



COYOTEPEC

Gobierno Municipal 2025 - 2027

Unidos para
Transformar

***Manual de Procedimientos de la
Dirección de Servicios Públicos del
Gobierno Municipal***

de Coyotepec, Estado de México

2025-2027



COYOTEPEC

Gobierno Municipal 2025 - 2027

Unidos para
Transformar

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

© H. Ayuntamiento Constitucional de Coyotepec, Estado de México 2025-2027.
Dirección de Servicios Públicos 2025 – 2027.
Impreso y hecho en Coyotepec, Estado de México
Plaza Constitución No. 1 Bo. La Cabecera, Estado de México
Dirección de Servicios Públicos.
Teléfono 559245119.
Correo electrónico: servicios_publicos@coyotepec.gob.mx



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

INDICE

1. PRESENTACIÓN.....	4
2. OBJETIVO GENERAL.....	5
3. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	6
H00-001 ATENCIÓN Y CANALIZACIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS REFERENTES A SERVICIOS PÚBLICOS.....	6
4. SIMBOLOGÍA	11
5. REGISTRO DE EDICIONES.....	12
6. DISTRIBUCIÓN	12
7. VALIDACIÓN.....	13



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

1. PRESENTACIÓN

Los ciudadanos de Coyotepec demandan un gobierno cercano y responsable. Para responder a esta exigencia con eficacia, eficiencia, calidad y transparencia, es fundamental contar con una administración organizada y sólida que coordine eficazmente todas sus áreas y dependencias.

Por ello, la Dirección de Servicios Públicos ha creado este Manual de Procedimientos, el cual, se basa en la normativa vigente y detalla las funciones y procedimientos de esta unidad administrativa. Su objetivo es establecer un marco jurídico y administrativo claro que fomente las buenas prácticas de gobierno.

En última instancia, el manual define las actividades de cada área para delimitar responsabilidades, evitar la duplicidad de funciones, detectar omisiones y asegurar la correcta ejecución de las tareas. También promueve la uniformidad en el trabajo y guía a los servidores públicos en sus labores diarias, garantizando el orden.



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

2. OBJETIVO GENERAL.

El objetivo es mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las labores de la Dirección de Servicios Públicos a través de la formalización, estandarización y sistematización de sus procesos, plasmadas en un Manual de Procedimientos.

Este manual busca orientar a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, sobre los procedimientos administrativos, detallando sus responsabilidades de forma secuencial e interconectada. Esto asegura el cumplimiento de sus funciones para la provisión de bienes o servicios. Además, en un esfuerzo por la transparencia municipal, se busca informar a la ciudadanía sobre el funcionamiento del Instituto, conforme a su marco normativo vigente.



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

3. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

H00-001 ATENCIÓN Y CANALIZACIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS REFERENTES A SERVICIOS PÚBLICOS.

I. Objetivo

Brindar atención de forma eficaz a la ciudadanía, ofreciendo orientación, apoyo en trámites, recepción de peticiones y canalización a las áreas correspondientes para su resolución de manera oportuna y precisa.

II. Alcance

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Servicios Públicos, así como a los ciudadanos del municipio de Coyotepec.

III. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Quinto “De los Estados de la Federación y la Ciudad de México”, Artículo 115.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Quinto, Capítulo Tercero “De las atribuciones de los ayuntamientos”, Artículo 122.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Capítulo séptimo “De los servicios públicos”, Artículo 125.
- Bando municipal de Coyotepec, Estado de México 2023. Título Segundo, Capítulo Primero, “Disposiciones Generales” Artículo 19, Capítulo Segundo “De la administración Pública Municipal”, Artículo 90.
- Bando Municipal de Coyotepec, Estado de México 2025.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Coyotepec.

IV. Responsabilidades

La Dirección de Servicios Públicos es el responsable de coordinar y supervisar al personal administrativo y canalizar las solicitudes para su realización.

- **Director de servicios públicos deberá:** Supervisar que las solicitudes sean canalizadas de manera oportuna y que sean atendidas.
- **Personal adscrito a la Dirección de servicios Públicos deberá:** Brindar atención a la ciudadanía, capturar las solicitudes en la base de datos, canalizarlas al área correspondiente, informar al director sobre las solicitudes realizadas y pendientes.



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

- **Coordinadores deberán:** Recibir las solicitudes, programarlas para su realización e informar al director el estatus de cada una de ellas por medio de la entrega del informe y avance semanal.

V. Definiciones

- **Solicitudes:** Requerimiento por parte del ciudadano para solicitar o reportar algún servicio.
- **Oficio de petición:** Es un documento que se suele enviar a alguna autoridad para solicitar algún bien o servicio determinado.

VI. Insumos

En el ejercicio de las responsabilidades establecidas dentro del bando municipal.

- Oficios de petición.
- Reportes.

VII. Resultados

Atención a las solicitudes de manera eficaz y oportuna

VIII. Políticas

- Se atenderán las solicitudes con eficiencia y eficacia dentro de las posibilidades de cada Jefatura.
- Se recibirán las solicitudes dentro del horario aplicable.
- Se atenderán todas las peticiones de acuerdo al programa de cada jefatura y que cumplan con los requisitos establecidos.

IX. Desarrollo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona física	Acude a la dirección de servicios públicos, presenta oficio o realiza un reporte de algún servicio.
2	Personal de la Dirección de servicios públicos	Registra la petición para ser entregada al titular de la coordinación correspondiente.
3	Coordinaciones adscritas a la Dirección	Recibe la solicitud, lo programa para su realización y entrega informe de actividades semanales.



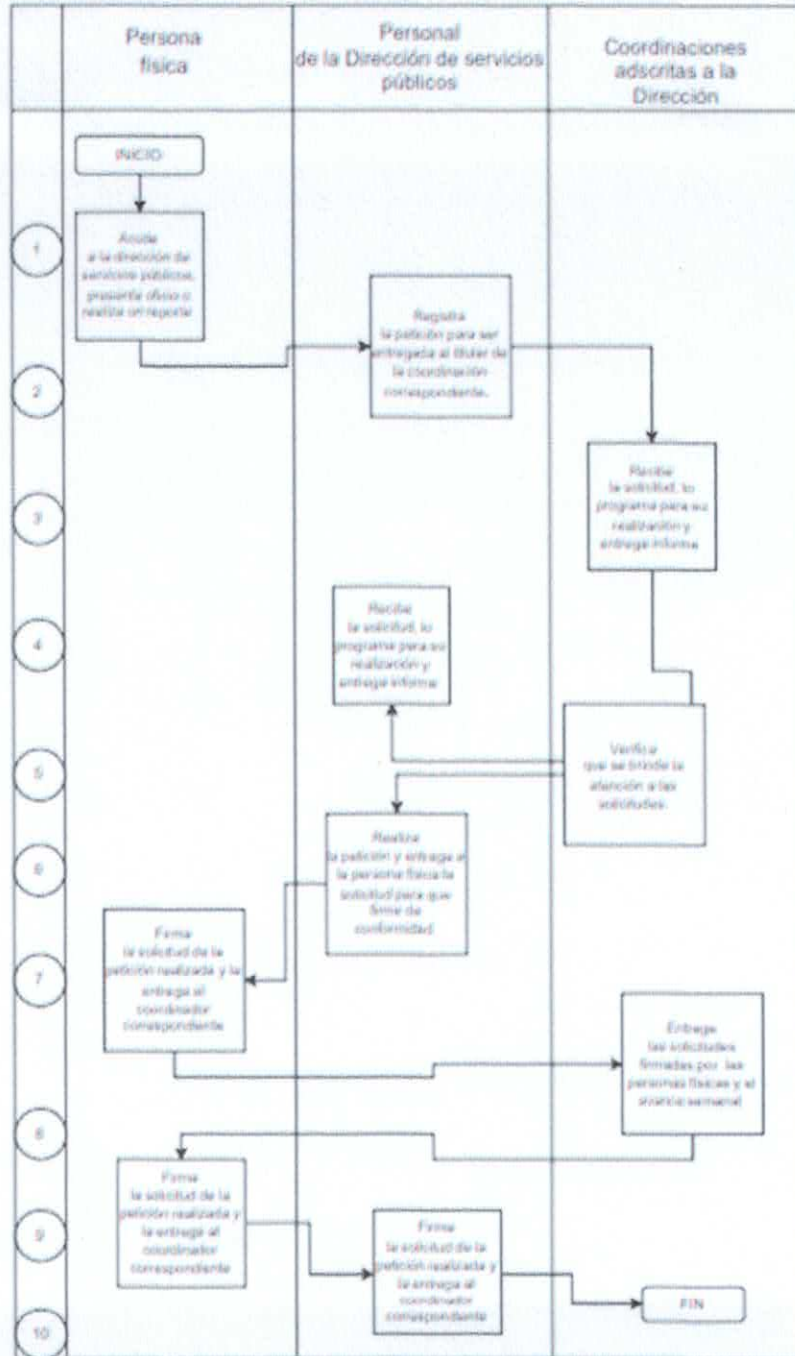
"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México"

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
4	Personal de la Dirección de servicios públicos	Recibe informe de actividades semanales e informa al director
5	Dirección de servicios públicos	Verifica que se brinde la atención a las solicitudes.
6	Coordinaciones adscritas a la dirección/coordinador	Realiza la petición y entrega a la persona física la solicitud para que firme de conformidad.
7	Persona física	Firma la solicitud de la petición realizada y la entrega al coordinador correspondiente
8	Coordinaciones adscritas a la dirección	Entrega las solicitudes firmadas por las personas físicas y el avance semanal a la Dirección de Servicios Públicos
9	Dirección de servicios públicos/Auxiliar Administrativo	Recibe solicitudes firmadas por el servicio realizado y avance semanal e informa al director.
10	Dirección de servicios públicos/Director	Verifica que el servicio se realice de manera eficaz y eficiente



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

X. Diagramación





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

XI. Medición

$$\frac{\text{Solicitudes ciudadanas atendidas}}{\text{Solicitudes ciudadanas registradas}} = \text{Porcentaje de solicitudes atendidas}$$

Registro de evidencias:

- Las evidencias quedan resguardadas en Carpetas, en la Coordinación de Desarrollo Urbano.

XII. Formatos e instructivos

COY-DSP-01-Reportes Ciudadanos

FECHA DE REPORTE: _____
FECHA DE ATENCIÓN: _____
NOMBRE DEL CIUDADANO: _____
DIRECCIÓN: _____
BARRIO: _____
TELEFONO: _____
ASUNTO O SOLICITUD: _____
NOMBRE DE QUIEN RECIBE EL REPORTE: _____

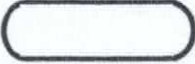

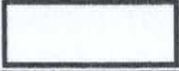







OBSERVACIONES

Nombre Y Firma De Conformidad Del Ciudadano:



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

4. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	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 donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	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.
	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 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.
	Línea continúa. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. 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.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.



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

5. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (marzo del 2023); elaboración del presente manual.

Segunda edición (octubre del 2025); Actualización del presente manual.

6. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de la Dirección de Servicios Públicos.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Órgano de Control Interno
2. Presidencia
3. Dirección de Administración
4. Coordinación General de Mejora Regulatoria
5. Dirección Jurídica - Consultiva



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

7. VALIDACIÓN



Bióloga Marisol Luna Cruz,
Presidenta Municipal Constitucional de
Coyotepec, México.

Vo. Bo.



Ciudadana Paula Alicia Escorcía,
Secretaria del Ayuntamiento de
Coyotepec, México.



Dr. José Israel Domínguez Zavala
Encargado de Despacho de la Dirección de Servicios Públicos
del Gobierno Municipal de Coyotepec, México



Aprobado mediante acuerdo **COY/AYTO/ORD/070** derivado del punto número cuatro del orden del día de la Trigésima Cuarta Sesión Ordinaria de Cabildo del Ayuntamiento de Coyotepec, Estado de México 2025-2027, de fecha treinta de octubre de dos mil veinticinco.



Unidos para
Transformar