogo y canaliza a la persona a la dependencia, instancia u organismo competente.

Canalización: Acción de enviar a las personas a las dependencias u organismos del Ayuntamiento Municipal competentes para su atención.

Carta Poder: Documento de carácter privado firmado por la peticionaria o peticionario, en presencia de dos testigos por el cual autoriza a otra persona para que en su representación ingrese la petición.

Control de Visitantes: Libro florete certificado por la Secretaria del Ayuntamiento para su debida operación, en el cual se registran los peticionarios con el fin de llevar un control del mismo.

Orientación: Acción de guiar o asesorar que se ofrece al ciudadano con el fin de brindar información sobre un trámite o servicio que se ofrece en el Ayuntamiento.

Escrito de Petición: Solicitud verbal o escrita mediante la cual la ciudadanía pide a las instancias gubernamentales un bien, servicio u otra cosa para ser atendida.

Peticionario o Peticionaria: Ciudadana o Ciudadano que realiza una petición escrita o verbal para cualquiera de las áreas del Ayuntamiento correspondiente a brindar la atención del trámite o servicio que solicita.

Oficialía de partes: Área del Ayuntamiento Municipal de Teoloyucan que se encarga de la recepción de peticiones ciudadanas y oficios administrativos y a su vez remite a las áreas competentes para su respuesta.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 3 de 14

INSUMOS

Presencia de la o el interesado en la Dirección Ejecutiva de Gestión y Vinculación con la necesidad de realizar un escrito de petición, contrato de compraventa, obtener información de trámites y servicios o que requiera de asesoría y orientación

RESULTADOS

Escrito de petición firmado por el peticionario o peticionaria , dirigido al titular de la unidad administrativa correspondiente de brindar la atención, según sea el caso.
Contrato privado de compra venta con firma de dos testigos
Orientación y asesoría personalizada al peticionario o peticionaria.
Acompañamiento personalizado del ciudadano que acude a solicitar algún servicio o trámite.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Seguimiento a solicitudes de la Ciudadanía.

POLÍTICAS

Todo el personal de la Dirección Ejecutiva de Gestión y Vinculación deberá dirigirse a los ciudadanos con amabilidad, empatía y respeto, independientemente de su condición social, origen o tipo de consulta.

Las servidoras y servidores públicos del área respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 8 constitucional, de manera pacífica y respetuosa.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 4 de 14

En caso de que el escrito de petición sea solicitado por medio de un representante, deberá presentar carta poder del consentimiento de la peticionaria o peticionario para realizar el trámite correspondiente, anexando copia de identificación oficial vigente, previamente cotejada.

La entrega de los datos personales será obligatoria, en caso contrario se estará imposibilitado de dar trámite al escrito de petición, con el fin de dar certeza al escrito.

Los horarios de atención serán de Lunes a Viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 13:00 hrs.

En todo momento el personal del área proporcionará información veraz, completa y comprensible sobre trámites, servicios, requisitos y tiempos de respuesta.

Se garantizará la protección de los datos personales y la privacidad de la información proporcionada por los ciudadanos.

Se promoverá activamente la retroalimentación de los ciudadanos para identificar áreas de oportunidad y mejorar la calidad del servicio, así como canales accesibles y sencillos para que los ciudadanos puedan presentar quejas, sugerencias sobre el servicio recibido, garantizando su seguimiento.

Cuando la petición se formule por dos o más personas deberán designar un representante común de entre ellas.





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 5 de 14

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: Gestión de Servicios Públicos y Trámites.

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad
1	Ciudadano o Ciudadana	Se presenta en la Dirección Ejecutiva de Gestión y Vinculación y expone su necesidad o planteamiento.
2	Asesor o Asesora	Recibe cordialmente; escucha la necesidad y/o planteamiento del peticionario o peticionaria y a su vez solicita al ciudadano su registro en el Control de Visitantes. Procede a informar al peticionario o peticionaria que área será la encargada de atender su solicitud así como los requisitos que ocupará para proceder con su petición.
3	Asesor o Asesora	El peticionario o peticionaria requiere de un escrito de petición Se procede a realizar el escrito de petición a máquina, anotando los siguientes datos: fecha, lugar, asunto, a quien va dirigida la petición, cuerpo del escrito, nombre y firma de quien solicita y número de contacto. Se anexa copia de la identificación del peticionario y anexos según sea el caso. Se anexa carta poder, con identificaciones y firmas. En caso de que la petición sea ingresada por medio de un representante.
4	Ciudadano o Ciudadana	Verifica y da visto bueno del escrito de petición, corrobora sus datos y firma el escrito.
5	Asesor o Asesora	Proporciona juegos de copias al ciudadano e informa sobre los tiempos de respuesta, brinda el acompañamiento al área de Oficialía de partes.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 6 de 14

No.	Unidad Administrativa/ Puesto	Actividad
6	Oficialía de Partes	Acusa de haber recibido con sello oficial los juegos de copias, anotando hora, día y firma de quien recibe y otorga un número de Folio con el fin de darle control y seguimiento al escrito de petición y se encarga de remitir la petición al área correspondiente.
7	Ciudadano o Ciudadana	Recibe acuse del escrito de petición y se retira.
8	Ciudadano o Ciudadana	Requiere de asesoría y orientación sobre trámite o servicio Expone su necesidad o planteamiento.
9	Asesor o Asesora	Brinda asesoría sobre el trámite en específico, proporcionando información sobre costos, tiempos, requisitos y documentos a obtener y área encargada de atender. ¿Cumple con los requisitos para empezar con el trámite?
10	Asesor o Asesora	Si cumple con los requisitos establecidos Realiza expediente con los documentos requisitados para el trámite y brinda acompañamiento al área encargada de dar la atención.
11	Asesor o Asesora	No cumple con los requisitos establecidos Explica al ciudadano los requisitos faltantes, proporcionando información más detallada para poder continuar con el trámite.
12	Ciudadano o Ciudadana	Se retira, en espera de su próxima visita contar con los requisitos faltantes.



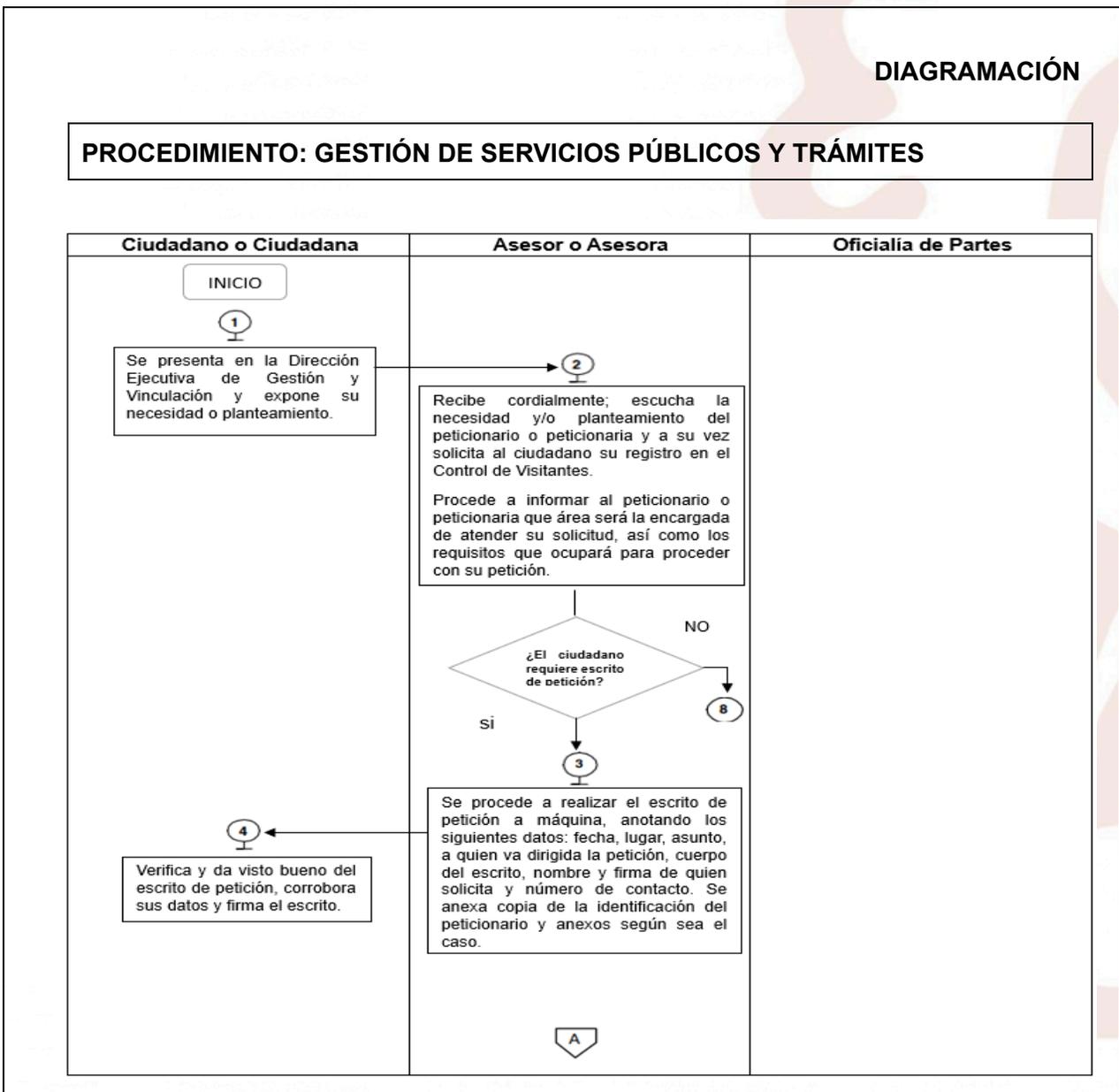


“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 7 de 14

DIAGRAMACIÓN

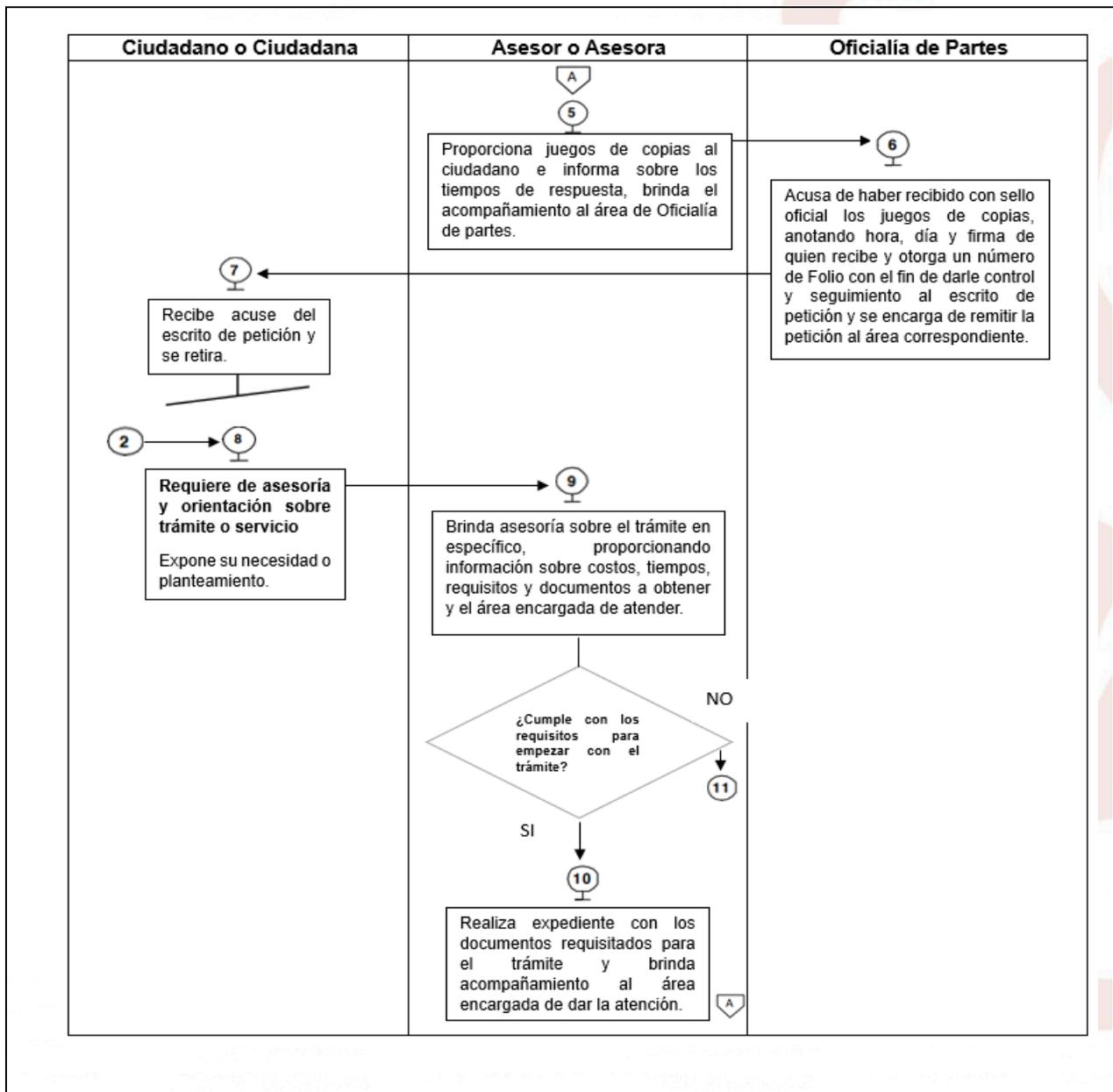
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y TRÁMITES





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

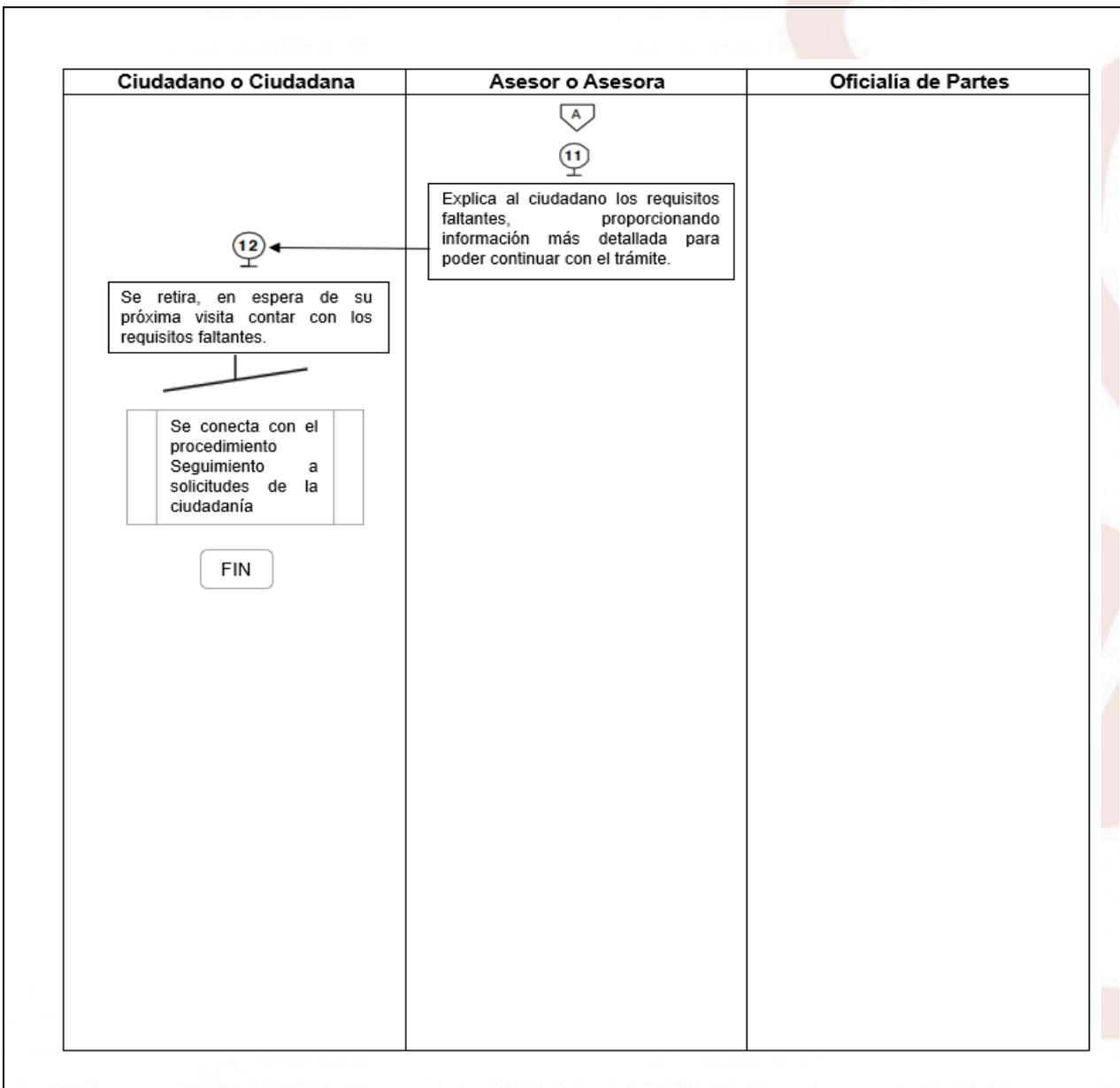
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 8 de 14





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 9 de 14





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 10 de 14

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

CONTROL DE VISITANTES

FECHA	HORA	NOMBRE COMPLETO	BARRIO	ASUNTO	TELEFONO	FIRMA
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 11 de 14

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CONTROL DE VISITANTES

Objetivo: Mantener un registro y control de la ciudadanía que acude al Ayuntamiento a solicitar informes, realizar trámites o adquirir servicios.

Distribución y Destinatario: El control de visitantes es un libro florete en original que se encuentra al alcance de la ciudadanía para su registro en el mismo, y el servidor público lo resguarda en el Modulo de Atencion Ciudadana.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha:	Registrar el día, mes y año en que la persona acude a solicitar servicio, trámite u orientación.
2	Hora:	Registrar hora en que se levanta la petición.
3	Nombre completo:	Anotar el nombre completo de la peticionaria o peticionario que contenga apellido paterno, materno, nombre(s).
4	Barrio:	Anotar domicilio completo o barrio del que proviene la persona.
5	Asunto:	Motivo de la visita o trámite que realiza el peticionario o peticionaria.
6	Teléfono:	Registrar teléfono (s) con lada donde se localice a la peticionaria o peticionario.
7	Firma:	Registrar la firma del peticionario o peticionaria.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 12 de 14

ESCRITO DE PETICIÓN

(1)
Teoloyucan, Estado de México a **XXXXX** del **XXXX**
Asunto: **XXXXX**
(2)

A quien corresponde: **XXXXXX** (3)
Presente

(4)

Por este medio le saludo, quien suscribe C. **XXXXXXXXXXXX** con domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Calle/ Av/Cda/ Edificio **XXXXXXXXXX**, solicito (5) de su amable atención y apoyo para el servicio/tramite **XXXXXXXXXXXX** (6)

Lo anterior con la finalidad de **XXXXXXXXXX** (7)

Se anexa al presente escrito copia de **XXXXXXXXXX** (8)

Esperando de su pronta y amable respuesta, quedo atento a cualquier duda o comentario al respecto.

Atentamente.

_____ (firma o huella)
C. **XXXXXXXXXXXX** (9)
CEL: **XXXXXXXXXX**

C.C.P: DIRECCION/DEPENDENCIA/ORGANISMO **XXXXXXXXXX** (10)





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 13 de 14

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ESCRITO DE PETICIÓN

Objetivo: Empoderar a los ciudadanos para que ejerzan su derecho a la participación y a la petición, facilitando el apoyo con un escrito de petición bien estructurado, claro y conciso y que contenga toda la información necesaria para que el ayuntamiento pueda darle seguimiento.

Distribución y Destinatario: Se genera en original y se obtienen los juegos de copias que se requieran dependiendo el tipo de trámite, se dirige al área correspondiente de brindar la atención.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha:	Registrar el día, mes y año en que se realiza el escrito de petición.
2	Asunto:	Anotar el tipo de servicio que solicita como: apoyo, petición, queja, informativo, etc.
3	Destinatario:	Anotar a quién va dirigido el escrito de petición empezando por nombre completo y cargo.
4	Nombre Completo:	Anotar el nombre completo del peticionario o peticionaria y/o representante.
5	Domicilio:	Anotar el lugar de residencia empezando por calle o avenida, número oficial, código postal, municipio.
6	Motivo:	Anotar específicamente el trámite o servicio que desea realizar el peticionario o peticionaria.
7	Finalidad:	Registrar qué fin y uso le dará a la información, servicio o trámite que solicita el peticionario o peticionaria.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-02
	Página: 14 de 14

No.	Concepto	Descripción
8	Anexos:	Mencionar todas las copias de documentos que se incluyen en el escrito de petición para dar soporte y/o cumplir con los requisitos establecidos según sea el caso del tipo de trámite.
9	Contacto:	Anotar un número telefónico a diez dígitos para localizar al peticionario o peticionaria, así como nombre completo y firma de quien suscribe.
10	Con copia para:	Anotar el nombre de la unidad administrativa que también interviene en el trámite o servicio, según sea el caso.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-03
	Página: 1 de 11

PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE LA CIUDADANÍA

OBJETIVO

Garantizar una atención eficaz, transparente y oportuna a las peticiones, permitiendo que las solicitudes no se queden sin respuesta o sin una acción concreta. Se busca que cada petición sea canalizada a la dependencia o área competente y que se le dé el trámite adecuado hasta su resolución.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8 y 16 segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México. Artículo 29 fracción V, Artículo 30 fracción XI, Artículo 32 fracción I, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 6 de septiembre de 2010.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 23 fracción I, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 4 de mayo de 2016.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Artículo 4, 22, 35 y 37. Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículo 7., Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-03
	Página: 2 de 11

DEFINICIONES

Asesor o Asesora: Servidora o servidor público que orienta mediante el diálogo y canaliza a la persona a la dependencia, instancia u organismo competente.

Base de Datos (Google Drive): Sistema de almacenamiento en la nube y gestión de archivos que utiliza la DEGV para llevar un control de las peticiones ciudadanas que van dirigidas al Presidente Municipal Constitucional de la administración 2025-2027.

DEGV: Dirección Ejecutiva de Gestión y Vinculación, unidad administrativa encargada de la atención ciudadana, seguimiento de solicitudes ciudadanas y orientación a los peticionarios en trámites y servicios que brinda el Ayuntamiento de Teoloyucan.

Escrito de Petición: Solicitud verbal o escrita mediante la cual la ciudadanía pide a las instancias gubernamentales un bien, servicio u otra cosa para ser atendida.

Estatus: Estado que guarda la petición ciudadana.

Folio: Registro numérico que emite el área de Oficialía de partes a los escritos de petición para identificar la petición que entrega la peticionaria o el peticionario.

Peticionario o Peticionaria: Ciudadana o Ciudadano que realiza una petición escrita o verbal para cualquiera de las áreas del Ayuntamiento correspondiente a brindar la atención del trámite o servicio que solicita.

Seguimiento de Folios: Apartado de la base datos que contiene información como: Fecha de Recepción de la solicitud, Folio, Area dirigida, Asunto, Fecha en que solicita el servicio, nombre del peticionario o peticionaria, Contacto, Estatus y Observaciones.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-03
	Página: 3 de 11

INSUMOS

Presencia de la o el interesado en la DEGV.
Escrito de petición con sello de recepción y folio de Oficialía de Partes.

RESULTADOS

Estatus de la solicitud.
Respuesta a la solicitud o solución a necesidades.
Requisición de más documentos.
Más plazo para obtener respuesta.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Modulo de Atencion Ciudadana
Gestión de servicios públicos y Trámites

POLÍTICAS

Todo el personal de la Dirección Ejecutiva de Gestión y Vinculación deberá dirigirse a los ciudadanos con amabilidad, empatía y respeto, independientemente de su condición social, origen o tipo de consulta.

Las servidoras y servidores públicos del área respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 8 constitucional, de manera pacífica y respetuosa.

La entrega de los datos personales será obligatoria, en caso contrario se estará imposibilitado de dar trámite al escrito de petición, con el fin de dar certeza al escrito.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-03
	Página: 4 de 11

Los horarios de atención serán de Lunes a Viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 13:00 hrs.

En todo momento el personal de la DEGV proporcionará información veraz, completa y comprensible sobre trámites, servicios, requisitos y tiempos de respuesta.

Para dar seguimiento a una solicitud se deberá presentar en original el acuse de recibido con folio y sello de Oficialía de Partes para realizar la consulta necesaria.

Se garantizará la protección de los datos personales y la privacidad de la información proporcionada por los ciudadanos.

DESARROLLO

Procedimiento: Seguimiento a Solicitudes de la Ciudadanía.

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Oficialía de Partes	Recibe solicitudes ciudadanas, sella, asigna folio y remite a Presidencia las que van dirigidas al área y que son de su competencia.
2	Recepción de Presidencia Municipal	Recibe las solicitudes que le remite Oficialía de Partes y turna a DEGV de conocimiento y para darle seguimiento.
3	Asesor o Asesora	Recibe, revisa, analiza, gestiona y registra las solicitudes en el Seguimiento de Folios con la información requerida.
4	Ciudadano o Ciudadana	Acude a la DEGV con escrito de petición sellado y foliado por Oficialía de partes para dar seguimiento, dependiendo el tiempo de respuesta de cada trámite o servicio





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-03
	Página: 5 de 11

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
5	Asesor o Asesora	Solicita acuse de escrito de petición en original o digital y verifica en el seguimiento de folios el estatus y proporciona información y/o acompañamiento al área correspondiente
6	Área Competente	Si proporciona respuesta Se da por terminado su trámite o servicio
7	Área Competente	No proporciona respuesta Explica el porqué de la ausencia de respuesta, derivado de alguna complejidad o para extender el tiempo de respuesta.
8	Asesor o Asesora	En caso de existir insatisfacción por parte del ciudadano o ciudadana Se proporcionará una Encuesta de Calidad del Servicio para su llenado.
9	Ciudadano o Ciudadana	Deberá realizar el llenado de la Encuesta conforme a las instrucciones del formato, puede ser anónima o pública.
10	Asesor o Asesora	Dará aviso de las inconsistencias al área de Coordinación de Gabinete/Secretaría Técnica para su revisión y retroalimentación.
11	Secretaria Técnica/Coordinación de Gabinete	Realizará las observaciones pertinentes al área para brindar la atención deseada a los ciudadanos.



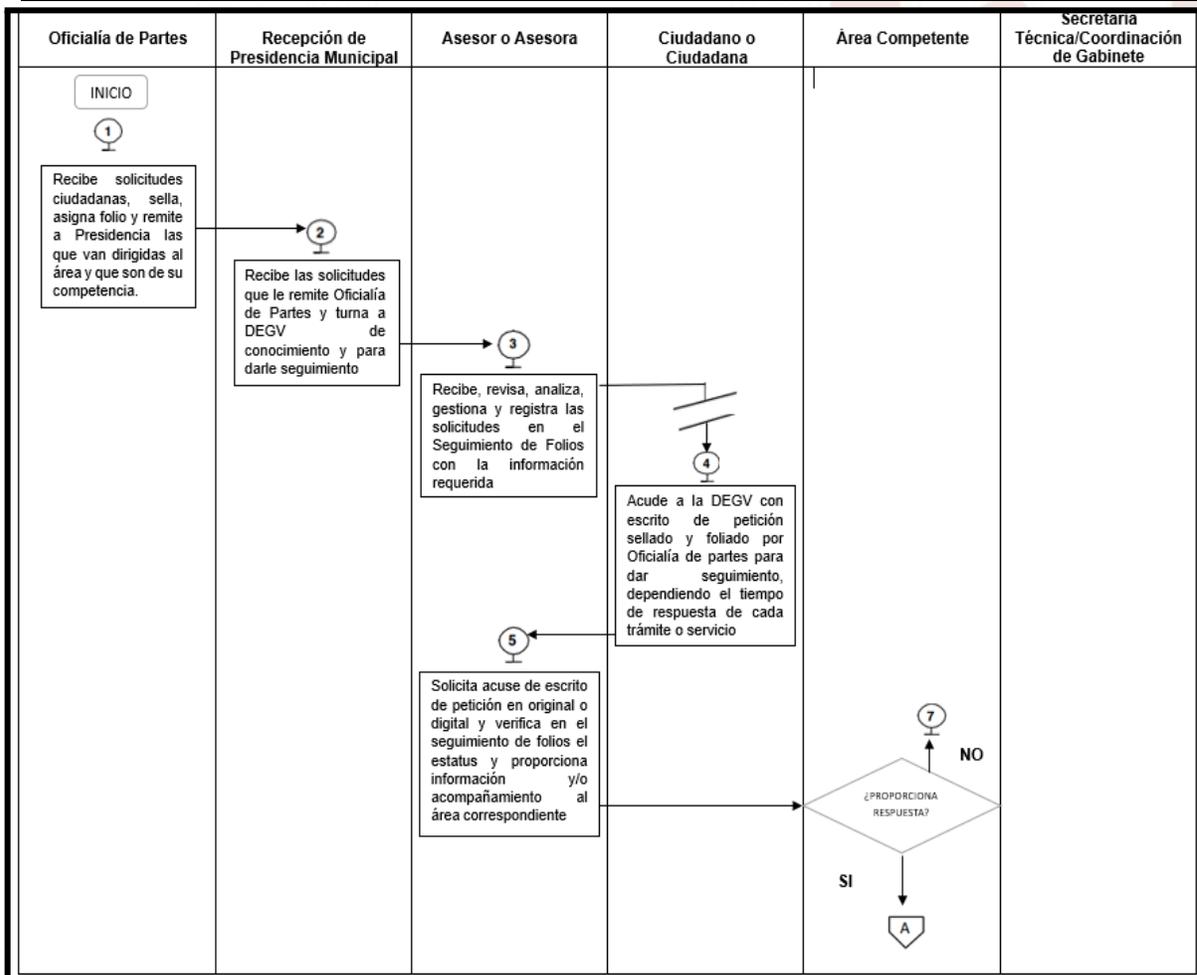


“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-03
	Página: 6 de 11

DIAGRAMACIÓN

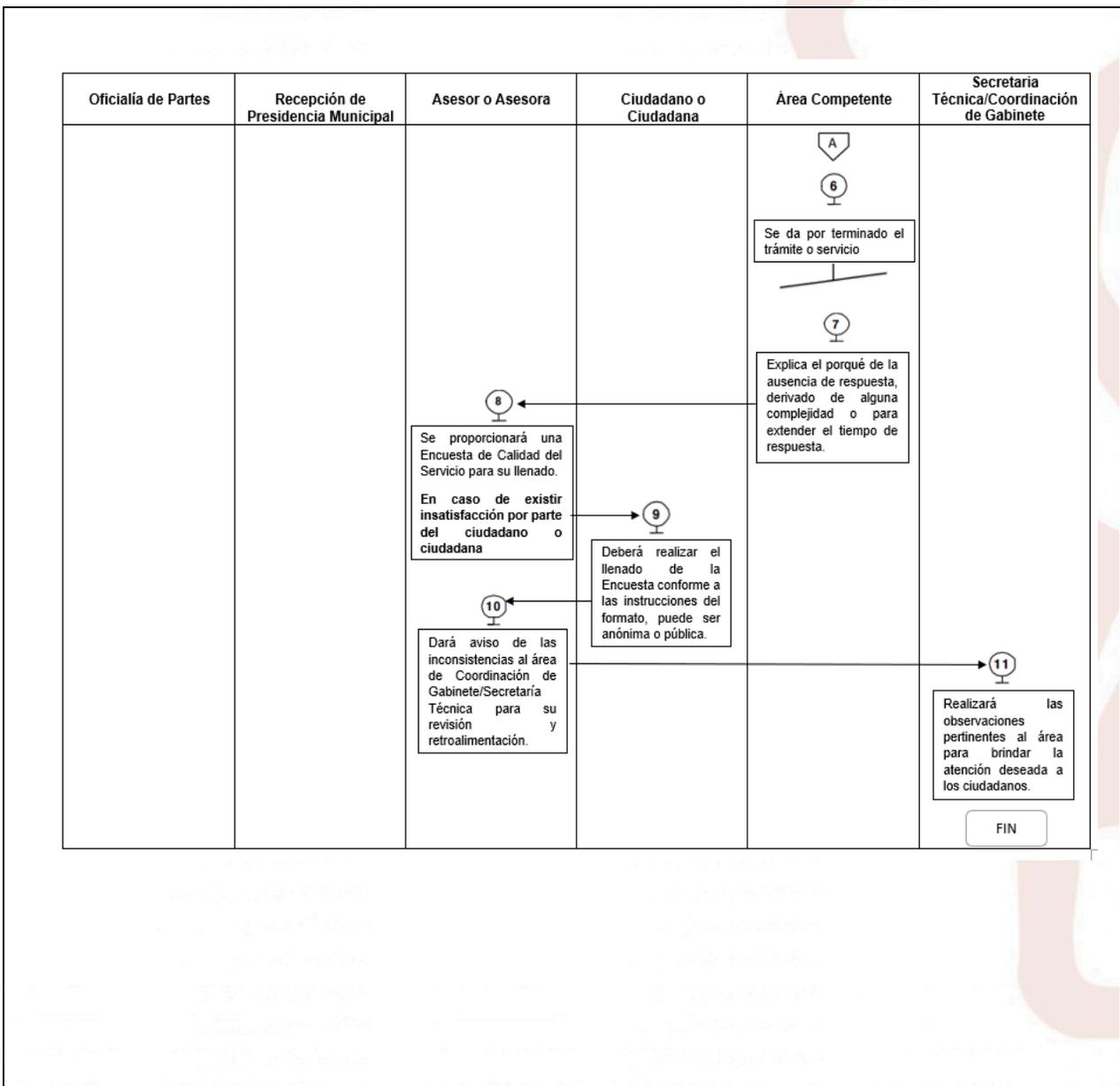
PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE LA CIUDADANÍA





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-03
	Página: 7 de 11





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-03
	Página: 9 de 11

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES		
Objetivo: Mantener el control de todas las peticiones en una base de datos, facilitando a su vez la consulta y el acceso rápido a los datos para el servidor público del área de la DEGV.		
Distribución y Destinatario: El asesor o asesora del área tendrá acceso únicamente para la consulta, realizar actualizaciones a la base de datos y solo proporcionará al ciudadano información verbal sobre el estatus de su petición.		
No.	Concepto	Descripción
1	Fecha:	Anotar día, mes y año que se recibe en la DEGV la petición.
2	Folio:	Anotar el folio que registró Oficialía de Partes.
3	Área dirigida:	Anotar el área competente de brindar el servicio o trámite.
4	Asunto:	Anotar brevemente lo que se solicita en la petición.
5	Día que solicita el servicio:	Registrar la fecha y horario en que solicita el servicio el peticionario según sea el caso de cada petición.
6	Nombre del ciudadano:	Anotar el nombre completo del peticionario o peticionaria. que realiza la solicitud.
7	Contacto:	Registra número telefónico a diez dígitos o medio de contacto del peticionario o peticionaria.
8	Estatus:	Registrar y actualizar constantemente el estado que guarda la petición.
9	Observaciones:	Anotar algún tipo de inconsistencia o comentario de la solicitud.
10	Color:	Registrar; verde para concluido, amarillo en proceso, rojo pendiente.





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-03
	Página: 10 de 11



TELOYUCAN
Transformación con **visión**
Dirección Ejecutiva de
Gestión y Vinculación

H. Ayuntamiento Constitucional
de Teoloyucan 2025- 2027

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

**ENCUESTA DE CALIDAD
DEL SERVICIO**

Estimado Ciudadano.

Agradecemos tu colaboración en esta encuesta para evaluar el desempeño de la atención recibida. Esta encuesta es Anónima, por favor responde con sinceridad, tu opinión es muy importante para ayudarnos a mejorar la calidad de atención en nuestra administración.
Contesta a las preguntas, marcando con una X el recuadro que refleje mejor tu opinión.

(1) Fecha: / / (2) Edad: _____ Sexo: Femenino Masculino (3)

1.- ¿Cómo calificarías la atención recibida?

Excelente
 Bueno (4)
 Regular
 Malo

2.- ¿De qué área recibió la atención?
(5)

3.- ¿Los tramites se le han facilitado de acuerdo al área administrativa correspondiente?

Siempre
 A menudo (6)
 A veces
 Raramente

4.- Comentarios, quejas o sugerencias. (7)



Av. Dolores s/n, Tlatilco, Teoloyucan EDOMEX www.teoloyucan.gob.mx (593) 9 14 1700 |
presidencia@teoloyucan.gob.mx





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-03
	Página: 11 de 11

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO

Objetivo: Recopilar información valiosa y directa de los ciudadanos para mejorar continuamente los servicios que el gobierno municipal ofrece, lo que permitirá saber qué servicios están funcionando bien y cuales necesitan ser optimizados.

Distribución y Destinatario: El asesor o asesora del área entrega un formato al ciudadano o ciudadana para su respectivo llenado si así lo desea y el asesor transmite las observaciones a la Coordinación de Gabinete.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha:	Anotar el día, mes y año que realiza la encuesta.
2	Edad:	Anotar los años cumplidos.
3	Sexo:	Marcar con una “X” el recuadro que corresponda.
4	Pregunta 1:	Marcar con una “X” el recuadro que mejor represente la opinión..
5	Pregunta 2:	Anotar el área que brindó la atención.
6	Pregunta 3:	Marcar con una “X” el recuadro que mejor represente la opinión.
7	Comentarios:	Explicar brevemente el hecho o acción del servicio proporcionado.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-04
	Página: 1 de 4

PROCEDIMIENTO: CHAT PÁGINA WEB

OBJETIVO

Establecer un canal de comunicación digital, directo, rápido y eficiente otorgando respuestas inmediatas sobre trámites, costos, requisitos, horarios, eventos y cualquier otra información de interés para el usuario.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, Apartado A fracciones II y V; Artículos 8 y 16 segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Artículo 23 fracción I, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 4 de mayo de 2016.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículo 7 Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 30 de mayo de 2017.

Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios. Artículo 45 fracciones I, II y III, Artículo 68, Artículo 69 fracción VI, Artículos 71 y 72 Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 6 de enero de 2016

DEFINICIONES

Asesor 1 y 2: Servidores públicos que brindan información sobre trámites y servicios, requisitos, horarios de atención y demás temas de interés del usuario que competen al Ayuntamiento mediante el Chat de la Página Web del Gobierno de Teoloyucan.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-04
	Página: 2 de 4

Gobierno de Teoloyucan 2025-2027: Página web del Ayuntamiento de Teoloyucan.

Support Board: Chat de la página web oficial de Teoloyucan, donde el asesor 1 y 2 accede con usuario y contraseña proporcionado por Gobierno Digital, para dar atención a los usuarios.

Usuario: Persona que interactúa con el sitio web.

INSUMOS

Solicitud de información escrita por el usuario en el chat de la página web

RESULTADOS

Información sobre trámites, servicios, requisitos, costos, tiempos, eventos, horarios, etc.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Gestión de servicios públicos y Trámites

POLÍTICAS

Las servidoras y servidores públicos del área respetarán el ejercicio del derecho de petición, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 8 constitucional, de manera pacífica y respetuosa.

Los horarios de atención en el Chat de la página web, serán de Lunes a Viernes de 9:00 am a 6:00 pm.

Los asesores o asesoras deberán dar respuesta rápida y eficaz, además de contestar a todas y cada una de las preguntas frecuentes que realizan los usuarios.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-04
	Página: 3 de 4

La Dirección Ejecutiva de Gestión y Vinculación no se hace responsable de los inconvenientes que se puedan presentar en cuanto a la conexión de internet, toda vez que esta no depende del área.

Se garantizará la protección de los datos personales y la privacidad de la información proporcionada por los usuarios.

El Chat Web únicamente proporciona información sobre trámites, requisitos, costos y tiempo de respuesta sobre los mismos, todo trámite y servicio se debe realizar de manera física en las instalaciones del Ayuntamiento.

DESARROLLO

Procedimiento: Chat Página Web

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Asesor o Asesora 1 y 2	Ingresa al siguiente link: https://cloud.board.support/account/?login , con el usuario y contraseña previamente asignado por el área de Gobierno Digital.
2	Usuario	Ingresa al portal del Gobierno de Teoloyucan 2025-2027 o al link: https://teoloyucan.gob.mx , busca el icono  para solicitar más información sobre trámites y servicios.
3	Asesor o Asesora 1 y 2	Saluda cordialmente y da respuesta a la solicitud del ciudadano o ciudadana.
4	Usuario	Una vez de obtener respuesta de su solicitud, concluye la conversación..



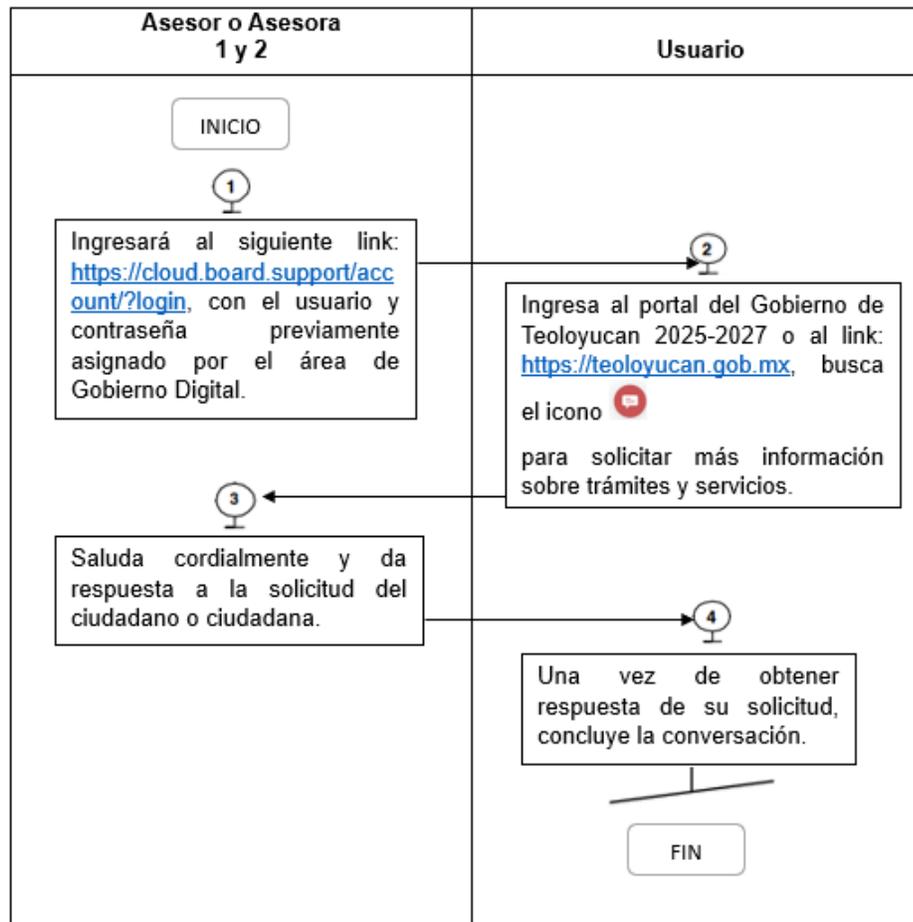


“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-04
	Página: 4 de 4

DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO: CHAT PÁGINA WEB

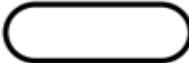
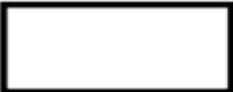




“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M
	Página: VII

SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	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 Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso
	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.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área o en su caso la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	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.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M-
	Página: VIII

SIMBOLO	REPRESENTA
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	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.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M
	Página: IX

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición 01 de junio de 2025: Elaboración del manual.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M
	Página: X

DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en resguardo de la oficina de Dirección Ejecutiva de Gestión y Vinculación. Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Titular de la Secretaría del H. Ayuntamiento de Teoloyucan.





“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M
	Página: XI

DICTAMINACIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección Ejecutiva de Gestión y Vinculación del H. Ayuntamiento de Teoloyucan fue dictaminado en cumplimiento a los lineamientos técnicos en la materia, mediante el oficio número _____ de fecha _____.





TELOYUCAN

Transformación con **visión**

Dirección Ejecutiva de
Gestión y Vinculación

H. Ayuntamiento Constitucional
de Teoloyucan 2025- 2027

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M
	Página: XII

VALIDACIÓN

Dr. Luis Domingo Zenteno Santaella
Presidente Municipal Constitucional

C. Maria Silvia Flores Perez
Sindico Municipal

Lic. Susana Sánchez Calzada
Secretaria del H. Ayuntamiento

C. Maximino Campos Aguilar
**Director Ejecutivo de Gestión
y Vinculación**





TELOYUCAN

Transformación con **visión**

Dirección Ejecutiva de
Gestión y Vinculación

H. Ayuntamiento Constitucional
de Teoloyucan 2025- 2027

“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GESTIÓN Y VINCULACIÓN	Edición: Primera
	Fecha: Junio 2025
	Código: MDPDEGV00M
	Página: XIII

CRÉDITOS

Elaboró

Lic. Miriam Yatziri Anacoreta Chavez
**Asistente Administrativo de la Dirección
Ejecutiva de Gestión y Vinculación.**

Autorizó

Maximino Campos Aguilar
**Director Ejecutivo de Gestión
y Vinculación.**

