

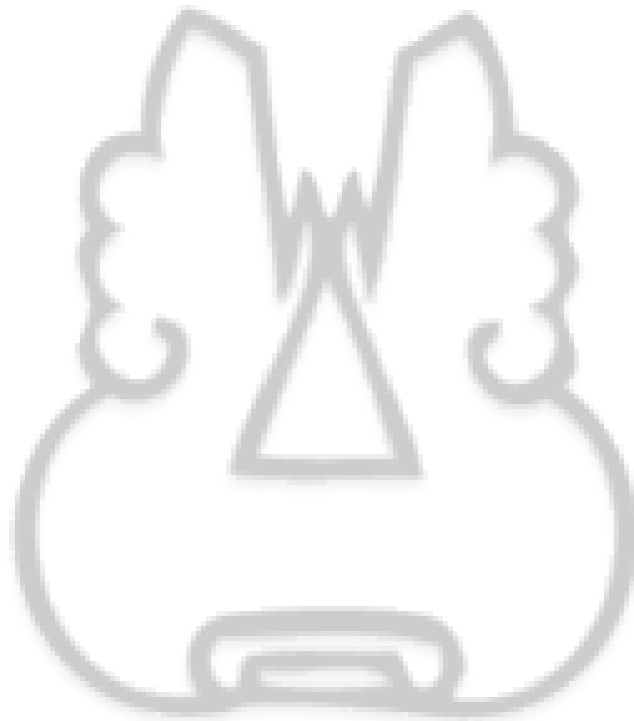


MANUAL DE **PROCEDIMIENTOS**

PRESIDENCIA



ADMINISTRACIÓN 2025-2027



Municipio de Atlautla de Victoria 2025-2027.
Presidencia Municipal
Plaza de la Constitución s/n, Barrio San Jacinto
Estado de México. C.P: 56970
Teléfono: 597 97 6 23 60
Correo Electrónico: presidencia.atlautla@yahoo.com

Presidencia Municipal
Octubre 2025

Impreso y hecho en Atlautla de Victoria, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.

INDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN.....	3
I. OBJETIVO GENERAL.....	3
II. MARCO JURÍDICO.....	4
III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	6
1. GESTIÓN DE LA AGENDA DE LA PRESIDENCIA.....	6
2. ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REUNIONES, AUDIENCIAS Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES.	9
3. RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA OFICIAL	12
4. ATENCIÓN A VISITANTES Y CIUDADANOS.....	15
5. APOYO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES	18
6. ASISTENCIA PROTOCOLARIA	21
7. SEGUIMIENTO A TRÁMITES Y SERVICIOS	24
IV. SIMBOLOGÍA.....	27
V. DISTRIBUCIÓN.....	28
VI. VALIDACIÓN	28

PRESENTACIÓN

La Oficina de la Presidencia Municipal constituye un órgano de apoyo directo al titular del Ejecutivo local, cuya operación eficiente es fundamental para la conducción ordenada de la administración pública municipal.

La elaboración de este Manual de Procedimientos tiene como propósito establecer una guía clara y sistematizada que asegure la continuidad operativa, facilite las transiciones administrativas y fortalezca la calidad en la atención a la ciudadanía. Si bien las actividades propias de esta oficina pueden variar en función de las circunstancias y prioridades del gobierno municipal, existen procesos recurrentes que deben ser formalizados para garantizar criterios de equidad, eficiencia y profesionalismo en su desempeño.

Este documento representa una herramienta de apoyo administrativo que orienta a los servidores públicos en el cumplimiento de sus funciones. En él se detallan las responsabilidades específicas, los marcos normativos aplicables, las políticas internas y las atribuciones correspondientes, brindando así una referencia clara para el desarrollo de las tareas asignadas.

Al establecer lineamientos precisos y estandarizados, este manual contribuye al fortalecimiento institucional, al cumplimiento de los objetivos trazados por la administración y a la mejora continua de los servicios ofrecidos desde la Oficina de la Presidencia Municipal.

I. OBJETIVO GENERAL

Establecer y sistematizar los procedimientos operativos de la Oficina de la Presidencia Municipal, con el fin de asegurar la eficiencia, equidad y profesionalismo en el desarrollo de sus funciones, facilitar la continuidad administrativa entre gestiones y fortalecer la calidad en la atención a la ciudadanía, en apego a los marcos normativos vigentes y a las políticas institucionales del gobierno municipal.

II. MARCO JURÍDICO FEDERAL

El funcionamiento del área de Presidencia del Ayuntamiento de Atlautla se sustenta en un conjunto de disposiciones jurídicas que definen su naturaleza, competencias y ámbito de actuación. Este marco normativo está compuesto por:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Población.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General de Archivo.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacional.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México.
- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.
- Reglamento de la Ley de Protección de datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Reglamento de la Ley General de Archivo

MARCO JURÍDICO ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.
- Ley de Sistema Anticorrupción del Estado de México.
- Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y sus Municipios.

MARCO JURÍDICO MUNICIPAL

- Bando Municipal Atlautla de Victoria, Estado de México 2025-2027.

MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL

- Declaración de los Derechos Humanos del Hombre y del Ciudadano. 1798
- Declaración Universal de Derechos Humanos. 1948
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- La Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Americana Sobre Derechos Humanos

- Declaración de las Naciones Unidas Sobre la Eliminación de Violencia contra la Mujer.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar, y Erradicar la Violencia contra la Mujer. (Belém do para).
- Ley sobre la Celebración Tratados Internacionales.

III. DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

1. GESTIÓN DE LA AGENDA DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir, revisar, priorizar y gestionar los compromisos de la agenda de la Presidencia Municipal, asegurando en todo momento su desarrollo puntual.

REFERENCIAS

- Bando Municipal del Ayuntamiento de Atlautla, 2025-2027.
- Libro III, Gobierno Municipal y Estructura Administrativa, Título I Gobierno Municipal, Artículo 34.

INSUMOS

Solicitudes de audiencias, entrevistas, eventos oficiales, convocatorias, entre otros.

RESULTADOS

Participación y aportación de la Presidencia Municipal para cumplir con los objetivos de cada uno de los segmentos de la agenda.

POLÍTICAS

- La atención a la ciudadanía será en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00 horas.
- Se necesita cita previa, garantizando atención equitativa a ciudadanos, funcionarios y grupos sociales.
- Es recomendable llegar 10 minutos antes de la hora programada si se dispone de una cita previa.

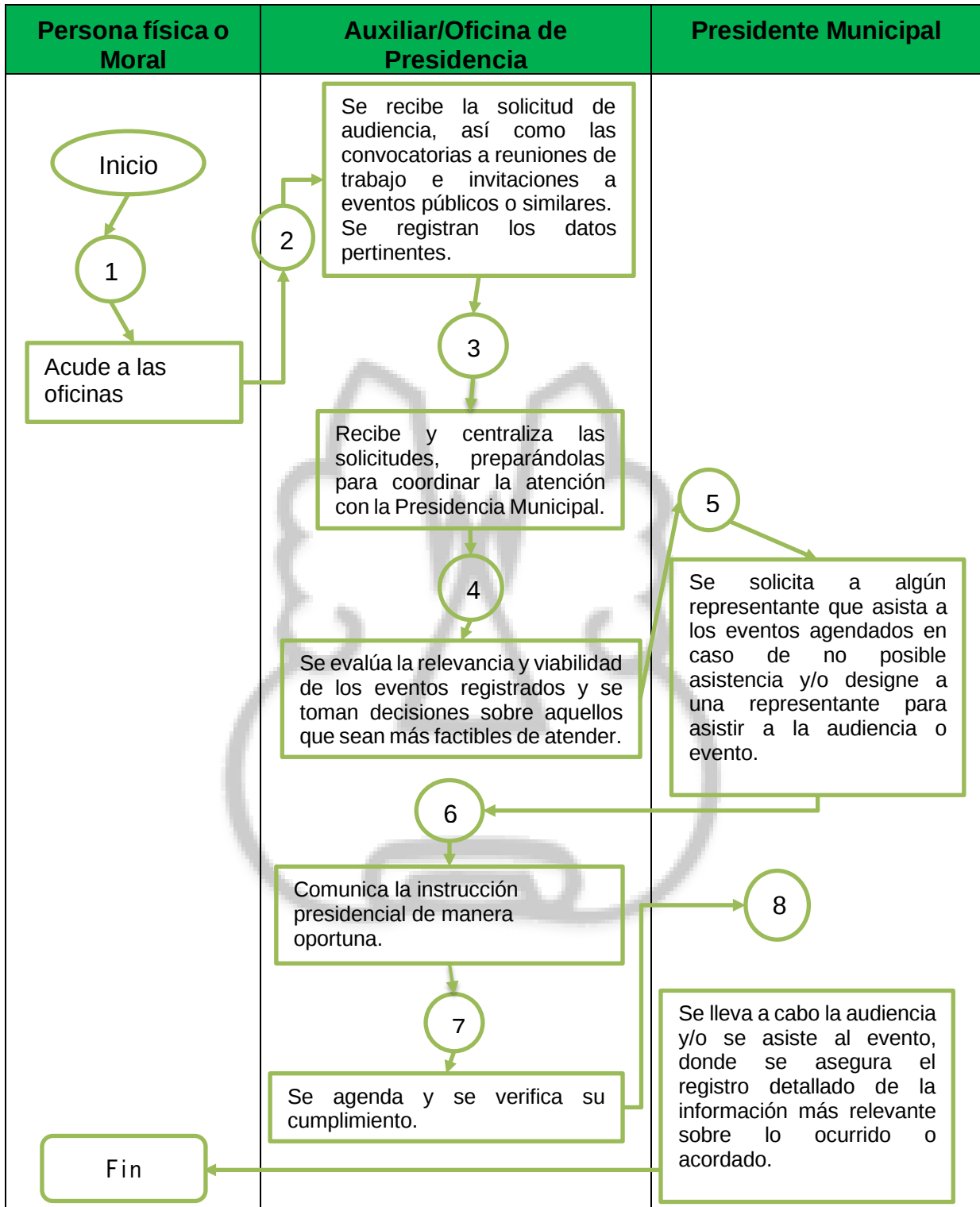
- Si no cuenta con una cita previa, será anotado en una lista de espera para la próxima atención en el caso de no existir disponibilidad de horarios.

Se realizará un registro interno en la oficina de la presidencia municipal para integrar una base de datos que contenga la información necesaria para el seguimiento de las solicitudes de los ciudadanos o interesados.

DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Persona física o moral	Acude a las oficinas
2	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Se recibe la solicitud de audiencia, así como las convocatorias a reuniones de trabajo e invitaciones a eventos públicos o similares. Se registran los datos pertinentes.
3	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Recibe y centraliza las solicitudes, preparándolas para coordinar la atención con la Presidencia Municipal.
4	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Se evalúa la relevancia y viabilidad de los eventos registrados y se toman decisiones sobre aquellos que sean más factibles de atender.
5	Presidente Municipal	Se solicita a algún representante que asista a los eventos agendados en caso de no posible asistencia y/o designe a una representante para asistir a la audiencia o evento.
6	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Comunica la instrucción presidencial de manera oportuna.
7	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Se agenda y se verifica su cumplimiento.
8	Presidente municipal	Se lleva a cabo la audiencia y/o se asiste al evento, donde se asegura el registro detallado de la información más relevante sobre lo ocurrido o acordado. Fin del Procedimiento

DIAGRAMACIÓN



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Registros de audiencias.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

2. ORGANIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A REUNIONES, AUDIENCIAS Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Planificar, coordinar y dar seguimiento a las reuniones, audiencias y compromisos institucionales del Presidente Municipal, garantizando su oportuna realización y el registro de acuerdos.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Art. 4.
- Bando Municipal Atlautla 2025

INSUMOS

- Solicitudes de audiencia/reunión.
- Invitaciones y convocatorias.
- Agenda electrónica o física.

RESULTADOS

1. Reuniones y audiencias realizadas según lo programado.
2. Minutas de acuerdos emitidas y distribuidas.

POLÍTICAS

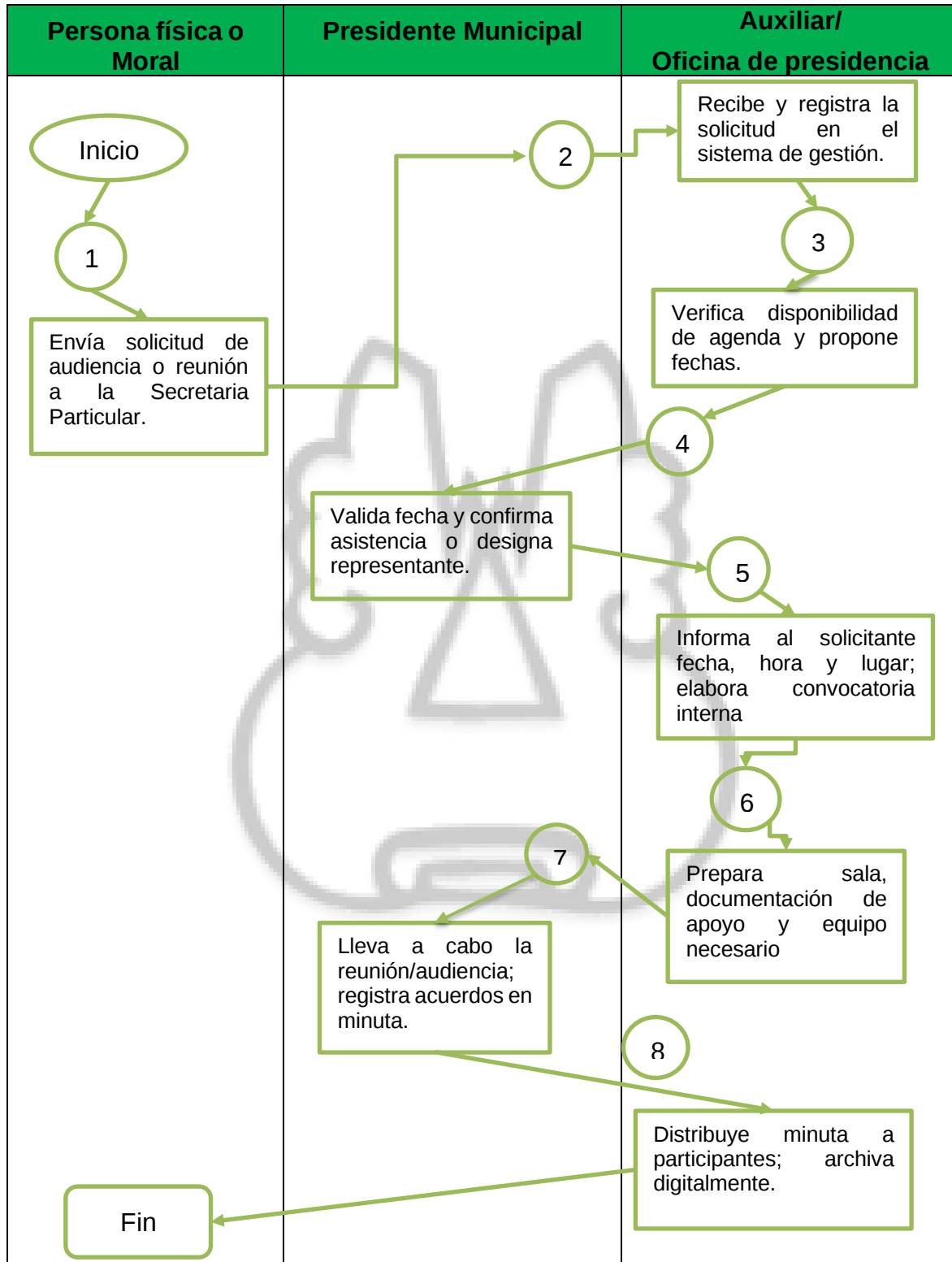
- La atención será de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00 horas
- Se deberá realizar una cita previa.
- Los ciudadanos deberán llegar 10 minutos antes de la hora agendada.
- Es obligatorio el registro de todas las solicitudes.



DESARROLLO

NO.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Solicitante	Envía la solicitud de audiencia.
2	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Recibe y registra la solicitud en el sistema de gestión.
3	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Verifica disponibilidad de agenda y propone fechas.
4	Presidente Municipal	Valida fecha y confirma asistencia o designa representante.
5	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Informa al solicitante fecha, hora y lugar; elabora convocatoria interna.
6	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Prepara sala, documentación de apoyo y equipo necesario.
7	Presidente Municipal	Lleva a cabo la reunión/audiencia; registra acuerdos en minuta.
8	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Distribuye minuta a participantes; archiva digitalmente.
		Fin del procedimiento.

DIAGRAMACIÓN



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Formato de Solicitud de Audiencia.
- Minuta de Reunión.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

3. RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA OFICIAL.

OBJETIVO

Gestionar la recepción, clasificación, distribución y seguimiento de la correspondencia oficial dirigida a la Presidencia Municipal, garantizando su oportuna atención.

REFERENCIAS

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículo 91, fracción VII
- Bando Municipal Atlautla 2025

INSUMOS

- Documentos recibidos en ventanilla o mensajería.
- Sistema de gestión documental.

RESULTADOS

- Correspondencia atendida en plazos establecidos.
- Registro actualizado de entradas y salidas.

POLÍTICAS

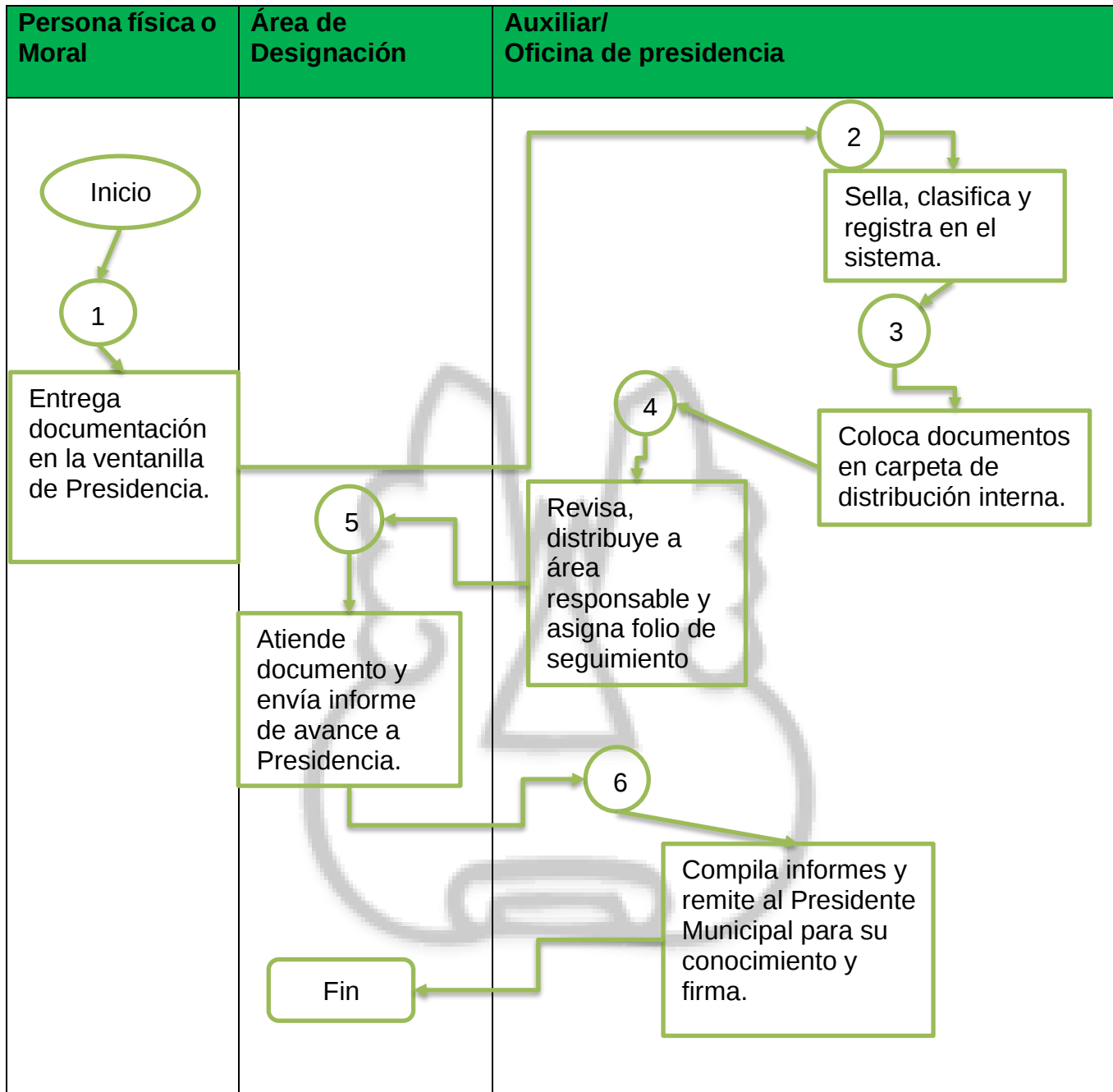
- El horario de recepción será de lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00 horas.
- La respuesta inicial será de un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Se deberá realizar el registro electrónico obligatorio.



DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
1	Solicitante/Mensajero	Entrega de documentación en presidencia.
2	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Sella, clasifica y registra en el sistema.
3	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Coloca documentos en carpeta de distribución interna.
4	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Revisa, distribuye a área responsable y asigna folio de seguimiento.
5	Área Asignada	Atiende documento y envía informe de avance a Presidencia
6	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Compila informes y remite al Presidente Municipal para su conocimiento y firma. Fin del procedimiento.

DIAGRAMACIÓN



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Registro de Entradas y Salidas.
- Formato de Seguimiento de Oficios.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

4. ATENCIÓN A VISITANTES Y CIUDADANOS

OBJETIVO

Atención a los visitantes y ciudadanos que acuden a la Oficina de la Presidencia Municipal, asegurando calidad, orden y calidez en el servicio.

REFERENCIAS

- Bando Municipal 2025

DEFINICIONES

- **Visitante:** Persona que se presenta en las instalaciones del gobierno municipal sin cita previa, con el propósito de realizar una consulta, trámite o expresar alguna solicitud de manera espontánea (Archivo General de la Nación, 2019)
- **Ciudadano:** Persona que reside en el municipio y que, en virtud de su nacionalidad y mayoría de edad, ejerce derechos y cumple obligaciones, incluyendo el acceso a los servicios públicos y la participación en los asuntos municipales (Instituto Nacional Electoral, 2020).

INSUMOS

- Registro de visitantes.
- Agenda de citas.

RESULTADOS

- Índice de satisfacción del servicio.
- Tiempo promedio de atención.

POLÍTICAS

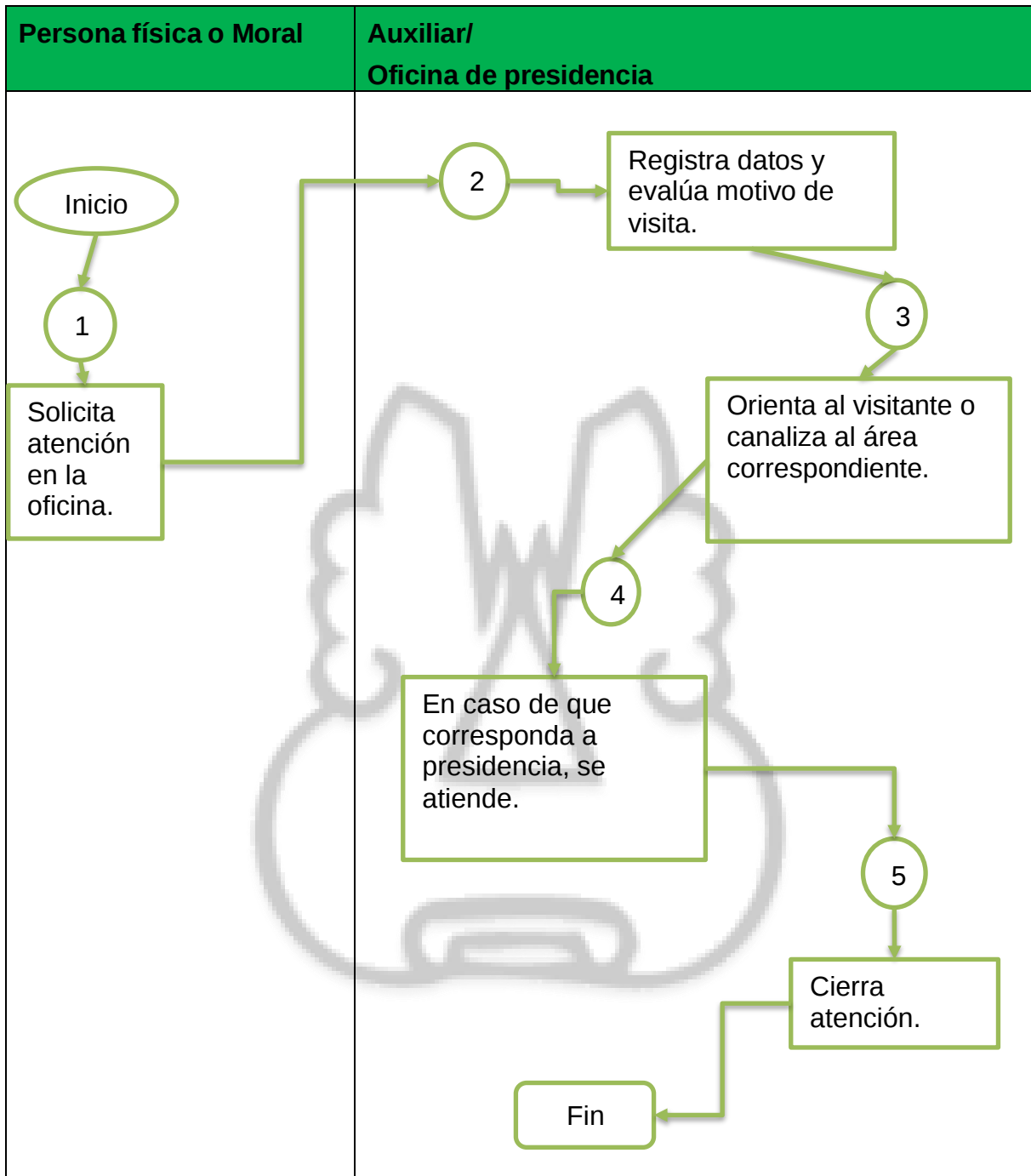
- Atención preferente a adultos mayores y personas con discapacidad.

- Tiempo máximo de espera: 30 minutos.

DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
		Inicio
1	Visitante	Solicita atención en la oficina
2	Auxiliar /Oficina de presidencia	Registra datos y evalúa el motivo de visita.
3	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Orienta a visitante o canaliza al área correspondiente
4	Auxiliar/ Oficina de presidencia	En caso de que corresponder a presidencia, se atiende.
5	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Cierra atención.
		Fin del procedimiento

DIAGRAMACIÓN



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Registro de Visitantes.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

5. APOYO EN LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES

OBJETIVO

Brindar apoyo en la redacción, revisión y validación de documentos oficiales (discursos, mensajes, oficios y respuestas institucionales) emitidos por la Presidencia Municipal.

REFERENCIAS

- En proceso de elaboración manual de Identidad Institucional y Reglamento Interno del Ayuntamiento.
- Manual de Identidad Institucional.

DEFINICIONES

- **Oficio:** Documento formal utilizado para establecer comunicación oficial entre dependencias gubernamentales o entre estas y terceros, con el propósito de informar, solicitar, responder o instruir sobre asuntos administrativos o institucionales (Archivo General de la Nación, 2019)

INSUMOS

- Lineamientos de identidad institucional.
- Información base o dictamen.

RESULTADOS

- Documentos oficiales emitidos con calidad y coherencia.

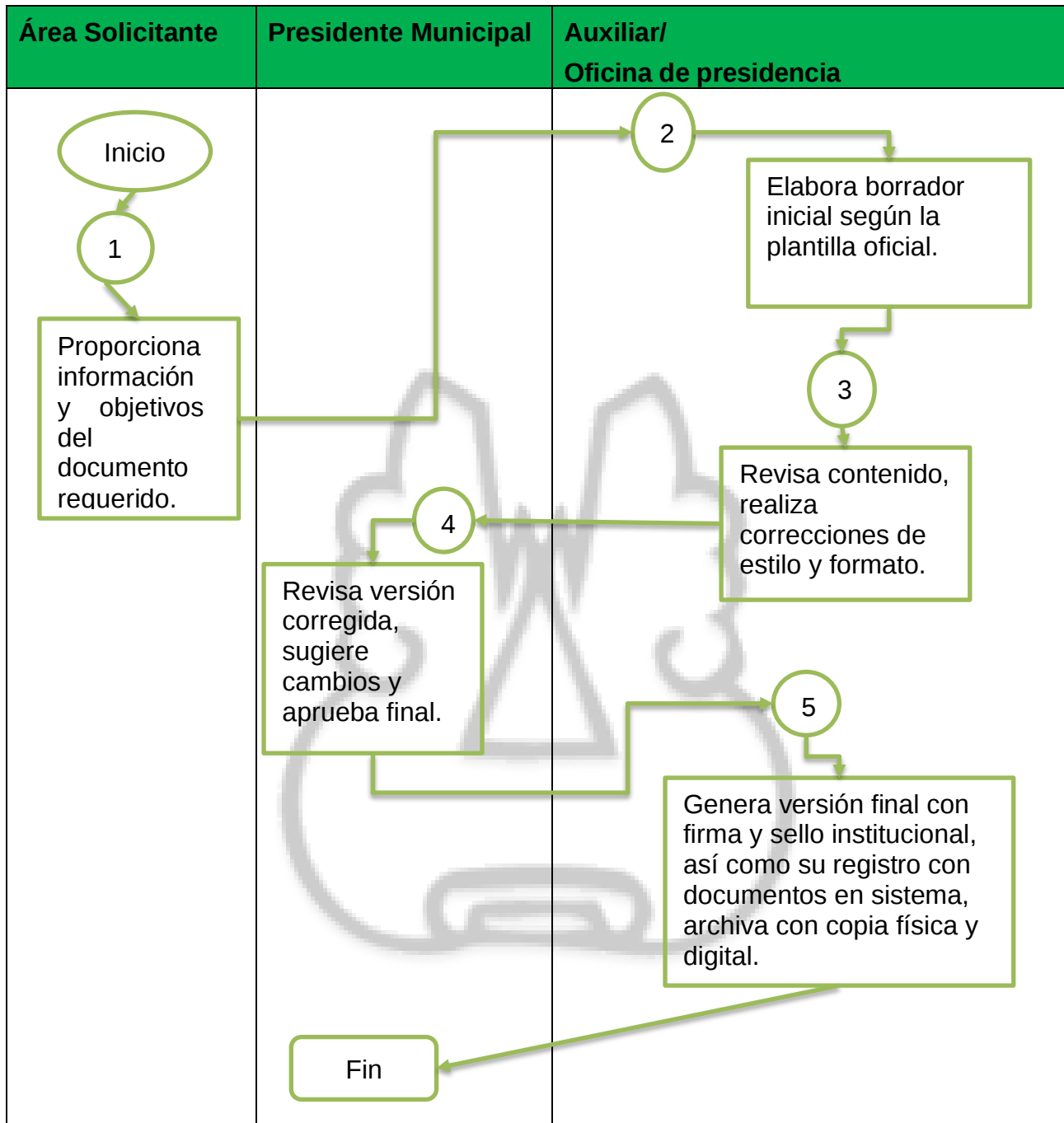
POLÍTICAS

- Uso estricto de la identidad gráfica y tipografía oficial.
- Todas las comunicaciones deben pasar por validación previa.

DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
		Inicio
1	Área Solicitante	Proporciona información y objetivos del documento requerido.
2	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Elabora borrador inicial según la plantilla oficial.
3	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Revisa contenido, realiza correcciones de estilo y formato.
4	Presidente Municipal	Revisa versión corregida, sugiere cambios y aprueba final.
5	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Genera versión final con firma y sello institucional, así como su registro con documentos en sistema, archiva con copia física y digital.
		Fin del procedimiento

DIAGRAMACIÓN



FORMATOS

- Plantilla de oficios y comunicados.
- Listado de control de versiones

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

6. ASISTENCIA PROTOCOLARIA

OBJETIVO

Proveer apoyo protocolario en eventos y ceremonias oficiales de la Presidencia Municipal, garantizando el cumplimiento de normas de cortesía y orden protocolario.

REFERENCIAS

- Bando Municipal de Atlautla 2025

DEFINICIONES

- **Acto Protocolario:** Evento formal que se realiza siguiendo normas específicas de conducta, ceremonial y precedencias, con el objetivo de respetar tradiciones y formalidades institucionales (Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, 2018).

INSUMOS

- Agenda del evento.
- Instrucciones de protocolo.
- Lista de invitados.

RESULTADOS

- Evento protocolario desarrollado sin contratiempos.
- Registro fotográfico y de actas.

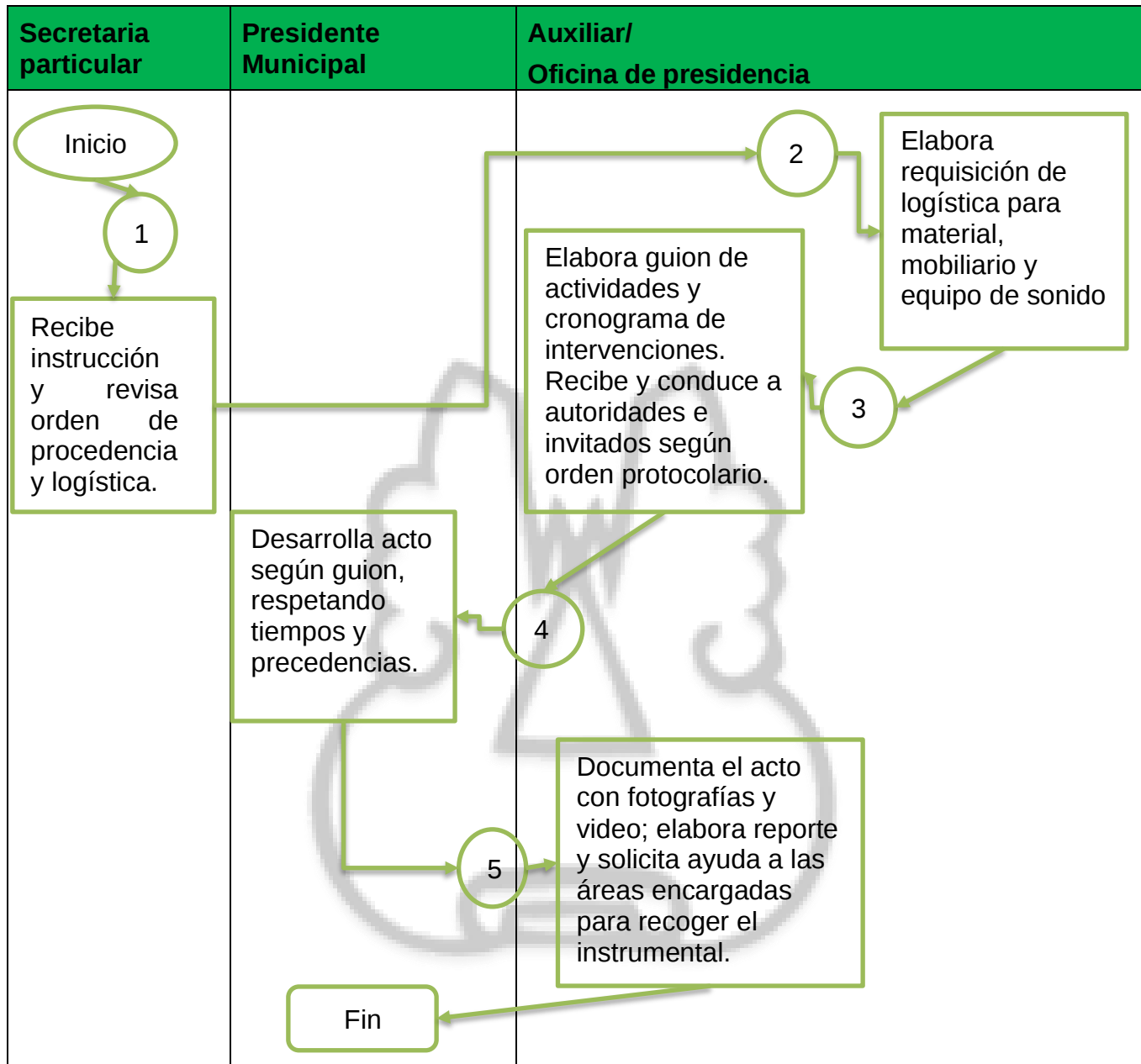
POLÍTICAS

- Respeto estricto al orden de precedencias.
- Puntualidad y vestimenta adecuada.
- Coordinación previa de saludos y presentaciones.

DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
		Inicio
1	Secretaria particular	Recibe instrucción y revisa orden de procedencia y logística.
2	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Elabora requisición de logística para material, mobiliario y equipo de sonido
3	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Elabora guion de actividades y cronograma de intervenciones. Recibe y conduce a autoridades e invitados según orden protocolario.
4	Presidente Municipal	Desarrolla acto según guion, respetando tiempos y precedencias.
5	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Documenta el acto con fotografías y video; elabora reporte y solicita ayuda a las áreas encargadas para recoger el instrumental.
		Fin del procedimiento

DIAGRAMACIÓN



FORMATOS

- Lista de Precedencias.
- Guion de Actividades Protocolarias.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

7.SEGUIMIENTO A TRÁMITES Y SERVICIOS

OBJETIVO

Monitorear y dar seguimiento efectivo a los trámites y servicios solicitados por la ciudadanía en la Presidencia Municipal, garantizando su conclusión en los plazos y condiciones establecidos.

REFERENCIAS

- Bando Municipal Atlautla 2025,
- Ley de Procedimiento Administrativo del Estado de México, Art. 7.

DEFINICIONES

- **Trámite:** Gestión administrativa iniciada por un ciudadano o área interna que busca la obtención de una resolución, autorización o prestación de un servicio público (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2018).
- **Servicio:** Actividad o asistencia proporcionada por una entidad pública, como el municipio, destinada a satisfacer necesidades o demandas de la ciudadanía (Secretaría de la Función Pública, 2019).

INSUMOS

- Formatos de recepción de trámites.
- Sistema de seguimiento.

RESULTADOS

- Informe de estatus de trámites actualizado.
- Cumplimiento de tiempos de respuesta.

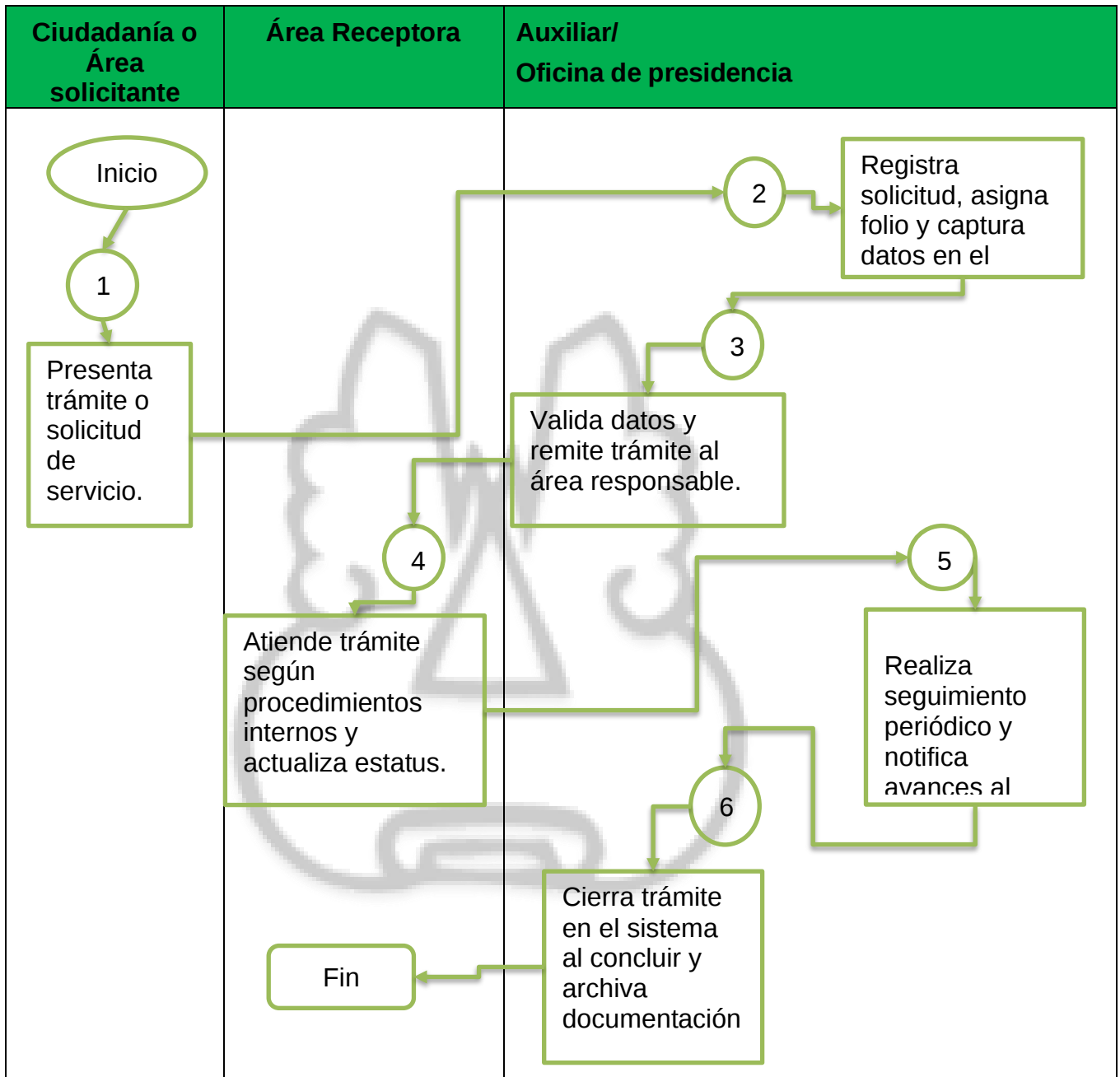
POLÍTICAS

- Plazo máximo de respuesta: 10 días hábiles.
- Registro digital obligatorio de cada gestión.

DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Actividad
		Inicio
1	Ciudadano/Área interna	Presenta trámite o solicitud de servicio.
2	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Registra solicitud, asigna folio y captura datos en el sistema.
3	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Valida datos y remite trámite al área responsable.
4	Área Receptora	Atiende trámite según procedimientos internos y actualiza estatus.
5	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Realiza seguimiento periódico y notifica avances al solicitante.
6	Auxiliar/ Oficina de presidencia	Cierra trámite en el sistema al concluir y archiva documentación.
		Fin del procedimiento

DIAGRAMACIÓN



FORMATOS

- Formato de Folio de Trámite.



IV. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio del procedimiento: señala el principio de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO.
	Conector de Operación: muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia. Asimismo, se anotará dentro del símbolo un número en secuencia.
	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 pasado.
	Línea de flujo: 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 pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Final del procedimiento: señala la terminación de un procedimiento. Cuando termine la palabra FIN.



VI. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en las oficinas de la Presidencia.

VII. VALIDACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. MADISON GONZÁLEZ BIFFANO	C. MADISON GONZALEZ BIFFANO	C. MADISON GONZÁLEZ BIFFANO
SECRETARIA PARTICULAR	SECRETARIA PARTICULAR	SECRETARIA PARTICULAR

El Ayuntamiento de Atlautla de Victoria, Estado de México

**C. LUCAS TORRES ROSALES
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL**

**C. PAULINA GUADALUPE ESTRADA TORRES
SINDICA MUNICIPAL**

**C. EUSEBIO SALAZAR AMARO
PRIMER REGIDOR**

**C. ARELI TOLEDANO ANDRADE
SEGUNDA REGIDORA**

**C. GABRIEL TORRES AYALA
TERCER REGIDOR**

**C. VIRIDIANA LIZBETH SORIANO AMARO
CUARTA REGIDORA**

**C. HUGO IGNACIO MENESES FLORES
QUINTO REGIDOR**

**C. ÁNGEL DÍAZ ROJAS
SEXTO REGIDOR**

**C. EDER J DE DIOS VILLAMAR
SEPTIMO REGIDOR**

**C. ANDRES REYES VILLANUEVA
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**

Así lo aprobó el Ayuntamiento de Atlautla de Victoria, Estado de México, en Sesión de Cabildo número Trigésima Cuarta de fecha 4 de octubre del año dos mil veinticinco. Se manda publicar para todos sus efectos de máxima publicidad y cumplimiento en la Gaceta Municipal y Estrados de la Secretaría del Ayuntamiento, conservando un ejemplar en cada Dependencia de la Administración Pública Municipal 2025-2027.