TOLUCA
CAPITAL

Gaceta Municipal ESPECIAL

DEL

H. AYUNTAMIENTO DE TOLUCA
2019-2021

TOLUCA, MÉX. A 15 DE OCTUBRE DE 2021

Volumen SEIS Año TRES

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

LA SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TOLUCA, ACORDE A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 91 FRACCIÓN XIII DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO; 7.84 Y 7.85 DEL CÓDIGO REGLAMENTARIO MUNICIPAL DE TOLUCA, PUBLICA LA PRESENTE GACETA CON EL SIGUIENTE:

C O N T E N I D O

	Pág.
1. Manual de Organización de la Dirección General de Seguridad Pública	4
2. Manual de Organización de la Unidad de Asuntos Internos	74
3. Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Comunicación Social	97
4. Manual de Procedimientos de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	143
5. Manual de Procedimientos de la Unidad de Transparencia	176
6. Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento	223
7. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Administración	493
8. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Medio Ambiente	792
9. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos	909
10. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Bienestar Social	1062
11. Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos	1265
12. Organigrama del Centro de Control y Bienestar Animal que emite la Coordinación de Asesores de Presidencia	1286

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

PRESIDENCIA
Coordinación de Asesores
Unidad de Planeación

"2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México"

U356

Toluca de Lerdo, Estado de México a 08 de septiembre de 2021.
200020000/ 217 /2021.

Asunto: Solicitud de publicación de once manuales administrativos.

CIUDADANO
CARLOS SÁNCHEZ SÁNCHEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
P R E S E N T E.

Con fundamento en el artículo 3.12 fracción VII del Código Reglamentario Municipal de Toluca, me permito solicitar atentamente, gire sus apreciables instrucciones a efecto de que sean publicados en la Gaceta Municipal Semanal los manuales administrativos anexos al presente en medio óptico digital y que a continuación se listan:

1. Manual de Organización de la Dirección General de Seguridad Pública
2. Manual de Organización de la Unidad de Asuntos Internos
3. Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Comunicación Social
4. Manual de Procedimientos de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
5. Manual de Procedimientos de la Unidad de Transparencia
6. Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento
7. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Administración
8. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Medio Ambiente
9. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos
10. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Bienestar Social
11. Manual de Procedimientos de la Unidad Asuntos Internos

TOLUCA
12 OCT 2021
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
RECIBIDO
recibe: hora: 16:14

Sin otro asunto en particular, reitero a usted mi más distinguida consideración.

ATENTAMENTE

PRESIDENCIA
TOLUCA
COORDINACIÓN DE ASESORES

ING. LUIS XAVIER MAAWAD ROBERT
COORDINADOR DE ASESORES DE PRESIDENCIA

C.c.p. **Lic. Alberto García Molina,** Titular de la Unidad de Planeación.
*Archivo/Minutario
LXMR/AGM/EAR/SASD

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Organización de la Dirección General de Seguridad Pública.

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Mayo, 2021

Ayuntamiento de Toluca 2019-2021
Coordinación de Asesores
Unidad de Planeación

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio C, Primer Piso
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 276-19-00 Ext. 565
Mayo de 2021

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento
Solo se realizará mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

Índice

I. PRESENTACIÓN 5
II. ANTECEDENTES 6
III. ELEMENTOS CONCEPTUALES 7
IV. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS 8
V. MARCO LEGAL 9
VI. ATRIBUCIONES 11
VII. OBJETIVO GENERAL 14
VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA 15
IX. ORGANIGRAMA 16
X. OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS 17
Dirección General de Seguridad Pública 17
Coordinación de Apoyo Técnico 20
Unidad de Análisis Criminal 22
Dirección Operativa 23
Departamento de Inteligencia Policial 24
Departamento Táctico 25
Departamento Zona Norte 26
Departamento Zona Sur 26
Dirección de Sustentabilidad Vial 27
Departamento de Tránsito 29
Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros 31
Departamento de Semáforos 32
Departamento de Planeación y Proyectos 33
Dirección de Prevención Comunitaria 35
Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación 36
Departamento de Policía Comunitaria 38
Departamento de Cultura y Educación Vial 39
Coordinación Administrativa 40
Departamento de Planeación y Finanzas 42
Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial 44
Dirección de Desarrollo Tecnológico 45
C4 Municipal 47
Departamento de Soporte Tecnológico 48
Departamento de Georreferenciación 49
Departamento de Estadística y Análisis de Información 50

Dirección de Desarrollo Policial 51
Departamento de Academia y Desarrollo Humano 52
Departamento de Control Escolar 54
Departamento de Servicio Profesional de Carrera 55
Departamento de Servicios Integrales de Salud 57
Dirección Jurídica 58
Departamento de Normatividad y Asistencia 59
Departamento de Análisis Técnico Jurídico 60
Departamento de Procedimientos Disciplinarios 61
XI. DISTRIBUCIÓN. 62
XII. REGISTRO DE EDICIONES. 63
XIII. VALIDACIÓN. 64
XIV. CRÉDITOS 65
XV. DIRECTORIO 66
XVI. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 68
XVII. FUENTES CONSULTADAS 69

I. PRESENTACIÓN

La Dirección General de Seguridad Pública tiene como objetivo principal el de contribuir a mejorar la calidad de vida de las y los habitantes del Municipio de Toluca, a través de acciones que fortalezcan y legitimen el quehacer del gobierno municipal, en la formulación e implementación de planes y programas orientados a proporcionar servicios públicos de calidad que satisfagan las expectativas de la población.

El municipio es la entidad administrativa más cercana a la sociedad y por ello se convierte en el enlace principal con la ciudadanía; para que los objetivos, planes, programas y proyectos se conviertan en acciones; sin embargo, a pesar de la autonomía que le confiere la Constitución Federal, no puede actuar al margen de los ámbitos de gobierno estatal y federal, con quienes debe mantener una coordinación estrecha en las tareas encaminadas a satisfacer las demandas primordiales de la población; en este caso, de las y los Toluqueños.

Lo anterior requiere desarrollar las herramientas necesarias para darle a la administración pública municipal el impulso en el desempeño de sus labores, mejorando de esta forma, la eficiencia y eficacia de su gestión.

En ese sentido, la Unidad de Planeación a través del Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos presenta el “Manual de Organización de la Dirección General de Seguridad Pública”, con la finalidad de definir y distribuir las responsabilidades que deben atender las unidades administrativas que la integran y con ello guiar el desempeño de las y los servidores públicos en un marco de orden en la realización de las actividades cotidianas.

El presente Manual contiene la base legal que norma la actuación de la Dirección General de Seguridad Pública; el objeto y atribuciones que tiene al interior de la administración pública del municipio; el objetivo general que le da razón de ser a las actividades que se realizan; la estructura orgánica y el organigrama, que representa jerárquicamente la forma en que está integrada y organizada la unidad administrativa; el objetivo y funciones de cada área que forman parte de esta Dirección General; y el apartado de validación por parte de las autoridades municipales que en ella intervienen.

Cabe señalar que este manual no es limitativo en lo que respecta a las funciones y responsabilidades específicas para cada área, pues además de las descritas también se encuentran otras normadas por diversos ordenamientos jurídicos y administrativos que pueden ampliar su esfera de actuación según la naturaleza misma de sus atribuciones.

II. ANTECEDENTES

En el Estado Mexicano la responsabilidad de la seguridad pública recae en los tres ámbitos de gobierno, conforme a las atribuciones que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos le confiere a cada uno de ellos, comprende la prevención de los delitos; la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias.

La finalidad de las instituciones encargadas de brindar la seguridad pública es la de salvaguardar la integridad, derechos y bienes de las personas; preservar las libertades, el orden y la paz públicos, prevenir la comisión de delitos e infracciones a las disposiciones administrativas estatales y municipales, con estricto apego a la protección de los derechos humanos.

Dado lo anterior, en la administración pública municipal de Toluca, la función de seguridad pública se ha brindado por generaciones, actividad que se ha ido fortaleciendo a través del tiempo con programas y acciones acordes a las necesidades actuales.

El antecedente inmediato era la Dirección de Seguridad Pública y Vial, en el periodo 2013-2015 dependiente de la Secretaría del Ayuntamiento.

Es a partir del 1 de enero de 2016 que se instituye como Dirección de Seguridad Ciudadana, misma que se convierte para esta administración 2019-2021 en Dirección General de Seguridad Pública.

III. ELEMENTOS CONCEPTUALES

Definición

"Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información específica y en detalle de la organización que es necesaria para que se desempeñen mejor las tareas" (Franklin, 2009).

Particularmente, un Manual de Organización permite comunicar las atribuciones o lineamientos, propósitos u objetivos y funciones que son propias de la estructura directiva para el desempeño de las funciones.

Propósito

Los manuales son indispensables debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, el volumen de sus operaciones y la demanda de sus servicios, en tal virtud están orientados a proveer elementos organizacionales tales como:

- Integrar la información sistematizada del quehacer cotidiano de la institución.
- Contribuir a mejorar el desempeño de la institución.
- Mostrar el enfoque funcional de la institución.
- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones asignadas a cada Dependencia u órgano.
- Evitar duplicidades y detectar omisiones.
- Mostrar el grado de autoridad y responsabilidad.
- Especificar criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de trabajo.
- Coadyuvar a la uniformidad de las labores encomendadas.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Facilitar el desarrollo profesional de la estructura directiva.
- Servir como fuente de información para conocer la institución (Franklin, 2009).

IV. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS

Misión

Fortalecer las capacidades del municipio en la dotación de los servicios básicos de calidad, el derecho al libre tránsito, el mejoramiento de las condiciones de habitabilidad y oportunidades que permita generar entornos de libertad e igualdad para los habitantes de Toluca Capital.

Visión

Ser la mejor administración municipal del país que le permita a Toluca Capital ejercer su liderazgo.

Valores y Principios

Valores

- Honestidad e Integridad
- Seguridad
- Asertividad y Creatividad
- Autoridad y Corresponsabilidad
- Resiliencia y Audacia
- Respeto, Humildad y Sensibilidad

Principios

- Libertad
- Justicia
- Bien común
- Igualdad
- Certeza jurídica
- Magnanimidad

(Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021).

V. MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley General de Víctimas
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia
- Ley General para la Igualdad Entre Mujeres y Hombres
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley de Seguridad Nacional
- Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes
- Ley de La Guardia Nacional
- Ley Nacional del Registro de Detenciones.
- Ley Nacional sobre el Uso de la Fuerza.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Reglamento de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
- Ley de Seguridad del Estado de México
- Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México
- Código Civil del Estado de México
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México
- Código Penal del Estado de México
- Código de Procedimientos Penales del Estado de México
- Código Administrativo del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- Reglamento de Tránsito del Estado de México
- Plan Nacional de Paz y Seguridad 2018-2024
- Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023
- Programa Sectorial Pilar Seguridad 2017-2023
- Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres en el Estado de México.

- Protocolo Nacional de Primer Respondiente
- Protocolo de Cadena de Custodia
- Protocolo de actuación policial con perspectiva de género para casos de violencia contra las mujeres del Estado de México
- Bando Municipal de Toluca
- Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2019-2021
- Código Reglamentario Municipal de Toluca

VI. ATRIBUCIONES

CÓDIGO REGLAMENTARIO MUNICIPAL DE TOLUCA

TÍTULO TERCERO
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL
CAPÍTULO PRIMERO
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA
SECCIÓN SÉPTIMA
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Artículo 3.32. La o el titular de la Dirección General de Seguridad Pública tiene las siguientes atribuciones:

I. Salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos;

II. Garantizar la protección de las propiedades y posesiones de las personas dentro del Municipio;

III. Organizar, operar, supervisar y controlar el cuerpo de seguridad pública municipal;

IV. Otorgar la seguridad pública en el Municipio;

V. Proponer el proyecto de Programa Municipal de Seguridad Pública;

VI. Instrumentar programas de seguridad pública considerando en todo momento la participación de los vecinos, habitantes y autoridades auxiliares municipales;

VII. Establecer mecanismos de coordinación con organismos federales, estatales y municipales, tendentes a intercambiar acciones y programas para el desarrollo de las funciones de seguridad pública y vial;

VIII. Vigilar la ejecución de programas, proyectos y acciones en materia de seguridad pública, así´ como de tránsito y vialidad;

IX. Proporcionar elementos de seguridad pública en los eventos públicos de competencia municipal;

X. Auxiliar a las autoridades federales, estatales y municipales en el desarrollo de los procesos electorales;

XI. Poner a disposición de las autoridades respectivas a las personas que infrinjan los ordenamientos legales de carácter federal, estatal o municipal;

XII. Colaborar en el ámbito de su competencia en operativos que involucren a transporte público de pasajeros;

XIII. Generar informes y estadística sobre actividades delictivas en el municipio;

XIV. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de tránsito y coordinarse con las instancias de tránsito federal, estatal o municipal, para la realización de operativos conjuntos;

XV. Implementar las medidas conducentes para la administración, vigilancia y control del tránsito en las vías públicas y en la infraestructura ciclista de jurisdicción municipal;

XVI. Establecer las restricciones para el tránsito de vehículos automotores y no motorizados en la vía pública municipal, con el propósito de mejorar la circulación, preservar el medio ambiente, salvaguardar la seguridad de las personas, sus bienes, el orden público y en apoyo a los programas en materia ciclista y de peatonalización para el impulso del desarrollo económico, cultural y educativo;

XVII. Sancionar, a través de las agentes de tránsito, a los conductores de vehículos que infrinjan el Reglamento de Tránsito, el Bando Municipal de Toluca y el presente Código Reglamentario Municipal de Toluca.

XVIII. Resguardar, liberar y depurar documentos, placas de circulación o vehículos retenidos para garantizar el pago de infracciones;

XIX. Expedir constancia de no infracción, a solicitud de las o los interesados, previa verificación en archivos de los departamentos a su cargo, de que no existe infracción vigente de documentos o placas solicitadas;

XX. Coordinar y supervisar las actividades de los agentes de tránsito e inspectores de estacionómetros;

XXI. Realizar acciones relativas a la prestación y operación de los servicios públicos de vialidad, infraestructura ciclista y dispositivos de control de tránsito en el municipio;

XXII. Gestionar y coordinar la implementación de proyectos de vialidad, infraestructura ciclista y transporte, estableciendo los mecanismos de comunicación con instituciones públicas y privadas;

XXIII. Proponer, solicitar o implementar cambios de sentido en la circulación, adecuaciones geométricas, semaforización de intersecciones e instalación de reductores de velocidad previo estudio que justifique las medidas;

XXIV. Expedir o negar la autorización del uso de vías públicas para la realización de actividades de particulares, como son el cierre u obstrucción de vialidades, funcionamiento de juegos mecánicos, actividades comerciales, deportivas, culturales o maniobras de carga y descarga y el servicio público de transporte. El pago de derechos por el uso de la vía pública será de conformidad con lo establecido en el artículo 154 del Código Financiero del Estado de México y Municipios;

XXV. Vigilar y mantener la operación del sistema municipal de semáforos; así´ como del Sistema del Centro de Control de Tránsito y Vialidad;

XXVI. Operar el servicio telefónico de emergencia;

XXVII. Auxiliarse de las cámaras de vigilancia en la vía pública para la emisión de alertas viales y control de tránsito, así´ como las acciones relativas a la optimización del uso de las vías;

XXVIII. Dictaminar sobre la instalación, retiro o reubicación de paraderos de autobuses, cobertizos, casetas telefónicas, estacionómetros o puestos de periódicos que se ubiquen en la vía pública;

XXIX. Proporcionar las facilidades necesarias para el estacionamiento de vehículos particulares en los que viajen personas con discapacidad, cuando cuenten con la calcomanía o placa correspondiente, en zonas de estacionamiento restringido y cuando no se afecte de manera sustancial el tránsito;

XXX. Coadyuvar en la implementación de programas de educación vial en coordinación con las diferentes instituciones educativas y sociales;

XXXI. Atender y resolver las quejas del público sobre la prestación del servicio de los agentes de tránsito, vialidad, inspectores de estacionómetros y personal que labora en esa dependencia;

XXXII. Atender, en el ámbito de su competencia, y en su caso turnar a la autoridad correspondiente las quejas e inconformidades presentadas por la población relacionadas con el servicio del transporte público concesionado, así´ como por los diferentes factores que afectan la operación de las vialidades, implementando las medidas y acciones que para tal efecto sean necesarias;

XXXIII. Constituir las Comisiones del Servicio Profesional de Carrera; y de Honor y Justicia, las cuales tendrán las atribuciones que la ley de la materia determina;

XXXIV. Instrumentar el sistema municipal de formación y capacitación de las y los agentes de seguridad pública, tránsito y vialidad así´ como de los aspirantes a ingresar al servicio;

XXXV. Derogada;

XXXVI. Aplicar las sanciones disciplinarias a las o los agentes de seguridad pública, tránsito y vialidad, conforme a los ordenamientos legales aplicables.

XXXVII. Aplicar a las y los integrantes del cuerpo policiaco municipal, las evaluaciones de control de confianza, así´ como vigilar que éstos obtengan el certificado único policial;

XXXVIII. Establecer estrategias para el diseño de información visual y de señalamientos horizontales y verticales de carácter informativo, preventivo y restrictivo en materia de control de tránsito y vialidad; y

XXXIX. Las demás que le confieran otros ordenamientos jurídicos, el H. Ayuntamiento y la o el Presidente Municipal.

La Dirección General de Seguridad Pública para el cumplimiento de sus atribuciones, se auxiliará de la Dirección Operativa, de la Dirección de Sustentabilidad Vial, de la Dirección de Prevención Comunitaria, de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, de la Dirección de Desarrollo Policial, de la Dirección Jurídica y de la Coordinación Administrativa.

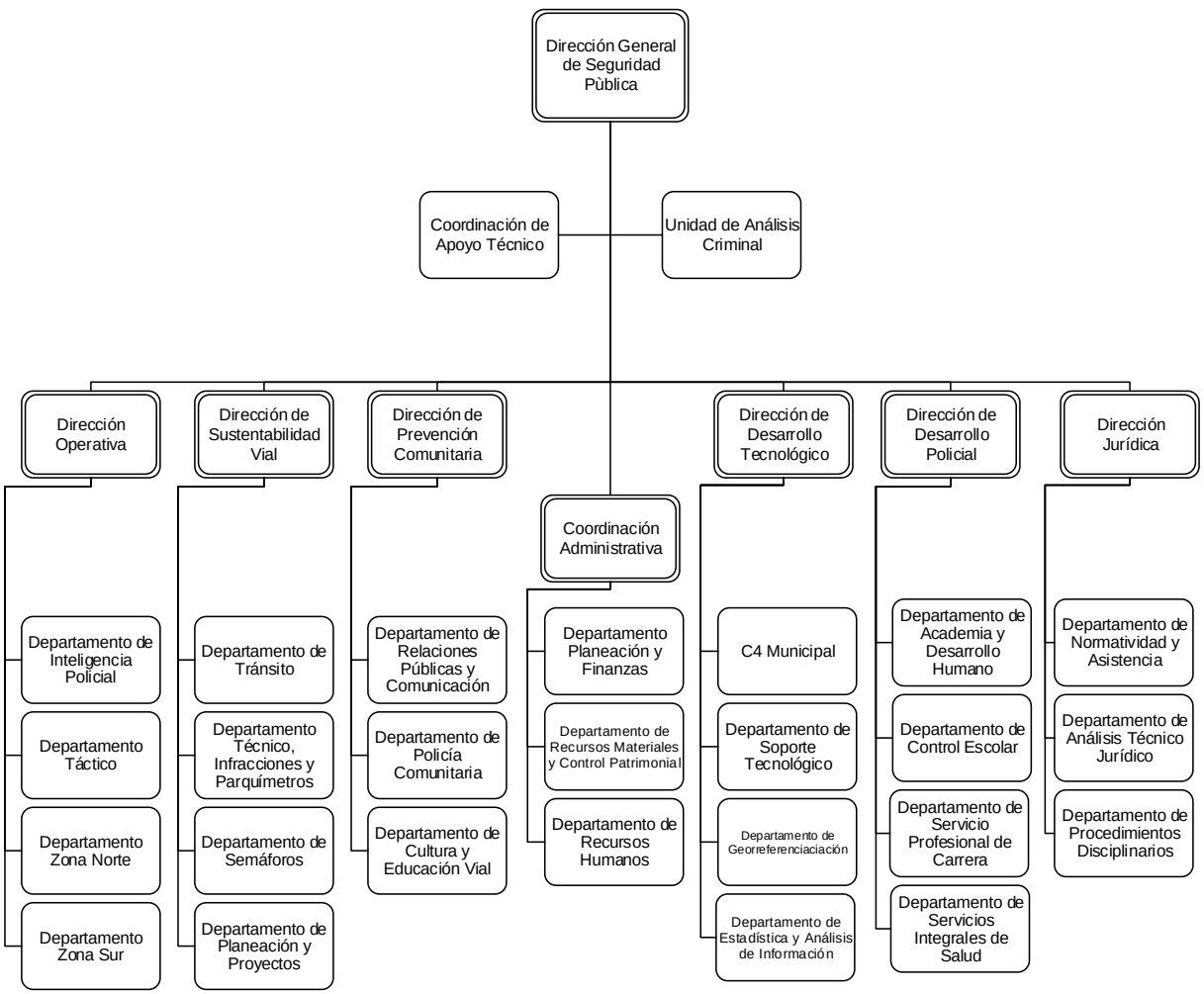
VII. OBJETIVO GENERAL

Planear, programar, organizar, instrumentar, implementar, dirigir y supervisar los servicios de seguridad pública y seguridad vial, con la finalidad de preservar el orden y la paz social, además de garantizar la movilidad fluida de personas y vehículos automotores y mecánicos en las vialidades del territorio municipal.

VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

205010000	Dirección General de Seguridad Pública
205010001	Coordinación de Apoyo Técnico
205010002	Unidad de Análisis Criminal
205011000	Dirección Operativa
205011001	Departamento de Inteligencia Policial
205011002	Departamento Táctico
205011003	Departamento de Zona Norte
205011004	Departamento de Zona Sur
205012000	Dirección de Sustentabilidad Vial
205012001	Departamento de Tránsito
205012002	Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros
205012003	Departamento de Semáforos
205012005	Departamento de Planeación y Proyectos
205013000	Dirección de Prevención Comunitaria
205013001	Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación
205013002	Departamento de Policía Comunitaria
205013003	Departamento de Cultura y Educación Vial
205014000	Coordinación Administrativa
205014001	Departamento de Planeación y Finanzas
205014002	Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial
205014003	Departamento de Recursos Humanos
205015000	Dirección de Desarrollo Tecnológico
205015001	C4 Municipal
205015002	Departamento de Soporte Tecnológico
205015003	Departamento de Georreferenciación
205015004	Departamento de Estadística y Análisis de Información
205016000	Dirección de Desarrollo Policial
205016002	Departamento de Academia y Desarrollo Humano
205016003	Departamento de Control Escolar
205016004	Departamento de Servicio Profesional de Carrera
205016005	Departamento de Servicios Integrales de Salud
205017000	Dirección Jurídica
205017001	Departamento de Normatividad y Asistencia
205017002	Departamento de Análisis Técnico Jurídico
205017003	Departamento de Procedimientos Disciplinarios

IX. ORGANIGRAMA



X. OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

205010000 **Dirección General de Seguridad Pública**

Objetivo

Planear, programar, organizar, instrumentar, implementar, dirigir y supervisar los servicios de seguridad pública y vial, con la finalidad de preservar el orden y la paz social, además de garantizar la movilidad de personas y vehículos automotores y mecánicos en las vialidades del territorio municipal.

Funciones:

1. Coordinar y vigilar proyectos, programas y acciones de seguridad pública preventiva y vial, para salvaguardar la integridad física y el patrimonio de las personas que habitan y transitan en el territorio municipal, así como propiciar condiciones que les permitan una mejor movilidad y desplazamiento;
2. Supervisar, coordinar y dirigir acciones que garanticen la protección de los derechos y bienes materiales de las y los habitantes del municipio de Toluca;
3. Organizar y dirigir al cuerpo de seguridad pública municipal para que, en coordinación con otras autoridades, auxilie a la población en caso de siniestros, desastres y contingencias, asimismo cuando soliciten el apoyo en eventos y trabajos conjuntos;
4. Vigilar y supervisar que el servicio de seguridad pública se brinde a toda la ciudadanía que habita y transita por el territorio municipal;
5. Coordinar, organizar y vigilar que se realice el Programa Municipal de Seguridad Pública;
6. Diseñar, desarrollar y promover proyectos y labores de seguridad con la participación ciudadana y de autoridades auxiliares del municipio de Toluca, además de todos los sectores que integran la sociedad del Municipio;
7. Planear y proponer programas de seguridad pública y vialidad con las tres instancias de gobierno, para la reciprocidad de información y ejecución de acciones, y así mejorar estos servicios;
8. Supervisar, coordinar y dirigir a los mandos medios y superiores para el cumplimiento del servicio operativo de seguridad pública y tránsito;
9. Organizar y coordinar la asignación de elementos de seguridad pública en eventos públicos en el territorio municipal;
10. Organizar e instruir a las áreas operativas para que coadyuven en los procesos electorales en materia de seguridad pública y vial, en coordinación con las instancias estatales y federales cuando lo requieran;
11. Proponer, implementar y evaluar acciones tendentes a prevenir, vigilar y poner a disposición de las autoridades competentes, a las personas que cometan faltas administrativas y/o hechos constitutivos de un delito en el municipio;

12. Organizar, coordinar y vigilar que se realicen operativos al transporte público de pasajeros dentro del municipio;
13. Coadyuvar con las instituciones correspondientes, mediante la entrega de información para las bases de datos relacionadas con los índices que se encuentran en las diferentes plataformas federales y estatales, a efecto de generar los reportes y estadística correspondiente;
14. Organizar, coordinar y verificar que se lleven a cabo los operativos de tránsito en conjunto con las instancias federal y estatal;
15. Diseñar, coordinar y vigilar que se realicen los trabajos de control de tránsito y vialidad en el territorio municipal, en beneficio de la ciudadanía que habita y transita por el municipio;
16. Implementar acciones para garantizar el respeto y cumplimiento de las disposiciones reglamentarias en materia de tránsito y vialidad vigentes a la fecha;
17. Coordinar y supervisar la actuación del personal de tránsito y estacionómetros, para que cumplan con las indicaciones señaladas en el Reglamento de Tránsito, así como del Código Reglamentario vigentes;
18. Coordinar y vigilar que el personal operativo de tránsito y vialidad, así como de estacionómetros, se conduzca y actúe conforme a la normatividad vigente;
19. Coordinar y autorizar la emisión de las constancias de no infracción a petición de la o el interesado;
20. Promover y establecer coordinación con instancias públicas y privadas para la consolidación de proyectos de transporte público, tránsito y vialidad, así como de la infraestructura ciclista;
21. Planear, presentar y determinar cambios o adecuaciones en materia de tránsito y vialidad en el municipio de Toluca, en apego a la normatividad vigente;
22. Determinar la expedición del permiso para el uso de vías públicas para la realización de actividades de particulares dentro del municipio de Toluca;
23. Coordinar y supervisar el funcionamiento del sistema de semáforos y del control de tránsito y vialidad municipal;
24. Coordinar y vigilar al personal encargado, del funcionamiento del sistema de emergencias a través del número 911, video vigilancia y aplicativos para telefonía;
25. Coordinar y supervisar que el personal monitorista de las videocámaras coadyuve en la agilización del tránsito y acciones de seguridad pública;
26. Otorgar la autorización para la colocación y cambio del mobiliario urbano dentro del municipio de Toluca;
27. Supervisar, coordinar y dirigir los trabajos del servicio operativo para que se brinden conforme a la normatividad aplicable a las personas con discapacidad y en apego a sus derechos fundamentales;
28. Diseñar, coordinar y vigilar que se brinde la educación vial a la comunidad estudiantil y a los diferentes sectores sociales que lo soliciten;
29. Intervenir y colaborar, en el marco de sus atribuciones, en la aplicación de la sanción correspondiente, en casos en los que algún elemento de la corporación incumpla con los deberes

inherentes a su cargo o con los requisitos de permanencia, conforme a la normatividad aplicable y vigente;

30. Formar parte de las Comisiones de Honor y Justicia y del Servicio Profesional de Carrera Policial así como atender las responsabilidades inherentes;
31. Coadyuvar en el procedimiento jurídico administrativo correspondiente para la separación del cargo del personal operativo por faltas a la normatividad aplicable;
32. Analizar y determinar en el ámbito de su competencia, la resolución de las quejas relacionadas con el servicio del transporte público concesionado, y de los diferentes factores que afectan la operación de las vialidades;
33. Diseñar, proponer e implementar los trabajos de la formación continua, así como de capacitación especializada para el personal operativo y de mandos medios y superiores, conforme a la normatividad aplicable en la materia;
34. Diseñar, implementar y vigilar que el calendario de las evaluaciones de control de confianza, así como las requeridas para el ingreso, permanencia y obtención del Certificado Único Policial del personal; y
35. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia y las demás que le sean encomendadas por instrucción del C. Presidente Municipal.

205010001 Coordinación de Apoyo Técnico

Objetivo

Brindar apoyo a la o el titular de la Dirección General de Seguridad Pública y de las áreas que la conforman en los asuntos de carácter administrativo, acudir en su representación a las audiencias, convocar a reuniones de trabajo y dar atención al público; además de coordinar los aspectos de enlace y relación con la Policía Militar y Guardia Nacional, así como del “Marco del Plan Nacional de Paz y Seguridad 2018-2024”.

Funciones:

1. Organizar, coordinar y verificar con las dependencias, el apoyo solicitado a esta Dirección General de Seguridad Pública con respecto a eventos y festividades;
2. Registrar, organizar y dar seguimiento a la agenda de la o el titular de la Dirección General de Seguridad Pública, para dar cumplimiento a las actividades y audiencias solicitadas;
3. Registrar, dar seguimiento y controlar la correspondencia y ocursos que ingresan a la Dirección General de Seguridad Pública, para conocimiento e instrucciones de la o el titular;
4. Recibir, atender y orientar a las y los ciudadanos que acuden con la o el titular de la Dirección General de Seguridad Pública;
5. Vigilar el funcionamiento de las diversas áreas que conforman la Dirección General de Seguridad Pública;
6. Recibir, organizar y controlar el avance de las peticiones ciudadanas turnadas a través de la oficina de recepción de documentación de la presidencia municipal vía oficio;
7. Convocar a las áreas que integran la Dirección General de Seguridad Pública a reuniones de trabajo instruidas por la o el director general;
8. Elaborar, revisar y dar visto bueno a los documentos de respuesta sobre asuntos de competencia exclusiva de la o el titular de la Dirección General de Seguridad Pública;
9. Identificar, analizar, dar seguimiento y evaluar los programas que se deriven del Plan de Desarrollo Municipal aplicables a la Dirección General de Seguridad Pública;
10. Identificar la información necesaria para alimentar el Sistema de Evaluación del Desempeño del área, así como analizar, evaluar y presentar reportes periódicos a la o el titular de la Dirección General de Seguridad Pública;
11. Definir, planificar, establecer, coordinar y generar las condiciones necesarias para que el personal de la Policía Militar y Guardia Nacional, pueda establecer su base de operaciones en un espacio digno y funcional;
12. Establecer coordinación estrecha con las diferentes áreas de la administración pública municipal, para poder contar con lugares para la instalación de bases de operaciones de la Policía Militar y Guardia Nacional;

13. Participar en los trabajos con los diferentes encargados de los agrupamientos de la Policía Militar y Guardia Nacional, para el mejor desempeño de las acciones encaminadas a la reducción de los índices de los delitos de las zonas del municipio en donde se encuentran y dar seguimiento a los acuerdos que se tengan lugar;
14. Realizar la logística y atención de la reunión de trabajo de la mesa de Coordinación Territorial para la Construcción para la Paz Región Toluca que tiene verificativo todos los días, dentro del “Marco del Plan Nacional de Paz y Seguridad 2018-2024”;
15. Registrar y dar seguimiento a la agenda, compromisos y acuerdos de las reuniones diarias del “Marco del Plan Nacional de Paz y Seguridad 2018-2024”;
16. Atender las solicitudes en materia de seguridad pública y vialidad que las o los ciudadanos ingresen y que indique el Director General de Seguridad Pública;
17. Proporcionar el apoyo logístico y supervisar la organización de los eventos especiales que se requieran por la Dirección General de Seguridad Pública; y
18. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205010002 **Unidad de Análisis Criminal**

Objetivo

Instrumentar y llevar a cabo estrategias que refuercen la operación policial, mediante el uso de plataformas tecnológicas, sistemas de información, investigación y tácticas policiales, que permitan evaluar la incidencia delictiva, conocer su volumen, extensión y ubicación de impacto social para el intercambio de información con instituciones de seguridad.

Funciones:

1. Definir, validar y ejecutar los métodos de análisis, clasificación y procesamiento de la información obtenida del sistema de emergencia 911 y denuncia ciudadana;
2. Obtener información para la elaboración de estadísticas que permitan conocer la incidencia delictiva y así mismo realizar una evaluación periódica de las comisiones de delitos en el Municipio de Toluca;
3. Realizar cedulas delictivas de presuntos delincuentes, para identificar líderes, integrantes y modus operandi relacionados con un delito en específico;
4. Desarrollar e implementar técnicas de investigación para la recolección de información que permitan analizar el modus operandi de bandas delictivas, para generar estrategias que permitan su aseguramiento y desarticulación;
5. Coadyuvar con instituciones de seguridad publica en el intercambio de información delictiva, redes de vínculos, organigramas delictivos, mapas delincuenciales, así como material audiovisual;
6. Elaborar y rendir informes al Director General de Seguridad Pública periódicamente sobre la incidencia delictiva y mapas georreferénciales;
7. Coordinar las estrategias que refuerzan la operación policial derivado de la incidencia delictiva; y
8. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205011000 **Dirección Operativa**

Objetivo

Proporcionar seguridad a las y los habitantes del Municipio de Toluca, salvaguardando la vida, la integridad, los bienes y los derechos de las personas, preservando las libertades, el orden y la paz social en el territorio municipal.

Funciones:

1. Diseñar, planear, establecer, ejecutar y evaluar programas de prevención y atención a las conductas antisociales en el municipio;
2. Planear, coordinar y supervisar la realización de operativos y mecanismos de seguridad para proteger la integridad física de las y los habitantes y sus bienes, así como de las personas que se encuentren en el territorio municipal;
3. Diseñar, proponer y establecer programas que coadyuven a eficientar la seguridad en el municipio y sus zonas limítrofes de manera coordinada con autoridades federales, estatales y de municipios que integran la Zona Metropolitana del Valle de Toluca;
4. Detener y remitir ante la o el oficial calificador a quienes infrinjan las disposiciones de carácter administrativo contempladas en el Bando Municipal vigente;
5. Detener y presentar ante la o el agente investigador a quienes quebranten los ordenamientos penales del fuero común o federal;
6. Reportar oportunamente a la o el titular de la Dirección de General de Seguridad Pública, incidentes relevantes, así como proponerle las estrategias de solución o medidas correctivas para la autorización y ejecución correspondiente;
7. Elaborar y proponer a la o el titular de la Dirección General de Seguridad Pública anteproyectos y proyectos de programas anuales y actividades que le correspondan;
8. Generar, organizar, sistematizar y actualizar información delictiva de tipo analítica, técnica e integral;
9. Conjuntar e intercambiar información con otras instituciones de seguridad pública, para abatir el índice criminal en el municipio, así como proporcionarles, en su caso, el apoyo que conforme a derecho proceda, previo acuerdo con la o el titular de la Dirección General de Seguridad Pública;
10. Realizar la captura del Informe Policial Homologado (IPH), por el personal operativo de ésta Dirección, en el quehacer de sus funciones y para su captura en el área de Plataforma México;
11. Formar parte del órgano colegiado de las Comisiones del Servicio Profesional de Carrera Policial y de Honor y Justicia del Municipio, con voz y voto;
12. Evaluar el desempeño del personal operativo y someter a consideración de las Comisiones del Servicio Profesional de Carrera Policial y de Honor y Justicia a los elementos de la policía que puedan ser acreedores(as) de reconocimientos, estímulos y recompensas; y
13. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205011001 **Departamento de Inteligencia Policial**

Objetivo

Diseñar, establecer y aplicar métodos de obtención, clasificación y análisis de información, para identificar a personas y grupos vinculados con la delincuencia común y organizada, así como sus modos de operación para su combate y desarticulación.

Funciones:

1. Documentar, investigar, reunir, clasificar, y analizar indicios, que permitan identificar integrantes de los grupos criminales;
2. Identificar y analizar las zonas criminógenas y todos aquellos datos que permitan conocer con precisión las circunstancias sociales, económicas, geográficas y culturales que inciden, activan o potencializan el comportamiento antisocial;
3. Investigar, analizar y actualizar la información sobre la dinámica de operación de grupos delincuenciales en el municipio, para proporcionar a la Dirección Operativa información confiable para su ejecución en la prevención y el combate al delito;
4. Diseñar y proponer dispositivos que permitan detectar e inhibir delitos y que conduzcan al aseguramiento de los probables delincuentes;
5. Realizar y supervisar la captura del Informe Policial Homologado (IPH), para su posterior captura en el área de Plataforma México;
6. Coordinar y supervisar el agrupamiento de investigación, para que actúen con una conducta honesta y en apego a los derechos humanos de la ciudadanía; y
7. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205011002 **Departamento Táctico**

Objetivo

Coordinar y supervisar la operatividad de los grupos: Fuerzas Especiales de Acción y Reacción (F.E.A.R.), Troyano, Montado, Canino, Banda de Guerra, Grupo Especializado en Atención a Violencia Familiar y de Género (GEAVFYG) Xinantecatl y Cuartel, en la ejecución de acciones en situaciones específicas de contingencia en sectores determinados del municipio, con el propósito de abatir los índices delictivos, haciendo prevalecer la integridad de la población en general y el orden público.

Funciones:

1. Diseñar, proponer y ejecutar operativos con los distintos grupos especiales con la finalidad de brindar atención y reacción a circunstancias de riesgo;
2. Supervisar y evaluar las actividades de los grupos especiales en su actuación, entrenamiento y despliegue táctico;
3. Coordinar, previo acuerdo con la Dirección Operativa, el trabajo de los grupos especiales y de los oficiales de zona, para auxiliarlos en situaciones específicas preservando la seguridad y el orden público;
4. Diseñar, proponer y realizar operativos en los lugares detectados con mayor índice delictivo, previo acuerdo con la o el titular de la Dirección Operativa;
5. Mantener disponibilidad permanente para realizar operaciones y apoyos de seguridad pública con el Departamento de Inteligencia Policial y demás áreas cuando estas lo soliciten;
6. Desarrollar operaciones en coordinación con las áreas correspondientes de la Dirección General de Seguridad Publica que permitan la búsqueda, localización, detención y presentación de las personas que incurran en actos delictivos en el Municipio de Toluca;
7. Desarrollar estrategias operativas encaminadas a identificar y desarticular los grupos armados en el municipio;
8. Coordinar y supervisar los operativos con los Grupos Especiales para vigilar que el personal se conduzca en forma honesta y con respeto a los derechos humanos de la ciudadanía;
9. Supervisar, coordinar y vigilar que el personal operativo a su cargo, realice la recopilación del Informe Policial Homologado (IPH), en el quehacer de sus funciones;
10. Supervisar y analizar el desempeño del personal y someter a consideración, a la o el policía que pueda ser acreedor de reconocimientos, estímulos y recompensas; y
11. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205011003	**Departamento Zona Norte**
205011004	**Departamento Zona Sur**

Objetivo

Ejecutar y supervisar las estrategias establecidas por la Dirección General y el mando superior inmediato, para hacer prevalecer el orden y la paz social, a través de la realización de operativos en materia de seguridad en la zona norte y sur del municipio.

Funciones:

1. Planear, organizar y ejecutar operativos con el personal de las Corporaciones Municipal, Estatal y Federal para propiciar la paz, el orden, la tranquilidad y el resguardo de las y los habitantes y sus bienes;
2. Supervisar y controlar los diferentes operativos en las zonas norte y sur del municipio, antes, durante y después de su realización para su valoración;
3. Vigilar y supervisar las zonas de mayor índice delictivo e implementar a corto, mediano y largo plazo acciones tendientes a resolver la problemática detectada;
4. Coordinar y supervisar los operativos en las zonas norte y sur del municipio para vigilar que el personal se conduzca en forma honesta y con respeto hacia la ciudadanía en apego a los derechos humanos;
5. Garantizar que toda persona asegurada sea trasladada y puesta a disposición de la instancia correspondiente y procurar en todo momento su integridad física;
6. Elaborar, revisar y proponer los operativos necesarios para mantener el orden en el municipio;
7. Coadyuvar previa instrucción del oficial de zona, en los operativos que se realicen conjuntamente con los Grupos Especiales en lugares detectados con mayor índice delictivo, con el propósito de restablecer el orden y la tranquilidad;
8. Supervisar, coordinar y vigilar que el personal operativo realice la recopilación del Informe Policial Homologado (IPH), en el quehacer de sus funciones y para su captura en el área de Plataforma México;
9. Diseñar y presentar propuestas para mejorar la operatividad de los sectores pertenecientes a la zona;
10. Supervisar y analizar el desempeño del personal y someter a consideración, a la o el policía que pueda ser acreedor(a) de reconocimientos, estímulos y recompensas; y
11. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205012000 **Dirección de Sustentabilidad Vial**

Objetivo

Coordinar, determinar y supervisar el uso de la infraestructura vial dentro del Municipio de Toluca con el objeto de mejorar la circulación de vehículos automotores y dar seguridad vial a la ciudadanía en sus traslados, optimizando las condiciones de movilidad vial en consideración en el análisis de información.

Funciones:

1. Coordinar, instruir y vigilar que las normas restrictivas en materia de tránsito en la vía pública, sirvan para coadyuvar a mejorar la circulación, preservar el ambiente y salvaguardar la integridad física de las personas y sus bienes;
2. Elaborar, determinar y supervisar la implementación de los planes y programas de tránsito y vialidad encaminados a vigilar y garantizar el flujo ordenado y seguro de vehículos y peatones en las vialidades de jurisdicción municipal;
3. Coordinar y supervisar que se realice el registro, la generación, integración y actualización de datos e información estratégica sobre las condiciones, uso y seguridad de las vías, así como incidentes viales con la finalidad de que el gobierno municipal tome decisiones basadas en el conocimiento de las vialidades de jurisdicción municipal;
4. Supervisar que se realice la promoción y la difusión de la seguridad vial, así como la adopción de la misma como parte de las acciones conjuntas con autoridades estatales, federales e internacionales derivado del Decenio de Acción para la Seguridad Vial implementado por la Organización de las Naciones Unidas, del cual forma parte nuestro municipio;
5. Coordinar y supervisar que se efectué el programa “Conduce Sin Alcohol”, en las vialidades del municipio con las áreas involucradas para tal acción; así como vigilar que el personal de apoyo sea capacitado, para la mejora continua de estas acciones;
6. Diseñar, coordinar y supervisar el mejoramiento para llevar a cabo los operativos, acciones y planes de seguridad vial del municipio, así como las normas relativas a proyectos tecnológicos;
7. Realizar el análisis georreferenciado de los hechos de tránsito que se registran en vías municipales y proponer acciones para su atención y prevención;
8. Poner a consideración del titular de la Dirección General de Seguridad Pública, acuerdos y convenios de coordinación, programas y/o proyectos operativos en materia de sustentabilidad vial con las diversas esferas del gobierno; así como de las organizaciones en el servicio del transporte público en el territorio municipal;
9. Coordinar y supervisar que se dé cumplimiento a todas las disposiciones administrativas y operativas que hagan las autoridades competentes para la regulación, orientación y vigilancia del servicio de sustentabilidad vial en el municipio;

10. Elaborar y poner en consideración para autorización del o de la titular de la Dirección General de Seguridad Pública, los programas operativos y eventos especiales que se realicen en el territorio municipal;
11. Difundir entre la ciudadanía las obligaciones y derechos en materia de tránsito y vialidad, que establecen el Bando Municipal de Toluca y el Reglamento de Tránsito del Estado de México vigentes;
12. Proponer estrategias en programas de cambio estructural, en materia vial y de tránsito vehicular del municipio;
13. Ser integrante del órgano colegiado de las Comisiones del Servicio Profesional de Carrera Policial y de Honor y Justicia del Municipio, cuando sea requerido;
14. Coordinar que se aplique la evaluación de desempeño del personal operativo y someter a consideración de las Comisiones del Servicio Profesional de Carrera Policial y de Honor y Justicia a los elementos operativos que puedan ser acreedores de reconocimientos, estímulos y recompensas, en consideración a su trabajo;
15. Dirigir y supervisar las operaciones de control de las vialidades de jurisdicción municipal;
16. Integrar y proponer a la o el titular de la Dirección General de Seguridad Pública, los proyectos, acuerdos, circulares y convenios en materia de tránsito y vialidad;
17. Vigilar y supervisar que los elementos a su cargo realicen el correcto llenado del Informe Policial Homologado (IPH), cuando se requiera, para después ingresarlo al área de Plataforma México para su captura en el sistema; y
18. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205012001 **Departamento de Tránsito**

Objetivo

Brindar el control del tránsito en el Municipio de Toluca, mediante técnicas viables para la circulación de los vehículos a efecto de reducir tiempos de traslado; coadyuvar con estas acciones a salvaguardar la integridad física de las y los peatones y conductores(as), así mismo vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de tránsito con servidores(as) públicos(as) que observen un actuar ético, profesional y con respeto a los Derechos Humanos.

Funciones

1. Coordinar la asignación del servicio al personal operativo con la finalidad de mantener un adecuado flujo vehicular en las calles del Municipio de Toluca;
2. Elaborar el parte de novedades, relacionado con los servicios que se atendieron durante el turno de trabajo, para informar a la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial;
3. Supervisar en su ámbito de competencia que las y los elementos adscritos a la Dirección de Sustentabilidad Vial, den un adecuado servicio a la ciudadanía en materia de tránsito, con honestidad y respeto de los derechos humanos;
4. Coordinar y vigilar los servicios de tránsito que se asignan al personal operativo, para que se apliquen las estrategias requeridas y otorgar un mejor servicio a la ciudadanía;
5. Analizar e implementar operativos especiales para la agilización de la circulación vehicular, en horarios de mayor afluencia;
6. Coordinar y llevar a cabo operativos en materia de tránsito con las diferentes autoridades de los tres ámbitos de gobierno;
7. Supervisar que las y los coordinadores operativos, jefes(as) de servicio, jefes(as) de turno y elementos de las diferentes zonas, den cumplimiento a las órdenes que se les dan en cada turno;
8. Programar y realizar a petición de la ciudadanía, operativos para el retiro de objetos sobre la vía pública (bienes mostrencos), los cuales causan obstrucción vial, impidiendo el libre tránsito de vehículos y paso de personas;
9. Prever y programar dispositivos especiales para atender la circulación en días festivos, eventos especiales y temporada de lluvias, dentro de las avenidas de jurisdicción municipal;
10. Otorgar la atención a la ciudadanía cuando se vean involucrados en algún hecho de tránsito;
11. Vigilar la entrega diaria de los documentos de control operativo (fatiga de servicios y parte de novedades) de las diferentes zonas, a las y los responsables de la recepción;
12. Supervisar y controlar el cumplimiento de los servicios de tránsito, por las diferentes zonas y/o agrupamientos, en sus respectivos turnos, para dar atención a las peticiones ciudadanas;
13. Analizar, determinar y aplicar sanciones correctivas y disciplinarias a las y los servidores públicos operativos por el incumplimiento de las órdenes de sus jefes(as) inmediatos(as);

14. Orientar a la o el infractor con respeto y claridad, en relación a infracciones de tránsito o circulación por las vialidades de jurisdicción municipal, con fundamento en el Reglamento de Tránsito del Estado de México y Bando Municipal;
15. Promover la capacitación constante del personal, para mejorar sus aptitudes y el desempeño de sus funciones a efecto de eficientar el servicio que se otorgue a la población del Municipio; y
16. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205012002 **Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros**

Objetivo

Vigilar y controlar el uso y funcionamiento adecuados de los equipos hand held de los parquímetros, por parte de las y los usuarios; liberar los documentos por concepto de pagos de infracciones viales, así como verificar la información que se genere por hechos de tránsito, para otorgar un mejor servicio y atención oportuna a la ciudadanía.

Funciones:

1. Recibir y atender a la ciudadanía que acude a las oficinas del Departamento Técnico de Infracciones y Parquímetros en busca de información, para presentar una queja o exponer personalmente temas de vialidad, así mismo someter las demandas y propuestas a consideración de la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial para su atención procedente;
2. Elaborar y proponer a la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial los anteproyectos de programas anuales;
3. Verificar el uso adecuado de los dispositivos electrónicos (hand held), así como del sistema de infracciones y su mantenimiento;
4. Emitir y entregar a los ciudadanos la liberación de los vehículos remitidos a los depósitos vehiculares autorizados por concepto de infracciones, operativos alcoholímetro y accidentes en la infraestructura vial local, previo cumplimiento de la totalidad de requisitos establecidos en la normatividad aplicable;
5. Coordinar y acordar con el Departamento de Planeación y Proyectos la agenda de actividades de la Dirección de Sustentabilidad Vial conforme a las peticiones ciudadanas;
6. Recibir, integrar y verificar que la documentación remitida al departamento sea entregada en tiempo y forma, para cotejar que las infracciones levantadas correspondan al documento entregado;
7. Recabar y capturar la información relacionada con los accidentes de tránsito sobre las vías municipales;
8. Dar respuesta a los requerimientos de la Dirección Jurídica, respecto a impugnaciones o sentencias en materia de infracciones de tránsito;
9. Supervisar el buen uso de las formas valoradas utilizadas en el departamento, así como conservar en orden y resguardo, los documentos correspondientes; y
10. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205012003 **Departamento de Semáforos**

Objetivo

Mantener en óptimo estado de operación la Red de Semáforos de jurisdicción municipal y el Sistema de Cámaras de Monitoreo Vial del sistema centralizado del Departamento de Semáforos, para mejorar la movilidad en la zona urbana de Toluca y brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Funciones:

1. Administrar y dar mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura en materia de control de semáforos de la red de jurisdicción municipal, así como responder a los reportes relativos al funcionamiento de estos para que operen de manera eficiente;
2. Supervisar y controlar la operación de la red de semáforos comprendida dentro de la infraestructura vial local a través del sistema centralizado de la Dirección de Sustentabilidad Vial;
3. Vigilar e informar, por medio del sistema de cámaras de monitoreo vial, las condiciones de la circulación de vehículos para ofrecer información a la ciudadanía de la situación del tránsito en la ciudad de Toluca, a través de medios de comunicación electrónicos y radiodifusoras;
4. Elaborar y presentar propuestas, programas y estudios para la instalación de semáforos y así mejorar la infraestructura vial local del municipio de Toluca;
5. Supervisar en tiempo real, a través de la red centralizada de semáforos las acciones para la agilización de la circulación vehicular;
6. Registrar y reportar a las instancias correspondientes, los accidentes de tránsito e incidentes viales ocurridos en la vía pública detectados mediante monitoreo para su inmediata intervención;
7. Recibir, registrar, atender y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas para la instalación de semáforos, previa elaboración del dictamen técnico;
8. Realizar y proponer a la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial, los proyectos de programas anuales y actividades que le correspondan;
9. Coadyuvar con las autoridades de representación legal en la entrega de videos de las cámaras de monitoreo vial, solicitados previa petición por escrito;
10. Presentar y operar acciones de coordinación con las instancias municipales y estatales para el mejor funcionamiento vial metropolitano; y
11. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205012005 **Departamento de Planeación y Proyectos**

Objetivo

Promover la seguridad y operación vial en el municipio, con base en estudios de vialidad que incluyan: dispositivos, infraestructura y todo aquello que afecte la operación y seguridad vial, buscando las mejores condiciones de movilidad para la ciudadanía.

Funciones:

1. Planear y estructurar proyectos viales que contribuyan a mejorar la operación vial de la red municipal;
2. Atender y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas que requieran estudios y propuestas de mejoras viales;
3. Realizar estudios y proyectos de bicicleta urbana;
4. Analizar y proponer planes, proyectos y acciones orientados a mejorar la seguridad vial en el municipio;
5. Contribuir con los programas y proyectos operativos de vialidad y tránsito en los que participe la Dirección General en coordinación con la Federación, el Estado, ayuntamientos y diversas organizaciones sociales y privadas que prestan el servicio de transporte público en el municipio, a efecto de eficientarlo y racionalizarlo;
6. Contribuir con propuestas viales relativas a la protección del medio ambiente, derivado de la implementación de programas en la materia en el territorio municipal;
7. Contribuir con los programas y proyectos operativos de vialidad y tránsito en los que participe la dirección general en coordinación con la Federación, el Estado y ayuntamientos;
8. Elaborar, proponer y ejecutar en coordinación con la Dirección de Sustentabilidad Vial, Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana y la Secretaría de Movilidad las acciones a realizar para lograr la optimización del sistema de vialidad y transporte del municipio;
9. Recibir, registrar y atender las demandas ciudadanas en materia de transporte y vialidad;
10. Inspeccionar y vigilar en coordinación con la Dirección de Sustentabilidad Vial y la Secretaría de Movilidad, que los servicios de transporte público de pasajeros se proporcionen de acuerdo a lo que establece la normatividad vigente en la materia;
11. Analizar y emitir dictámenes respecto a solicitudes de autorización de uso del suelo para base de taxis en la vía pública de jurisdicción municipal, en apego a las disposiciones que marca la normatividad vigente;
12. Dictaminar, en coordinación con las áreas involucradas, la instalación, retiro, reubicación y mantenimiento de los parabuses en vías públicas del territorio municipal;
13. Gestionar y vigilar el cumplimiento del dictamen de impacto vial de las y los desarrolladores, en coordinación con las dependencias correspondientes;

14. Determinar la conveniencia para la instalación de topes u otros mecanismos para reducir la velocidad de los vehículos;
15. Recibir, registrar y dar seguimiento a las órdenes de trabajo para cubrir las necesidades y/o peticiones de la ciudadanía, relacionadas con el dictamen para nuevas solicitudes de acuerdo a la disponibilidad de recursos y a la agenda de actividades, priorizando aquellas en donde las condiciones de seguridad se encuentren comprometidas;
16. Realizar la revisión de proyectos de señalamiento, con la finalidad de analizar las condiciones de tránsito peatonal, ciclista y vehicular de una determinada zona, en coordinación con el área técnica correspondiente;
17. Mantener coordinación permanente con diversas instancias de los diferentes ámbitos de gobierno para el mejoramiento del sistema vial del municipio de Toluca;
18. Realizar y proponer a la o el titular de la Dirección de Sustentabilidad Vial los anteproyectos de programas anuales;
19. Elaborar el dictamen de señalamiento vial de condominio y/o conjuntos urbanos; y
20. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205013000 **Dirección de Prevención Comunitaria**

Objetivo

Atender los factores criminógenos a través de la información, la vinculación y el compromiso de instituciones y personas a fin de proteger la vida y la integridad de la ciudadanía.

Funciones:

1. Coordinar la inclusión y armonización de objetivos del Programa Municipal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con la Participación Ciudadana dentro del Plan de Desarrollo Municipal;
2. Implementar, coordinar y supervisar las distintas iniciativas de prevención comunitaria que surgen de la Dirección General de Seguridad Pública;
3. Fungir como enlace permanente entre la Dirección General de Seguridad Pública y otras dependencias municipales, estatales, federales y de la sociedad civil a fin de coordinar acciones conjuntas e independientes de prevención comunitaria;
4. Dirigir, coordinar y supervisar que las acciones de los departamentos de la dirección se realicen adecuadamente;
5. Colaborar a través de la proximidad social y de las relaciones públicas en el acervo de inteligencia sobre los factores criminógenos que afectan al municipio, así como la generación de un sociograma de infractores y víctimas;
6. Dar a conocer a la ciudadanía, por diversos medios, los programas y herramientas de la Dirección de Seguridad Pública para aminorar los factores criminógenos;
7. Atender las causas que generan conductas autodestructivas en específico entre jóvenes; y
8. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205013001	Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación

Objetivo

Construir, fortalecer y dar a conocer a la ciudadanía y al sector empresarial los trabajos, dinámicas de seguridad e imagen de la Dirección General de Seguridad Pública para lograr una percepción adecuada y aumentar la confianza en la institución, y con ello garantizar las condiciones para un ejercicio libre y ordenado de la actividad comercial en específico y la actividad empresarial en general.

Funciones:

1. Atender a las necesidades de seguridad específicas de cada uno de los sectores y órganos empresariales en el municipio: industria, comercio y servicios, PYMES y grandes empresas, USEM, COPARMEX, CANACINTRA, etc;
2. Desarrollar e impulsar la definición de protocolos de seguridad integral para cada uno de los centros de actividad empresarial, así como la generación de sinergias y alianzas;
3. Generar un mapa geográfico y sociológico de condiciones criminógenas que afectan a la actividad empresarial;
4. Garantizar que la perspectiva del sector empresarial sea tomada en cuenta para el desarrollo del Programa Municipal de Prevención Social de la Violencia y de la Delincuencia con Participación Ciudadana;
5. Atender el manejo de crisis mediática (en coordinación con los diferentes departamentos involucrados); a través de la elaboración de respuestas, alternativas o soluciones para los problemas que se vuelven virales en los medios de comunicación, o que pueden dañar la imagen de la corporación;
6. Difundir de manera oportuna entre la población, programas y acciones en materia de seguridad, vialidad y prevención entre la población, a través de medios impresos y digitales;
7. Proteger y gestionar la identidad institucional, a través de materiales multimedia y comunicación interna y externa sobre las acciones positivas y logros de la Dirección;
8. Generar y apoyar las estrategias de comunicación de todas las áreas de la Dirección General de Seguridad Pública a través de una línea de comunicación sólida y coherente, para poder transmitir la información de las campañas o programas de cada área de forma eficiente, incluyendo el diseño de apoyos visuales y edición editorial;
9. Recibir, atender y dar seguimiento a peticiones ciudadanas vía on line de los diferentes enlaces del Municipio;
10. Realizar el monitoreo de redes sociales propias de la Dirección General de Seguridad Pública y Vive la Vida Toluca (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube) para informar sobre los avances, logros y avisos de la Dirección;

11. Realizar la cobertura de eventos (24/7) incluyendo fotografía y grabaciones que puedan ayudar a elaborar material multimedia útil para transmitir mejor la información;
12. Desarrollar un plan de comunicación integral y generar contenidos para su implementación de manera permanente, que contribuya al posicionamiento de la Academia de Policía Municipal en la sociedad del Municipio de Toluca y sus regiones;
13. Diseñar, dirigir y organizar la campaña de difusión para el proceso de selección y reclutamiento de cadetes para la formación inicial de la Academia de Policía Municipal;
14. Gestionar la atención de las necesidades identificadas para mejorar la calidad de la Academia y la atención integral del policía, incluyendo el otorgamiento de estímulos y recompensas que contribuyan a la implementación del plan de servicio profesional de carrera policial;
15. Fomentar el desarrollo profesional, académico, personal y familiar a través de la construcción de alianzas estratégicas y convenios con todos los sectores de la sociedad para dignificar la labor de los policías en el Municipio de Toluca; y
16. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205013002 **Departamento de Policía Comunitaria**

Objetivo

Fortalecer la vinculación con liderazgos sociales y asociaciones civiles para dar respuesta a la necesidad de prevención comunitaria e impulsar la participación ciudadana en la seguridad, la cercanía con la policía municipal y la integración social.

Funciones:

1. Promover el acercamiento, cooperación y confianza entre los elementos que integran los cuerpos policiacos y la ciudadanía en general;
2. Organizar la integración de Comités de Vigilancia a fin de dar seguimiento a las acciones en materia de seguridad pública y prevención del delito;
3. Difundir entre la población los mecanismos de denuncia ciudadana de actos ilícitos que afectan el tejido social;
4. Atender a los centros escolares para el diseño y el establecimiento de protocolos integrales de seguridad escolar;
5. Atender a las asociaciones religiosas para el diseño y establecimiento de protocolos integrales de seguridad en torno a los templos y lugares de culto;
6. Coordinar y vincular trabajos con las asociaciones civiles para el fortalecimiento de las acciones conjuntas de prevención de factores criminógenos;
7. Diseñar, promover e implementar programas de prevención de conductas autodestructivas, conjuntamente con las autoridades municipales, estatales y federales; las escuelas, asociaciones civiles y asociaciones religiosas;
8. Promover la sensibilización de todo el personal del Ayuntamiento respecto a las demandas de seguridad de la ciudadanía, mediante programas y pláticas en los lugares de trabajo; y
9. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205013003 **Departamento de Cultura y Educación Vial**

Objetivo

Promover un comportamiento civilizado y respetuoso en la vía pública para evitar conductas de riesgo, disminuir accidentes y propiciar el tránsito y encuentro ordenado y armonioso de la ciudadanía en el espacio público.

Funciones:

1. Promover el acercamiento, cooperación y confianza entre los elementos que integran los cuerpos policiacos y la ciudadanía en general;
2. Colaborar con las áreas de la Dirección General de Seguridad Pública y otras instancias municipales en la coordinación de acciones y medidas que favorezcan la seguridad vial;
3. Planear, organizar y promover campañas y cursos de educación de seguridad vial (de carácter temporal o permanente) a conductores, comunidad escolar y población en general a fin de tener una movilidad segura en la ciudad;
4. Fortalecer una cultura vial en el transporte público (autobuses de línea y taxis) a través de la generación de alianzas y programas en colaboración con los concesionarios correspondientes y los líderes por sector;
5. Promover una cultura vial en las instituciones educativas del nivel medio superior y superior, mediante talleres, cursos y programas en conjunto (parte del programa Vive la Vida Toluca);
6. Concientizar a las y los consumidores de bebidas alcohólicas sobre los riesgos que conlleva conducir bajo los efectos del alcohol; así como concientizar a los comercios de dichos productos sobre su responsabilidad en promover un consumo responsable; y
7. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205014000 **Coordinación Administrativa**

Objetivo

Planear, organizar, coordinar, tramitar y controlar las acciones en el suministro, administración y aplicación de los recursos humanos, financieros, materiales y servicios generales o técnicos necesarios para el eficiente y eficaz funcionamiento de las unidades administrativas de la Dirección General de Seguridad Pública.

Funciones:

1. Coordinar y supervisar que el personal adscrito a la Dirección General de Seguridad Pública desempeñe sus funciones dentro del marco de las políticas, normas y disposiciones que dicten las autoridades competentes en materia de recursos humanos, materiales y financieros;
2. Representar a la dependencia cuando se convoque a las sesiones del Comité de Adquisiciones y Servicios o cualquier otro relacionado con los procesos a su cargo;
3. Brindar el apoyo administrativo necesario y oportuno para que las funciones operativas se desarrollen de manera eficiente;
4. Cuidar que las actividades administrativas cumplan con la normatividad vigente aplicable en cada caso;
5. Administrar eficientemente todos los recursos otorgados, procurando su adecuada distribución, para cumplir los objetivos de la Dirección General de Seguridad Pública;
6. Supervisar el buen uso y manejo de los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta la Dirección General y áreas que la integran;
7. Dar las indicaciones correspondientes para el buen control del parque vehicular asignado a la Dirección General de Seguridad Pública, de acuerdo al plan de mantenimiento correctivo y preventivo, así como realizar las gestiones correspondientes para el abasto del combustible y el control en su suministro;
8. Proporcionar a los semovientes como caballos y caninos, los insumos necesarios para que estos cuenten con una condición de vida aceptable, en el marco legal aplicable y vigente a la fecha;
9. Organizar eficientemente el presupuesto otorgado, así como mantener el control y seguimiento de su ejercicio;
10. Coordinar el seguimiento y vigilar los procesos de control presupuestal de los subsidios, fondos, así como de los programas federales y estatales destinados para seguridad pública, en el ámbito de su competencia;
11. Supervisar y mantener en orden todas las funciones inherentes a la Dirección de Desarrollo Administrativo como lo son recursos humanos, finanzas, recursos materiales y control patrimonial, así como de planeación y evaluación;
12. Conocer, analizar, difundir y verificar la observancia al interior de la Dirección General de Seguridad Pública de los lineamientos que en materia administrativa, financiera, presupuestal y de control

interno establezcan las circulares emitidas por las áreas competentes de la administración pública municipal;

13. Ordenar y vigilar el cumplimento de la inscripción y permanencia del personal adscrito a la Dirección General de Seguridad Pública en las plataformas y registros nacionales, en consideración a las indicaciones del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, así como de las instancias estatales en la materia;
14. Supervisar que se realicen las requisiciones correspondientes para el abasto de material y servicio, de acuerdo a los lineamientos que estipula la Tesorería Municipal y la Dirección General de Administración;
15. Establecer coordinación con el titular de la Dirección Operativa, así como con la de Sustentabilidad Vial, para efectos del control y registro del armamento y equipo táctico, para dar cumplimiento a la Licencia Colectiva No. 33, así como lo que señale la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos;
16. Analizar, elaborar, proponer e integrar el presupuesto por programa y proyecto de acuerdo a las acciones plasmadas en el Plan de Desarrollo Municipal relativas a la Dirección General de Seguridad Pública;
17. Formular y proponer a la Dirección General el anteproyecto anual presupuestal de acuerdo a los lineamientos y políticas establecidas;
18. Registrar y dar seguimiento a las resoluciones, acciones e indicaciones emitidas por las Comisiones del Servicio Profesional de Carrera Policial y de Honor y Justicia, vigilando su cumplimiento y registro; y
19. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205014001 **Departamento de Planeación y Finanzas**

Objetivo

Contribuir en la definición de políticas y programas encaminados al buen funcionamiento de la Dirección General, así como coordinar aquellos aspectos técnicos administrativos mediante la planeación, diseño, seguimiento y evaluación de programas y estudios en materia de seguridad pública y seguridad vial.

Gestionar ante las instancias municipales correspondientes los recursos financieros presupuestales de gasto corriente; registrar y controlar los gastos ejercidos en los programas y subprogramas asignados a la Dirección General de Seguridad Pública, así como verificar su estricto apego a los techos financieros y a la normatividad establecida para tal efecto.

Funciones:

1. Analizar, registrar y dar seguimiento a la programación y presupuestación de las actividades plasmadas en el PbRM;
2. Analizar y vigilar que las solicitudes de adquisición, órdenes de servicio y recurso para pagos diversos cumplan con la programación establecida en el PbRM y con las cédulas analíticas;
3. Contribuir en la definición, diseño e implementación de programas, proyectos y/o acciones competentes a la Dirección General de Seguridad Pública en materia de indicadores;
4. Diseñar y ejecutar mecanismos que permitan evaluar, sistematizar y dar seguimiento a los programas, proyectos y/o acciones encomendadas;
5. Coordinar previa autorización con las áreas que integran la Dirección General de Seguridad Pública la planeación, implementación, seguimiento y evaluación de los programas, proyectos y/o acciones que estas ejecutan;
6. Solicitar y analizar la información sobre el avance de los programas, proyectos o acciones de las áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad Pública, a fin de integrar informes, reportes y exposiciones, cuyo seguimiento le sea encomendado a esta área;
7. Fungir y/o establecer un enlace programático para ejecutar conjuntamente con las áreas de la Dirección General de Seguridad Pública, las acciones necesarias que permitan elaborar y reportar de manera puntual a la Unidad de Planeación, los avances mensuales, trimestrales, semestrales y/o anuales relativos al Presupuesto basado en Resultados Municipal;
8. Dar el seguimiento de los programas de Numeralia, Guía Consultiva para el Desempeño Municipal, Agenda 20 – 30 para el seguimiento correspondiente;
9. Elaborar e integrar el proyecto de presupuesto de egresos de la Dirección General de Seguridad Pública, en coordinación con las unidades administrativas que la integran y someterlo para su autorización ante las y los servidores públicos facultados para tal efecto;
10. Determinar con las áreas de la Dirección General de Seguridad Pública la calendarización de los recursos del presupuesto autorizado y requisitar los formatos correspondientes;

11. Verificar el cumplimiento de los requisitos fiscales en la documentación soporte y comprobatoria que genere el egreso del presupuesto autorizado, a efecto de tramitar el pago de facturas a las y los proveedores o prestadores(as) de servicios y darle seguimiento;
12. Gestionar y comprobar ante la Tesorería Municipal, con apego a la normatividad, el recurso para pagos diversos y darle seguimiento para su cobro;
13. Registrar y actualizar la suficiencia presupuestal en relación al presupuesto ejercido y efectuar las transferencias correspondientes, de acuerdo a la normatividad respectiva, y darles trámite en tiempo y forma;
14. Elaborar y revisar los reportes mensuales y anuales de la aplicación del presupuesto de egresos autorizado a la dependencia, a través de los requerimientos que se formulen;
15. Identificar, analizar, operar, registrar, evaluar y dar seguimiento a las actividades inherentes a los servicios personales de acuerdo al presupuesto de egresos establecido;
16. Gestionar y comprobar ante la Tesorería Municipal en apego a la normatividad aplicable, lo referente a gastos por comprobar derivados de las necesidades de las Unidades Administrativas de la Dirección General de Seguridad Pública; y
17. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205014002 **Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial**

Objetivo

Coordinar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la administración de los recursos materiales, así como la prestación de los servicios generales y todo lo concerniente al patrimonio operativo (bienes muebles e inmuebles) conforme a las normas y lineamientos establecidos por la norma especial en la materia y demás correlativas de la Dirección General Seguridad Pública.

Funciones:

1. Integrar, custodiar y mantener actualizados los expedientes y resguardos de los vehículos asignados, procurando que estén siempre al corriente en cuanto pago de derechos;
2. Registrar, controlar, mantener, resguardar, inventariar y conservar los bienes muebles e inmuebles asignados al área, en el Departamento de Control Patrimonial de la Dirección General de Administración;
3. Recibir, registrar, resguardar y distribuir los insumos necesarios como bienes de consumo, papelería, adquisiciones en general y servicios de la dependencia;
4. Llevar el control para comprobar el suministro de combustible de los vehículos oficiales adscritos a las áreas de la dependencia a través de bitácoras;
5. Registrar, organizar y controlar el parque vehicular adscrito a la Dirección General de Seguridad Pública (revistas físicas, bitácoras de gasolina y mantenimiento);
6. Administrar y registrar el armamento que ocupa el personal autorizado de la Dirección General de Seguridad Pública;
7. Gestionar y realizar los trámites correspondientes para la revalidación e inclusión del personal en la Licencia Oficial Colectiva No. 139, para portación de armas de fuego;
8. Realizar llenado de los formatos que solicita la Secretaría de Seguridad Estatal y dar el seguimiento correspondiente;
9. Proponer y elaborar los documentos necesarios para gestionar la adquisición de recursos materiales (vehículos, bienes muebles, consumibles, etc.);
10. Administrar el uso y asignación de los bienes muebles, así como el material de consumo que se requiere en la Dirección General de Seguridad Pública; y
11. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205015000 **Dirección de Desarrollo Tecnológico**

Objetivo

Presentar, proponer e implementar las acciones y programas que permitan desarrollar los métodos de inteligencia policial con las diversas corporaciones involucradas en la atención de emergencias, combate y prevención del delito, a través del aprovechamiento de nuevas tecnologías de la información, equipo de video vigilancia y comunicación, así como atención a la denuncia pública en materia de seguridad pública.

Funciones:

1. Diseñar y presentar a consideración de la o el titular de la Dirección General de Seguridad Pública, los proyectos, programas anuales y de actividades concernientes al área para su aprobación;
2. Elaborar e implementar acciones, programas y medidas para la atención de emergencias en el ámbito de competencia;
3. Promover e impulsar la capacitación y profesionalización del personal adscrito a la Dirección General de Seguridad Pública;
4. Determinar y gestionar los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento de la dirección general;
5. Diseñar y promover la implementación del uso adecuado del sistema de videovigilancia, a través de sus puntos inteligentes de monitoreo, ayudando al servicio de seguridad pública y de sustentabilidad, para detectar e informar las conductas e infracciones administrativas que se tenga conocimiento;
6. Realizar los trabajos necesarios para establecer comunicación e intercambio de información entre el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Computo (C4) del Municipio de Toluca y el Centro de Control, Comando, Comunicaciones, Computo y Calidad (C5) de Secretaria de Seguridad Pública Estatal;
7. Remitir a las direcciones operativas que conforman la Dirección General de Seguridad Pública, la información obtenida de las acciones realizadas para su ejecución y seguimiento;
8. Propiciar un clima de trabajo que permita al personal de la dirección lograr un alto desempeño en las funciones encomendadas para contribuir en la atención de las necesidades de las y los usuarios;
9. Determinar acciones y programas para mejorar el desarrollo tecnológico en materia de Seguridad Pública con el Vo. Bo de la o el titular del área;
10. Promover e impulsar la capacitación constante del personal de la Dirección General de Seguridad Pública en coordinación con organismos en la materia;
11. Implementar y dirigir del uso de bases de datos de los sucesos e incidencias que se presenten en las actividades día del área, para su consulta y estadística, cuando sea requerida;

12. Dar a conocer a la ciudadanía y organismos que así lo requieren, los servicios que se proporcionan en la Dirección de Desarrollo Tecnológico, para fomentar una cultura del uso adecuado del servicio de llamadas de emergencias, así como de los demás componentes del sistema como videocámaras;
13. Formular y proponer acciones específicas para prevenir la comisión delictiva e infracciones; y
14. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205015001 **C4 Municipal**

Objetivo

Proponer e instrumentar estrategias así como la coordinación de acciones con las diversas corporaciones involucradas en la atención de emergencias, combate y prevención del delito.

Funciones:

1. Contribuir en la formulación, ejecución y seguimiento de los programas, proyectos y metas relacionadas con el ámbito de su competencia;
2. Implementar, desarrollar y ejecutar estudios de factibilidad en zonas vulnerables con el objetivo de instalar cámaras en puntos estratégicos;
3. Coadyuvar con las instancias correspondientes en la gestión de nuevas estrategias de video vigilancia y radio operación;
4. Presentar, programar y ejecutar las estrategias de profesionalización y capacitación al personal asignado C4 a efecto de contar con la competencia necesaria para el cumplimiento de sus actividades;
5. Presentar, analizar y programar junto con las y los representantes de los cuerpos de seguridad pública, las acciones necesarias de reacción para intervenir de manera oportuna ante las distintas eventualidades que se presenten en el territorio municipal;
6. Transmitir, almacenar y procesar las señales de video vigilancia para generar elementos con valor probatorio en hechos delictivos;
7. Recibir, detectar y canalizar peticiones ciudadanas entre las diversas corporaciones involucradas en la atención de emergencias;
8. Identificar, analizar, reportar y dar seguimiento a la atención de emergencias reportadas por la ciudadanía del Municipio de Toluca a través del 911;
9. Coordinar acciones del personal encargado de las áreas de 911, central de radio operación y video vigilancia para el correcto manejo de protocolos de atención de llamadas ciudadanas y de emergencia;
10. Generar y mantener actualizado los protocolos de actividades en las áreas del C4 municipal para garantizar los llamados de atención y emergencia del municipio de Toluca;
11. Vigilar e informar, a través del sistema de video vigilancia, todas las circunstancias para ofrecer información a la ciudadanía de la situación del tránsito y seguridad en el municipio de Toluca a través de medios de comunicación;
12. Operar, realizar el monitoreo vía GPS (Sistema de Posición Global) y operación de las frecuencias de voz y datos de las unidades de la Dirección General de Seguridad Pública para cada una de las regiones; y
13. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205015002 **Departamento de Soporte Tecnológico**

Objetivo

Coordinar y orientar el desarrollo de la infraestructura y equipamiento en materia de telecomunicaciones, video vigilancia, radio comunicación, geolocalización y cartografía, entre otros; para atender y dotar de nuevas herramientas tecnológicas de vanguardia a las direcciones operativas de la Dirección General de Seguridad Pública, encargadas de brindar seguridad o atención de emergencias a la ciudadanía del municipio de Toluca.

Funciones:

1. Contribuir en la formulación, ejecución y seguimiento de los programas, proyectos y metas relacionado con el ámbito de su competencia;
2. Integrar y someter al titular de la Dirección de Desarrollo Tecnológico el presupuesto anual, así como controlar su distribución con base en los programas a desarrollar;
3. Diagnosticar, homologar y mantener en óptimo funcionamiento la infraestructura de telecomunicaciones, equipamiento de video vigilancia, radio comunicación, telefonía y cómputo, seguridad física y seguridad lógica, incluyendo las aplicaciones especializadas;
4. Presentar, programar y ejecutar las estrategias de profesionalización y capacitación al personal asignado al manejo de radios, cámaras, infraestructura, equipamiento entre otros;
5. Fungir como enlace técnico con dependencias de seguridad pública para el intercambio de información, a través de la realización de pruebas de equipamiento, implementación y operación de servicios existentes, entre otros;
6. Identificar, analizar, reportar y dar seguimiento a la atención de fallas de los servicios de internet proporcionado por proveedores(as);
7. Promover la utilización de tecnologías de última generación para contribuir a la consolidación de la infraestructura mediante mecanismos que permitan ampliar la red de video vigilancia y radio operación en puntos estratégicos del municipio;
8. Supervisar, ordenar, catalogar y controlar la asignación de equipamiento de radiocomunicación, telefonía, entre otros;
9. Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de las cámaras, así como el equipo asignado con los servicios para la operación correcta de la Dirección de Desarrollo Tecnológico;
10. Proporcionar soporte de primer nivel a la plataforma operativa de aplicaciones y servicios del C4;
11. Coordinar el soporte técnico de segundo nivel con las empresas asignadas para el mantenimiento de los equipos que soportan la operación del C4;
12. Generar los anexos técnicos para los procesos adquisitivos relacionados con las pólizas de mantenimiento de los equipos que soportan la operación del C4; y
13. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205015003 **Departamento de Georreferenciación**

Objetivo

Coordinar, vigilar, actualizar y alimentar las bases de datos de Plataforma México facilitando el suministro y actualización de la información que permita la generación de documentos analíticos, estadísticos y mapas delictivos (georreferenciación) como apoyo en la toma de decisiones en la prevención y combate al delito.

Funciones:

1. Vigilar que el personal de captura en la Plataforma México, realice el Informe Policial Homologado (IPH), con base en los lineamientos que marca el Sistema Nacional de Seguridad Pública;
2. Supervisar que los trabajos de la Plataforma México, estén apegados al marco legal aplicable;
3. Vigilar y supervisar que el personal adscrito a la Plataforma México, cuente con los requisitos marcados por la normatividad vigente para su acceso;
4. Consultar las bases de datos nacionales albergadas en Plataforma México a solicitud de las unidades operativas, relativas a los hechos delictivos de mayor relevancia y proceder a su georreferenciación para que sean utilizados por la corporación;
5. Gestionar los permisos de acceso a la Plataforma México, del personal adscrito para la realización de sus actividades;
6. Georreferenciar la infraestructura física en materia de vialidad y seguridad pública para su integración a procesos operativos;
7. Recopilar y concentrar datos e información de las diversas fuentes con las que cuenta la Dirección de Desarrollo Tecnológico, con el fin de georreferenciarlos y desarrollar programas para prevenir y combatir el delito y generar inteligencia policial;
8. Presentar, programar y ejecutar las estrategias de profesionalización y capacitación al personal asignado al departamento a efecto de contar con la competencia necesaria para el cumplimiento de sus actividades; y
9. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205015004 Departamento de Estadística y Análisis de Información

Objetivo

Recopilar, documentar, organizar, procesar, analizar y actualizar la información que permita desarrollar los métodos de inteligencia policial con el fin de llevar a cabo la identificación de organizaciones, grupos, personas, zonas de alta incidencia delictiva y modos de operación vinculados con la delincuencia para su combate y desarticulación.

Funciones:

1. Contribuir en la formulación, ejecución y seguimiento de los programas, proyectos y metas relacionado con el ámbito de su competencia;
2. Recopilar, concentrar y analizar datos e información relativa a los hechos delictivos y generar productos de información para que sean utilizados por la corporación en la toma de decisiones;
3. Identificar, clasificar y utilizar la información de las diversas fuentes con las que cuenta la Dirección de Desarrollo Tecnológico con el fin de obtener datos que permitan desarrollar programas para prevenir y combatir el delito y generar inteligencia policial;
4. Presentar y dar seguimiento estadístico de la incidencia delictiva dentro del Municipio de Toluca, para generar un informe del comportamiento delictivo por unidad territorial básica;
5. Presentar, programar y ejecutar las estrategias de profesionalización y capacitación al personal asignado al departamento a efecto de contar con la competencia necesaria para el cumplimiento de sus actividades; y
6. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205016000 **Dirección de Desarrollo Policial**

Objetivo

Diseñar, planear, organizar, coordinar, tramitar y evaluar las acciones de la Dirección de Desarrollo Policial, así como establecer los criterios relativos al reclutamiento, selección, formación, actualización y capacitación profesional del personal de la Dirección General de Seguridad Pública; asimismo brindar la atención integral enfocada en la dignificación del servicio policial, con la finalidad de lograr una corporación de seguridad pública profesional y de excelencia.

Funciones:

1. Planear, organizar y coordinar el proceso de selección y reclutamiento para el personal de nuevo ingreso;
2. Dirigir, coordinar, implementar y evaluar los planes y programas de capacitación profesional, desarrollo y perfeccionamiento de sus habilidades, destrezas, actitudes y desarrollo humano, así como promover su revisión y actualización permanente;
3. Implementar el Servicio Profesional de Carrera Policial en la Dirección General de Seguridad Pública; así como formar parte de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial del municipio, con voz y voto;
4. Establecer las políticas y normas para el funcionamiento de la Academia de Policía Municipal de Toluca;
5. Contribuir en la dignificación del servicio policial a través de la implementación de un programa de atención de salud integral al policía para detectar y atender de manera oportuna y preventiva cualquier factor de riesgo;
6. Lograr el eficiente funcionamiento de la Academia de Policía Municipal de Toluca, a través de la implementación de procesos para el desarrollo de las actividades y su operatividad en todos los servicios que brinda;
7. Identificar las áreas de oportunidad y gestionar la satisfacción de necesidades de la Academia de policía de Toluca con la finalidad de lograr la dignificación del servicio policial;
8. Fomentar dentro de la corporación de seguridad pública del municipio de Toluca la integración familiar en beneficio del desarrollo de cada uno de los elementos que la componen, con acciones tendientes a mejorar la calidad de vida dentro del ámbito personal y familiar, coadyuvando en el fortalecimiento e identidad de la corporación como una unidad de servicio; y
9. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205016002

Departamento de Academia y Desarrollo Humano

Objetivo

Profesionalizar a las y los cadetes, policías y servidores(as) públicos(as) de seguridad adscritos a la Dirección General de Seguridad Pública y los demás actores involucrados en la función, por medio del diseño e implementación de instrumentos de formación, encaminados a la prevención mediante el modelo de proximidad, investigación y reacción ante las violencias y el fenómeno delictivo, alineados al Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Funciones:

1. Analizar los aspectos de formación, capacitación, adiestramiento, actualización e investigación académica para mejorar la profesionalización de los cadetes, policías y servidores(as) públicos(as) adscritos(as) a la Dirección General de Seguridad Pública y los demás actores(as) involucrados(as) en la seguridad;
2. Estudiar y desarrollar, en el ámbito de su competencia, procedimientos aplicables a la profesionalización para mejorar los programas encaminados a brindar más seguridad a la ciudadanía;
3. Elaborar, en el ámbito de su competencia, el proyecto de criterios operacionales para una mejor formación policial;
4. Desarrollar los programas de investigación y formación, así como las especialidades policiales para hacer frente a los delitos;
5. Elaborar y proponer los contenidos de los programas para la formación, capacitación y profesionalización a la o el Director de Desarrollo Policial para su autorización y aplicarlos en la formación de los integrantes de la Academia de Policía Municipal de Toluca;
6. Elaborar un registro de la formación de las y los Integrantes de la corporación y de quienes asistan a cualquier programa de la formación que se imparta;
7. Desarrollar estrategias y políticas de formación de las y los Integrantes de la corporación;
8. Analizar la revalidación de equivalencias de estudios de la profesionalización y las certificaciones de competencias laborales;
9. Analizar las etapas, niveles de escolaridad y grados académicos de la profesionalización;
10. Diseñar y desarrollar los programas de capacitación conforme a las necesidades detectadas en la Institución;
11. Autorizar y expedir constancias de las actividades para la profesionalización que se imparta en la Academia de Policía Municipal de Toluca;
12. Proponer la celebración de convenios con instituciones educativas nacionales y extranjeras, públicas y privadas, con objeto de brindar formación académica de excelencia;
13. Supervisar los recursos didácticos y materiales de estudio para los programas de profesionalización;

14. Implementar el registro del personal docente e instructores(as) de formación policial, así como el de planes y programas de profesionalización policial;
15. Coordinar la capacitación y especialización del personal docente e instructores(as);
16. Realizar los estudios para detectar las necesidades de capacitación de las y los servidores públicos;
17. Proponer y promover convocatorias para la promoción y especializaciones dentro del programa de profesionalización académica; y
18. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205016003 **Departamento de Control Escolar**

Objetivo

Establecer los procedimientos necesarios para el eficiente funcionamiento de las actividades y operatividad de los servicios escolares que brinda la Academia de Policía de Toluca.

Funciones:

1. Contribuir con la integración de expedientes para el proceso de selección y reclutamiento de los aspirantes a cadetes para el Municipio de Toluca; así como la atención personalizada en el proceso;
2. Recibir, registrar, digitalizar, organizar, conservar y mantener seguros los documentos que integran el expediente escolar de las y los cadetes;
3. Coadyuvar en el programa de profesionalización académica de policías en activo del municipio de Toluca, a través del seguimiento administrativo y escolar con la finalidad de generar la información necesaria para el programa del servicio profesional de carrera policial;
4. Mantener una comunicación efectiva con las y los responsables de las demás áreas y/o departamentos con los que se encuentra vinculada su operatividad; y
5. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205016004 **Departamento de Servicio Profesional de Carrera**

Objetivo

Promover la profesionalización, desarrollo y permanencia del personal de seguridad pública, asegurando la igualdad de oportunidades de ingreso, ascensos, estímulos recompensas y beneficios con base en el mérito y la experiencia, a fin de contar con servidores(as) públicos(as) capaces, mejorando la calidad del servicio y fortaleciendo la confianza ciudadana en sus instituciones.

Funciones:

1. Instalar la Comisión del Servicio Profesional de Carrera, a través de la Dirección de Desarrollo Policial en los términos establecidos por el artículo 78 del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera del Municipio de Toluca;
2. Analizar, y proponer a través de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera, la actualización de los Instrumentos normativos del Programa Rector de Profesionalización del Servicio Profesional de Carrera;
3. Desarrollar e implementar una herramienta de seguimiento y control para los miembros del cuerpo policial que permita observar la trayectoria, antigüedad, formación y desempeño personalizado con la finalidad de tomarla como referente para la promoción, estímulos y recompensas de la labor y carrera policial;
4. Establecer a través de la Dirección de Desarrollo Policial, las políticas, lineamientos y acciones para llevar a cabo el reclutamiento, la evaluación, formación y profesionalización de las y los integrantes de la corporación mediante una convocatoria para el personal de nuevo ingreso considerando el diagnóstico de necesidades y vacantes de la Dirección General de Seguridad Pública;
5. Plantear, a través de la Dirección de Desarrollo Policial los mecanismos y criterios para ascender en las categorías disponibles, considerando evaluaciones de desempeño, trayectoria, experiencia, antigüedad, categoría y demás que consideren pertinentes, convocando a través de la Dirección de Desarrollo Policial a las y los integrantes para ascender a una plaza o categoría disponible;
6. Proponer a través de la Dirección de Desarrollo Policial los mecanismos y criterios de estímulos, reconocimientos y recompensas para el personal operativo de la Dirección, considerando el desempeño o las acciones sobresalientes de las y los integrantes del Servicio Profesional de Carrera Policial, tomando como referente la solicitud y justificación correspondiente cuando exista una acción sobresaliente que amerite estimular y otorgar un reconocimiento o condecoración, para que, en su caso, se presente a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera para su aprobación;
7. Coordinar a través de la Dirección de Desarrollo Policial, la realización de las evaluaciones del desempeño así como las evaluaciones de desempeño académico;
8. Informar a la Dirección de Desarrollo Policial sobre el vencimiento y aplicación de las evaluaciones anuales en atención al marco legal aplicable y al Modelo Nacional de Evaluación y Control de Confianza, así como a los protocolos específicos de evaluación, aprobados por el Consejo Nacional de Seguridad Pública;

9. Supervisar el desarrollo adecuado de los programas de formación, capacitación y adiestramiento policial; y
10. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205016005 **Departamento de Servicios Integrales de Salud**

Objetivo

Brindar una atención de salud integral a la o el policía para detectar y atender de manera oportuna y preventiva cualquier factor de riesgo, con la finalidad de lograr la dignificación del servicio policial.

Funciones:

1. Proveer de servicio médico, nutricional, odontológico y psicológico a todos(as) las y los elementos de seguridad pública del Municipio de Toluca;
2. Detección y atención oportuna de enfermedades crónico degenerativas (obesidad, diabetes, hipertensión, dislipidemias) a las y los elementos de seguridad pública del Municipio de Toluca, para el conocimiento, control y manejo de su enfermedad, con la finalidad de que logren disminuir el riesgo y consecuencias que dichas enfermedades generan en la persona y sus familias;
3. Generar un espacio de atención psicológica y manejo de estrés emocional dirigido a todos(as) las y los elementos de seguridad pública que se encuentren con factores de riesgo;
4. Fomentar la promoción de una vida saludable a través de la implementación de programas de activación física permanente;
5. Fomentar estilos de vida saludables y prevención de enfermedades a través de acercar información y pláticas de prevención, para las y los elementos de seguridad pública del municipio de Toluca;
6. Desarrollar campañas de atención médica a través de unidades móviles y jornadas de salud en coordinación estratégica con instituciones públicas y privadas vinculadas en la materia; y
7. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205017000 **Dirección Jurídica**

Objetivo

Representar jurídicamente a la Dirección General de Seguridad Pública y brindar asesoría legal a las áreas integrantes de la misma para el desempeño de sus atribuciones y funciones; además de desahogar los procedimientos administrativos disciplinarios instaurados por la Comisión de Honor y Justicia.

Funciones:

1. Comparecer ante autoridades administrativas, ministeriales y jurisdiccionales asumiendo la representación legal de la Dirección General de Seguridad Pública para la defensa de sus intereses jurídicos;
2. Instruir y coordinar la asesoría jurídica a las y los elementos operativos por parte del personal adscrito, cuando se trate de intervenciones en cumplimiento de sus funciones;
3. Coordinar la asistencia jurídica al personal operativo cuando esté involucrado en alguna carpeta de investigación o causa penal con motivo de sus funciones;
4. Rendir los informes a las autoridades jurisdiccionales y ministeriales respecto de las solicitudes de colaboración o implementación de medidas de protección, búsqueda y localización de personas, arresto de personas físicas, detención de vehículos y custodias;
5. Rendir los informes relacionados a medidas cautelares a la autoridad ministerial y al Centro Estatal de Medidas Cautelares;
6. Recabar y remitir la información solicitada para dar cumplimiento a los requerimientos formulados por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México;
7. Coordinar el análisis de los proyectos de convenios, acuerdos, contratos, bases de coordinación y demás actos jurídicos en los que tenga intervención la Dirección General de Seguridad Pública para emitir la opinión jurídica correspondiente;
8. Coordinar el análisis y compilación de la normatividad en materia de seguridad pública;
9. Instruir y coordinar al personal adscrito para que colabore con la Unidad de Asuntos Internos en los temas de su competencia;
10. Dirigir, coordinar y supervisar las actuaciones y dirigencias relativas a la substanciación de los procedimientos administrativos disciplinarios, instaurados por la Comisión de Honor y Justicia, en contra de los elementos policiales adscritos a la Dirección General de Seguridad Pública;
11. Representar a la Dirección General de Seguridad Pública en mesas de trabajo, capacitaciones o cualquier reunión que determine el titular; y
12. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205017001 **Departamento de Normatividad y Asistencia**

Objetivo

Asistir jurídicamente al personal operativo adscrito a la Dirección General de Seguridad Pública, así como dar seguimiento a las peticiones de las autoridades judiciales, ministeriales y administrativas del ámbito federal y estatal.

Funciones:

1. Recibir las solicitudes de autoridades judiciales y ministeriales respecto a la búsqueda y localización de personas físicas y morales, arrestos de personas físicas, detención de vehículos y remitirlos a las áreas operativas para su cumplimiento;
2. Realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de las medidas cautelares impuestas y medidas de protección solicitadas por las autoridades judiciales y ministeriales;
3. Coordinar y rendir informe a las autoridades ministeriales y judiciales tanto del fuero común y del fuero federal respecto de la solicitud de notificaciones al personal operativo de la Dirección General de Seguridad Pública;
4. Informar a la autoridad ministerial respecto de la implementación de custodias, así como la protección y auxilio policial solicitados;
5. Realizar las gestiones necesarias para la recuperación de auto patrullas, moto patrullas, armamento y demás equipo policial propiedad del Ayuntamiento de Toluca, cuando hayan sido puestas a disposición ante las diferentes autoridades del fuero común y federal;
6. Intervenir en los juicios de amparo, cuando la o el titular de la Dirección General de Seguridad Pública o alguna de las áreas integrantes tenga el carácter de autoridad responsable o tercero interesado, para rendir los informes previos, con justificación y dando seguimiento a todas las etapas del juicio;
7. Presentar querella por daños causados a los bienes de la Dirección General de Seguridad Pública; así como en contra de elementos de la Dirección General por extravío de armas de fuego;
8. Recabar la información, dar seguimiento y cumplimiento oportuno a los requerimientos planteados ante la Dirección General, por la Comisión Estatal y Defensoría Municipal de Derechos Humanos, haciendo las gestiones necesarias en las áreas integrantes de la Dirección General; y
9. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205017002 **Departamento de Análisis Técnico Jurídico**

Objetivo

Analizar la normatividad en materia de seguridad pública, mantenerla actualizada, para brindar asesoría legal a las áreas administrativas de la Dirección General para el correcto desempeño de sus funciones, así como dar trámite en términos de ley a los escritos de petición que se le sean turnados por la Dirección General.

Funciones:

1. Mantener actualizada y realizar estudios comparativos sobre la normatividad y disposiciones legales aplicables en materia de seguridad pública, particularmente con la compilación de las publicaciones que se realicen en el Diario Oficial de la Federación y en la Gaceta del Gobierno del Estado de México;
2. Realizar el análisis de los convenios de colaboración, contratos y demás actos jurídicos en los que intervenga la Dirección General de Seguridad Pública con las diversas dependencias e instituciones en materia de seguridad;
3. Asesorar jurídicamente a las diferentes áreas administrativas de la Dirección General para el cumplimiento de sus funciones y atribuciones;
4. Dar trámite y seguimiento a los escritos de petición dirigidos a la Dirección General de Seguridad Pública que le sean turnadas para su análisis y atención;
5. Conocer y dar seguimiento a los juicios administrativos promovidos en contra de actos emitidos por las unidades administrativas de la Dirección General, así como en contra de resoluciones emitidas por la Comisión de Honor y Justicia;
6. Realizar las gestiones pertinentes para dar cumplimiento a las resoluciones dictadas por el Tribunal de Justicia Administrativa en los juicios a los cuales se les da seguimiento;
7. Recibir, estudiar y tramitar los recursos administrativos de inconformidad que presenten los integrantes del Servicio Profesional de Carrera Policial, hasta su conclusión;
8. Colaborar con la Unidad de Asuntos Internos cuando lo requiera en los asuntos de su competencia; y
9. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

205017002	Departamento de Procedimientos Disciplinarios

Objetivo

Instrumentar, integrar y llevar a cabo hasta su conclusión los procedimientos administrativos disciplinarios instaurados por la Comisión de Honor y Justicia, en contra de los elementos operativos adscritos a la Dirección General de Seguridad Pública, por el incumplimiento a los requisitos de permanencia, inobservancia de las obligaciones establecidas en las disposiciones jurídicas que rigen la actuación policial y el régimen disciplinario; además de atender los medios de defensa que se interpongan en contra de las resoluciones emitidas por dicha Comisión.

Funciones:

1. Analizar los expedientes remitidos a la Secretaría de la Comisión de Honor y Justicia para proyectar el acuerdo sobre la conveniencia o no de tramitar el procedimiento administrativo disciplinario;
2. Integrar, documentar y elaborar los acuerdos de trámite en los expedientes de los procedimientos administrativos disciplinarios iniciados;
3. Emitir citatorios y practicar notificaciones a particulares y a elementos operativos involucrados en los procedimientos administrativos disciplinarios;
4. Llevar a cabo las diligencias y actuaciones en la sustanciación del procedimiento administrativo disciplinario;
5. Participar y llevar a cabo el desahogo de la garantía de audiencia otorgada a los elementos operativos sujetos a procedimiento administrativo de acuerdo a la normatividad vigente;
6. Integrar, analizar y elaborar los proyectos de resolución de los procedimientos administrativos disciplinarios para presentarlos a la Secretaría de la Comisión de Honor y Justicia;
7. Vigilar y hacer cumplir las resoluciones y acuerdos de la Comisión de Honor y Justicia y su Secretaría, incluso con los medios de apremio previstos en las disposiciones jurídicas aplicables;
8. Elaborar e integrar informes del estatus jurídico que guardan los procedimientos administrativos disciplinarios para el conocimiento de la o del Director General;
9. Conocer y dar seguimiento a los medios de impugnación y juicios de amparo promovidos en contra de las resoluciones emitidas por la Comisión de Honor y Justicia y su Secretaría;
10. Realizar las gestiones correspondientes para dar cumplimiento a las resoluciones dictadas por el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México en los juicios promovidos en contra de las resoluciones emitidas por la Comisión de Honor y Justicia y su Secretaría;
11. Registrar las sanciones impuestas en el sistema correspondiente, a los integrantes de la Dirección General de Seguridad Pública; y
12. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

XI. DISTRIBUCIÓN.

El original del Manual de Organización de la Dirección General de Seguridad Pública, se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores.

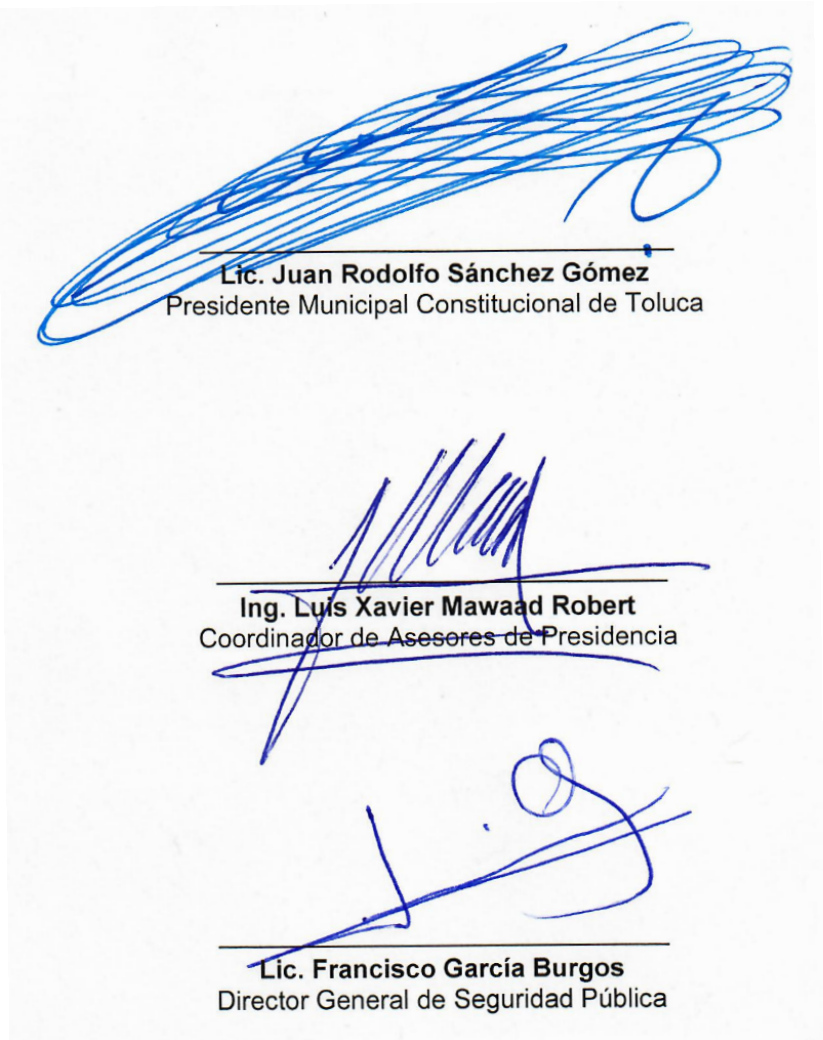
Existe una copia en medio magnético en:

Dirección General de Seguridad Pública

XII. REGISTRO DE EDICIONES.

Primera edición mayo 2021 (Elaboración del Manual de Organización de la Dirección General de Seguridad Pública).

XIII. VALIDACIÓN.



XIV. CRÉDITOS

Manual de Organización de la Dirección General de Seguridad Pública 2019-2021.

Responsable de su integración y revisión:
C.P. Carlos Erick Carreón León
Encargado del Despacho de la Unidad de Planeación

Mtro. Efraín Ángeles Ruiz
Jefe del Departamento de Normatividad Administrativa

C.P. Irma Montes de Oca Cárdenas
Jefa del Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

L.A. Ariadna J. Tapia Rosales
Departamento de Organización, Métodos y
Sistemas Administrativos

Mtra. Judith Hernández Mercado
Directora Jurídica de la Dirección General de Seguridad Pública

XV. DIRECTORIO

Lic. Francisco García Burgos
Director General de Seguridad Pública

Lic. Esmeralda Gómez Bautista
Coordinadora de Apoyo Técnico

María Mónica Lucia Arellano Aguilar
Director de Prevención Comunitaria

C. Martín Delgado Mondragón
Jefe de la Unidad de Análisis Criminal

Lic. Arturo Gaytán Álvarez
Jefe del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación

C. Luis Ernesto Velásquez Carpizo
Director Operativo

C. Diego Quintero Alva
Jefa del Departamento de Policía Comunitaria

C. Ali Yael Agallo García
Jefe del Departamento de Inteligencia Policial

Lic. Karen Navarrete Castañeda
Jefa del Departamento de Cultura y Educación Vial

Vacante
Jefe del Departamento Táctico

Lic. David Gerardo Gutiérrez
Coordinador Administrativo

Vacante
Jefe del Departamento Zona Norte

Lic. Luis García Reyes
Jefe del Departamento de Planeación y Finanzas

Vacante
Jefe del Departamento Zona Sur

Humberto Hernández Espinoza
Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial

Cmdte. Sergio Francisco Padilla Domínguez
Director de Sustentabilidad Vial

Lic. Víctor Eduardo Mejía Ruíz
Jefe del Departamento de Recursos Humanos

Cmdte. Guillermo Antonio Martínez Gómez
Jefe del Departamento de Tránsito

Dr. en A. María Teresa Martínez Marroquín
Directora de Desarrollo Tecnológico

C. Maribel Mireles García
Jefe del Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros

C. Joel Mercado de la Cabada
C4 Municipal

Ing. Manuel Pérez Sánchez
Jefe del Departamento de Semáforos

Ing. Ricardo Lara Díaz
Jefe del Departamento de Soporte Tecnológico

Mtra. Patricia Liévanos Martínez
Jefa del Departamento de Planeación y Proyectos

Lic. Erika Yudith Rodríguez Yáñez
Jefa del Departamento de Georreferenciación

C. Ivón Contreras Ramírez
Jefe del Departamento de Estadística y Análisis de la Información

Dra. Sandra Evangelina Reyes Mercado
Jefa del Departamento de Servicios Integrales de Salud

L.C.D.A. Diana Carolina Pérez de Tejeda
Directora de Desarrollo Policial

Mtra. Judith Hernández Mercado
Directora Jurídica

General Brigadier Samuel Narez Hernández
Jefe del Departamento de Academia y Desarrollo Humano

Lic. Luis Arturo Gómez Ulloa
Jefe del Departamento de Normatividad y Asistencia

Lic. Carolina Concepción Beltrán Ortega
Jefa del Departamento de Control Escolar

Lic. Iván de la Rosa Sánchez
Jefe del Departamento de Análisis Técnico Jurídico

Lic. Elizabeth Espíndola Zarazua
Jefe del Departamento de Servicio Profesional de Carrera

Vacante
Jefe del Departamento de Procedimientos Disciplinarios

XVI. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

XVII. FUENTES CONSULTADAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Bando Municipal de Toluca.
- Código Reglamentario Municipal.
- Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021.
- Organización de Empresas. Tercera edición. Enrique Benjamín Franklin Fincowsky. Mc Graw Hill. 2009. México.

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Organización de la Unidad de Asuntos Internos.

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

Septiembre, 2021

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2019-2021
Coordinación de Asesores
Unidad de Planeación

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio C, Primer Piso
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 276-19-00 Ext. 565
Septiembre de 2021

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

Índice

I. PRESENTACIÓN 4
II. ANTECEDENTES 5
III. ELEMENTOS CONCEPTUALES 6
IV. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS 7
V. MARCO LEGAL 8
VI. ATRIBUCIONES 9
VII. OBJETIVO GENERAL 11
VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA 12
IX. ORGANIGRAMA 13
X. OBJETIVO Y FUNCIONES DEL ÓRGANO DESCONCENTRADo 14
Unidad de Asuntos Internos 14
XI. DISTRIBUCIÓN 16
XII. REGISTRO DE EDICIONES 17
XIII. VALIDACIÓN. 18
XIV. CRÉDITOS 19
XV. DIRECTORIO 20
XVI. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 21
XVII. FUENTES CONSULTADAS 22

I. PRESENTACIÓN

Que de conformidad con la funcionalidad del Gobierno Municipal, se instituye que todo servidor público para salvaguardar los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público que conlleven a la consolidación de un gobierno eficiente y que genere resultados, el trabajo diario debe ser observado bajo un esquema organizacional colectivo, que nos permita aumentar la calidad del servicio que se brinda, por ello el presente Manual tiene como propósito exponer en forma completa y sencilla, lo relativo a la estructura orgánica y las funciones que se desarrollan en la Unidad de Asuntos Internos.

Contiene el alcance y el contenido en general, antecedentes históricos, así como los ordenamientos jurídicos que constituyen la base legal de su existencia y actuación de dicha Unidad; se especifican y definen las atribuciones que tiene encomendadas, así como las particulares y genéricas que deben cumplir.

Cabe señalar que este manual no es limitativo en lo que respecta a las funciones y responsabilidades específicas, pues además de las descritas también se encuentran otras normadas por diversos ordenamientos jurídicos y administrativos que pueden ampliar su esfera de actuación según la naturaleza misma de sus atribuciones.

II. ANTECEDENTES

La Unidad de Asuntos Internos es un órgano desconcentrado creado por acuerdo del Cabildo en fecha 01 de enero de 2019, su funcionamiento se ha soportado en las plazas, tanto del titular como de una reducida plantilla que se le asignó, complementada con personal comisionado, proveniente de la Dirección General de Seguridad Pública.

Este órgano tiene como principal atribución supervisar y vigilar que los integrantes del cuerpo de policía de la Dirección General de Seguridad Pública, cumplan con lo estipulado en los ordenamientos normativos, así como investigar las conductas contrarias al régimen disciplinario y a los requisitos de permanencia; integrar el expediente correspondiente, desahogar diligencias y turnar a la Comisión de Honor y Justicia, con la finalidad de que sea ese órgano colegiado el encargado de determinar la sanción correspondiente.

III. ELEMENTOS CONCEPTUALES

Definición

"Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información específica y en detalle de la organización que es necesaria para que se desempeñen mejor las tareas" (Franklin, 2009).

Particularmente, un Manual de Organización permite comunicar las atribuciones o lineamientos, propósitos u objetivos y funciones que son propias de la estructura directiva para el desempeño de las funciones.

Propósito

Los manuales son indispensables debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, el volumen de sus operaciones y la demanda de sus servicios, en tal virtud están orientados a proveer elementos organizacionales tales como:

- Integrar la información sistematizada del quehacer cotidiano de la institución.
- Contribuir a mejorar el desempeño de la institución.
- Mostrar el enfoque funcional de la institución.
- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones asignadas a cada Dependencia u órgano.
- Evitar duplicidades y detectar omisiones.
- Mostrar el grado de autoridad y responsabilidad.
- Especificar criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de trabajo.
- Coadyuvar a la uniformidad de las labores encomendadas.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Facilitar el desarrollo profesional de la estructura directiva.
- Servir como fuente de información para conocer la institución (Franklin, 2009).

IV. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS

Misión

Fortalecer las capacidades del municipio en la dotación de los servicios básicos de calidad, el derecho al libre tránsito, el mejoramiento de las condiciones de habitabilidad y oportunidades que permita generar entornos de libertad e igualdad para los habitantes de Toluca Capital.

Visión

Ser la mejor administración municipal del país que le permita a Toluca Capital ejercer su liderazgo.

Valores y Principios

Valores

- Honestidad e Integridad
- Seguridad
- Asertividad y Creatividad
- Autoridad y Corresponsabilidad
- Resiliencia y Audacia
- Respeto, Humildad y Sensibilidad

Principios

- Libertad
- Justicia
- Bien común
- Igualdad
- Certeza jurídica
- Magnanimidad

(Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021).

V. MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- Código Nacional de Procedimientos Penales
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley de Seguridad del Estado de México
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios
- Ley del Sistema Anticorrupción Estado de México
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su Reglamento
- Código Penal del Estado de México
- Código Administrativo del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- Bando Municipal de Toluca
- Código Reglamentario Municipal de Toluca
- Convención Interamericana Contra la Corrupción 1998
- Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción 2005

VI. ATRIBUCIONES

CÓDIGO REGLAMENTARIO MUNICIPAL DE TOLUCA

TÍTULO TERCERO
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

SECCIÓN OCTAVA
DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

Artículo 3.40 La o el titular de la Unidad de Asuntos Internos, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Instrumentar y actualizar procedimientos de inspección e investigación para detectar deficiencias, irregularidades o faltas en la aplicación de procesos en las distintas áreas de la Dirección General de Seguridad Pública y en el cumplimiento de las obligaciones de sus Integrantes;
II. Conocer de quejas y denuncias, incluso anónimas, con motivo de faltas administrativas o infracciones disciplinarias cometidas por los Integrantes de la Dirección General de Seguridad Pública, preservando, en su caso, la reserva de las actuaciones, en caso de que se identifique el denunciante, deberá de oficio poner a su disposición el resultado de la investigación;
III. Llevar a cabo las investigaciones necesarias y remitir oportunamente el expediente de la investigación realizada ante las instancias competentes, a fin de que se determine lo que en derecho resulte procedente, solicitando, en su caso, que se resguarde la identidad del denunciante, conforme a las disposiciones aplicables;
IV. Coordinar la vigilancia a los Integrantes de la Dirección General de Seguridad Pública en el cumplimiento de sus deberes y la observancia a las normas establecidas en los ordenamientos legales aplicables y demás disposiciones que rigen su actuación;
V. Ordenar la práctica de investigaciones por supuestas anomalías de la conducta de los Integrantes de la Dirección General de Seguridad Pública, que pueda implicar inobservancia de sus deberes, ya sea por denuncia o de oficio;
VI. Dictar las medidas precautorias que resulten necesarias para el éxito de la investigación;
VII. Participar con las autoridades competentes en el seguimiento y vigilancia de los procedimientos de responsabilidades y, en su caso, en el cumplimiento de las sanciones impuestas;
VIII. Solicitar información y documentación a las áreas de la Dirección General de Seguridad Pública y demás autoridades que auxilien en la investigación de que se trate, para el cumplimiento de sus fines, así como levantar las actas administrativas a que haya lugar;
IX. Dar vista al Órgano Interno de Control de los hechos en que se desprendan presuntas infracciones administrativas cometidas dentro del servicio cuando así proceda, en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
X. Coordinar y realizar acciones específicas, así como de usuarios simulados, que aseguren la obtención y el análisis de información en el desarrollo de las investigaciones sobre las faltas a los deberes denunciados;

XI. Solicitar a la Comisión de Honor y Justicia, mediante escrito fundado y motivado, el inicio del procedimiento correspondiente por incumplimiento a los requisitos de permanencia o por infracción al régimen disciplinario, remitiendo para ello el expediente de investigación respectivo;

XII. Intervenir ante la Comisión de Honor y Justicia durante los procedimientos disciplinarios, y en su caso, impugnar las resoluciones favorables a los Integrantes de la Dirección General de Seguridad Publica y de los Servidores Públicos cuya acusación derive de las investigaciones realizadas por la Unidad de Asuntos Internos investigadora;

XIII. Acordar, de manera fundada y motivada, la improcedencia o reserva de expedientes de investigaciones disciplinarias, cuando derivado de sus investigaciones no se desprendan elementos suficientes que permitan determinar la probable responsabilidad o, en su caso, de aquellos expedientes que se integren por incumplimiento de los requisitos de ingreso o permanencia;

XIV. Formular las denuncias cuando de las investigaciones practicadas se derive la probable comisión de un delito cometido por Integrantes de la Dirección General de Seguridad Publica, informando de inmediato a las autoridades competentes;

XV. Ordenar las inspecciones que permitan verificar el cumplimiento a los programas en materia seguridad pública y política criminal.

XVI. Realizar labores de prevención con el fin de identificar la comisión de ilícitos y faltas administrativas, mediante los esquemas táctico, técnico y operativos que se llegare a instrumentar;

XVII. Solicitar a la Comisión de Honor y Justica, la aplicación de medidas precautorias consistentes en la suspensión temporal del Integrante que se encuentre involucrado en la comisión de ilícitos o faltas administrativas, en las que por la naturaleza de las mismas, y la afectación operativa que representaría para la Secretaría, requieran la acción que impida su continuación;

XVIII. Mantener relaciones con instituciones similares nacionales e internacionales, con objeto de intercambiar información tendiente a optimizar sus atribuciones,

XIX. Las demás que establezcan la normatividad aplicable en la materia y las que determine el Ayuntamiento.

VII. OBJETIVO GENERAL

Coordinar las estrategias y programas de vigilancia, supervisión e investigación de la operación policial y administrativa realizada por los integrantes de la Dirección General de Seguridad Pública, que cumplan con las disposiciones normativas aplicables, mediante el análisis, actualización e instrumentación de métodos, procedimientos, mecanismos técnicos, tácticos y operativos para la inspección e investigación, así como para la solicitud ante la H. Comisión de Honor y Justicia, del inicio y substanciación de los procedimientos administrativos disciplinarios y sus medios de impugnación; con la finalidad de inhibir, prevenir y evitar anomalías en el desempeño de las funciones del personal en materia de seguridad pública y política criminal, orientado al fortalecimiento de la imagen institucional ante la sociedad y el apego a la cultura de la legalidad.

VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

200B01000 Unidad de Asuntos Internos

IX. ORGANIGRAMA

X. OBJETIVO Y FUNCIONES DEL ÓRGANO DESCONCENTRADO

200B01000 **Unidad de Asuntos Internos**

Objetivo

Dirigir, desarrollar, determinar y formular reglamentos y convenios, proponer en que termino los procedimientos disciplinarios y las responsabilidades administrativas detectadas por la Unidad de Asuntos Internos, se establecerán ante la Comisión de Honor y Justicia. Así como dictaminar y registrar, los convenios y acuerdos de las resoluciones de las faltas cometidas por los integrantes de la Dirección General de Seguridad Pública (DGSP) del H. Ayuntamiento de Toluca; además de representar los actos jurídicos que generen derechos y obligaciones y que estos obtengan una justa sanción, observación y solución, conforme a derecho y acorde a la normatividad competente, con la finalidad de inhibir, prevenir y evitar anomalías en el desempeño de las funciones del personal de la DGSP, fortaleciendo la imagen institucional ante la sociedad y en apego a la legalidad.

Funciones:

1. Implementar mecanismos o acciones necesarias para la concientización normativa del personal operativo, adscrito a la Dirección General de Seguridad Pública, con la finalidad de prevenir la comisión de infracciones al Régimen Disciplinario, al incumplimiento a los Requisitos de Permanencia y a las faltas administrativas o constitutivas de delito;
2. Integrar el expediente de investigación bajo los principios de eficiencia e imparcialidad, certeza, independencia, objetividad, honestidad y justicia, con la finalidad de remitirlo a la Comisión de Honor y Justicia, a fin de que se determine lo que en derecho resulte procedente;
3. Coordinar revisiones a los lugares donde se desarrollan las actividades del personal policial con el objeto de verificar que se desempeñen bajo la normatividad aplicable;
4. Acordar el registro, realizar investigaciones y dar seguimiento hasta su conclusión de toda queja y/o denuncia recibida por conductas contrarias al Régimen Disciplinario y a los Requisitos de Permanencia en contra del personal del cuerpo de policía de la Dirección General de Seguridad Pública.
5. Solicitar a la Comisión de Honor y Justicia la aplicación de medidas precautorias para el desarrollo del procedimiento a que haya lugar;
6. Dar vista a la Contraloría de los hechos en que se desprendan presuntas infracciones cometidas dentro del servicio por elementos policiales cuando así proceda, en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
7. Citar al personal policial sometido a una investigación o en su caso, a aquéllos que puedan aportar datos para recabar información;
8. Participar en las Sesiones de la H. Comisión de Honor y Justicia, con el objetivo de hacer cumplir la normatividad en la materia;

9. Autorizar los esquemas de seguimiento y observancia, en relación con el personal operativo, para que cumpla con los principios de legalidad y honradez en su desempeño;
10. Implementar acciones específicas de supervisión y vigilancia a los elementos operativos de la Dirección General de Seguridad Pública a fin de corroborar el buen desempeño de sus funciones, y emitir las recomendaciones conducentes y en su caso proponer la aplicación de las correcciones disciplinarias;
11. Vigilar, en coordinación con la Dirección General de Seguridad Pública, y demás órganos municipales vinculados con la función, que la conducta del personal operativo se apegue a los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos con el propósito de cumplir y hacer cumplir estos principios;
12. Planear, organizar, dirigir y controlar las diligencias que considere conducentes, a efecto de recabar datos o evidencias suficientes para esclarecer los hechos de la queja o denuncia;
13. Emitir la solicitud correspondiente a la Comisión de Honor y Justicia, mediante acuerdo debidamente fundado y motivado, una vez que se cuente con los elementos de convicción en los que se acredite la probable responsabilidad del personal operativo, respecto al régimen disciplinario y a los requisitos de permanencia;
14. Participar en el diseño de políticas, lineamientos y procedimientos que se implementen para el desempeño de las funciones policiales, con el fin de garantizar la calidad en el servicio;
15. Generar y difundir la información estadística de la incidencia de quejas y denuncias que permita realizar propuestas para la implementación de controles, programas y estrategias para prevenir y evitar la indebida actuación del personal de los cuerpos de seguridad pública y vial;
16. Implementar, administrar y controlar el sistema de registro, clasificación y seguimiento de quejas y denuncias, así como de las correcciones disciplinarias y sanciones impuestas a los elementos;
17. Gestionar, establecer y fortalecer relaciones con instituciones públicas y privadas a efecto de intercambiar información que fortalezca los programas, estrategias y líneas de acción en la materia; y
18. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia y las demás que le sean encomendadas por instrucción de la o el C. Presidente Municipal.

XI. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Organización de la Unidad de Asuntos Internos de la Administración Pública Municipal de Toluca, se encuentra en el Departamento de Organización y Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores de la Presidencia.

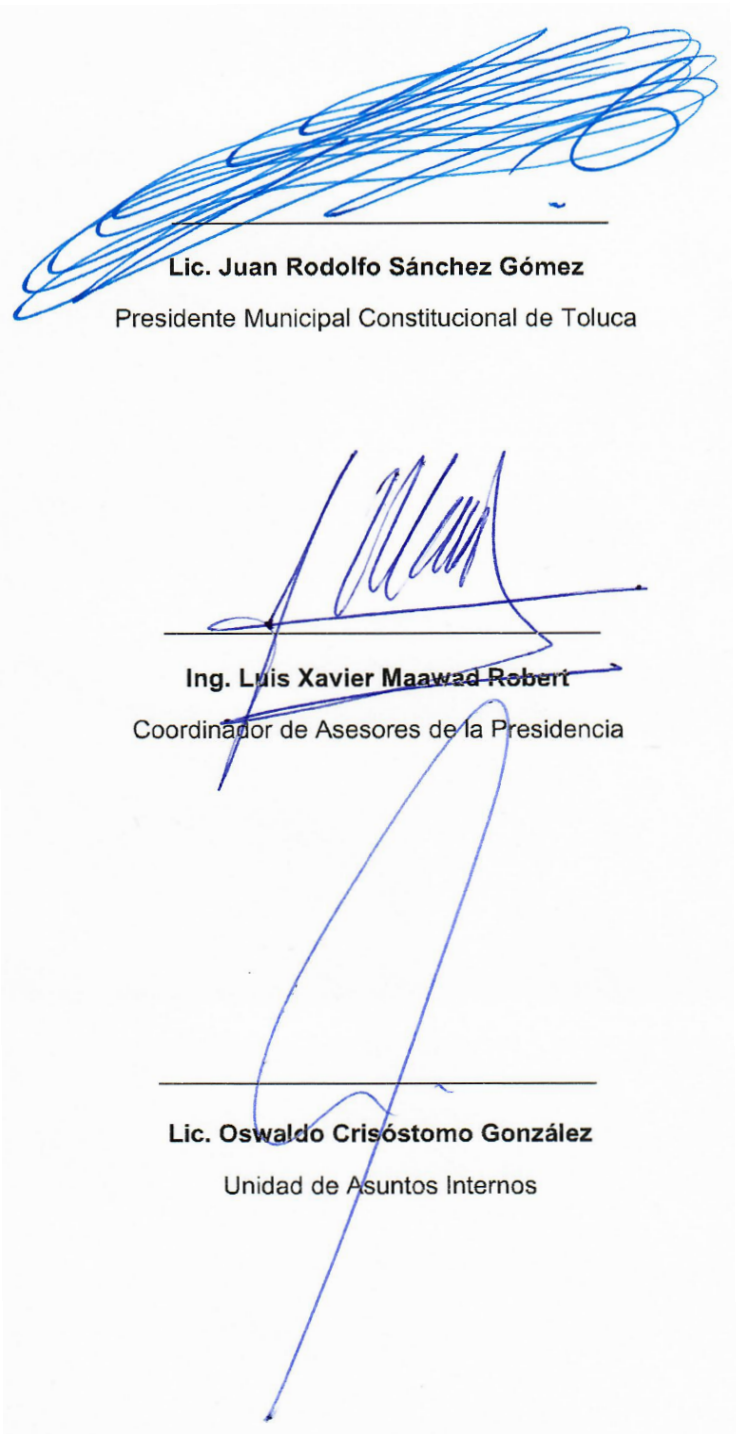
Existe una copia en medio magnético en:

Unidad de Asuntos Internos

XII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición septiembre de 2021 (Elaboración del manual).

XIII. VALIDACIÓN.



Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

Ing. Luis Xavier Maawad Robert
Coordinador de Asesores de la Presidencia

Lic. Oswaldo Crisóstomo González
Unidad de Asuntos Internos

XIV. CRÉDITOS

Manual de Organización de la Unidad de Asuntos Internos.

Responsable de su integración y revisión:
Lic. Alberto García Molina
Titular de la Unidad de Planeación

M.A. y P.P. Efraín Ángeles Ruíz
Encargado del despacho del Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

L.C. Irma Elena Montes de Oca Cárdenas
Profesional C

Septiembre de 2021

Toluca, Estado de México.

XV. DIRECTORIO

Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

Lic. Oswaldo Crisóstomo González
Unidad de Asuntos Internos
…

XVI. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

XVII. FUENTES CONSULTADAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Bando Municipal de Toluca.
- Código Reglamentario Municipal.
- Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021.
- Organización de Empresas. Tercera edición. Enrique Benjamín Franklin Fincowsky. Mc Graw Hill. 2009. México.

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Comunicación Social.

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Septiembre, 2021

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2019-2021
Coordinación de Asesores de la Presidencia
Unidad de Planeación

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio C, Primer Piso
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 276-19-00 Ext. 565
Septiembre de 2021

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

ÍNDICE

I...... **PRESENTACIÓN**.....4
II...... **OBJETIVO GENERALAMENTO DE DISEÑO E IMAGENENERAL** 5
III...... **DEPARTAMENTO DE DISEÑO E IMAGEN** 6
1. Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las áreas dependientes del Ayuntamiento de Toluca. 6
IV. ..... **DEPARTAMENTO DE PAGINA WEB Y REDES SOCIALES**.....10
1. Desarrollo y actualización del sitio web de internet del Ayuntamiento de Toluca..... 11
2. .... Transmisión de audio y video de las sesiones de cabildo por internet. 14
3. Canalización de peticiones ciudadanas registradas en las redes sociales. 16
V. DEPARTAMENTO DE INFORMACION PERIODISTICA, ANALISIS Y SEGUIMIENTO A MEDIOS….. 17
1. .... Elaboración del monitoreo..... 18
2. Elaboración de la síntesis informativa, matutina (lunes a domingo) y vespertina (lunes a viernes).. 19
3. Realización del análisis semanal. 22
4. Realización del análisis mensual de medios impresos y electrónicos. 24
5. Creación de los boletines informativos. 26
VI. ..... **DEPARTAMENTO DE RADIO Y TELEVISIÓN** 28
1. Diseño de programas de radio y televisión. 29
2. Programar, proponer y producir cápsulas para radio y televisión. 32
3. Elaborar guiones para radio, televisión y redes sociales. 34
4. Producción de videos especiales. 36
VII. ..... **SIMBOLOGÍA** 37
VIII. .... **DISTRIBUCIÓN** 41
IX. ..... **REGISTRO DE EDICIONES**.....42
X. ..... **VALIDACIÓN** 43
XI. ..... **CRÉDITOS** 44
XII. ..... **HOJA DE ACTUALIZACIÓN**.....45

I. PRESENTACIÓN

La Coordinación General de Comunicación Social en Coordinación con la Coordinación de Asesores a través de la Unidad de Planeación, presenta el **"Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Comunicación Social"** del Gobierno Municipal de Toluca, con el propósito de contar con instrumento administrativo dinámico que dé respuestas eficientes a los requerimientos del personal de la institución, particularmente a las y los involucrados y responsables de la función de transparentar el quehacer y los resultados de la administración pública municipal, así como a las demandas de información de la población toluqueña.

Se actualizaron y simplificaron los procedimientos administrativos de la Coordinación General a efecto de eficientar el funcionamiento interno de áreas o departamentos y entre dependencias del Ayuntamiento de Toluca, dando cumplimiento al "Bando Municipal de Toluca", al "Código Reglamentario de Toluca" y a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

El diseño y difusión de este instrumento de comunicación organizacional, especifica por escrito la definición y asignación de las responsabilidades que atienden las unidades administrativas que integran la dependencia, y con ello, identificar las facultades que ejerce el personal en un marco de respeto y cooperación para el desempeño de la realización de las actividades cotidianas; es decir es un instrumento de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales.

Esta herramienta es básica para la operación de los procedimientos administrativos en materia de comunicación social, acceso a la información pública y a la protección de datos personales, para ello contiene el nombre, objetivo, políticas y diagramas de los procedimientos ejercidos por la estructura orgánica ex profesa para tal fin, así como los vínculos que se establecen con otras dependencias proveedoras y clientes de la información instrumental y social propia del Gobierno Municipal de Toluca. También es útil como materia de consulta y conocimiento del personal de nuevo ingreso, incluyendo, una tabla con los significados de los símbolos empleados en el mismo.

El contenido quedará sujeto a modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable al interior de las áreas administrativas tenga cambios, o bien que se modifique la operación o vinculación de los procedimientos.

II. OBJETIVO GENERAL

Integrar la información técnica y operativa propia de la ejecución de los procedimientos adscritos a los procesos de trabajo de la Coordinación General de Comunicación Social, mediante el establecimiento de los nombres, objetivos, políticas, diagramas de cada departamento que integra la estructura organizacional de la Coordinación General para guiar al personal que labora en la prestación de servicios informativos y en la atención de trámites ante las dependencias municipales, contribuyendo con ello, al desarrollo y mejoramiento para el desempeño eficiente de la gestión administrativa con apego a las disposiciones legales y administrativas vigentes.

III. DEPARTAMENTO DE DISEÑO E IMAGEN

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las áreas dependientes del Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	Recibir y atender las solicitudes de diseño que presentan las diferentes unidades administrativas del gobierno municipal y que son autorizadas por la o el Coordinador General de Comunicación Social.

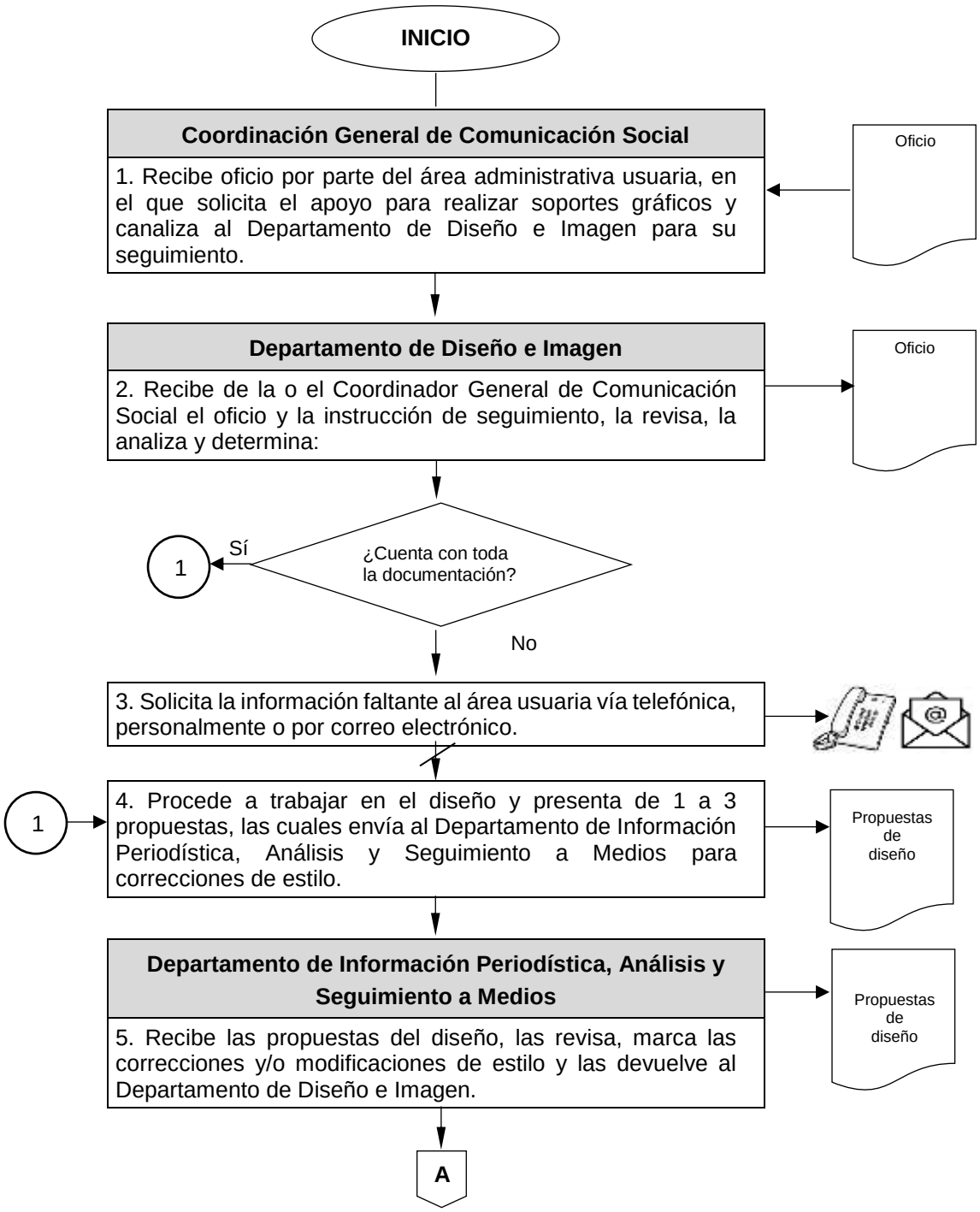
POLÍTICAS APLICABLES

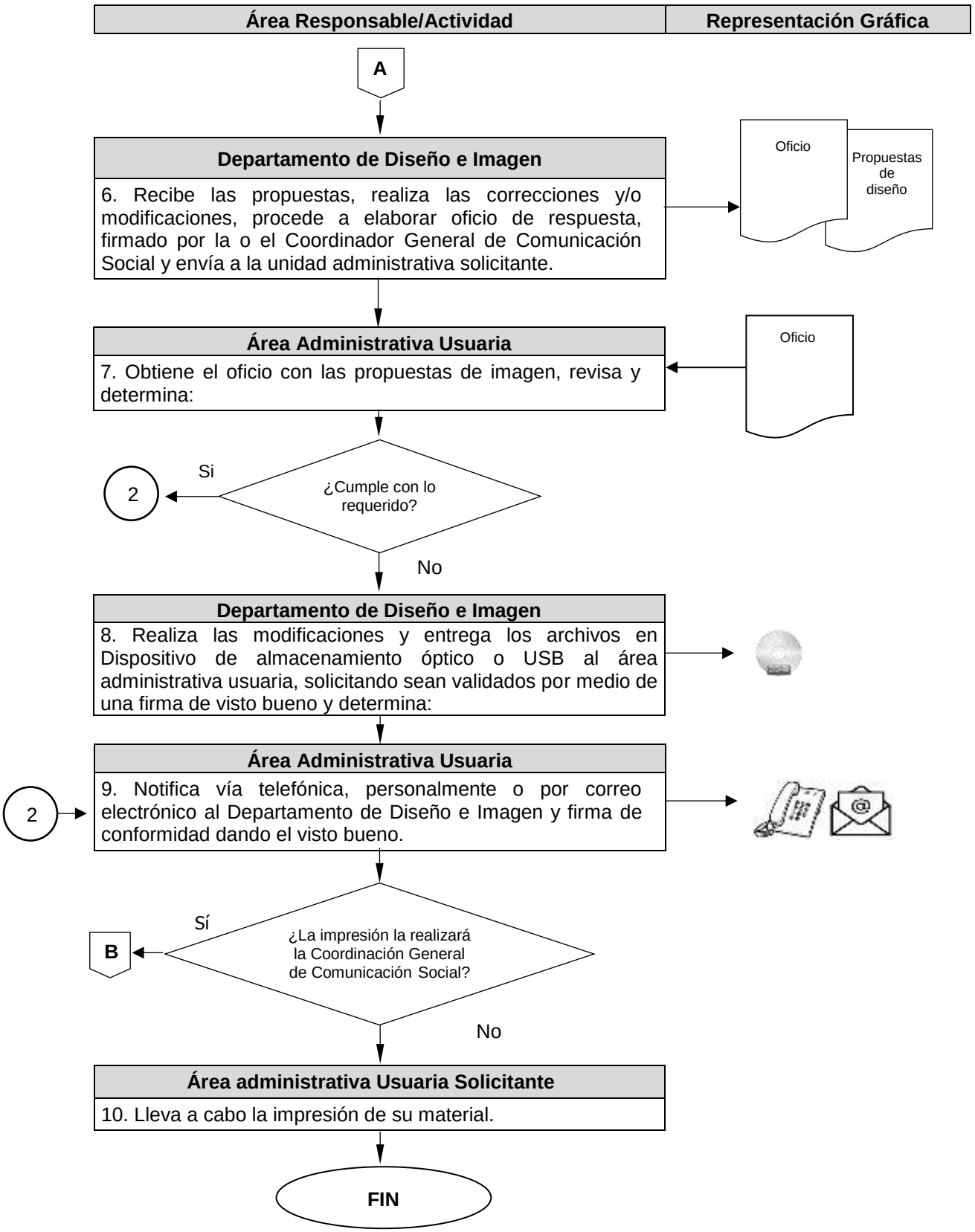
- El Departamento de Diseño e Imagen, orientará y asesorará a las diferentes unidades administrativas del gobierno municipal sobre los lineamientos del Manual de Imagen Institucional; para su correcta aplicación en los distintos productos promocionales de los programas y servicios que ofrece ésta administración.
- El Departamento de Diseño e Imagen proporcionará a las unidades administrativas que lo soliciten, la imagen institucional que deberá ser aplicada en los comunicados e imágenes de carácter oficial, previa autorización de la o el Coordinador General de Comunicación Social.
- La Coordinación General de Comunicación Social, dará atención a las solicitudes por parte de las unidades administrativas del Ayuntamiento para realizar soportes gráficos, éstas deberán remitirse por medio de oficio dirigido a la o el Coordinador General, mínimo con dos días de anticipación, proporcionando la descripción del proyecto y cualquier elemento de contenido útil para la elaboración del mismo como: textos en modo editable, imágenes acorde al producto con buena resolución, el tamaño o formato y logos adicionales.
- El Departamento de Diseño e Imagen, dará atención a las solicitudes para realizar soportes gráficos y el seguimiento de las propuestas, modificaciones, revisiones y validaciones se llevará a cabo en coordinación con el solicitante, a través del correo electrónico o por teléfono asignado por el departamento.
- El Departamento de Diseño e Imagen, deberá entregar el trabajo final por medio de oficio, en un periodo no mayor a 15 días hábiles a partir de la recepción de dicha solicitud.

Diagrama de Flujo

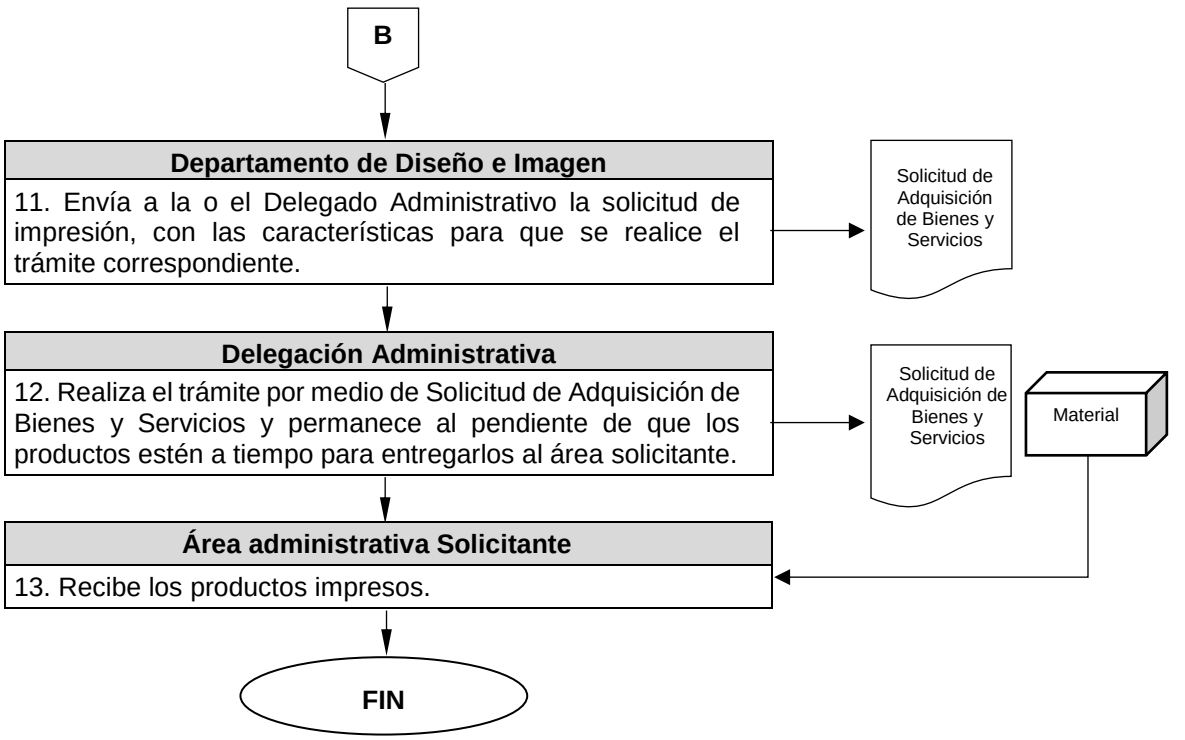
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las áreas dependientes del Ayuntamiento de Toluca.




Área Responsable/Actividad
Representación Gráfica
A
Departamento de Diseño e Imagen
6. Recibe las propuestas, realiza las correcciones y/o modificaciones, procede a elaborar oficio de respuesta, firmado por la o el Coordinador General de Comunicación Social y envía a la unidad administrativa solicitante.
Oficio
Propuestas de diseño
Área Administrativa Usuaria
7. Obtiene el oficio con las propuestas de imagen, revisa y determina:
Oficio
¿Cumple con lo requerido?
Si
2
No
Departamento de Diseño e Imagen
8. Realiza las modificaciones y entrega los archivos en Dispositivo de almacenamiento óptico o USB al área administrativa usuaria, solicitando sean validados por medio de una firma de visto bueno y determina:
Área Administrativa Usuaria
2
9. Notifica vía telefónica, personalmente o por correo electrónico al Departamento de Diseño e Imagen y firma de conformidad dando el visto bueno.
¿La impresión la realizará la Coordinación General de Comunicación Social?
Sí
B
No
Área administrativa Usuaria Solicitante
10. Lleva a cabo la impresión de su material.
FIN

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



IV. DEPARTAMENTO DE PAGINA WEB Y REDES SOCIALES

Nombre del Procedimiento:	**Desarrollo y actualización del sitio web de internet del Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	Implementar y actualizar la estructura funcional y operativa del portal web de internet y el contenido informativo que se presenta para ser consultado por las y los usuarios.

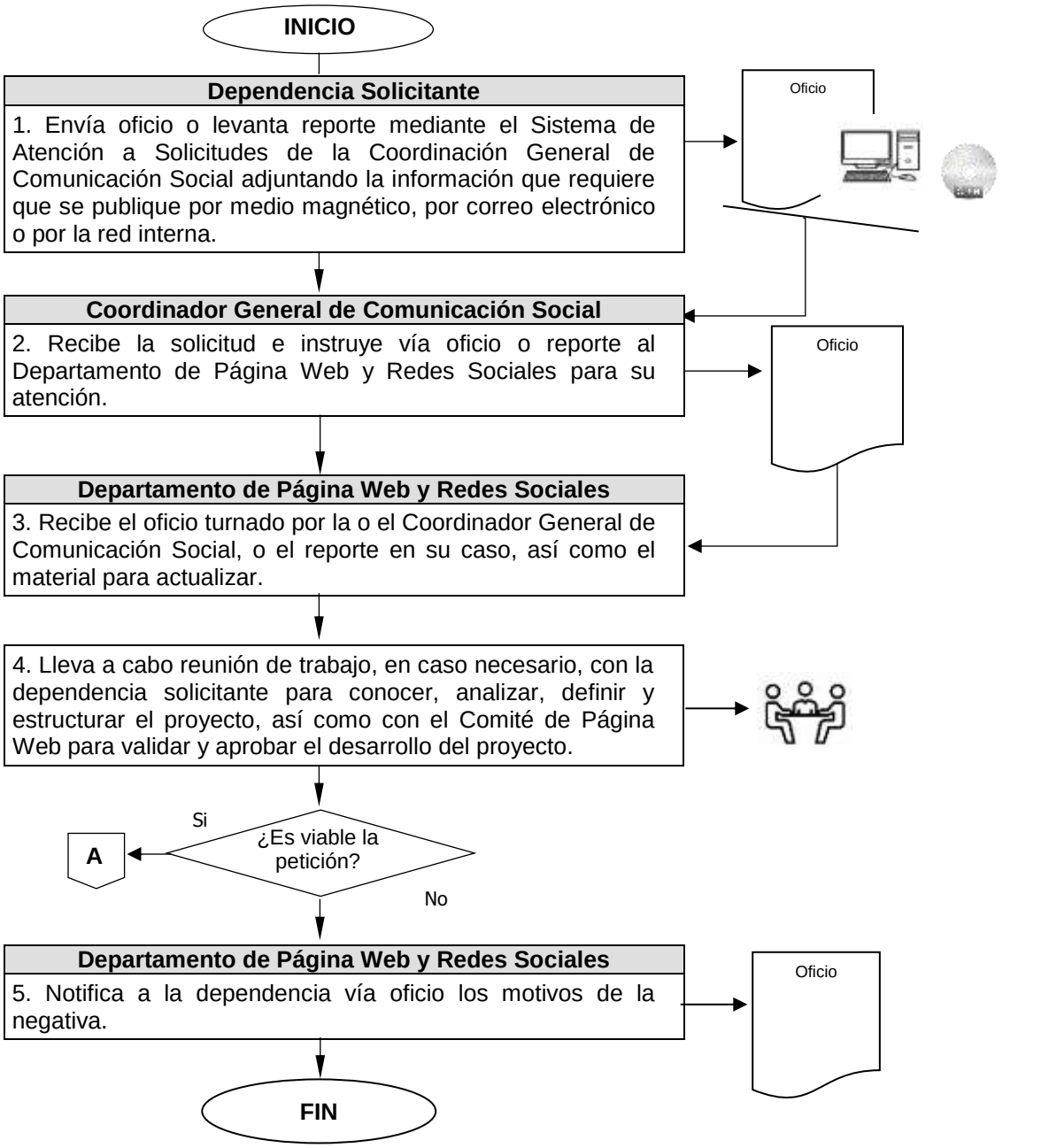
POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación General de Comunicación Social a través del Departamento de Página Web y Redes Sociales es el único facultado para desarrollar y/o configurar e implementar las herramientas informáticas que permitan un funcionamiento adecuado del sitio Web de Internet del Ayuntamiento de Toluca.
- El Departamento de Página Web y Redes Sociales es responsable de publicar y actualizar la información que las dependencias del Ayuntamiento generan a excepción de las que cuentan con acceso para hacer modificaciones dentro su espacio destinado dentro del sitio web. La responsabilidad del contenido de dicha información es de las dependencias que la envían o publican, en su caso.
- Las solicitudes de actualización o publicación de información en el sitio web realizadas por las Dependencias, deberán ser mediante oficio signado por la o el titular para que puedan ser procesadas, a excepción de las que cuentan con acceso para hacer modificaciones dentro su espacio destinado dentro del sitio web.
- Las Dependencias del Ayuntamiento que requieran la creación de nuevas aplicaciones, deberá convocar a una reunión para la explicación, análisis y estructuración del proyecto al Departamento de Página Web y Redes Sociales y el Comité de Página Web.
- La aprobación de la publicación y desarrollo de contenido de impacto o reestructuración del mismo, deberá ser otorgado a las Dependencias por el Comité de Página Web.

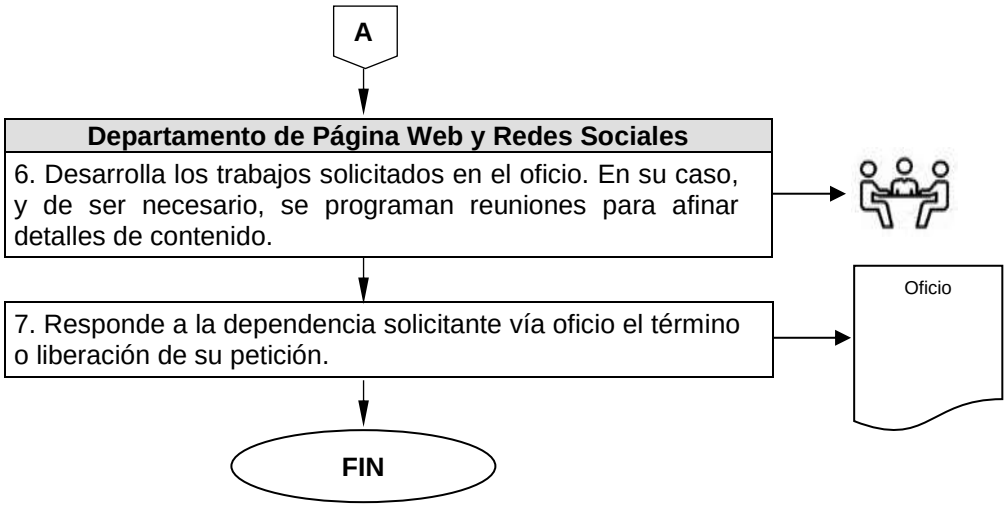
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Desarrollo y actualización del sitio web de internet del Ayuntamiento de Toluca



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Transmisión de audio y video de las sesiones de cabildo por internet**
Objetivo:	Transmitir las sesiones de Cabildo en tiempo real para ofrecer a la ciudadanía información relevante sobre las decisiones relacionadas con la administración pública municipal.

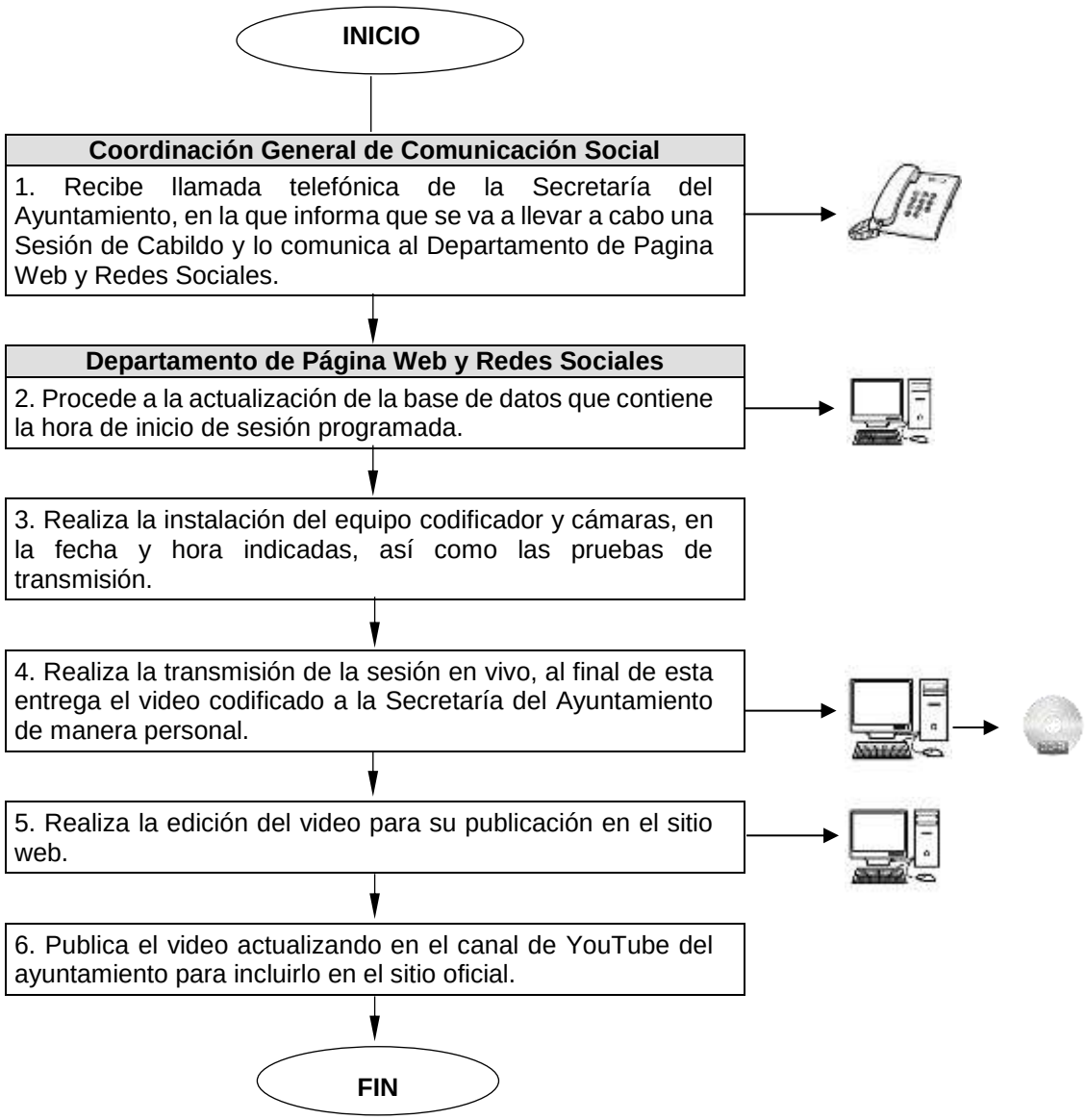
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Página Web y Redes Sociales deberá recibir el aviso de la Secretaría del Ayuntamiento por lo menos con un día de anticipación, con el objeto de preparar el material necesario dentro de la Sala de Cabildos.
- El Departamento de Página Web y Redes Sociales, deberá tener la instalación de los componentes para la transmisión colocada con al menos 20 minutos de anticipación a la hora de inicio de la sesión.
- Cuando la sesión de cabildo no se realice dentro de las instalaciones del Ayuntamiento, la transmisión dependerá del enlace de internet que se tenga en el lugar seleccionado.
- El Departamento de Página Web y Redes Sociales, deberá garantizar que la transmisión solo puede ser leída por el códec de Windows Media de Internet.
- El Departamento de Página Web y Redes Sociales, deberá garantizar que automáticamente el reproductor se muestre a la hora programada de inicio de sesión y la transmisión de audio y video comenzará a la hora real de inicio de sesión.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Transmisión de audio y video de las sesiones de cabildo por internet.



Nombre del Procedimiento:	**Canalización de peticiones ciudadanas registradas en las redes sociales**
Objetivo:	Canalizar las denuncias ciudadanas a las áreas administrativas correspondientes, para su atención, con el propósito de fortalecer los vínculos entre la ciudadanía y el gobierno, además de generar una opinión pública favorable.

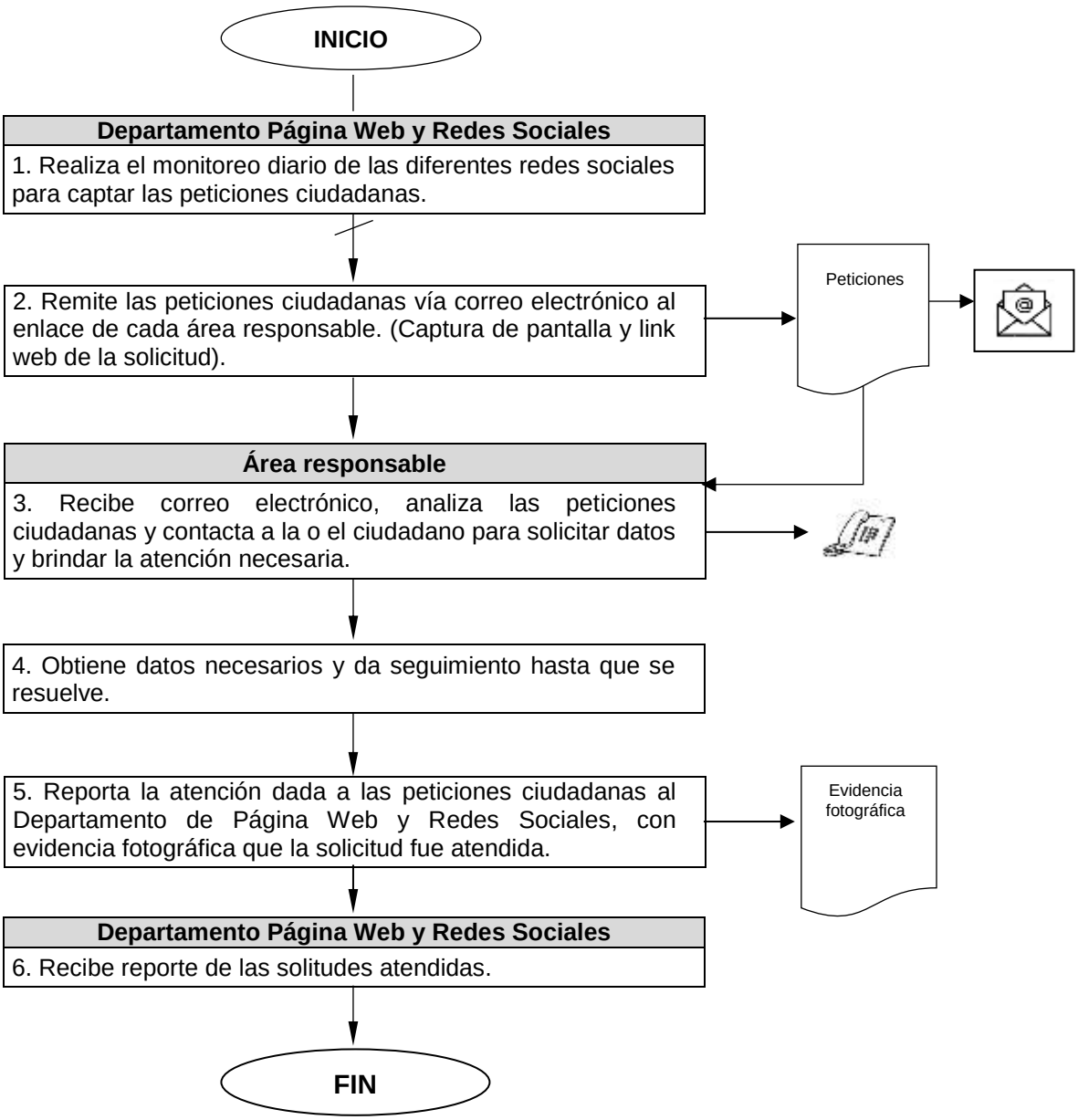
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Página Web y Redes Sociales deberá captar las peticiones ciudadanas emitidas en las diferentes redes sociales.
- El Departamento de Página Web y Redes Sociales enviará al enlace de área responsable las peticiones ciudadanas para su atención.
- Las áreas responsables deberán dar respuesta a la Coordinación General de Comunicación Social en un plazo no mayor a 48 horas.
- Las y los ciudadanos que realicen la petición deberán especificar la ubicación donde se requiere la atención, de lo contrario no serán atendidas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Canalización de peticiones ciudadanas registradas en las redes sociales.



V. DEPARTAMENTO DE INFORMACION PERIODISTICA, ANALISIS Y SEGUIMIENTO A MEDIOS

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración del monitoreo**
Objetivo:	Seguimiento en medios electrónicos de la información que se transmite en torno a la administración pública municipal

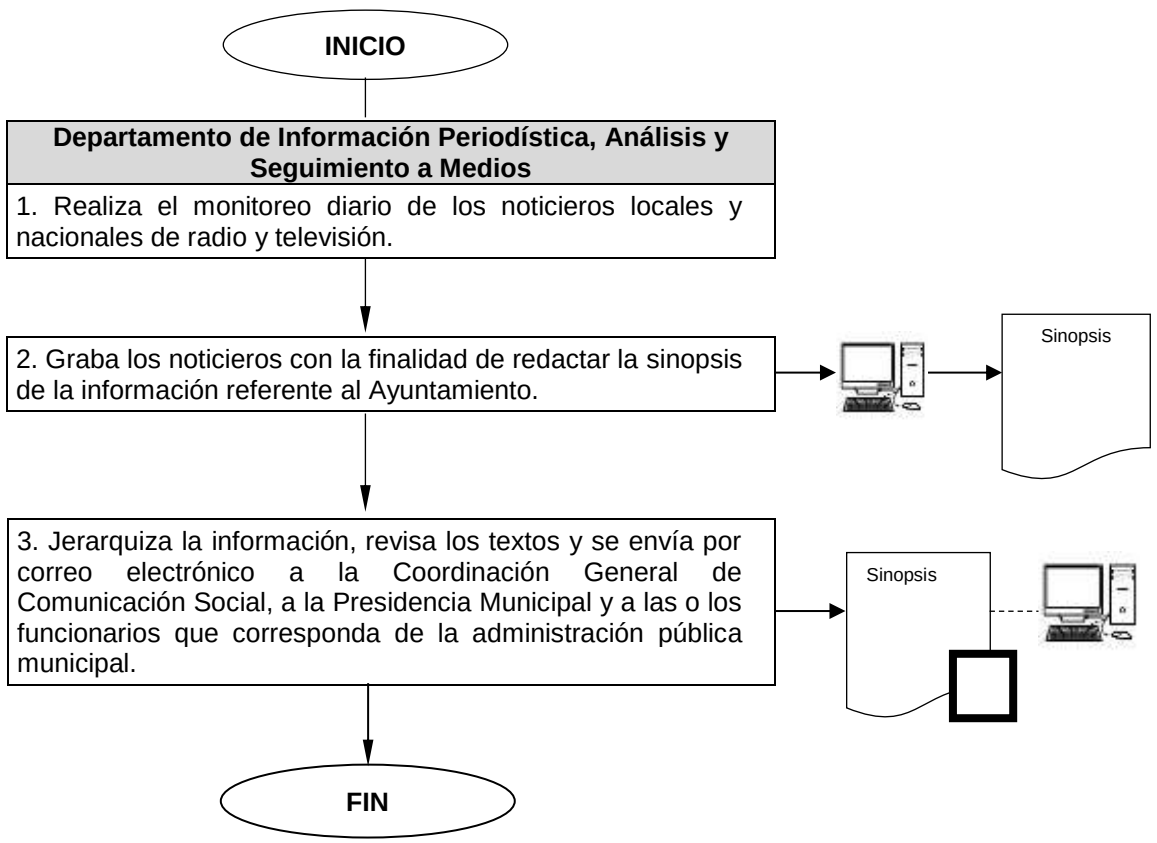
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios deberá elaborar una sinopsis de la información que se presenta en medios electrónicos sobre la administración pública municipal y funcionarios, procesada en cortes informativos matutino, vespertino y nocturno.
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios deberá elaborar los archivos digitales que ordenen el monitoreo diario.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Elaboración del monitoreo



Nombre del Procedimiento:	**Elaboración de la síntesis informativa, matutina (lunes a domingo) y vespertina (lunes a viernes)**
Objetivo:	Revisar la información contenida en los periódicos que circulan en la localidad y medios de comunicación con página web, para seleccionar las notas referentes al ayuntamiento y a sus funcionarios.

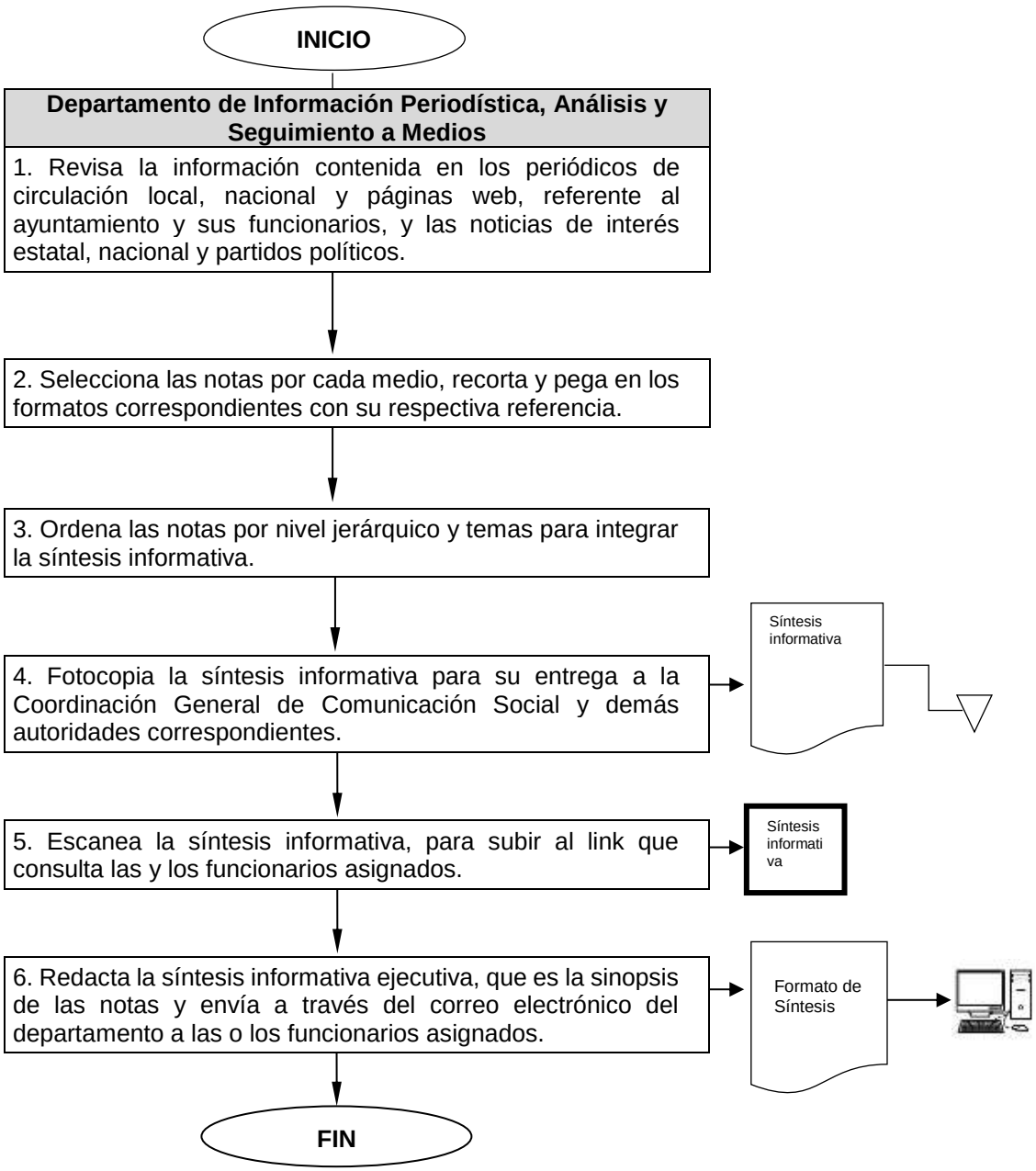
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios es el responsable de revisar la información contenida en los periódicos de circulación local y nacional; así como de páginas web.
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios es el responsable de seleccionar la información de cada periódico, recortarla y pegarla en los formatos correspondientes e integrar los anexos de la síntesis.
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios es el responsable de redactar, lo más breve posible, cada una de las notas en el formato de síntesis ejecutiva.
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios es el responsable de producir las copias necesarias para entregar a las autoridades correspondientes, escanear y subir la síntesis informativa a la página de internet.
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios es el responsable de elaborar la síntesis informativa vespertina impresa y ejecutiva, así como las síntesis informativas de los fines de semana.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Elaboración de la síntesis informativa, matutina (lunes a domingo) y vespertina (lunes a viernes).



Nombre del Procedimiento:	**Realización del análisis semanal**
Objetivo:	Analizar temas de interés que puedan generar controversia en la opinión pública en medios del Ayuntamiento de Toluca.

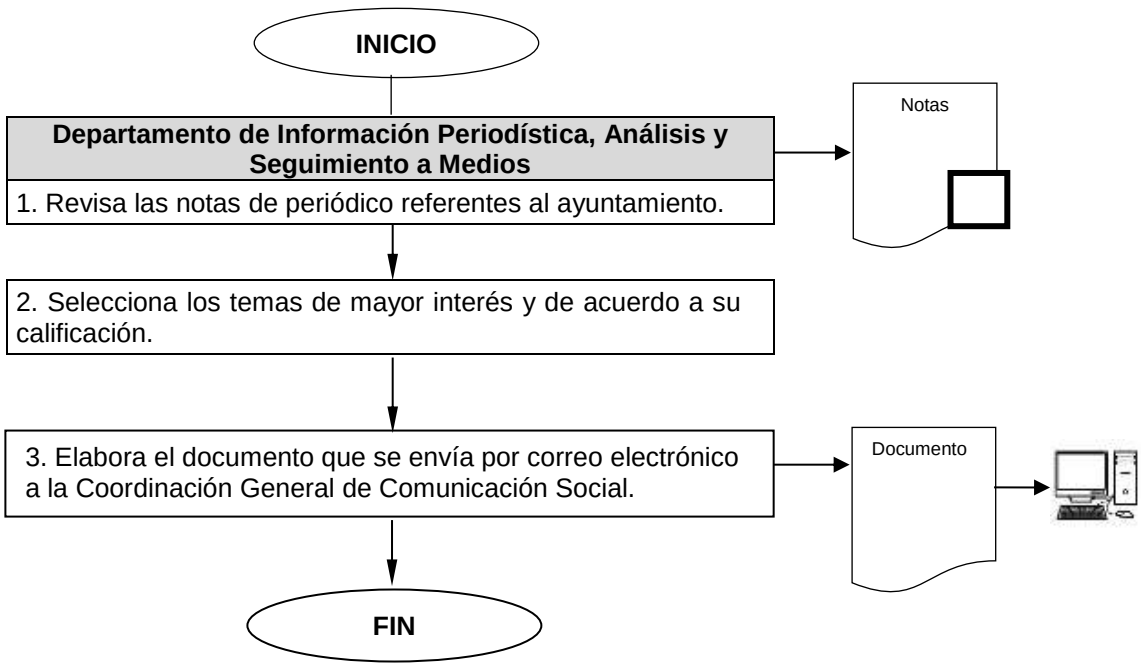
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios deberá elaborar un análisis cualitativo semanal sobre los temas de interés de la administración pública municipal, en los medios de comunicación local.
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios deberá presentar los temas que incidieron en la semana con el fin de proporcionar información que permita elaborar estrategias de comunicación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Realización del análisis semanal.



Nombre del Procedimiento:	**Realización del análisis mensual de medios impresos y electrónicos**
Objetivo:	Revisar mensualmente en medios informativos las variables que indican la presencia del Ayuntamiento de Toluca y sus funcionarios de forma cuantitativa.

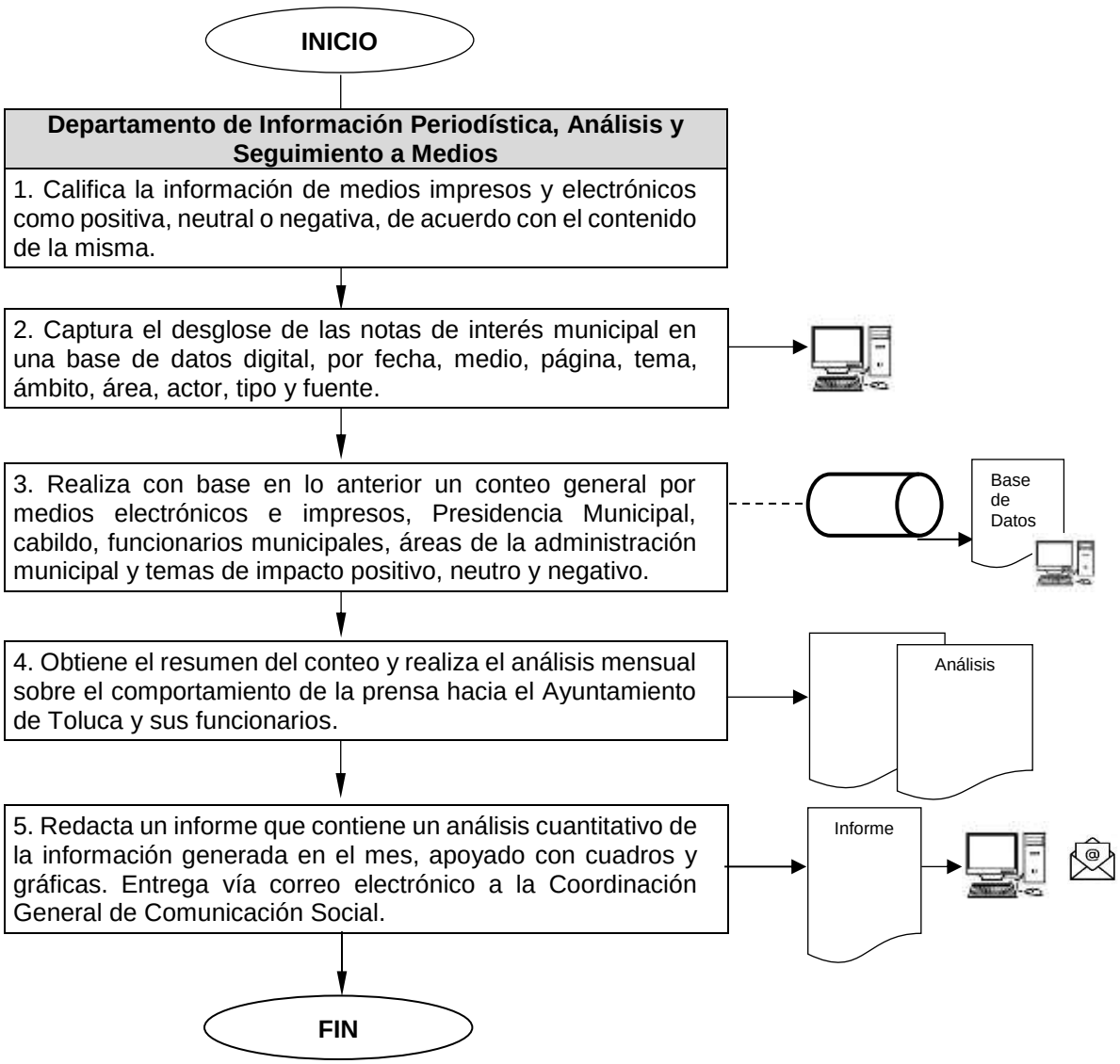
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios analizará de manera cuantitativa las notas publicadas en prensa escrita y en medios electrónicos con respecto al ayuntamiento y sus funcionarios, divididos en positivas, neutrales y negativas, reflejando la presencia de la administración pública en los medios informativos
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios identificará y registrará la presencia de la administración pública municipal en los medios informativos, apoyándose en gráficas y tablas que permitan visualizarla de mejor manera.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Realización del análisis mensual de medios impresos y electrónicos.



Nombre del Procedimiento:	**Creación de boletines informativos**
Objetivo:	Organizar la cobertura de eventos para generar la información que se proporcionará a los diferentes medios de comunicación (impresos y electrónicos), mediante la designación del personal correspondiente (reportero, fotógrafo y camarógrafo).

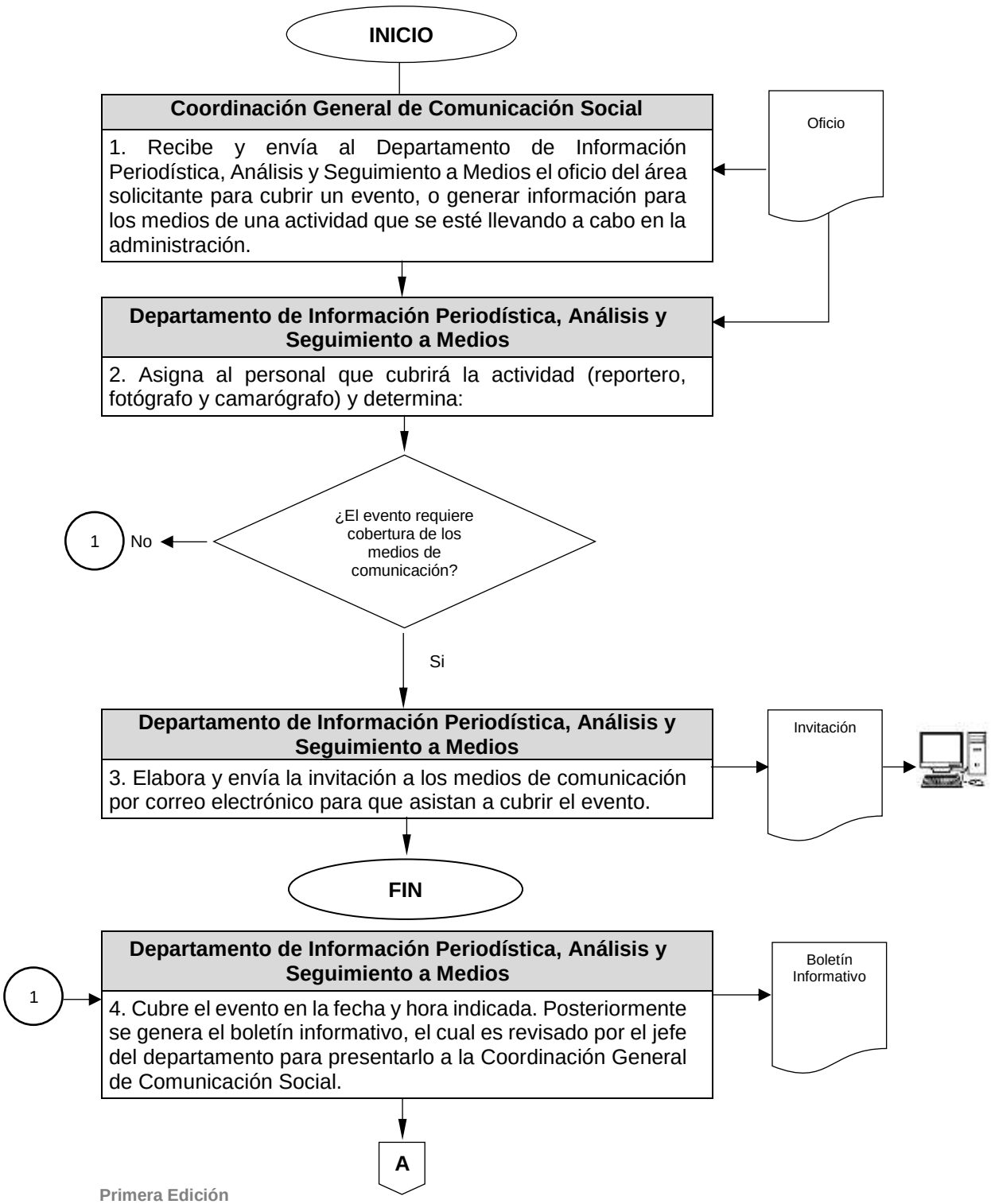
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios cubrirá los eventos del gobierno municipal mediante la designación del personal correspondiente (reportero, fotógrafo y camarógrafo).
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios generará la información (boletín) que se les entrega a los medios de comunicación, electrónicos e impresos para su difusión masiva.
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios realizará la invitación a los medios de comunicación para que asistan a los diferentes eventos del gobierno municipal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Creación de los boletines informativos.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Coordinación General de Comunicación Social 5. Recibe, revisa, y autoriza el comunicado de prensa, mismo que devuelve al Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios.	Boletín
Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios 6. Recibe el comunicado de prensa y lo envía por internet a los medios de comunicación, electrónicos e impresos para su publicación, quedándose con una copia para su archivo.	Boletín Boletín
FIN	

VI. DEPARTAMENTO DE RADIO Y TELEVISIÓN

Nombre del Procedimiento:	**Diseño de programas de radio y televisión**
Objetivo:	Elaborar y planear proyectos de radio y televisión para difundir las obras, programas y acciones del gobierno municipal, con mensajes institucionales que coadyuven al buen ejercicio de la administración municipal.

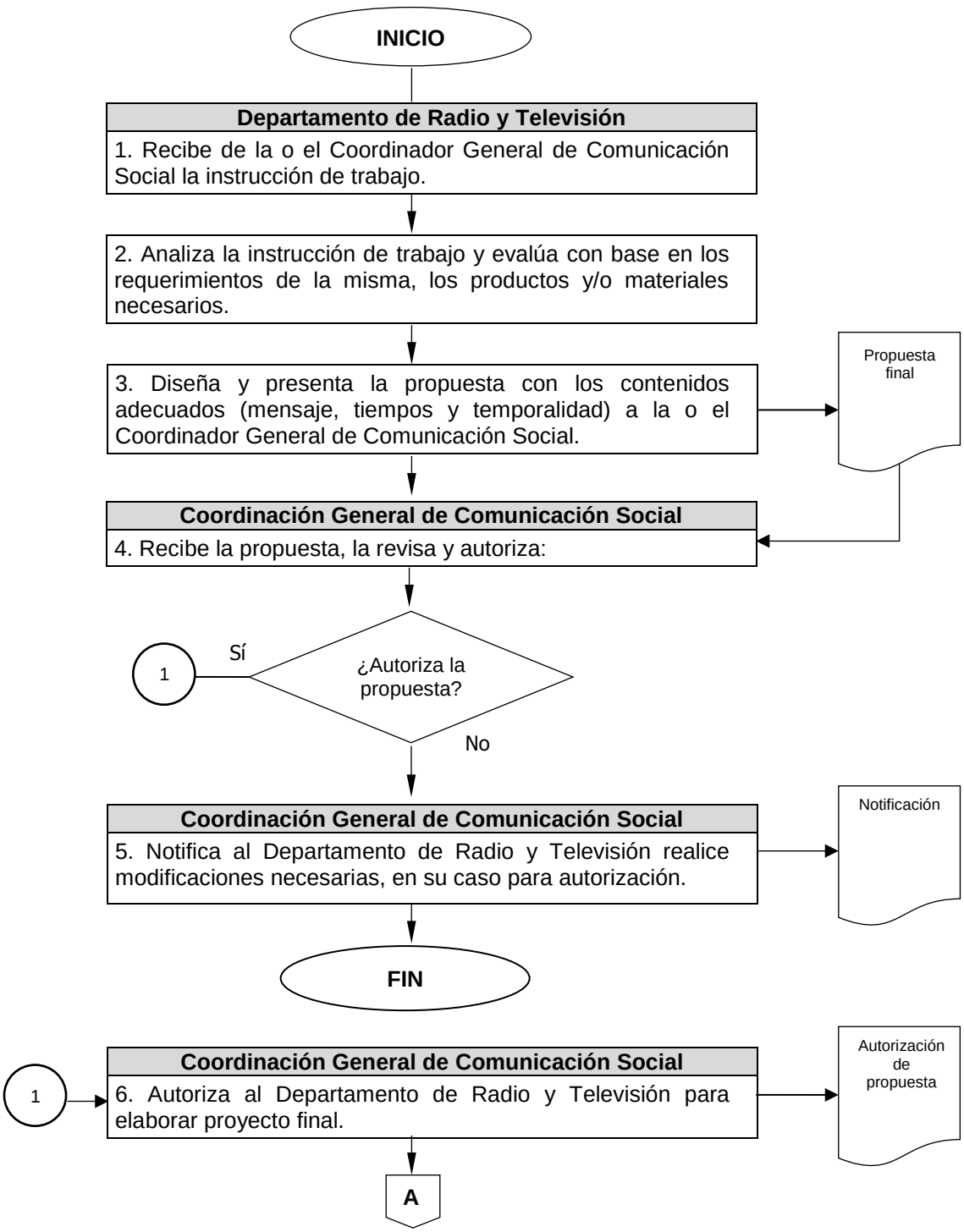
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Radio y Televisión con previa solicitud de la Coordinación General de Comunicación Social será el área responsable de proponer los proyectos para radio y televisión, considerando las políticas y tiempos, definiendo cortes y secciones de los programas.

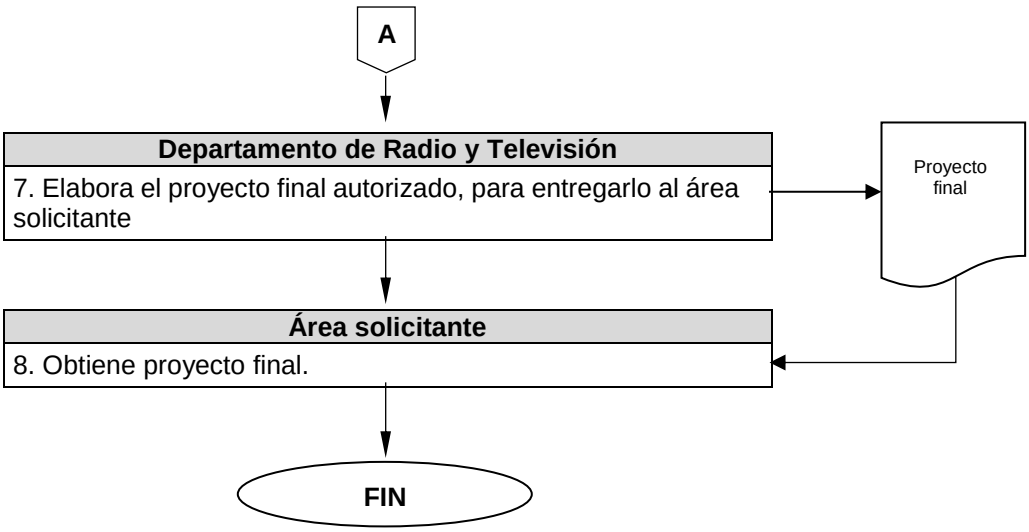
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Diseño de programas de radio y televisión.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Programar, proponer y producir cápsulas para radio y televisión**
Objetivo:	Difundir a través de cápsulas de radio y televisión las obras y acciones que realiza la administración municipal en beneficio de sus habitantes.

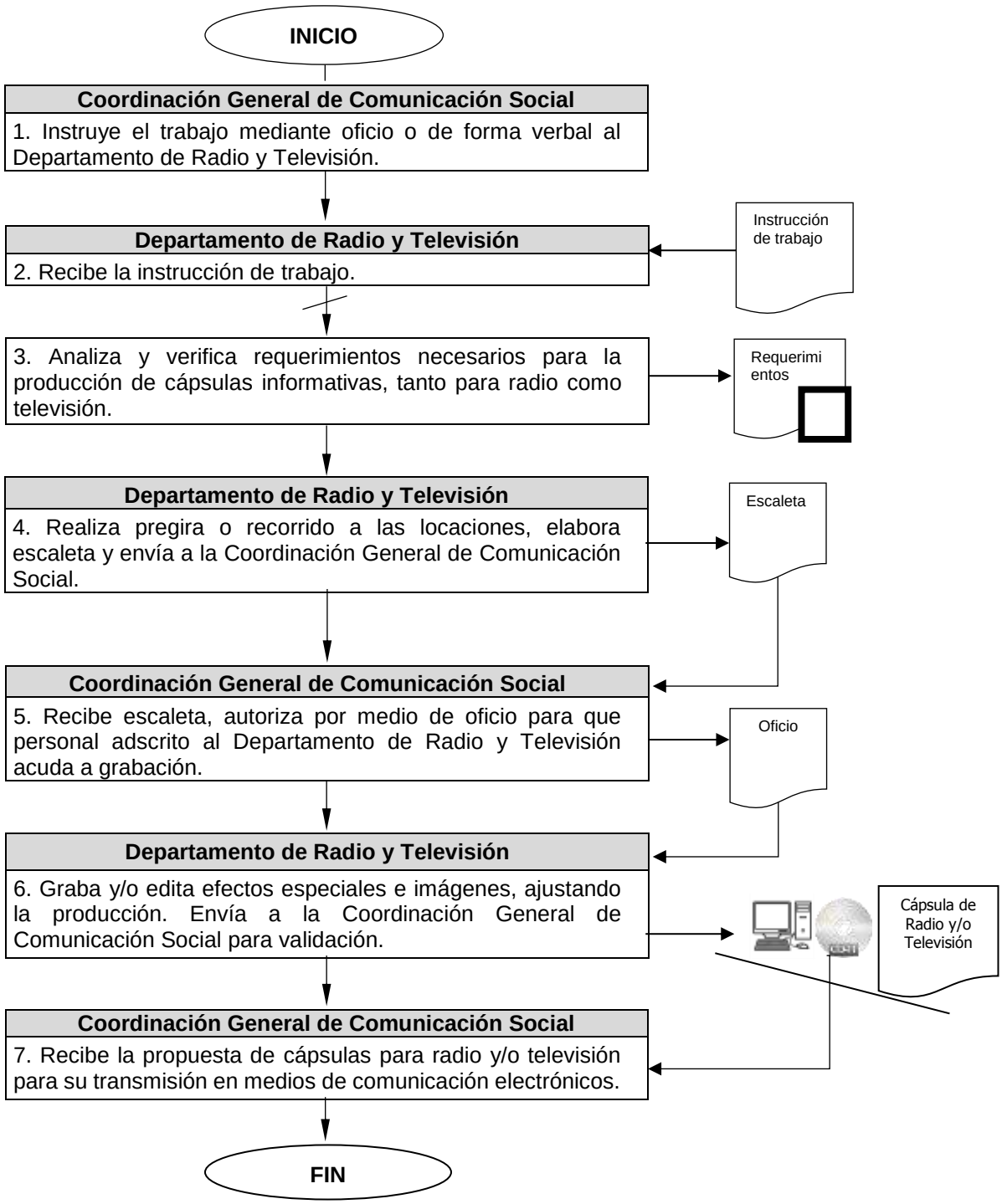
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Radio y Televisión es el responsable de proponer los textos y contenidos audiovisuales, para emitir los mensajes a través de los diferentes medios de comunicación electrónicos.
- El Departamento de Radio y Televisión tiene bajo su responsabilidad procurar la calidad de los productos audiovisuales y sus contenidos, todo en apego a la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones y atendiendo las necesidades de difusión de la administración pública municipal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Programar, proponer y producir cápsulas para radio y televisión.



Nombre del Procedimiento:	**Elaborar guiones para radio, televisión y redes sociales**
Objetivo:	Generar guiones para radio, televisión y redes sociales para difundir las obras, programas y acciones que realiza la administración pública municipal en beneficio de sus habitantes.

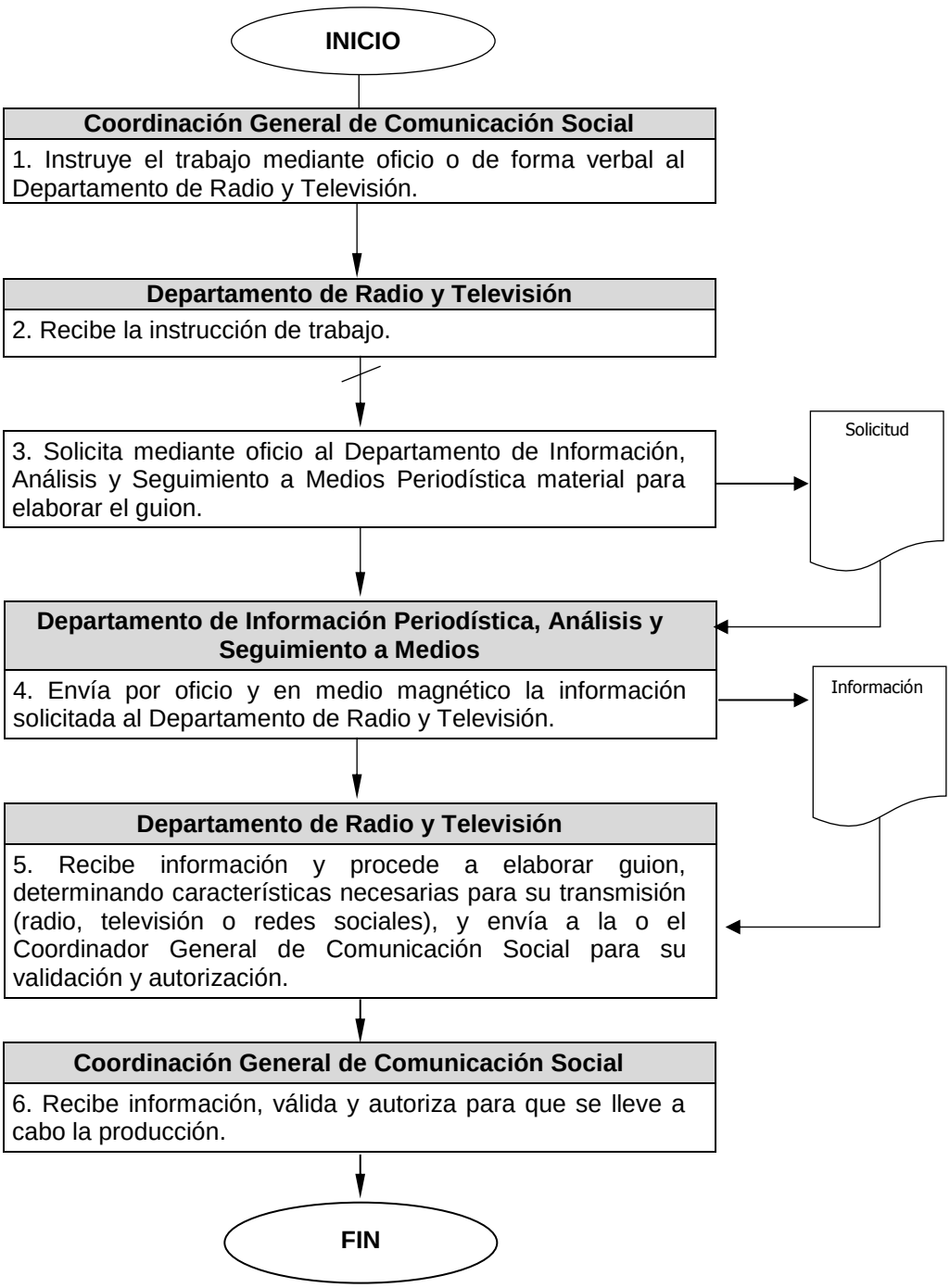
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Radio y Televisión es el responsable de proponer los textos y contenidos audiovisuales apegados a la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones.
- El Departamento de Radio y Televisión es el responsable de verificar la veracidad de la información que se difunda.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Elaborar guiones para radio, televisión y redes sociales.



Nombre del Procedimiento:	**Producción de videos especiales**
Objetivo:	Producir videos especiales de las obras, programas y acciones que realiza la administración pública municipal en beneficio de sus habitantes.

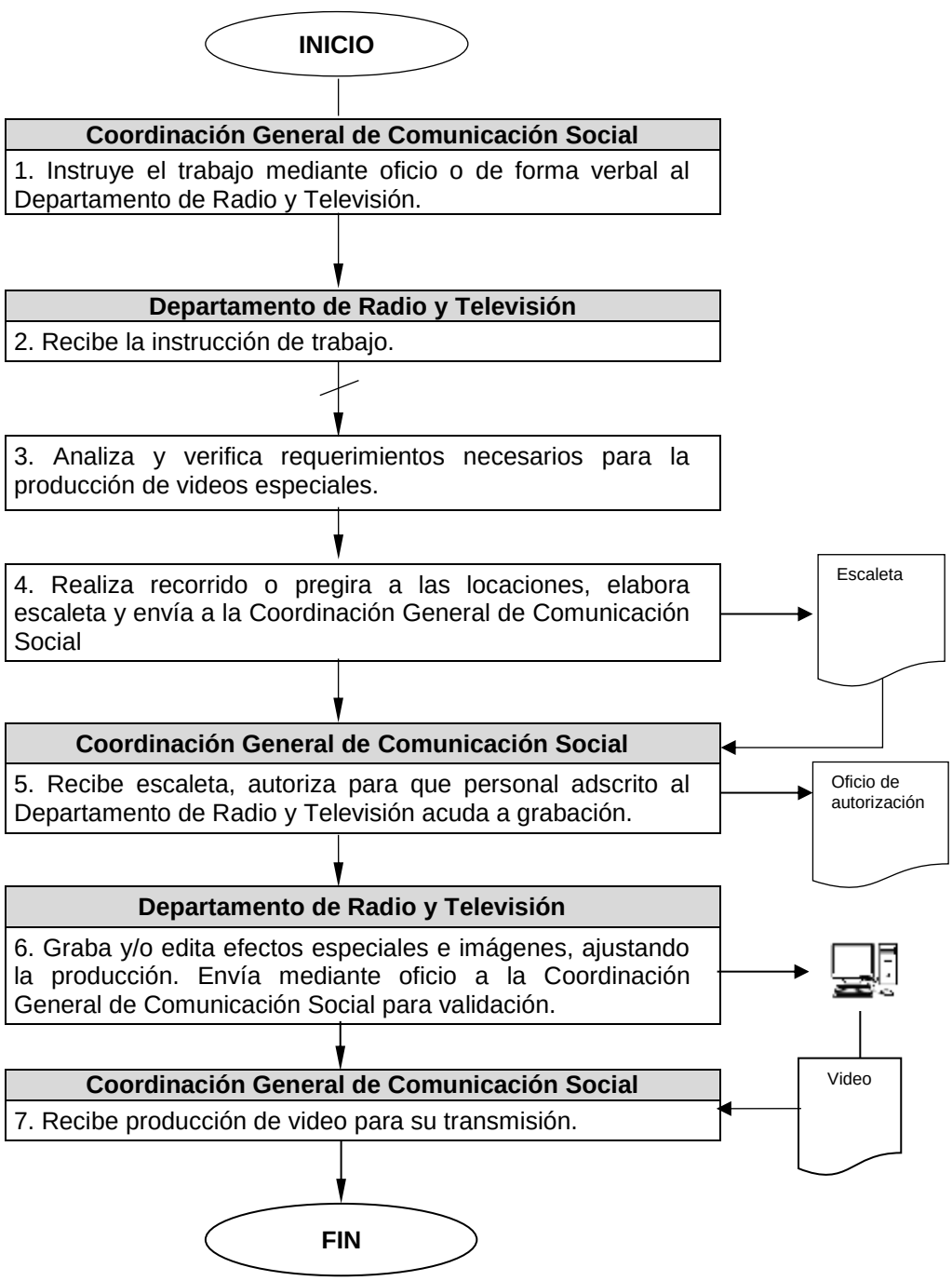
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Radio y Televisión es el responsable de producir videos especiales de las obras, programas y acciones que lleve a cabo el gobierno municipal.
- El Departamento de Radio y Televisión solicitará al área peticionaria la información y/o material necesario para producir el video.
- El Departamento de Radio y Televisión es el responsable de verificar la veracidad de la información que se difunda.
- El Departamento de Radio y Televisión tiene bajo su responsabilidad procurar la calidad de los productos audiovisuales y sus contenidos, todo en apego a la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones y atendiendo las necesidades de difusión de la administración pública municipal

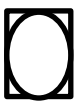
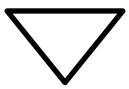
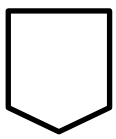
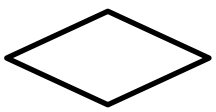
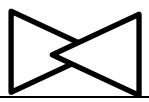
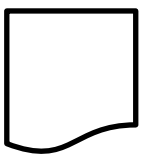
Diagrama de Flujo

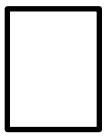
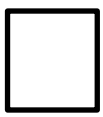
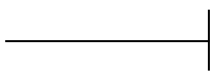
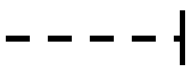
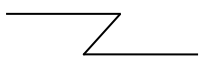
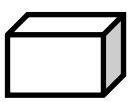
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

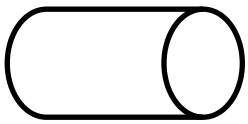
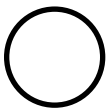
4. Producción de videos especiales.

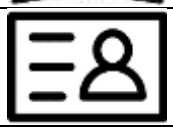


VII. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Interpretación
	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.
	**Actividad combinada**. Se utiliza en los casos en que en un mismo paso se realiza una operación y una verificación.
	Anexo de documentos. Indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un sólo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	Archivo definitivo. Marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	**Archivo temporal.** Se utiliza cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un periodo indefinido, para después utilizarlo en otra actividad; significa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	**Conector de página 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 como sea necesario.
	Procesos relacionados. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado.
	**Decisión.** Indica las opciones que se pueden seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.
	**Destrucción de documentos.** Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento.
	**Formato impreso.** Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiere indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda. Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias: ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una “X” y en el último una “N”.

Simbolo	Interpretación
	**Formato no impreso.** Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son idénticas.
	Línea de Espera. Indica que el procedimiento tiene una espera de tiempo no determinado para seguir el proceso.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo fuera de flujo para finalizar su intervención.
	**Inspección.** El cuadro es utilizado como símbolo de inspección verificación, revisión, visto bueno o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.
	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 inevitable.
	**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 pequeña flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiere 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 pequeña flecha.
	**Línea de comunicación.** Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de documentos, teléfono, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	**Paquete de materiales.** Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.

Simbolo	Interpretación
	**Registro y/o controles.** Se usará cuando se requiera registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control. Cuando se registra información, llegará al símbolo una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.
	**Conector.** Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente. Se anotará dentro del número en secuencia, en las dos operaciones que se conectan.
	Captura o envío de información. Se emplea para representar la captura electrónica de datos o envío de datos por Internet.
	Teléfono. Representa la comunicación del área vía telefónica con otras dependencias e incluso con la ciudadanía, cuando así se requiera.
	Caja Fuerte. Se emplea para referirse al resguardo o depósito de efectivo.
	CD-R. Este símbolo se emplea para guardar información.
	Cámara Fotográfica. Representa la evidencia fotográfica que se debe tomar en cada evento para anexarla a la nota informativa para la o el superior jerárquico inmediato.
	Correo Electrónico. También conocido como e-mail; es un servicio de red que permite mandar y recibir mensajes con múltiples destinarios o receptores, la facilidad de uso, su rapidez y el abaratamiento de costos de la transmisión de información han dado lugar a que la mayoría de las instituciones, empresas y particulares tengan en el correo electrónico su principal medio de comunicación
	Reunión. Este icono representa al conjunto de personas que asisten a un acto para tratar asuntos relacionados con el desempeño de sus funciones.

Simbolo	Interpretación
	Redes Sociales. Representan aquellos sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común y que permiten el contacto entre estos, con el objetivo de comunicarse e intercambiar información.
	Página Web. Simboliza la publicación de información en internet con distinción de las redes sociales.
	Libro. Es el conjunto de hojas de papel, vitela, u otra sustancia, manuscritas o impresas, colocadas en el orden en que se han de leer.
	**Credencial.** Es un documento que acredita la identidad de una persona y **le otorga derechos.**

VIII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Comunicación Social se encuentra en Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores.

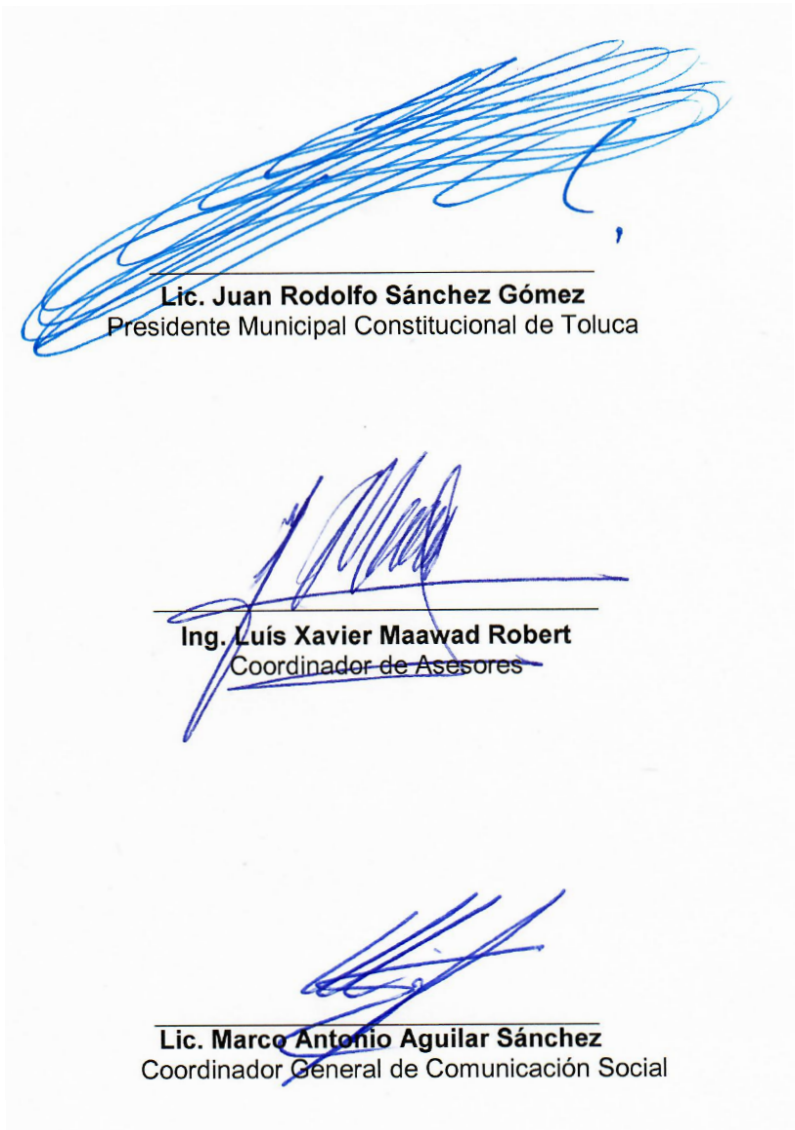
Existe una copia en medio magnético en la:

Coordinación General de Comunicación Social.

IX. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición septiembre de 2021 (Elaboración del Manual de Procedimientos).

X. VALIDACIÓN



Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

Ing. Luís Xavier Maawad Robert
Coordinador de Asesores

Lic. Marco Antonio Aguilar Sánchez
Coordinador General de Comunicación Social

XI. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Comunicación Social de la Presidencia de la Administración Pública Municipal 2019-2021.

Responsable de su integración y revisión:

Lic. Alberto García Molina

Titular de la Unidad de Planeación

M.A. y P.P. Efraín Ángeles Ruíz

Jefe del Departamento Normatividad Administrativa

Mtra. Teresita Domínguez Albiter

Profesional C

XII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Procedimientos de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACION GENERAL MUNICIPAL DE MEJORA REGULATORIA

Septiembre, 2021

TOLUCA
CAPITAL

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2019-2021
Secretaría Técnica
Unidad de Planeación

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio C, Primer Piso
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 276-19-00 Ext. 565
Septiembre de 2021

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento
solo se realizará mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

TOLUCA
CAPITAL

Índice

I. DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE MEJORA REGULATORIA 6
Sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria 6
Integración de la agenda regulatoria 11
II. DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO 15
Integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria 15
III. DEPARTAMENTO DEL SISTEMA MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS 19
Actualización del Sistema Municipal de Trámites y Servicios 19
Sistema de protesta ciudadana 21
Simbología 23
Distribución. 27
Registro de Ediciones. 28
Validación. 29
Créditos 30
Hoja de Actualización 32

PRESENTACIÓN

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa, y con ello dar respuesta inmediata a las necesidades actuales de la administración municipal, la Coordinación General de Mejora Regulatoria se ha dado a la tarea de desarrollar programas y políticas públicas en materia de mejora regulatoria de forma permanente, para modernizar y simplificar el aparato administrativo, que permita eficientar el funcionamiento de las unidades administrativas de la administración pública municipal y dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

Los manuales de procedimientos son instrumentos de trabajo que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de las y los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello, la Unidad de Planeación, Programación, Evaluación y Estadística, pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el **"Manual de Procedimientos de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria".**

OBJETIVO GENERAL

Coordinar a las dependencias, organismos descentralizados, organismo desconcentrado, y organismo autónomo de la Administración Pública Municipal, para la elaboración y ejecución de los programas y acciones de mejora regulatoria, bajo los principios de máxima utilidad para la sociedad y la transparencia en su elaboración.

TOLUCA
CAPITAL

I. DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE MEJORA REGULATORIA

Nombre del Procedimiento:	**Sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria**
Objetivo:	**Realizar el seguimiento de las propuestas que, en materia de mejora regulatoria, presenten las dependencias del gobierno municipal.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria convoca por lo menos cuatro veces al año, dentro de las dos semanas previas al inicio del trimestre respectivo para la realización de la Sesión Ordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- El Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria, fungirá como Secretario Técnico de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- El Secretario Técnico notificara la convocatoria a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

TOLUCA
CAPITAL

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Sesiones de la comisión municipal de mejora regulatoria

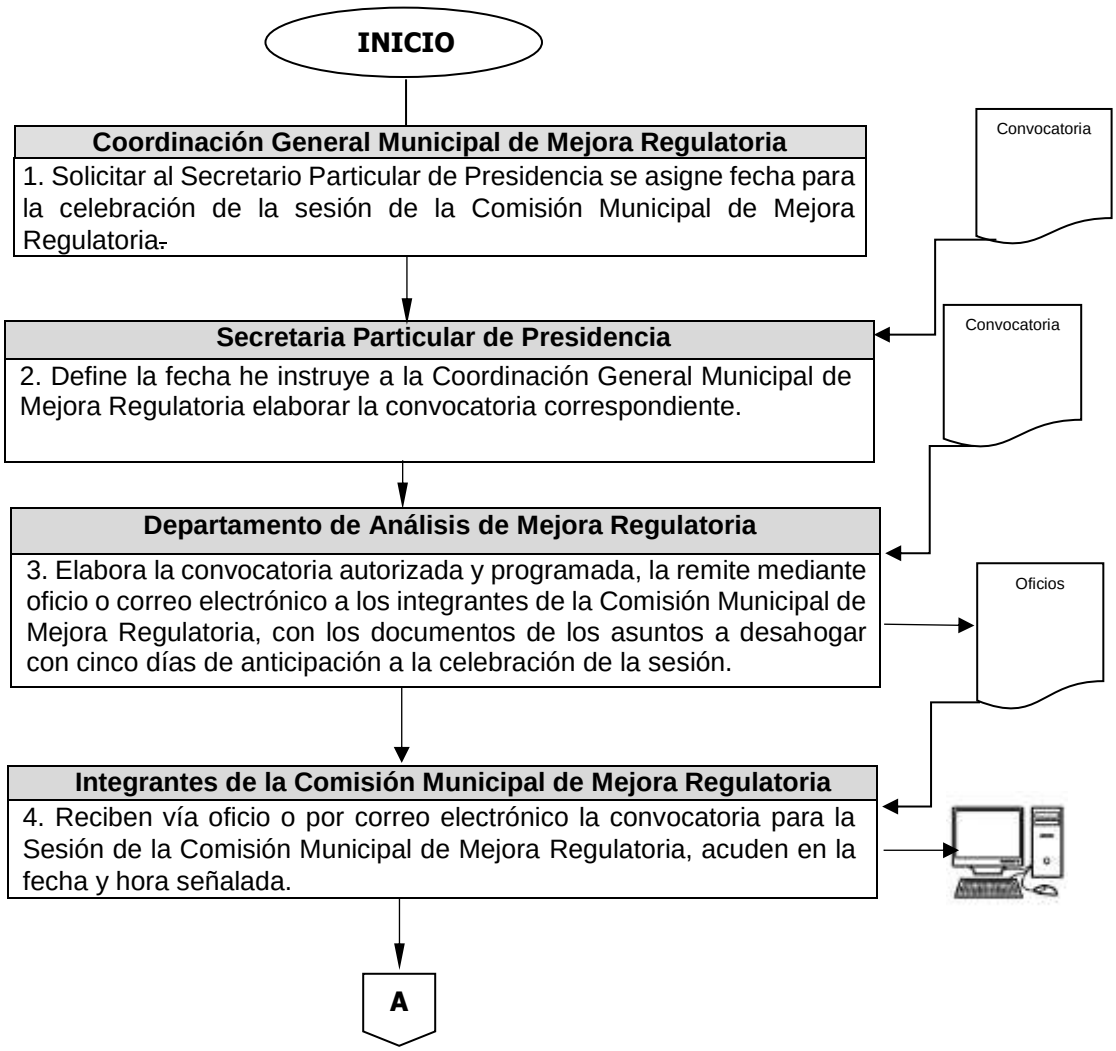


Diagrama de Flujo

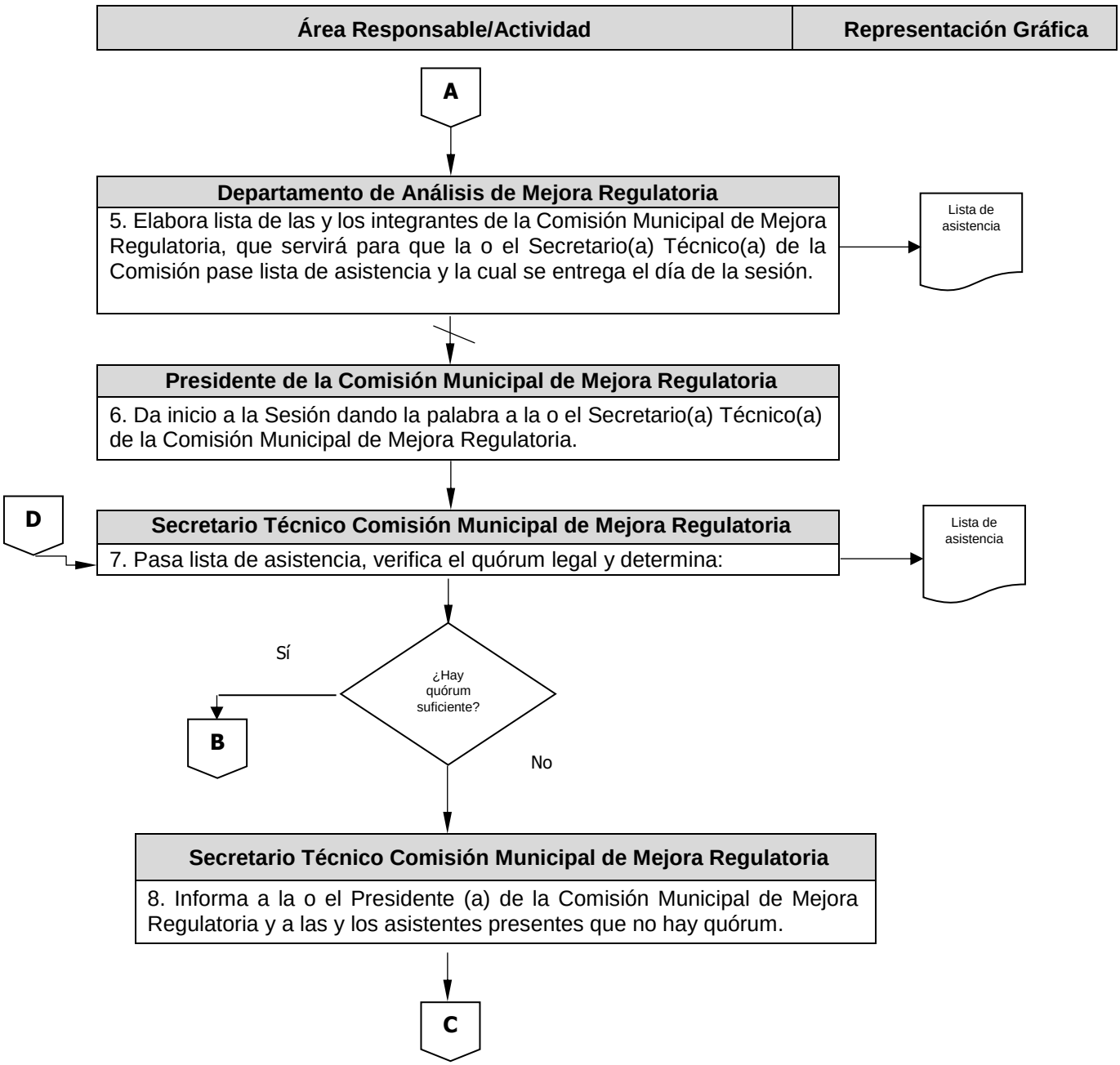


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

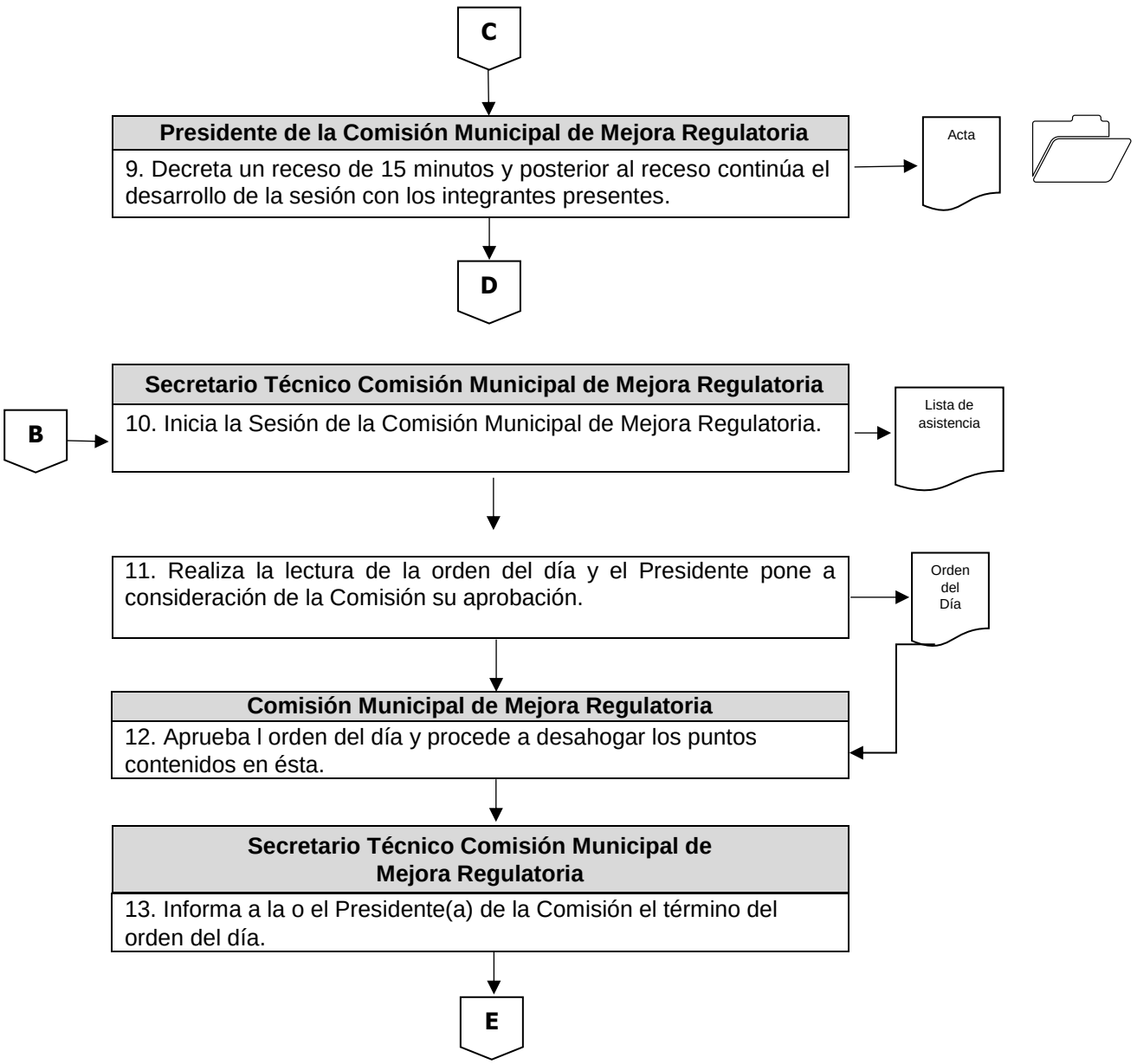
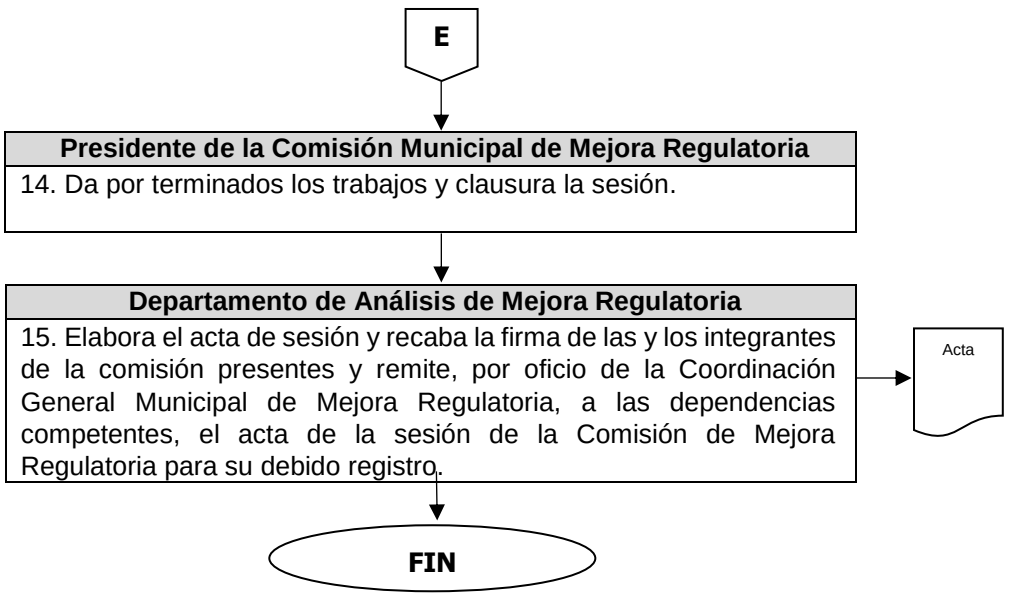


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



TOLUCA
CAPITAL

Nombre del Procedimiento:	**Integración de la agenda regulatoria**
Objetivo:	**Coordinar e integrar la agenda regulatoria con las propuestas de las dependencias de la administración pública municipal.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Corresponde a la, Coordinación General de Mejora Regulatoria establece el procedimiento para que las dependencias municipales presenten las propuestas de las regulaciones que pretendan expedir.
- Las regulaciones de las dependencias y entidades municipales se lleven a cabo con estricto apego a la Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos, Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Leyes Federales, Leyes Estatales, Reglamentos, Bando de Gobierno Municipal y Código Reglamentario.
- La Agenda Regulatoria se integra en los primeros cinco días de los meses de mayo y noviembre de cada año, misma que podrá ser aplicada en los periodos subsecuentes de junio a noviembre y de diciembre a mayo del año correspondiente.
- De conformidad con la Ley General de Mejora Regulatoria, la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios y el Código Reglamentario Municipal; los Análisis de Impacto Regulatorio podrán ser de exención, ex ante, ex post o de emergencia.
- El Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria tendrá un plazo no mayor a 5 días hábiles para determinar si los proyectos de regulación son sujetos de exención del análisis de impacto regulatorio
- Las opiniones vertidas en la consulta pública de la Agenda Regulatoria no tendrán carácter vinculante, y serán remitidas a la dependencia municipal para que en el caso de ser consideradas sean incorporadas al proyecto de regulación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Integración de la agenda regulatoria

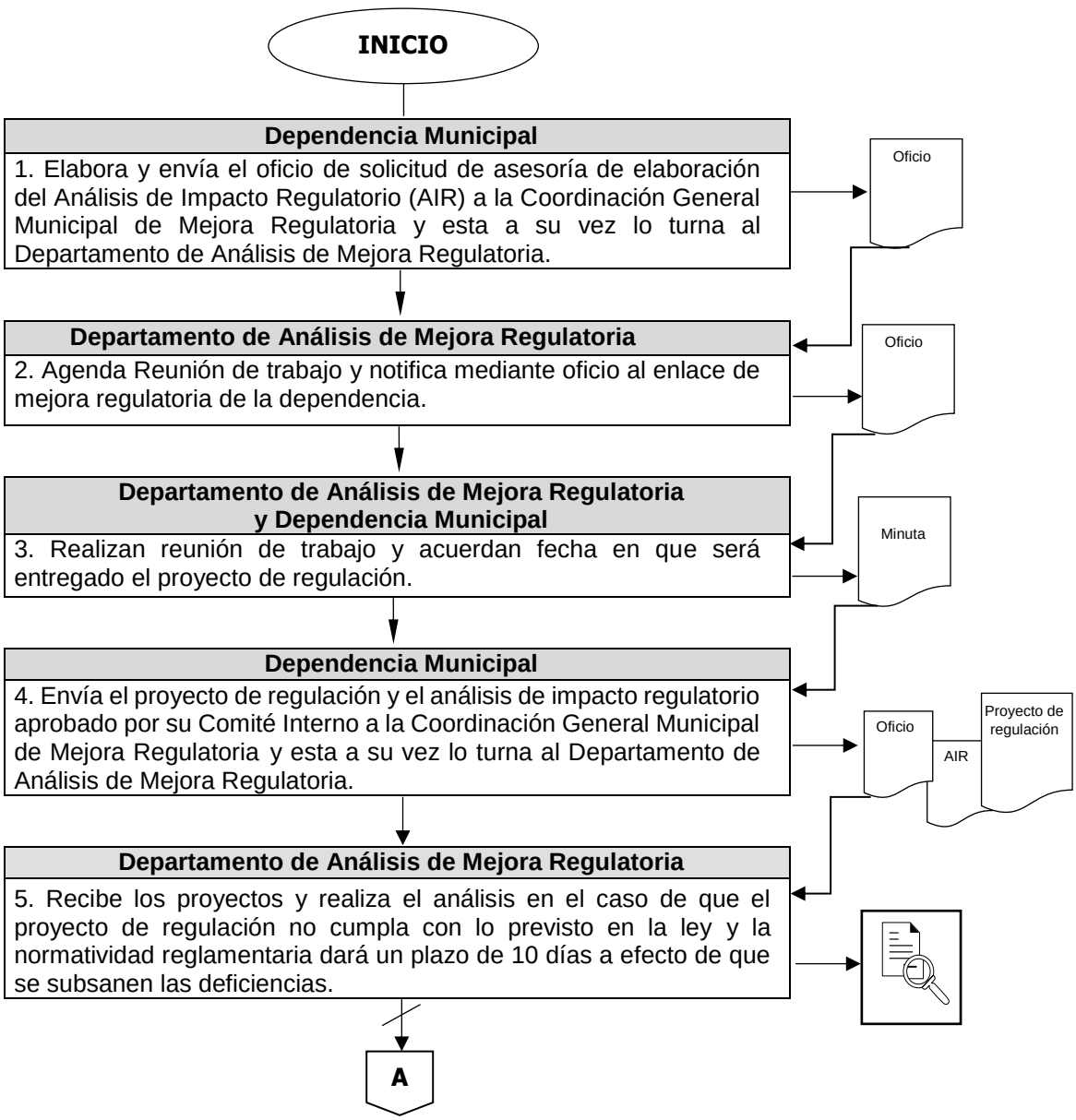


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

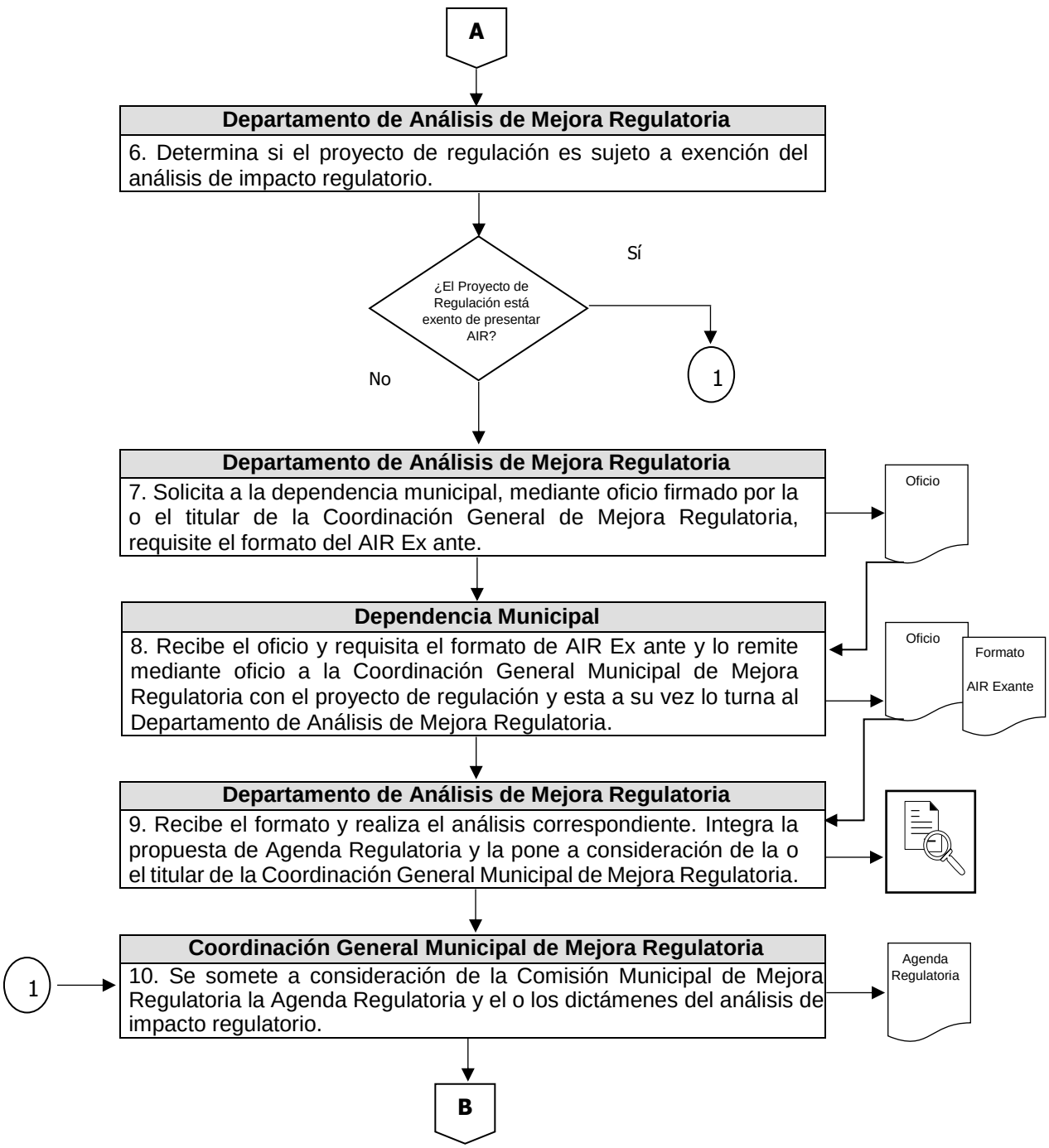
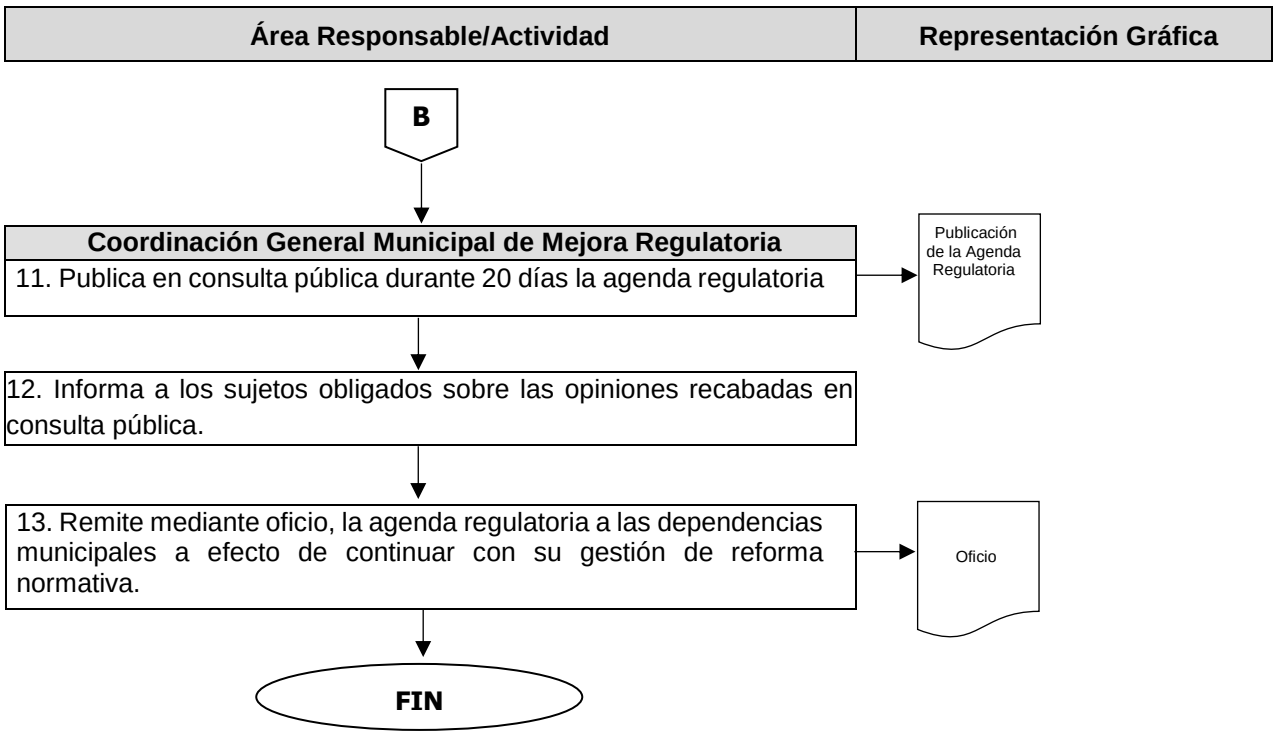


Diagrama de Flujo



II. DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Nombre del Procedimiento:	**Integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria**
Objetivo:	Coordinar e integrar el programa anual de mejora regulatoria con las propuestas de las dependencias de la administración pública municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- En el mes de octubre se solicita a las dependencias de la administración pública municipal, las propuestas de regulaciones, de simplificación de trámites y servicios mismas que deberán cumplir con el objeto de la Ley y el Código Reglamentario Municipal, con una vigencia anual.
- En la última sesión ordinaria del año correspondiente, de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, se presenta el Programa Anual de Mejora Regulatoria y posteriormente se remite a la consideración del cabildo para su eventual aprobación.
- Someter a consideración del cabildo el Programa Anual de Mejora Regulatoria en la primera sesión del año y una vez aprobado por éste, se publique en el Portal de Internet del Ayuntamiento de Toluca.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria

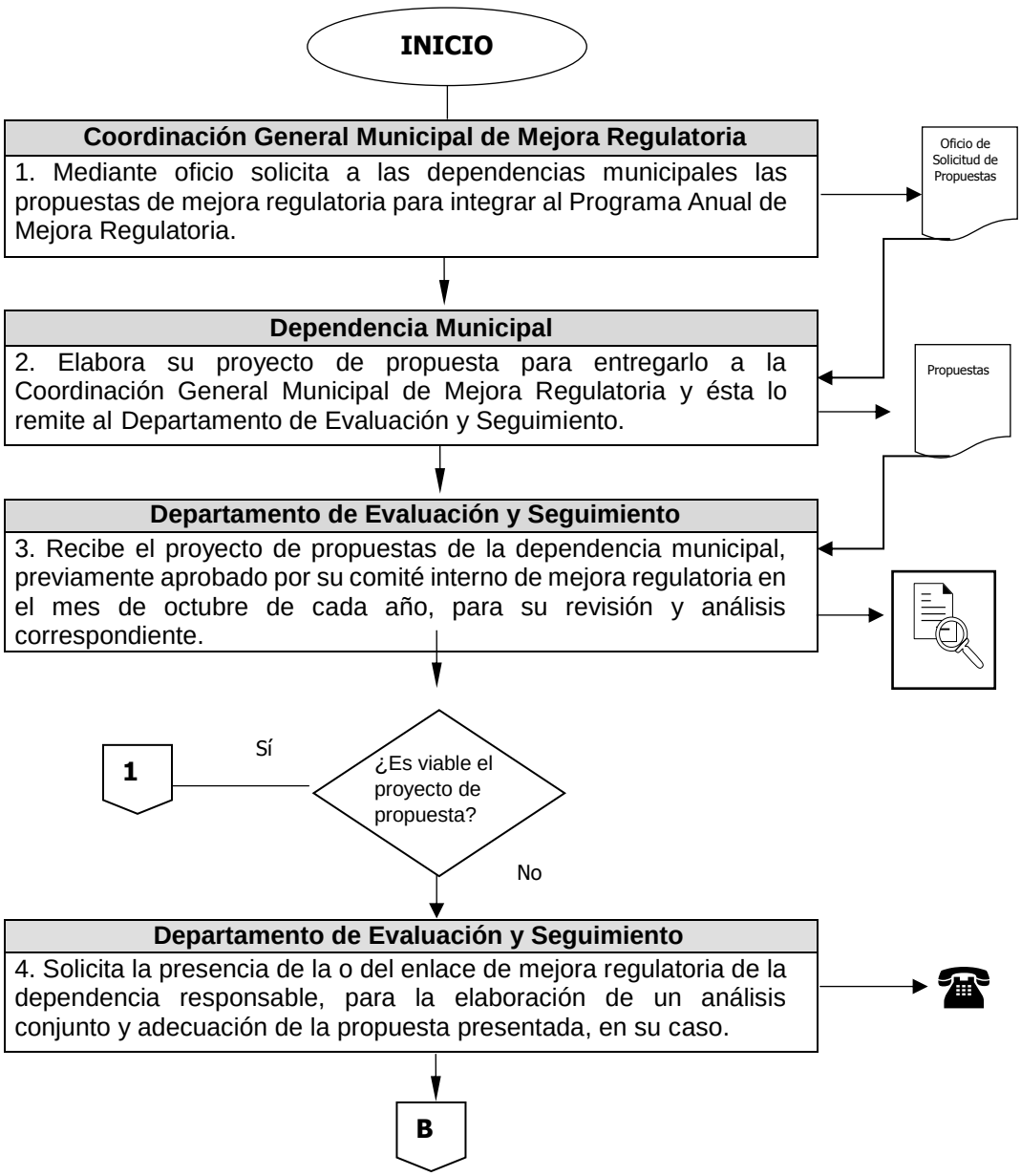


Diagrama de Flujo

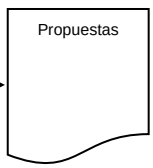
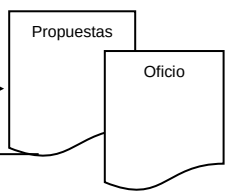
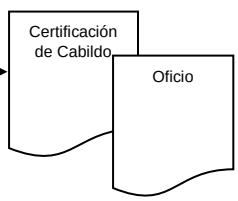
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
B	
Departamento de Evaluación y Seguimiento/ Dependencia Municipal 5. Analizan de manera conjunta el proyecto de propuesta y generan las modificaciones correspondientes.	
Departamento de Evaluación y Seguimiento 1 6. Integra las propuestas al Programa Anual de Mejora Regulatoria y las remite a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, para que esta las ponga a consideración de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	
Comisión Municipal de Mejora Regulatoria 7. El Presidente somete a consideración de los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria la aprobación del Programa Anual de Mejora Regulatoria y lo remite a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.	
Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria 8. Integra el Programa Anual de Mejora Regulatoria aprobado por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y lo remite a la Secretaría del Ayuntamiento para que sea sometido a consideración y correspondiente aprobación del H. Cabildo, en la primera sesión del año.	
Secretaria del Ayuntamiento 9. Remite certificación del acuerdo correspondiente a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, una vez aprobado por el H. Cabildo el Programa Anual de Mejora Regulatoria,	
C	

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria 10. Recibe la certificación de cabildo donde se aprueba el Programa Anual de Mejora Regulatoria e informa a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER).	

TOLUCA
CAPITAL

III. DEPARTAMENTO DEL SISTEMA MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Nombre del Procedimiento:	**Actualización del Sistema Municipal de Trámites y Servicios**
Objetivo:	Contar con la plataforma actualizada que contiene el universo de trámites y servicios que el municipio proporciona a los usuarios, siendo una herramienta que brinda transparencia y certeza jurídica.

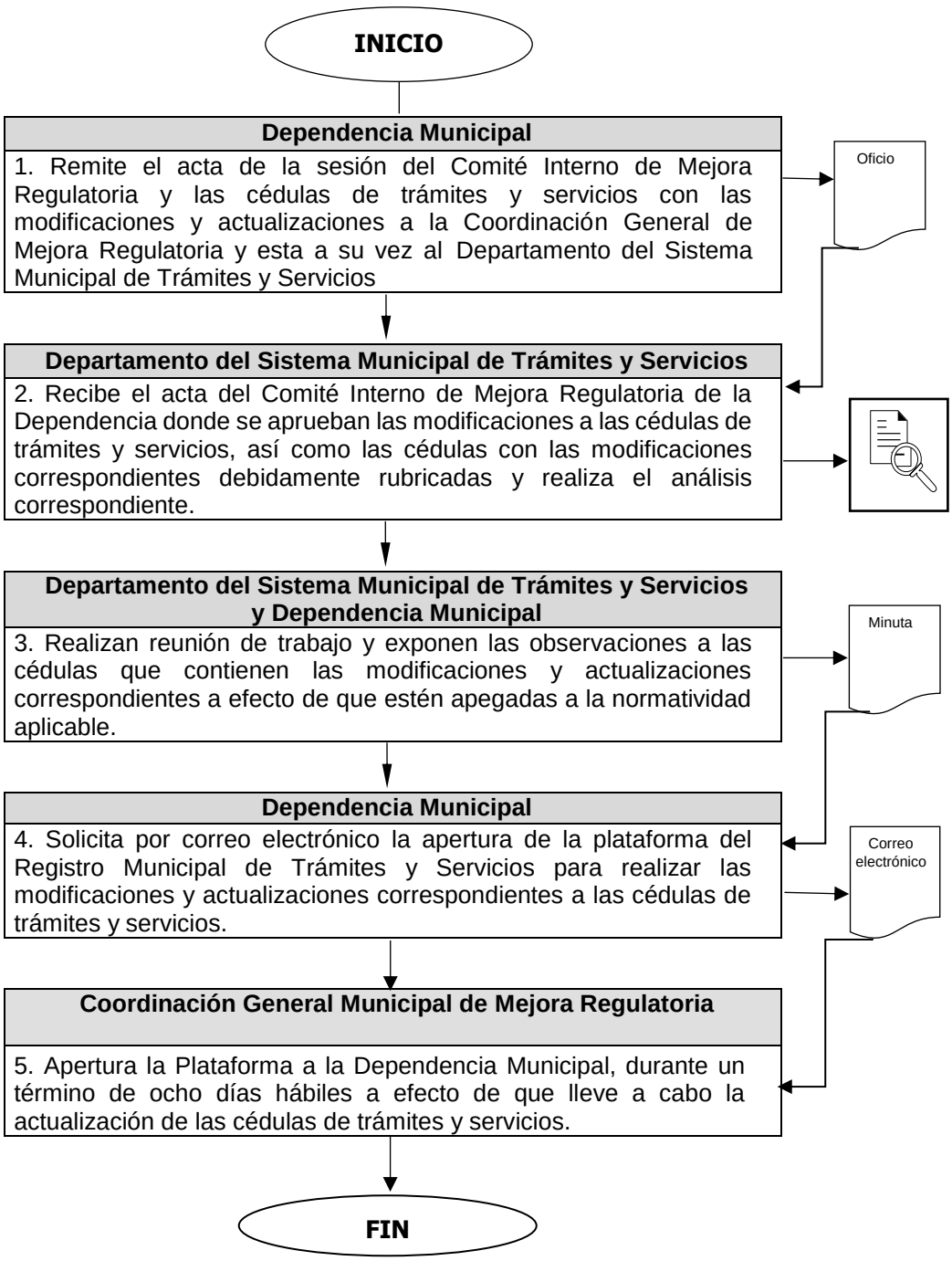
POLÍTICAS APLICABLES

- Otorga a los particulares información clara y sencilla bajo una metodología unificada, respecto a los trámites y servicios del Registro Municipal.
- Fortalece la transparencia relativa al acceso a la información al que tiene derecho la ciudadanía respecto a los trámites y servicios municipales.
- Garantiza que la revisión y aprobación del Registro Municipal de Trámites y Servicios de las dependencias y entidades municipales, se lleve a cabo con estricto apego a la normatividad aplicable.
- Genera un marco normativo que garantice que los requisitos, costos y tiempos en la actualización de las cédulas de trámites y servicios sean óptimos para los ciudadanos.
- Las dependencias solicitarán a la cuenta de correo electrónico mejoraregulatoria_toluca@hotmail.com la apertura de del Registro Municipal de Trámites y Servicios para capturar las modificaciones pertinentes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Actualización del Sistema Municipal de Trámites y Servicios



TOLUCA
CAPITAL

Nombre del Procedimiento:	**Sistema de protesta ciudadana**
Objetivo:	Analizar y dar seguimiento a las peticiones e inconformidades para el cumplimiento de trámites y servicios

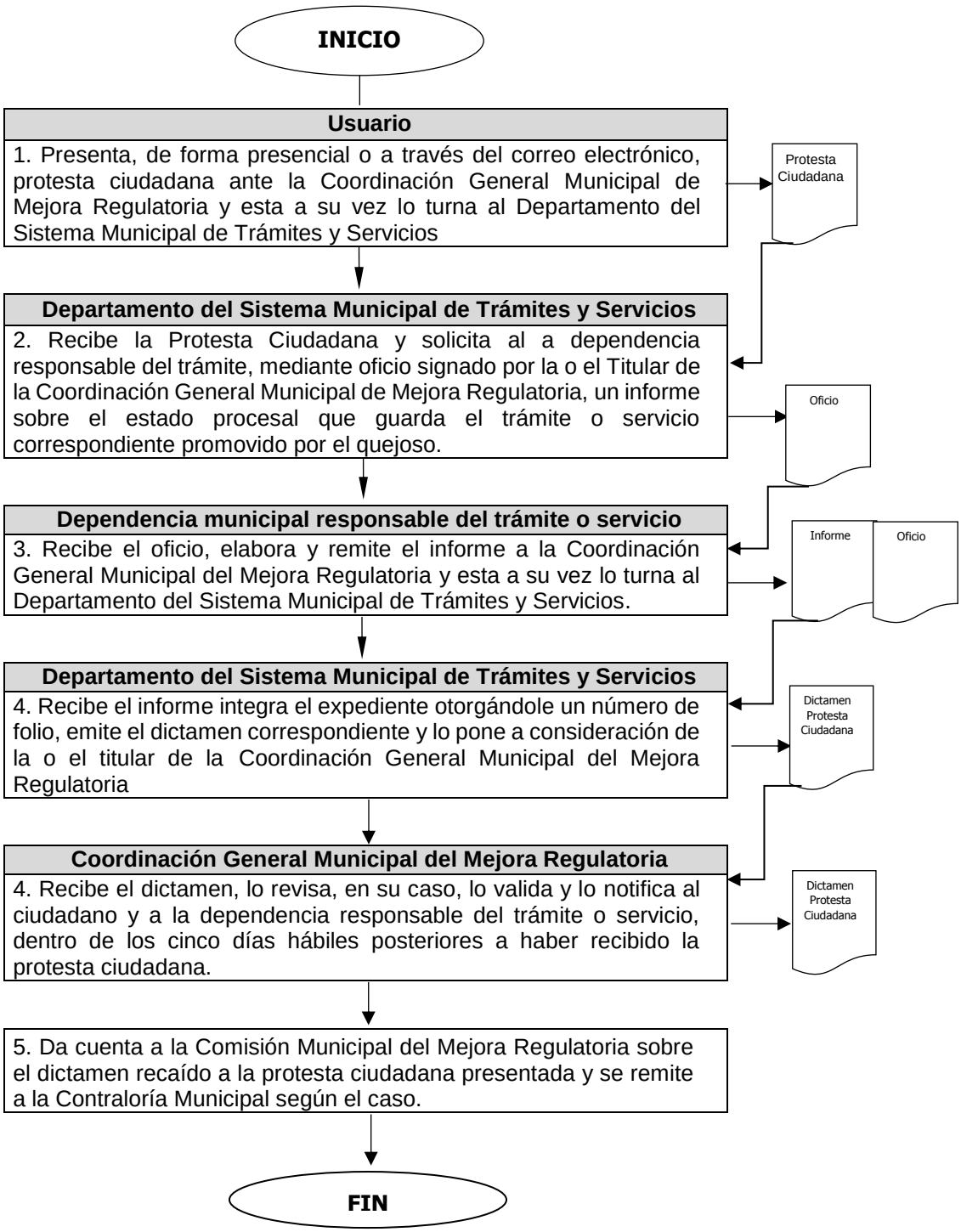
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios dará seguimiento al sistema protesta ciudadana, en el cual los particulares puedan presentar una protesta ciudadana ya sea de manera presencial o a través de las tecnologías de la información.
- La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, a través del Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios, solicitará a la dependencia un informe sobre el estado procesal en el que se encuentra su trámite o servicio, la cual tendrá un término de 3 días hábiles para contestar.
- La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, a través del Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios, en un plazo de 5 días hábiles posteriores a recibir la protesta ciudadana, emita oficio de opinión notificándolo al ciudadano, a la dependencia responsable del trámite y en su caso al órgano de control.
- La protesta ciudadana podrá presentarse a través del formato proporcionado en el enlace https://www2.toluca.gob.mx/sisprociu/ o a través de escrito libre.

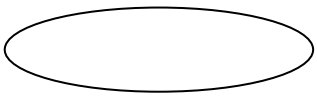
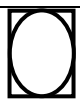
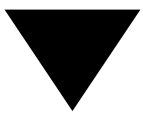
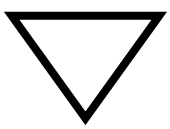
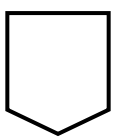
Diagrama de Flujo

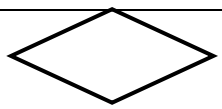
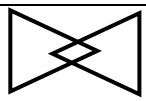
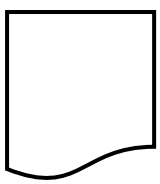
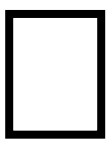
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

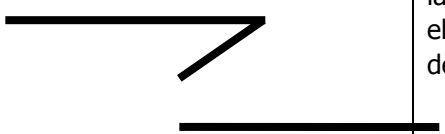
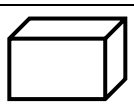
2. Sistema de protesta ciudadana

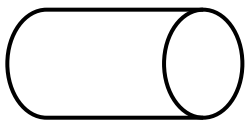
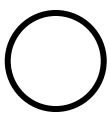


Simbología

Símbolo	Interpretación
	**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.
	**Actividad combinada**. Se utiliza en los casos en que en un mismo paso se realiza una operación y una verificación.
	Anexo de documentos. Indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un solo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	**Archivo definitivo**. Marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	**Archivo temporal.** Se utiliza cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un periodo indefinido, para después utilizarlo en otra actividad; significa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	**Conector de página 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 anotara la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto como sea necesario.

Símbolo	Interpretación
	Procesos relacionados. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado.
	**Decisión.** Indica las opciones que se pueden seguir en caso que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.
	**Destrucción de documentos.** Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento.
	**Formato impreso.** Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiere indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda. Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias: ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una "X" y en el último una "N".
	**Formato no impreso.** Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son idénticas.
	Línea de Espera. Indica que el procedimiento tiene una espera de tiempo no determinado para seguir el proceso.

Símbolo	Interpretación
	Inspección. El cuadro es utilizado como símbolo de inspección verificación, revisión, visto bueno o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.
	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 inevitable.
	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 pequeña flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiere 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 pequeña flecha.
	**Línea de comunicación.** Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de documentos, teléfono, fax, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	**Paquete de materiales.** Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.

Símbolo	Interpretación
	**Registro y/o controles.** Se usará cuando se requiera registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control. Cuando se registra información, llegará al símbolo una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.
	**Conector.** Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente. Se anotará dentro del número en secuencia, en las dos operaciones que se conectan.
	Captura o envío de información. Se emplea para representar la captura electrónica de datos o envío de datos por Internet.
	Teléfono. Representa la comunicación del área vía telefónica con otras dependencias e incluso con la ciudadanía, cuando así se requiera.

Distribución.

El original del Manual de Procedimientos de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistema Administrativos, dependiente de la Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores.

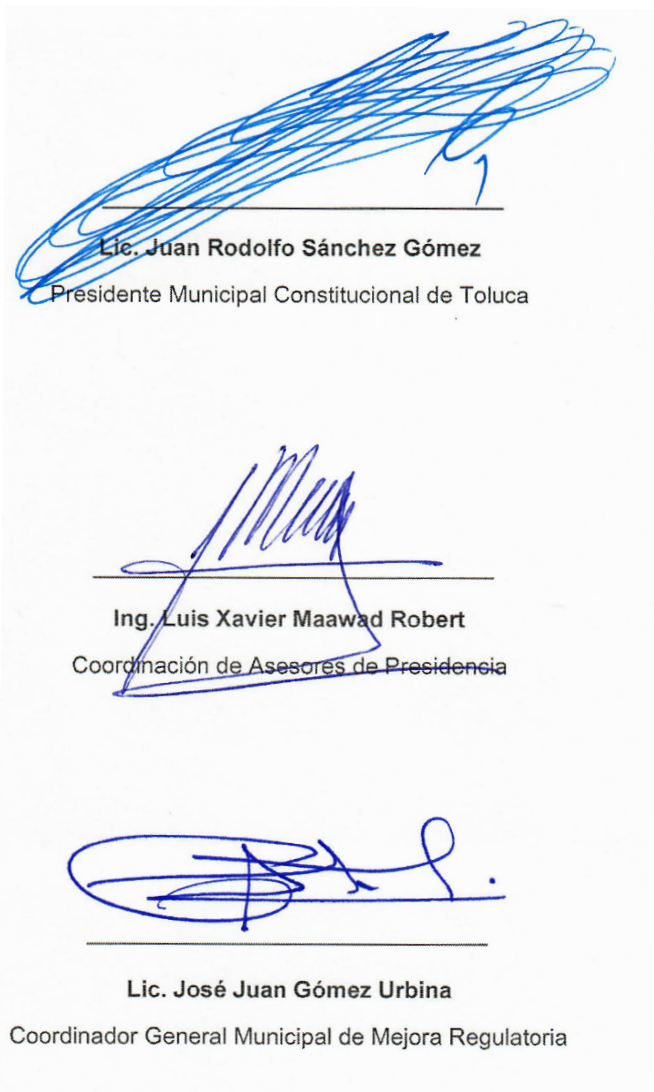
Existe una copia en medio magnético en:

Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria

Registro de Ediciones.

Primera edición, septiembre de 2021

Validación.


Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional de Toluca
Ing. Luis Xavier Maawad Robert
Coordinación de Asesores de Presidencia
Lic. José Juan Gómez Urbina
Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria

TOLUCA
CAPITAL

Créditos

Manual de Procedimientos de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria

Responsable de la Elaboración:

Ing. Luis Xavier Maawad Robert

Coordinación de Asesores.

Responsable de su revisión:

Lic. Alberto García Molina

Unidad de Planeación

TOLUCA
CAPITAL

Directorio

Titulares de las Dependencias

Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

Lic. José Juan Gómez Urbina
Coordinador General Municipal de Mejora Regulatoria

Lic. Ismael Bermeo Vargas
Jefe del Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria

Lic. Patricia Hernández Coronel
Jefe del Departamento de Evaluación y seguimiento

Lic. Roberto Carranza Villagrán
Jefe del Sistema Municipal de Trámites y Servicios

Hoja de Actualización

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Procedimientos de la Unidad de Transparencia.

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Septiembre, 2021

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2019-2021
Coordinación de Asesores de la Presidencia
Unidad de Planeación

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio C, Primer Piso
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 276-19-00 Ext. 565
Septiembre de 2021

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento
sólo se realizará mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

Primera Edición

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 4
II. OBJETIVO GENERAL 5
III. DEPARTAMENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 6
1. Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMex) 6
2. Procedimiento para los recursos de revisión derivados de solicitudes de información del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMex). 14
3. Actualización de la Información Pública de Oficio (IPOMex). 19
IV. DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 23
1. Creación, modificación y supresión de Bases de Datos Personales (BDP). 24
2. Atención a las propuestas de clasificación de información, reserva, prórroga y otras ante el Comité de Transparencia. 28
3. Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM). 31
4. Recursos de revisión derivados de solicitudes de información del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM). 35
V.SIMBOLOGÍA 38
VI. DISTRIBUCIÓN 42
VII. REGISTRO DE EDICIONES 43
VIII.VALIDACIÓN 44
IX. CRÉDITOS 45
X. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 46

I. PRESENTACIÓN

La Unidad de Transparencia conjuntamente con la Coordinación de Asesores, a través de la Unidad de Planeación, presenta el **"Manual de Procedimientos de la Unidad de Transparencia"** de la Administración Pública Municipal de Toluca 2019-2021, con el propósito de contar con un instrumento administrativo dinámico que dé respuesta eficiente a los requerimientos del personal de la institución, particularmente a los involucrados y responsables de la función de transparentar el quehacer público y dar atención a las demandas de información de la población toluqueña.

Se actualizaron y simplificaron los procedimientos administrativos de la Unidad de Transparencia, a efecto de eficientar su funcionamiento, dando cumplimiento al "Bando Municipal de Toluca 2019", al "Código Reglamentario de Toluca 2019" y a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

El diseño y difusión de este instrumento de comunicación organizacional tiene como objetivo el de especificar por escrito la definición y asignación de las responsabilidades que atienden las áreas administrativas que integran la Unidad de Transparencia y con ello, identificar las facultades que ejerce el personal en un marco de respeto y cooperación para el desempeño de las actividades inherentes a dicha Unidad; es decir, es un instrumento de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales.

Esta herramienta es básica para la operación de los procedimientos administrativos de la Unidad de Transparencia en materia Acceso a la Información Pública, la Protección de los Datos Personales, el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales y el cumplimiento a las obligaciones que en materia de transparencia tiene esta Administración Pública Municipal como Sujeto Obligado, establecidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado y Municipios; integrando en su contenido el nombre, objetivo, políticas y diagramas de los procedimientos de acuerdo a la estructura orgánica ex profesa para tal fin, así como los vínculos que se establecen con otras dependencias proveedoras o clientes de la información propia de la administración pública municipal.

Además, se pretende que este manual sea útil como material de consulta y conocimiento para el personal de nuevo ingreso, incluyendo un glosario de términos y una tabla con los significados de los símbolos empleados, así como sus fuentes de consulta.

El contenido quedará sujeto a modificaciones, cada vez que la normatividad aplicable al interior de las áreas administrativas tenga cambios en la operación o vinculación procedimental.

II. OBJETIVO GENERAL

Integrar la información técnica y operativa que sirva de guía para la ejecución de los procedimientos adscritos a los procesos de trabajo de la Unidad de Transparencia, que garanticen el acceso a la información pública, la protección de los datos personales, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos (Derechos ARCO), así como el cumplimiento de las obligaciones que el Municipio de Toluca tiene como Sujeto Obligado en materia de transparencia.

III. DEPARTAMENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Nombre del Procedimiento:	**Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMex).**
Objetivo:	Garantizar a la ciudadanía el derecho de acceso a la información pública, sobre información que genere o se encuentre en posesión de las dependencias y órganos de la Administración Pública Municipal de Toluca 2019-2021.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Transparencia es el vínculo entre las y los particulares y el gobierno municipal, para atender las solicitudes de acceso de información pública municipal tanto centralizada como desconcentrada, descentralizada y autónoma.
- Toda persona tiene el derecho de acceder a la información pública gubernamental sin necesidad de acreditar su personalidad jurídica.
- Para las dependencias que integran la administración pública municipal central, desconcentrada y autónoma de Toluca, en la interpretación del derecho a la información pública, deberá prevalecer el principio de máxima publicidad.
- Todas las dependencias que integran la administración pública municipal central, desconcentrada y autónoma de Toluca, deberán privilegiar que el derecho de acceso a la información pública se exceptúa cuando se trate de información clasificada como reservada o confidencial.
- Todas las dependencias que integran la administración pública municipal central, desconcentrada y autónoma de Toluca, priorizarán que las solicitudes de acceso a la información deban ser atendidas en el término de quince días hábiles, mismo que podrá ampliarse por siete días más, siempre que existan razones para ello.
- En el supuesto de que la o el solicitante esté inconforme con la atención a su solicitud de información, tendrá el derecho de interponer recurso de revisión en los primeros quince días hábiles posteriores a que se haya notificado la respuesta a su solicitud, este recurso lo conocerá y resolverá el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).

- Respecto de la información pública que genere costo por reproducción, el Departamento de Acceso a la Información Pública, deberá entregarla previo pago de derechos en la Tesorería Municipal, de acuerdo con lo establecido por el artículo 148 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- La Unidad de Transparencia de manera excepcional, cuando la entrega o reproducción sobrepase las capacidades técnico-administrativas y humanas, podrá poner a disposición de la o el solicitante los documentos de consulta directa, salvo la información clasificada.
- Se deberá tener por no presentada la solicitud de información cuando las o los solicitantes no atiendan el requerimiento de información adicional, quedando a salvo los derechos de la o el particular para volver a presentar la solicitud.
- Los servidores públicos habilitados clasificarán información reservada o confidencial con base en los "Lineamientos generales en materia de clasificación de información, así como la elaboración de versiones públicas", del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, que deberán observar en todo momento.
- Los sujetos obligados aplicarán los "Criterios 9/19. Casos en que la edad o la fecha de nacimiento de los servidores públicos, es información de acceso público" de acuerdo al -ACT-PUB/11/09/2019.06 del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Diagrama de Flujo

Área responsable/actividad	Representación gráfica

1. Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMex)

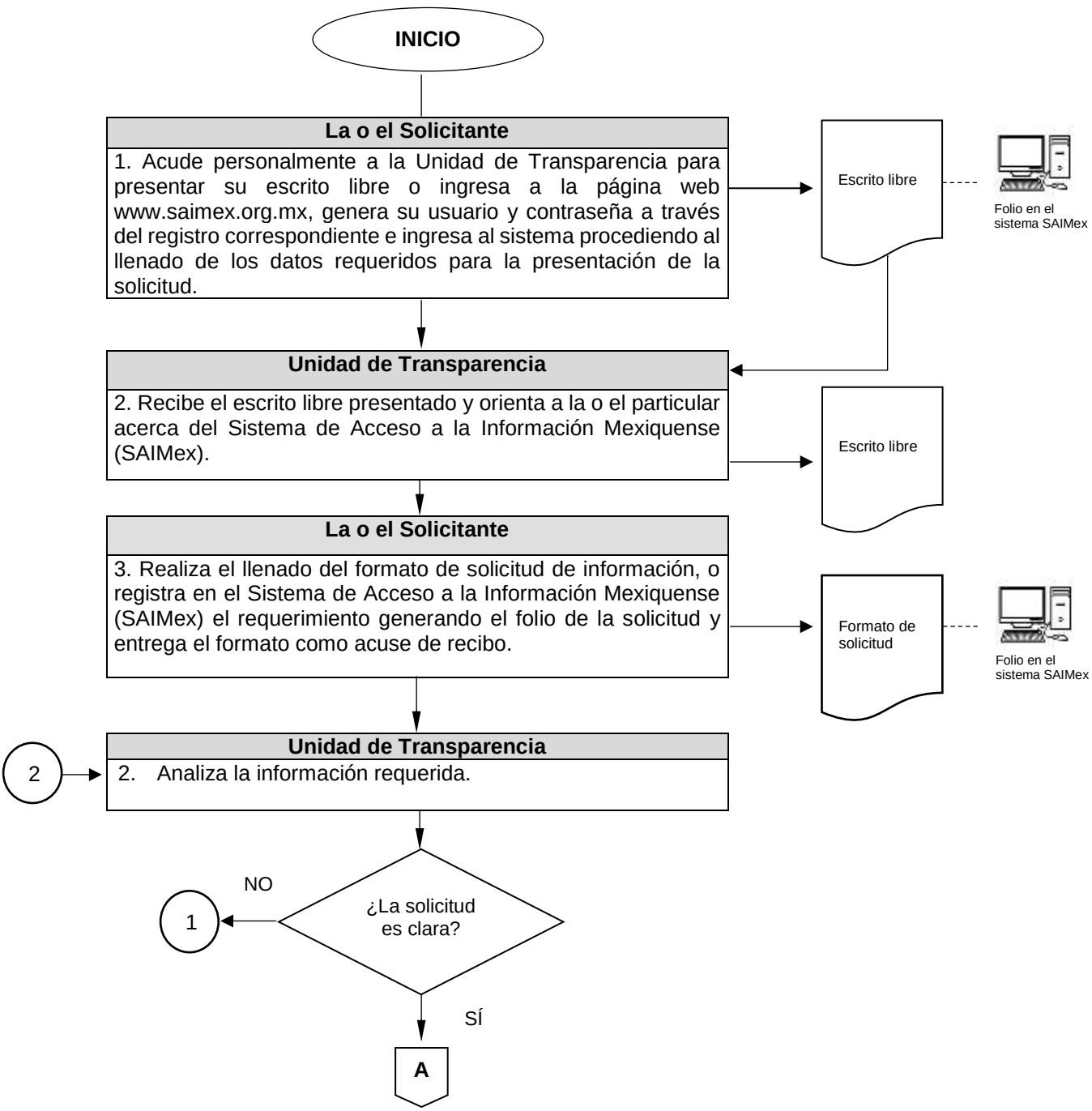


Diagrama de Flujo

Área responsable/actividad	Representación gráfica

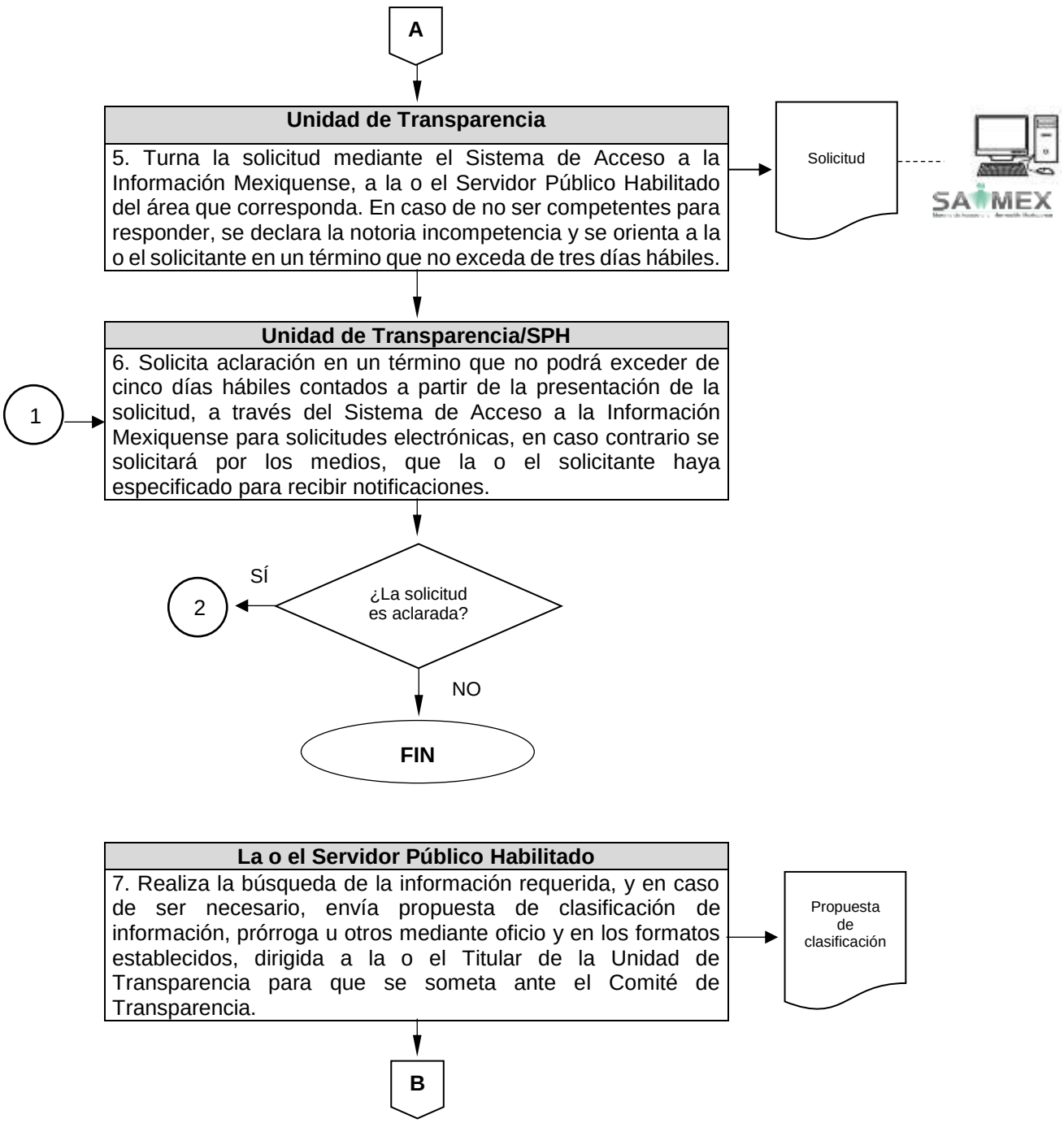


Diagrama de Flujo

Área responsable/actividad	Representación gráfica

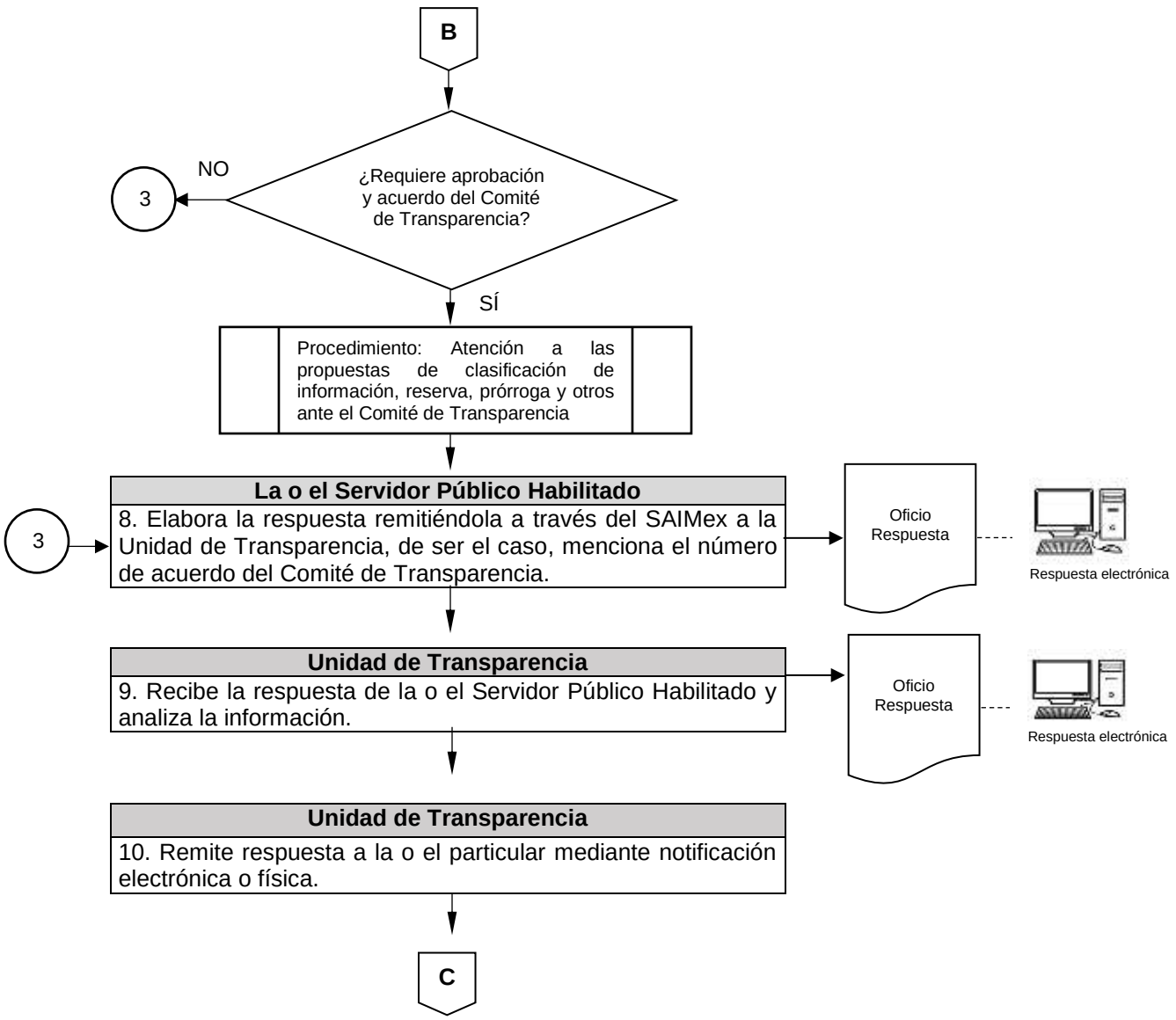
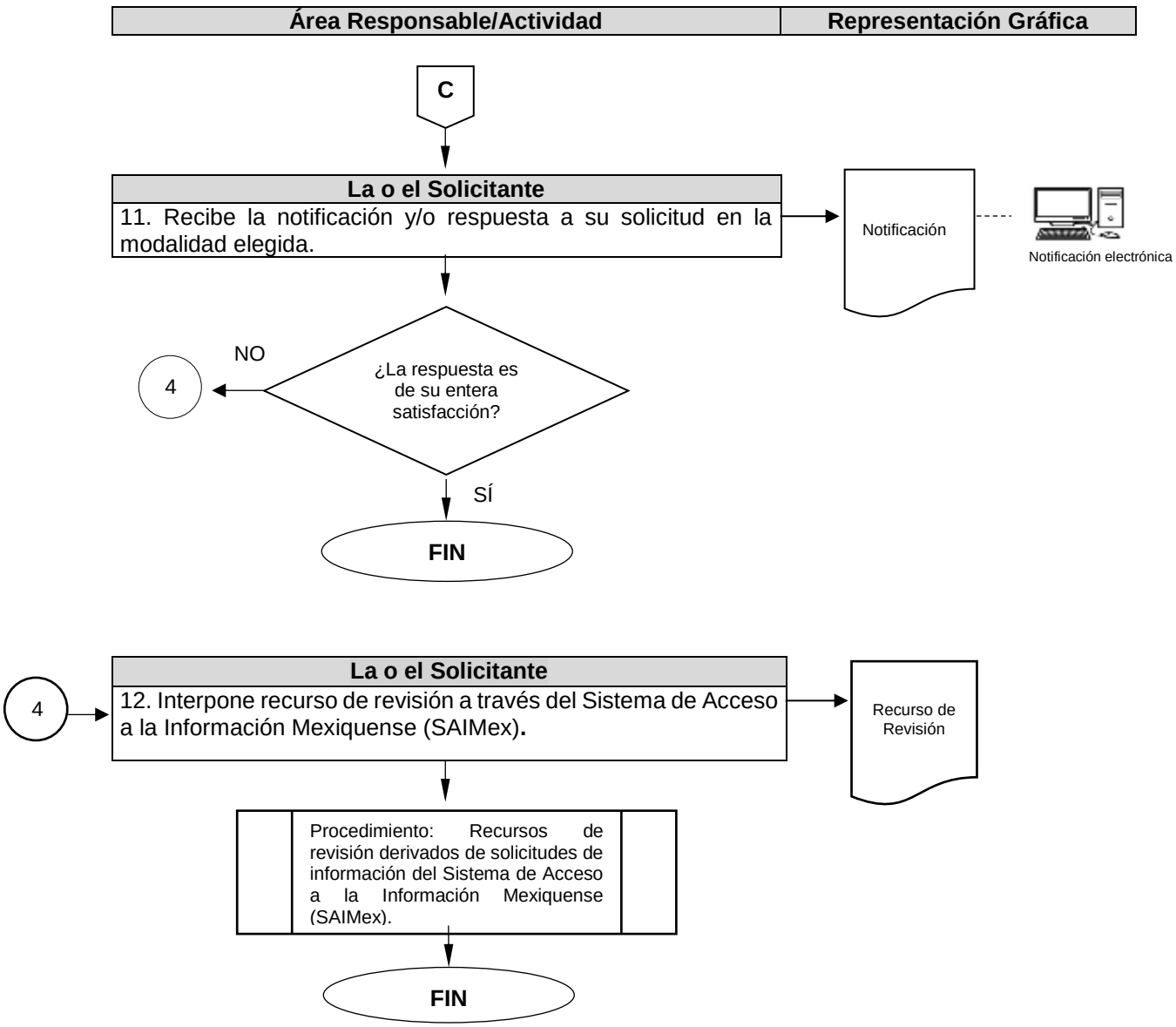


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento para los recursos de revisión derivados de solicitudes de información del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMex).**
Objetivo:	Garantizar la reparación de cualquier posible afectación al derecho de acceso a la información a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMex).

POLÍTICAS APLICABLES

- El Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMex) es administrado, regulado y operado para todos los Sujetos Obligados del Estado de México y sus Municipios, cuyo órgano garante es el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).
- La o el solicitante debe agotar en primera instancia la solicitud de acceso a la información en el Sistema de Acceso a la Información Pública Mexiquense (SAIMex).
- La o el solicitante, en segunda instancia, podrá interponer su recurso de revisión a través del Sistema de Acceso a la información Pública Mexiquense (SAIMex), teniendo con ello, la calidad de recurrente conservando el mismo folio asignado en su petición original.
- La o el recurrente no podrá ampliar la solicitud dentro del Recurso de Revisión, ya que si lo hace, éste se desechará respecto a los nuevos pronunciamientos.
- El resolutivo emitido por el INFOEM tendrá carácter de obligatorio y vinculante al Sujeto Obligado y contra éste no habrá recurso de impugnación.
- El área correspondiente y/o la o el Servidor Público Habilitado, determinará y cuantificará los costos de acuerdo con el artículo 148 del Código Financiero del Estado de México y Municipios vigente, cuando el caso lo requiera o lo determine el INFOEM en su resolución, o bien, lo solicite en forma expresa el recurrente.
- La Unidad de Transparencia, de acuerdo con la cuantificación que realice el área correspondiente, elaborará la orden de pago para que el recurrente la liquide ante la Tesorería Municipal.
- La Unidad de Transparencia y la o el solicitante deberán, según corresponda, iniciar, notificar y agotar todo el procedimiento dentro del Sistema de Acceso a la Información Pública Mexiquense (SAIMex).
- La o el Servidor Público Habilitado, es el responsable de la búsqueda, recopilación, integración, calidad y entrega de la información solicitada.

- Los servidores públicos habilitados clasificarán información reservada o confidencial con base en los "Lineamientos generales en materia de clasificación de información, así como la elaboración de versiones públicas", del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, que deberán observar en todo momento.
- Los sujetos obligados aplicarán los "Criterios 9/19. Casos en que la edad o la fecha de nacimiento de los servidores públicos, es información de acceso público" de acuerdo al -ACT-PUB/11/09/2019.06 del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Diagrama de Flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

2. Procedimiento para los recursos de revisión derivados de solicitudes de información del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMex).

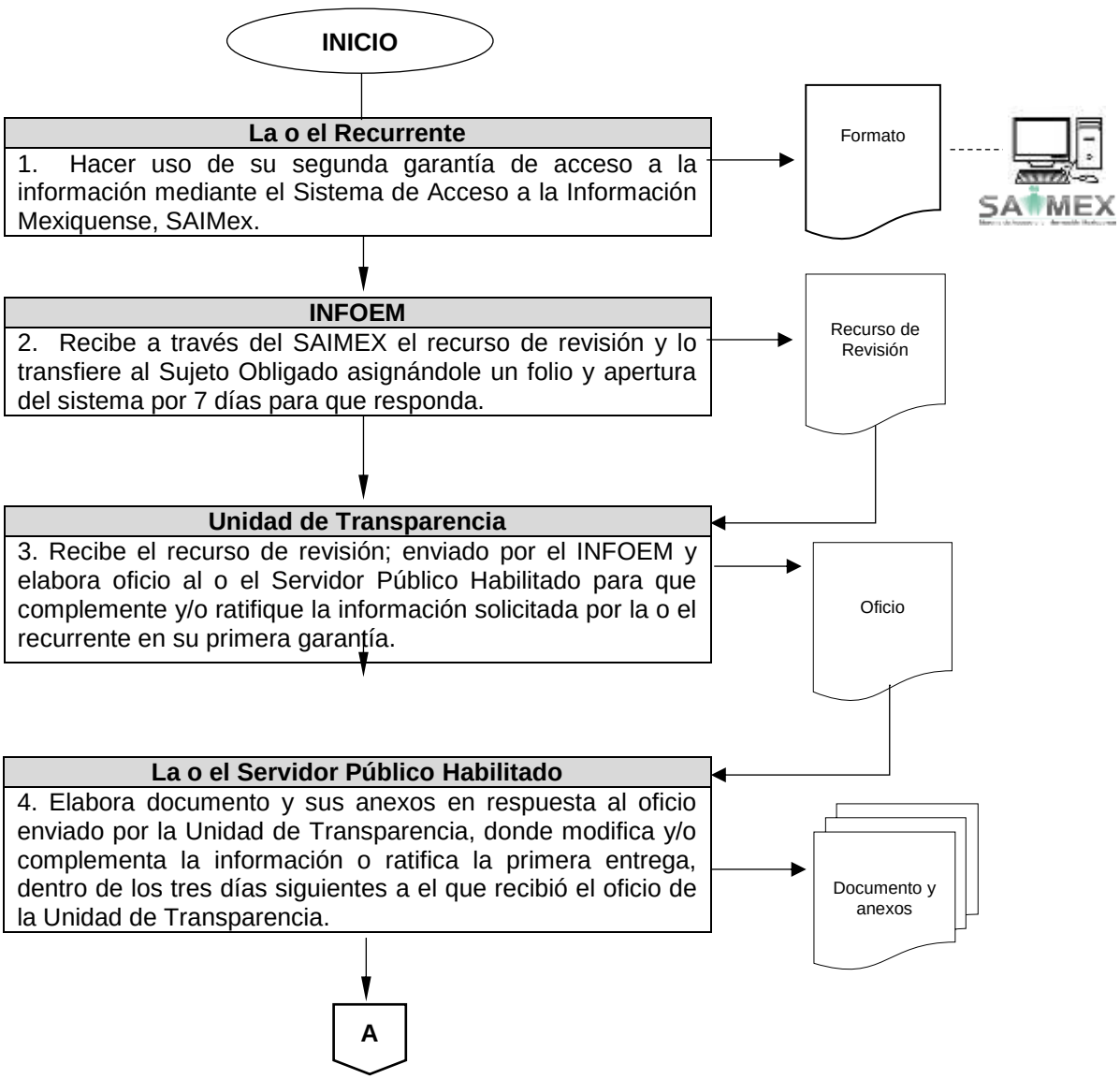


Diagrama de Flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

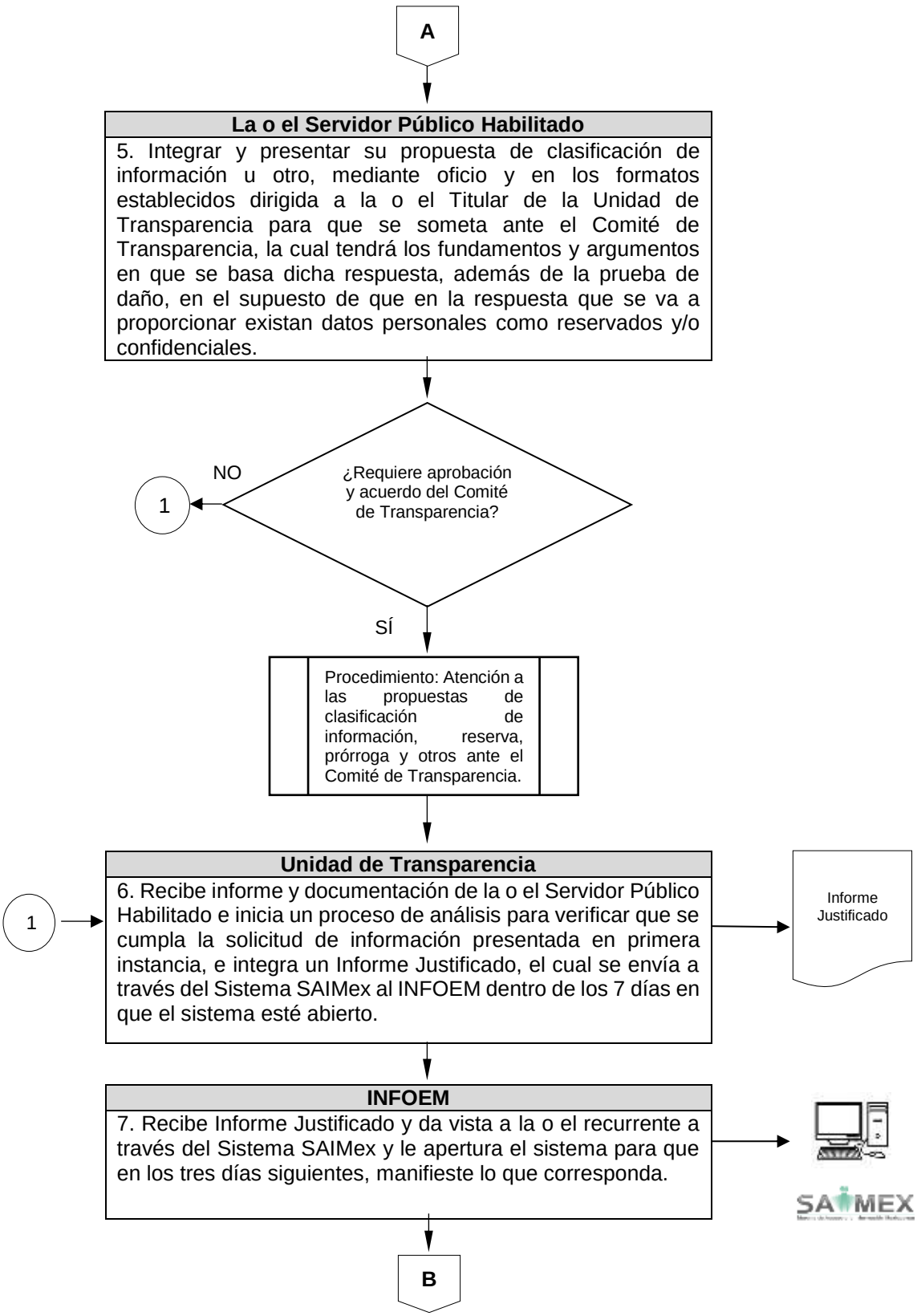


Diagrama de Flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

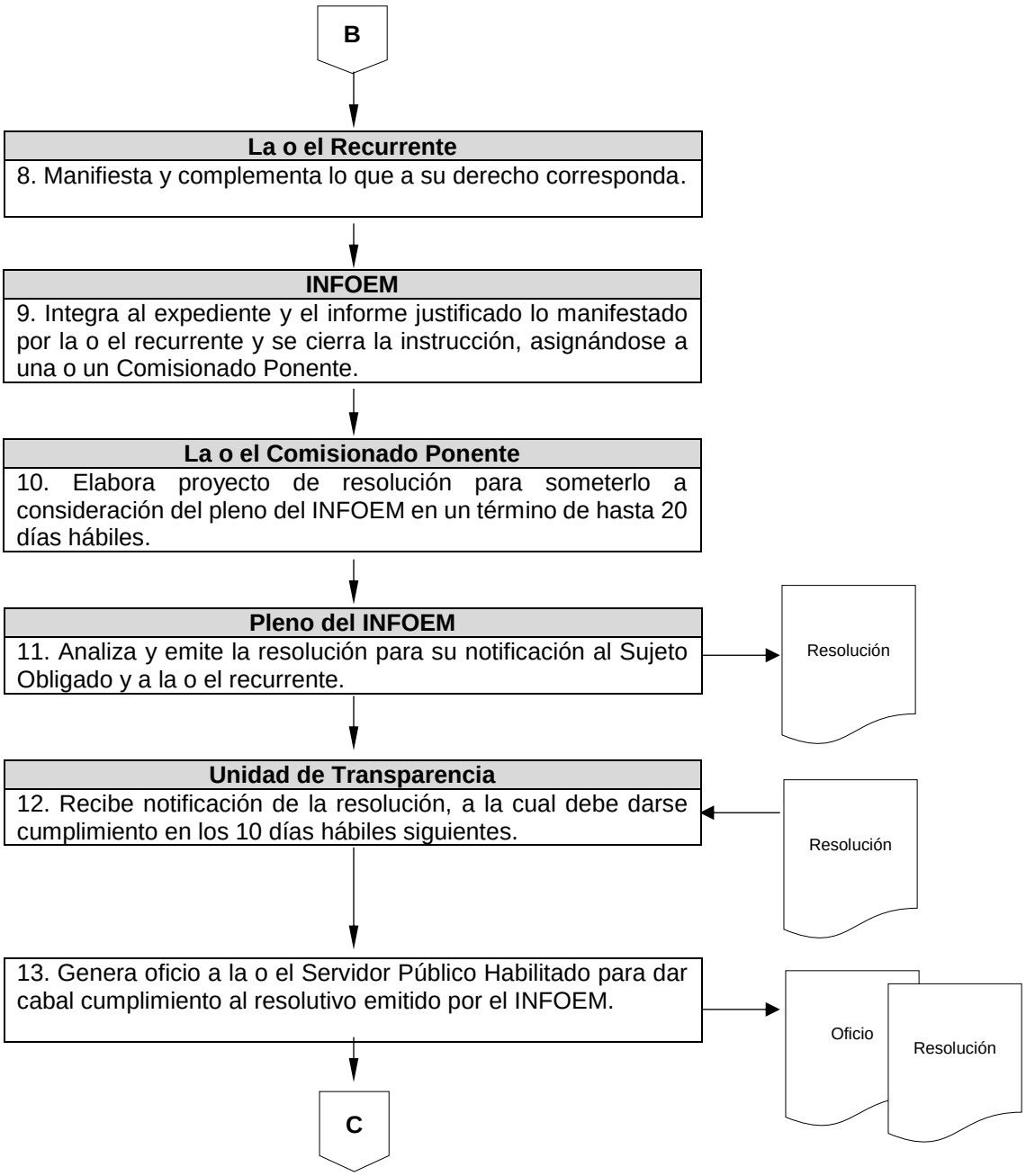


Diagrama de Flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

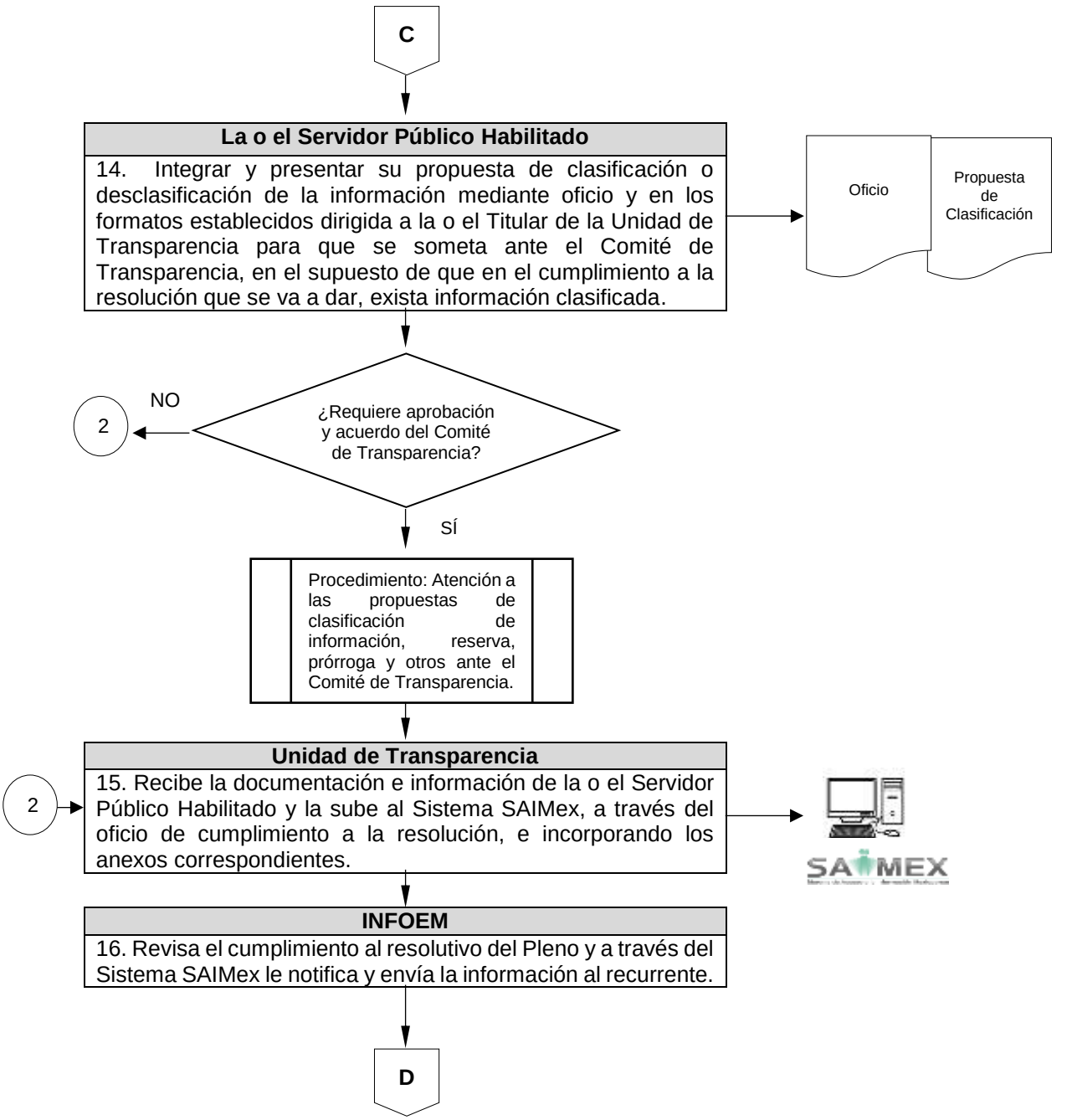
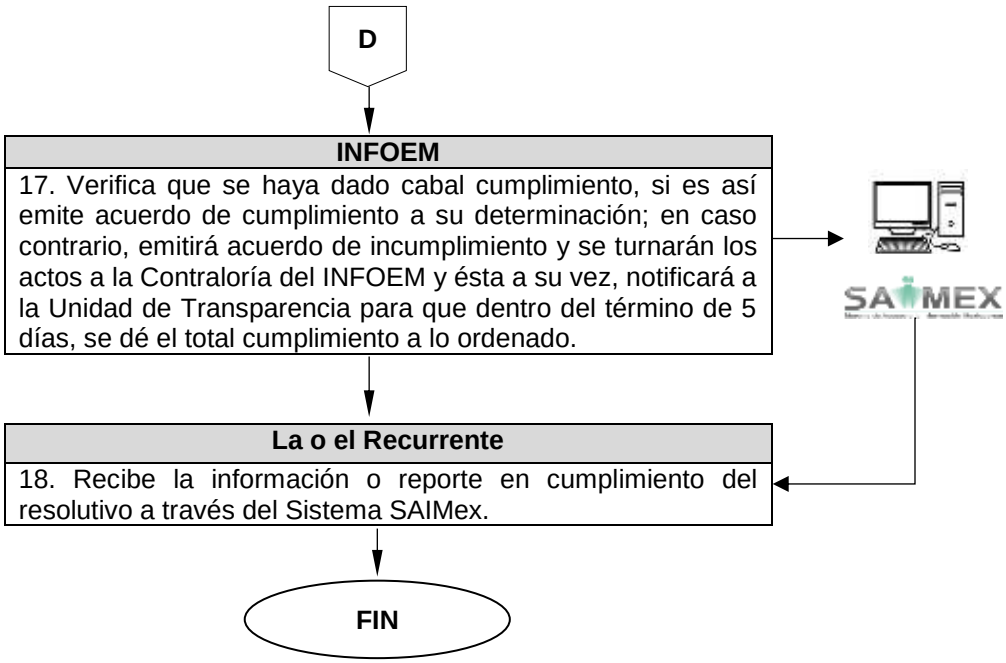


Diagrama de Flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Actualización de la Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMex).**
Objetivo:	Poner a disposición del público de manera permanente y actualizada de forma sencilla, precisa y entendible, la información correspondiente a las Obligaciones de Transparencia Comunes, las Obligaciones de Transparencia Específicas, documentos y políticas, que establecen los artículos 92, 93, 94 y 103 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y Municipios y cuyas obligaciones correspondan a este Sujeto Obligado.

POLÍTICAS APLICABLES

- Conforme al artículo 75 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y Municipios, es obligación de los Sujetos Obligados poner a disposición de los particulares la información a que se refiere, a través de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Las Dependencias de la Administración Pública Municipal de Toluca 2019-2021, en cuanto a la información correspondiente a las obligaciones de transparencia, deberán actualizarla por lo menos cada tres meses como cita el artículo 77 de la ley en la materia; salvo los criterios emitidos por el Sistema Nacional de Transparencia.
- La administración pública municipal vigente deberá difundir y mantener actualizada en medio electrónico, la información pública de oficio de acuerdo a lo establecido por el artículo 92, 93, 94 y 103 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; así como los Lineamientos Técnicos Generales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información de las Obligaciones establecidas en el Título Quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- La página de inicio de los portales de internet de los Sujetos Obligados, tendrán un vínculo de acceso al sitio donde se encuentra la información pública.
- Las dependencias de la administración pública municipal vigente, en cuanto al acceso a la información pública, deberán restringirla excepcionalmente, únicamente cuando ésta sea clasificada como reservada o confidencial a la luz de los supuestos considerados en los artículos 140 y 143 de la ley en mención.
- Además de las obligaciones comunes el Sujeto Obligado deberá poner a disposición del público lo estipulado en el art. 94 fracciones I y II de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y Municipios.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Actualización de la Información Pública de Oficio (IPOMex).

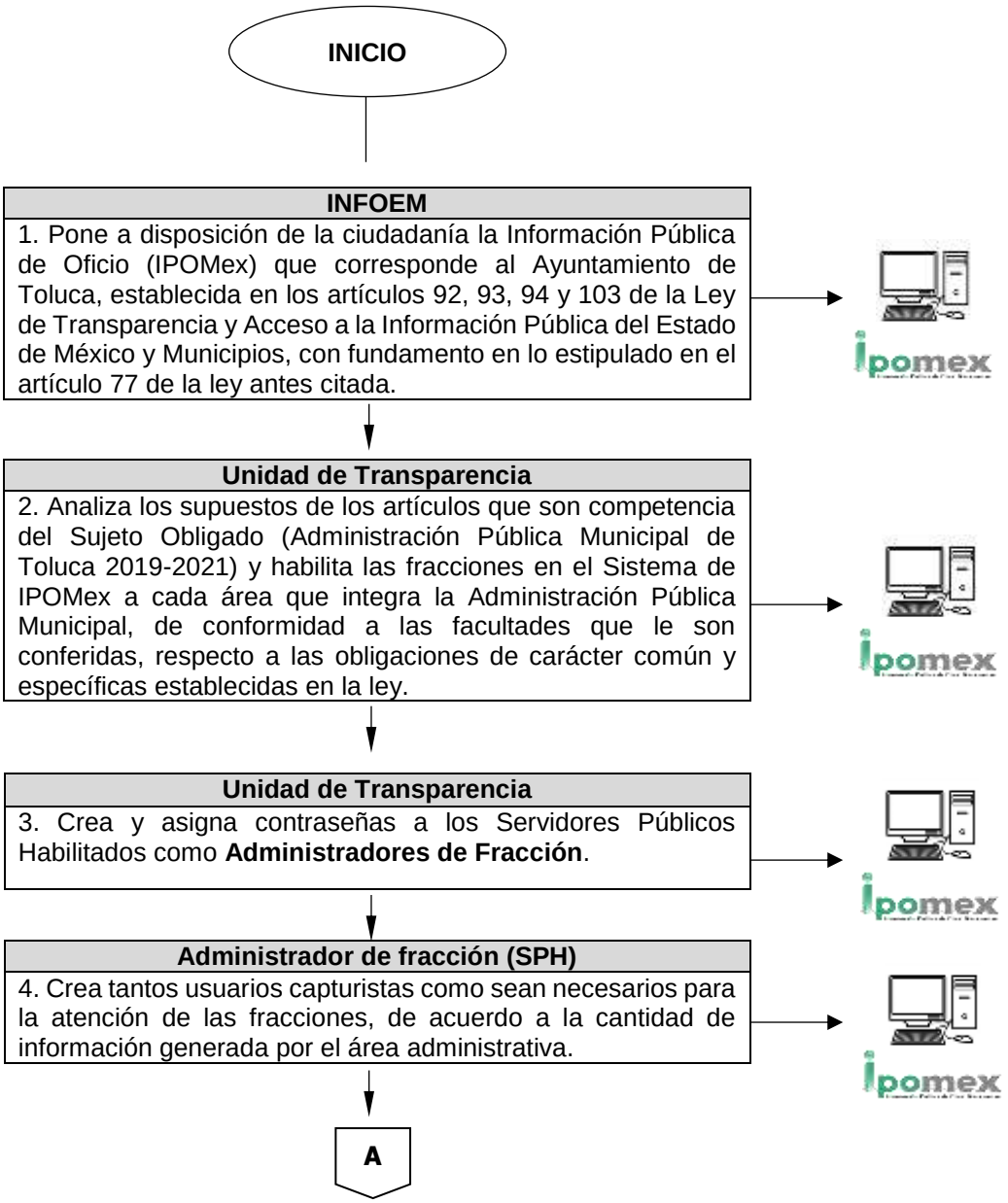


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

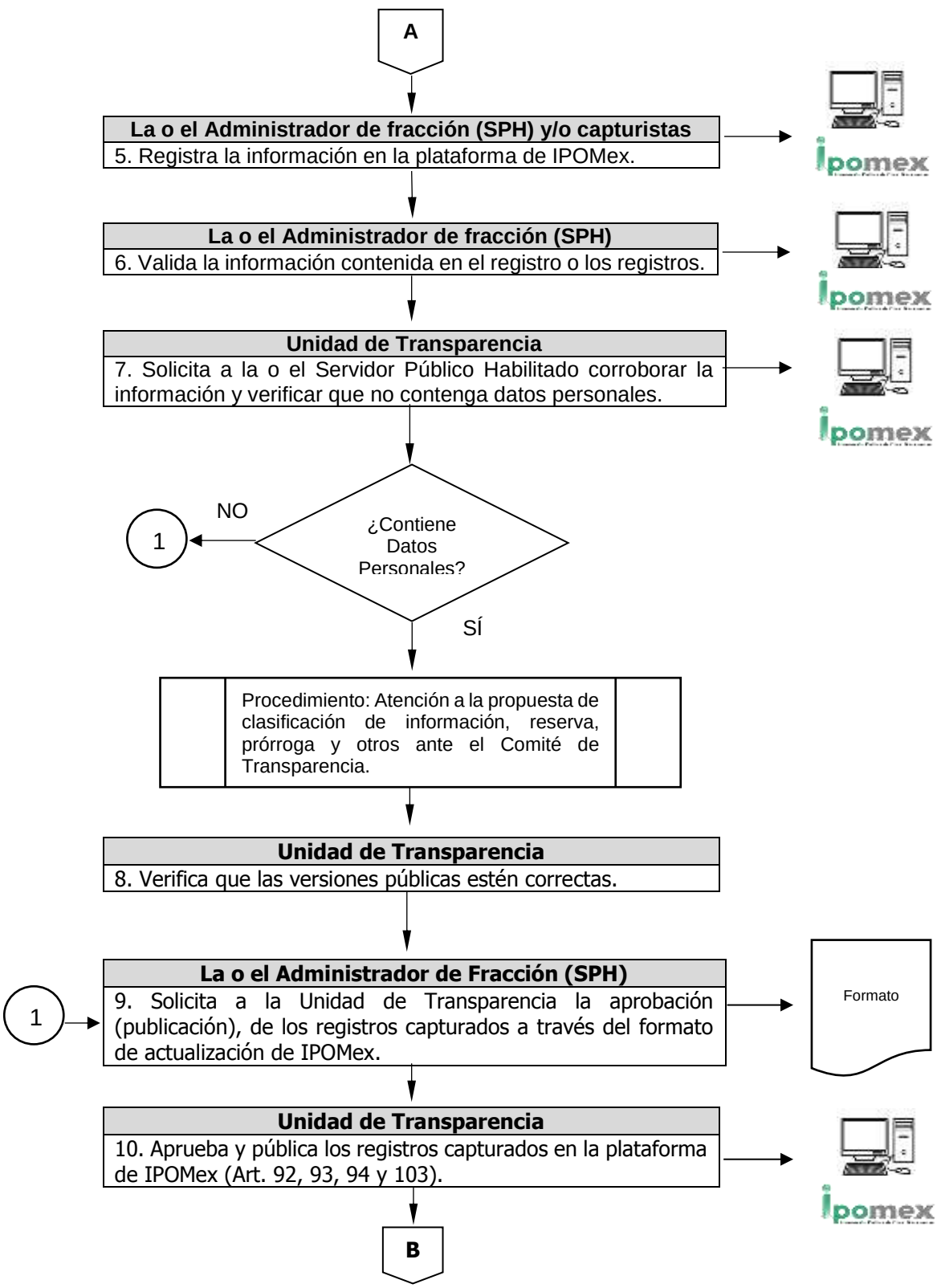
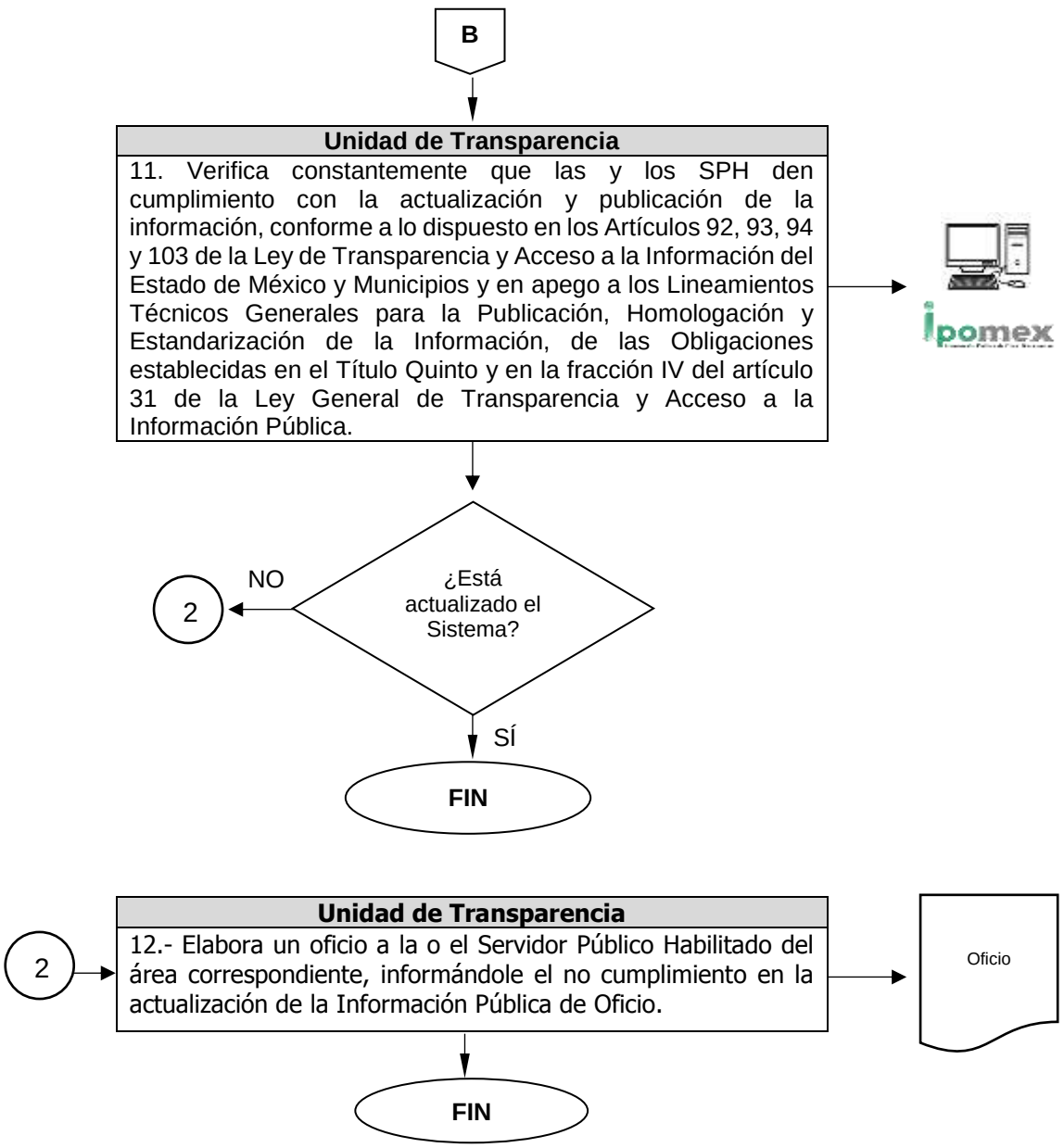


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



IV. DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Nombre del Procedimiento:	**Creación, modificación y/o supresión de las cédulas de base de datos personales.**
Objetivo:	Garantizar y salvaguardar la protección de los datos personales de las y los titulares de los datos que se encuentren en posesión de los Sujetos Obligados, en cumplimiento a lo establecido en el Título Segundo, Capítulo Tercero de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

Políticas Aplicables

- En atención al artículo 35 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; corresponde a cada Sujeto Obligado mediante su Titular, órgano competente o Comité de Transparencia, la creación, modificación o supresión de sistemas y bases de datos personales.
- En el tratamiento de los datos personales el Sujeto Obligado observará los principios de calidad, consentimiento, finalidad, información, lealtad, licitud, proporcionalidad y responsabilidad.
- Coordinar y asesorar a las Dependencias a fin de dar a conocer al titular de los datos en formatos impresos, digitales, visuales, sonoros o de cualquier otra tecnología los avisos de privacidad en las modalidades de simplificado o integral, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.
- Las Dependencias de la Administración Pública Municipal que integran al Sujeto Obligado elaborarán y aprobarán el Documento de Seguridad aplicable a las bases de datos que contenga las medidas de seguridad para las bases y sistemas de datos personales.
- Corresponde a las áreas que integran la Administración Pública Municipal realizar la actualización de manera semestral de las Cédulas de Bases de Datos Personales en coordinación con la Unidad de Transparencia, a través del sistema de Intranet del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM), como órgano garante.
- Con fundamento en lo estipulado en el artículo 35 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, la Unidad de Transparencia mediante oficio solicitará a las y los Servidores Públicos Habilitados (SPH), de forma semestral se informe sobre el estatus de las Cédulas de Base de Datos Personales existentes en el Sistema, así como la creación de nuevas bases de datos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Creación, modificación y supresión de Bases de Datos Personales (BDP).

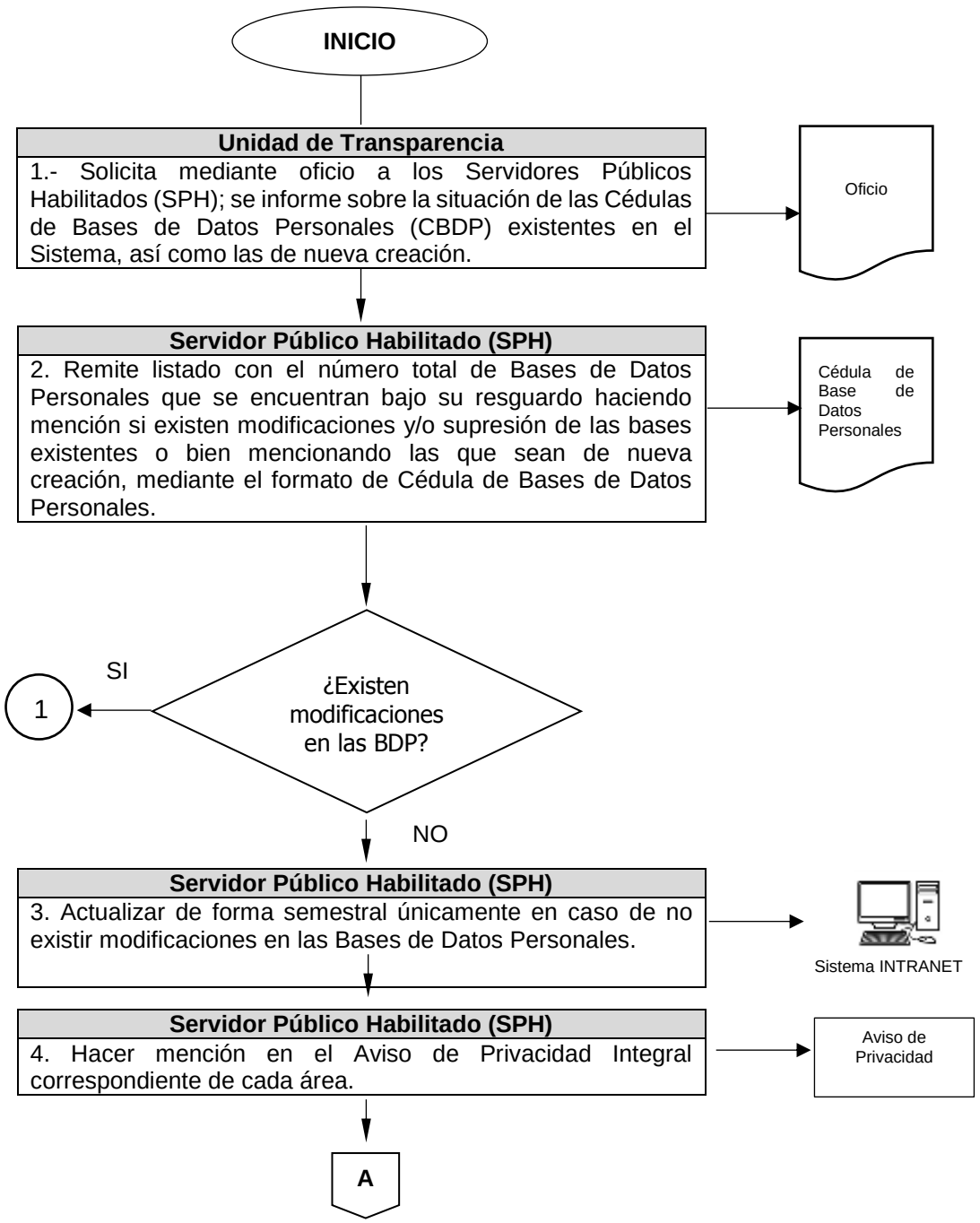
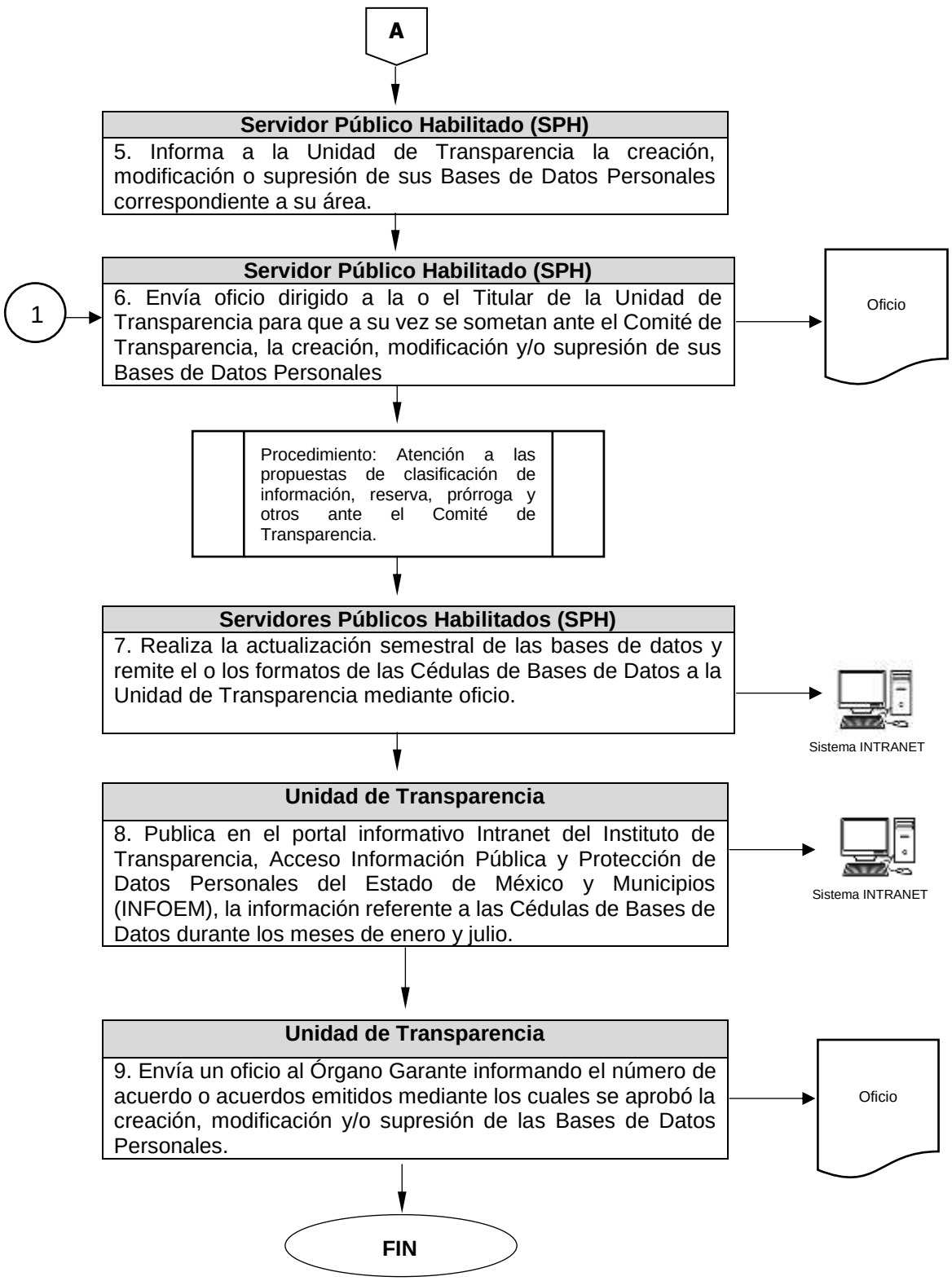


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Atención a las propuestas de clasificación de información, reserva, prórroga y otros ante el Comité de Transparencia**
Objetivo:	Garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales que recaba y que se encuentran en posesión de este Sujeto Obligado, con la finalidad de otorgarles el debido tratamiento de acuerdo con las disposiciones normativas establecidas en la materia.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda persona tiene el derecho de acceder a la información pública gubernamental sin necesidad de acreditar su personalidad jurídica.
- En la interpretación de los Sujetos Obligados del derecho a la información pública, deberá prevalecer el principio de máxima publicidad.
- La Unidad de Transparencia, en cuanto al derecho de acceso a la información pública, deberá exceptuar cuando se trate de información clasificada como reservada o confidencial.
- El procedimiento de clasificación de información inicia solamente si la o el Servidor Público Habilitado o la Unidad de Transparencia detectan la existencia de documentación susceptible de ser clasificada como reservada y/o confidencial.
- El Comité de Transparencia de la Administración Pública Municipal de Toluca 2019-2021, es el único órgano colegiado competente para clasificar, reservar, otorgar prórroga u otro, sobre las propuestas enviadas a la Unidad de Transparencia por parte de las dependencias que integran esta Administración Pública Municipal.
- Los acuerdos generados por el Comité de Transparencia serán de observancia obligatoria.
- Los Servidores Públicos Habilitados deberán presentar a la Unidad de Transparencia, en tiempo y forma, sus propuestas de clasificación de información, reserva, prórroga y otros asuntos que requieran ser tratados ante el Comité de Transparencia de la Administración Pública Municipal de Toluca 2019-2021, debidamente fundadas y motivadas.
- La o el responsable del área administrativa, deberá atender la solicitud en la modalidad requerida por la o el titular de los datos o su representante, salvo que exista una imposibilidad física o jurídica que lo limite a reproducir los datos personales en dicha modalidad, en este caso deberán ofrecer otras modalidades de entrega en los datos personales fundando y motivando dicha actuación.

- Los servidores públicos habilitados clasificarán información reservada o confidencial con base en los "Lineamientos generales en materia de clasificación de información, así como la elaboración de versiones públicas", del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, que deberán observar en todo momento.

- Las dependencias, para el trámite de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de datos personales, (DERECHOS ARCO), deberán observar los principios dispuestos en el capítulo primero de los principios en materia de Protección de Datos Personales, de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, siguientes:

LICITUD. - La posesión y tratamiento de los sistemas de datos personales por parte del Ayuntamiento, deberán obedecer exclusivamente a sus atribuciones legales.

CONSENTIMIENTO. - Todo tratamiento de datos personales en posesión de la Administración Pública Municipal de Toluca 2019-2021, deberá contar con el consentimiento de su titular, basándose en dos tipos de consentimiento:

- EXPRESO. - El consentimiento de la o del titular para el tratamiento de sus datos personales, deberá ser expreso cuando la voluntad de éste se manifieste verbalmente, por escrito, por medios electrónicos, por medios ópticos o por cualquier otro medio tecnológico.
- TÁCITO. - Cuando habiéndose puesto a disposición de la o el titular el aviso de privacidad, éste no manifieste su voluntad en sentido contrario.

INFORMACIÓN. - Las o los responsables de las áreas y/o dependencias de la Administración Pública Municipal de Toluca 2019-2021, tendrán la obligación de informar de modo expreso, preciso e inequívoco a los titulares de los datos personales, la información que se recabe de ellos y con qué fines, a través del aviso de privacidad.

CALIDAD. -La Administración Pública Municipal de Toluca vigente como Sujeto Obligado, deberá mantener correctos y actualizados los datos personales en su posesión, de tal manera que no se altere la veracidad de los mismos.

Cuando los datos personales hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de la finalidad para la que fueron obtenidos, previstas en el aviso de privacidad y las disposiciones aplicables, deberán ser suprimidos previo bloqueo.

LEALTAD. - La Administración Pública Municipal de Toluca 2019-2021, no podrá recabar, recolectar o trasmitir datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

FINALIDAD. - Todo tratamiento de datos personales que efectúe la Administración Pública Municipal de Toluca vigente, deberá estar justificado por la ley.

PROPORCIONALIDAD. - El Ayuntamiento sólo deberá recabar los datos personales que resulten adecuados y estrictamente necesarios para la finalidad que justifica su tratamiento.

RESPONSABILIDAD. - Las o los responsables de las áreas y/o dependencias de la Administración Pública Municipal de Toluca 2019-2021, deberán cumplir con los principios de protección de datos establecidos por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, debiendo adoptar las medidas para su aplicación. Lo anterior aún y cuando estos fueren tratados por un tercero a solicitud del Ayuntamiento.

Diagrama de Flujo

Área responsable/actividad	Representación gráfica

2. Atención a las propuestas de clasificación de información, reserva, prórroga y otras ante el Comité de Transparencia.

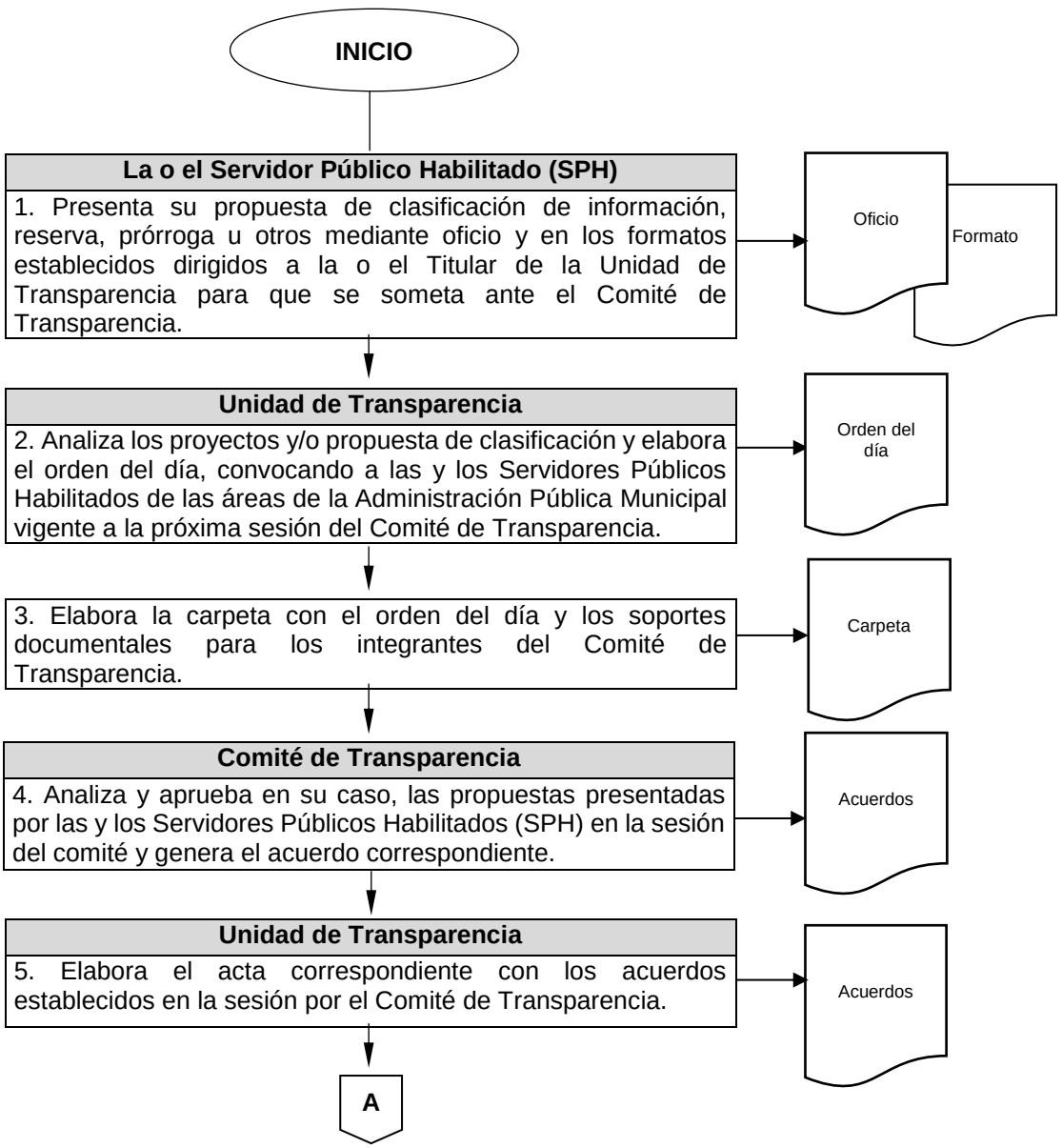
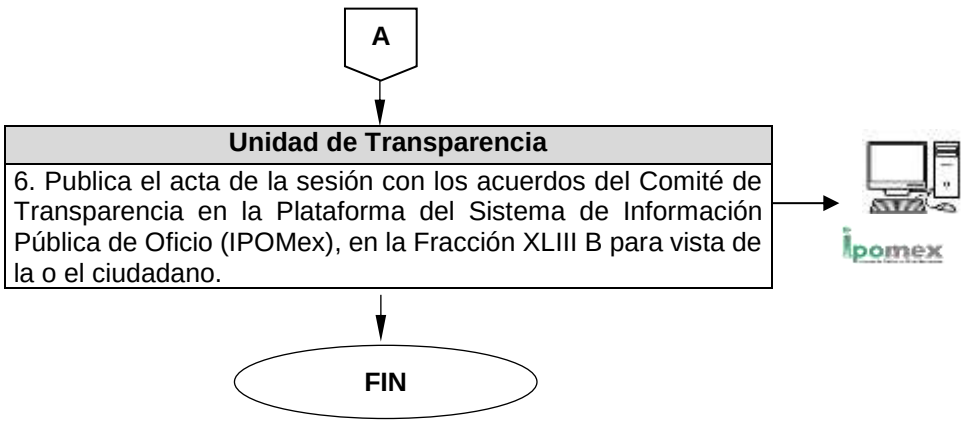


Diagrama de Flujo

Área responsable/actividad	Representación gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (SARCOEM).**
Objetivo:	Garantizar el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales a través del Sistema SARCOEM.

POLÍTICAS APLICABLES

- Tratándose del requisito establecido en el artículo 110 fracción I de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, si es el caso de que el domicilio no se localiza dentro del Estado de México, las notificaciones se efectuarán por estrados.
- De manera adicional la o el titular de los datos personales deberá acreditar su identidad y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
- Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales se señalará la modalidad en la que la o el titular de los datos personales prefiere se otorgue ésta, la cual podrá ser mediante consulta directa, copias simples, certificadas, digitalizadas u otro tipo de medio electrónico.
- La Unidad de Transparencia es el vínculo entre las y los particulares y el gobierno municipal, para atender las solicitudes de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (Derechos ARCO).
- La presentación de las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales sustentadas en el artículo 109 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, se podrán realizar en cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Escrito libre presentado personalmente por la o el titular o su representante legal en la Unidad de Transparencia.
2. De manera verbal por la o el titular o su representante legal en la Unidad de Transparencia.
3. A través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (SARCOEM).

- La solicitud para el ejercicio de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición de los datos personales), deberá contener:

1. El nombre de la o el titular de los datos personales y su domicilio, o cualquier otro medio para recibir notificaciones.
2. Los documentos que acrediten la identidad de la o el titular de los datos personales y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.
3. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud.
4. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso.
5. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien lo que solicita el titular.
6. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM).

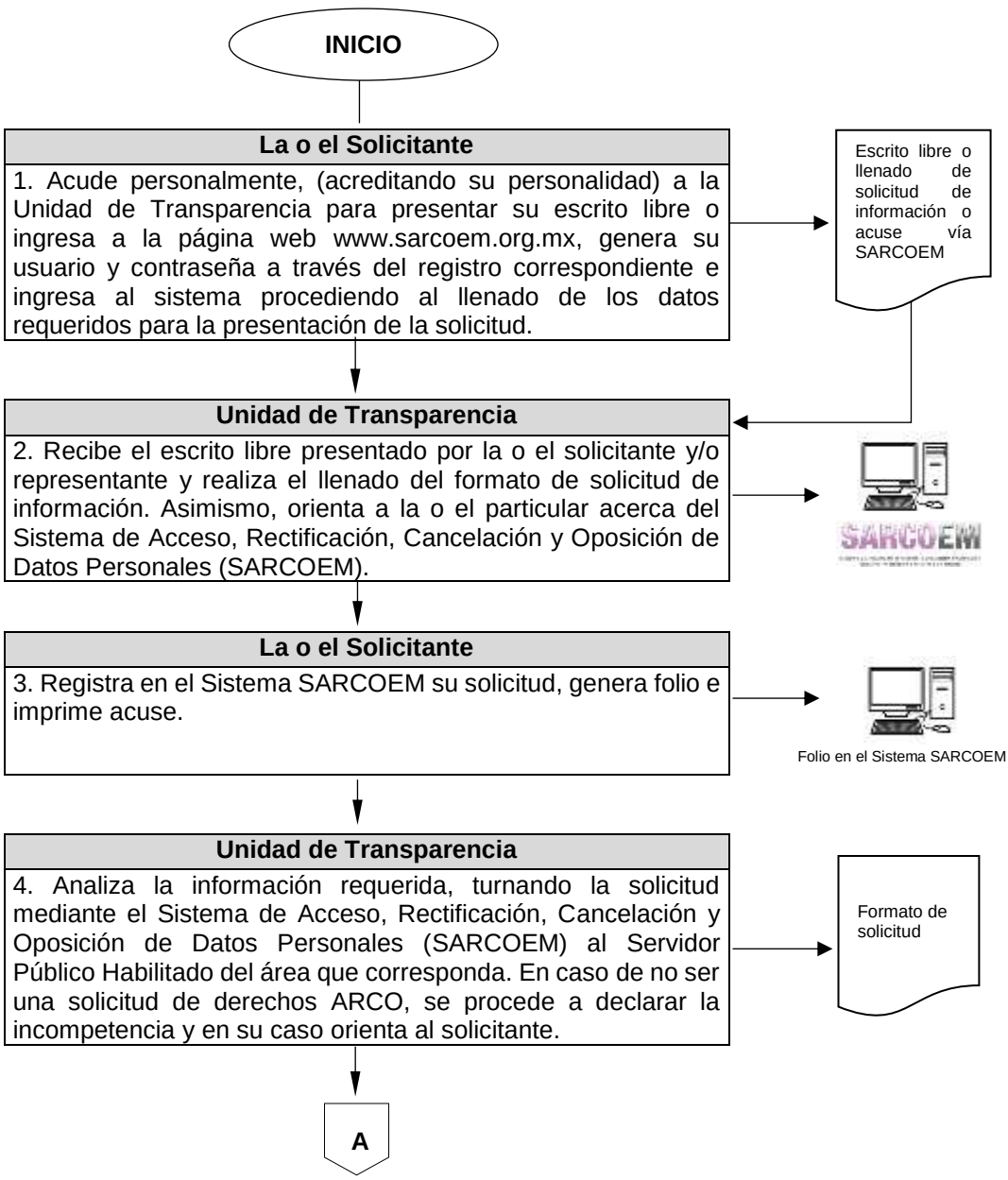


Diagrama de Flujo

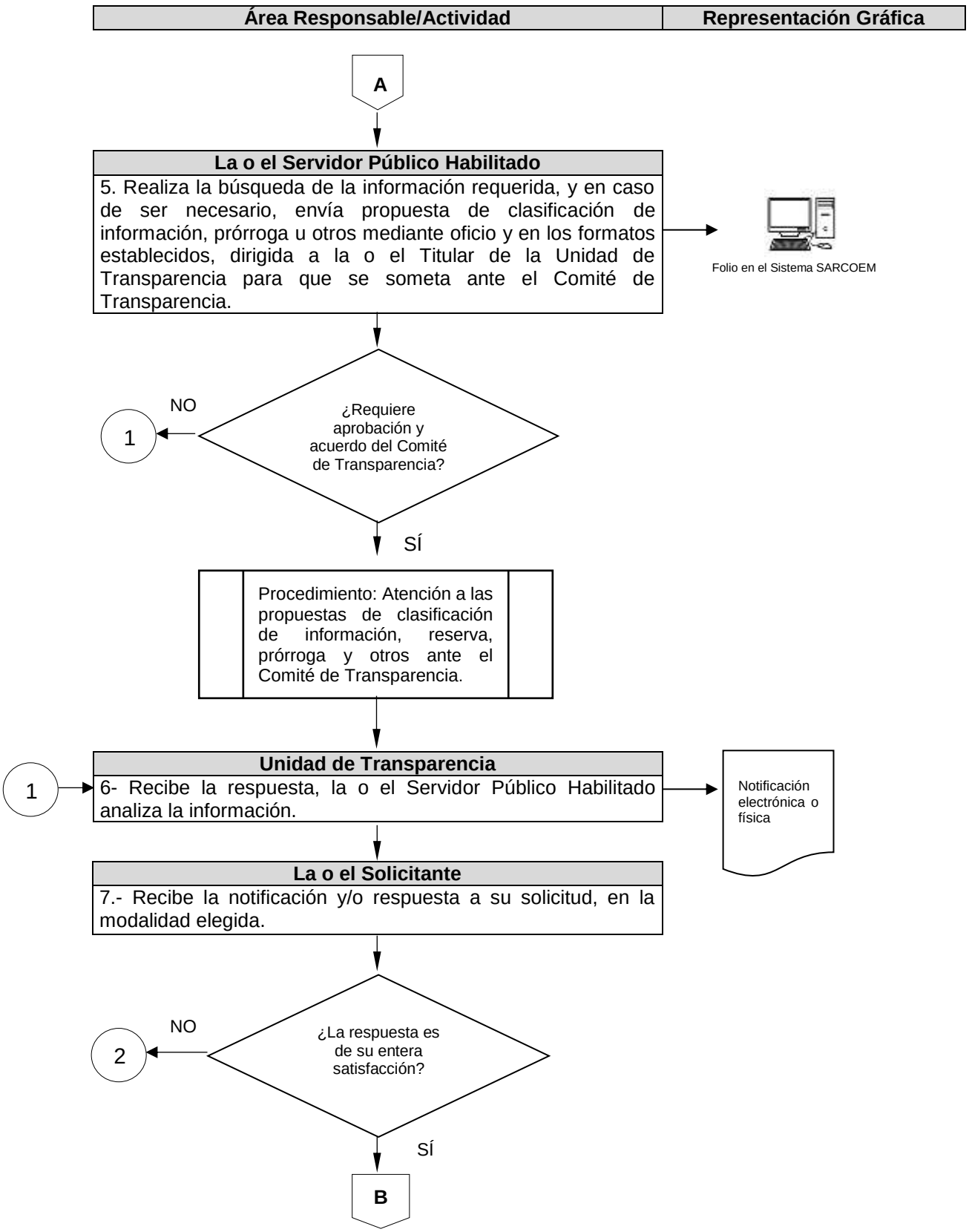
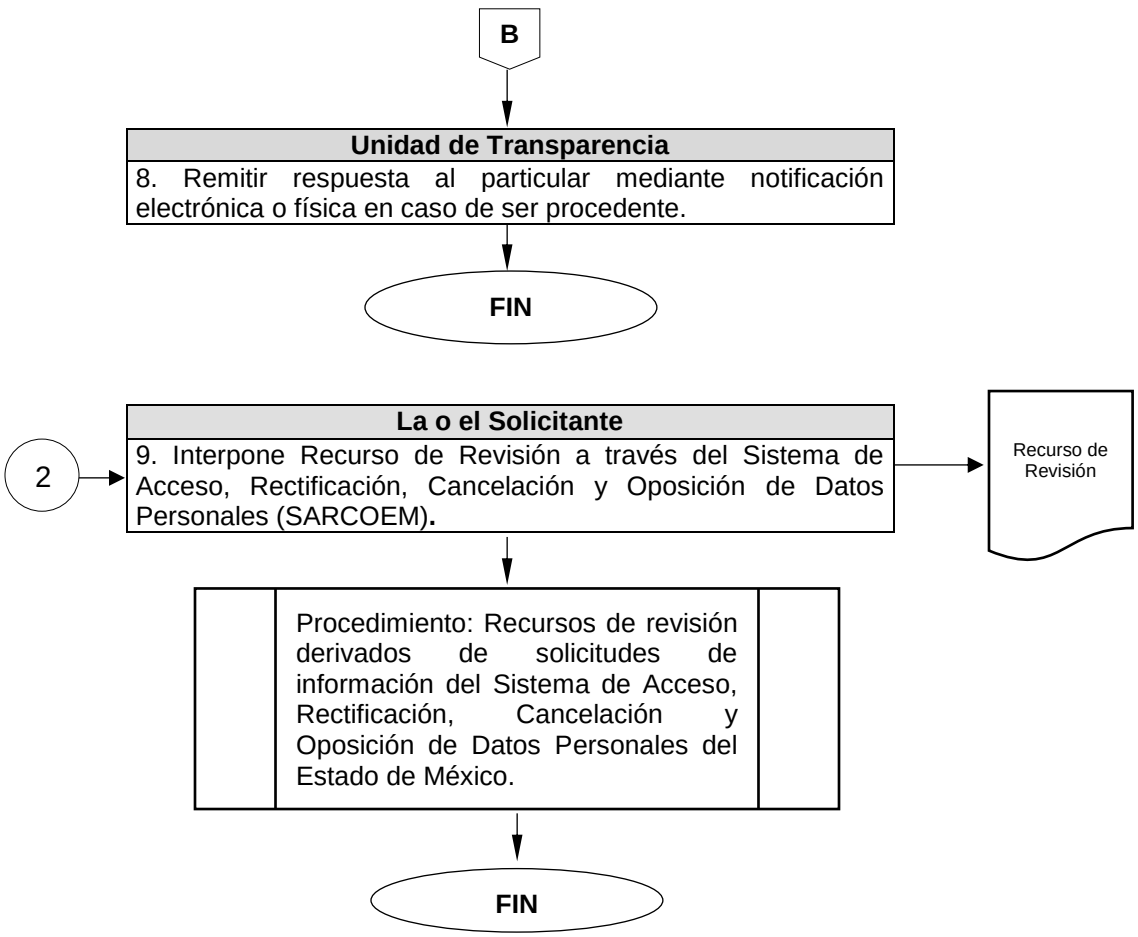


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Recursos de revisión derivados de solicitudes de información del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM).**
Objetivo:	Garantizar la reparación de cualquier posible afectación en el derecho de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (Derechos ARCO) que tiene toda persona sobre sus datos personales en posesión de Sujetos Obligados a través del Sistema SARCOEM.

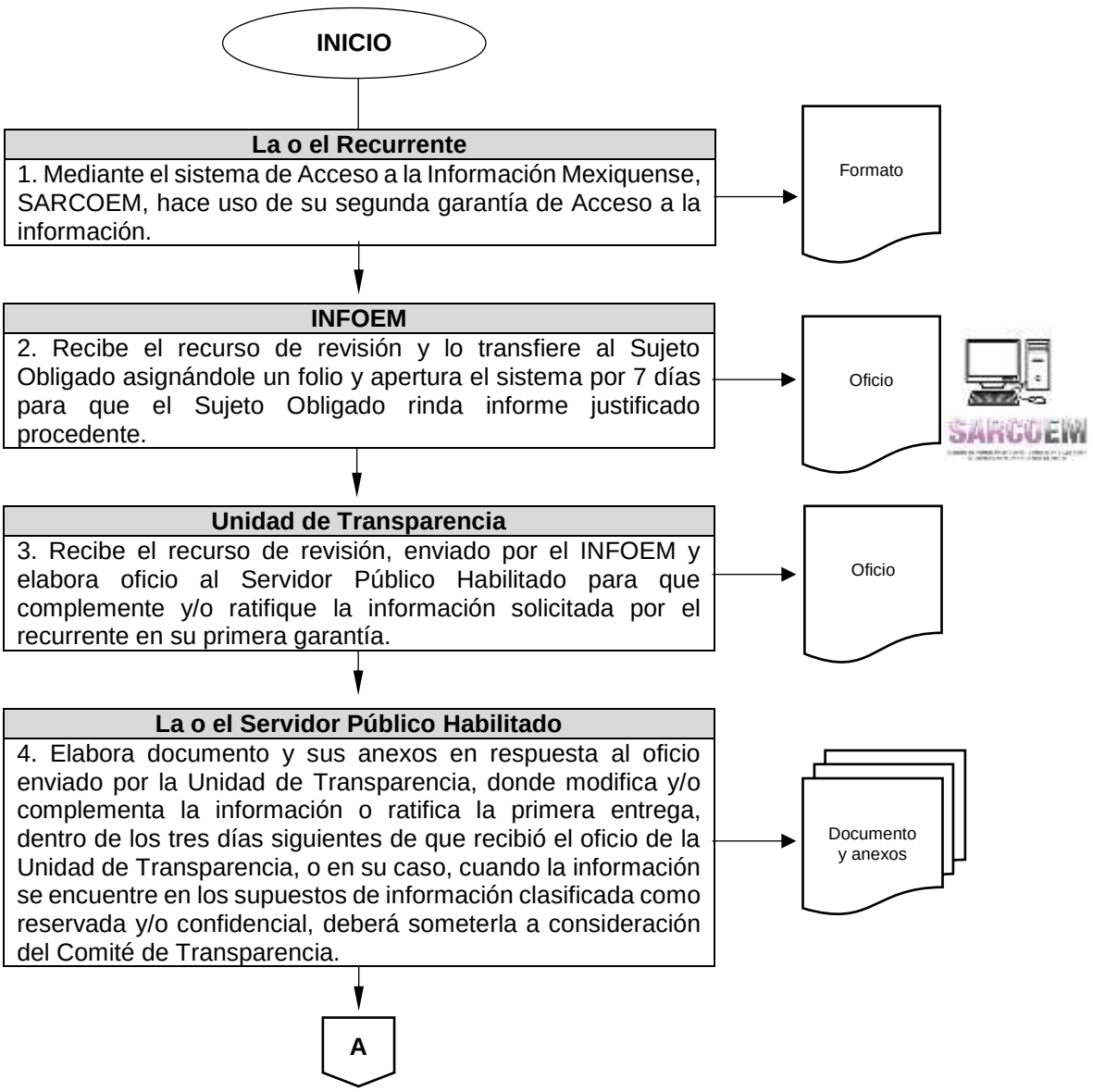
POLÍTICAS APLICABLES

- El sistema es administrado, regulado y operado para todos los Sujetos Obligados del Estado de México y sus Municipios, cuyo Órgano Garante es el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).
- La o el solicitante debe agotar en primera instancia la solicitud de acceso a la información en el Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM).
- La o el recurrente no podrá ampliar la solicitud, ya que si lo hace se desechará el recurso respecto a los nuevos pronunciamientos.
- La o el solicitante, en segunda instancia, podrá interponer su recurso de revisión a través del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM), teniendo con ello, la calidad de Recurrente, conservando el mismo folio asignado en su petición original.
- El resolutivo emitido por el INFOEM tendrá carácter de obligatorio y vinculante al Sujeto Obligado y contra éste no habrá recurso de impugnación.
- El área correspondiente y/o la o el Servidor Público Habilitado, determinará y cuantificará los costos de acuerdo con el artículo 148 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, cuando el caso lo requiera o lo determine el INFOEM en su resolución, o bien, lo solicite en forma expresa el recurrente.
- La Unidad de Transparencia, de acuerdo con la cuantificación que realice el área correspondiente, elaborará la orden de pago para que el recurrente la liquide ante la Tesorería Municipal.
- La Unidad de Transparencia y la o el solicitante, según sea el caso, deberán iniciar, notificar y agotar todo el procedimiento dentro del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM).
- La o el Servidor Público Habilitado, es el responsable de la búsqueda recopilación, integración y entrega de la información solicitada.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Recursos de revisión derivados de solicitudes de información del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México (SARCOEM).



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

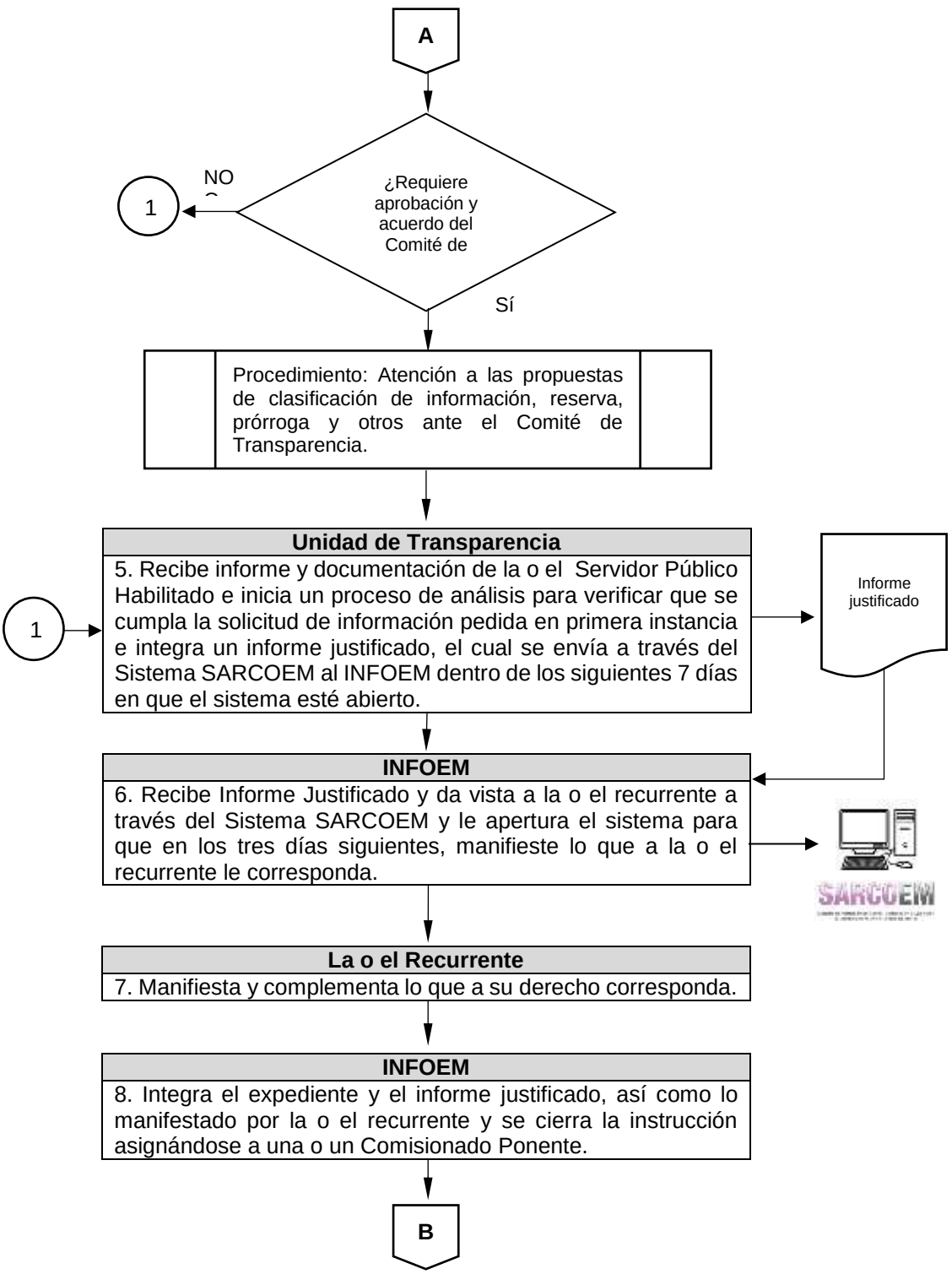


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

B

La o el Comisionado Ponente

9. Elabora proyecto de resolución para someterlo a consideración del Pleno del INFOEM en un término de hasta 20 días hábiles.

Pleno del INFOEM

10. Analiza y emite la resolución para su notificación al Sujeto Obligado y a la o el recurrente.

→ Resolución

Unidad de Transparencia

11. Recibe notificación de la resolución, la cual debe darse cumplimiento en los 10 días hábiles siguientes, y genera oficio a la o el Servidor Público Habilitado para dar cabal cumplimiento a la resolución emitida por el Pleno del INFOEM.

→ Oficio

La o el Servidor Público Habilitado

12. Integra y conjunta la información aplicable para ser ampliada, corregida o integra a la enviada en primera instancia y la turna a la Unidad de Transparencia, a fin de atender la resolución de INFOEM

Unidad de Transparencia

13. Recibe la documentación e información de la o el Servidor Público Habilitado y la sube a Sistema SARCOEM, y envía a INFOEM.

→ SARCOEM

INFOEM

14. Revisa el cumplimiento al resolutivo del pleno y a través del Sistema SARCOEM le notifica y envía la información al recurrente.

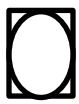
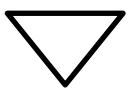
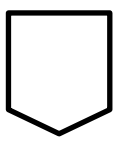
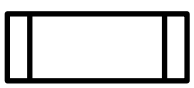
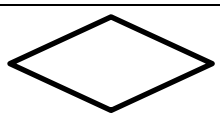
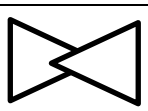
← SARCOEM

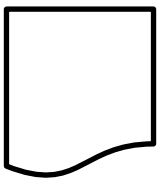
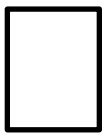
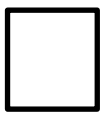
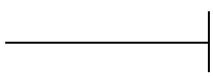
La o el Recurrente

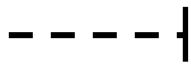
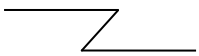
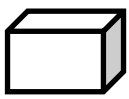
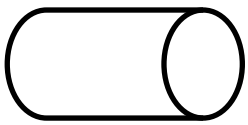
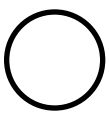
15. Recibe la información o reporte en cumplimiento del resolutivo a través del Sistema SARCOEM.

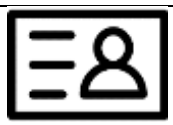
FIN

V.SIMBOLOGÍA

Símbolo	Interpretación
	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.
	**Actividad combinada**. Se utiliza en los casos en que en un mismo paso se realiza una operación y una verificación.
	Anexo de documentos. Indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un sólo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	Archivo definitivo. Marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	**Archivo temporal.** Se utiliza cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un periodo indefinido, para después utilizarlo en otra actividad; significa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	**Conector de página 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 anotara la letra “A” para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto como sea necesario.
	**Procesos relacionados.** Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado.
	**Decisión.** Indica las opciones que se pueden seguir en caso que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.
	**Destrucción de documentos.** Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento.

Símbolo	Interpretación
	**Formato impreso.** Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiere indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda. Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias: ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una “X” y en el último una “N”.
	**Formato no impreso.** Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son idénticas.
	Línea de Espera. Indica que el procedimiento tiene una espera de tiempo no determinado para seguir el proceso.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo fuera de flujo para finalizar su intervención.
	**Inspección.** El cuadro es utilizado como símbolo de inspección verificación, revisión, visto bueno o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.
	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 inevitable.
	**Línea continúa.** 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 flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiere y para unir cualquier actividad.

Símbolo	Interpretación
	**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 en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña flecha.
	**Línea de comunicación.** Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de documentos, teléfono, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	**Paquete de materiales.** Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.
	**Registro y/o controles.** Se usará cuando se requiera registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control. Cuando se registra información, llegará al símbolo una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.
	**Conector.** Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente. Se anotará dentro del número en secuencia, en las dos operaciones que se conectan.
	Captura o envío de información. Se emplea para representar la captura electrónica de datos o envío de datos por Internet.
	Teléfono. Representa la comunicación del área vía telefónica con otras dependencias e incluso con la ciudadanía, cuando así se requiera.
	Caja Fuerte. Se emplea para referirse al resguardo o depósito de efectivo.

Símbolo	Interpretación
	CD-R. Este símbolo se emplea para guardar información.
	Cámara Fotográfica. Representa la evidencia fotográfica que se debe tomar en cada evento para anexarla a la nota informativa para la o el superior jerárquico inmediato.
	Correo Electrónico. También conocido como e-mail; es un servicio de red que permite mandar y recibir mensajes con múltiples destinarios o receptores, la facilidad de uso, su rapidez y el abaratamiento de costos de la transmisión de información han dado lugar a que la mayoría de las instituciones, empresas y particulares tengan en el correo electrónico su principal medio de comunicación
	Reunión. Este icono representa al conjunto de personas que asisten a un acto para tratar asuntos relacionados con el desempeño de sus funciones.
	Redes Sociales. Representan aquellos sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común y que permiten el contacto entre estos, con el objetivo de comunicarse e intercambiar información.
	Página Web. Simboliza la publicación de información en internet con distinción de las redes sociales.
	Libro. Es el conjunto de hojas de papel, vitela, u otra sustancia, manuscritas o impresas, colocadas en el orden en que se han de leer.
	**Credencial.** Es un documento que acredita la identidad de una persona y **le otorga derechos.**

VI. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Unidad de Transparencia se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores.

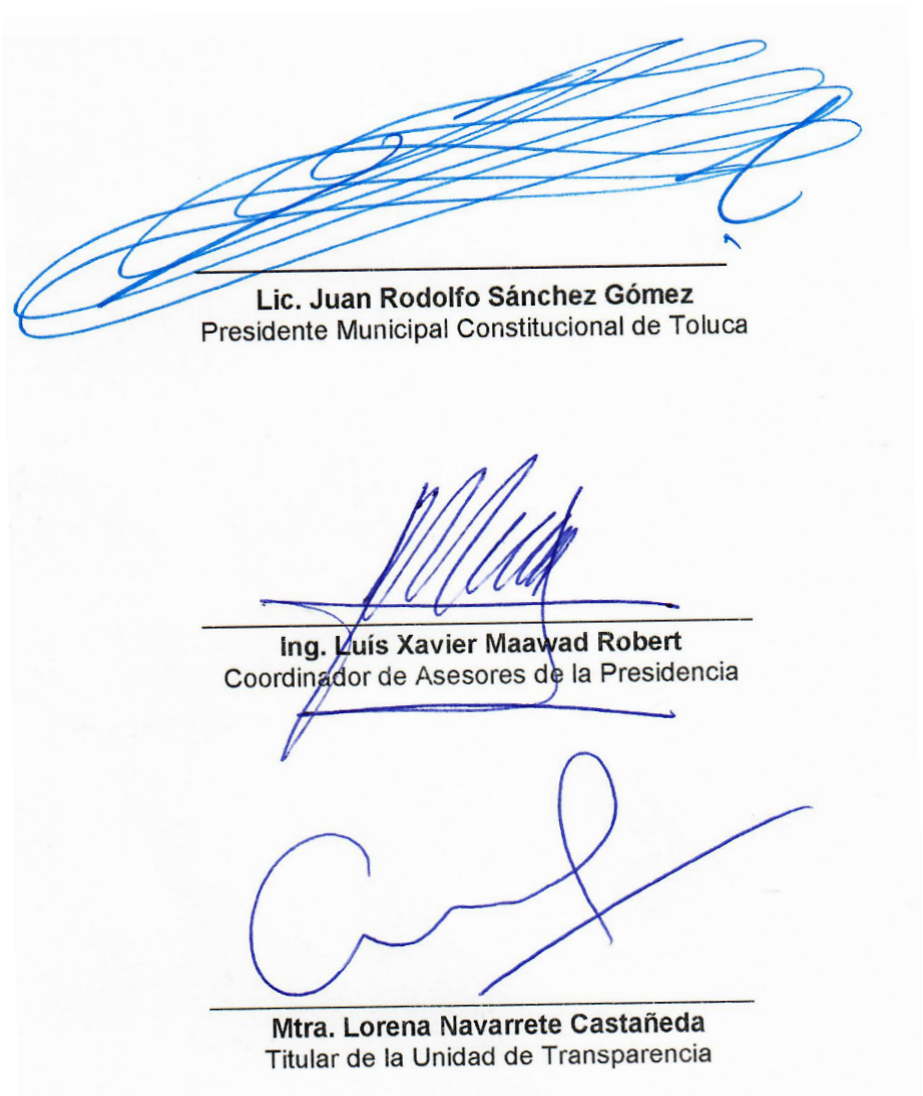
Existe una copia en medio magnética en:

Unidad de Transparencia

VII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición septiembre de 2021 (Elaboración del Manual de Procedimientos).

VIII. VALIDACIÓN



Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

Ing. Luis Xavier Maawad Robert
Coordinador de Asesores de la Presidencia

Mtra. Lorena Navarrete Castañeda
Titular de la Unidad de Transparencia

IX. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Unidad de Transparencia.

Responsable de su integración y revisión:
Lic. Alberto García Molina
Titular de la Unidad de Planeación
M.A. y P.P. Efraín Ángeles Ruíz
Jefe del Departamento Normatividad Administrativa
Mtra. Teresita Domínguez Albiter
Profesional C

X. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento.

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

Septiembre, 2021

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2019-2021
Coordinación de Asesores
Unidad de Planeación

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio C, Primer Piso
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 276-19-00 Ext. 565
Septiembre de 2021

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

ÍNDICE

I. Presentación 7

II. Objetivo 8

Departamento de Archivo Histórico 9
Transferencia de documentación del archivo de concentración al archivo histórico. 9
Préstamo de documentación 11

Departamento de Archivo de Concentración 13
Revisión preliminar de inventarios y transferencia de documentos 13
Préstamo de expedientes 18
Depuración de documentos en el archivo de concentración 20
Destrucción de los documentos que fueron depurados 22

Departamento de Correspondencia 25
Recepción de documentos dirigidos al Presidente Municipal 25

Delegación Administrativa 27
Integración, elaboración y programación del presupuesto 27
Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente. 30
Apertura y ejercicio del recurso para pagos diversos 33
Gastos a Comprobar 36
Adecuación presupuestaria 39
Integración del programa anual de adquisiciones 41
Control de combustible 43
Servicio de reparación y mantenimiento de vehículos oficiales 45
Alta de personal 46
Baja de personal administrativo 49
Integración del Acta de Entrega Recepción para la Baja de Personal de Confianza 51

Oficialía 1, 2, 3 y 4 del Registro Civil 53
Registro de Nacimiento. 53
Expedición de acta de reconocimiento de hijos(as) 58
Adopción plena 62
Celebración de matrimonio civil 65
Divorcio administrativo (mutuo acuerdo) 69
Expedición de un acta de divorcio (por mandato judicial). 73
Expedición de acta de defunción 76
Expedición de la orden de inhumación, cremación o traslado de muerte fetal. 80
Inscripción de sentencias ante la Oficialía del Registro Civil 83
De los actos del estado civil con situaciones de extranjería. 86
Expedición de copias certificadas de actas del registro civil. 89
Búsqueda de acta del estado civil. 92
Aclaración de las actas del estado civil 95

Oficialía Calificadora 1er, 2do y 3er turno 97

Procedimiento calificador 97
Oficialía Especializada en Alcoholímetro 1er, 2do y 3er Turno 100
Recepción y calificación de infractores(as) en materia de alcoholemia 100
Oficialía Calificadora en Hechos de Tránsito 1er, 2do y 3er turno 104
Hechos de tránsito entre particulares. 104
Departamento de Procedimientos Administrativos 109
Procedimiento administrativo común 109
Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal 111
Juicios ordinarios de carácter civil 111
Juicio ejecutivo mercantil y oral mercantil 114
Procedimientos judiciales no contenciosos 117
Apoyo a la autoridad judicial 119
Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales 121
Asesoría jurídica y consultoría en materia penal a las dependencias, así como a las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca 121
Formulación de querellas por daño en los bienes, propiedad del ayuntamiento de Toluca. 123
Contestación a oficios de autoridades diversas 126
Apoyo a la autoridad judicial para el cumplimiento de las jornadas de trabajo a favor de la comunidad, por parte de las y los sentenciados. 128
Trámite y seguimiento de los juicios de amparo indirectos 130
Búsquedas de domicilios y auxilios de fuerza pública solicitados por los juzgados de distrito. 134
Trámite y seguimiento de las controversias constitucionales 136
Departamento de Asuntos Administrativos y Laborales 139
Demandas y convenios laborales 139
Pláticas conciliatorias ante la Procuraduría de la Defensa del Trabajo (PRODET) 143
Trámite de juicios contenciosos administrativos y/o de nulidad 146
Procedimientos administrativos instaurados por autoridades estatales o federales, donde alguna autoridad municipal del ayuntamiento de Toluca, sea parte. 149
Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos 152
Interpretación de leyes y reglamentos 152
Proyectos reglamentarios 154
Asesorías a las unidades administrativas en materia legal 157
Consultoría jurídica para la población del municipio. 160
Modificación a la reglamentación municipal. 162
Departamento de Obligaciones Municipales 165
Análisis y emisión de opinión jurídica y/o elaboración de acuerdos, convenios o contratos. 165
Revisión de escrituras públicas para la elaboración de convenios y contratos 168
Asistencia jurídica en procesos adquisitivos, de contratación de servicios, arrendamiento, adquisición y enajenación de inmuebles así como para la celebración de concursos de obra pública 170
Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria No. 1 y 2 172
Expedición de actas informativas 172
Expedición de actas de conciliación 178

Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social de Toluca 182
Programa de reintegración social para las y los adolescentes. 182
Programa de prevención social 187
Recepción y atención de adolescentes en estado de riesgo para la comisión de conductas antisociales. 189
Departamento de Apoyo al Cabildo 192
Desarrollo de las sesiones de Cabildo 192
Atención de solicitudes de los particulares para someterse a la consideración del Cabildo Abierto. 195
Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones 197
Certificación de documentos 197
Expedición de constancia de vecindad. 199
Departamento de Control del Patrimonio Inmobiliario 202
Respuesta a instructivos judiciales. 202
Expedición de constancias de no afectación a bienes del dominio público 205
Resguardo del patrimonio inmobiliario municipal. 207
Enajenaciones por medio de contratos de comodato, donación, permuta o venta. 209
Subcoordinación de Bomberos 212
Servicios de emergencia. 212
Adiestramiento físico e instrucción de orden cerrado al personal de la Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos, revisión de unidades y equipo para la atención de emergencias. 214
Camión de bomberos itinerante. 216
Departamento de Capacitación 218
Pláticas taller o curso en materia de protección civil. 218
Difusión de información en materia de protección civil, por diferentes medios. 221
Profesionalización de protección civil y bomberos. 223
Conformación de grupos de voluntarios. 225
Comités ciudadanos de prevención de protección civil 228
Departamento del Sistema Integral de Riesgos 231
Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y planes operativos. 231
Verificaciones de riesgo en predios y/o edificaciones del sector público, privado, social y académico, por ubicarse en posibles zonas de riesgo. 235
Informe de valoración de riesgos y medidas de seguridad. 237
Asesorías en materia de riesgo. 240
Programa municipal de protección civil. 242
Programas específicos de protección civil y planes de emergencias. 244
Apoyo en situaciones de emergencia. 246
Departamento de Verificación y Normatividad 249
Revisión y validación del plan de emergencia para establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo. 249
Programas específicos de protección civil. 251
Verificación de medidas de seguridad en establecimientos catalogados como bajo riesgo y edificaciones municipales. 253

Verificar condiciones de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, mediante procedimiento administrativo común. 255
Elaboración de certificados de seguridad 257
Departamento del Atención Prehospitalaria 259
Protocolo de atención a emergencias prehospitalarias. 259
III. DISTRIBUCIÓN 265
IV. REGISTRO DE EDICIONES 266
V. VALIDACIÓN. 267
VI. CRÉDITOS 268
VII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 269

I. Presentación

La Secretaría del Ayuntamiento de acuerdo a su naturaleza jurídica es de gran relevancia ya que dentro de sus funciones primordiales se encuentran la de apoyar a la administración pública municipal en el desahogo de asuntos de carácter político, jurídico, administrativo y social, además de auxiliar al cabildo en el ejercicio de sus funciones y dar fe pública de los actos y acuerdos de este, atender y dar seguimiento a la ciudadanía que necesite de los servicios y/o trámites de la Secretaría del Ayuntamiento, así como también coordinar con eficiencia y responsabilidad todas y cada una de las tareas que le sean encomendadas.

Es por ello que con el propósito de contar con una Secretaría del Ayuntamiento eficiente y organizada, que permita mejorar la prestación de servicios, la Unidad de Planeación se ha dado a la tarea de desarrollar programas de modernización y simplificación administrativa, que permitan eficientar el funcionamiento de la dependencia, así como dar cumplimiento a lo establecido en las Leyes aplicables vigentes; tal es el caso de los Manuales de Procedimientos que son instrumentos de trabajo que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de las y los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello la Coordinación de Asesores, a través de la Unidad de Planeación, pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el **“Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento”.**

II. Objetivo

Integrar la información básica para guiar a la ciudadanía y a la o el servidor público, en la ejecución de las funciones operativas de la unidad administrativa, para la prestación de un servicio o la atención de un trámite en lo particular.

Departamento de Archivo Histórico

Nombre del Procedimiento:	**Transferencia de documentación del archivo de concentración al archivo histórico.**
Objetivo:	Recibir y ordenar la documentación no confidencial que haya cumplido con su vida administrativa y pueda ser consultada por el público en general, a través de inventario impreso y electrónico.

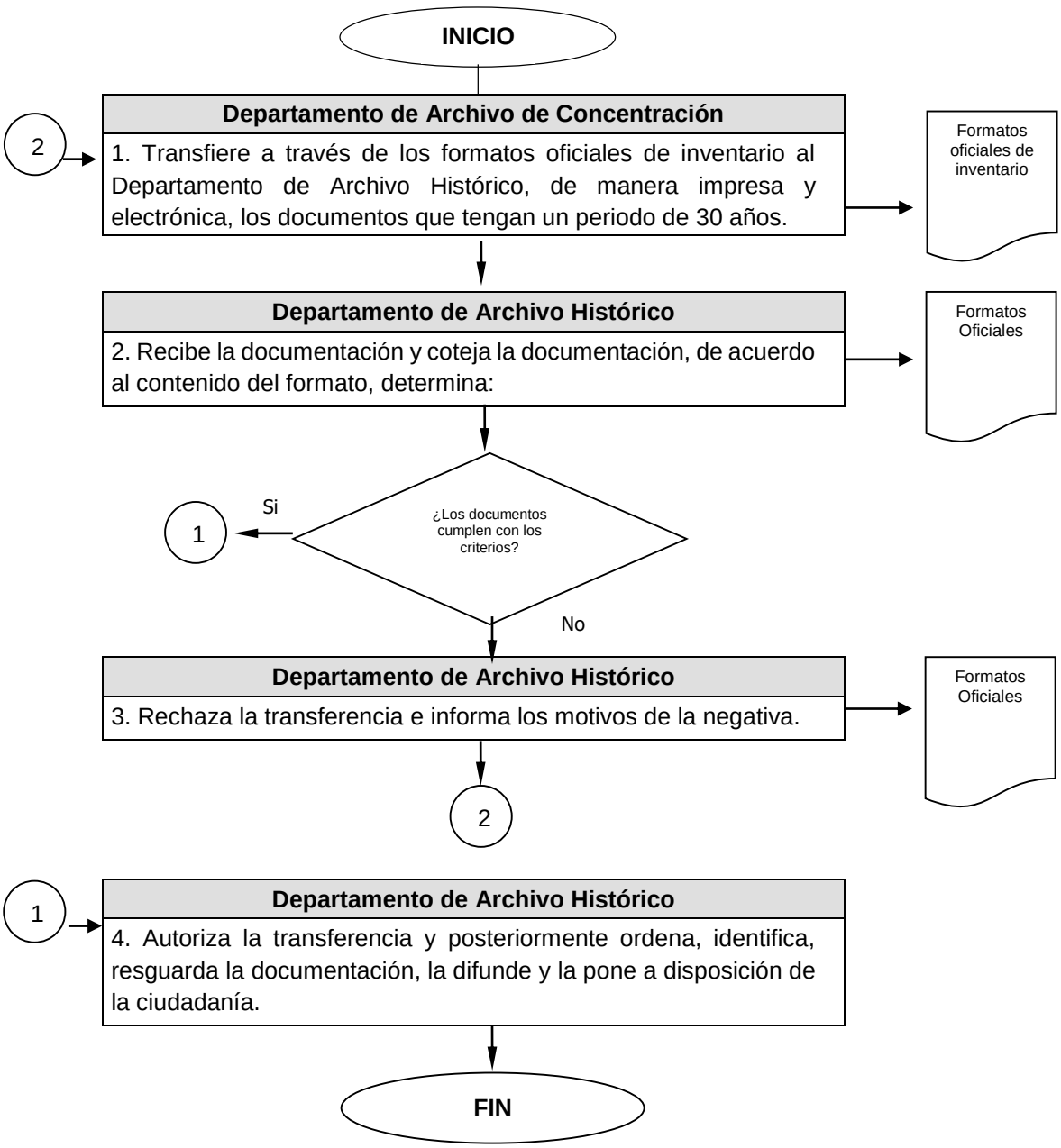
POLÍTICAS APLICABLES.

- El Departamento de Archivo Histórico recibirá exclusivamente toda aquella documentación transferida por el Archivo de Concentración del Ayuntamiento con información no confidencial, que haya cumplido su vida administrativa útil (30 años).
- El Departamento de Archivo Histórico recibirá toda aquella documentación histórica trasferida por el Archivo de Concentración sólo si cumple con los lineamientos del Dictamen 1625 de la Comisión Dictaminadora de Documentos del Estado de México (Gaceta del Gobierno del Estado de México, 04 de Diciembre de 2013), si se encuentra en los contenedores adecuados y si posee las condiciones de seguridad internas.
- El Departamento de Archivo Histórico es el encargado de ordenar, identificar, resguardar y difundir la documentación considerada de carácter histórico no confidencial.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Transferencia de documentación del archivo de concentración al archivo histórico.



Nombre del Procedimiento:	**Préstamo de documentación**
Objetivo:	Dar información y prestar la documentación histórica al público en general, que lo solicite.

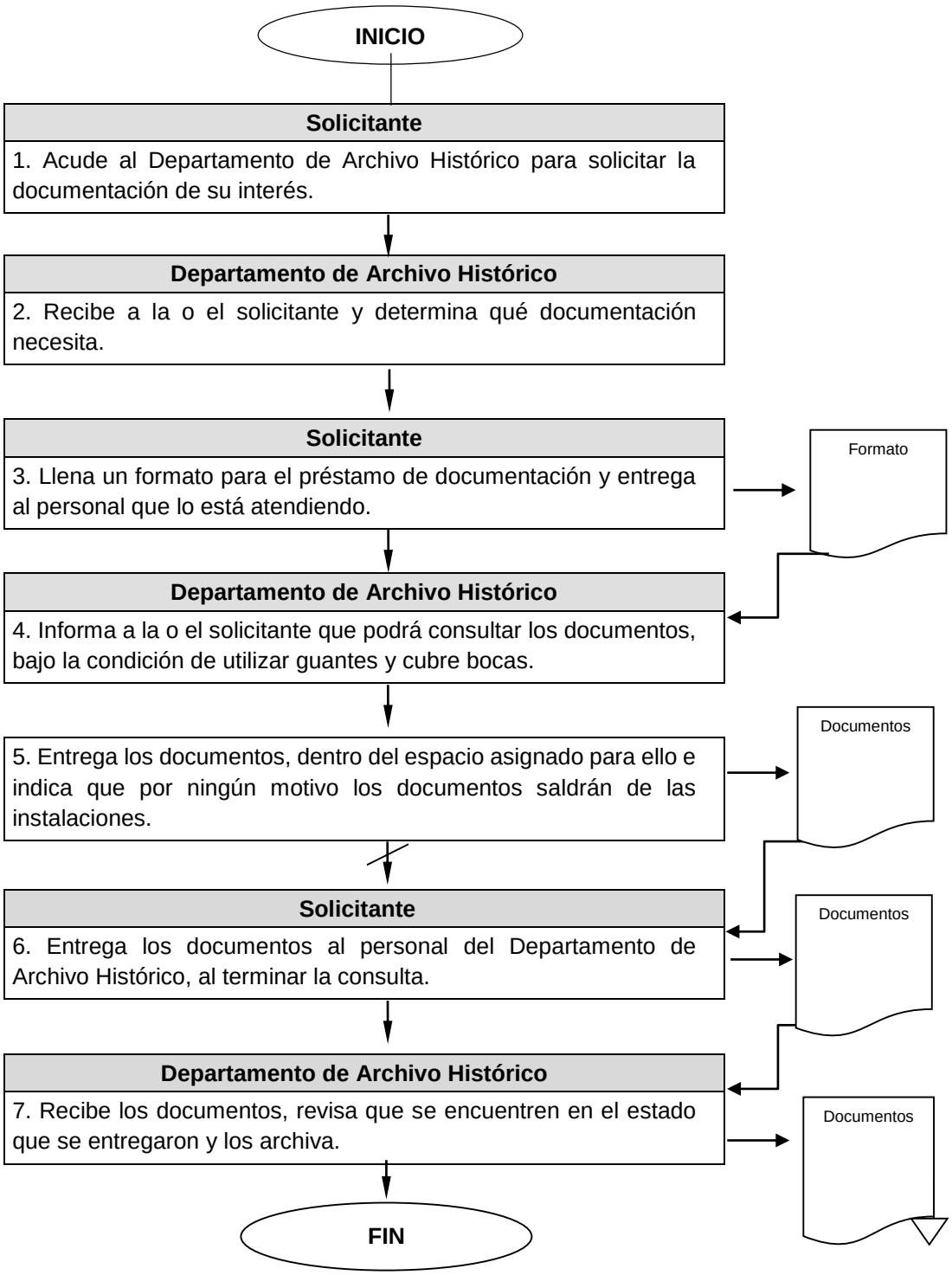
POLÍTICAS APLICABLES.

- El Departamento de Archivo Histórico atenderá en su sala de consulta al público en general que requiera investigar algún asunto en la documentación histórica del Ayuntamiento de Toluca, mediante el préstamo documental interno.
- La o el usuario llenará una ficha de préstamo con los datos de la documentación que desee consultar.
- No se permitirá la consulta de la documentación histórica, sin el uso de guantes y cubre bocas, que deberá llevar la o el usuario.
- La consulta se hará exclusivamente en el interior de las instalaciones del Archivo Histórico, dentro del horario establecida para tal fin.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Préstamo de Documentación.



Departamento de Archivo de Concentración

Nombre del Procedimiento:	**Revisión preliminar de inventarios y transferencia de documentos**
Objetivo:	Recibir, resguardar, conservar y proporcionar la documentación generada por las distintas dependencias u órganos de la Administración Pública Municipal de Toluca, hasta su disposición final.

POLÍTICAS APLICABLES

- Única y exclusivamente se prestarán expedientes al personal dependiente de la unidad administrativa que los haya enviado al Archivo de Concentración, con previo vale e identificación oficial vigente.
- La información que haya sido generada por las y los servidores públicos municipales en el desempeño de sus funciones, con un soporte material, independientemente de su forma y características, deberá remitirse al Archivo de Concentración, cuando su utilidad administrativa haya concluido.
- Cada dependencia considerará la vigencia de la documentación que sea enviada al Archivo de Concentración, de acuerdo a sus necesidades administrativas, al valor legal, fiscal e histórico que represente para la administración municipal y a los períodos de conservación o prescripción que establezca la legislación respectiva. La vigencia de la documentación será como mínimo de seis años y no podrán fijarse plazos de conservación indefinidos o permanentes.
- Para la transferencia de los acervos documentales cuya utilidad administrativa haya concluido, las dependencias municipales, deberán depurar previamente los mismos, asegurándose de que no contengan grapas y/o clips, ni exceder de 2 cm el ancho del folder.
- Las constancias de recepción de acervos documentales que expida el Archivo de Concentración, durante los actos de transferencia que efectúen las dependencias municipales, deberán ser conservadas por los titulares de éstas, por un plazo igual al número de años de vigencia de los expedientes entregados, a efecto de comprobar el destino de los mismos durante actividades de auditoría o para posibles revisiones documentales que se pudieran presentar.
- La Comisión Dictaminadora de Depuración de Documentos del Gobierno del Estado de México es la instancia autorizada para determinar la depuración o destrucción de los documentos existentes en el Departamento de Archivo de Concentración de las dependencias municipales.
- La depuración de los documentos se efectuará a partir de la valoración de su utilidad, con base en las disposiciones legales aplicables y tomando en consideración a la dependencia municipal responsable.
- Las dependencias municipales que realicen la transferencia de sus acervos documentales, deberán evitar que los expedientes en calidad de préstamo facilitados por el Departamento de Archivo de Concentración sean nuevamente inventariados.

- La o el titular del Departamento de Archivo de Concentración proporcionará la asistencia técnica solicitada formalmente por las dependencias municipales, con base en la Guía Técnica de Transferencia de Documentos al Archivo de Concentración, con el fin de garantizar que la transferencia de sus acervos documentales se efectúe correctamente.
- Las o los titulares de las dependencias municipales que vayan a transferir sus acervos documentales al Departamento de Archivo de Concentración deberán respetar la fecha y la hora que les sea indicada para realizar la entrega de los mismos.
- El llenado de los formatos para levantar los inventarios de los documentos a transferir al Departamento de Archivo de Concentración deberá efectuarse en PC, describiendo claramente la información contenida en los documentos que se enviarán y evitando que existan tachaduras o enmendaduras que dificulten la lectura e identificación precisa de los expedientes relacionados.
- Los documentos que son susceptibles de envío al Departamento de Archivo de Concentración pueden ser de trámite concluido, bibliográficos, hemerográficos y no convencionales.
- La o el titular del Departamento de Archivo de Concentración resolverá cualquier situación no prevista en el presente Manual, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables y de acuerdo a las atribuciones que le confieren las mismas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Revisión preliminar de inventarios y transferencia de los documentos.

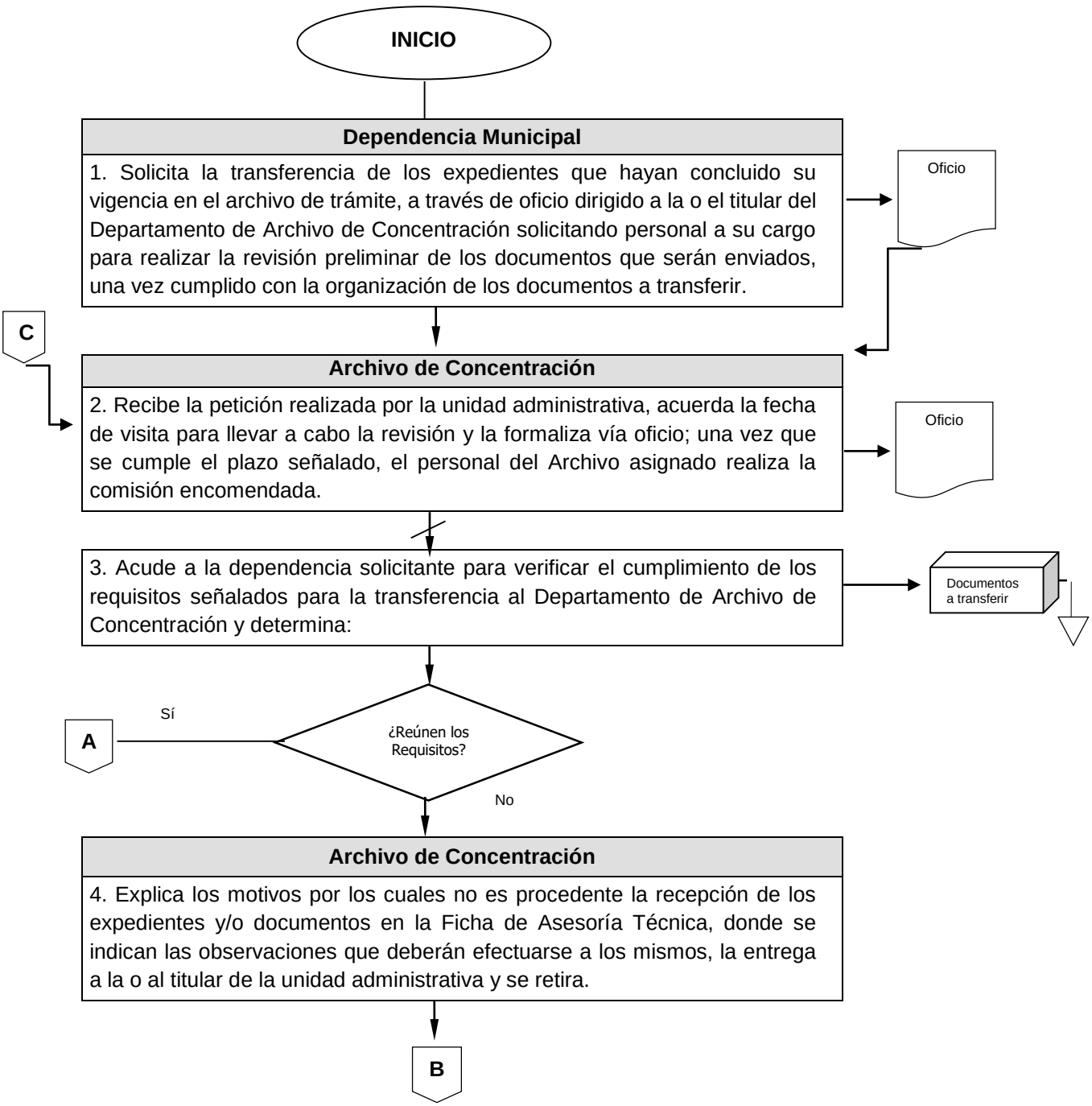


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

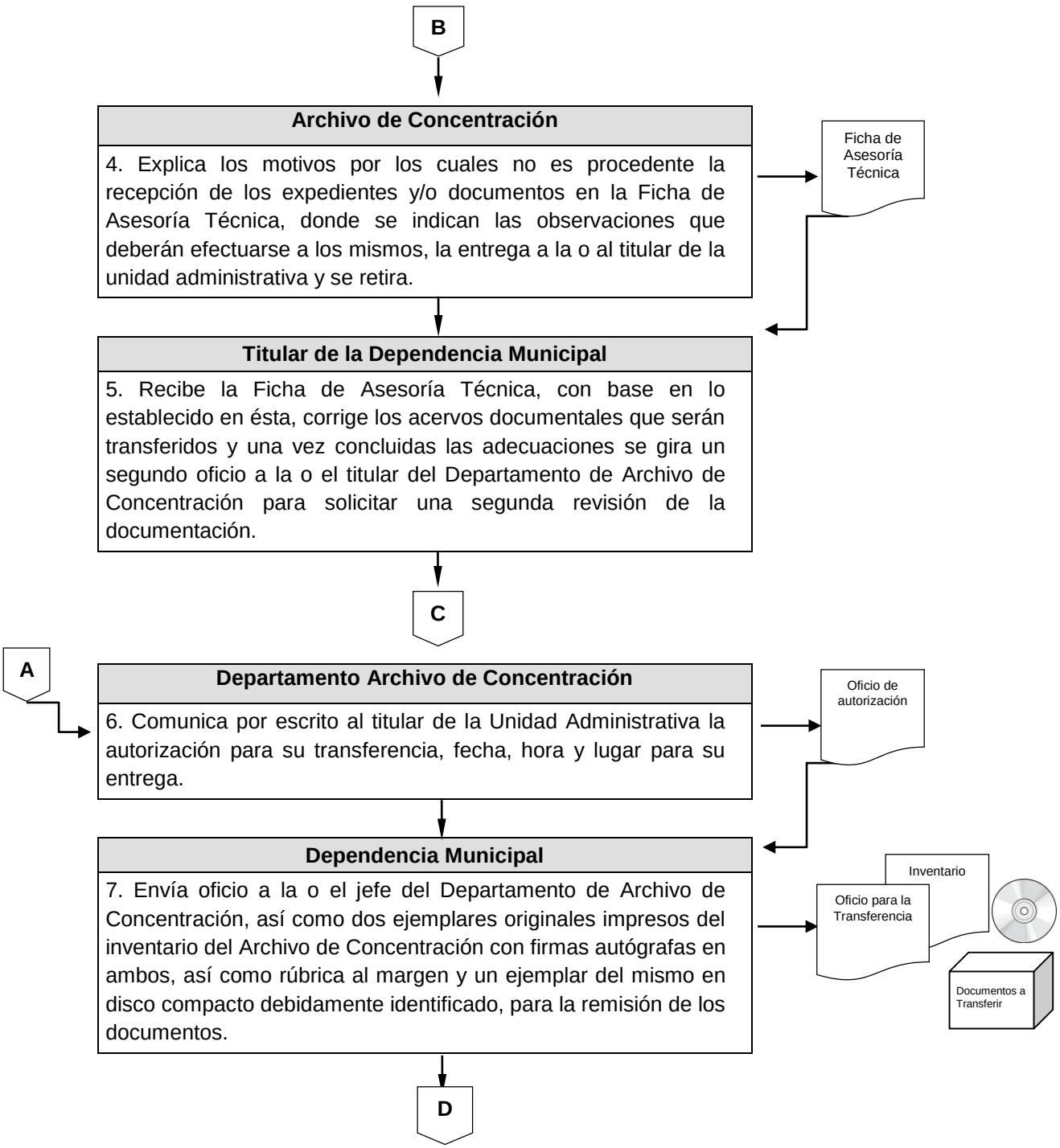
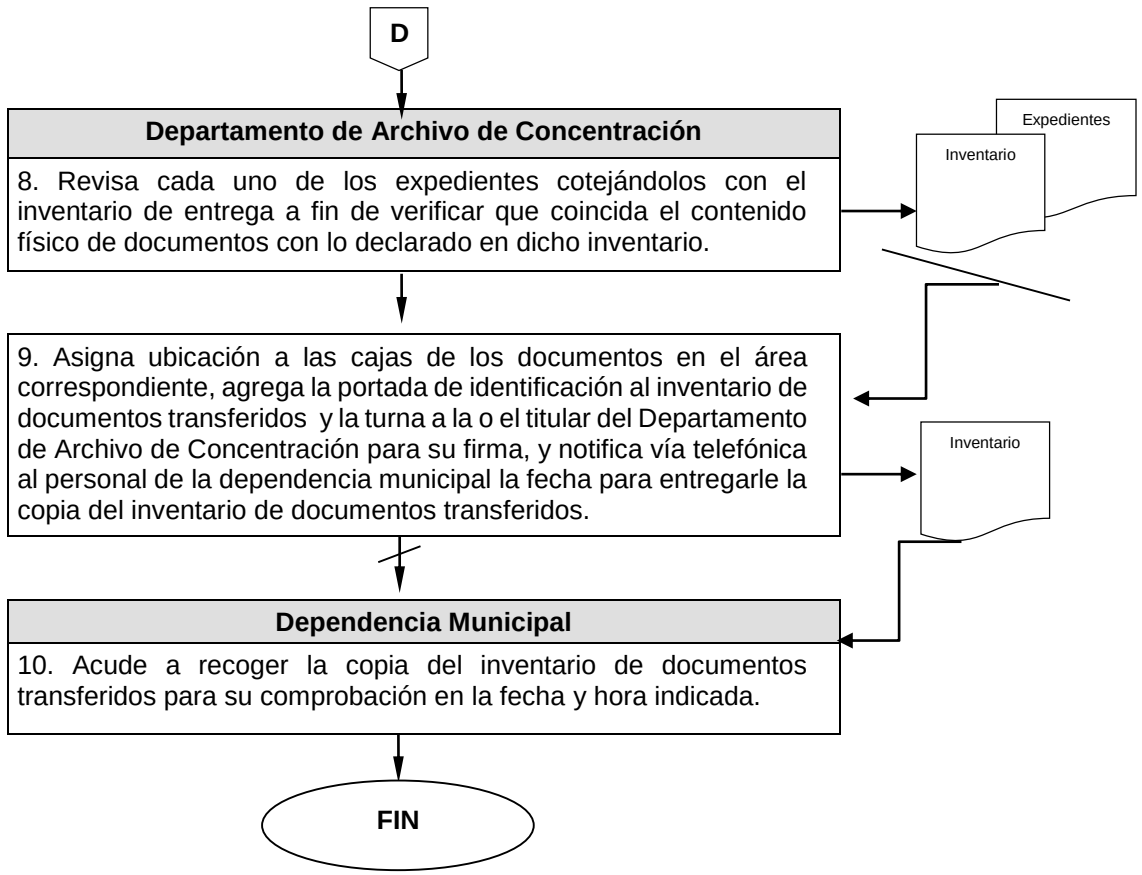


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Préstamo de expedientes**
Objetivo:	Brindar a las y los usuarios el adecuado servicio de consulta y préstamo de expedientes así como mantener un completo control de dicha documentación por parte del Archivo de Concentración.

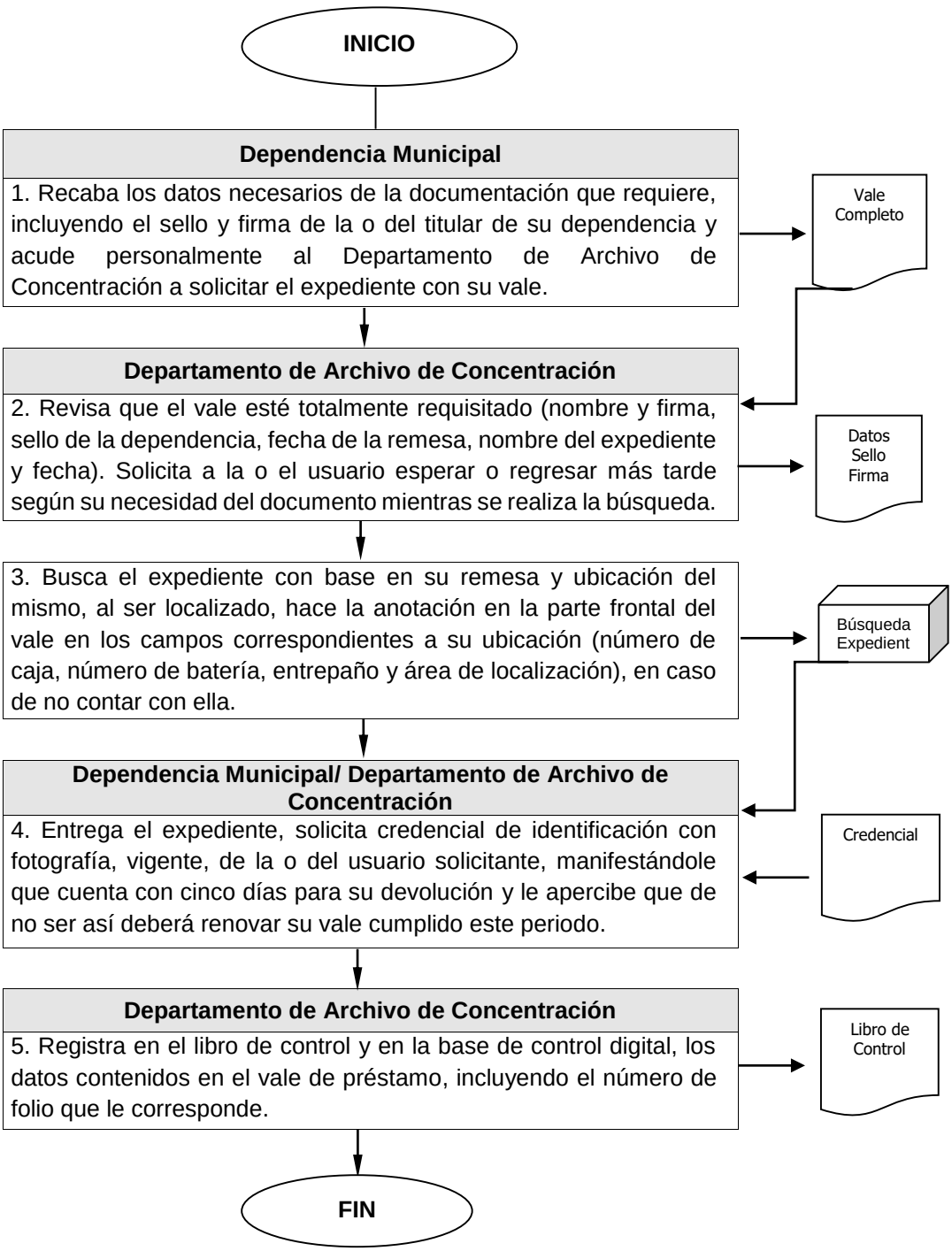
POLÍTICAS APLICABLES

- El préstamo de documentos a las unidades generadoras se realizará mediante un vale debidamente requisitado de determinados documentos o expedientes, durante un periodo establecido y de acuerdo con sus necesidades.
- El préstamo de los documentos se realizará únicamente a las personas autorizadas mediante un oficio dirigido a la o el Jefe del Departamento de Archivo de Concentración por el titular de la unidad generadora de los documentos depositados en el Archivo. En ningún caso se prestarán documentos cuyo valor administrativo haya concluido.
- El préstamo de documentos tiene un carácter temporal, de modo que las unidades que requieran del mismo en el ejercicio de su función, reintegrarán al Departamento de Archivo de Concentración los documentos tan pronto deje de ser necesario disponer de ellos en la propia oficina.
- El plazo máximo de préstamo de documentos se establece en 5 días hábiles. Transcurridos los días del préstamo de los documentos, la dependencia podrá solicitar la ampliación de un periodo igual y al término de los dos periodos, si no se ha devuelto la documentación, el Departamento de Archivo de Concentración notificará con un escrito dirigido al responsable de la Unidad correspondiente, donde se recordará la obligación de reintegrar los documentos o se darán de baja de los inventarios propios del archivo de concentración.
- En caso de que sea necesario mantener el préstamo de los documentos durante un periodo superior, el responsable de la unidad solicitará lo prórroga por escrito al titular del Departamento de Archivo de Concentración. El Departamento de Archivo de Concentración adjuntará el escrito al vale de préstamo, consignando dicha circunstancia en el apartado de observaciones.
- Transcurridos dos meses desde la fecha del préstamo sin que se hayan reintegrado los documentos al Departamento de Archivo de Concentración, ni se haya solicitado la prórroga correspondiente de la documentación; se traspasará la responsabilidad de custodia de la documentación al responsable de la unidad mediante un oficio.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Préstamo de expedientes.



Nombre del Procedimiento:	**Depuración de documentos en el archivo de concentración**
***Objetivo**:*	Separar físicamente, de los expedientes o series de trámite concluido, aquellos que ya cumplieron su ciclo y pueden darse de baja por su irrelevancia de los que deben conservarse por el valor de su información.

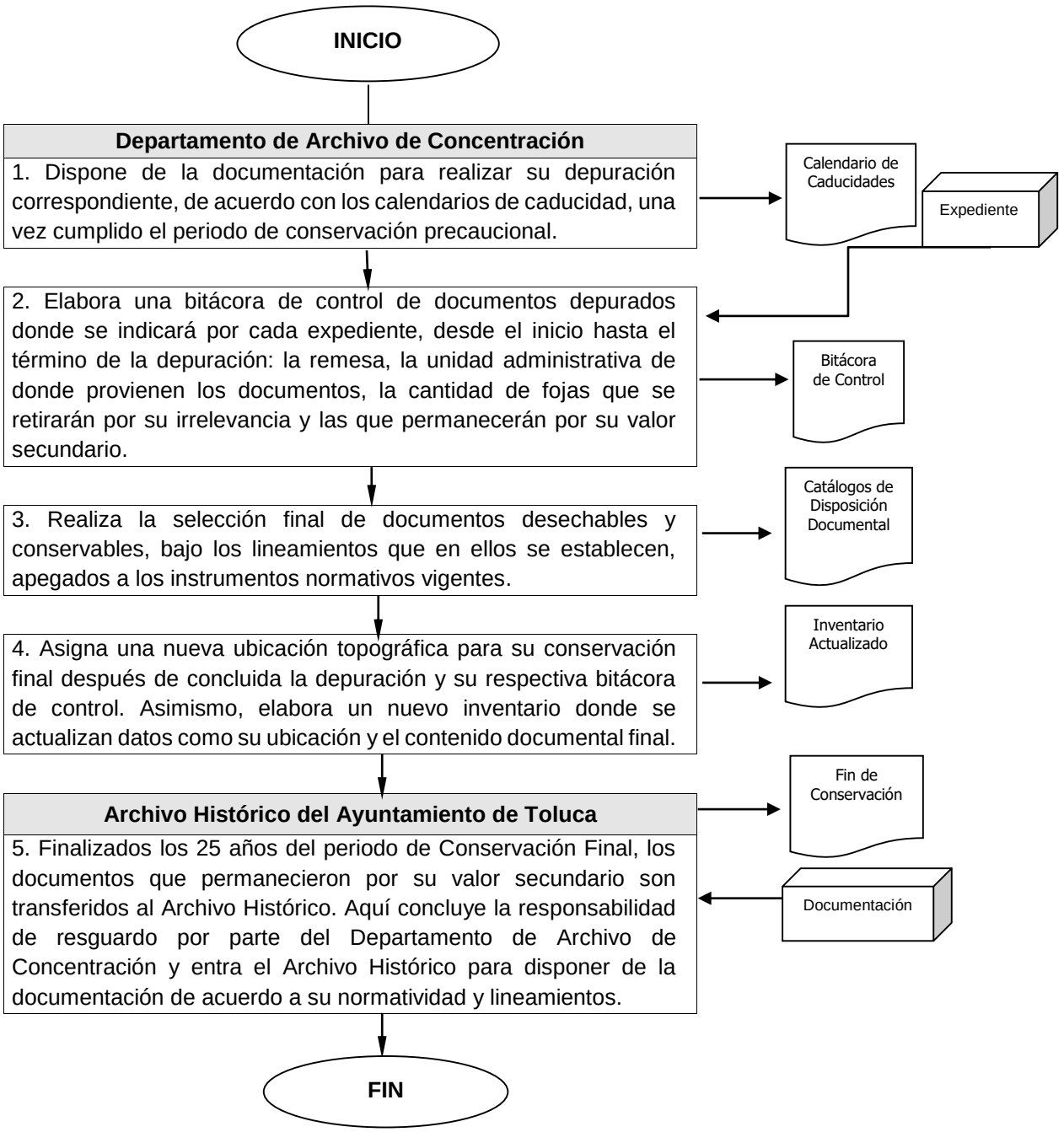
POLÍTICAS APLICABLES

- Concluido el plazo de conservación precaucional de los expedientes de trámite concluido, éstos quedarán a disposición del Departamento de Archivo de Concentración para la aplicación del proceso de selección final.
- La selección y baja de los documentos existentes en los expedientes de trámite concluido, se realizará considerando su utilidad e importancia para el despacho de los asuntos públicos, el ejercicio de un derecho, la realización de actividades de investigación y el cumplimiento de las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública, así como por su relevancia histórica.
- La o el responsable del Departamento de Archivo de Concentración elaborará y mantendrá actualizado, con los plazos señalados en cada “Inventario” de transferencia, el “Calendario de Caducidades” respectivo, con el propósito de llevar un control sobre las fechas de vencimiento de los plazos de conservación precaucional de los expedientes bajo su custodia.
- Los tipos y las series documentales que al concluir el proceso de selección final deban conservarse permanentemente por el valor secundario de su información, permanecerán en el Departamento de Archivo de Concentración por un período de 25 años. Este período se computará a partir del día siguiente a la fecha de conclusión del plazo de conservación precaucional.
- Concluido el período de conservación señalado en el párrafo anterior, el responsable del Departamento de Archivo de Concentración procederá a transferir sus expedientes con valor secundario al Archivo Histórico, de conformidad con la normatividad vigente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Depuración de documentos en el archivo de concentración.



Nombre del Procedimiento:	**Destrucción de los documentos que fueron depurados**
Objetivo:	Realizar la gestión para la destrucción de los documentos que hayan sido depurados, de acuerdo a la normatividad aplicable y con el asesoramiento del grupo interdisciplinario para la valoración y conservación de los archivos del H. Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Comisión Dictaminadora de Depuración de Documentos del Gobierno del Estado de México es la única instancia autorizada para determinar la depuración o destrucción de los documentos existentes en el Departamento de Archivo de Concentración de las dependencias Municipales.
- El grupo interdisciplinario para la valoración y conservación de los archivos del H. Ayuntamiento de Toluca, será el encargado de validar que la selección final de los documentos de trámite concluido se haya realizado con apego a lo establecido en los lineamientos, dictámenes y el catálogo de disposición documental con el propósito de tramitar ante la comisión la autorización de la baja de los mismos.
- En todo proceso de eliminación de los acervos documentales se deberá contar con la presencia del personal especializado que determine la Comisión Dictaminadora de Depuración de Documentos, así como personal de:

  ✓ Grupo Interdisciplinario para la Valoración y Conservación de los Archivos del H. Ayuntamiento
  ✓ Contraloría Municipal
  ✓ Dirección General de Administración
  ✓ Regiduría que tiene la Comisión del Archivo de Concentración,
  ✓ Secretaría del H. Ayuntamiento
  ✓ La o el titular del Departamento de Archivo de Concentración.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Destrucción de los Documentos que Fueron Depurados.

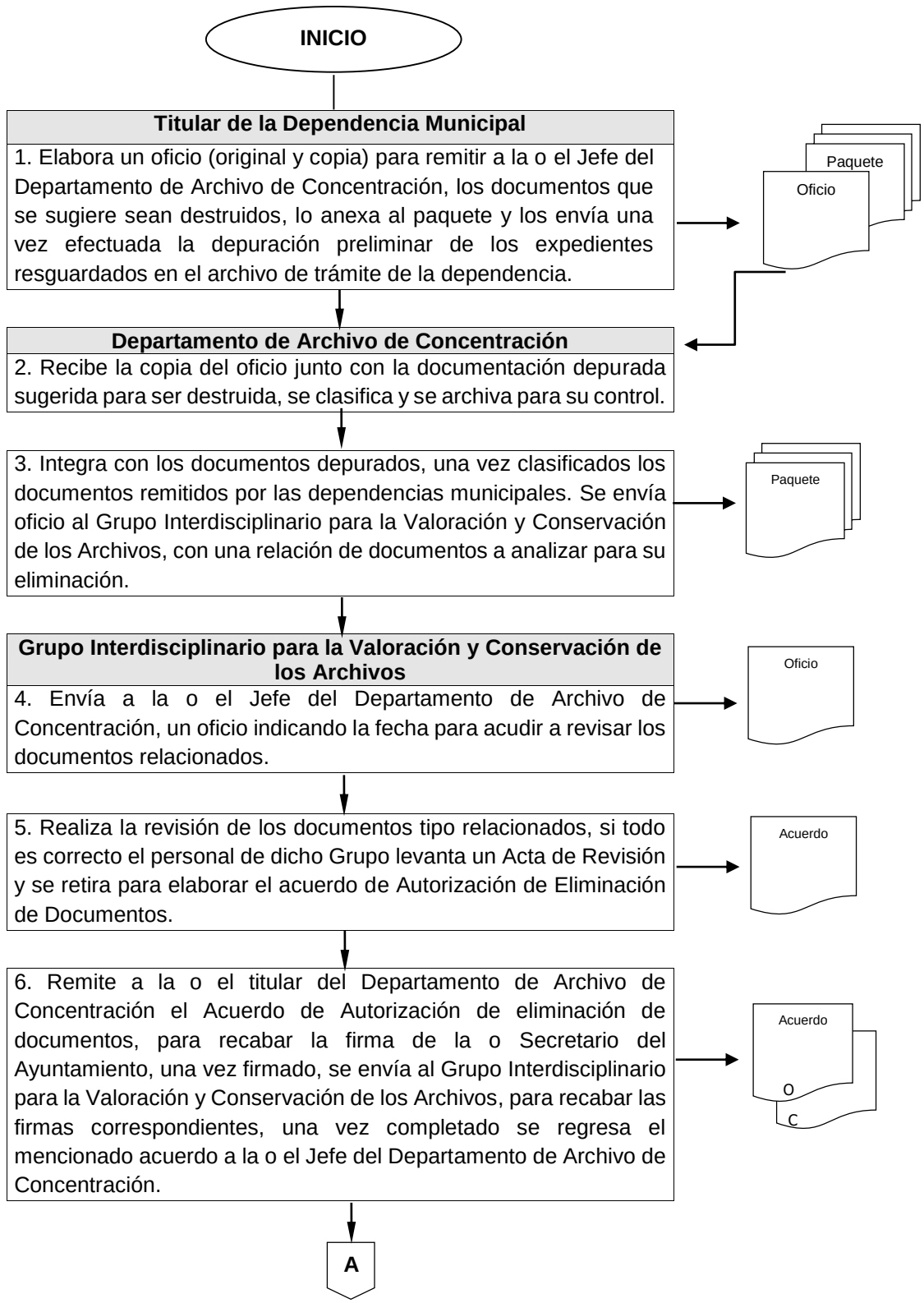
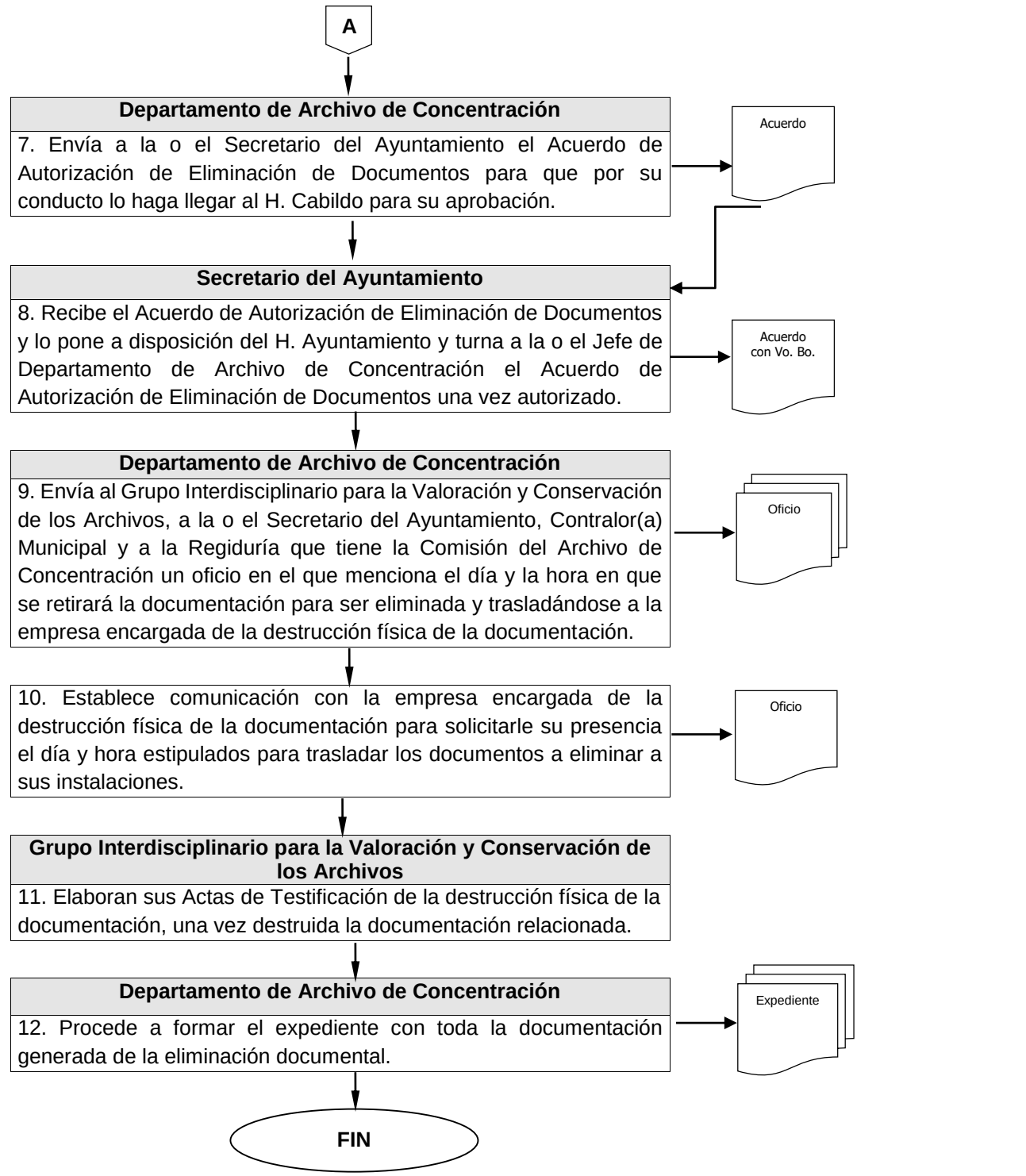


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Correspondencia

Nombre del Procedimiento:	**Recepción de documentos dirigidos al Presidente Municipal**
Objetivo:	Recepción, canalización, control y seguimiento de la documentación dirigida al C. Presidente Municipal Constitucional de Toluca.

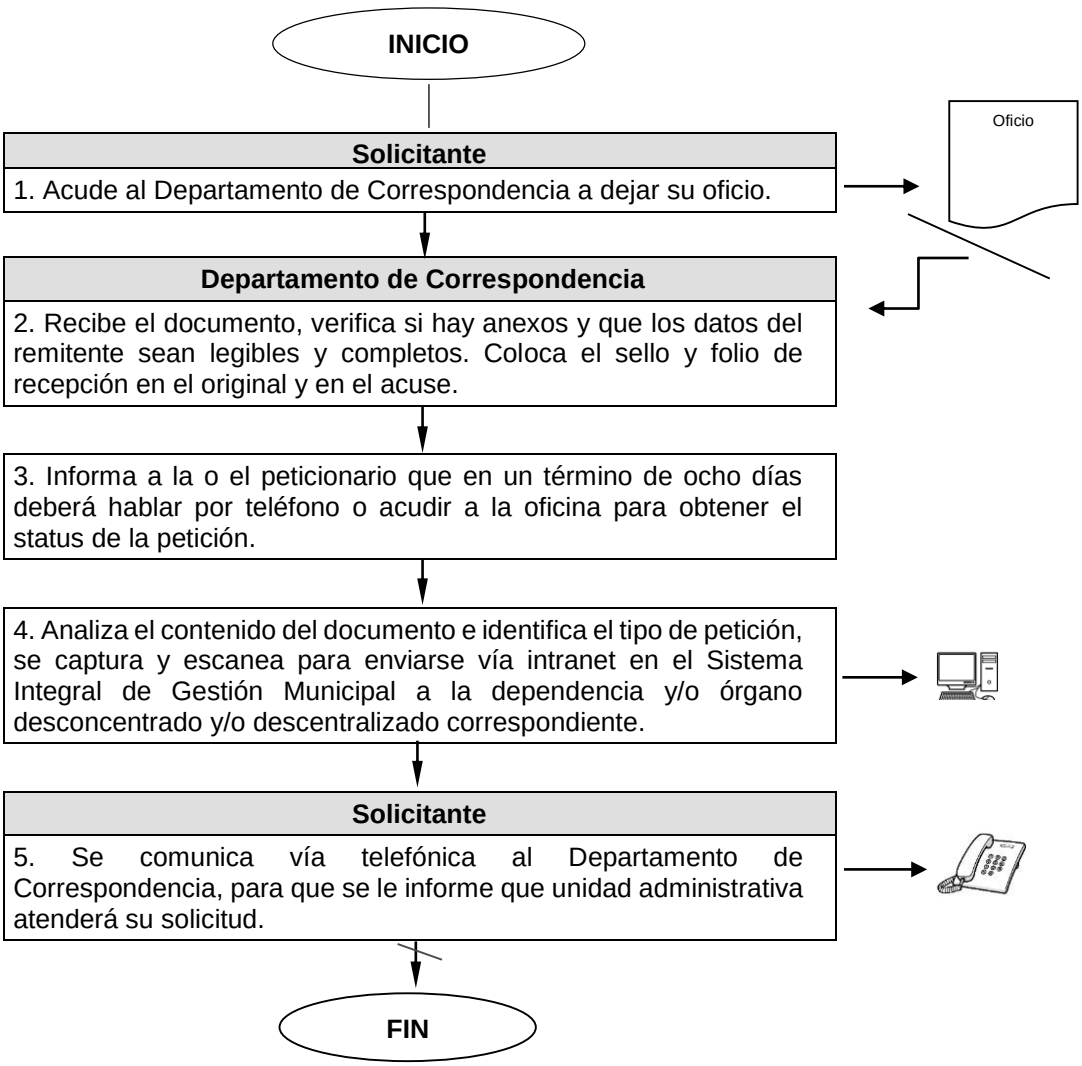
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Correspondencia revisar el documento que ingresa la o el solicitante, con la finalidad de que contenga los datos necesarios para su recepción.
- Es deber del Departamento de Correspondencia, dar la información a la o el solicitante de cuándo podrá recibir la respuesta de su petición.
- El Departamento de Correspondencia es el responsable de capturar y asignar a la dependencia y/o órgano desconcentrado y/o descentralizado correspondiente, la petición de la o el solicitante a través del Sistema Integral de Gestión Municipal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Recepción de documentos de Presidencia.



Nombre del Procedimiento: **Integración, elaboración y programación del presupuesto**

Objetivo: Integrar el presupuesto de egresos en forma programática, de acuerdo al techo presupuestal asignado por la Tesorería Municipal; así como orientar la distribución del gasto a los programas operativos, dando congruencia a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Delegado Administrativo analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el Delegado Administrativa realizar una adecuada planeación del presupuesto con apoyo de las unidades responsables.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad y austeridad.
- La Tesorería Municipal informará a la o el Delegado Administrativa las observaciones detectadas en la programación del presupuesto para su corrección.
- La o el Delegado Administrativo deberá capturar el anteproyecto de presupuesto en el sistema de presupuesto de egresos correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Integración, elaboración y programación del presupuesto.

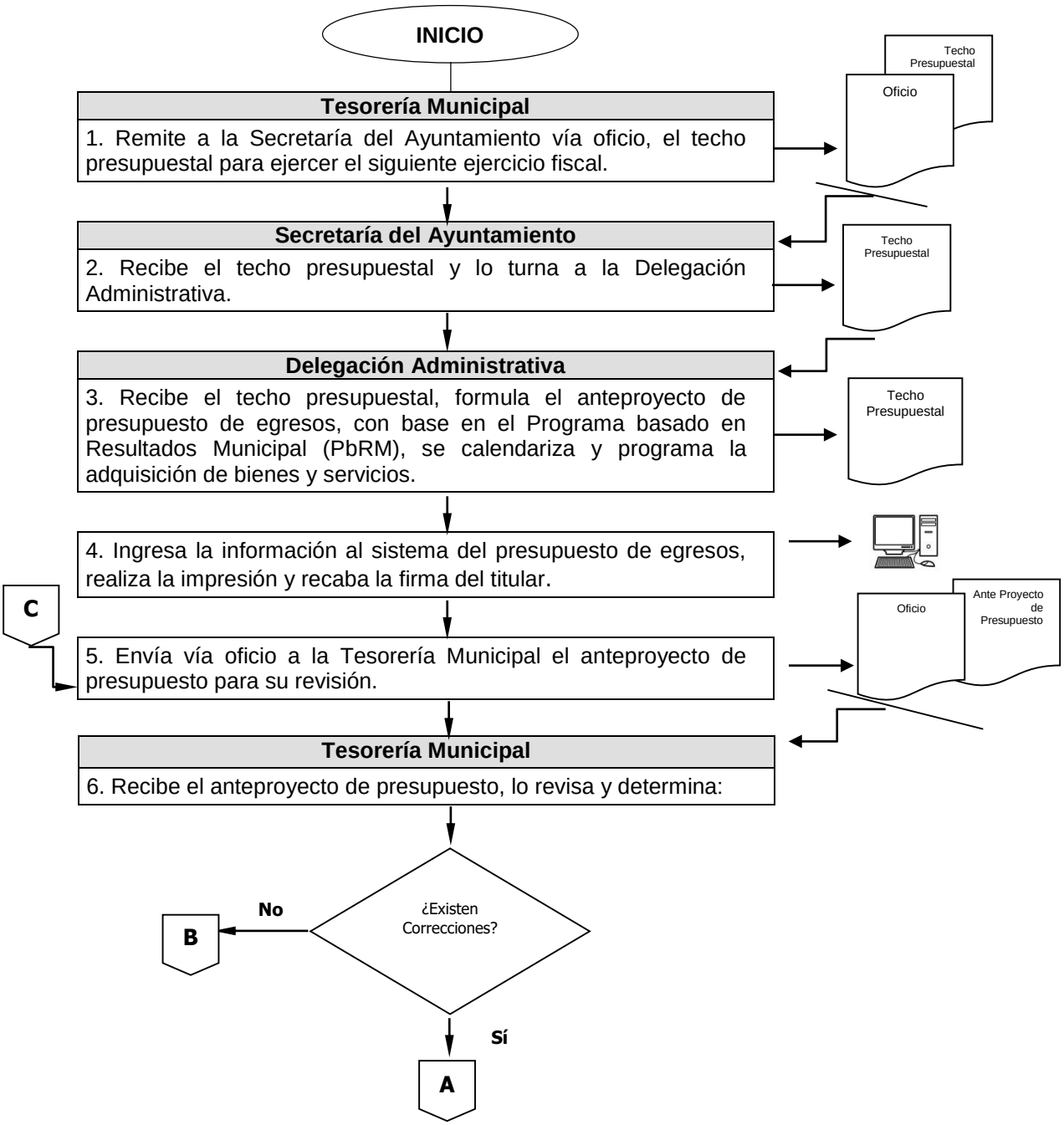
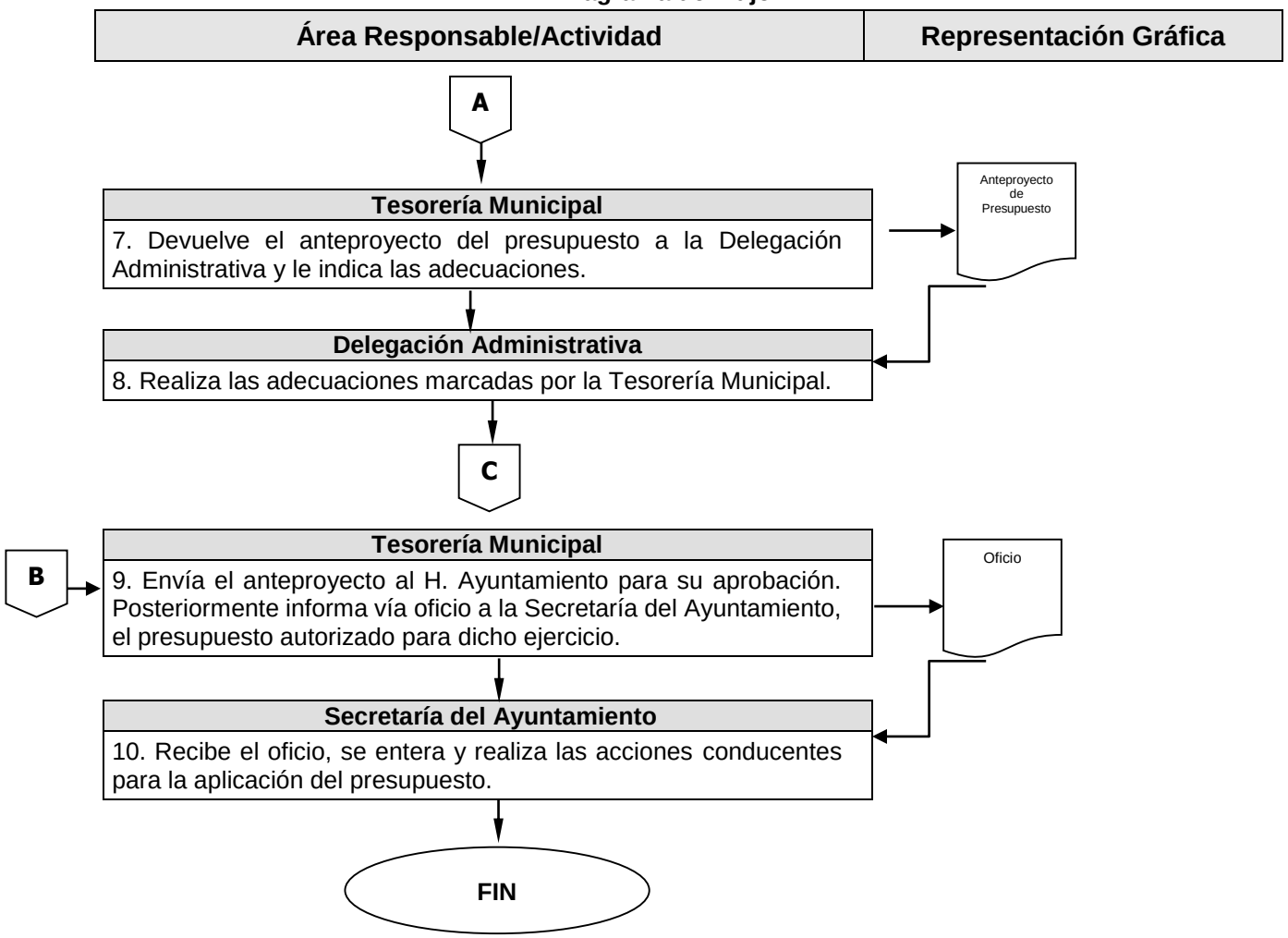


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente.**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal comunicará a las dependencias u órganos desconcentrados, vía oficio la asignación presupuestal definitiva.
- Es responsabilidad de la o el Delegado Administrativo, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La o el Delegado Administrativo es responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.
- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o él servidor público, realizar compromisos sin autorización.
- La o el Delegado Administrativo, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La o el Delegado Administrativo será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.
- La o el Delegado Administrativo deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio los primeros 5 días naturales de cada mes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Ejercicio, Control y Seguimiento del Presupuesto del Gasto Corriente.

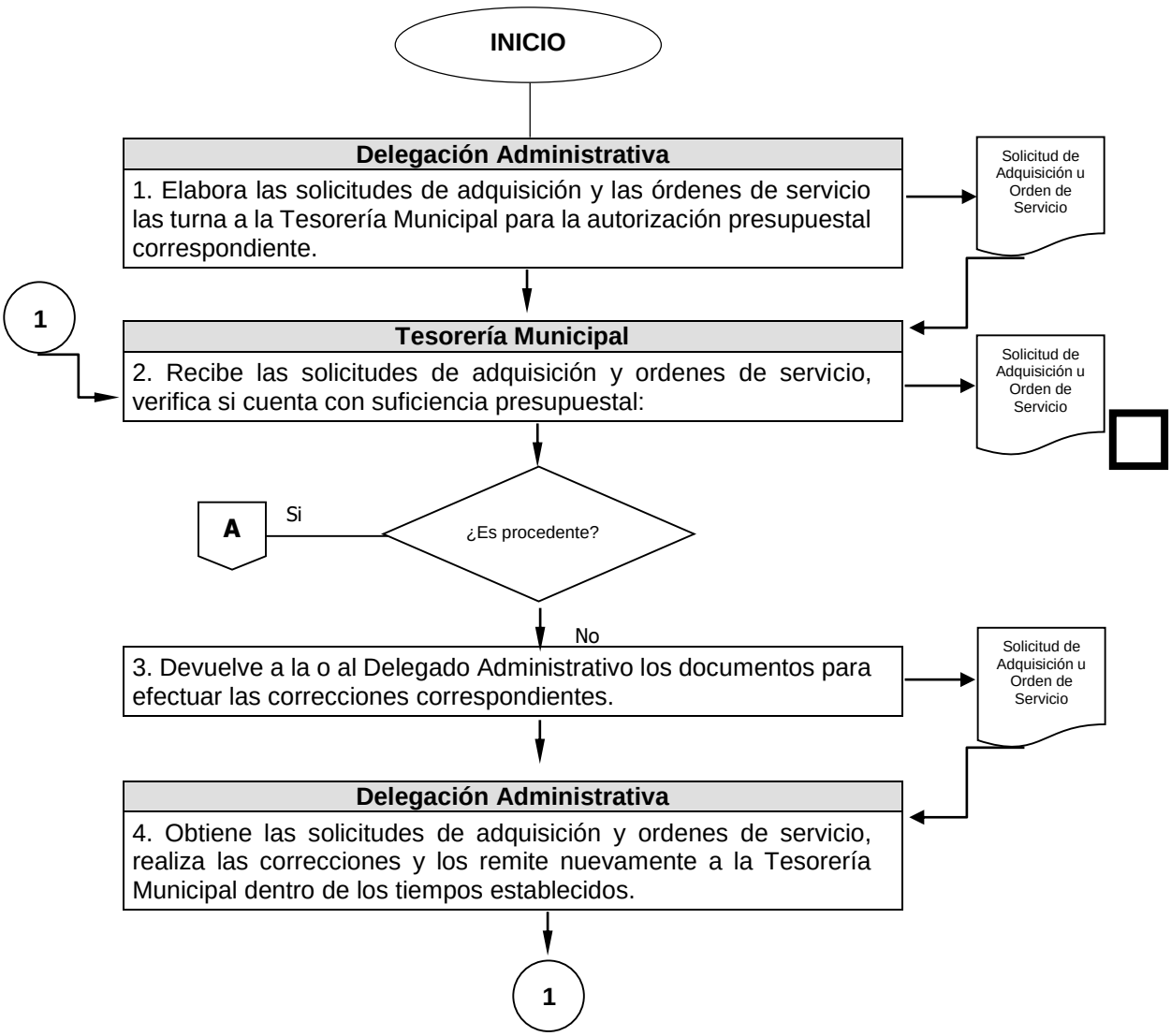
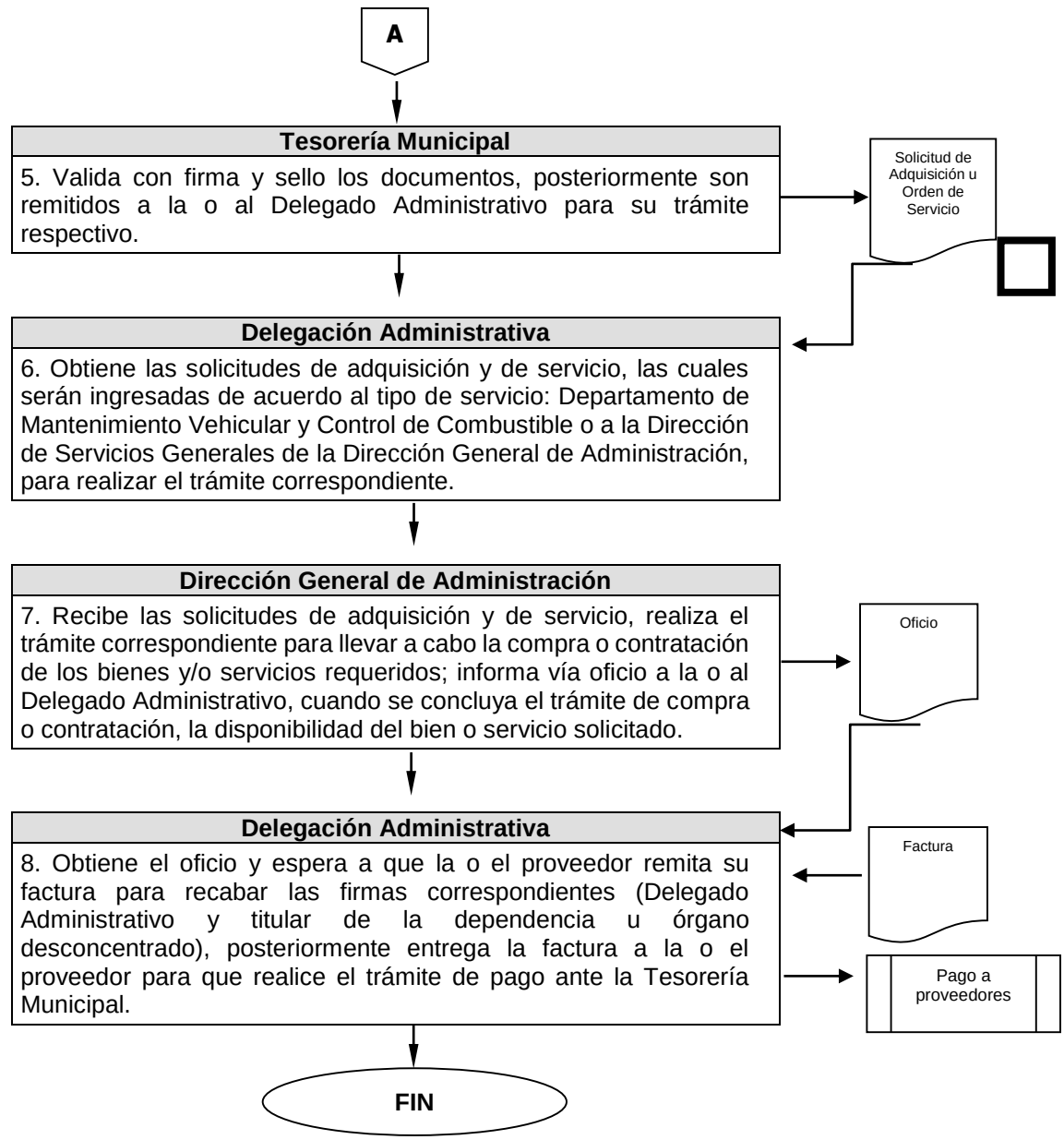


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento: **Apertura y ejercicio del recurso para pagos diversos**

Objetivo: Cubrir gastos imprevistos o urgentes de menor cuantía, necesarios para el cumplimiento de los objetivos específicos y que no puedan ser cubiertos por trámites normales, así como revisar y dar trámite a la comprobación de pagos diversos, con la finalidad de obtener el reembolso del mismo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el responsable del manejo del recurso para pagos diversos debe cuidar que la aplicación de recursos sólo sea para la adquisición de bienes y servicios requeridos de manera urgente, imprevistos, eventuales, contingentes o fortuitos, hasta por un importe de $2,000.00 (dos mil pesos M.N.).
- La Delegación Administrativa será responsable del control del recurso para pagos diversos.
- Las comprobaciones de los gastos efectuados tendrán un término no mayor a 5 días hábiles.
- Es necesario que el área solicitante tenga capacidad presupuestal en la partida correspondiente, para que reciba recursos para pagos diversos.
- El recurso para pagos diversos deberá cubrir solamente gastos de urgencia y de poca cuantía, además de respetar las partidas y montos que determine la Tesorería Municipal.
- La comprobación del gasto se hará mediante factura, que deberá contar con los requisitos fiscales vigentes, expedida con los datos correspondientes del Ayuntamiento de Toluca.
- Los comprobantes deberán contener los requisitos administrativos siguientes: nombre, cargo y firma del área usuaria, así como sello oficial.
- Al finalizar el ejercicio presupuestal debe reintegrarse a la Tesorería Municipal y/o comprobarse con documentación original, el recurso para pagos diversos que haya sido asignado mediante factura, evidencia fotográfica de la compra, ticket y justificación señalada en el formato de gastos diversos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Apertura y Ejercicio del Recurso para Pagos Diversos.

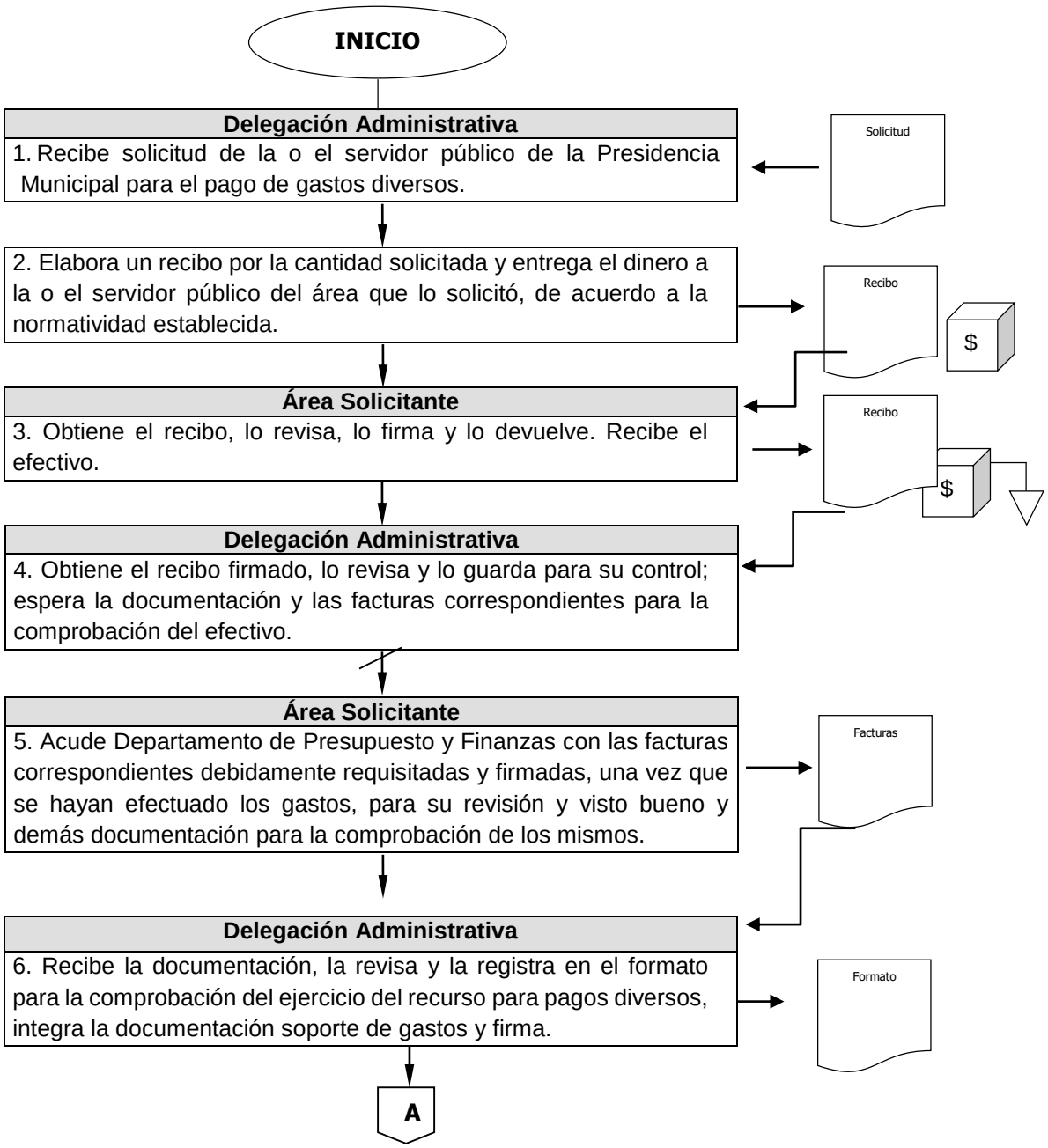
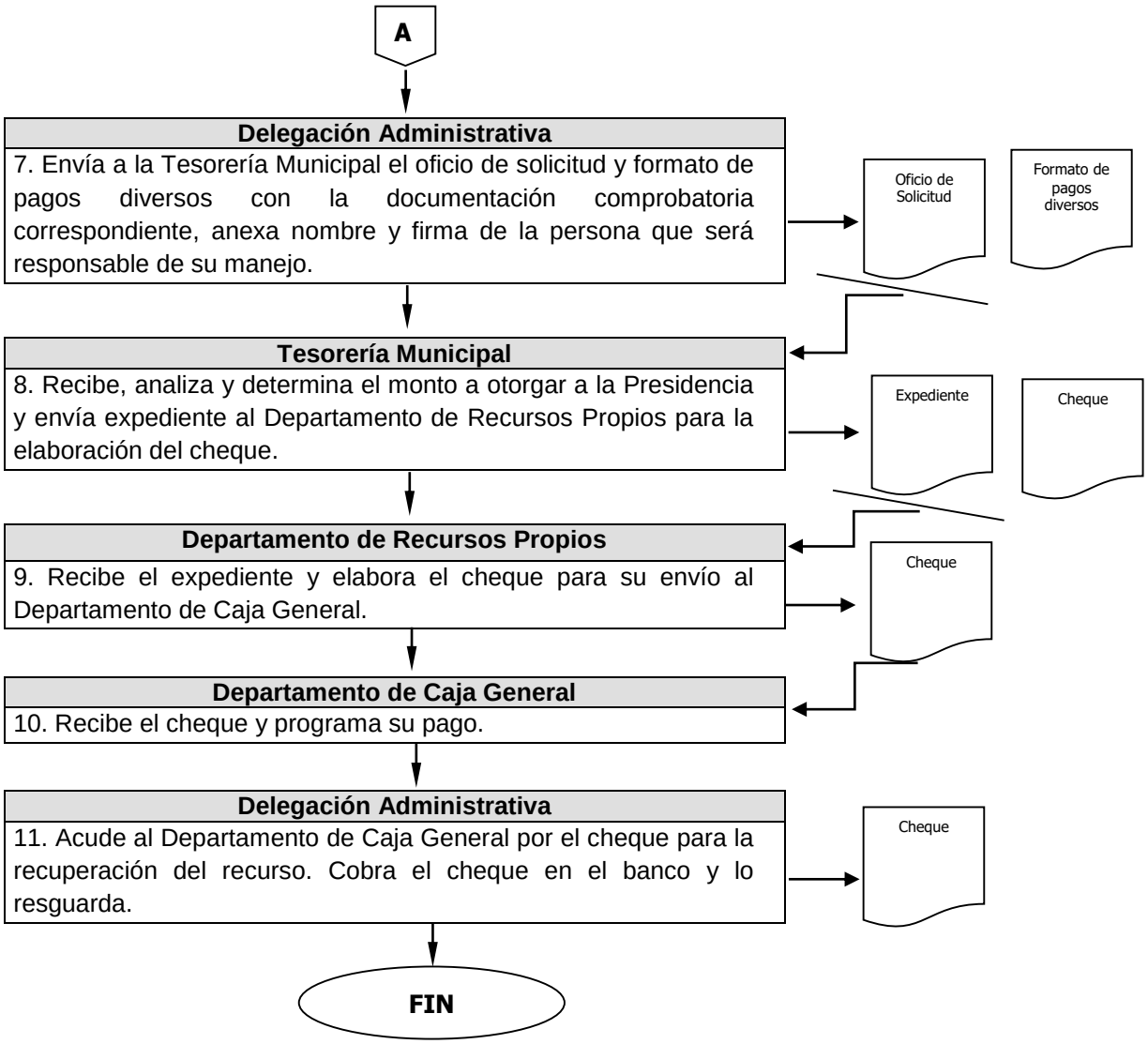


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Gastos a comprobar**
Objetivo:	Cubrir gastos que por premura de tiempo no se puedan realizar a través del trámite normal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La unidad administrativa responsable realizará el trámite de “Gastos a Comprobar” a través de la solicitud correspondiente, siempre y cuando se cuente con suficiencia presupuestal, para que la Tesorería Municipal otorgue el recurso y se cubra el compromiso.
- La o el Delegado Administrativo, deberá remitir a la Tesorería Municipal la documentación comprobatoria dentro de las 72 horas siguientes a la conclusión del asunto que originó el gasto.
- La comprobación deberá cumplir con los requisitos fiscales y administrativos, de lo contrario la Tesorería Municipal los tendrá como no comprobados.
- No se podrá solicitar nuevamente gastos a comprobar, hasta no justificar el 100% el anterior.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Gastos a comprobar

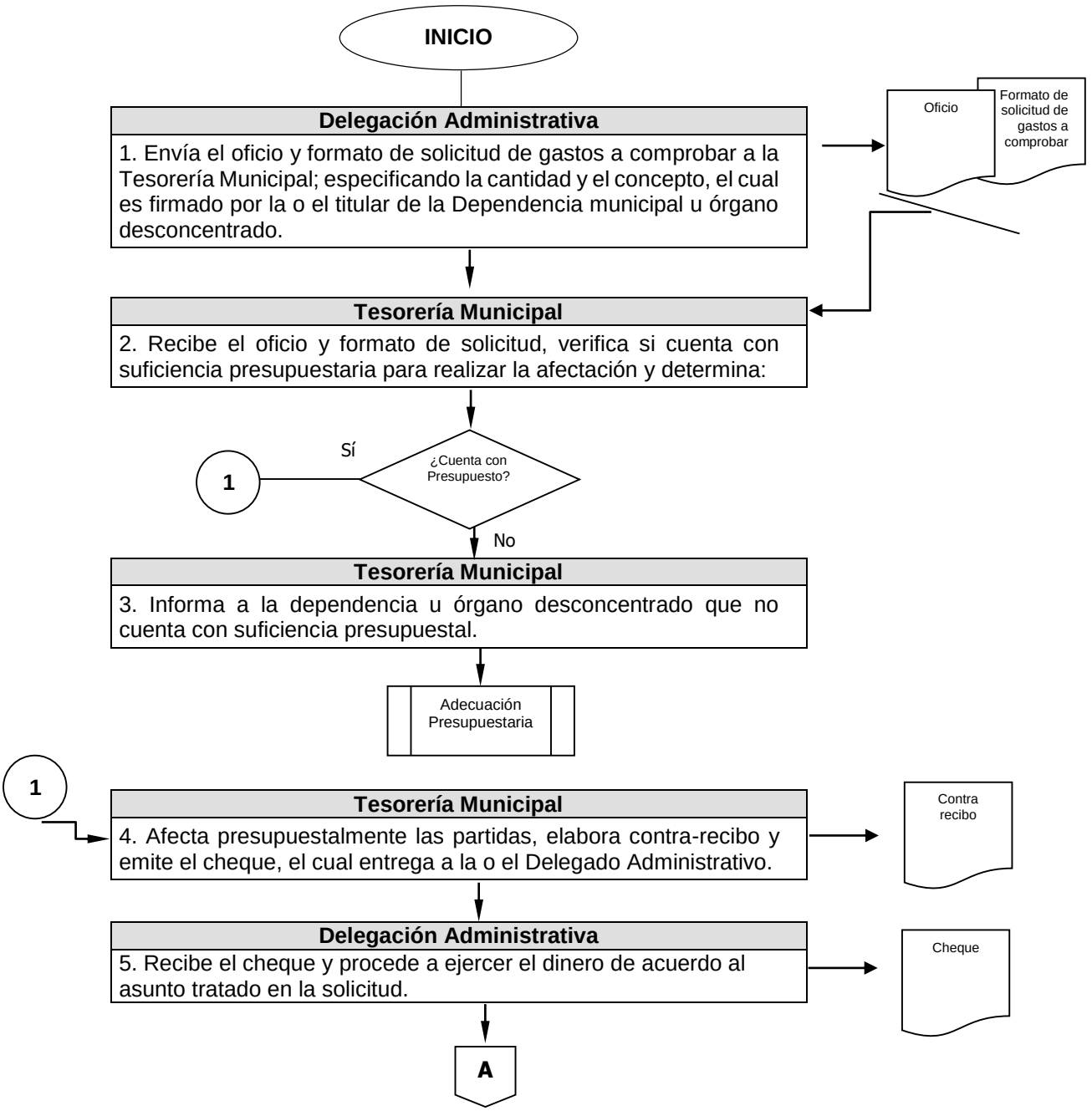
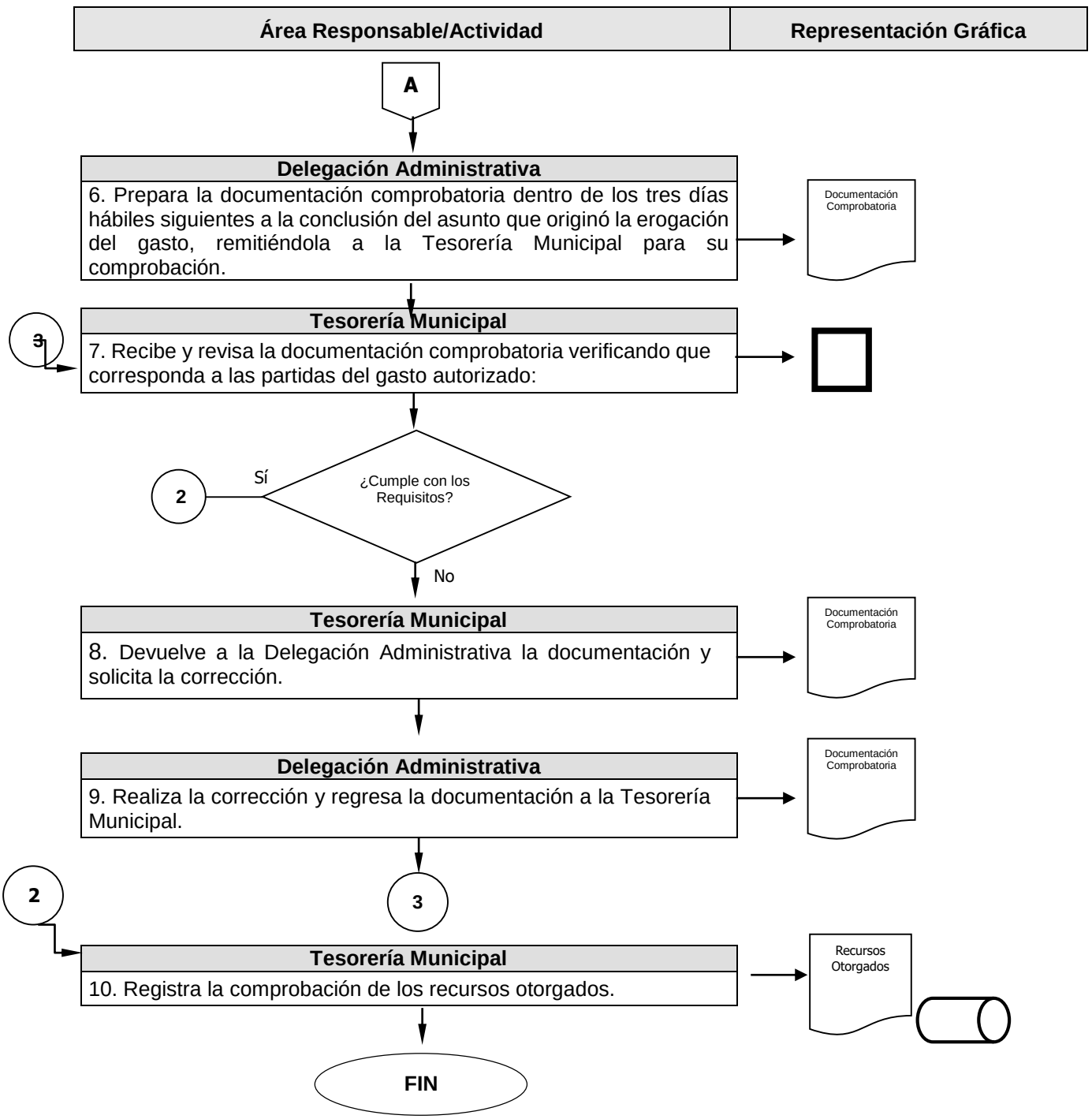


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Adecuación presupuestaria**
Objetivo:	Realizar modificaciones al presupuesto mensual, para cubrir gastos no previstos en el momento de la programación.

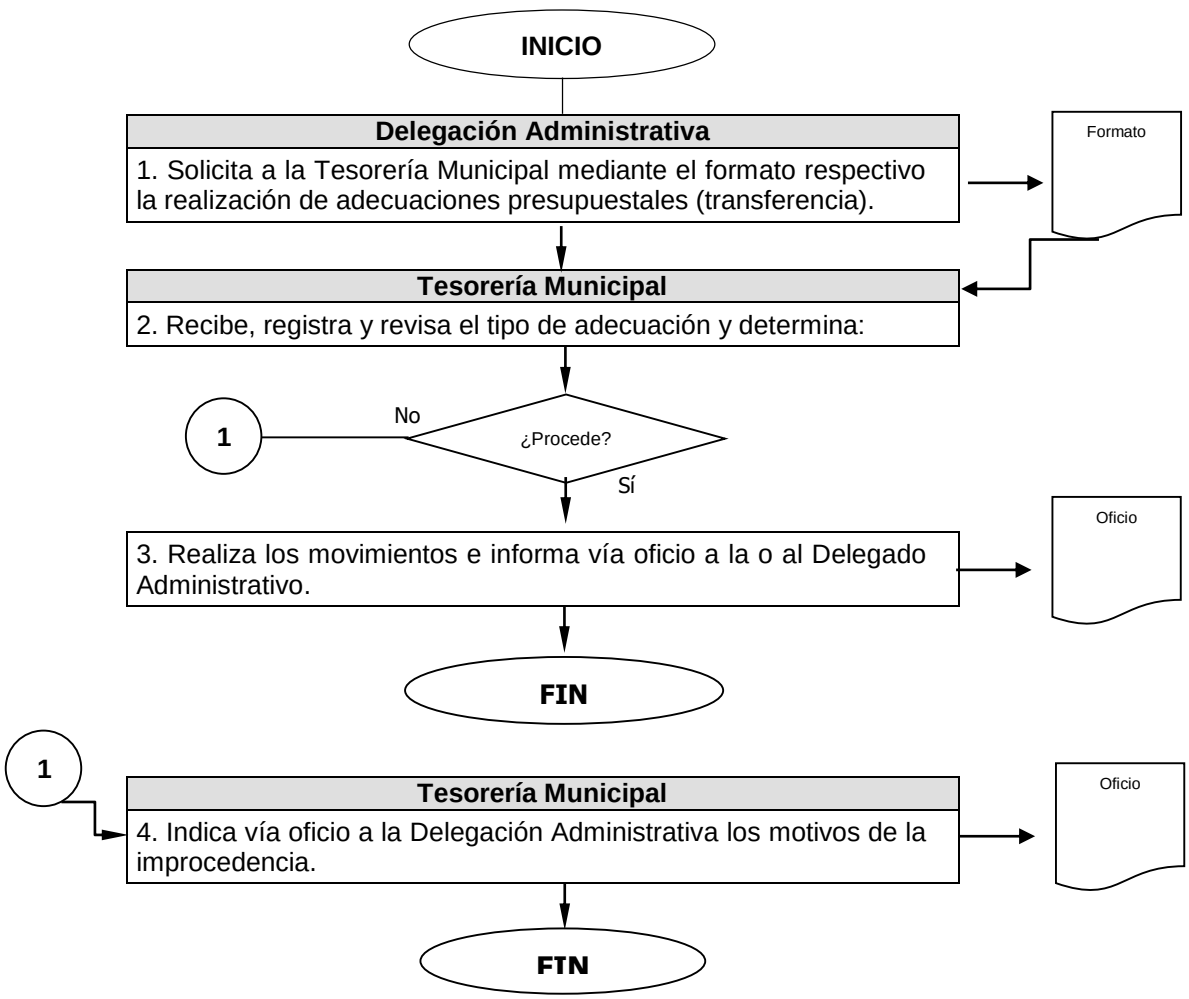
POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.
- La o el Delegado Administrativo será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.
- La Tesorería Municipal es responsable de informar a la Delegación Administrativa si se autorizó o rechazó la solicitud de adecuación presupuestaria.
- El formato de solicitud deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Adecuación presupuestaria.



Nombre del Procedimiento:	**Integración del programa anual de adquisiciones**
Objetivo:	Integrar las necesidades del área al Sistema de Compra consolidada y eficientar los recursos programados en las partidas autorizadas.

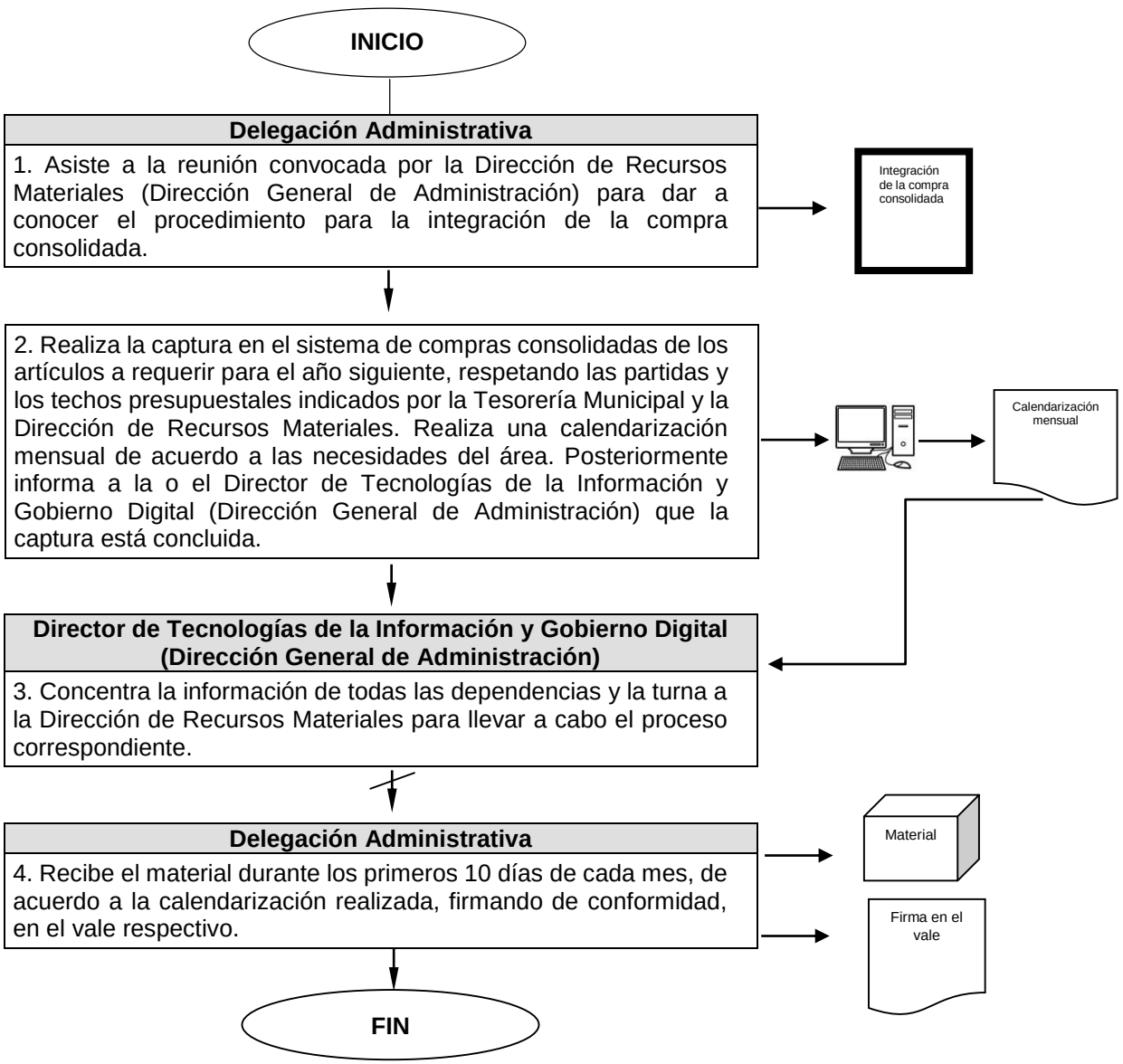
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Recursos Materiales dará a conocer a la Delegación Administrativa el procedimiento a seguir para integrar la compra anual.
- La o el Delegado Administrativo deberá llevar a cabo la programación de la compra anual, de acuerdo a la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.
- La Delegación Administrativa deberá capturar el programa anual de adquisiciones en el sistema de compras consolidadas.
- La o el Delegado Administrativo será quien represente a la Secretaría del Ayuntamiento en el comité de adquisiciones.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Integración del programa anual de adquisiciones.



Nombre del Procedimiento:	**Control de combustible**
Objetivo:	Administrar la asignación del combustible de los diferentes vehículos adscritos al área.

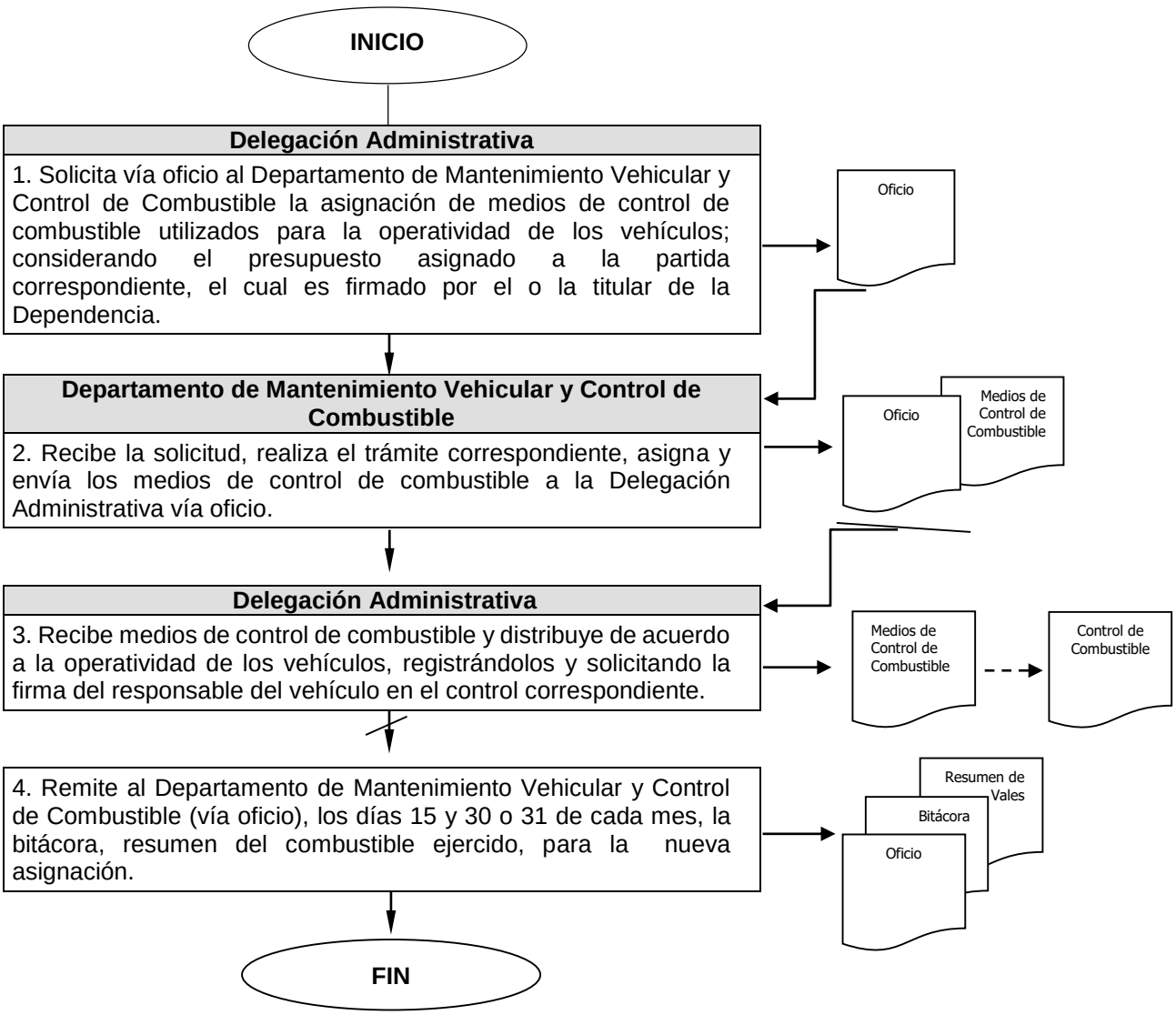
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el Delegado Administrativo la recepción de los controles para el abastecimiento del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible.
- Es responsabilidad de la Delegación Administrativa asignar combustible a las diferentes unidades vehiculares, de acuerdo al presupuesto y a las actividades a desarrollar para cumplir con los objetivos.
- Es responsabilidad de la Delegación Administrativa dar atención a los oficios y circulares relacionados con el combustible.
- La o el servidor público que realiza la carga de combustible, es responsable de verificar el suministro, así como de firmar la bitácora de combustible proporcionado.
- El abastecimiento de combustible se llevará a cabo mediante una bitácora de consumo, donde se deberá especificar el nombre de la o el servidor público, los datos del vehículo, cantidad abastecida y kilometraje, de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos Mínimos de Control Financiero Municipal emitido por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Control de combustible.



Nombre del Procedimiento:	**Servicio de reparación y mantenimiento de vehículos oficiales**
Objetivo:	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que permita conservar en condiciones normales de uso, los vehículos asignados a las áreas de la Secretaría del Ayuntamiento.

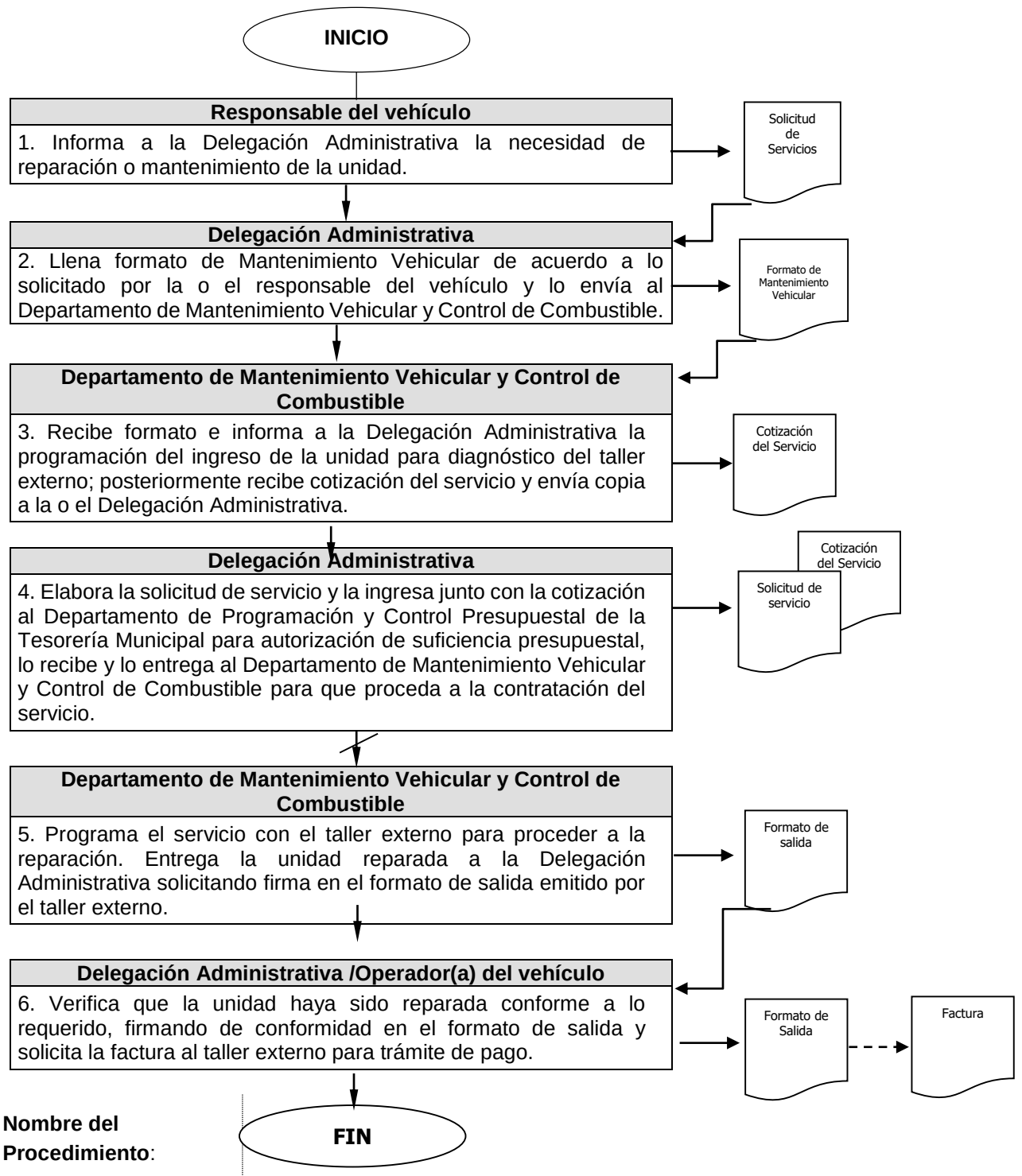
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las unidades administrativas que cuentan con vehículos asignados, informar de las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de dichas unidades vehiculares, así como trasladar las mismas al Departamento de Mantenimiento Vehicular para su diagnóstico, cotización y reparación correspondientes.
- Es responsabilidad de la Delegación Administrativa requisitar de manera oportuna las necesidades de mantenimiento y reparación de los vehículos de la Secretaría del Ayuntamiento.
- Es responsabilidad de la Delegación Administrativa dar atención a los oficios, circulares y solicitudes de servicios, relacionados con el mantenimiento y reparación de vehículos.
- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, verificar la realización de las reparaciones conducentes y notificarlas a la o el Delegado Administrativo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8. Servicio de reparación y mantenimiento de vehículos oficiales.



Nombre del Procedimiento:

Objetivo: Contratar al personal idóneo para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Secretaría del Ayuntamiento, con el propósito de establecer mediante su nombramiento la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento.

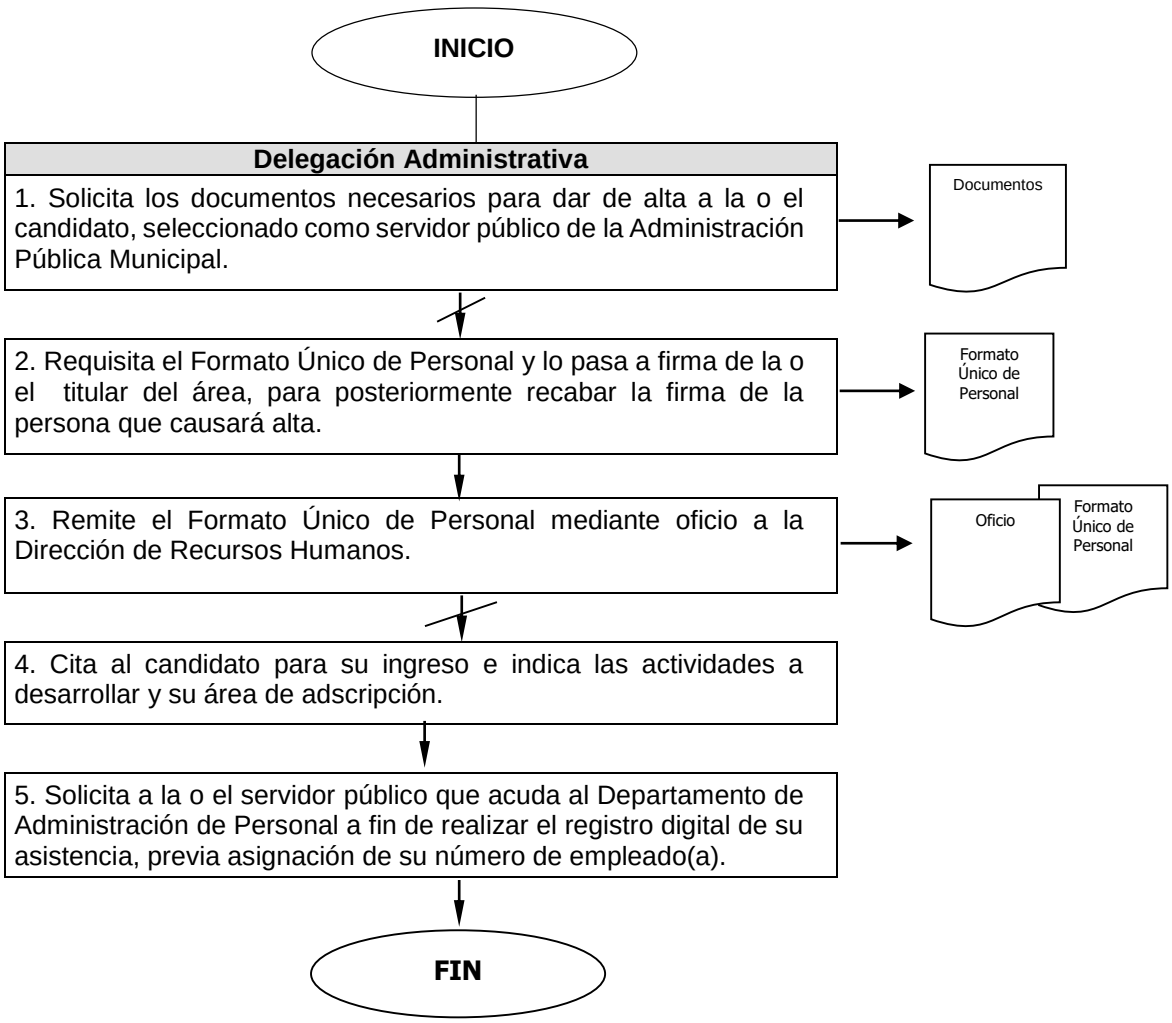
POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal, se deberá registrar en el "Formato Único de Personal" (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización.
- Para proceder al alta correspondiente se deberá firmar el contrato laboral.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La Delegación Administrativa es responsable de integrar el expediente, requisitar el "Formato Único de Movimiento de Personal", así como de recabar las firmas de autorización.
- Es responsabilidad de la o del Delegado Administrativo, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Los candidatos o aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar "la Cédula de Datos Personales", proporcionada por el Delegado Administrativo, entregando copia del R.F.C. y CURP.
- Toda contratación de personal de nuevo ingreso estará sujeta a la constancia de no registro de inhabilitación que emite el sistema administrado por la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
- Se establecerá en el contrato laboral, el puesto funcional, descripción del mismo, adscripción, periodo de contratación y percepciones.
- No se tramitarán los movimientos de personal que carezcan de la documentación requerida, de la autorización de la dirección y de la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- La fecha de alta del personal de nuevo ingreso deberá proceder a partir de los días 1 o 16 del mes de su contratación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

9. Alta de personal



Nombre del Procedimiento:	**Baja de personal administrativo**
Objetivo:	Gestionar el movimiento de baja de personal de las áreas de la Secretaría del Ayuntamiento con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el Ayuntamiento de Toluca.

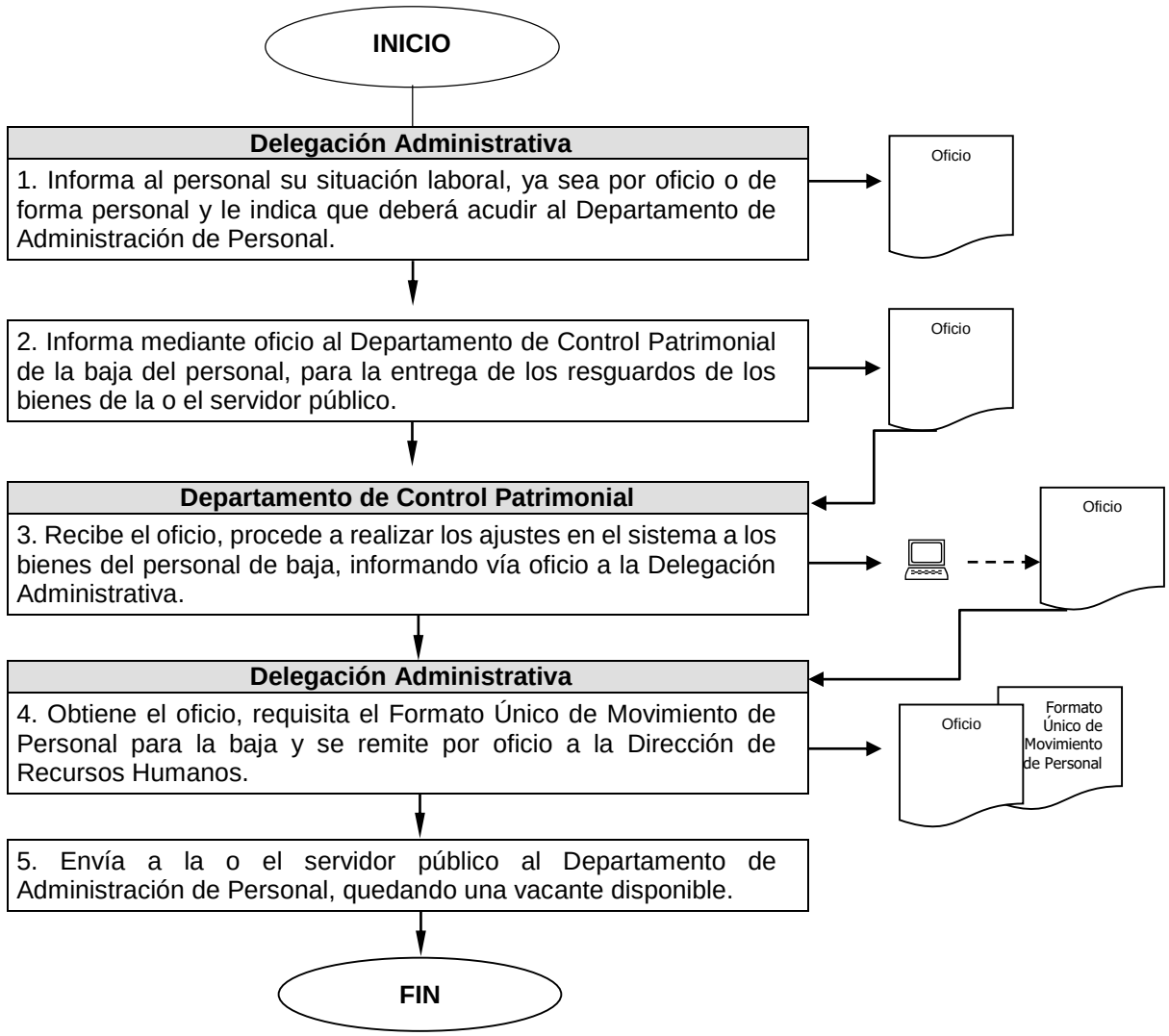
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el Delegado Administrativo informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo soliciten por escrito y exhiban carta de no adeudo, en caso contrario tendrán que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- La o el Delegado Administrativo remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o el servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas deberán remitirse a la Delegación Administrativa, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de éste documento.
- Cuando él servidor público incurra en cuatro faltas injustificadas durante un mes o tres continuas en un periodo de treinta días, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

10. Baja de personal administrativo.



Nombre del Procedimiento:	**Integración del acta de entrega recepción para la baja de personal de confianza**
Objetivo:	Integrar el Acta de Entrega Recepción y establecer hora y fecha para que se lleve a cabo.

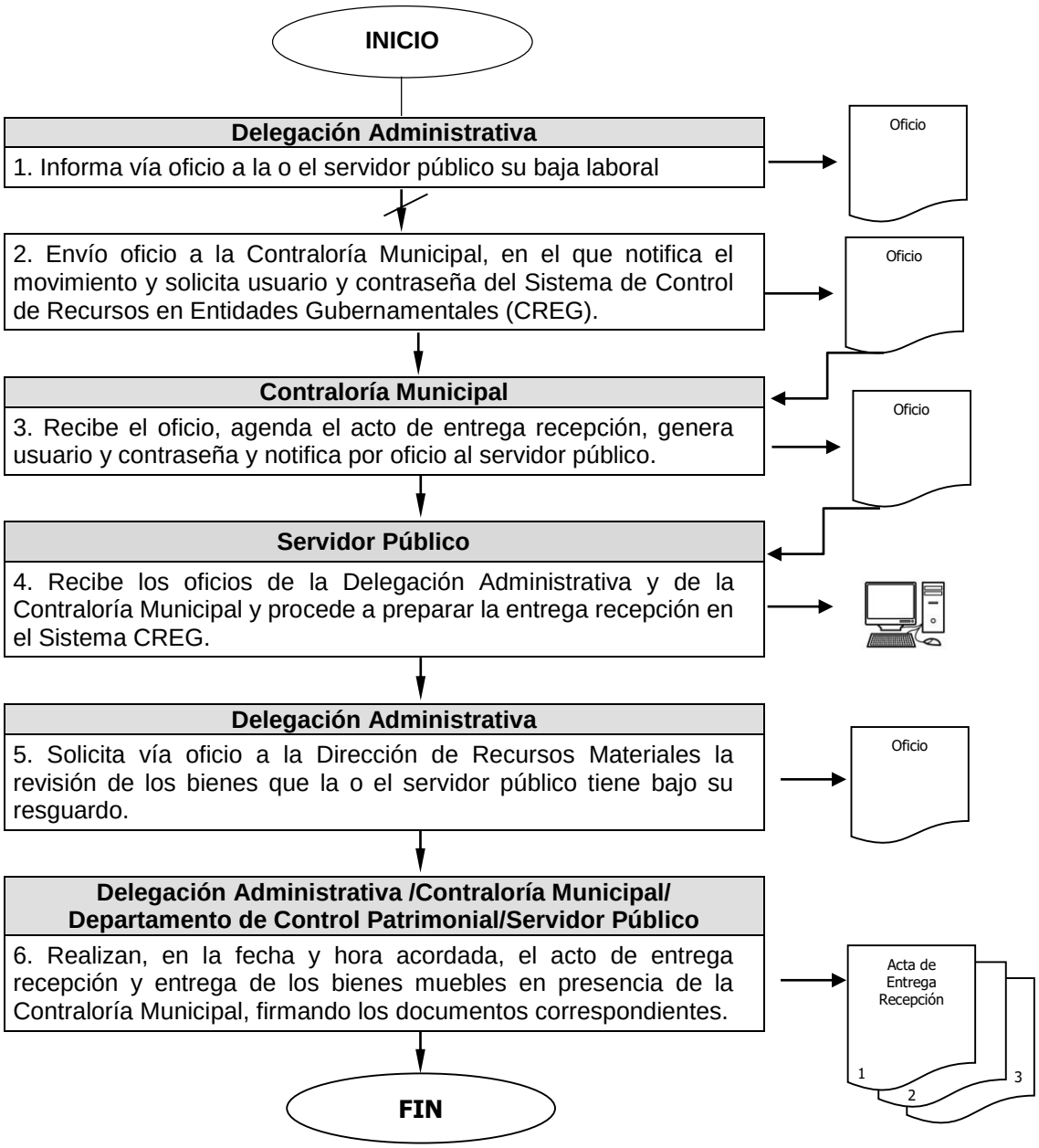
POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Delegado Administrativo es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.
- La o el Delegado Administrativo solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el OSFEM, otro para la Contraloría Municipal, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.
- La o el Delegado Administrativo es responsable de informar a la Contraloría Municipal, a la Dirección de Recursos Materiales y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.
- La o el Delegado Administrativo es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

11. Integración del acta de entrega recepción para la baja de personal de confianza.



Nombre del Procedimiento:	**Registro de nacimiento.**
Objetivo:	Proporcionar jurídicamente el derecho a las personas de tener un nombre y una nacionalidad.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar los nacimientos que se realicen dentro del territorio municipal, mediante la entrega del acta de nacimiento que lo acredita como mexicano(a) de acuerdo a la normatividad aplicable.
- Existen dos tipos de registros: Oportunos, son los que se realizan dentro del primer año de ocurrido el hecho; y extemporáneos, aquellos que se realizan después de 1 año de haber ocurrido el hecho, para lo cual se solicitará evidencia que demuestre que nunca antes ha sido registrado.
- La información estadística de las Oficialías de Registro Civil, se envía en formato especial denominado “Datos Estadísticos de Nacimiento” a la Dirección General del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI); en “volante de control” y “movimiento registral” a la Dirección General del Registro Nacional de Población y en copia del Certificado de Nacimiento al Instituto de Salud del Estado de México”, el segundo día hábil de cada mes a través de la Oficina Regional III de Toluca del Registro Civil para el informe mensual.
- La Oficialía del Registro Civil tendrá un horario de atención al público de 9:00 a 15:00 hrs. de lunes a viernes.
- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias para contar con la información sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Registro de nacimiento.

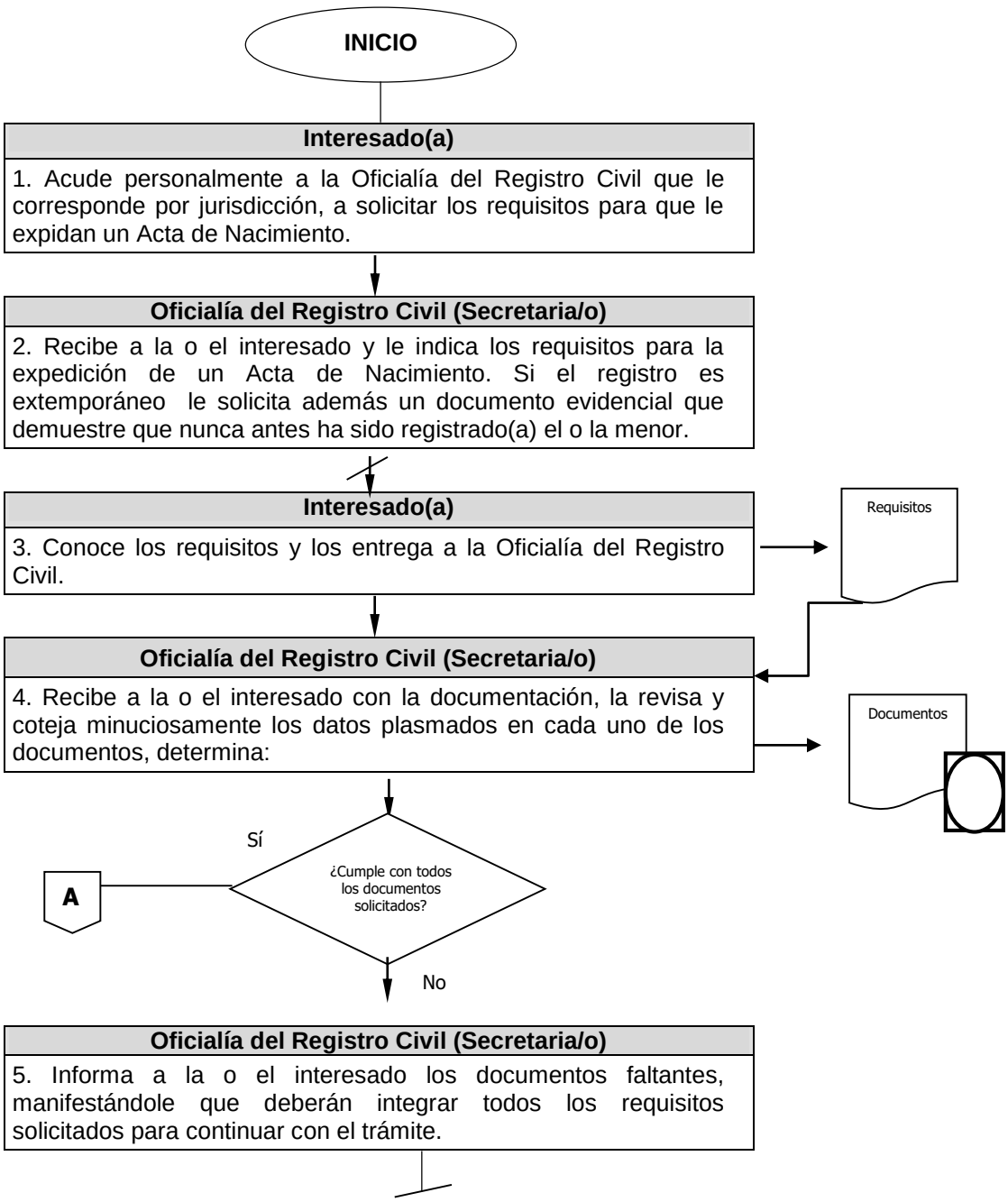


Diagrama de Flujo

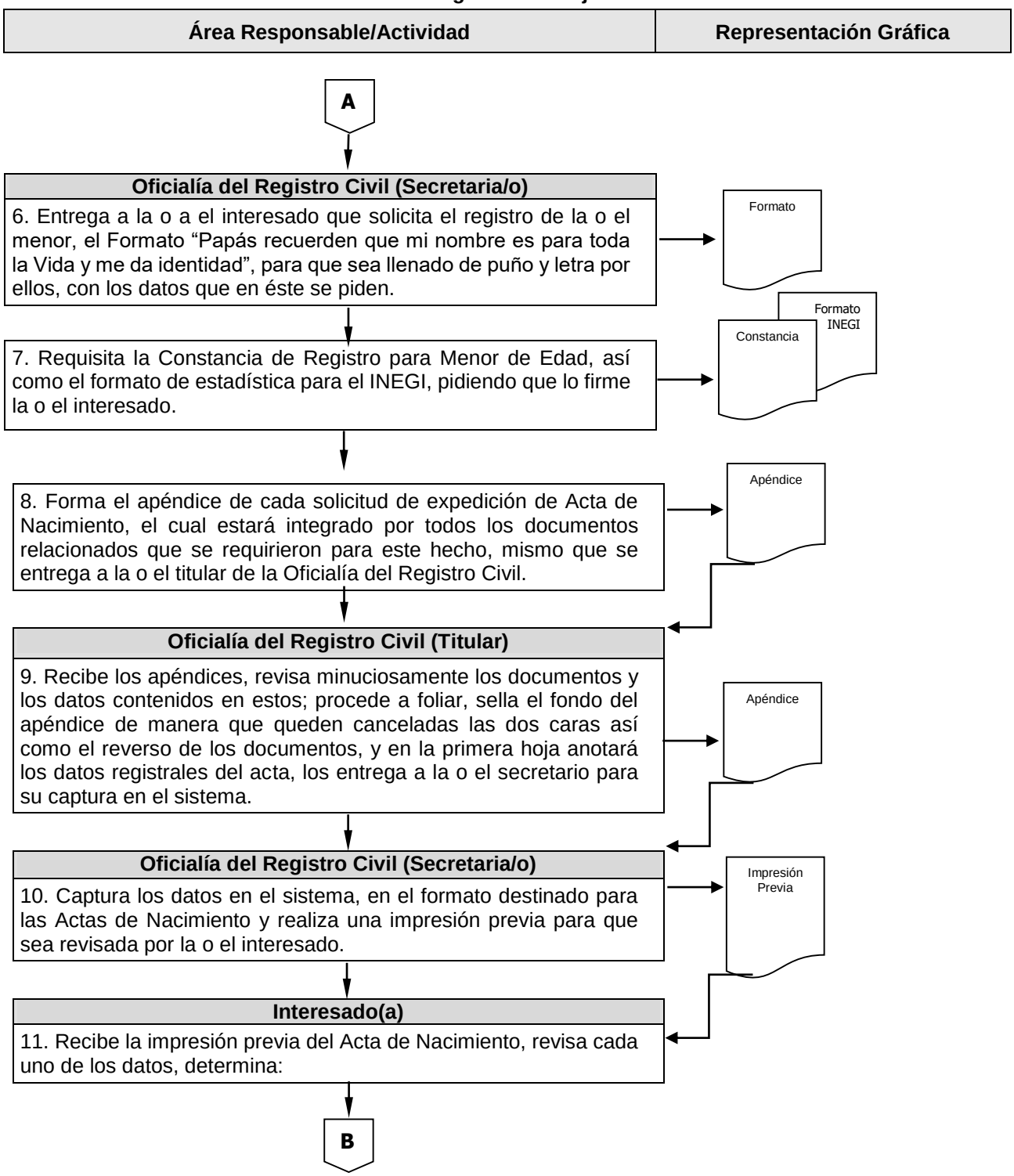


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

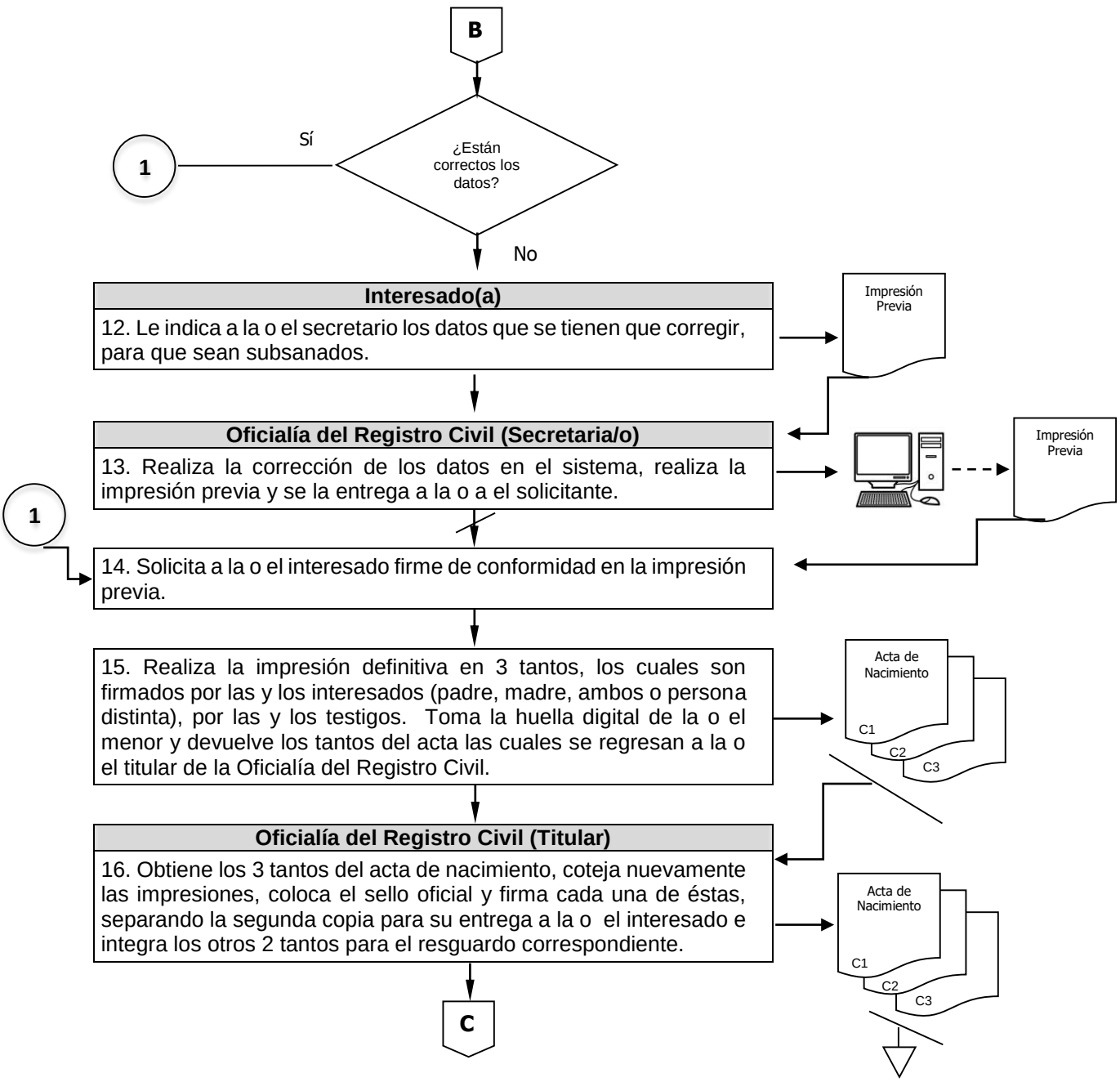
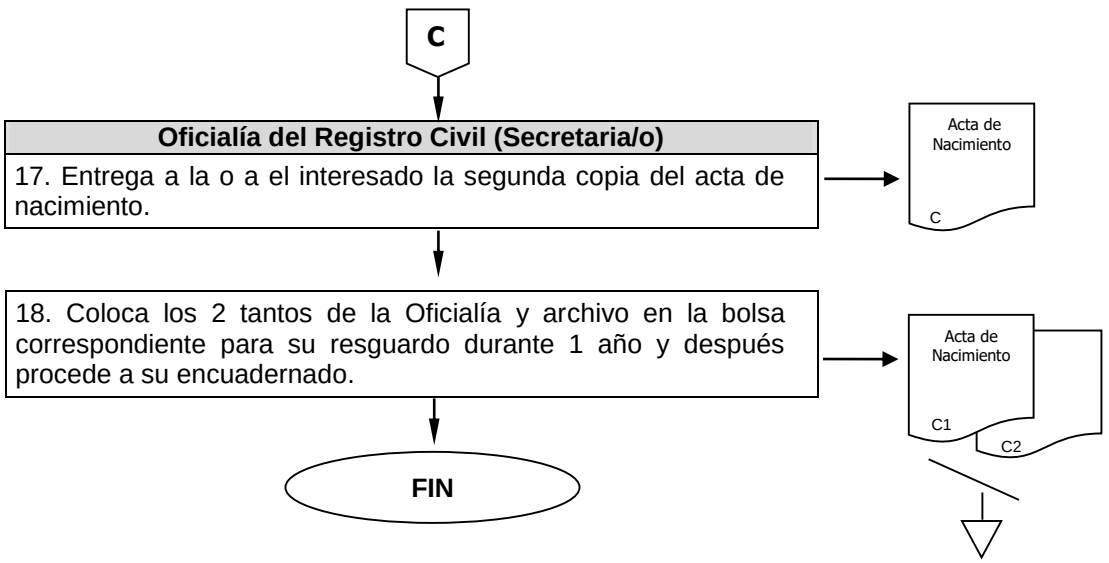


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Expedición de acta de reconocimiento de hijos(as)**
Objetivo:	Establecer la filiación entre dos personas mediante la inscripción y entrega del acta de reconocimiento de hijos(as).

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto jurídico de reconocimiento de hijo (a) para establecer la filiación entre dos personas.
- La información estadística de las Oficialías de Registro Civil, se envía en formato especial denominado “Datos Estadísticos de Nacimiento” a la Dirección General del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en “volante de control” y “movimiento registral” a la Dirección General del Registro Nacional de Población y en copia del Certificado de Nacimiento al Instituto de Salud del Estado de México”, el segundo día hábil de cada mes, a través de la Oficina Regional III de Toluca del Registro Civil, para ser considerados en el informe mensual.
- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias para contar con la información sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Expedición de acta de reconocimiento de hijos(as)

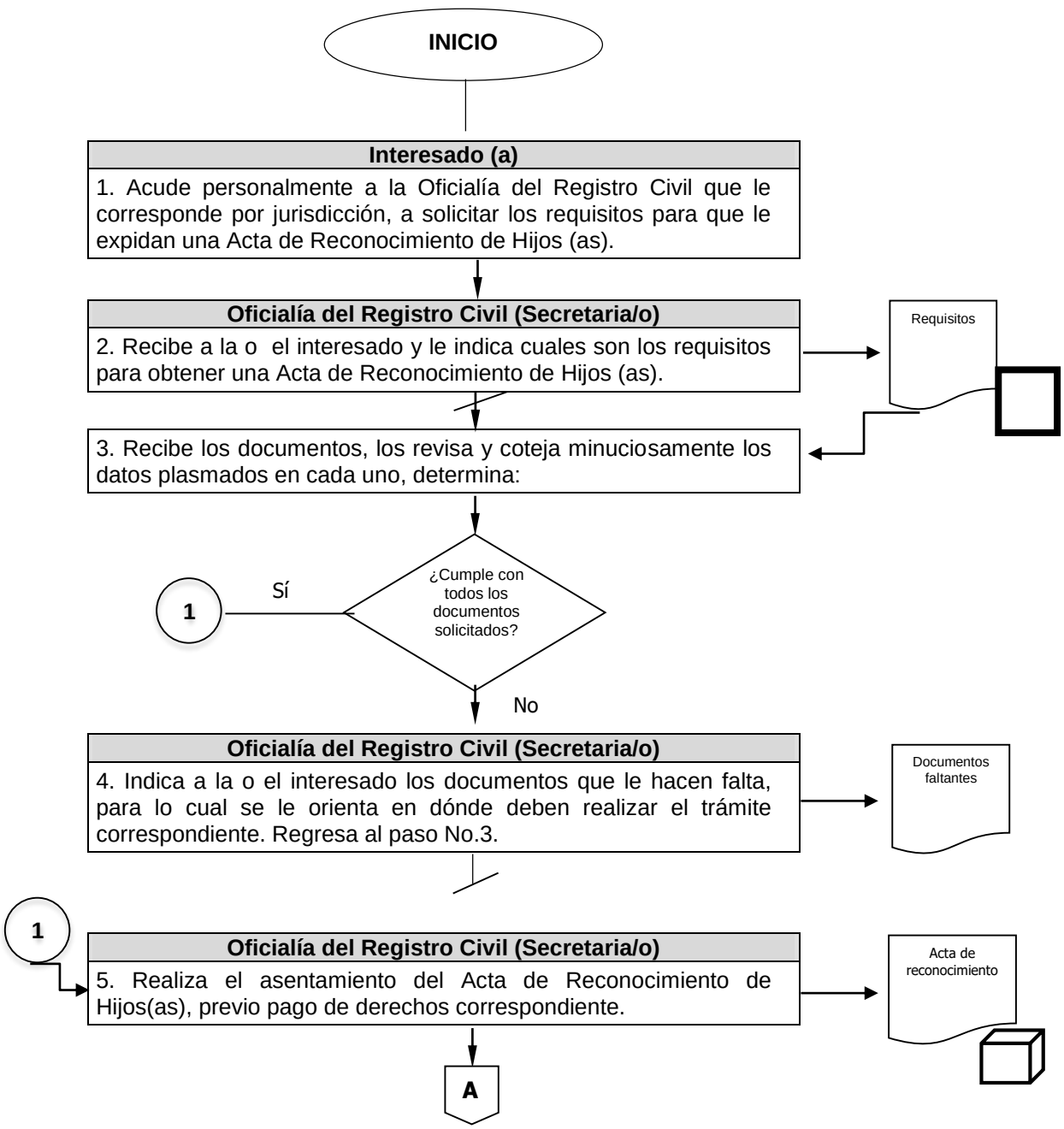


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

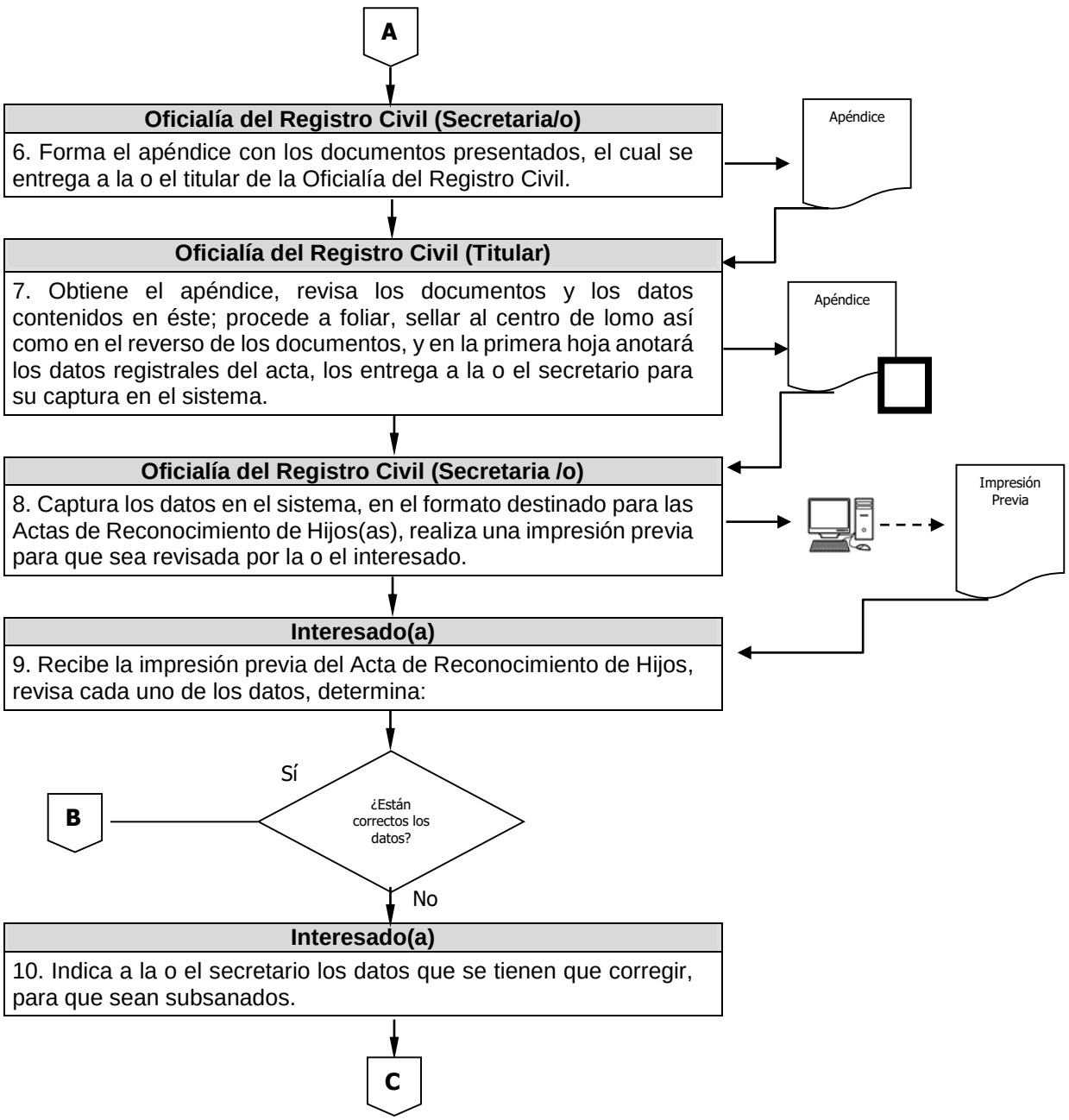
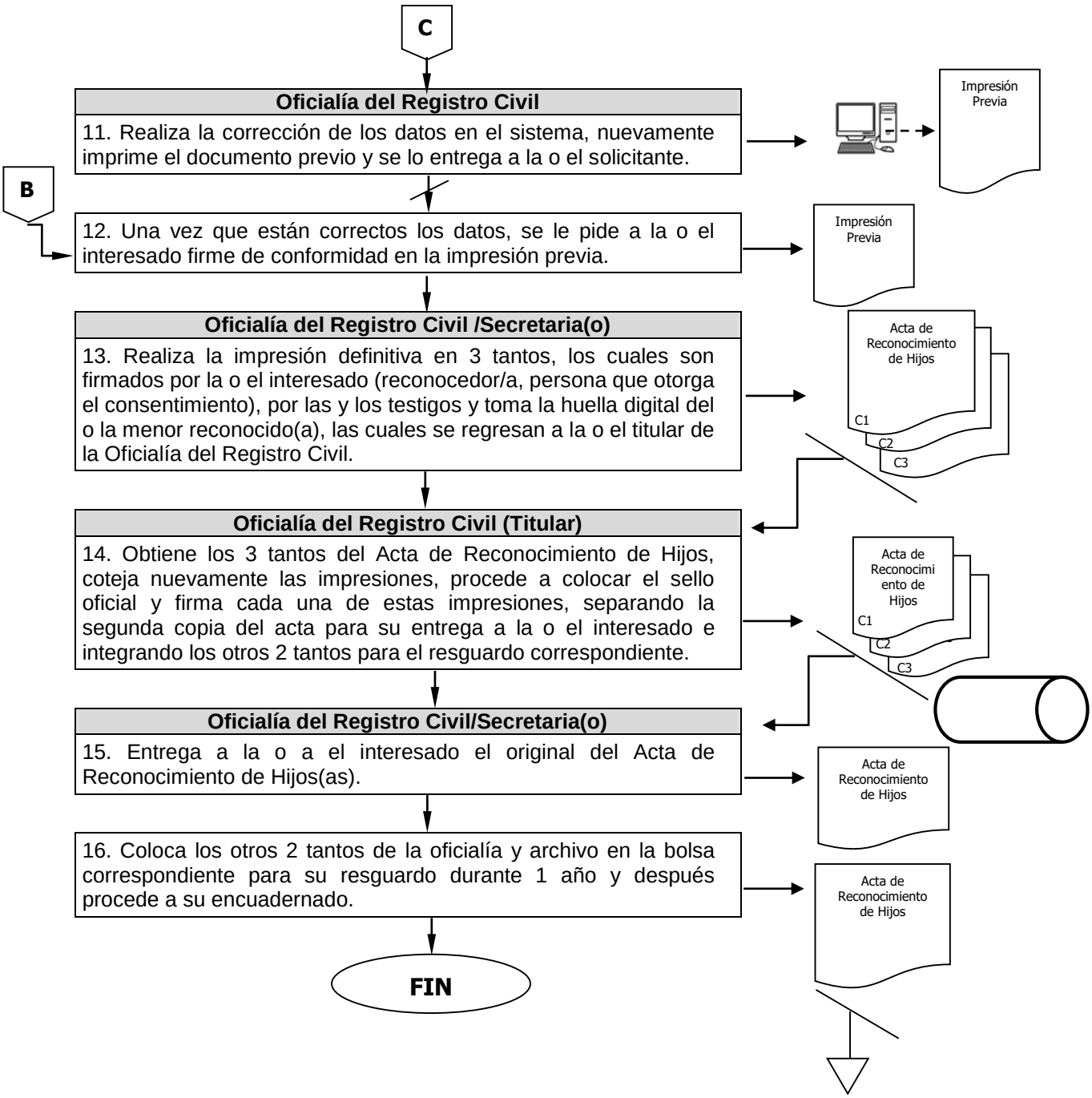


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Adopción plena**
Objetivo:	Generar un parentesco civil entre dos personas a las que no los unen lazos sanguíneos, pero que la ley reconocerá como parientes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto jurídico que se crea entre adoptante y la o el adoptado; un vínculo de parentesco civil del que se derivan relaciones análogas a las que resultan de la paternidad y filiación legítima.
- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias para contar con la información sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Adopción plena

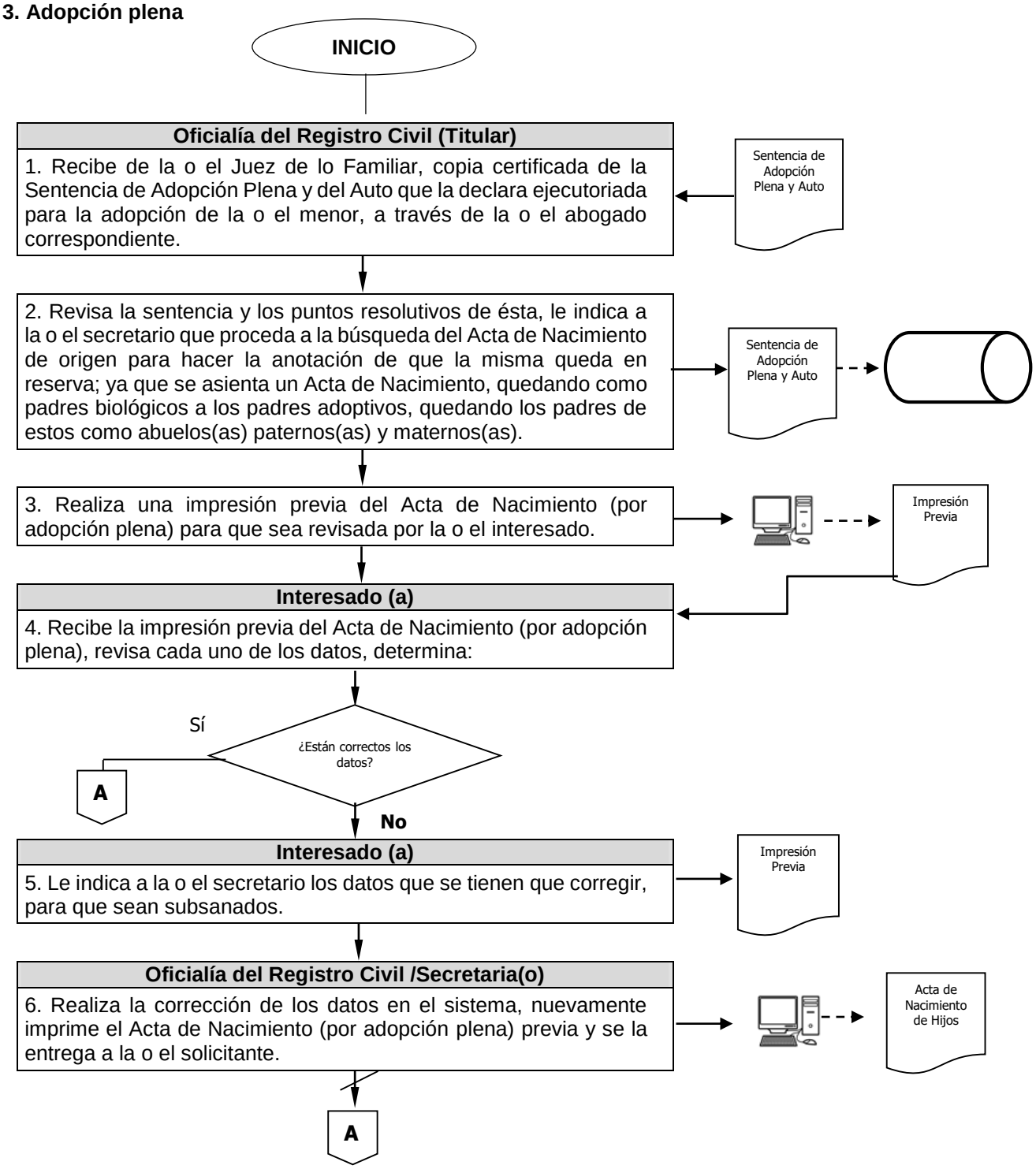
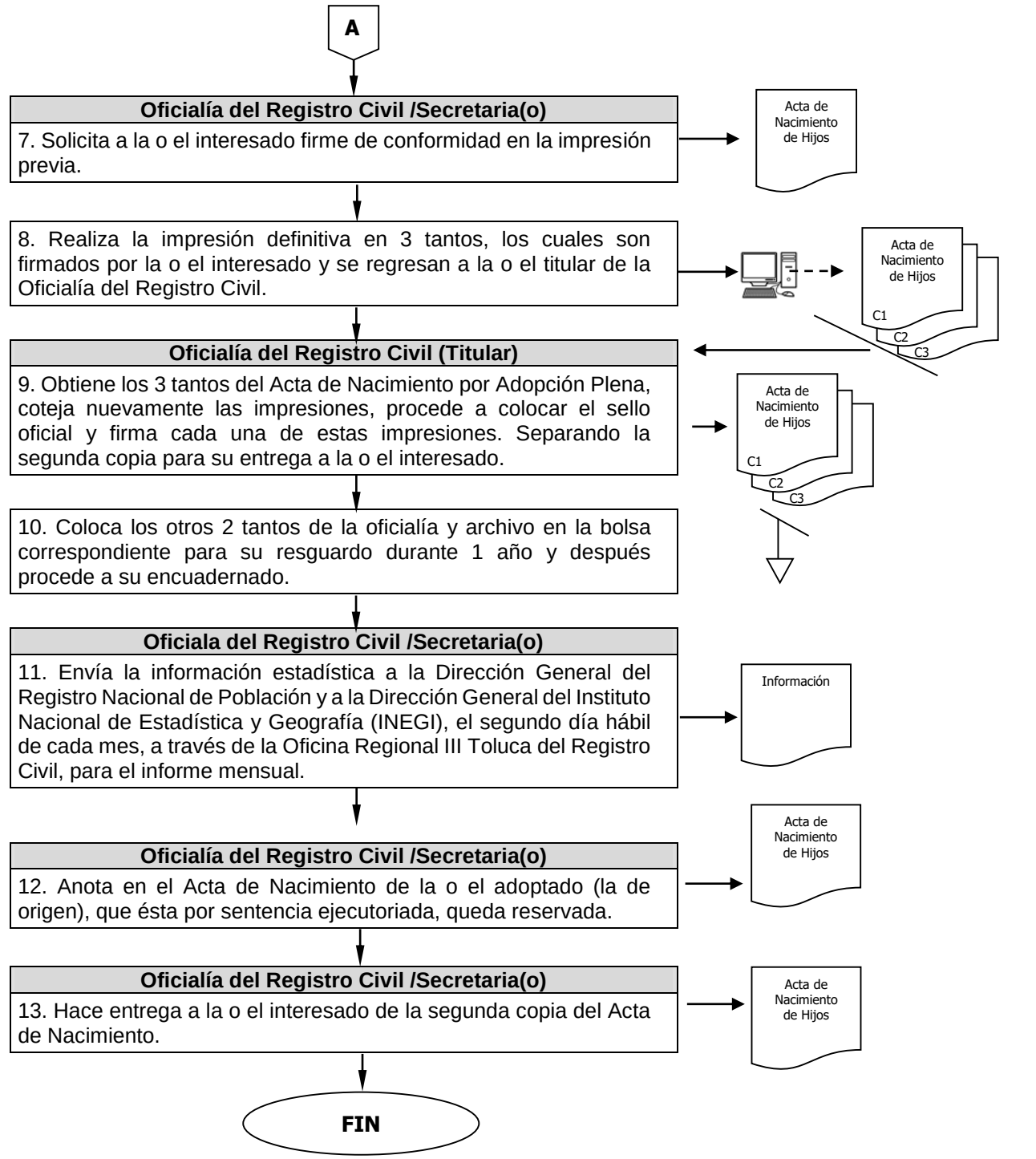


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Celebración de matrimonio civil**
Objetivo:	Crear el acto jurídico por medio del cual un hombre y una mujer voluntariamente deciden compartir un estado de vida, para la búsqueda de su realización personal y fundación de una familia.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto civil por el cual un hombre y una mujer deciden voluntariamente unirse en matrimonio.
- La información estadística se deberá enviar en formato especial denominado “Datos Estadísticos de Matrimonio” a la Dirección General del Registro Nacional de Población y de la Dirección General del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el segundo día hábil de cada mes, a través de la Oficina Regional III Toluca del Registro Civil, para el informe mensual.
- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias para contar con la información sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Celebración de matrimonio civil.

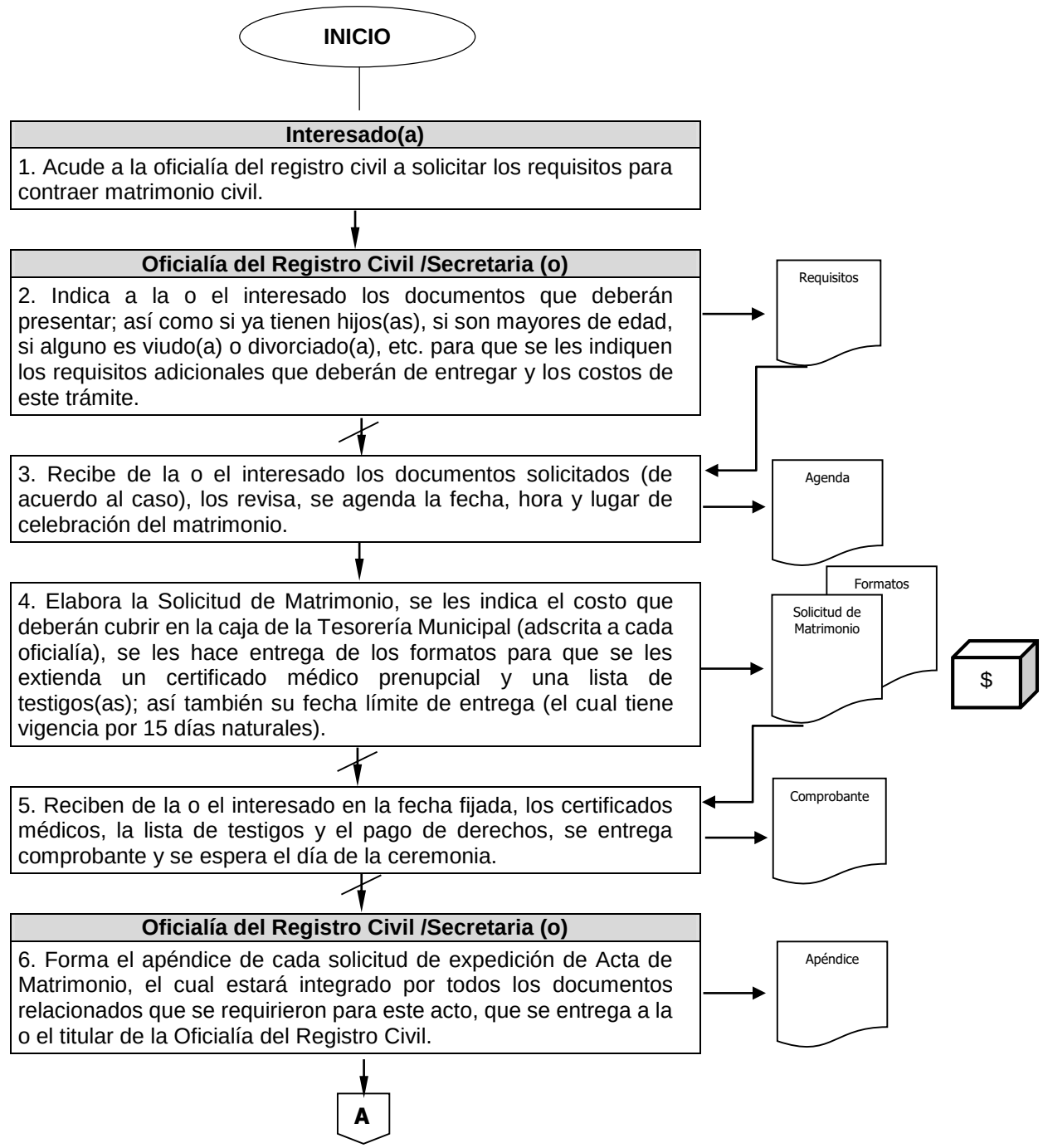


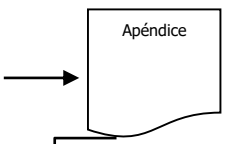
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

A

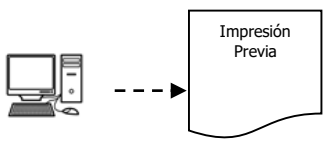
Oficialía del Registro Civil (Titular)

7. Obtiene los apéndices, revisa minuciosamente los documentos y los datos contenidos en estos; procede a foliar, sellar al centro de lomo así como en el reverso de los documentos, y en la primera hoja anotará los datos registrales del acta, los entrega a la o el secretario para su captura en el sistema.



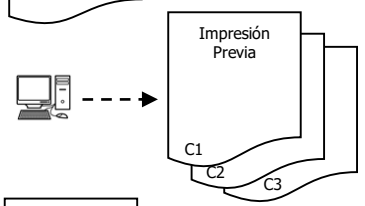
Oficialía del Registro Civil /Secretaria(o)

8. Captura los datos en el sistema, en el formato destinado para las Actas de Matrimonio, realiza una impresión previa para que sea revisada por la y el contrayente.



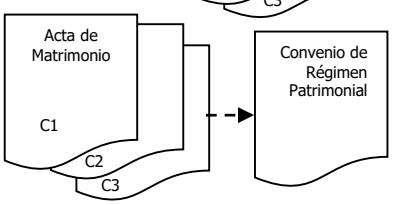
9. Realiza las correcciones, en su caso, se le pide a la y el contrayente firmen de conformidad en la impresión previa.

10. Realiza la impresión definitiva en 3 tantos y esperan la fecha de la celebración



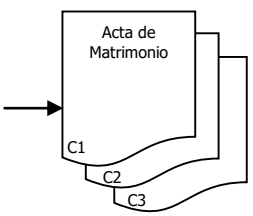
Contrayentes/Testigos/Juez(a) del Registro Civil

11. Acuden las y los interesados ante el o la titular del registro civil, se realiza la ceremonia civil, se procede a la firma del Acta de Matrimonio y Convenio de Régimen Patrimonial por la y el contrayente, así mismo, se plasma en original la huella digital del pulgar derecho de la y el contrayente en cada una de éstas originales.



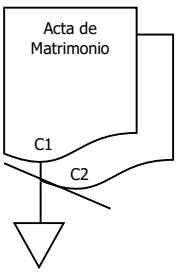
Contrayentes/ Testigos/Juez(a) del Registro Civil

12. Después pasan a firmar los padres de la y el contrayente y sus testigos (as) y se les declara unidos en legítimo matrimonio civil.



B

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
B	
Oficialía del Registro Civil (Titular)	
13. Entrega a la y el contrayente copia del Acta de Matrimonio con el exhorto, se revisa que los documentos contengan todas las firmas y se adjunta el apéndice.	
14. Coloca los otros 2 tantos de la Oficialía y el archivo en la bolsa correspondiente para su resguardo durante 1 año y después procede a su encuadernado.	
FIN	

Nombre del Procedimiento:	**Divorcio administrativo (mutuo acuerdo)**
Objetivo:	Establecer el acto jurídico mediante el cual se disuelve o pone fin al matrimonio.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto civil que disuelve o pone fin al matrimonio cuando es solicitado y deja a los cónyuges en aptitud de contraer otro.
- La información estadística se deberá enviar en el formato especial denominado “Datos Estadísticos de Divorcio Administrativo”, a la Dirección General del Registro Nacional de Población y a la Dirección General del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el segundo día hábil de cada mes, a través de la Oficina Regional III Toluca del Registro Civil, para el informe mensual.
- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias para contar con la información sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Divorcio administrativo (mutuo acuerdo).

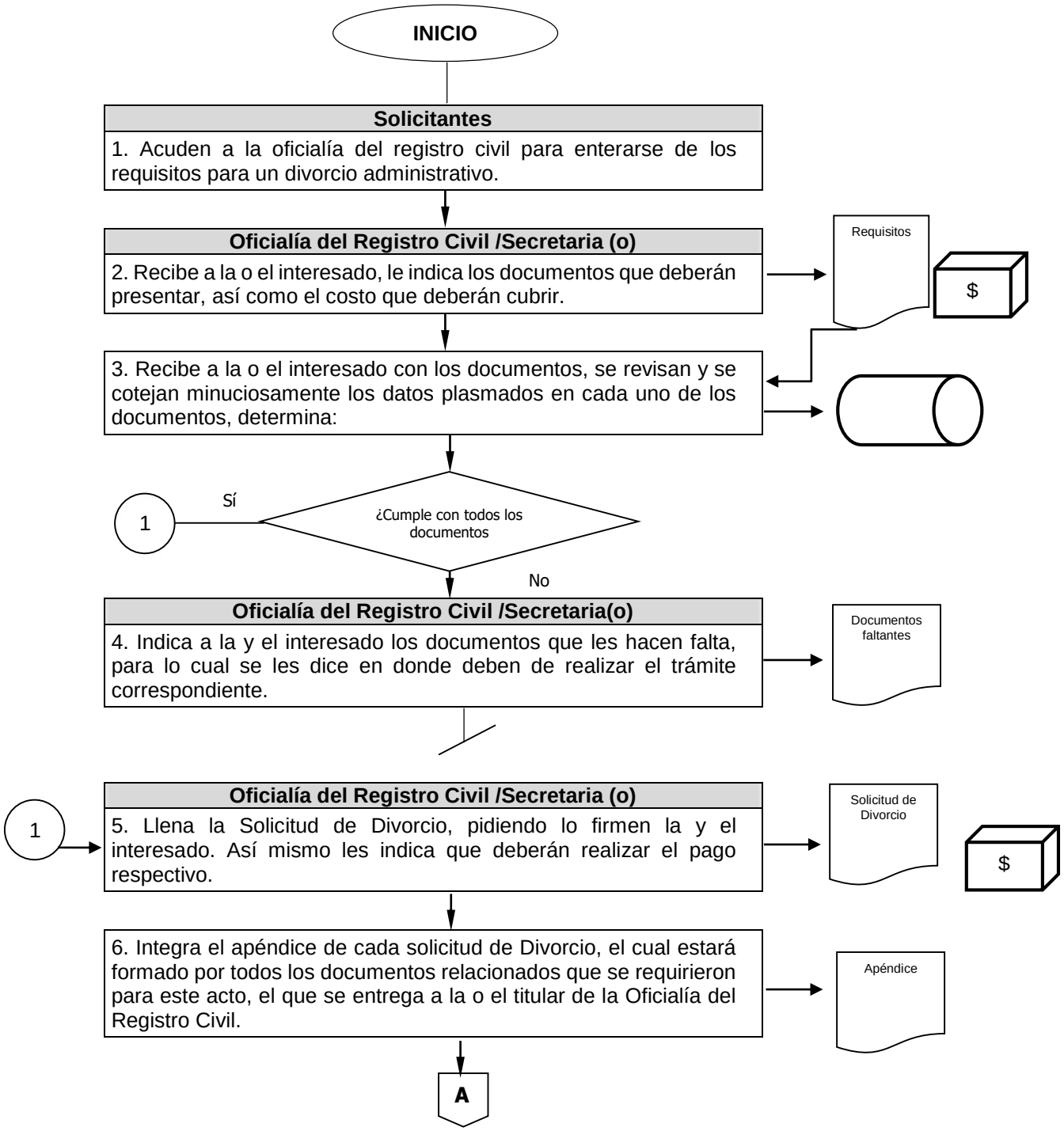


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

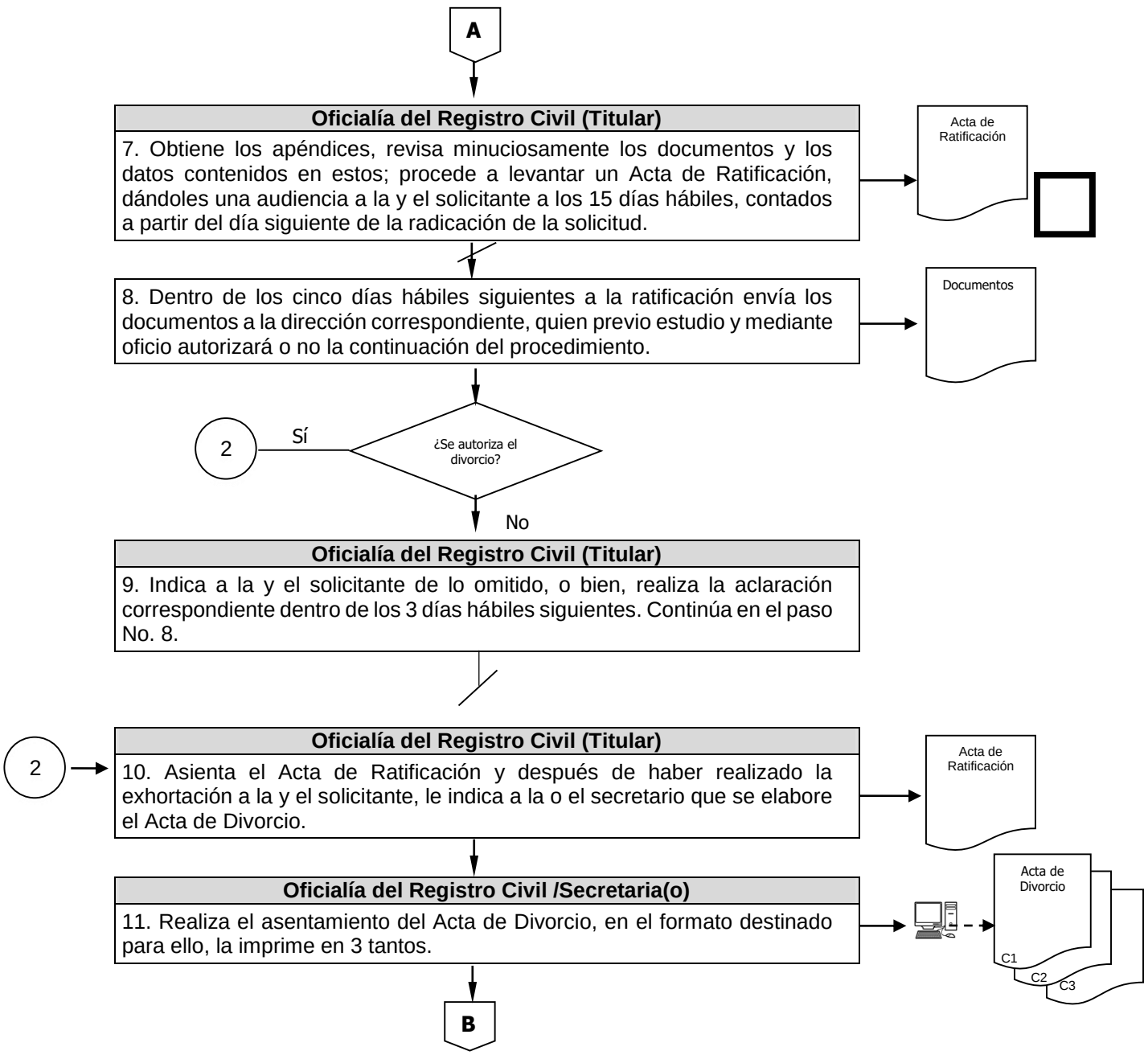
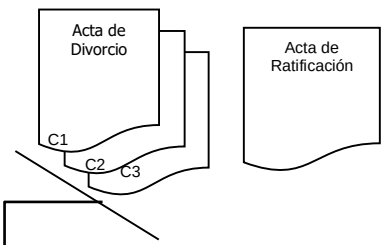
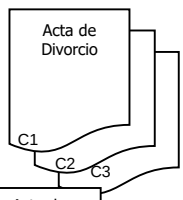
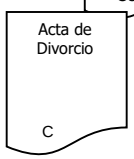
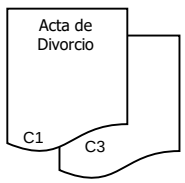


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
B	
Oficialía del Registro Civil /Secretaria(o)/ Interesados 12. Firman el Acta los divorciados (en 3 tantos), se les toma la huella digital; así también firman el Acta de Ratificación; las que se regresan a la o el titular de la Oficialía del Registro Civil, anexando los recibos de pago correspondientes.	
Oficialía del Registro Civil (Titular) 13. Obtiene los 3 tantos del Acta de Divorcio, coteja nuevamente las impresiones, coloca el sello oficial y firma. Separando la segunda copia para su entrega a la y el interesado e integrando los otros 2 tantos para el resguardo correspondiente.	
Oficialía del Registro Civil (Secretaria(o)) 14. Entrega a la o el interesado el Acta de Divorcio.	
15. Coloca los otros 2 tantos de la Oficialía y archivo en la bolsa correspondiente para su resguardo durante 1 año y después procede a su encuadernado.	
FIN	

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de un acta de divorcio (por mandato judicial).**
Objetivo:	Disuelve el vínculo matrimonial en vida de los cónyuges, por cualquier causa prevista en la ley, mediante una sentencia judicial.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Registrar el acto jurídico que disuelve o pone fin al matrimonio mediante una sentencia judicial.
- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias para contar con la información sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Expedición de un acta de divorcio (por mandato judicial).

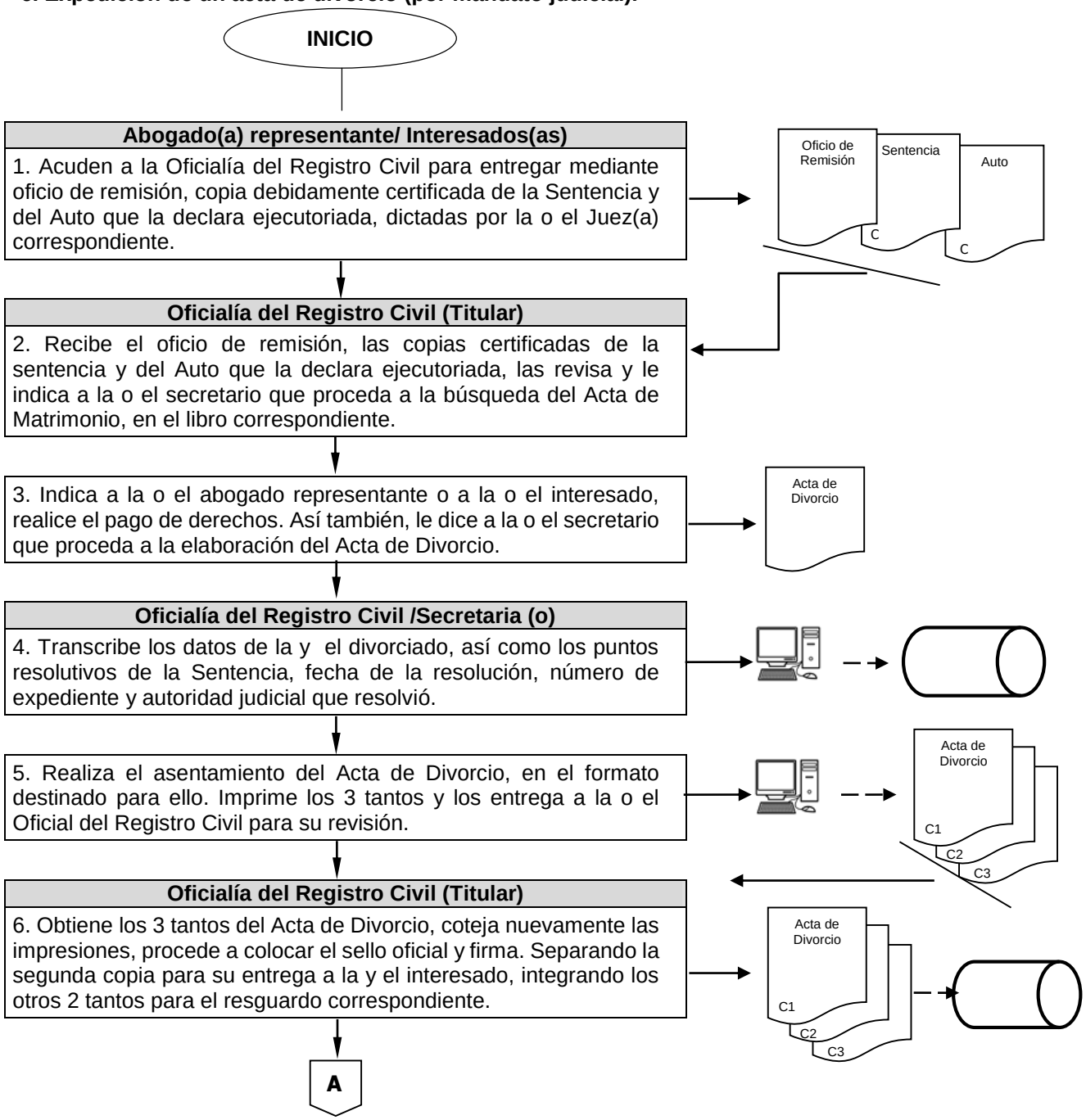
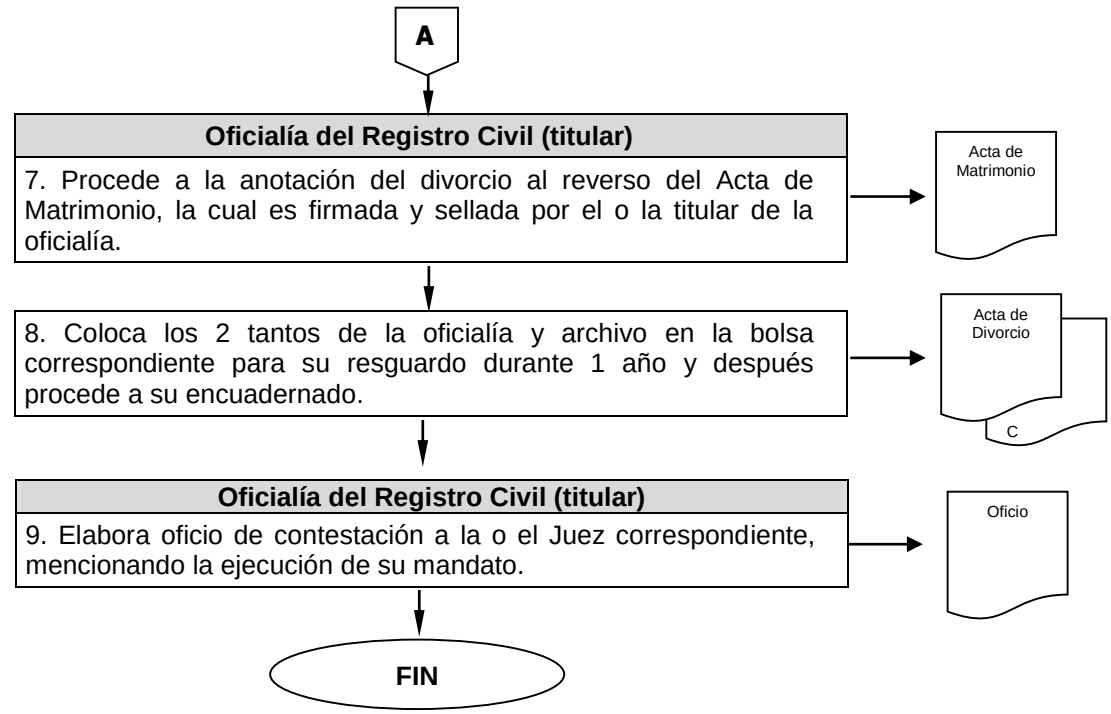


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Expedición de acta de defunción**
Objetivo:	Establecer el hecho jurídico sobre el fallecimiento de una persona, con el objeto de que se expidan tanto el acta de defunción como la orden de inhumación para los fines legales correspondientes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil, certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Es responsabilidad de las Oficialías de Registro Civil registrar el hecho jurídico del fallecimiento mediante la expedición del Acta de Defunción.
- La información estadística deberá ser enviada a la Dirección General del Registro Nacional de Población, mediante “volante de control” y “movimiento registral” y a la Dirección General del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), mediante un tanto del certificado médico de defunción y al Instituto Federal Electoral mediante el formato denominado por ellos (notificación de defunción), el segundo día hábil de cada mes, a través de la Oficina Regional III Toluca del Registro Civil, para el informe mensual.
- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias para contar con la información sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.
- Si la es por muerte violenta, el solicitante deberá presentar el oficio del Ministerio Público que ordene el asentamiento del Acta de Defunción e Inhumación

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Expedición de acta de defunción.

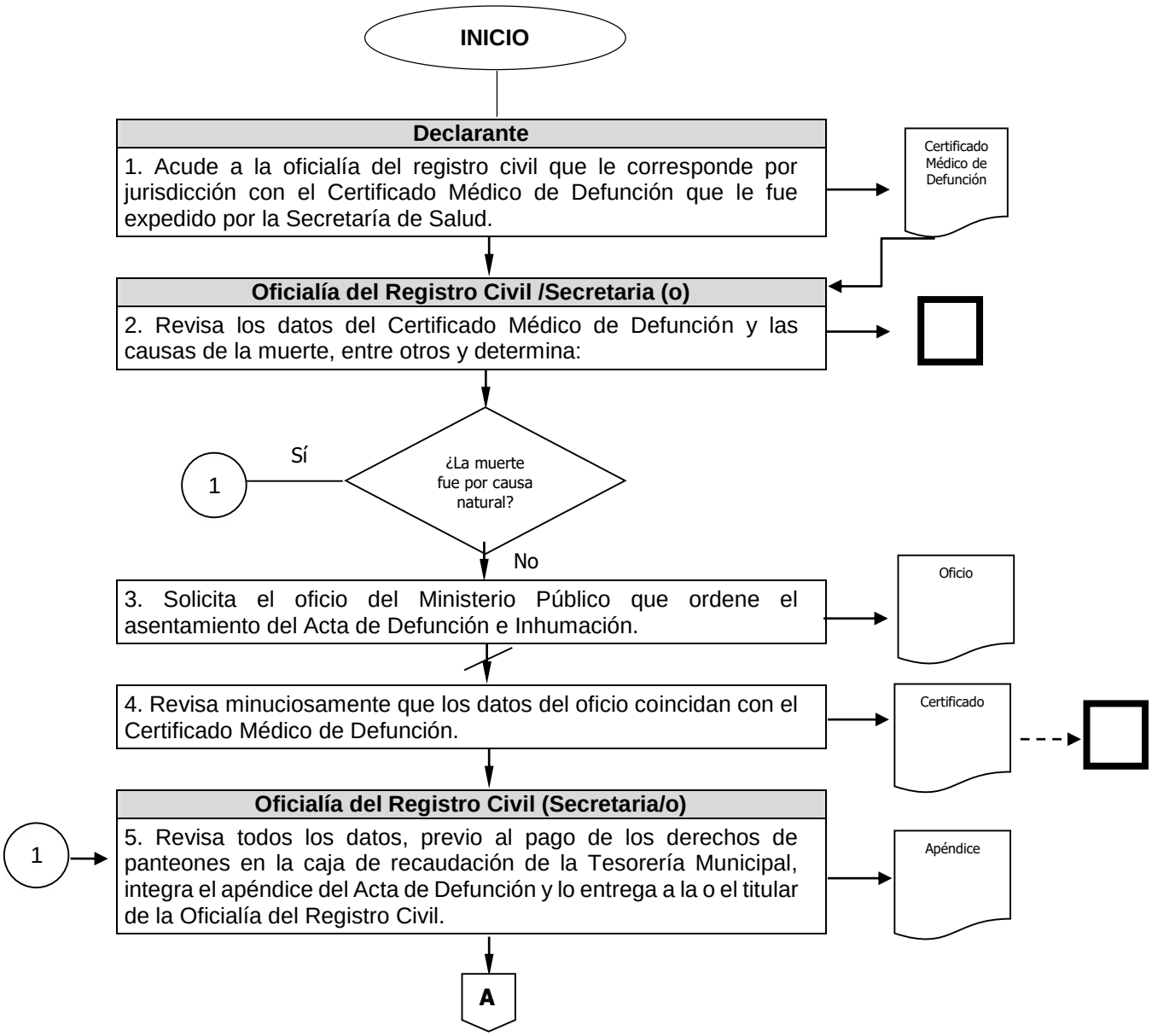


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

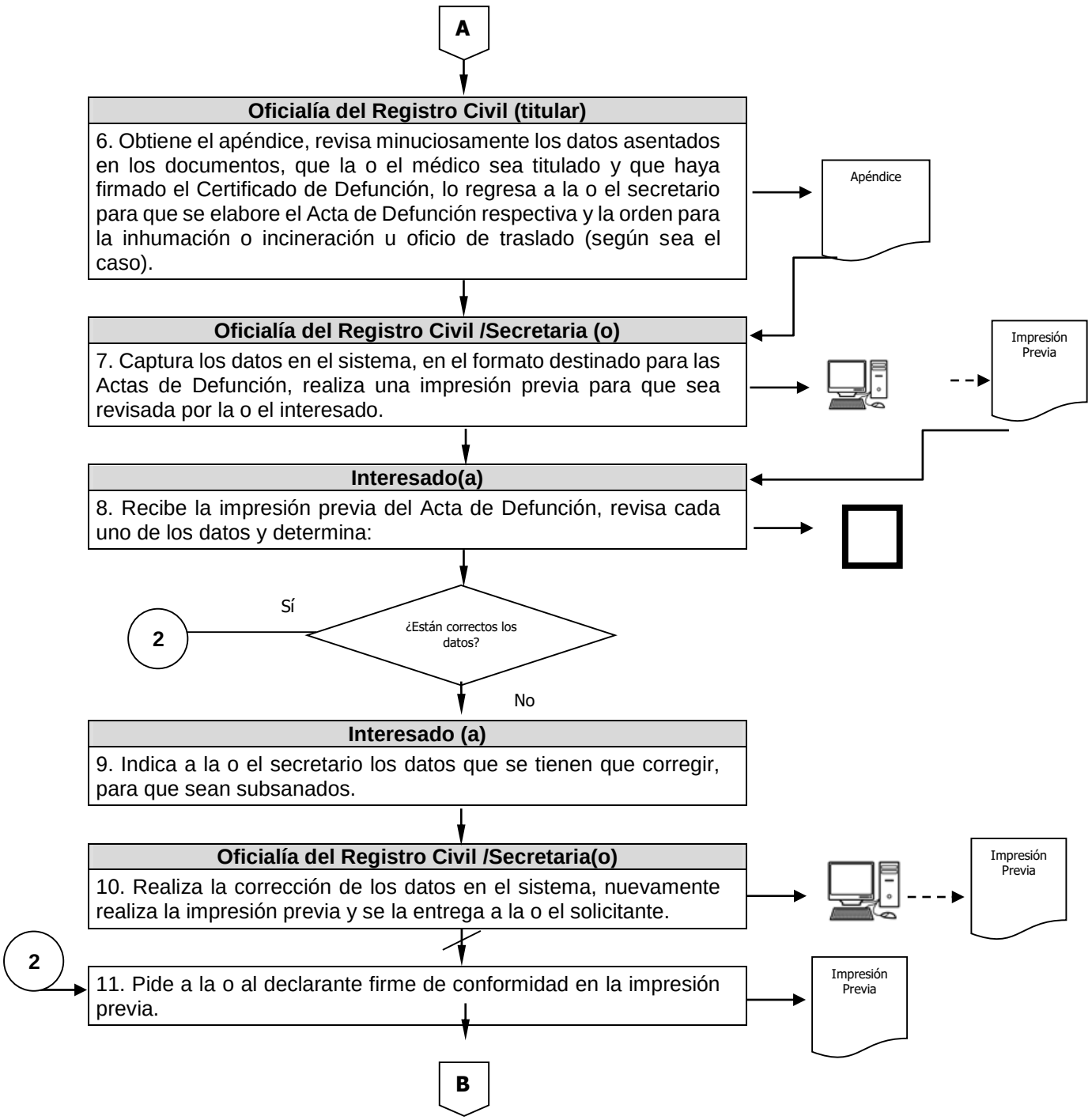
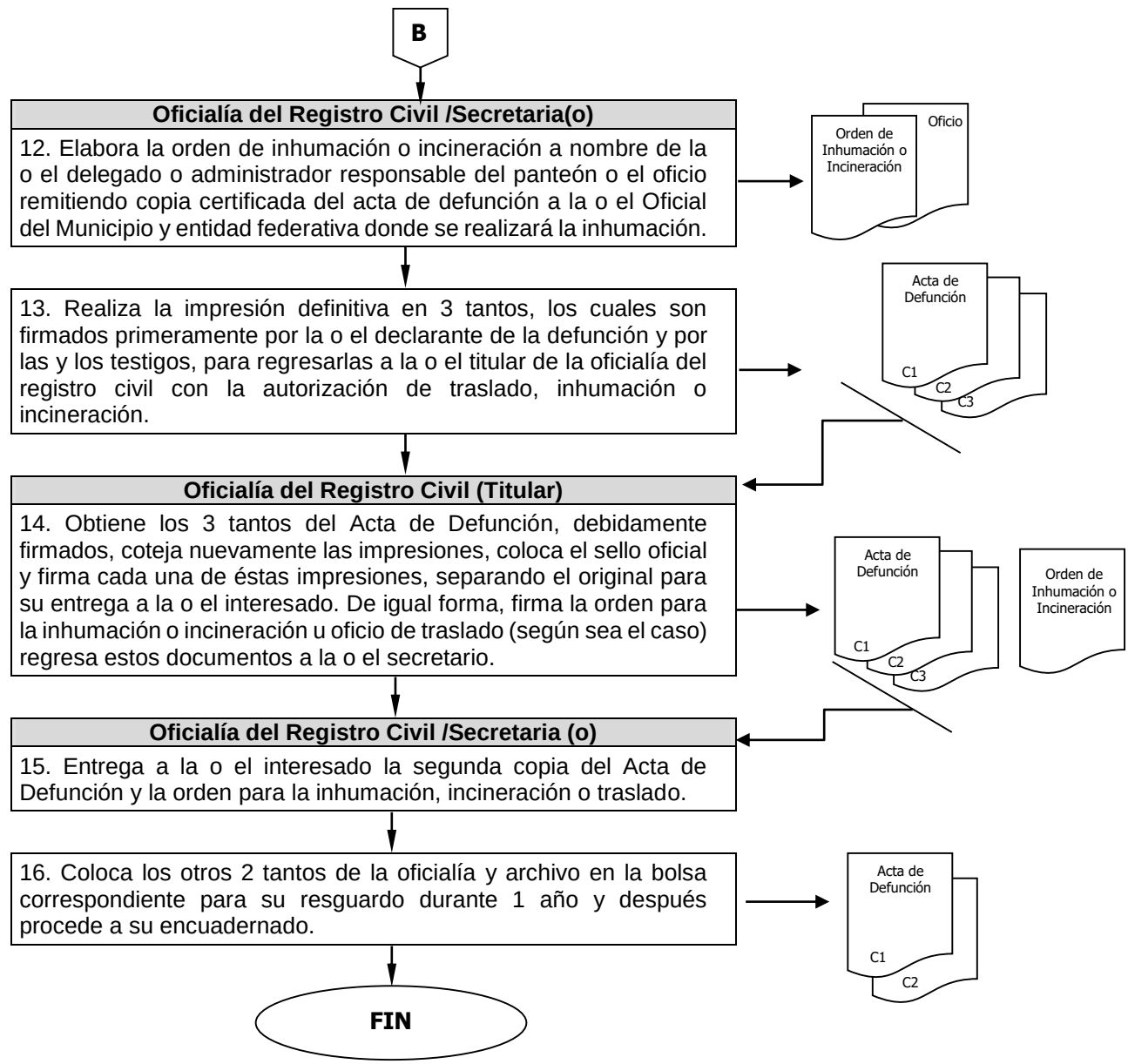


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Expedición de la orden de inhumación, cremación o traslado de muerte fetal.**
Objetivo:	Expedir oficio de la orden de inhumación, cremación o traslado de muerte fetal, a la o el interesado (según sea el caso) una vez que cumpla con los requisitos señalados.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias para contar con la información sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8. Expedición de la orden de inhumación, cremación o traslado de muerte fetal.

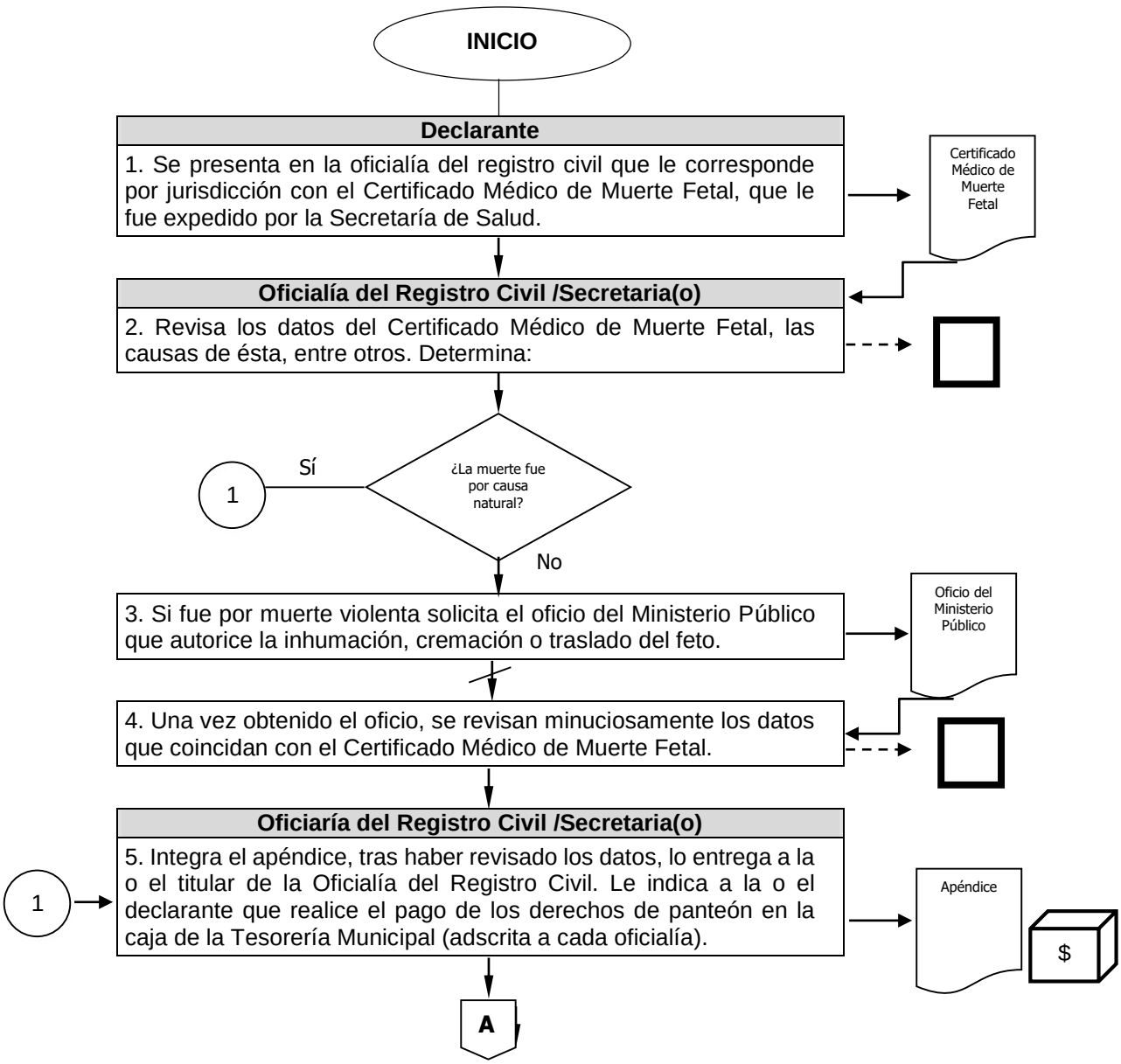
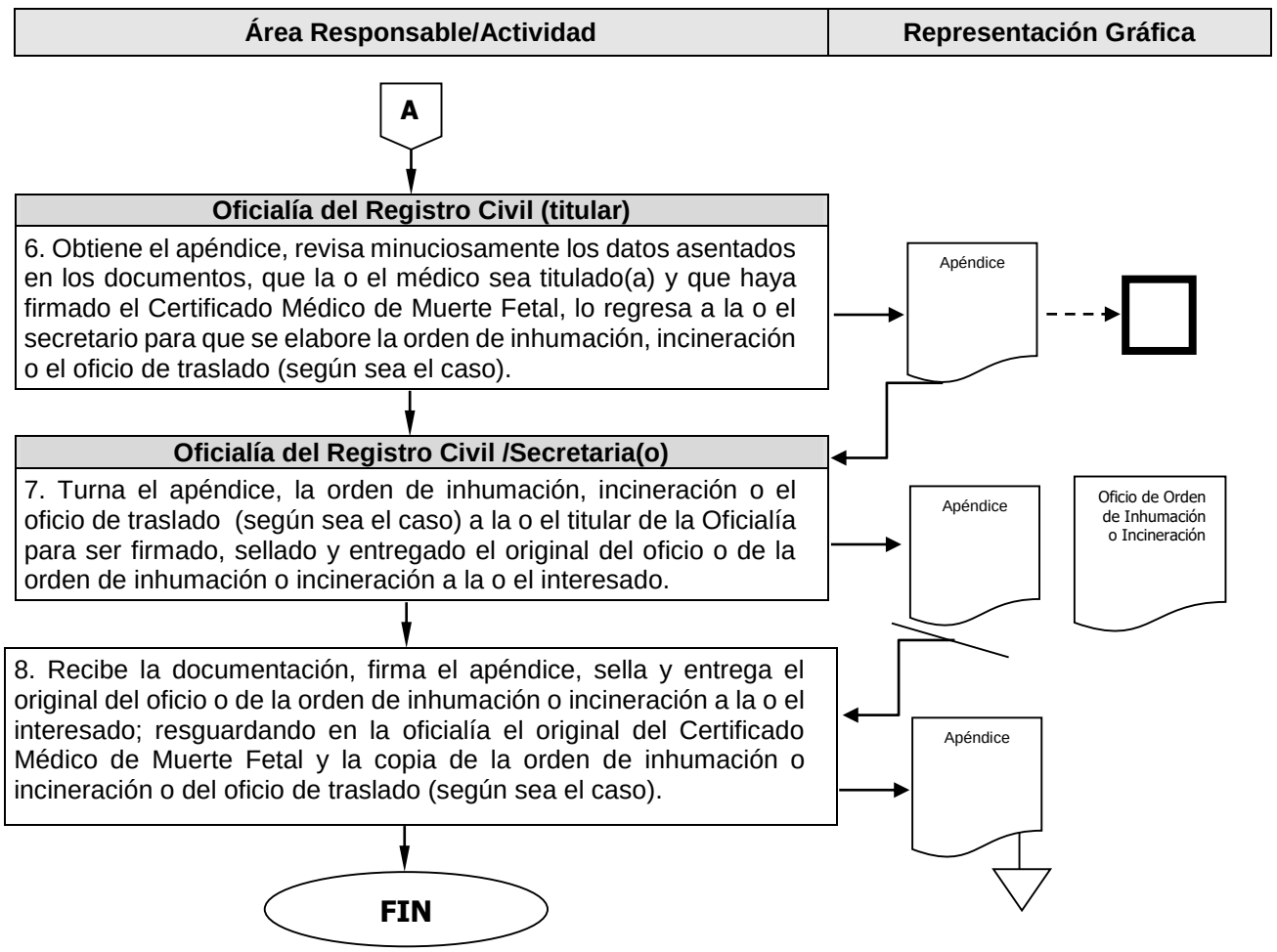


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Inscripción de sentencias ante la Oficialía del Registro Civil**
Objetivo:	Inscribir los puntos resolutivos de la sentencia, emitida por la autoridad judicial.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Para el caso de resoluciones que declaren la pérdida o limitación de la capacidad legal para administrar bienes, la ausencia, presunción de muerte o tutela, la o el Oficial inscribirá la resolución judicial en el acta que se trate, mediante anotación.
- La o el Oficial que reciba copia certificada de la resolución y el auto que la declare ejecutoriada o copia certificada del auto de discernimiento que declare la pérdida o limitación de la capacidad legal para administrar bienes, la ausencia, presunción de muerte y tutela, asentará en el acta de inscripción los puntos resolutivos o de acuerdo, la autoridad que la dictó, la fecha de la determinación judicial, ejecutoria y el número de expediente, así mismo, anotará en el Acta de Nacimiento o Matrimonio según sea el caso, los datos relativos al acta de inscripción.
- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

9. Inscripción de sentencias ante la Oficialía del Registro Civil.

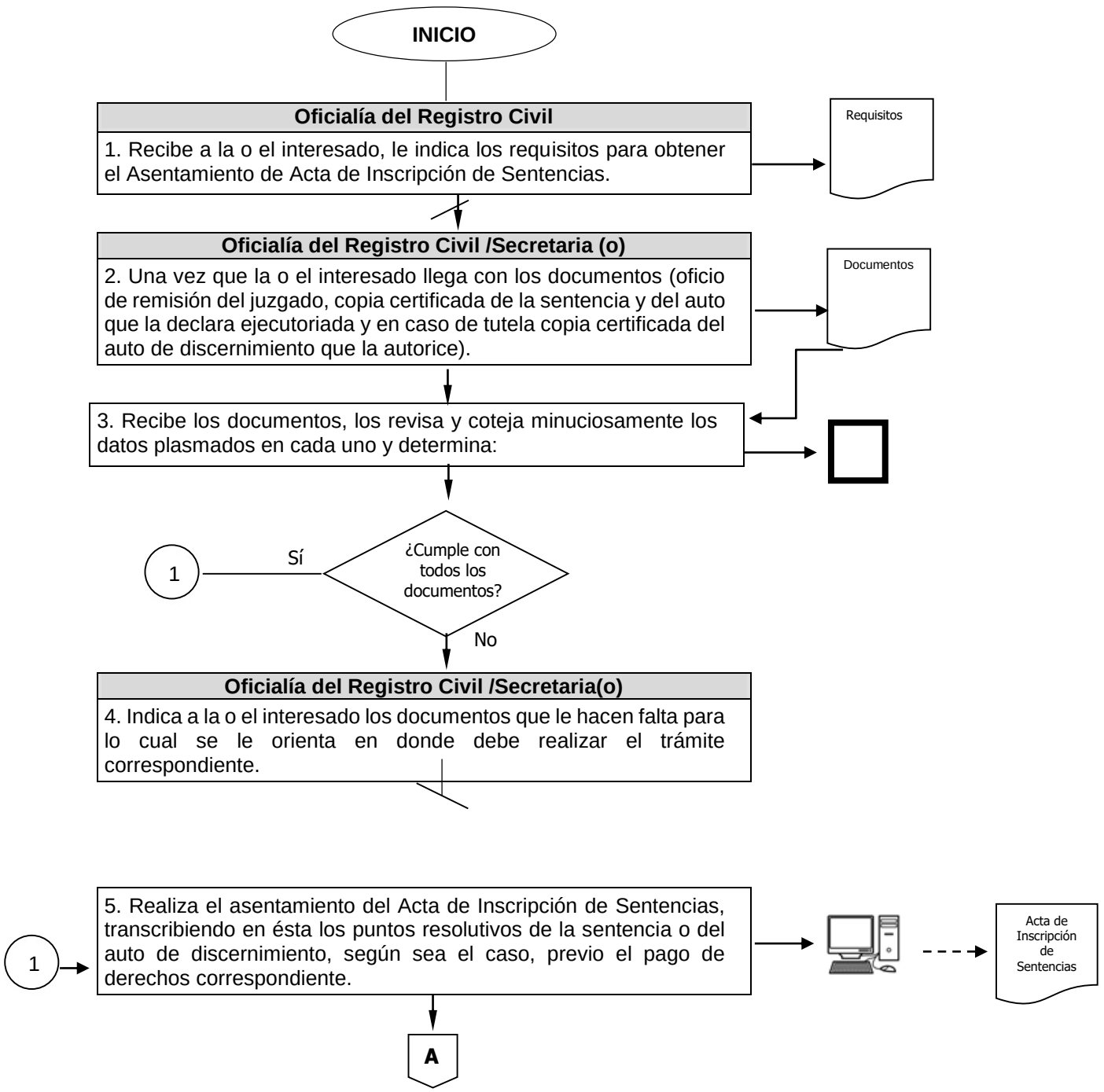
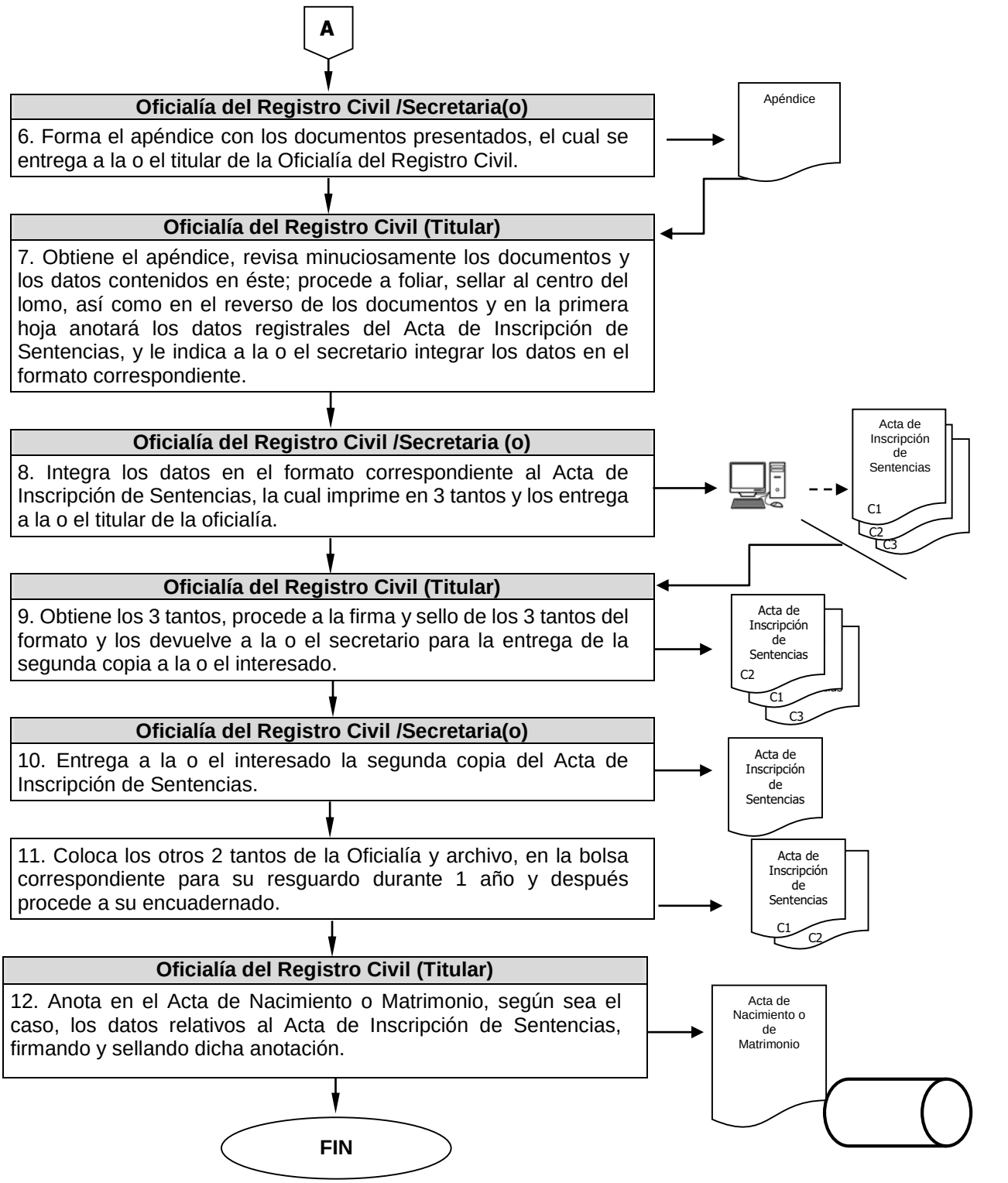


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**De los actos del estado civil con situaciones de extranjería.**
Objetivo:	Reconocer con plena validez los actos del estado civil celebrados por mexicanos(as) en el extranjero.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Serán reconocidos con plena validez, los actos del estado civil celebrados por mexicanos(as) en el extranjero, siempre que la o el interesado transcriba las constancias relativas en la Oficialía de su domicilio.
- El registro de los actos del estado civil celebrados por mexicanos(as) en el extranjero, se efectuará transcribiendo su contenido en el libro que corresponda; para tal efecto, la o el Oficial cuidará de que la autenticidad de las constancias presentadas se acredite con el apostillamiento o legalización correspondiente.
- En caso de que las constancias se encuentren redactadas en idioma diferente al español, se solicitará la traducción a un perito oficial.
- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

10. De los actos del estado civil con situaciones de extranjería.

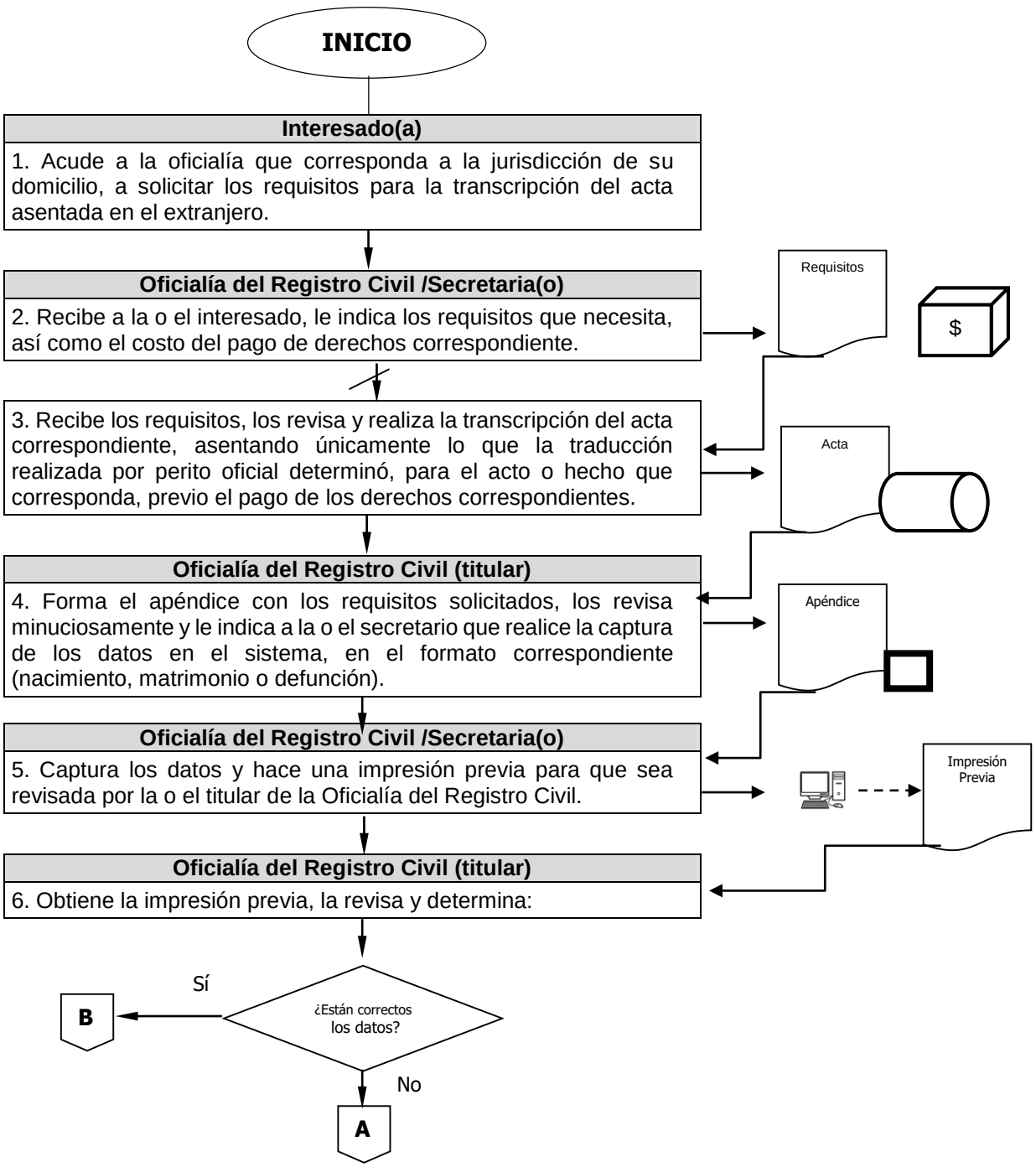
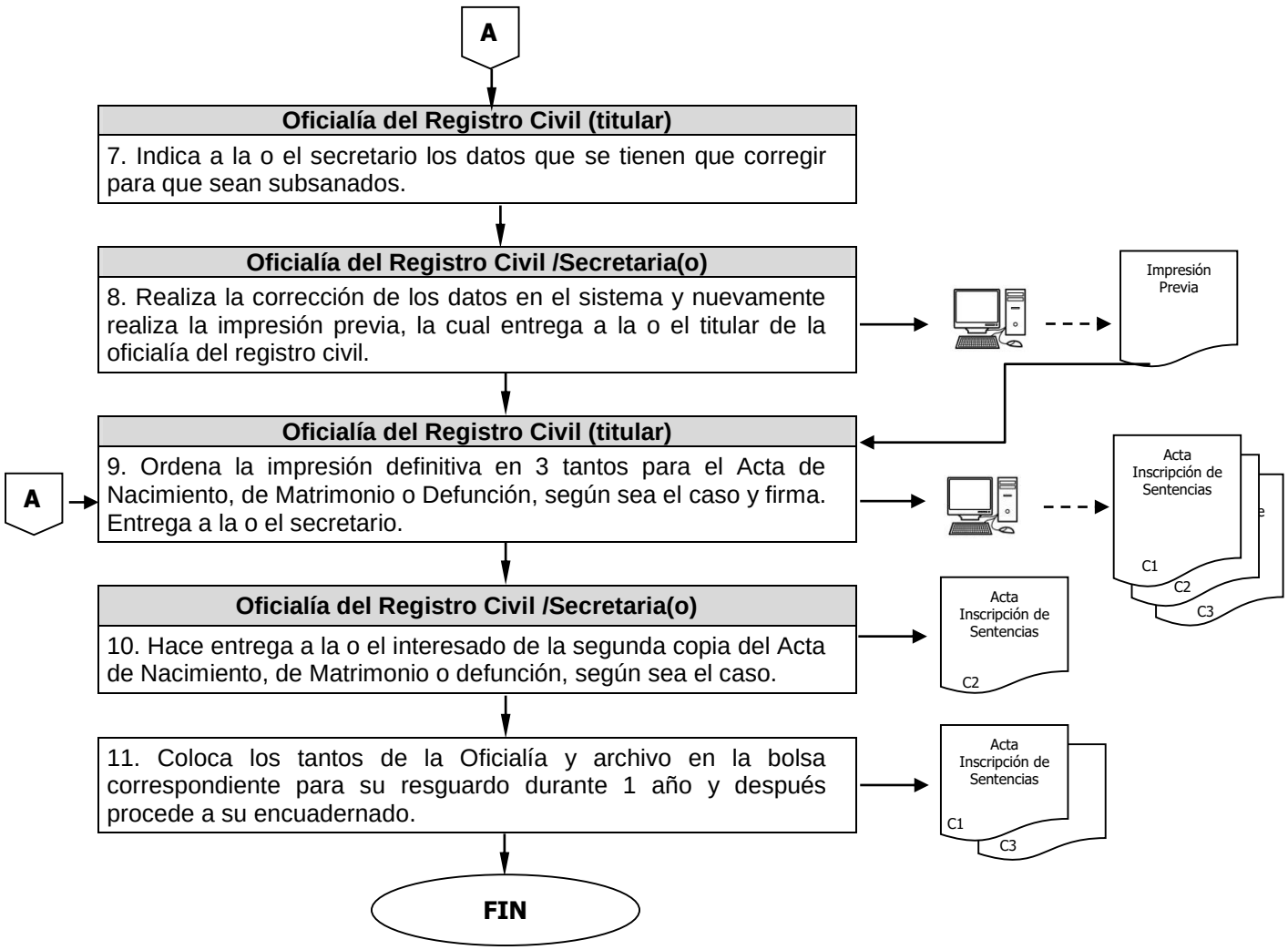


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Expedición de copias certificadas de actas del registro civil.**
Objetivo:	Expedir las copias certificadas de actas donde se encuentran asentados los actos y hechos del estado civil de las personas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Otorgar los actos registrales del estado civil de las personas, mediante la expedición de copia fiel y/o extracto de las Actas de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Adopción, Reconocimiento, Divorcio e Inscripción de Sentencias.
- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

11. Expedición de copias certificadas de actas del registro civil.

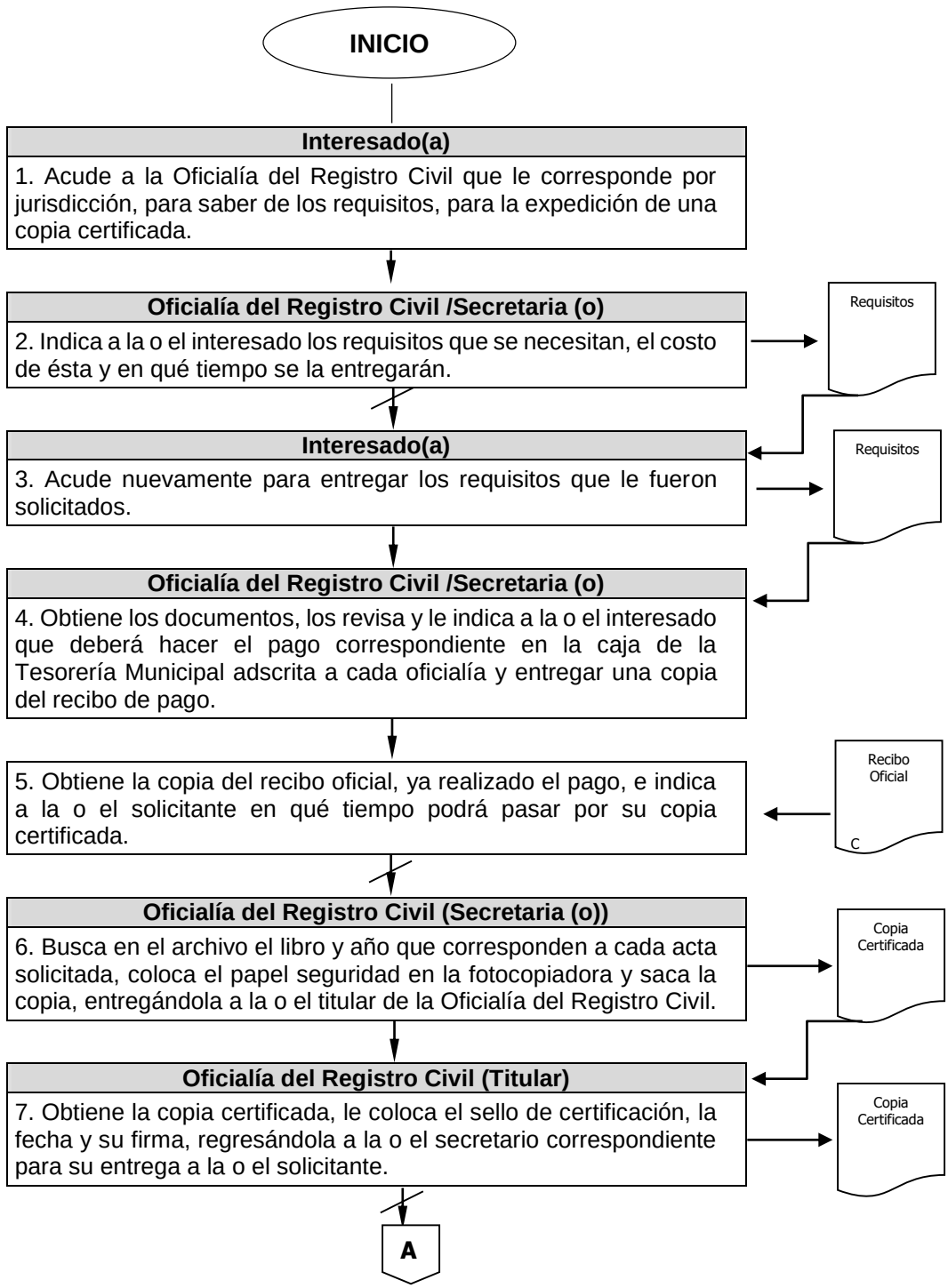
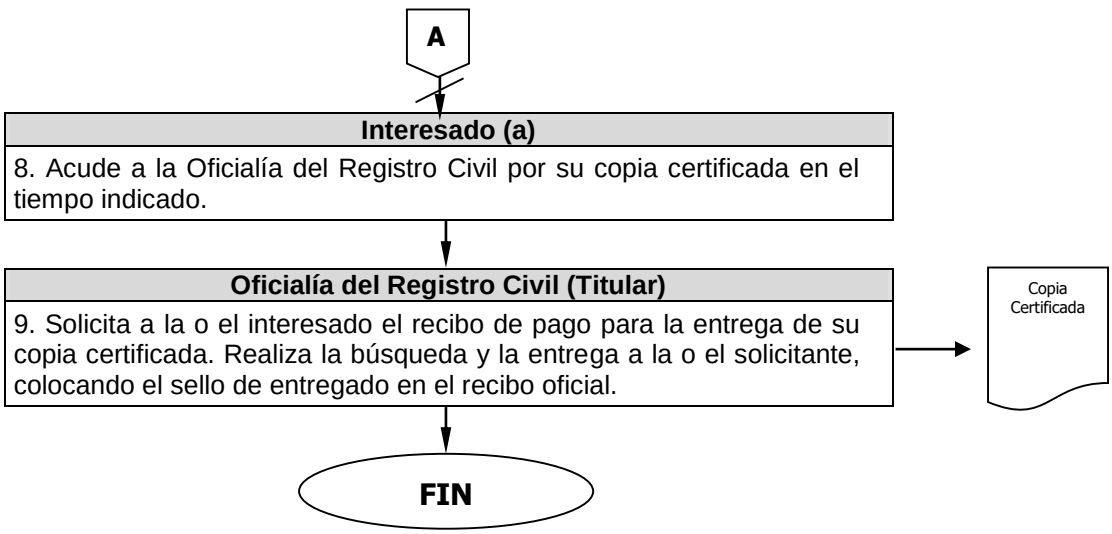


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Búsqueda de acta del estado civil.**
Objetivo:	Realizar la búsqueda en los libros del acta relativa al acto o hecho jurídico que se supone se asentó.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

12. Búsqueda de acta del estado civil.

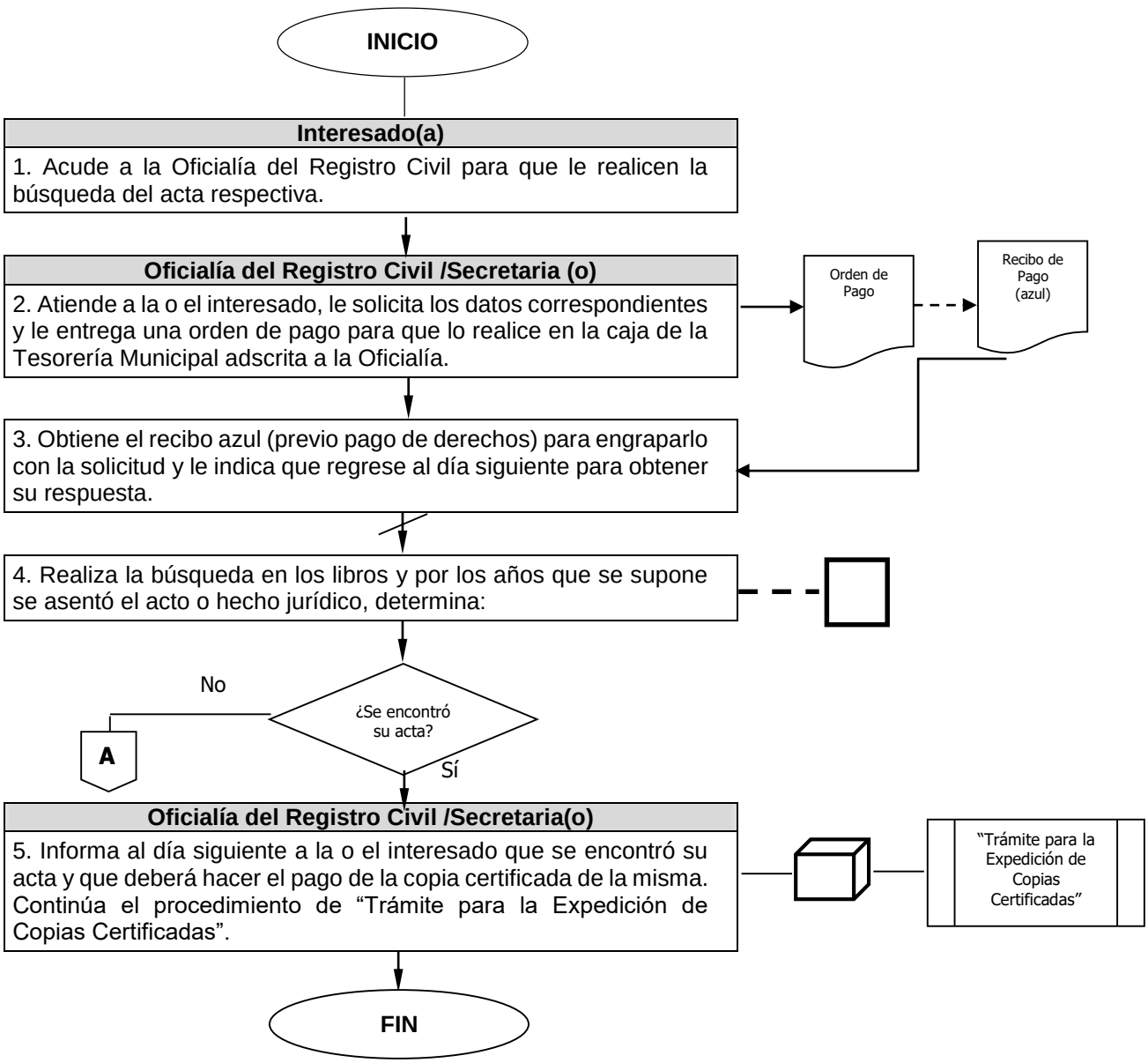
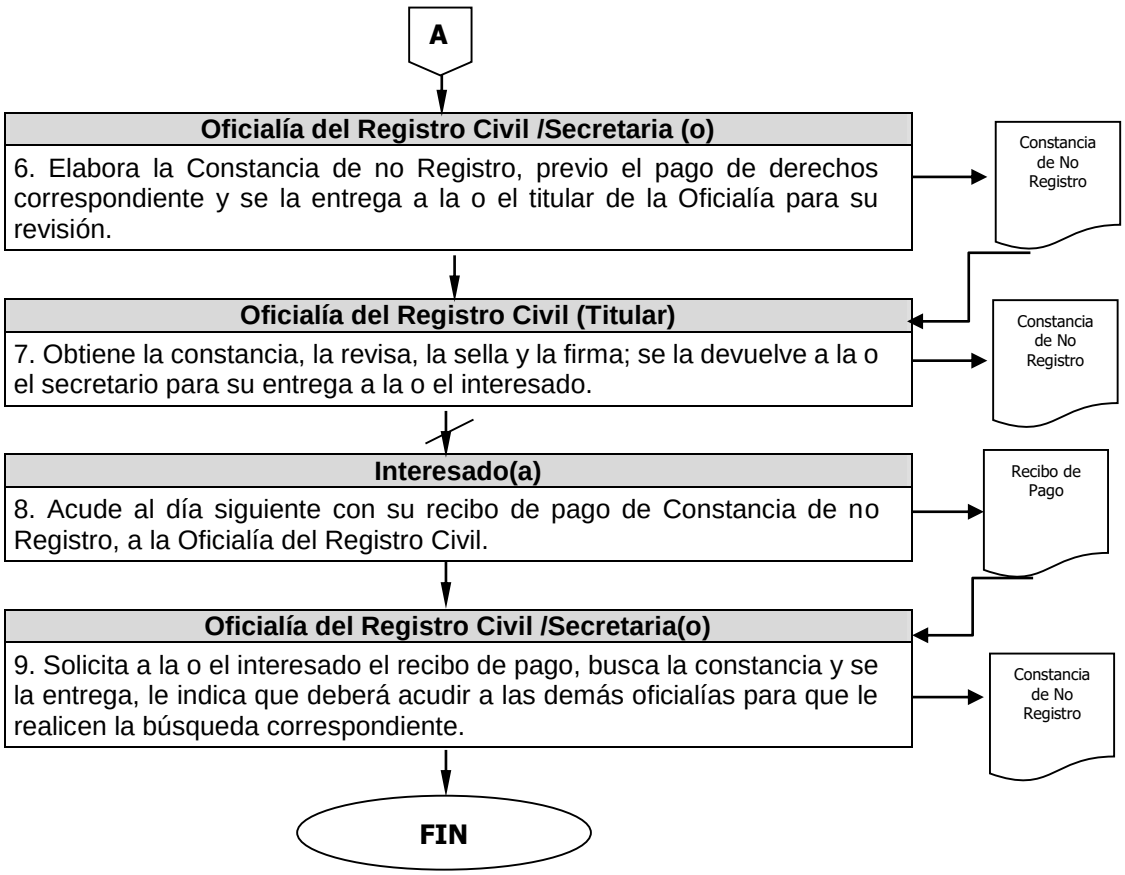


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Aclaración de las actas del estado civil**
Objetivo:	Realizar las aclaraciones de los datos contenidos en un acta del Registro Civil, a petición de la o el titular de la misma.

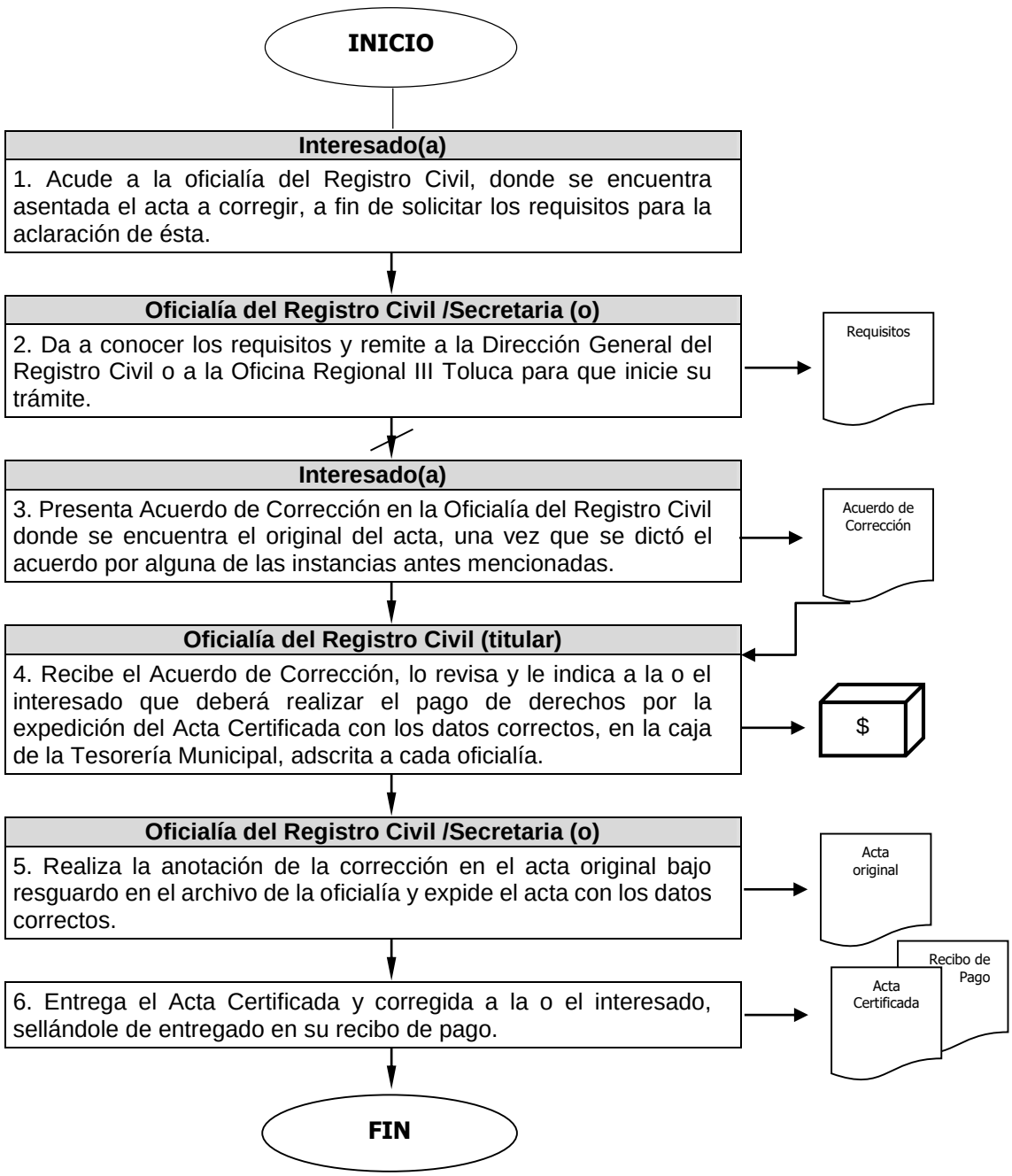
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Oficialía del Registro Civil certificar y dar solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Municipio de Toluca, con eficacia, honradez, sentido humano y calidad en el servicio.
- La aclaración de las actas del estado civil que procedan resolverse por vía administrativa, se corregirán mediante la modificación de sus datos, la complementación de lo omiso o la eliminación de lo que sea contrario o ajeno, mediante anotación efectuada en la propia acta, previo acuerdo emitido por la autoridad correspondiente.
- Cuando en un acta haya concurrencia de vicios o defectos, el acuerdo deberá ser emitido por la autoridad de mayor jerarquía.
- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

13. Aclaración de las actas del estado civil.



Oficialía Calificadora 1er, 2do y 3er turno

Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento calificador**
Objetivo:	Atender los conflictos de las y los vecinos que no sean constitutivos de delito, ni de competencia de otras autoridades; así como calificar y sancionar las infracciones al Bando Municipal de Toluca, Código Reglamentario Municipal de Toluca y demás disposiciones de carácter general expedidos por el H. Ayuntamiento , excepto los de carácter fiscal.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la oficialía calificadora, atender a las y los vecinos de su adscripción en los conflictos que no sean constitutivos de delito, ni de competencia de los órganos judiciales o de otras autoridades.
- La oficialía calificadora es la unidad administrativa encargada de conocer, calificar e imponer las sanciones administrativas municipales que procedan por faltas o infracciones al Bando Municipal de Toluca.
- La Oficialía Calificadora operará las 24 horas de labores los 365 días del año.
- El monto total de la sanción se establecerá con precisión conforme a lo establecido en el Bando Municipal de Toluca, atendiendo a los criterios legales correspondientes; la imposición de la sanción se hará tomando en consideración la gravedad de la falta y la situación económica de la o el infractor, y podrá consistir en una amonestación o el pago de una multa, que va desde uno hasta cincuenta salarios mínimos, la cual es conmutable por un arresto administrativo que no será mayor a 36 horas, hay beneficios constitucionales para obreros(as), jornaleros(as) y no asalariados(as).
- Las oficialías calificadoras harán uso del Sistema de Captura de Infractores, derivado del Sistema Homologado de Justicia Cívica y Buen Gobierno a fin de conocer los datos de las y los infractores para conocer los casos de reincidencia y contar con datos estadísticos de las puestas a disposición de las oficialías en comento, e identificar los focos rojos en el Municipio.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Procedimiento Calificador

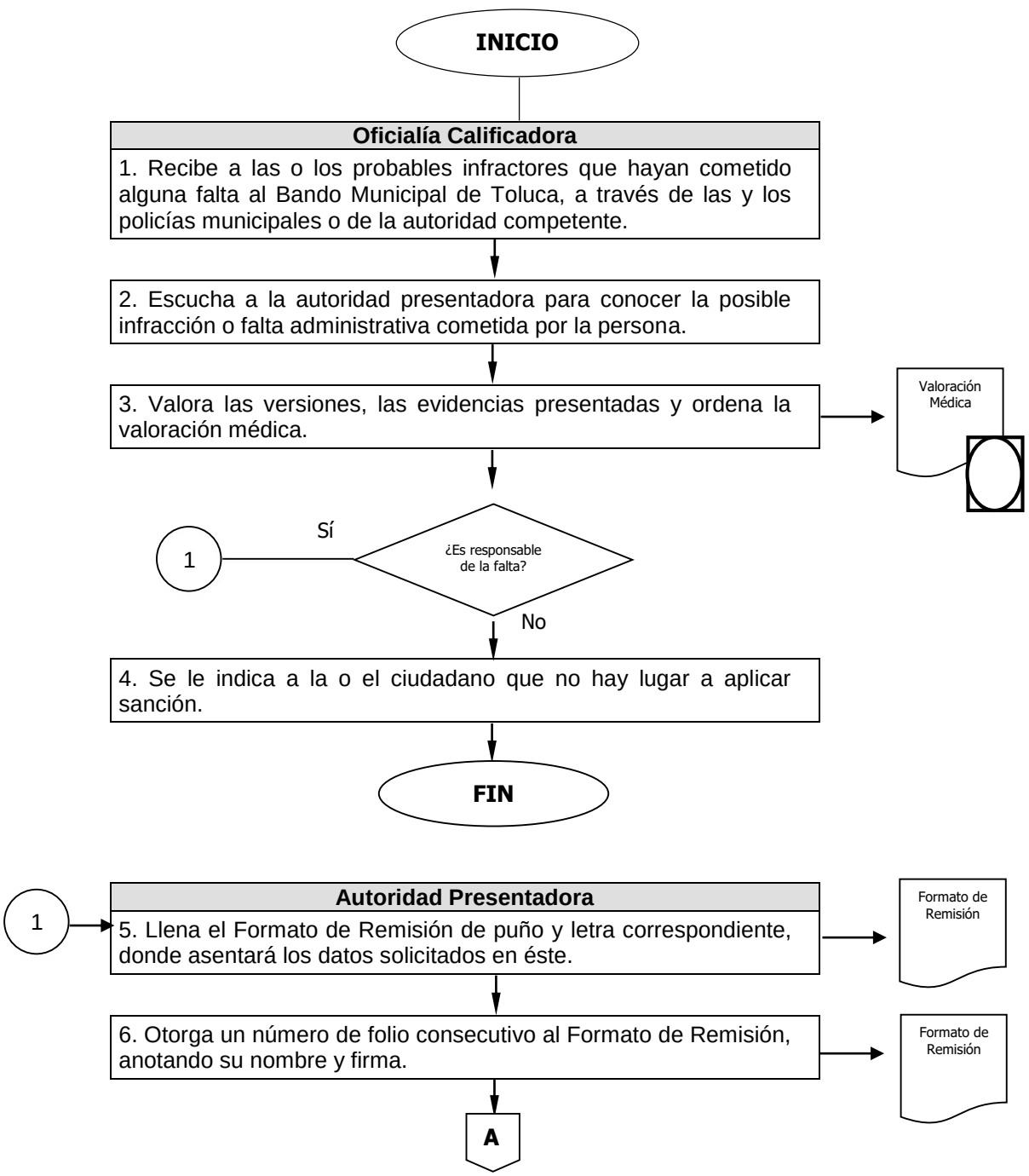
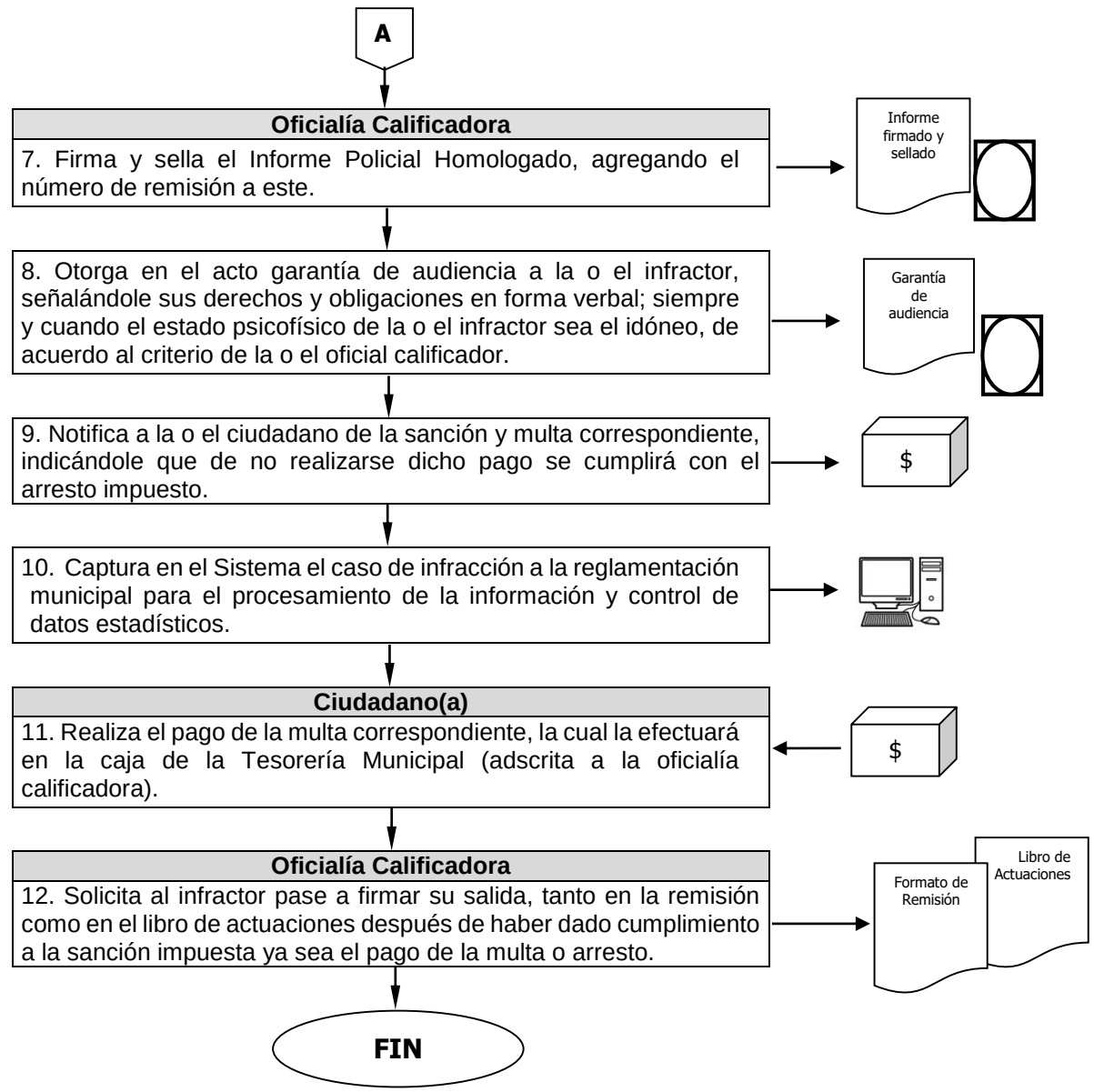


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Oficialía Especializada en Alcoholímetro 1er, 2do y 3er Turno

Nombre del Procedimiento: **Recepción y calificación de infractores(as) en materia de alcoholemia**

Objetivo: Calificar con legalidad, honradez, imparcialidad y transparencia a las personas infractoras que hayan dado positivo en la prueba de alcoholemia, para su debido proceso.

POLITICAS APLICABLES

- La Oficialía Especializada en Alcoholímetro operará las 24 horas de labores los 365 días del año.
- La o el oficial especializado en materia de alcoholímetro es el responsable de la oficialía, se encargará de calificar la sanción que las y los infractores deberán de cumplir en el interior de la oficina; así como de velar y salvaguardar por la integridad de todas y cada una de las personas que tiene a su mando y de las y los infractores.
- La o el secretario de acuerdos es la o el encargado de apoyar a la o el oficial calificador especializado en materia de alcoholímetro, tomar nota y elaborar las actas de remisión y de garantía de audiencia, tiene el control electrónico del registro de infractores/as (para ver el caso de reincidencias), se encarga del archivo de actas y oficios, así como del libro de registro de infractores(as) de la oficialía, tiene fe pública para la certificación de documentos, reporte telefónico y mandamientos judiciales.
- La o el auxiliar es responsable de la recepción de las y los infractores, con la finalidad de pedir aquellas pertenencias, que sean consideradas peligrosas para la o el infractor durante el cumplimiento de la sanción en galeras; de igual forma vigila y está atento al cumplimiento de la sanciones.
- La o el médico se encargará de realizar el certificado médico, detallando el estado psicofísico de la o el infractor, emitiendo su recomendación que se desprende del resultado del examen.
- La o el psicólogo es responsable de hacer la valoración de salud mental de las y los infractores, explorando a las y los infractores a través de pláticas individuales, así como grupales.
- La o el auxiliar de trabajo social se encargará de poner en contacto a la o el infractor con sus familiares (enlace), para darles información sobre la situación y condición de las personas que se encuentran cumpliendo sanción en la oficialía.
- Durante el periodo de arresto, las o los infractores podrán ser canalizados(as) individualmente con la o el psicólogo adscrito a efecto de elaborar un diagnóstico, de acuerdo al estado etílico en el que se encuentren.
- Durante la mañana la o el psicólogo, el personal de trabajo social y la o el médico en turno, da una plática grupal con las y los infractores, sobre las consecuencias de conducir un vehículo automotor en estado de ebriedad, el efecto del alcohol y las drogas.
- Las Oficialías Especializadas en Alcoholímetro harán uso del Sistema de Captura de Infractores, derivado del Sistema Homologado de Justicia Cívica y Buen Gobierno, a fin de conocer los datos de las y los infractores para conocer los casos de reincidencia y contar con datos estadísticos de los puestos a disposición de las oficialías, e identificar los focos rojos en el Municipio.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Recepción y calificación de infractores(as) en materia de alcoholemia.

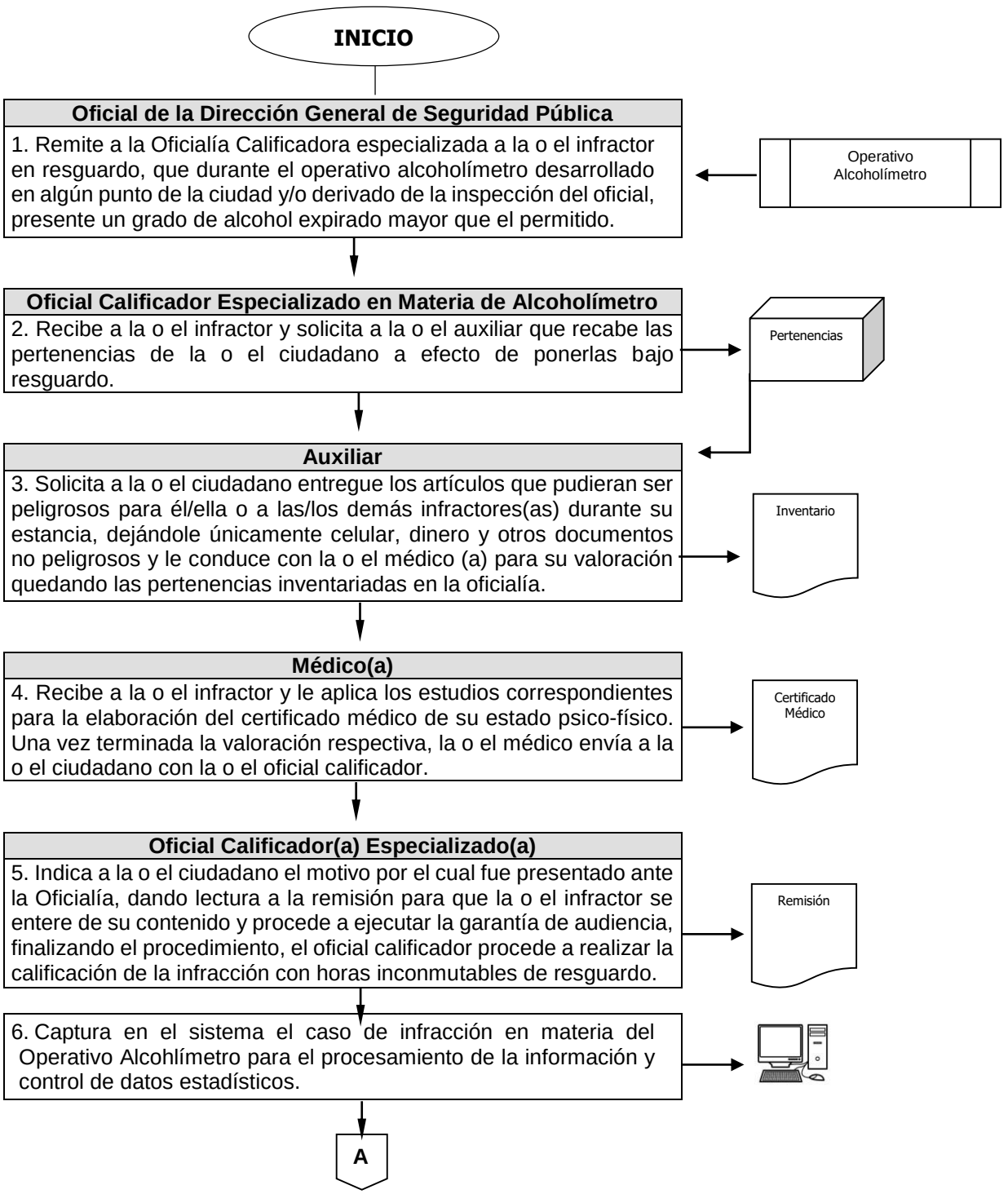


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

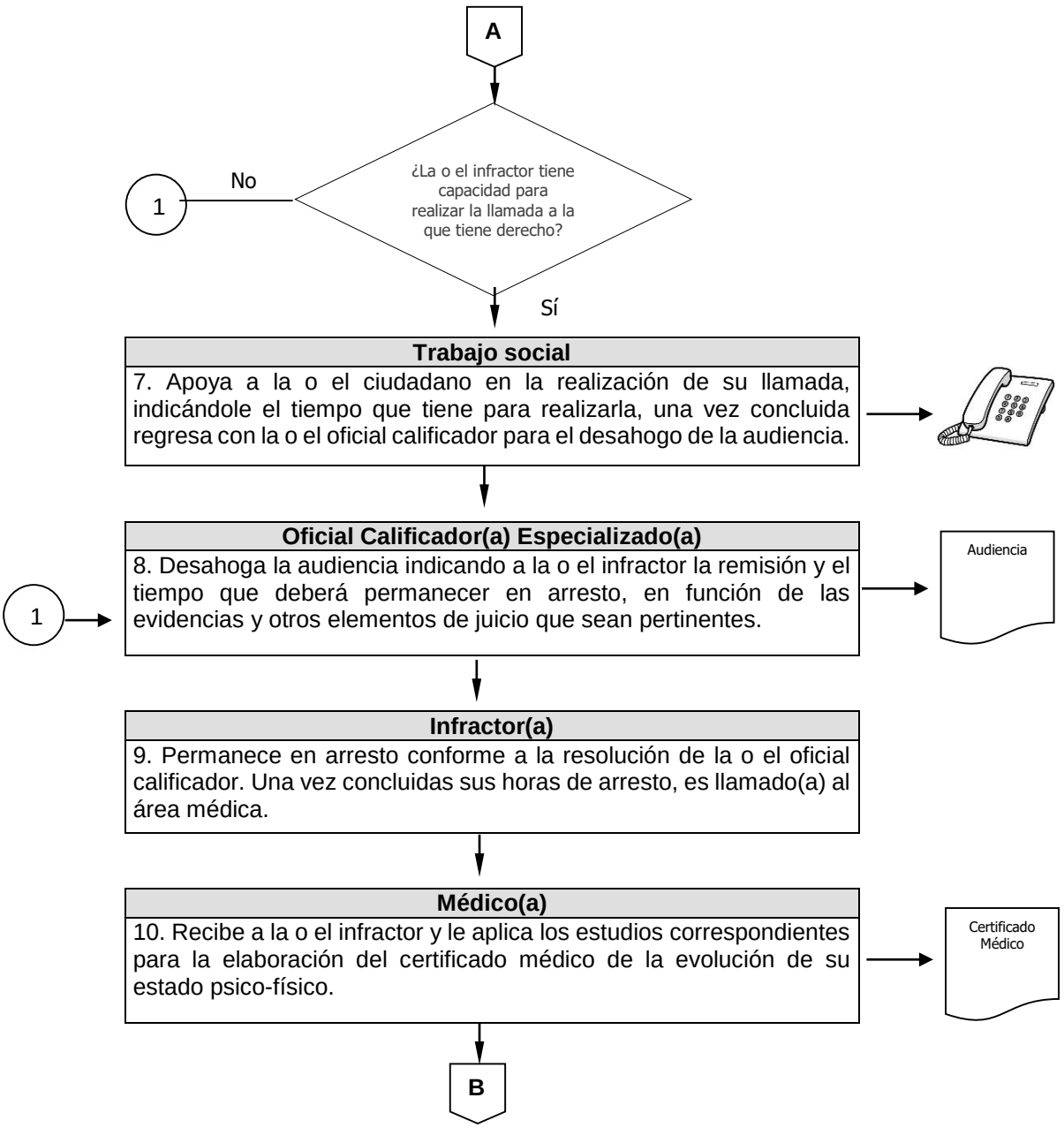
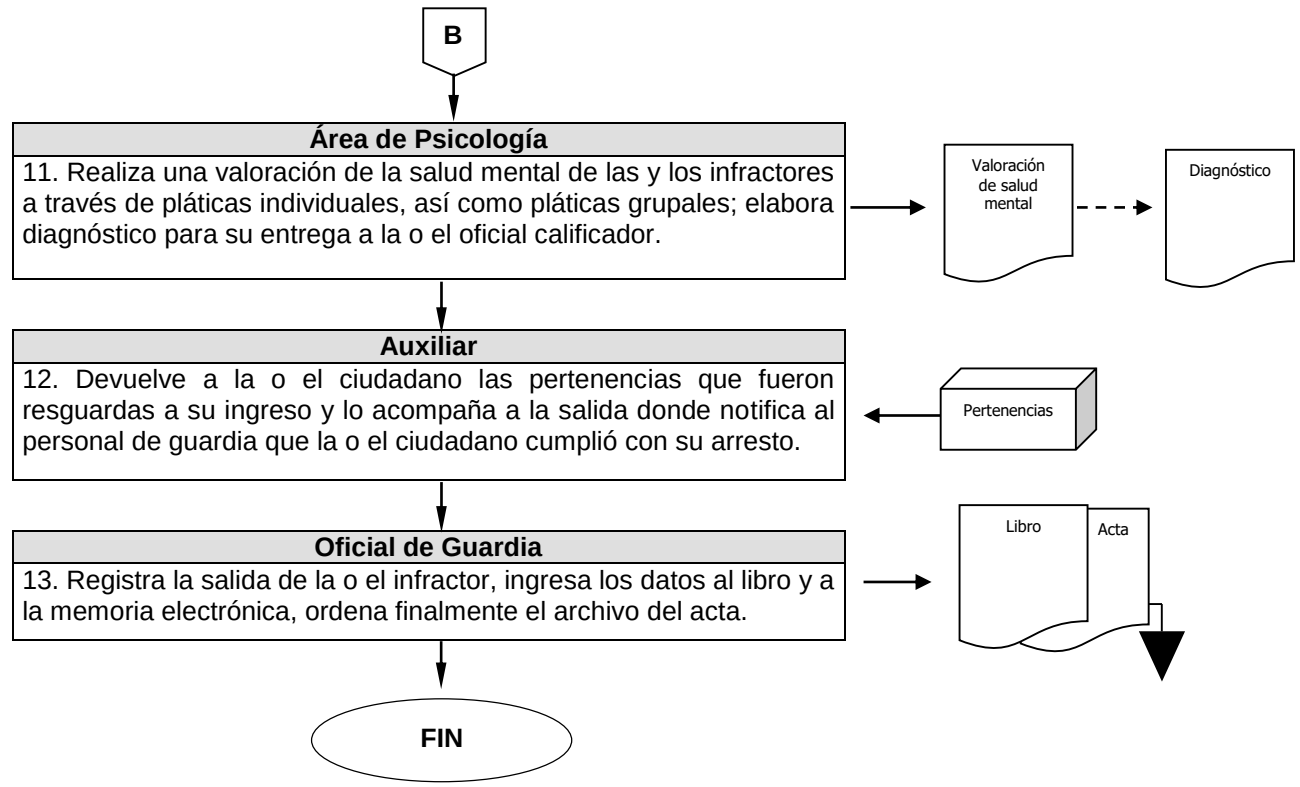


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Oficialía Calificadora en Hechos de Tránsito 1er, 2do y 3er turno

Nombre del Procedimiento:	**Hechos de tránsito entre particulares.**
Objetivo:	Facilitar la comunicación y comprensión entre las partes que participaron en un hecho de tránsito, en donde únicamente se presentaron daños materiales, o lesiones culposas que tarden en sanar menos de quince días, con la finalidad de resolver el conflicto de una manera pronta, pacífica y expedita; rigiéndose bajo los principios de gratuidad, igualdad, legalidad, neutralidad, confidencialidad e imparcialidad.

POLITICAS APLICABLES

- La Oficialía Calificadora en Hechos de Tránsito solicitará la certificación médica de lesiones, alcoholemia y toxicológico de las y los involucrados en el hecho de tránsito.
- La Oficialía Calificadora en Hechos de Tránsito solicitará a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, el reporte de robo de los vehículos involucrados en el hecho de tránsito.
- La Oficialía Calificadora en Hechos de Tránsito deberá substanciar los procedimientos adecuados para que las y los interesados en el hecho de tránsito lleguen a una conciliación, proponiendo medios alternativos de solución a las partes.
- La Oficialía Calificadora en Hechos de Tránsito solicitará la intervención de las y los peritos para que rindan a la brevedad posible su dictamen.
- Si las o los implicados se encuentran es estado de ebriedad o bajo influjo de estupefacientes o sustancias psicotrópicas, y/o hayan ocasionado daños a bienes muebles e inmuebles propiedad del gobierno federal, estatal o municipal, serán remitidos con la autoridad correspondiente.

Diagrama de flujo

Área responsable/Actividad	Representación gráfica

1. Hechos de tránsito entre particulares

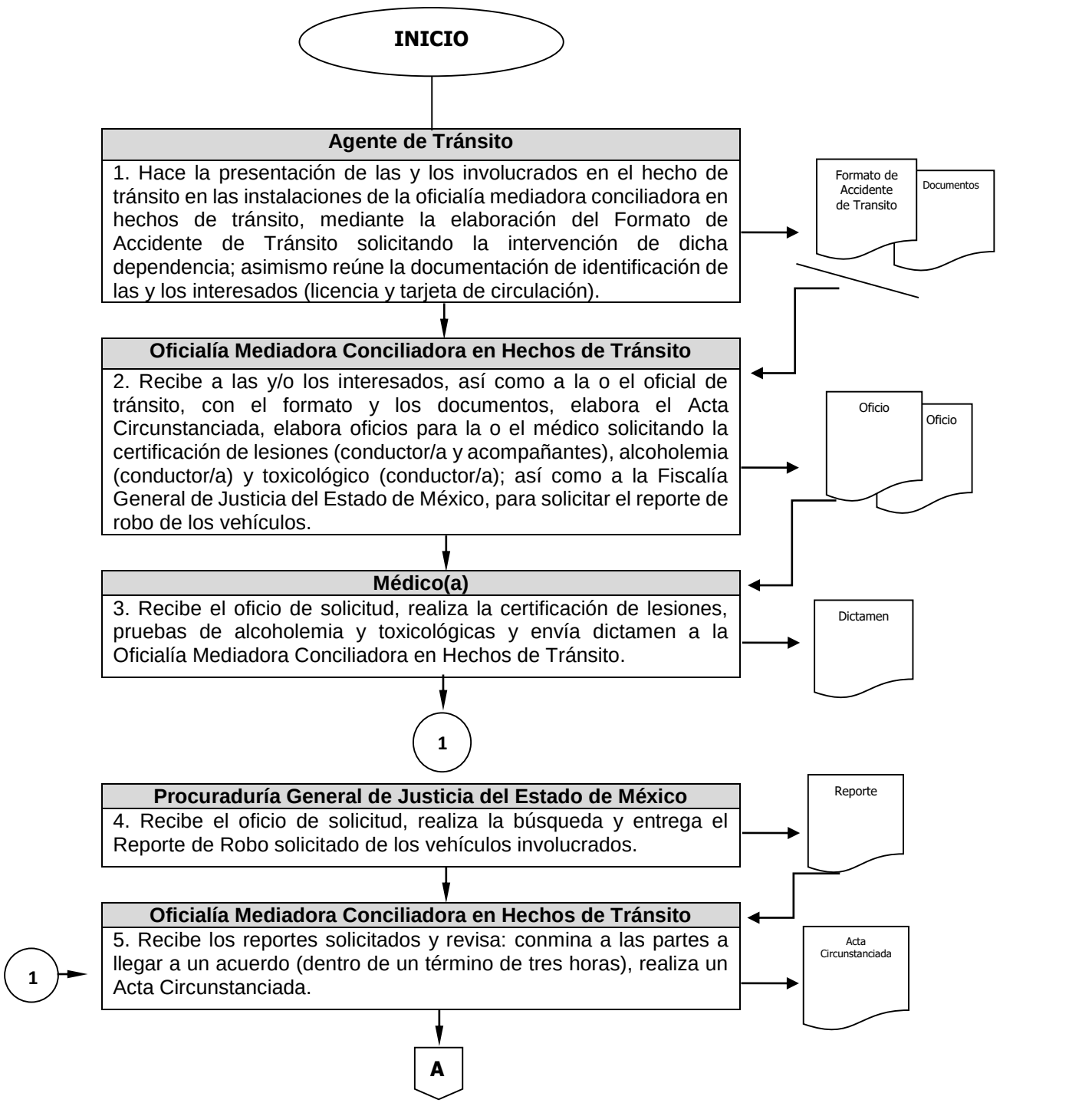


Diagrama de flujo

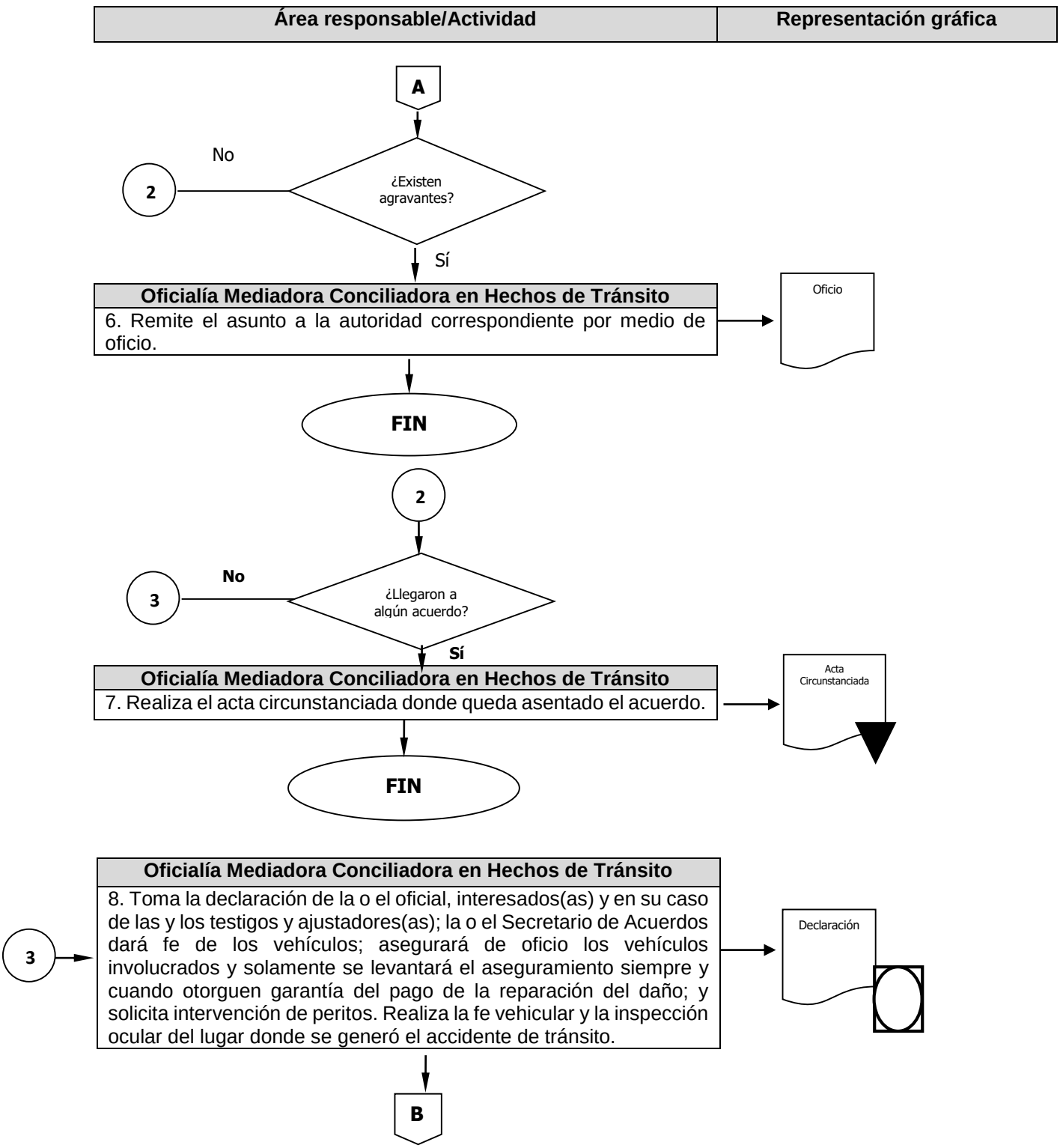


Diagrama de flujo

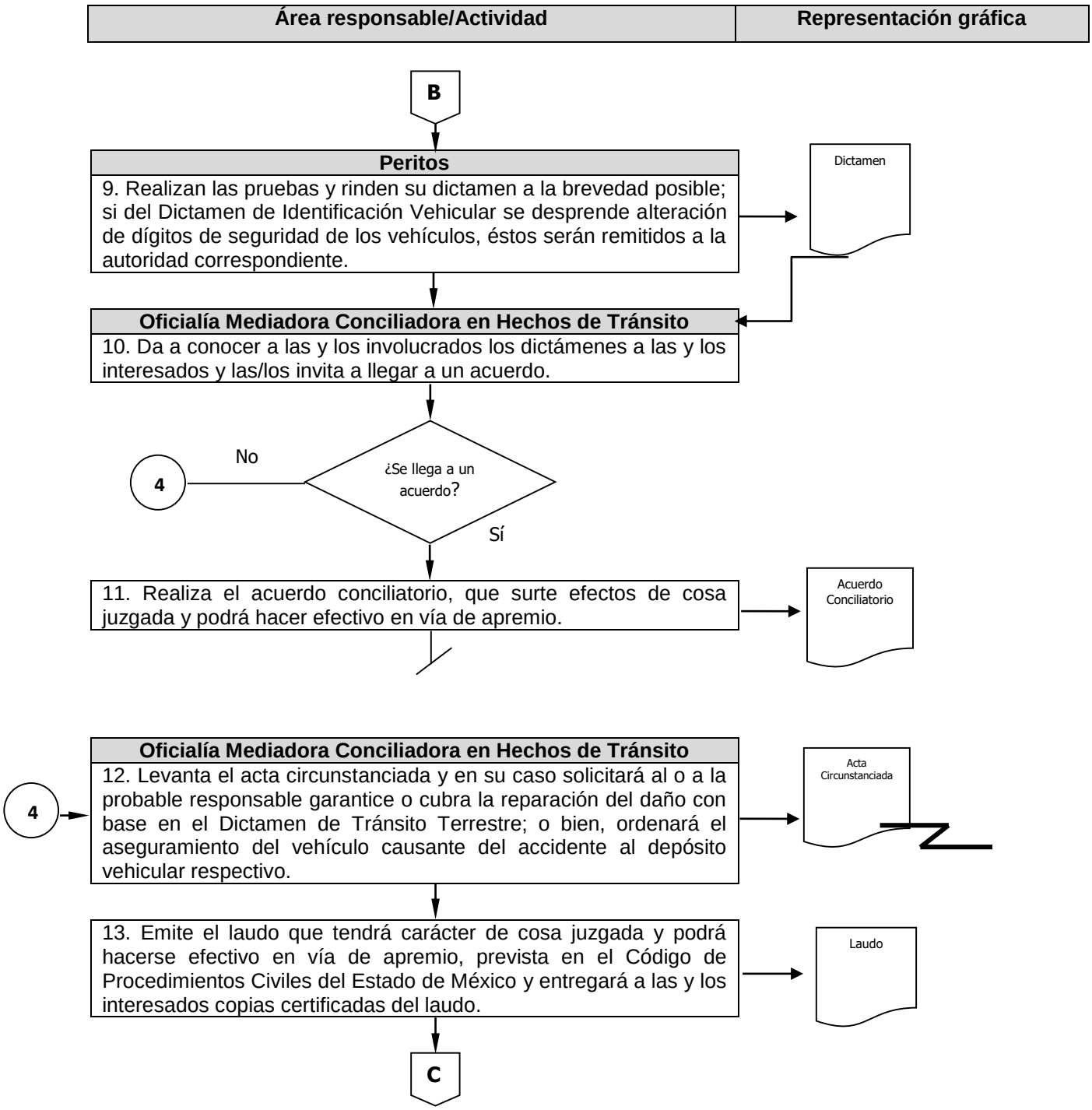
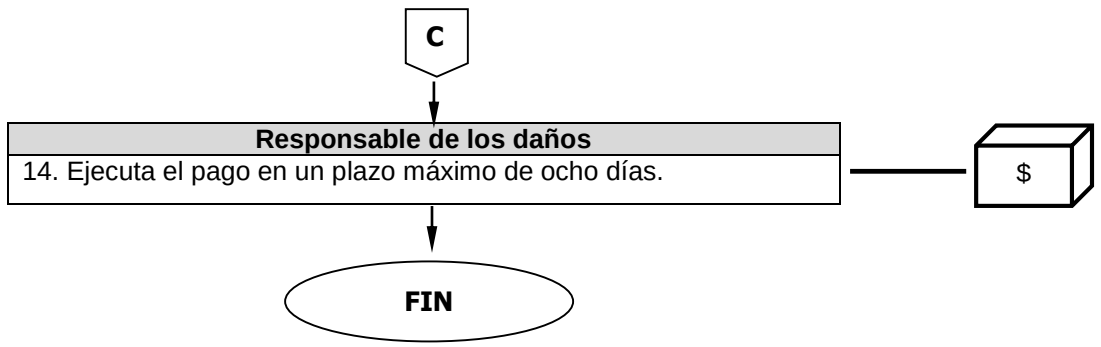


Diagrama de flujo

Área responsable/Actividad	Representación gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento administrativo común**
Objetivo:	Conocer, iniciar, tramitar y resolver los procedimientos administrativos comunes por infracción a las disposiciones legales que regulan la actividad comercial, industrial, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos y de desarrollo urbano, que se desarrollan dentro del municipio, aplicando medidas preventivas o de seguridad, para evitar que se continúe vulnerando la normatividad, finalmente y, en su caso, imponer las sanciones que correspondan.

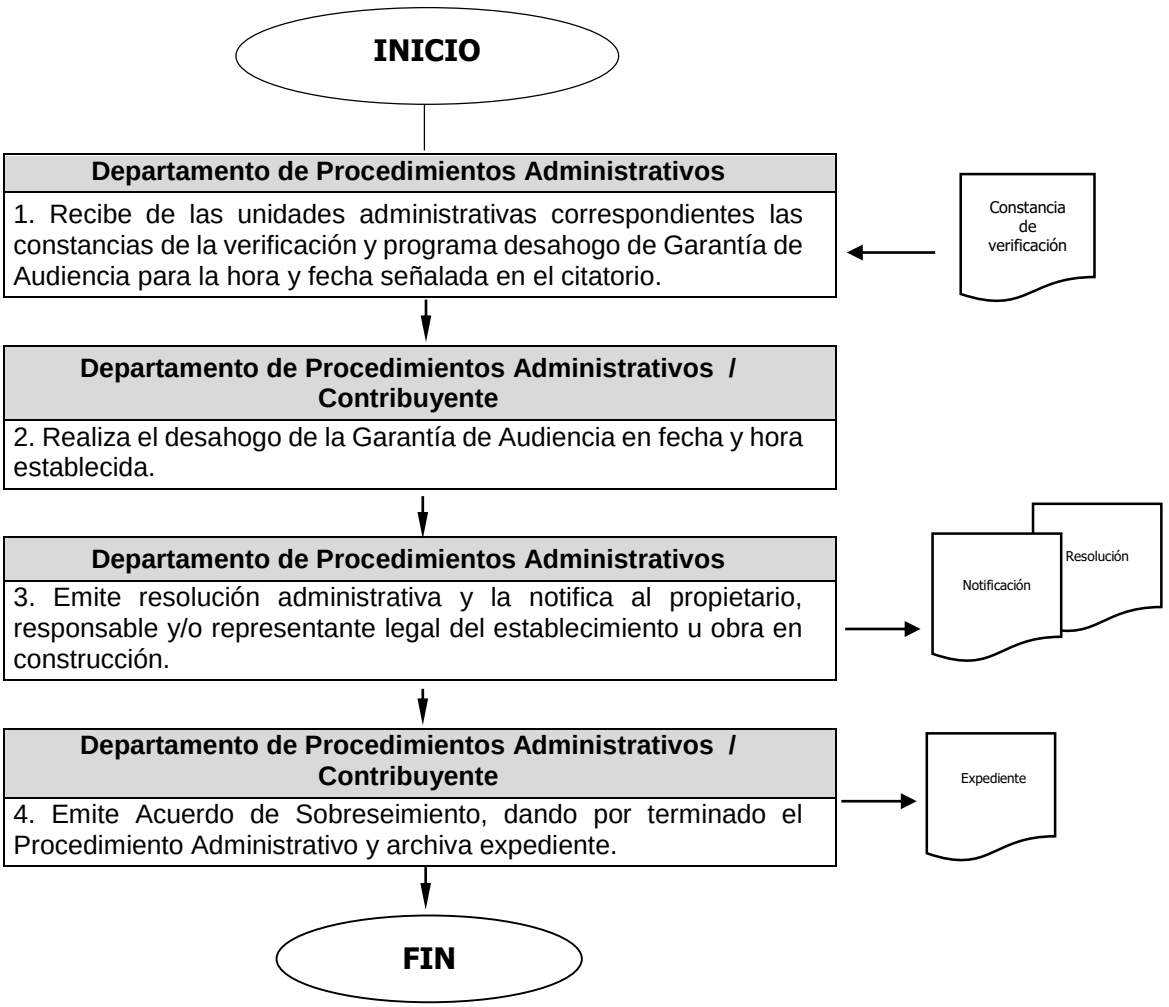
POLÍTICAS APLICABLES

- La o el titular del Departamento de Procedimientos Administrativos es el responsable de vigilar que todo acto de autoridad esté debidamente fundado y motivado conforme a derecho.
- La o el titular del Departamento de Procedimientos Administrativos es el responsable de conocer, iniciar y dar seguimiento hasta su resolución, a los procedimientos administrativos comunes derivados de la visita de Verificación y/o inspección a los establecimientos y/o lugares donde se ejerce la actividad comercial, industrial, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos o desarrollen obras de construcción.
- La o el titular del Departamento de Procedimientos Administrativos es el responsable de coordinar la aplicación de las medidas preventivas que correspondan como sanción derivadas de los procedimientos administrativos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Procedimiento administrativo común.



Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal

Nombre del Procedimiento:	**Juicios ordinarios de carácter civil**
Objetivo:	Representar al Ayuntamiento en todos los actos en que se vean involucrados o afectados sus intereses jurídicos o los bienes de su propiedad y defenderlos, interviniendo en los diversos procedimientos correspondientes ante los Tribunales Civiles del Estado y Federales.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal es responsable de defender los intereses jurídicos del Ayuntamiento de Toluca; así como los bienes propiedad de éste.
- El Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal es responsable de elaborar promociones y escritos relacionados con los expedientes en los cuales el Ayuntamiento de Toluca, figura como actor o demandado en Juicios Ordinarios Civiles; invocando las acciones y oponiendo las excepciones relativas e incluso reconviniendo.
- El Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal recabará los medios de convicción, así como los documentos con los cuales se pueda acreditar ante el Órgano Jurisdiccional la existencia de un derecho a favor del Ayuntamiento de Toluca o en su defecto oponer las excepciones correspondientes para la defensa de los asuntos civiles en contra de éste Ayuntamiento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Juicios ordinarios de carácter civil

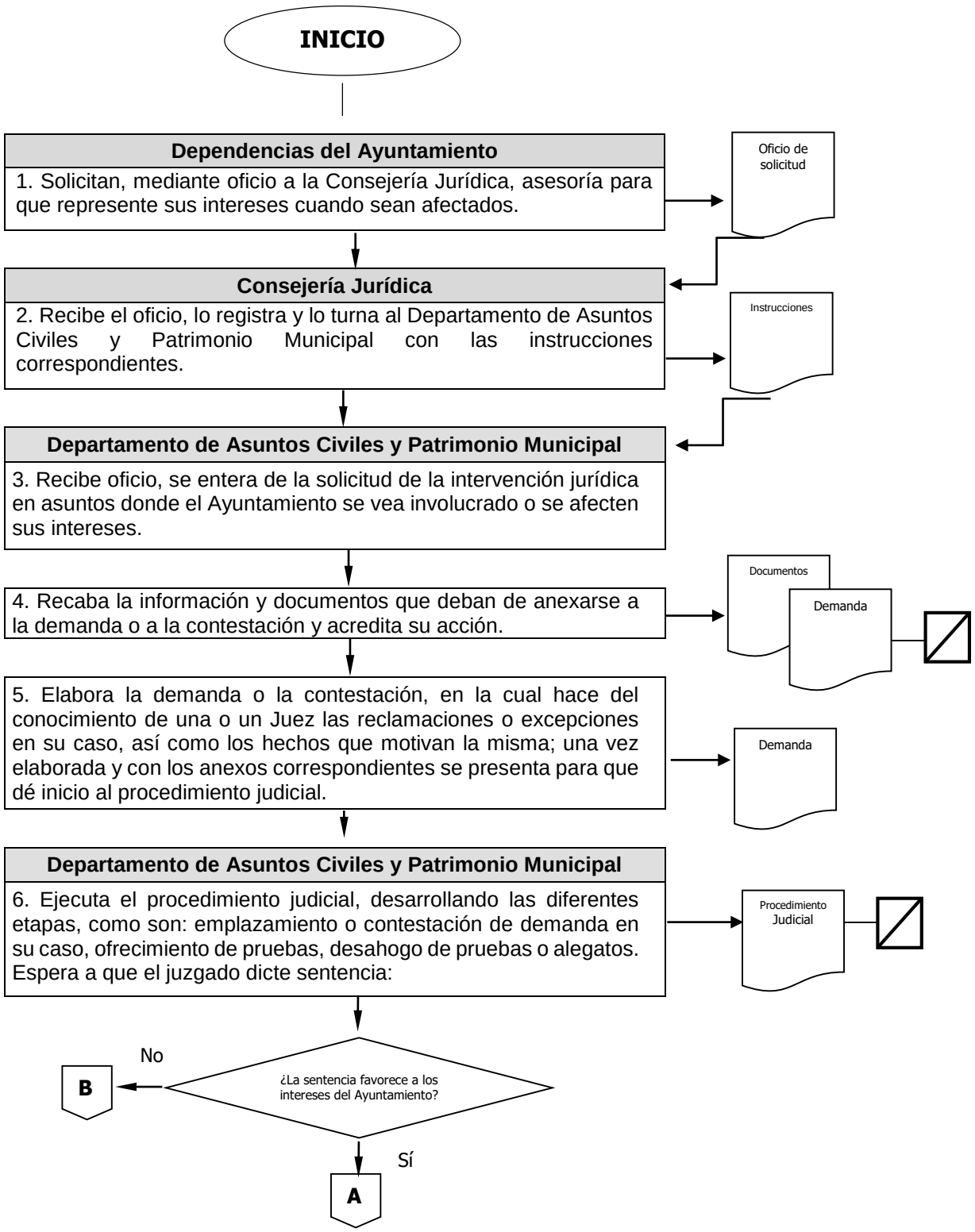
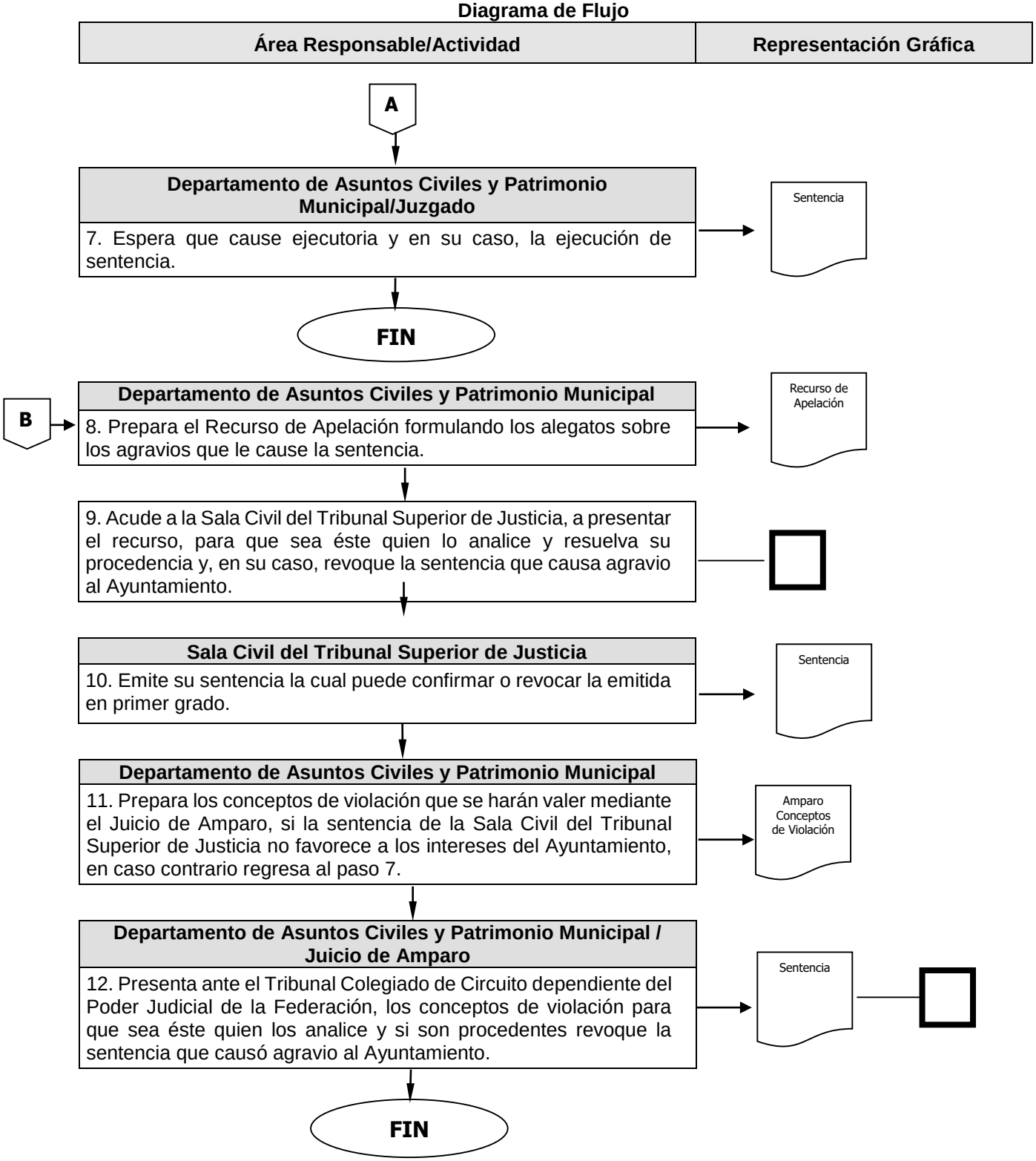


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Juicio ejecutivo mercantil y oral mercantil**
Objetivo:	Representar al Ayuntamiento en todos los actos en que se vean involucrados o afectados sus intereses sea como acreedor o deudor, todo esto sustentado en títulos de crédito o documentos que tengan aparejada ejecución.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal es responsable de elaborar demandas, dar contestación a las mismas y en su caso reconvenir en los asuntos Ejecutivos Mercantiles y Ejecutivos Civiles, reclamando el pago de las prestaciones debidas en su carácter de acreedor y transigiendo en caso de ser deudor.
- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal es responsable de defender los intereses jurídicos del Ayuntamiento de Toluca, así como los bienes propiedad de éste.
- Ejecución de Sentencia**:** agotadas las instancias, en el caso de condena, el Ayuntamiento, es obligado al pago de las prestaciones reclamadas; de ser absuelto, se exige a su contraparte el pago de gastos y costos ocasionados por el juicio.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Juicio ejecutivo mercantil y oral mercantil.

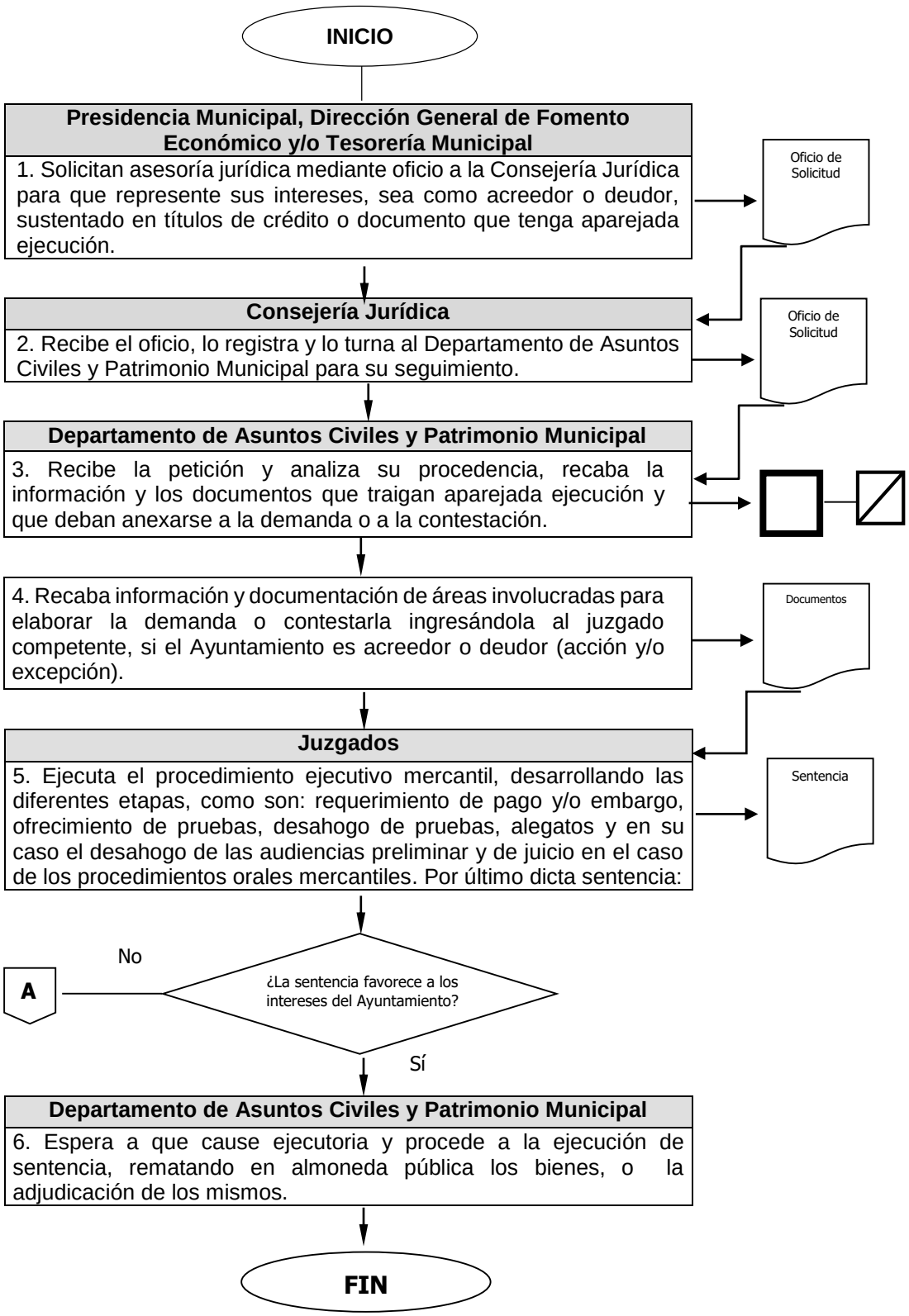
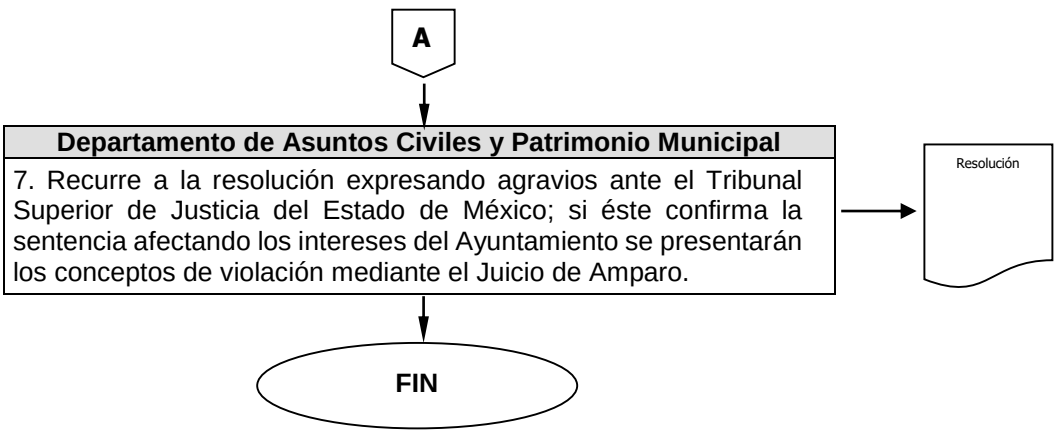


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Procedimientos judiciales no contenciosos**
Objetivo:	Intervenir como tercero interesado, ante la posible afectación del patrimonio inmobiliario municipal, cuando un particular ha iniciado diligencias de información de dominio o apeo y deslinde.

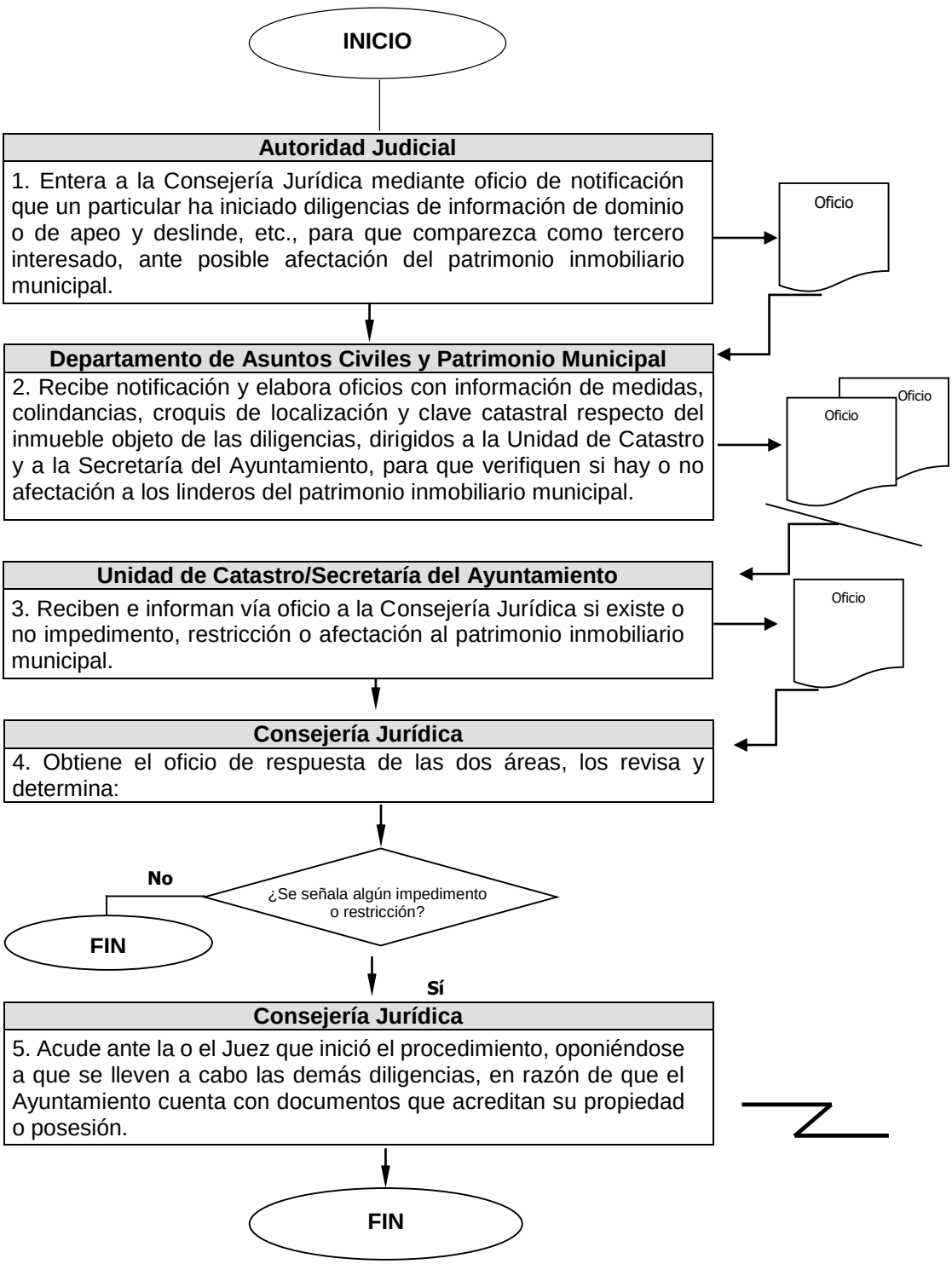
POLÍTICAS APLICABLES

- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal es responsable de defender los intereses jurídicos del Ayuntamiento de Toluca; así como los bienes propiedad de éste.
- Es responsabilidad del Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal intervenir en los Juicios no Contenciosos a que es llamado en su carácter de tercero interesado, defendiendo el patrimonio municipal, respecto de los bienes inmuebles que se relacionen con informaciones de dominio o apeos y deslindes; elaborando y presentando las promociones ante el juzgado competente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Procedimientos judiciales no contenciosos.



Nombre del Procedimiento:	**Apoyo a la autoridad judicial**
Objetivo:	El Ayuntamiento de Toluca, auxilia a la autoridad judicial en la búsqueda de personas, así como en su localización domiciliaria, de igual manera presta su apoyo designando un espacio físico (bodega) para resguardar bienes motivo de embargo o desahucio.

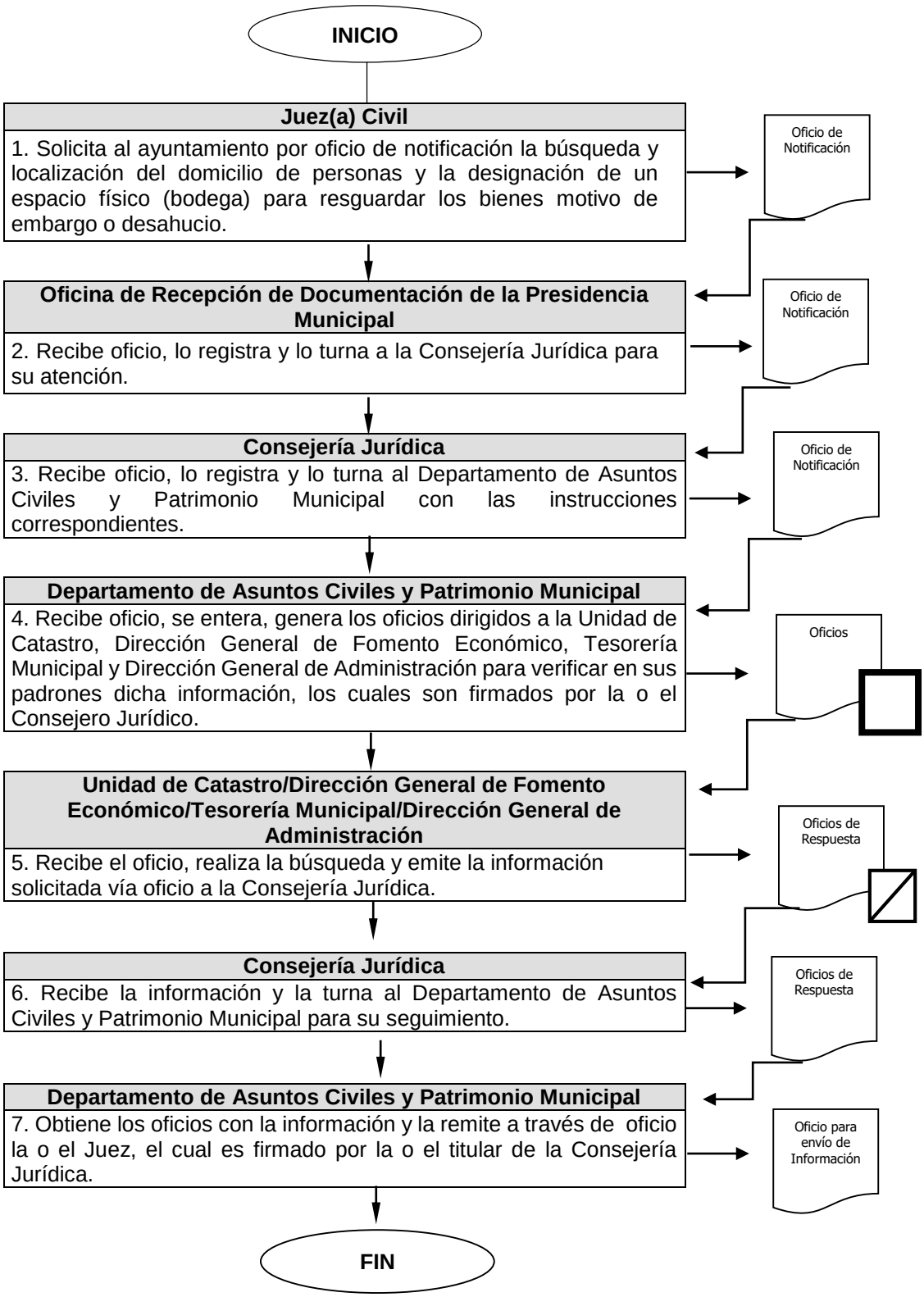
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asuntos Civiles y Patrimonio Municipal deberá responder a la brevedad las peticiones de la autoridad jurisdiccional, relativas a localización de personas y sus domicilios, así como de espacios para el resguardo de bienes objeto de embargo en procedimientos judiciales; información que se recaba de las diversas dependencias del ayuntamiento, mediante el oficio correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Apoyo a la autoridad judicial.



Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales

Nombre del Procedimiento:	**Asesoría jurídica y consultoría en materia penal a las dependencias, así como a las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	Brindar el apoyo jurídico a las dependencias y a las o los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca que con motivo del cumplimiento de sus funciones o atribuciones, sean posiblemente sujetos de responsabilidad penal.

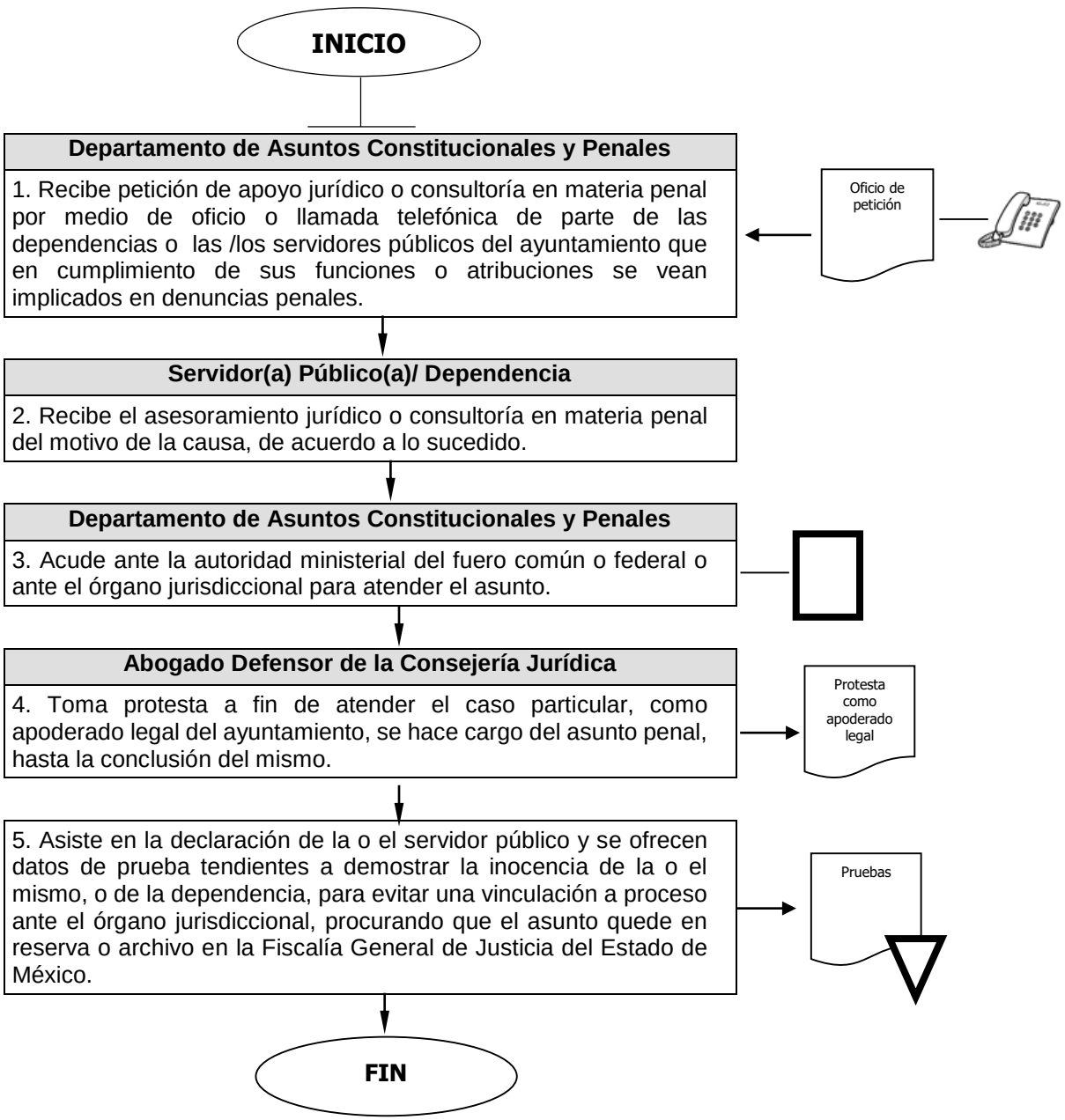
POLÍTICAS APLICABLES

- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, es la única unidad administrativa encargada de atender las denuncias y querellas de carácter penal, en donde se vean implicadas las unidades administrativas y los y las servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca.
- La o el titular del Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, fungirá como la persona de confianza o abogado(a) defensor(a) de la o el servidor público denunciado presuntamente responsable.
- El Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, para el ejercicio de sus funciones se basará, de manera enunciativa, mas no limitativa, en las leyes siguientes:
  - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
  - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
  - Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
  - Código Penal Federal
  - Código Civil Federal
  - Código de Procedimientos Civiles Federal
  - Código de Comercio
  - Código Nacional de Procedimientos Penales
  - Código Federal de Procedimientos Penales
  - Código Penal para el Estado de México
  - Código de Procedimientos Penales para el Estado de México
  - Ley Orgánica Municipal del Estado de México
  - Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social en el Estado de México
  - Bando Municipal de Toluca
  - Código Reglamentario Municipal de Toluca
  - Leyes que contengan delitos especiales relacionados con la o el servicio público.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Asesoría jurídica y consultoría en materia penal a las dependencias, así como a las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca



Nombre del Procedimiento:	**Formulación de querellas por daño en los bienes, propiedad del ayuntamiento de Toluca.**
Objetivo:	Formular la querella respectiva cuando se cometa el delito de daños en los bienes, en agravio del Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, formulará las querellas cuando se causen daños en los bienes, que son propiedad del ayuntamiento.
- La o el titular del Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales y personal a su cargo, fungirán como apoderados legales del Ayuntamiento de Toluca, ante el Ministerio Público correspondiente o ante el órgano jurisdiccional.
- El Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, para el ejercicio de sus funciones se basará en las leyes siguientes:
  - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
  - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
  - Código Penal para el Estado de México
  - Código de Procedimientos Penales para el Estado de México
  - Código Penal Federal
  - Código Federal de Procedimientos Penales
  - Código Nacional de Procedimientos Penales
  - Ley Orgánica Municipal del Estado de México
  - Bando Municipal de Toluca
  - Código Reglamentario Municipal de Toluca
  - Circulares y disposiciones emitidas por la Procuraduría General de Justicia del Estado de México.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Formulación de querellas por daño en los bienes, propiedad del ayuntamiento de Toluca.

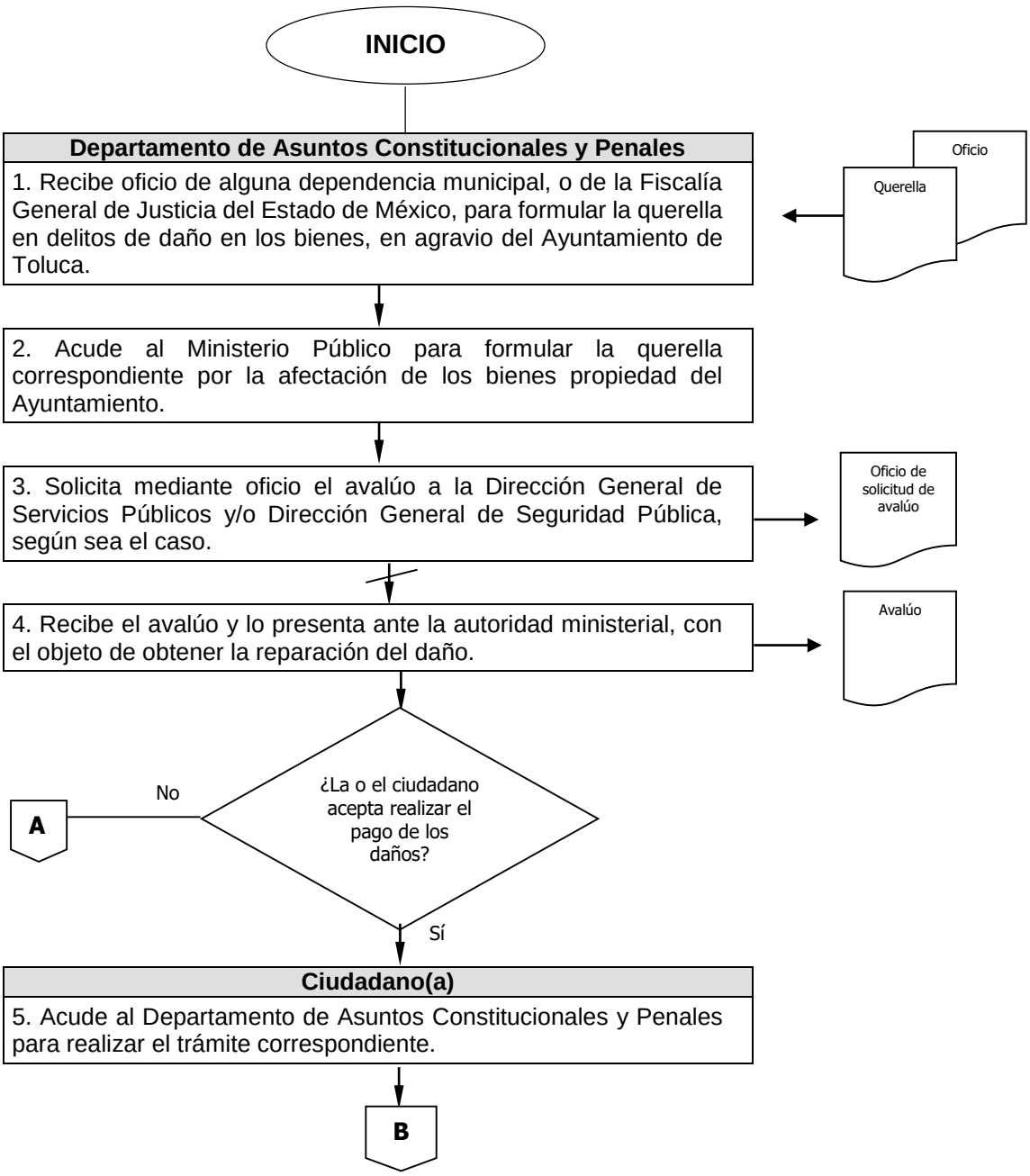
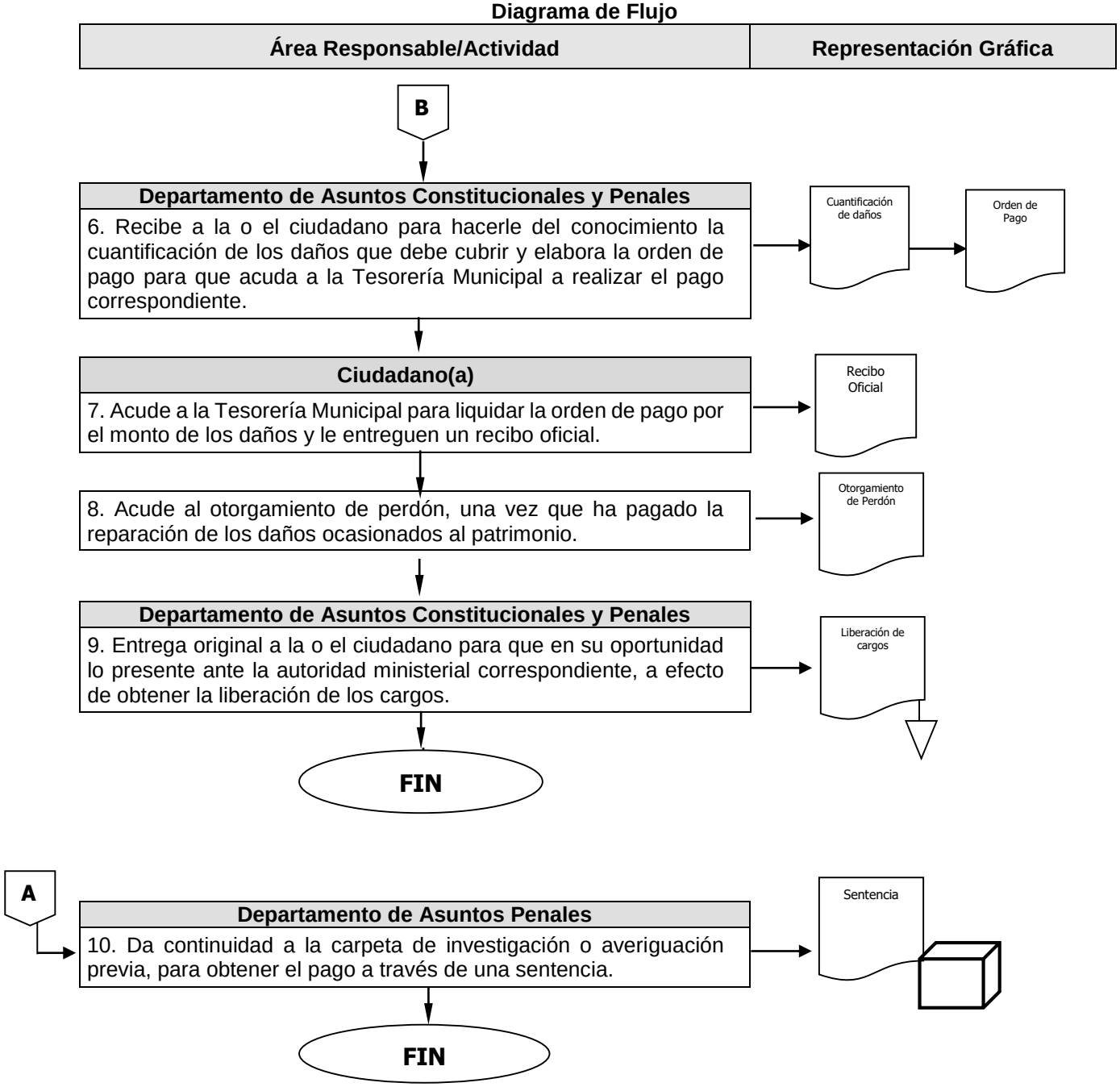


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Contestación a oficios de autoridades diversas**
Objetivo:	Reunir la información necesaria para dar respuesta a los oficios recibidos de autoridades municipales, estatales y federales.

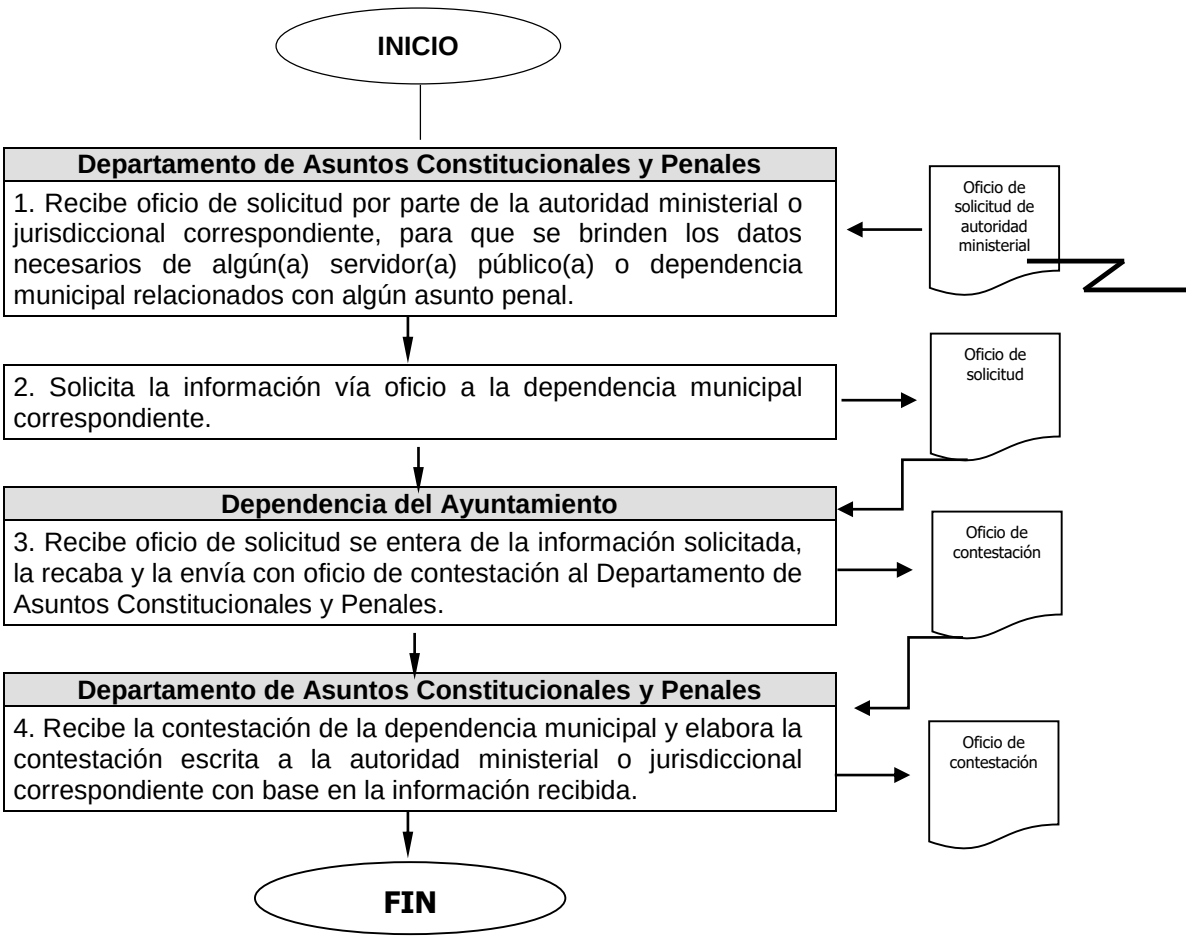
POLÍTICAS APLICABLES

- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, brindará la información requerida por las diferentes autoridades en materia penal.
- El Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, para el ejercicio de sus funciones se basará en las leyes siguientes:
  - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
  - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
  - Código Penal para el Estado de México
  - Código de Procedimientos Penales para el Estado de México
  - Código Penal Federal
  - Código Federal de Procedimientos Penales
  - Código Nacional de Procedimientos Penales
  - Ley Orgánica Municipal del Estado de México
  - Bando Municipal de Toluca
  - Código Reglamentario Municipal de Toluca

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Contestación a Oficios de Autoridades Diversas



Nombre del Procedimiento:	**Apoyo a la autoridad judicial para el cumplimiento de las jornadas de trabajo a favor de la comunidad, por parte de las y los sentenciados.**
Objetivo:	Realizar la coordinación con las dependencias del gobierno municipal para que se cumplan las penas impuestas a sentenciados(as), consistentes en jornadas de trabajo a favor de la comunidad sin remuneración.

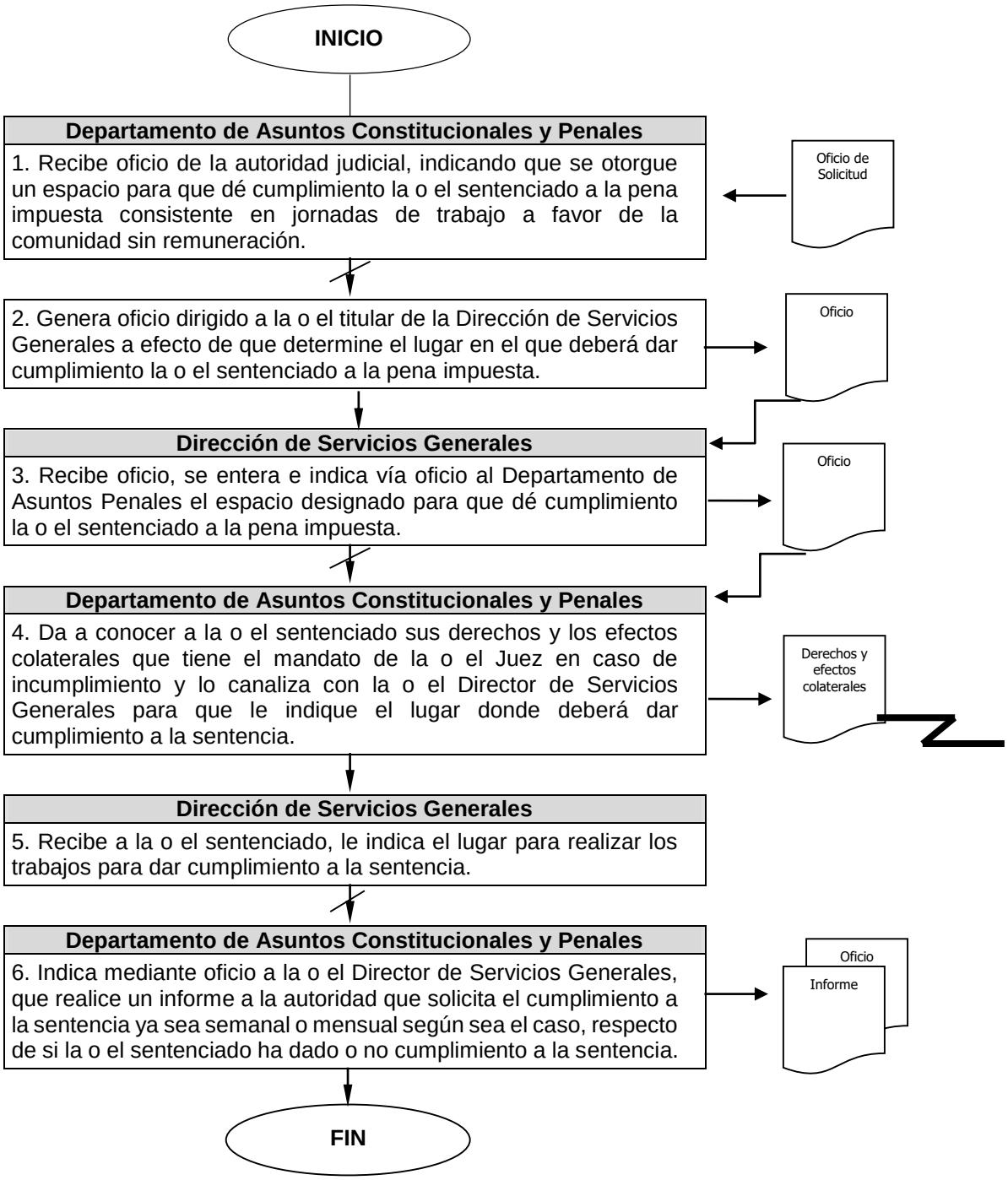
POLÍTICAS APLICABLES

- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, proporcionará los espacios a efecto de que se dé cumplimiento a la sentencia impuesta por la autoridad judicial.
- El Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, para el ejercicio de sus funciones se basará en las leyes siguientes:
  - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
  - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
  - Código Penal para el Estado de México
  - Código de Procedimientos Penales para el Estado de México
  - Código Penal Federal
  - Código Federal de Procedimientos Penales
  - Código Nacional de Procedimientos Penales
  - Ley Orgánica Municipal del Estado de México
  - Bando Municipal de Toluca
  - Código Reglamentario Municipal de Toluca

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Apoyo a la autoridad judicial para el cumplimiento de las jornadas de trabajo a favor de la comunidad por parte de las y los sentenciados.



Nombre del Procedimiento:	**Trámite y seguimiento de los juicios de amparo indirectos**
Objetivo:	Realizar, gestionar, investigar y allegarse de cualquier información o documentación que sea necesaria para realizar todo tipo de promociones, contestación de demandas, informes previos y justificados o requerimientos judiciales respecto de los juicios de amparo indirectos, todos ellos en defensa de los intereses jurídicos del Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, es responsable de defender los intereses jurídicos del Ayuntamiento de Toluca, en materia de Amparos Indirectos.
- El Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, recabará los medios de convicción, así como los documentos con los cuales se pueda acreditar ante el órgano jurisdiccional federal la justificación de los actos de autoridad que realizan las diferentes dependencias del Ayuntamiento de Toluca.
- El Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, realizará las promociones respectivas para que la justificación sea enviada al órgano jurisdiccional, en congruencia con lo que establecen las normas respectivas para la defensa de los juicios de amparo indirectos interpuestos en contra de las autoridades de este ayuntamiento, a efecto de dar cumplimiento a los requerimientos judiciales federales en tiempo y forma.
- El Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, se auxiliará de las y los abogados de las áreas jurídicas de las dependencias municipales señaladas como autoridades responsables en los juicios de amparo indirectos, a fin de trabajar conjuntamente y eficientar la defensa de los intereses jurídicos del Ayuntamiento de Toluca y evitar que las autoridades responsables sean objeto del apercibimiento decretado en su contra por el órgano jurisdiccional federal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Trámite y seguimiento de los juicios de amparo indirectos.

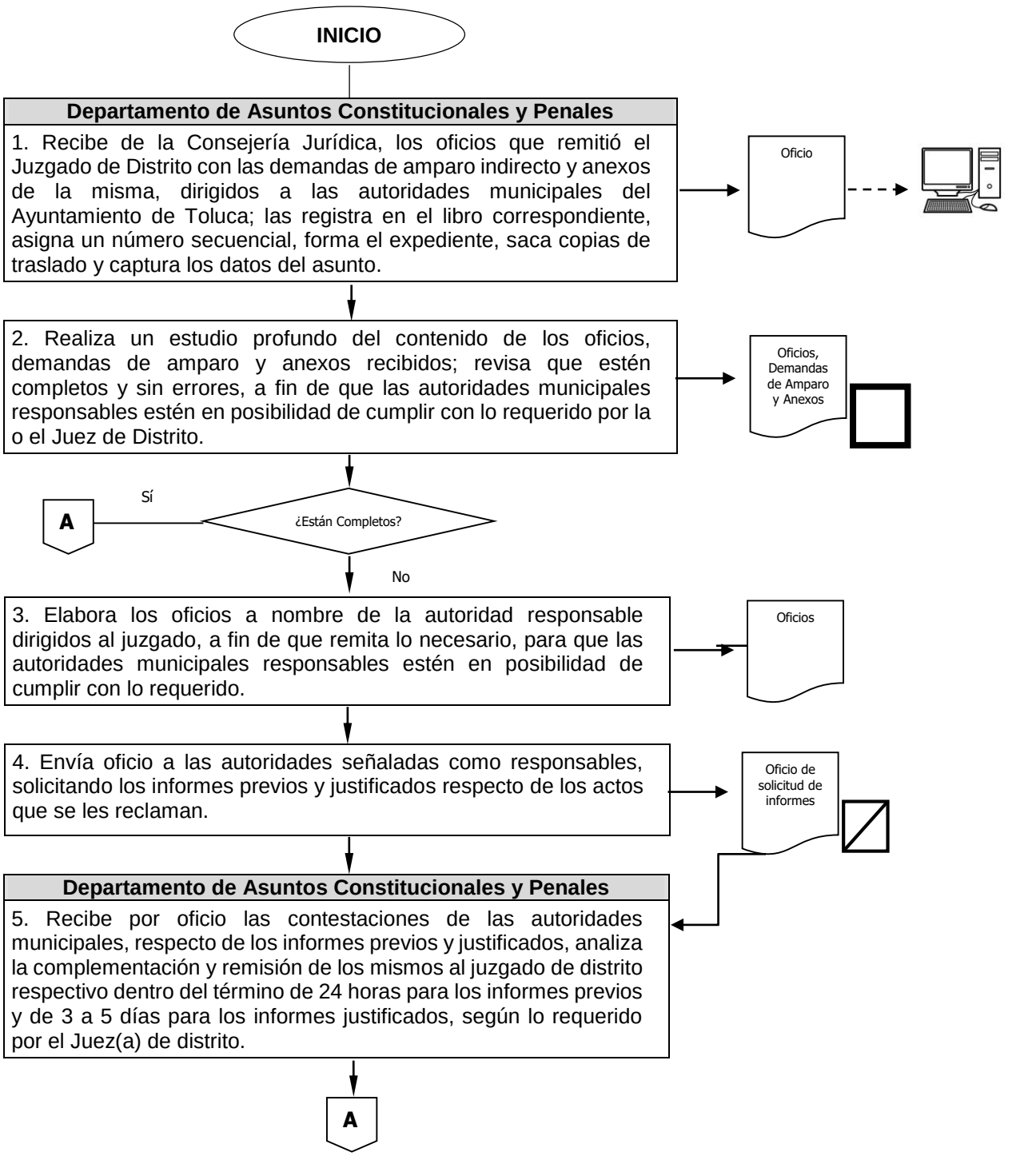


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

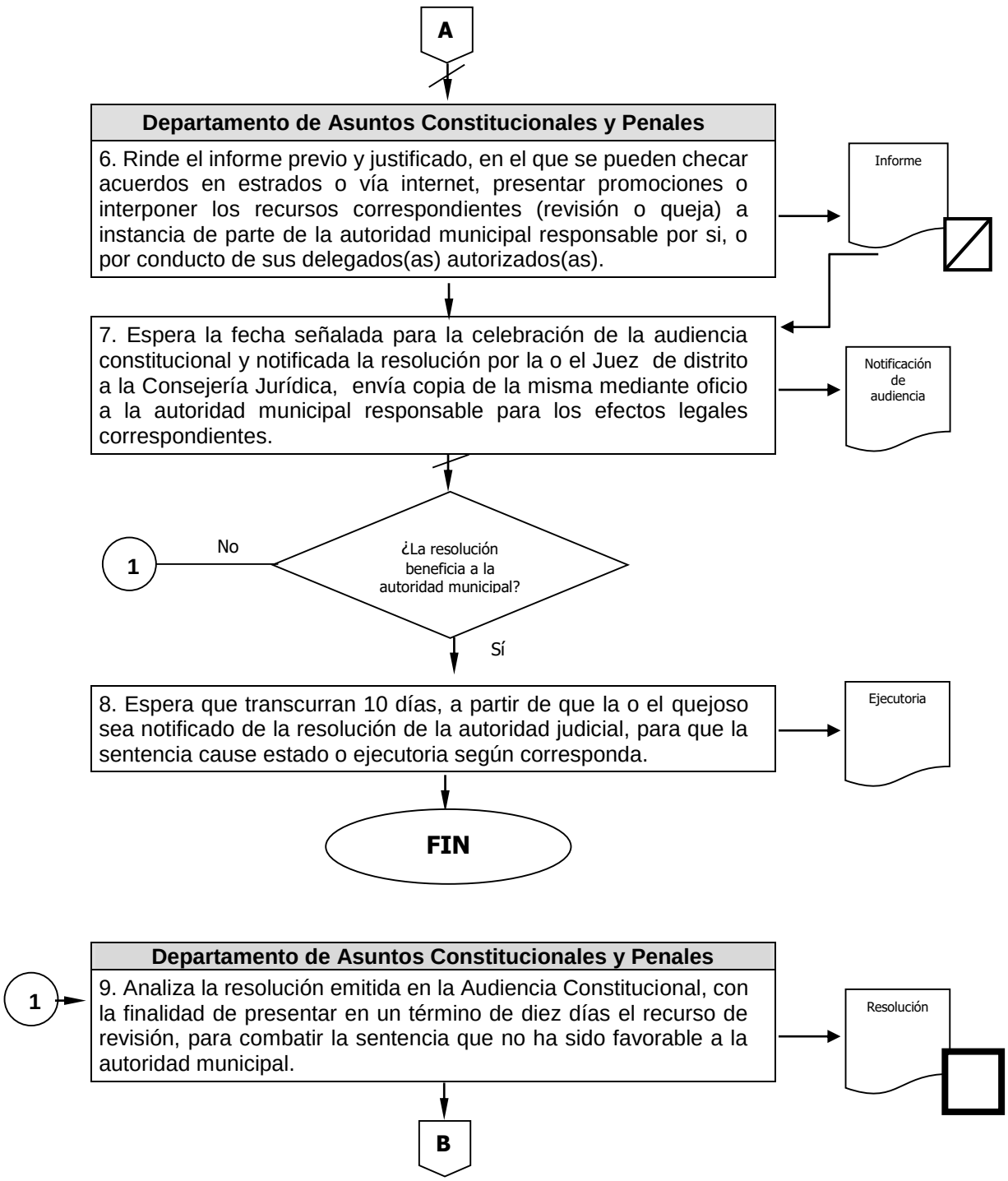
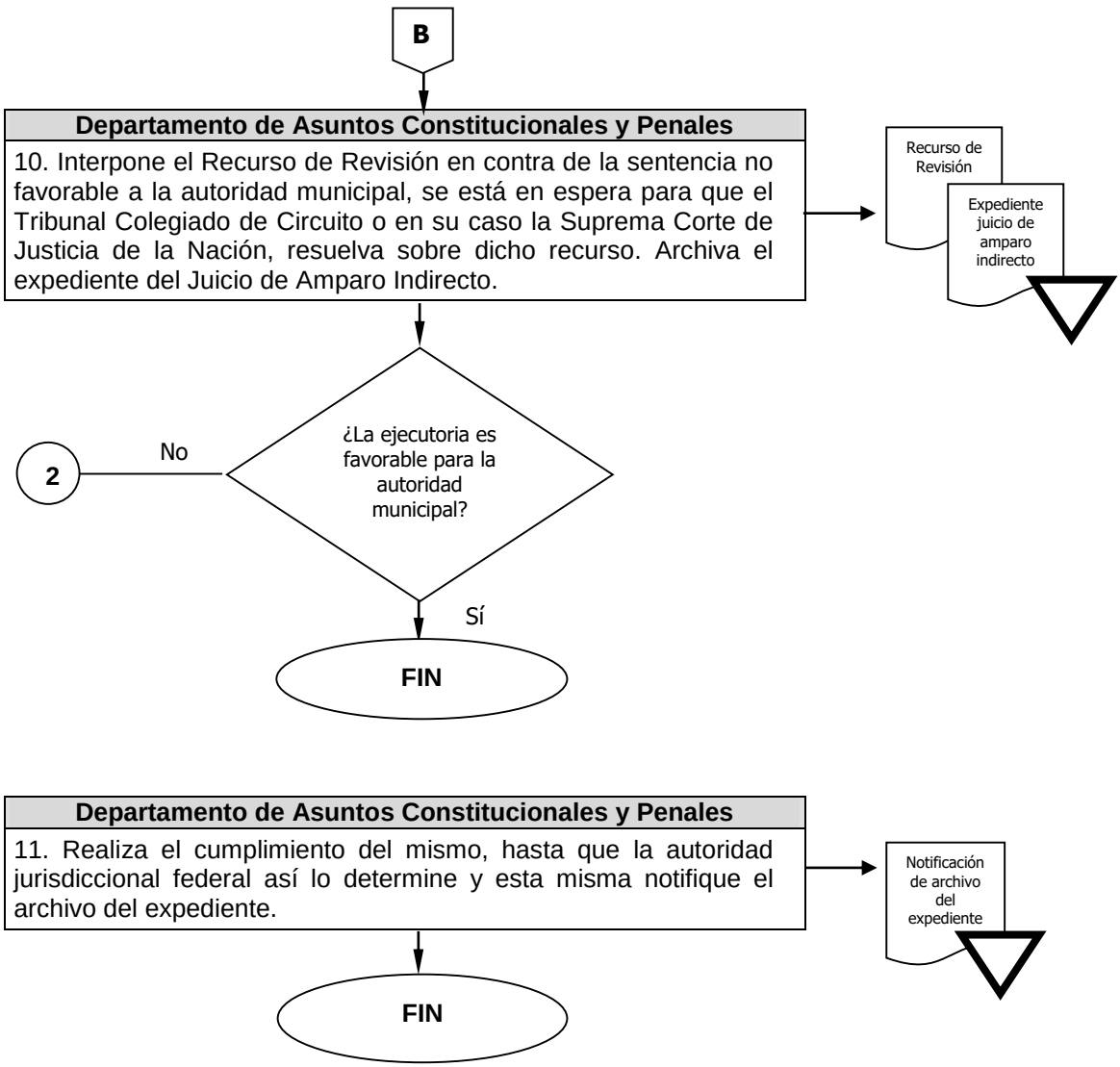


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Búsquedas de domicilios y auxilios de fuerza pública solicitados por los juzgados de distrito.**
Objetivo:	Realizar, gestionar, investigar y allegarse de cualquier información o documentación que sea necesaria para cumplir con el requerimiento judicial federal; todo ello en defensa de los intereses jurídicos del Ayuntamiento de Toluca.

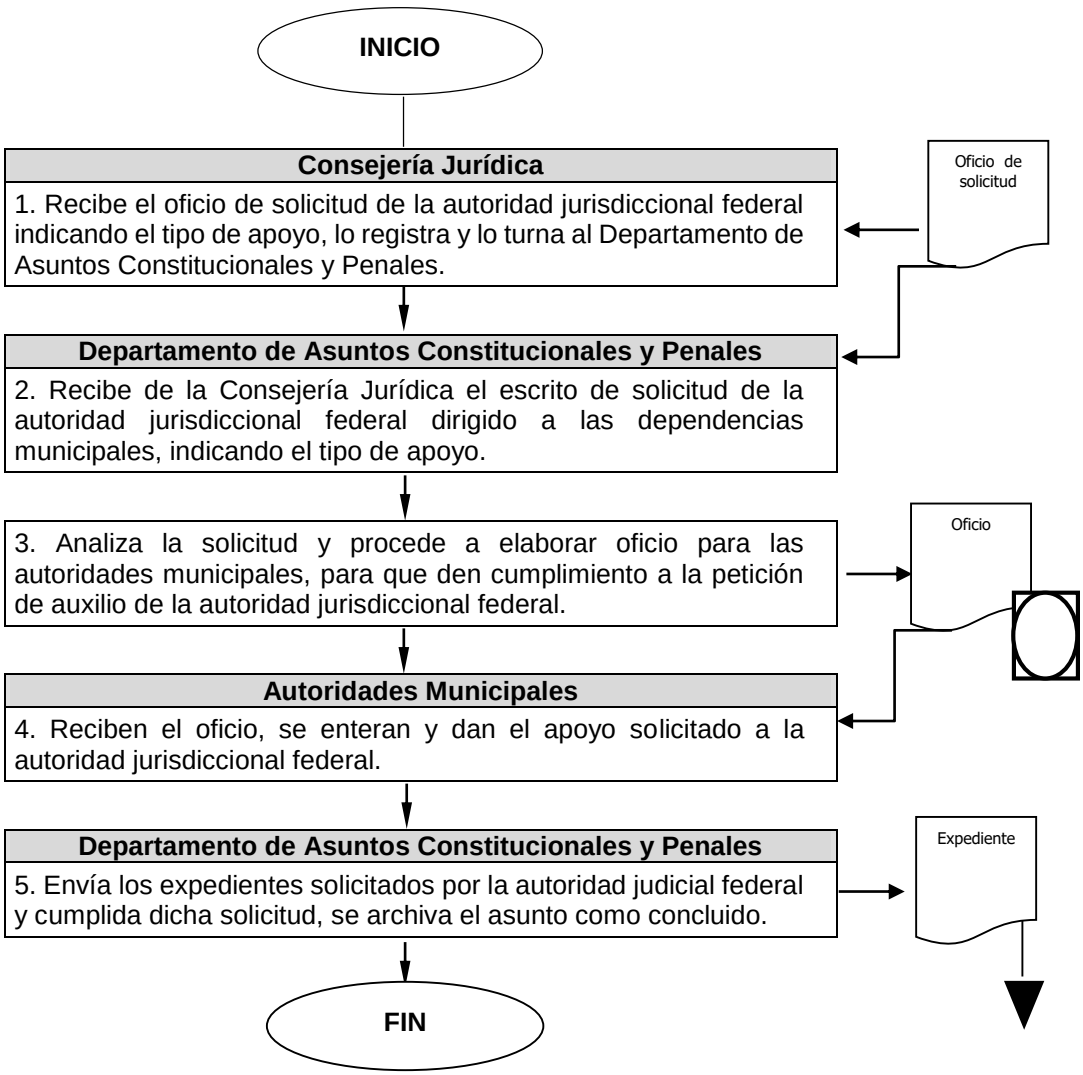
POLÍTICAS APLICABLES

- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, recabará la información solicitada por la autoridad jurisdiccional federal a las diferentes dependencias del Ayuntamiento de Toluca, en congruencia con lo que establecen las normas respectivas para tal efecto y remitirá dicha información al juzgado de distrito requirente en tiempo y forma, a fin de evitar que se hagan efectivos los apercibimientos decretados en su contra.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Búsquedas de domicilios y auxilios de fuerza pública solicitados por los juzgados de distrito



Nombre del Procedimiento:	**Trámite y seguimiento de las controversias constitucionales**
Objetivo:	Realizar, gestionar, investigar y allegarse de cualquier información o documentación que sea necesaria para realizar cualquier tipo de promoción, demandas o contestación de éstas con relación a controversias constitucionales o acciones de inconstitucionalidad, todo ello en defensa de los intereses jurídicos del Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, es responsable de defender los intereses jurídicos del Ayuntamiento de Toluca, en materia de controversias constitucionales o acciones de inconstitucionalidad.
- El Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, recabará los medios de convicción, así como los documentos con los cuales se pueda acreditar ante el órgano jurisdiccional federal o local, la justificación de los actos de autoridad que realizan las diferentes dependencias del Ayuntamiento de Toluca, en congruencia con lo que establecen las normas respectivas para la defensa de las controversias constitucionales o acciones de inconstitucionalidad promovidas en contra de las autoridades del ayuntamiento y realizará las promociones respectivas a efecto de dar cumplimiento a los requerimientos judiciales federales o locales en tiempo y forma.
- El Departamento de Asuntos Constitucionales y Penales, se auxiliará de las y los abogados de las áreas jurídicas de las dependencias municipales, que intervengan en las controversias constitucionales o acciones de inconstitucionalidad, a fin de trabajar conjuntamente y eficientar la defensa de los intereses jurídicos del Ayuntamiento de Toluca y evitar que se hagan efectivos los apercibimientos decretados en su contra.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Trámite y seguimiento de las controversias constitucionales.

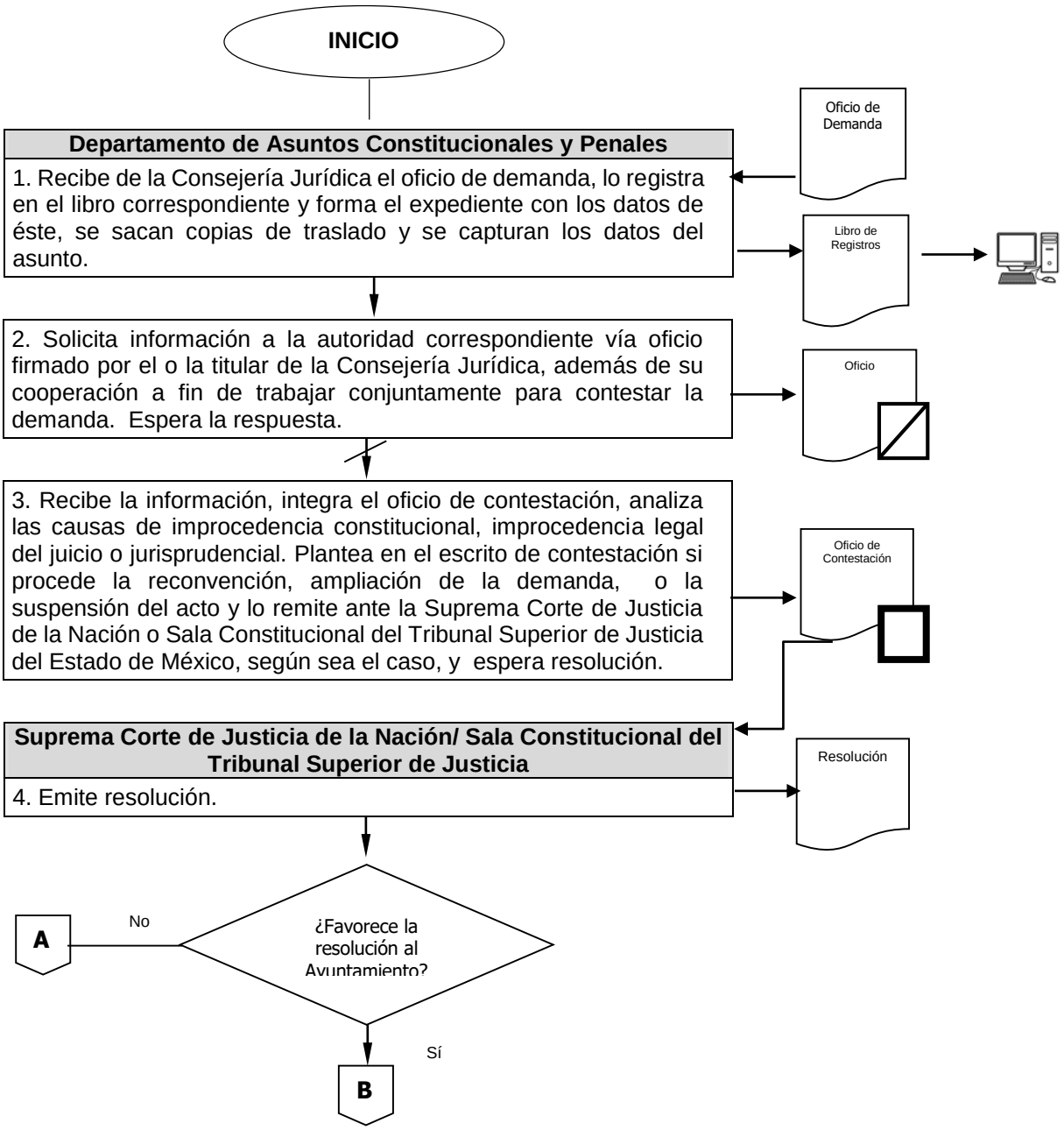
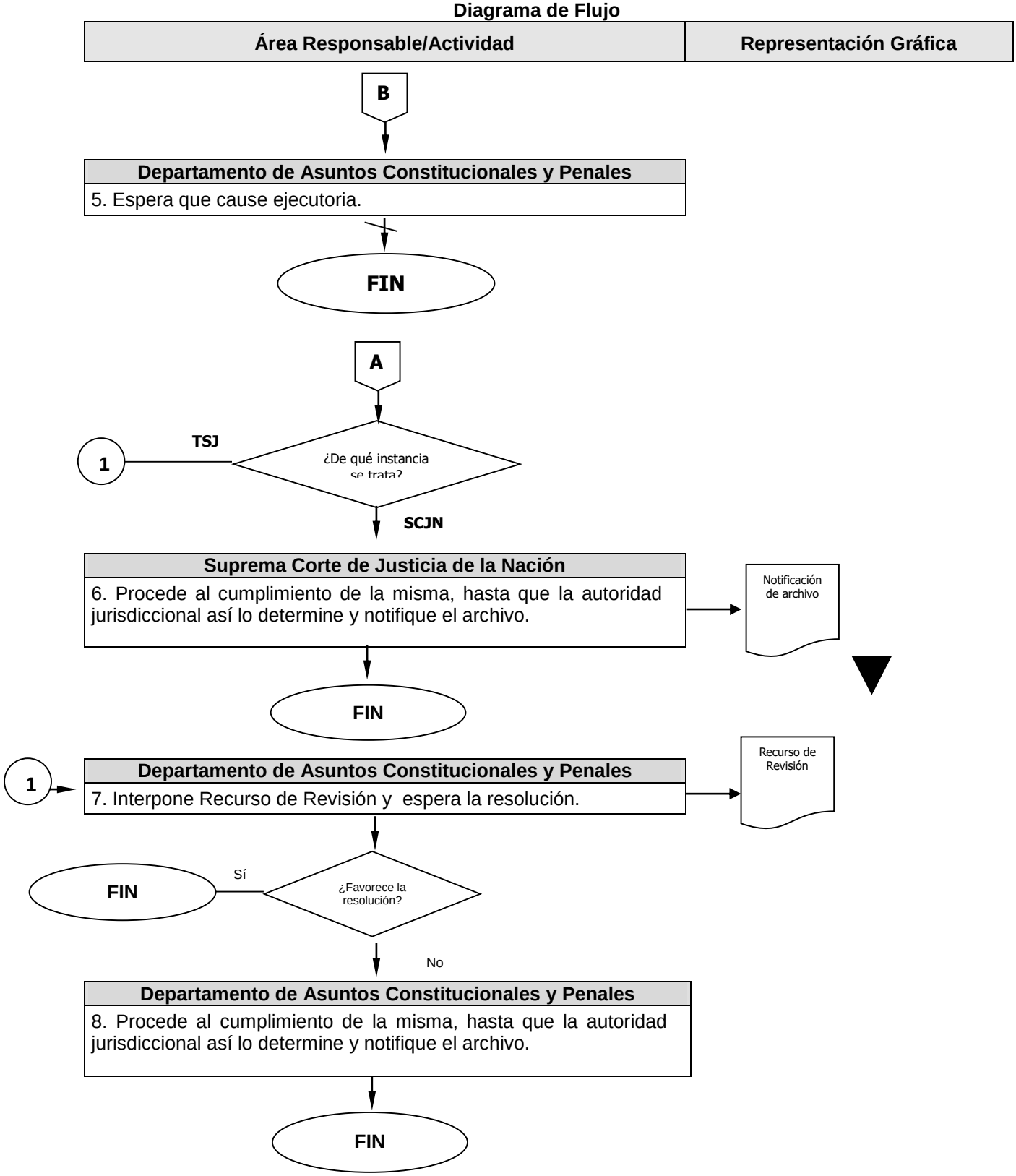


Diagrama de Flujo



Departamento de Asuntos Administrativos y Laborales

Nombre del Procedimiento: **Demandas y convenios laborales**

Objetivo: Atender ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje, las demandas laborales que se presentan en contra del ayuntamiento y suscribir convenios para dar por terminada la relación laboral entre el Ayuntamiento y sus trabajadores(as).

POLÍTICAS APLICABLES

- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Administrativos y Laborales, es la unidad administrativa responsable de tramitar y solucionar los conflictos laborales que se presenten entre el Ayuntamiento de Toluca y sus trabajadores(as) ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje.
- El Departamento de Asuntos Administrativos y Laborales, es el encargado de solicitar a la Dirección de Recursos Humanos el expediente laboral de la o el actor, controles de asistencia, copias de nóminas del pago de salarios, aguinaldo, prima vacacional y demás documentos que se necesiten para contestar la demanda.
- El Departamento de Asuntos Administrativos y Laborales es responsable de contestar la demanda dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de ésta.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Demandas y convenios laborales.

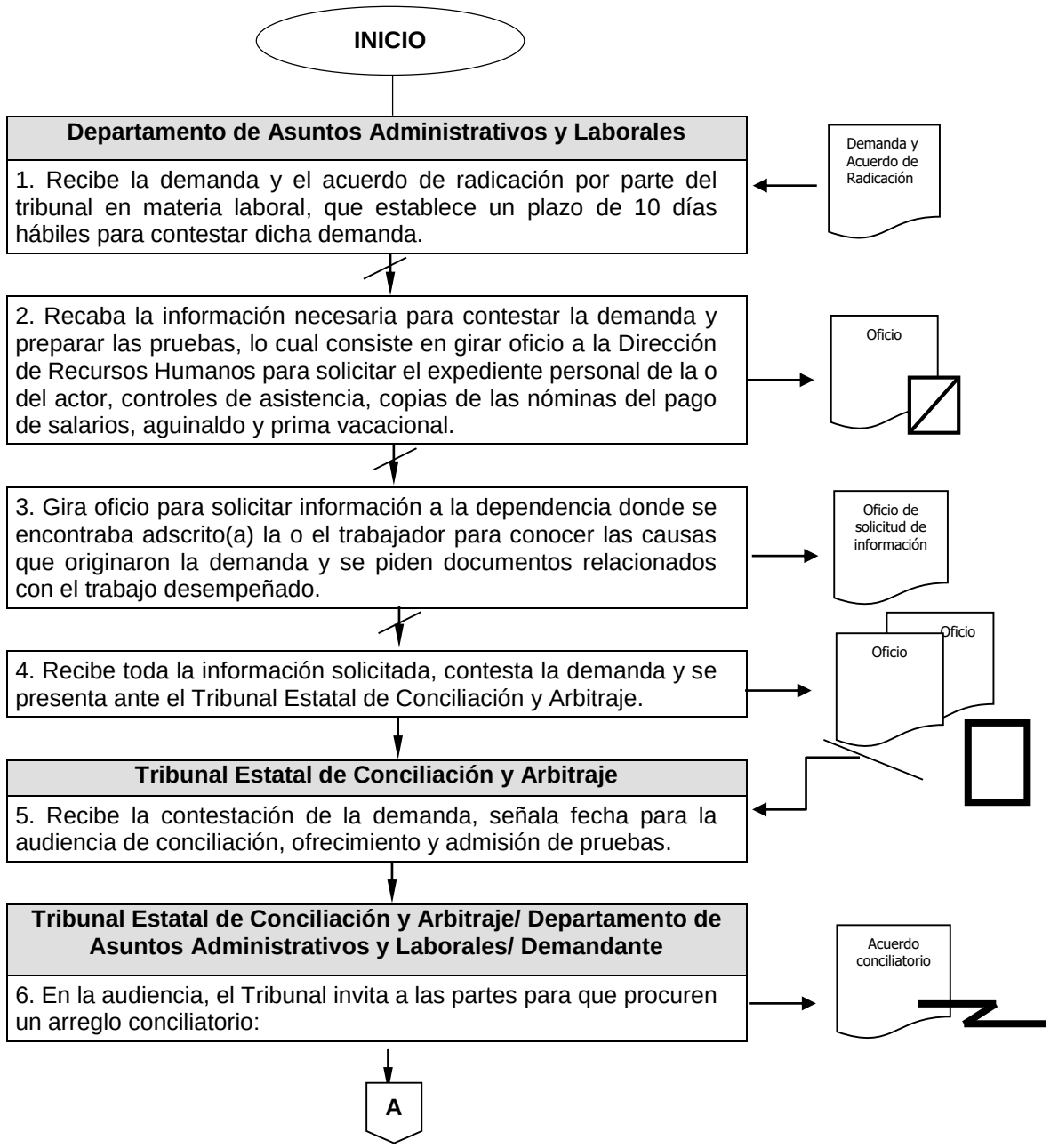


Diagrama de Flujo

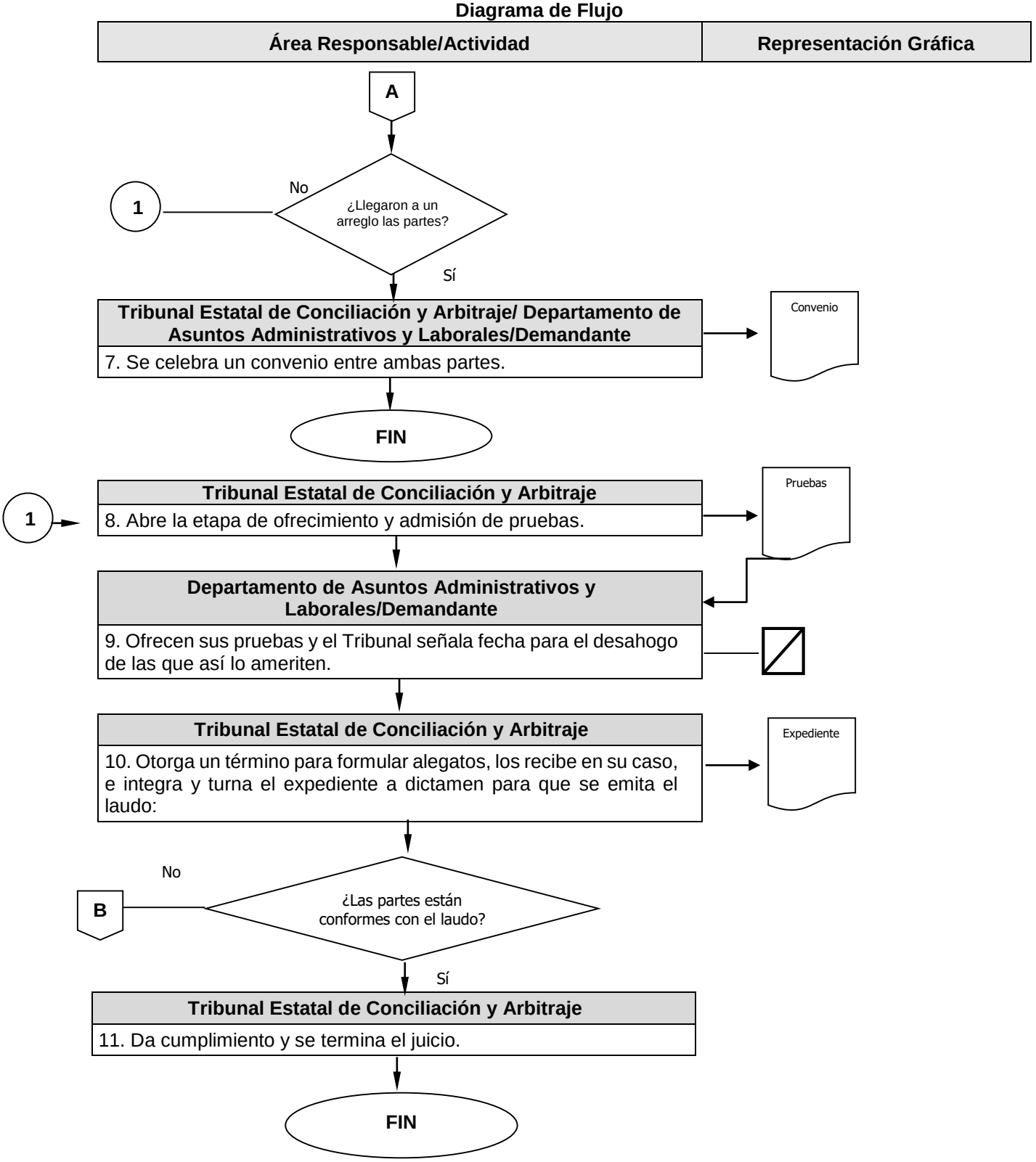
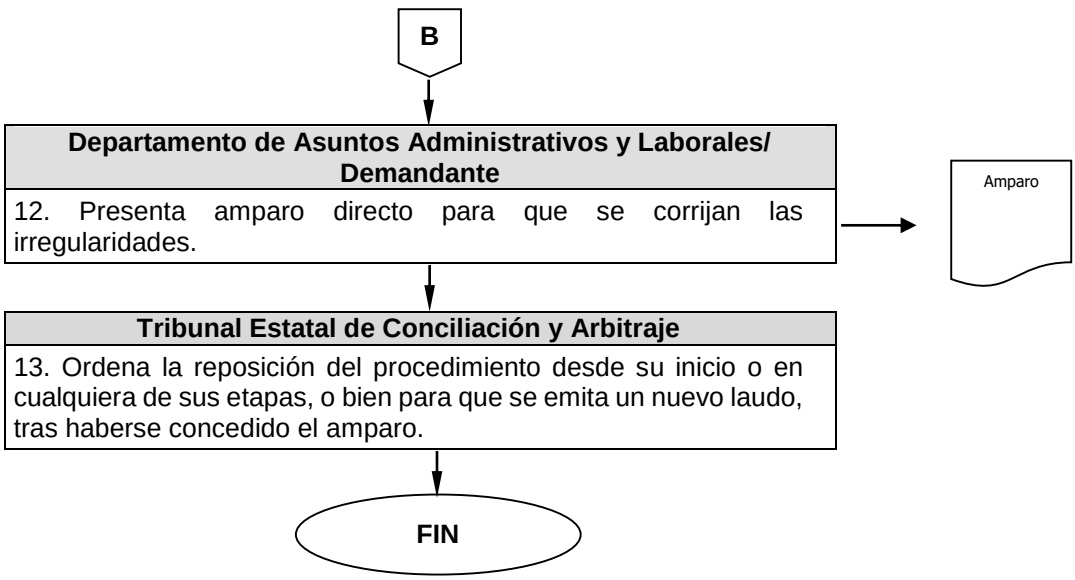


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Pláticas conciliatorias ante la Procuraduría de la Defensa del Trabajo (PRODET)**
Objetivo:	Atender los asuntos laborales que se presentan con las y los trabajadores del ayuntamiento y suscribir convenios para dar por terminada la relación laboral entre estos.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Consejería Jurídica a través del Departamento de Asuntos Administrativos y Laborales, es la unidad administrativa responsable de tramitar y solucionar los conflictos laborales que se presenten entre el Ayuntamiento de Toluca y sus trabajadores(as), ante las autoridades administrativas y/o jurisdiccionales.
- El Departamento de Asuntos Administrativos y Laborales es el encargado de solicitar a la Dirección de Recursos Humanos el expediente laboral de la o el actor, controles de asistencia, copias de nóminas del pago de salarios, aguinaldo, prima vacacional y demás documentos que se necesiten para estar en posibilidad de atender el citatorio que gire la PRODET, y en su caso, llegar a un convenio sin juicio.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Pláticas conciliatorias ante la Procuraduría de la Defensa del Trabajo (PRODET).

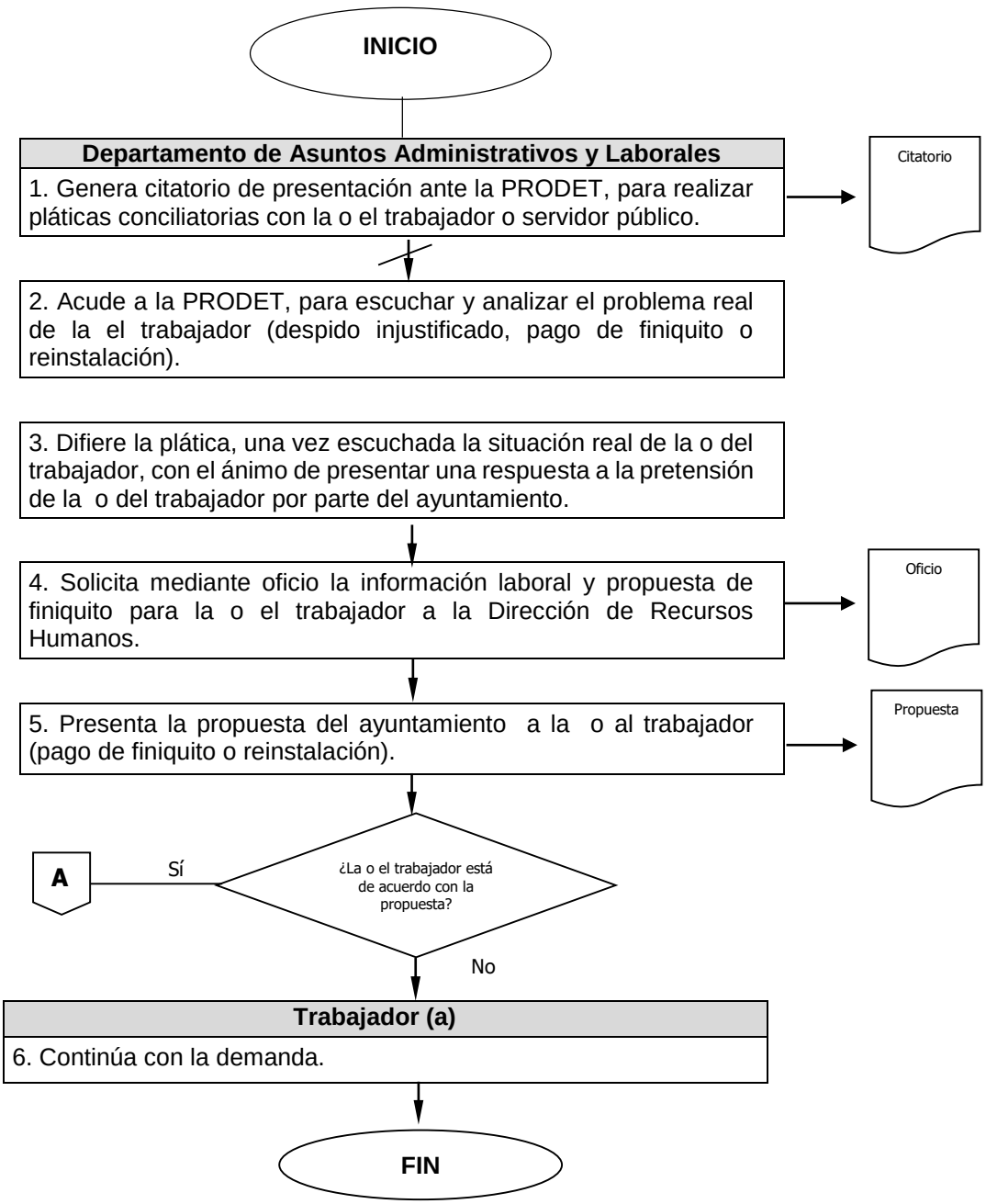


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Departamento de Asuntos Administrativos y Laborales	
7. Gira oficio a la Dirección de Recursos Humanos, con copia a la Dirección General de Administración y a la Tesorería Municipal para preparar el pago de finiquito en fecha y hora acordado.	Oficio
8. Entrega el finiquito y se firma convenio ante la PRODET.	Finiquito, Convenio
FIN	

Nombre del Procedimiento:	**Trámite de juicios contenciosos administrativos y/o de nulidad**
Objetivo:	Defender los actos administrativos mediante la representación jurídica de todas las autoridades dependientes de la Administración Pública Municipal de Toluca en los juicios, frente a demandas instauradas por particulares ante el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México y del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asuntos Administrativos y Laborales actuará siempre en defensa de los actos administrativos, bajo la presunción de validez y certeza de éstos actos sometidos a su jurisdicción.
- Será responsabilidad de las y los apoderados legales el recopilar las sentencias y demás criterios de los órganos jurisdiccionales para perfeccionar el actuar de las autoridades administrativas.
- Se exhortará a las autoridades administrativas que apliquen los principios de legalidad, buena fe, publicidad, eficacia, oficialidad, sencillez, gratuidad y celeridad.
- En el trámite de los asuntos, el personal actuará con legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, gratitud, buena fe, eficiencia, probidad y honradez.
- El Departamento de Asuntos Administrativos y Laborales interpondrá el recurso de revisión, como medio de impugnación en el caso de no estar conformes con la suspensión y/o sentencias de primera instancia.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Trámite de juicios contenciosos administrativos y/o de nulidad.

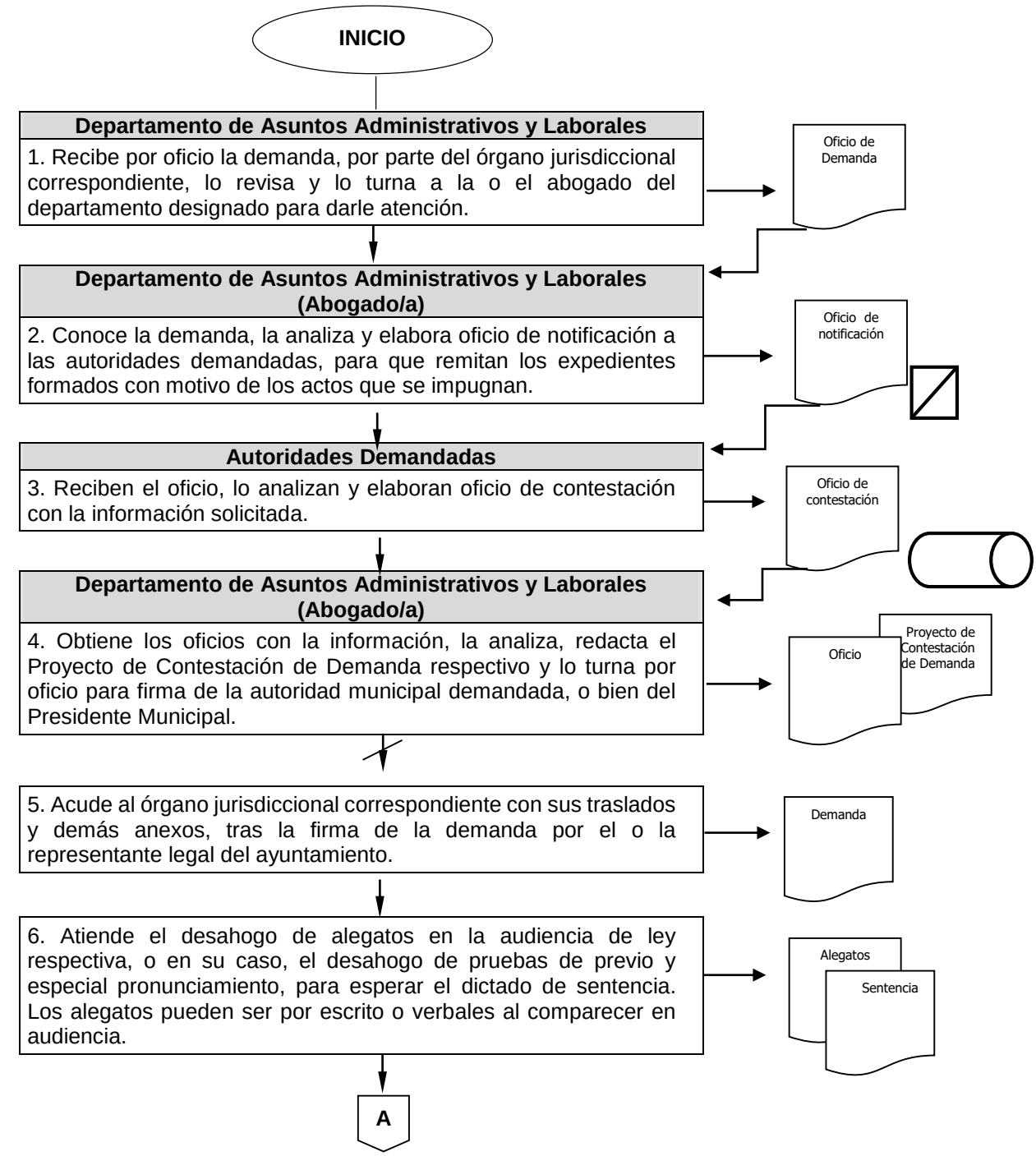
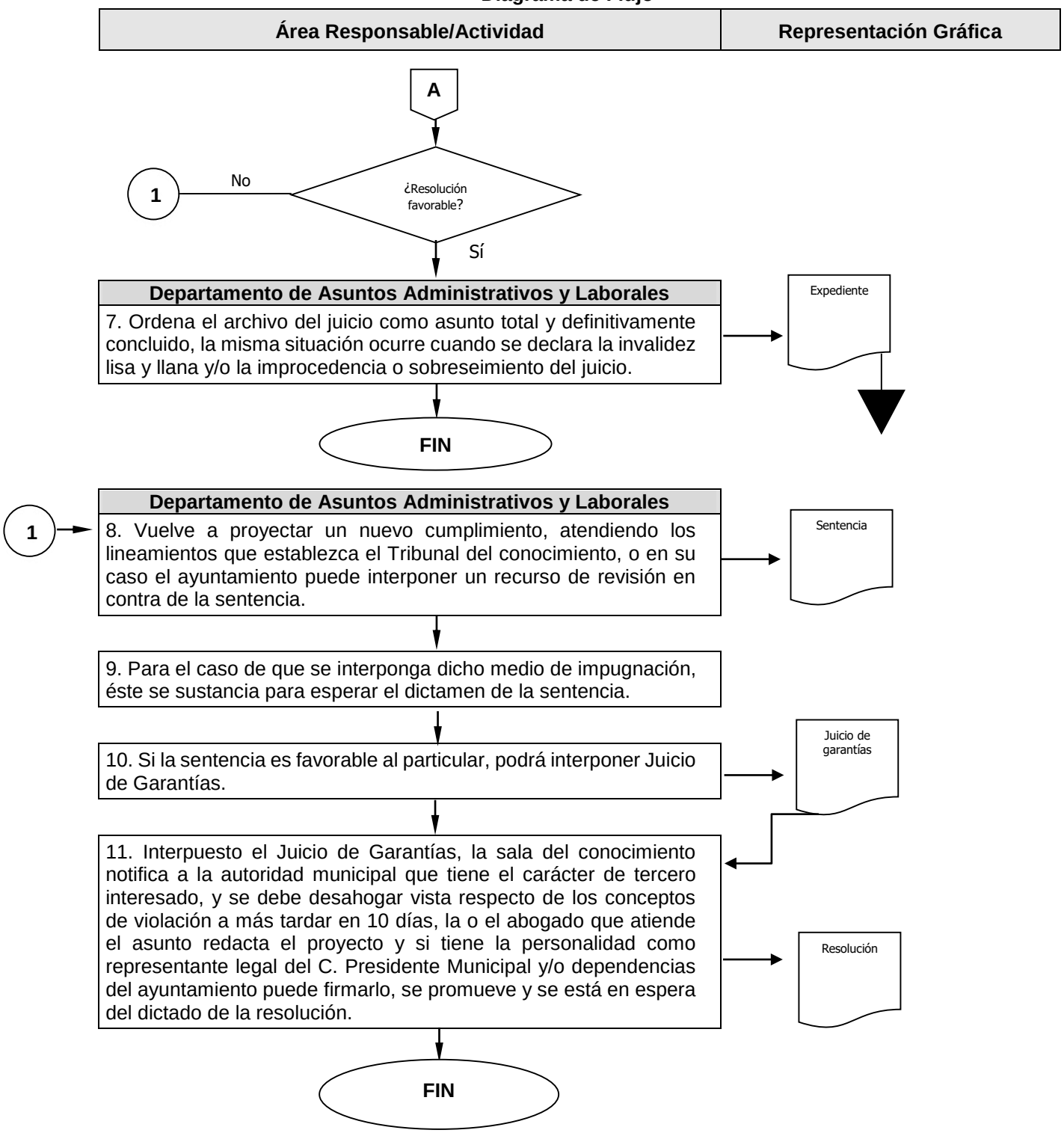


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Procedimientos administrativos instaurados por autoridades estatales o federales, donde alguna autoridad municipal del ayuntamiento de Toluca, sea parte.**
Objetivo:	Evitar en la medida de lo posible, la aplicación de las sanciones y emisión de otros actos administrativos de afectación, molestia o privativos en contra de cualquier autoridad dependiente de la Administración Pública Municipal de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- En el trámite de los procedimientos administrativos, el personal actúa con legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, gratuidad, buena fe, eficacia, honestidad y honradez.
- El Departamento de Asuntos Administrativos y Laborales exhortará a las autoridades administrativas que apliquen los principios de legalidad, buena fe, respeto, publicidad, eficacia, oficiosidad, sencillez, gratuidad, celeridad y se abstengan de comportamientos que impliquen vías de hecho contrarias a las finalidades de su investidura para mejor defensa de los intereses oficiales municipales.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Procedimientos administrativos instaurados por autoridades estatales o federales, donde alguna autoridad municipal de Toluca, sea parte.

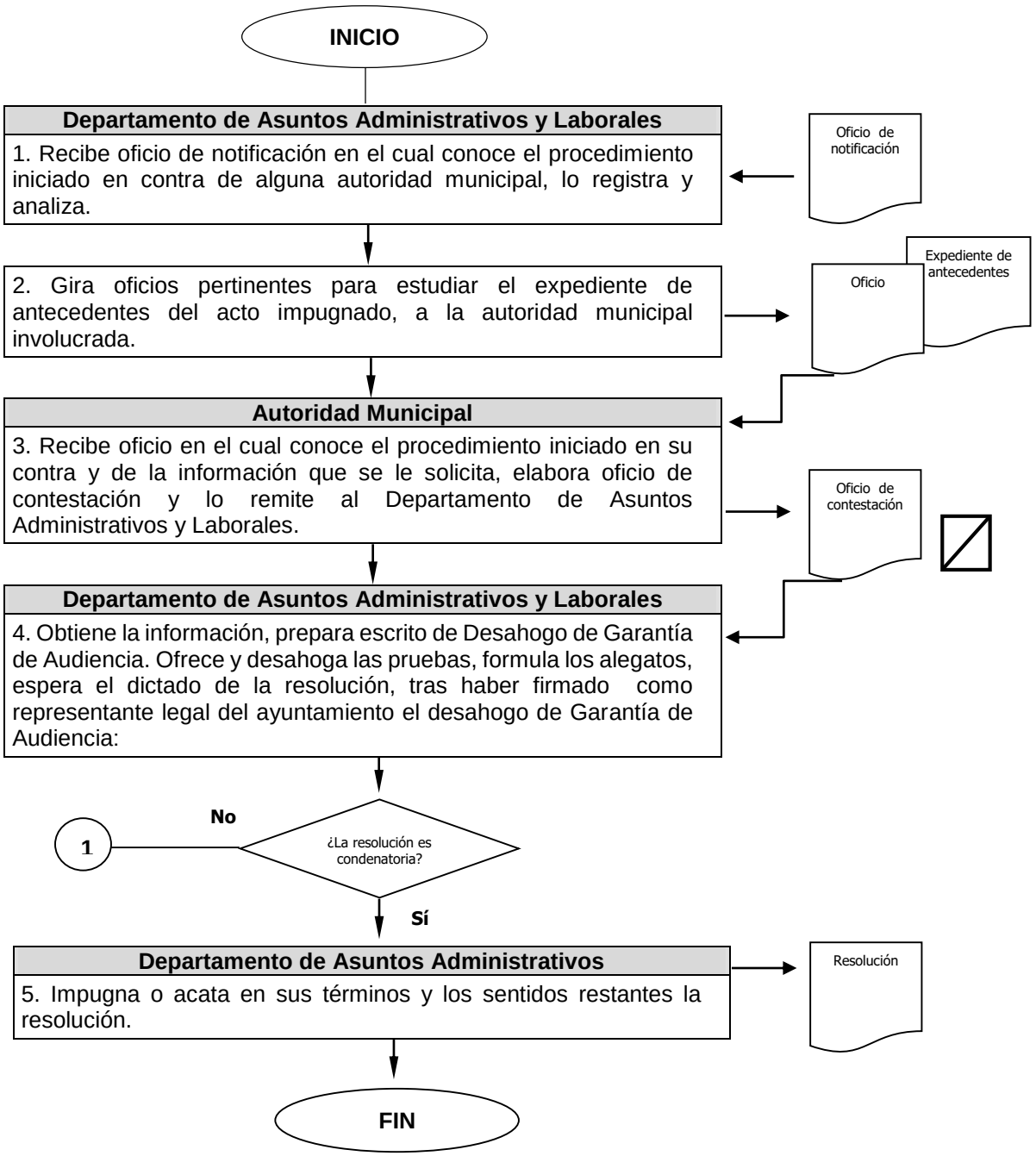


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos

Nombre del Procedimiento:	**Interpretación de leyes y reglamentos**
Objetivo:	Proporcionar opinión y consulta jurídica a las dependencias y órganos de la administración pública municipal.

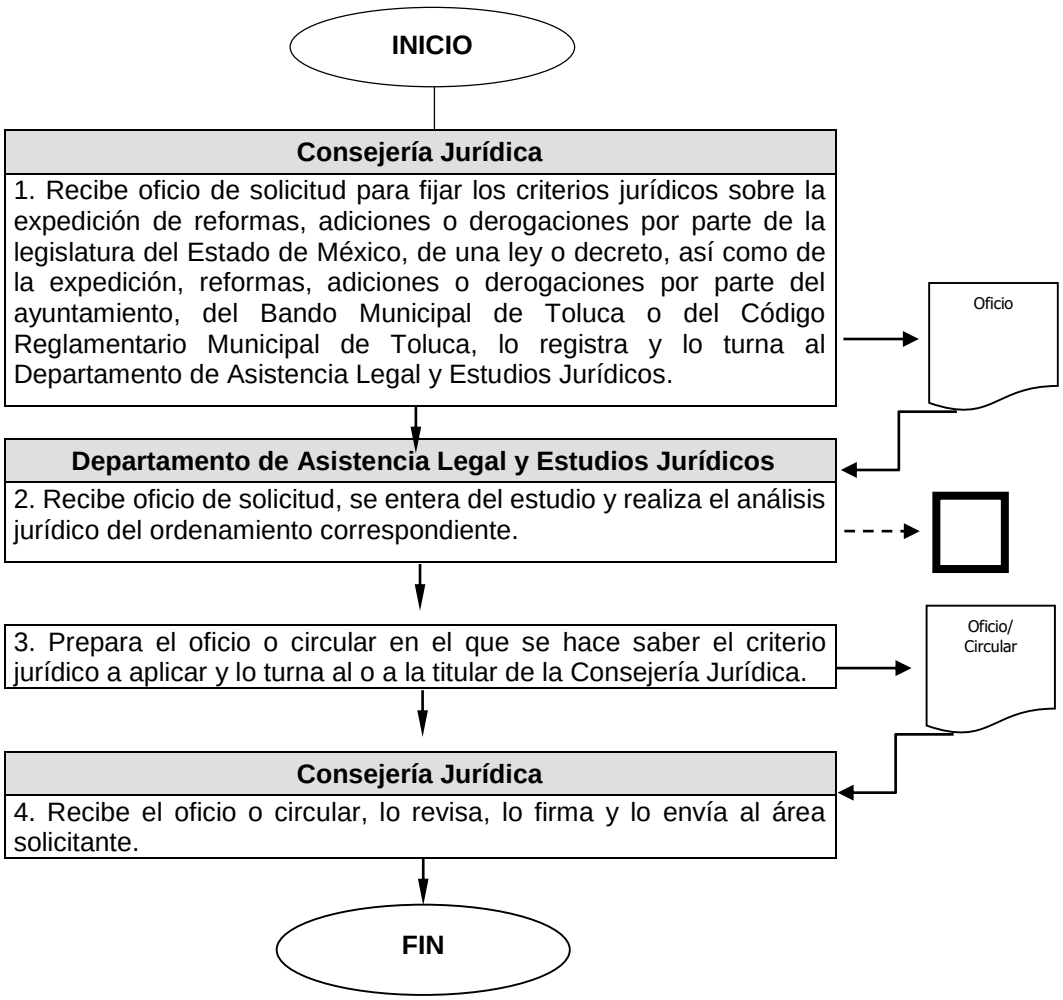
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos fijará los criterios jurídicos sobre aplicación e interpretación de leyes y reglamentos.
- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos emitirá la opinión respecto de las consultas legales que planteen las dependencias municipales.
- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos formulará los anteproyectos del Bando Municipal de Toluca, del Código Reglamentario Municipal de Toluca y de los acuerdos administrativos.
- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos coordinará la función de las oficialías calificadoras y de las mediadoras-conciliadoras en la aplicación de ordenamientos jurídicos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Interpretación de leyes y reglamentos.



Nombre del Procedimiento:	**Proyectos reglamentarios**
Objetivo:	Revisar la legislación y determinar la competencia de la autoridad municipal, mediante el análisis lógico-jurídico de los ordenamientos correspondientes.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos fijará los criterios jurídicos sobre aplicación e interpretación de reglamentos.
- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos es responsable de la elaboración de los anteproyectos de la reglamentación municipal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Proyectos reglamentarios.

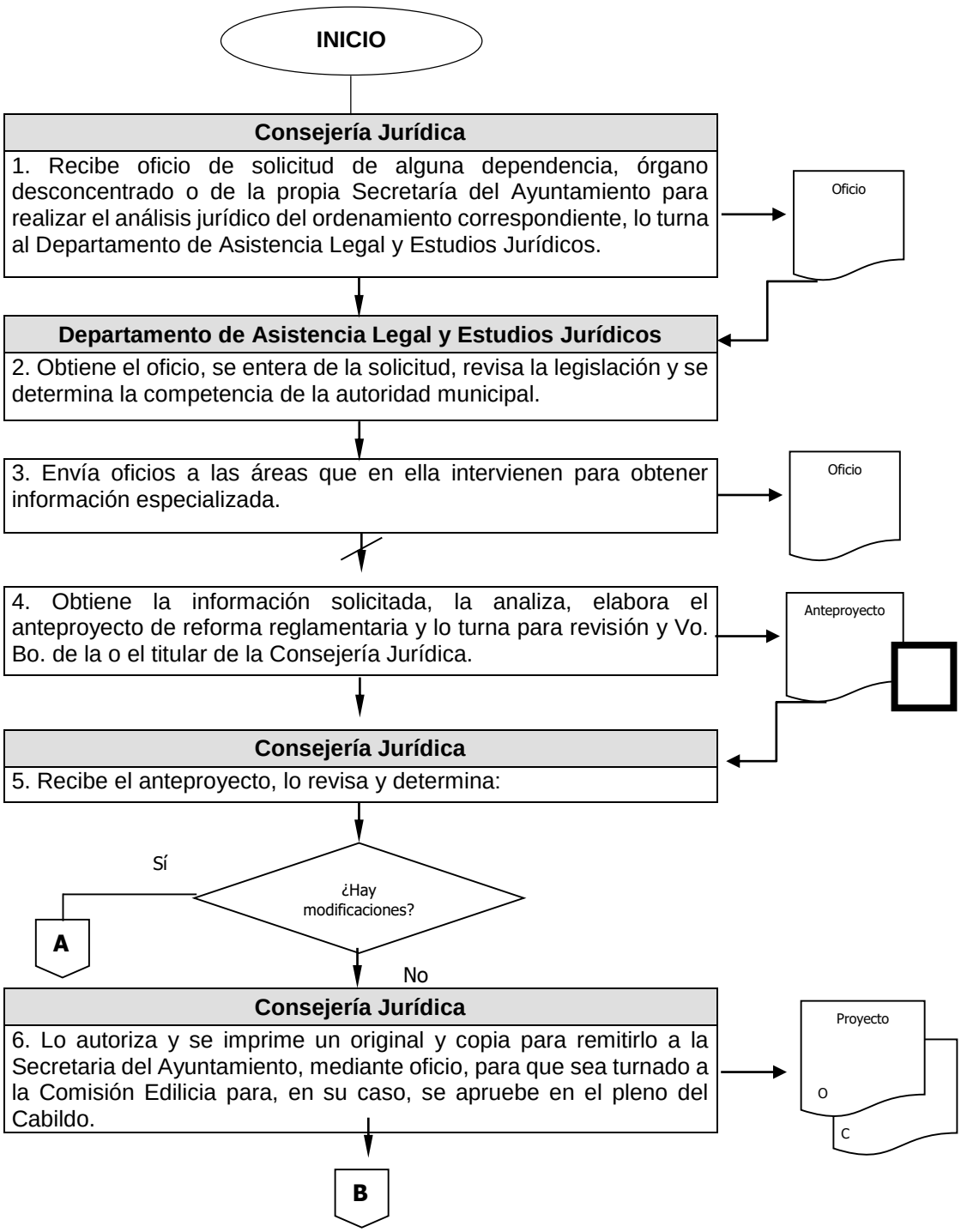
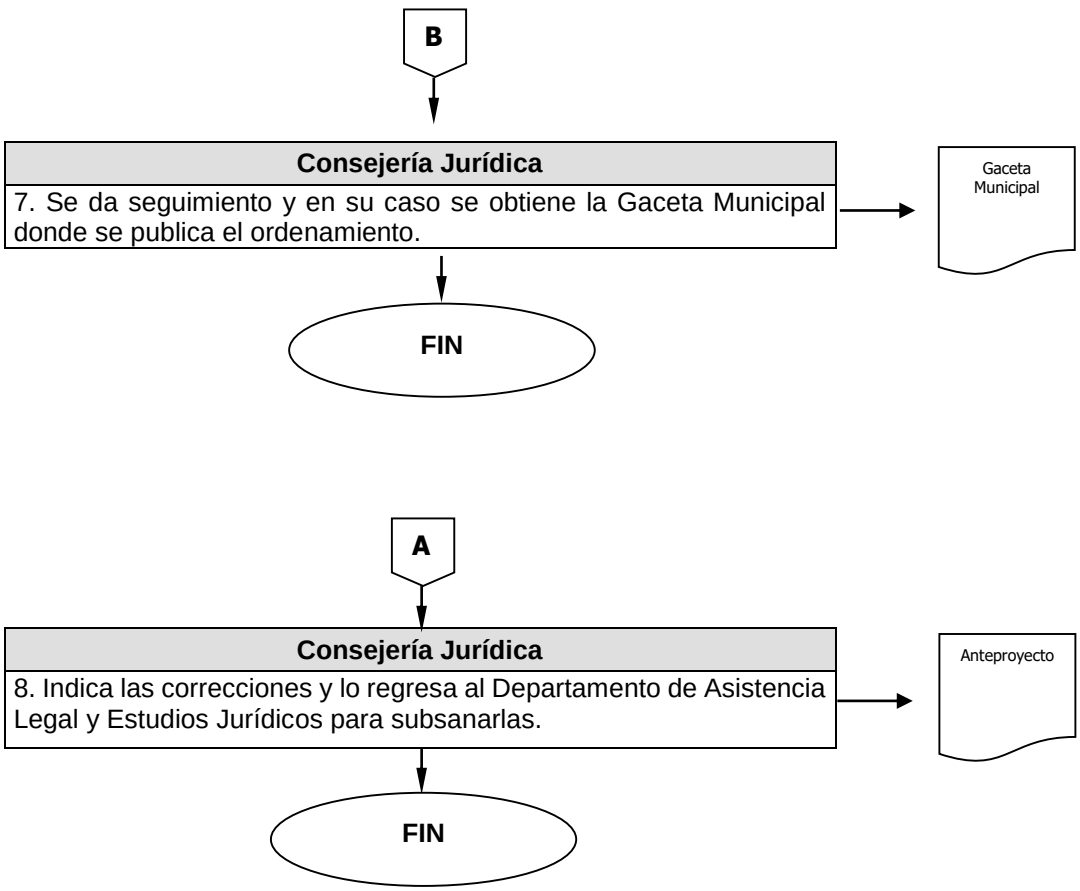


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Asesorías a las unidades administrativas en materia legal**
Objetivo:	Brindar la asesoría a las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca en materia legal, que la soliciten.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos deberá apoyar a las diferentes áreas del Ayuntamiento de Toluca dando la asesoría legal solicitada, con la finalidad de que sus actuaciones se apeguen a derecho.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Asesorías a las unidades administrativas en materia legal.

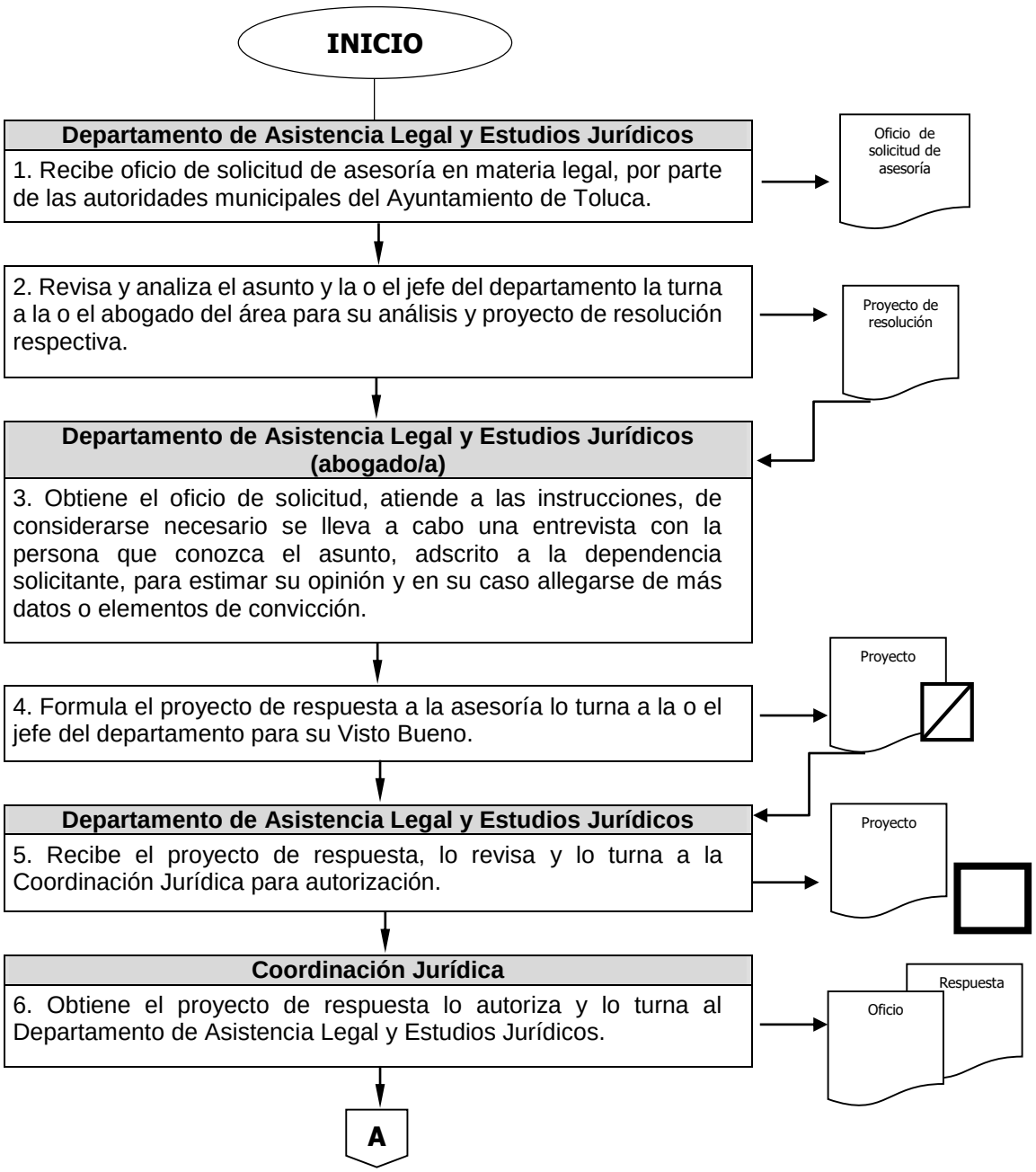
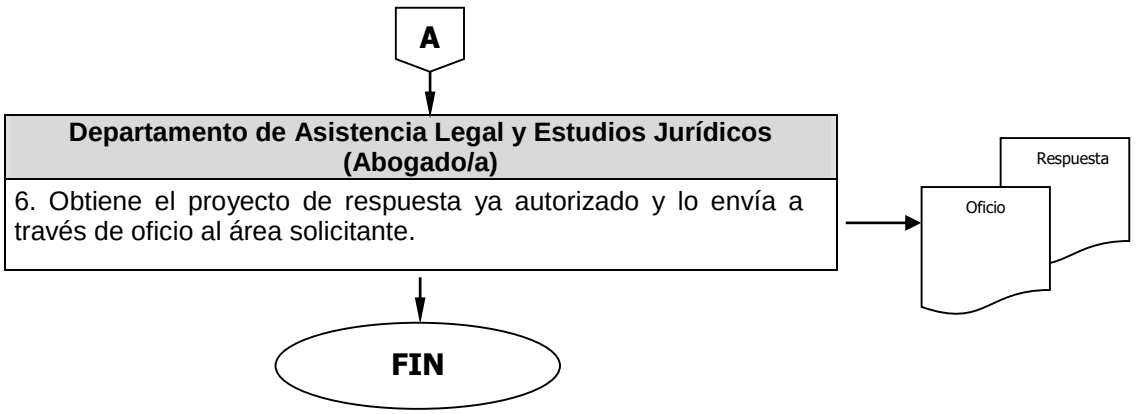


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Consultoría jurídica para la población del municipio.**
Objetivo:	Emitir respuesta debidamente fundada y motivada a las solicitudes de consultoría jurídica presentadas por las y los particulares.

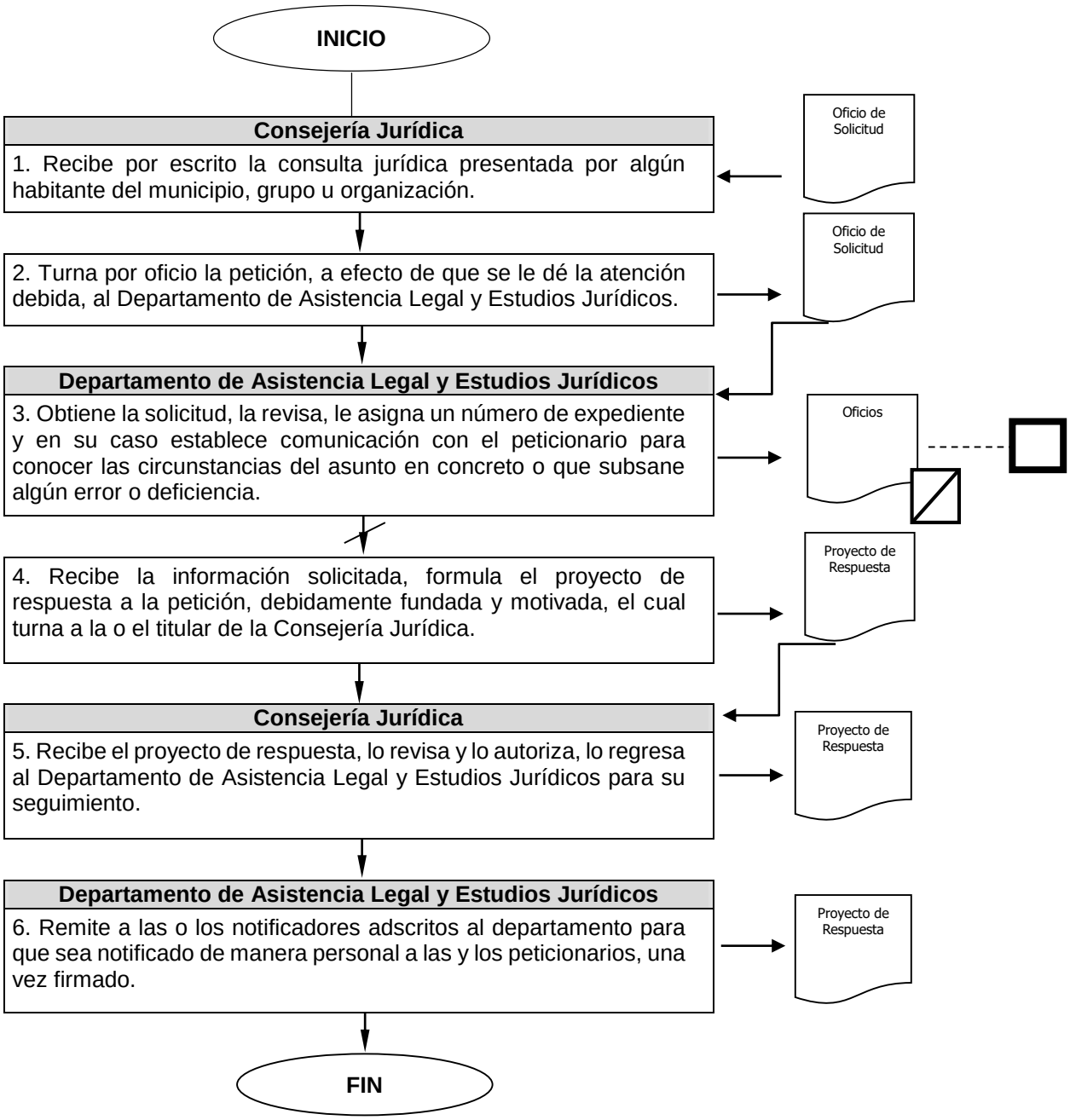
POLÍTICAS APLICABLES

- En el desahogo de las consultas, el personal del Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos deberá actuar con legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, gratuidad, buena fe, eficacia, eficiencia, honestidad y honradez.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Consultoría jurídica para la población del municipio.



Nombre del Procedimiento:	**Modificación a la reglamentación municipal.**
Objetivo:	Actualizar la reglamentación municipal acorde a las necesidades del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asistencia Legal y Estudios Jurídicos será la unidad administrativa encargada de revisar, analizar y dictaminar las propuestas de modificación.
- Las peticiones de modificación de la reglamentación municipal podrán ser a solicitud de las y los integrantes del H. Ayuntamiento, las y los directores, y la ciudadanía del Municipio de Toluca y podrán ser presentadas por oficio o de forma digital, enviada al correo oficial de la Consejería Jurídica.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Modificación a la reglamentación municipal.

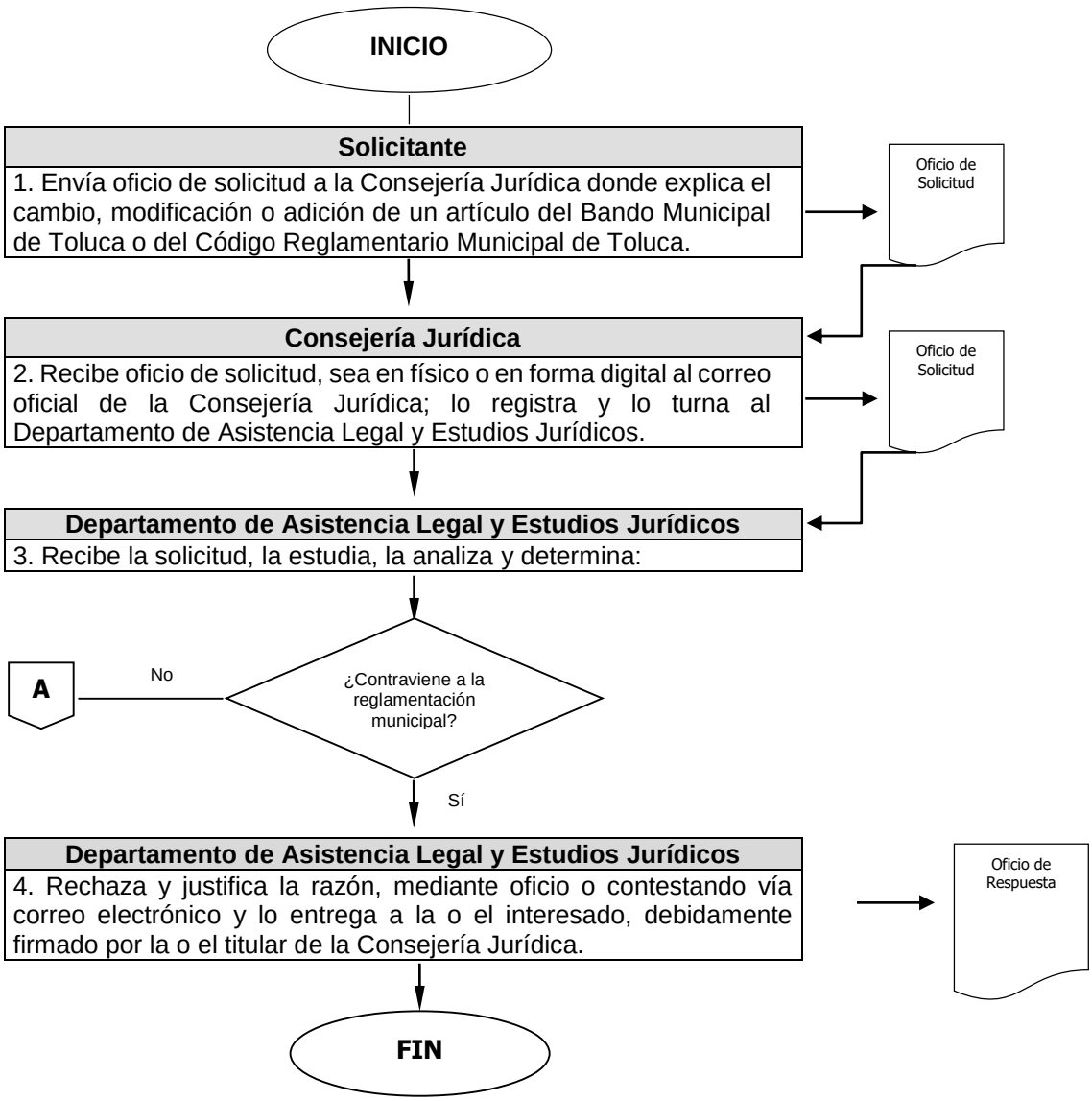
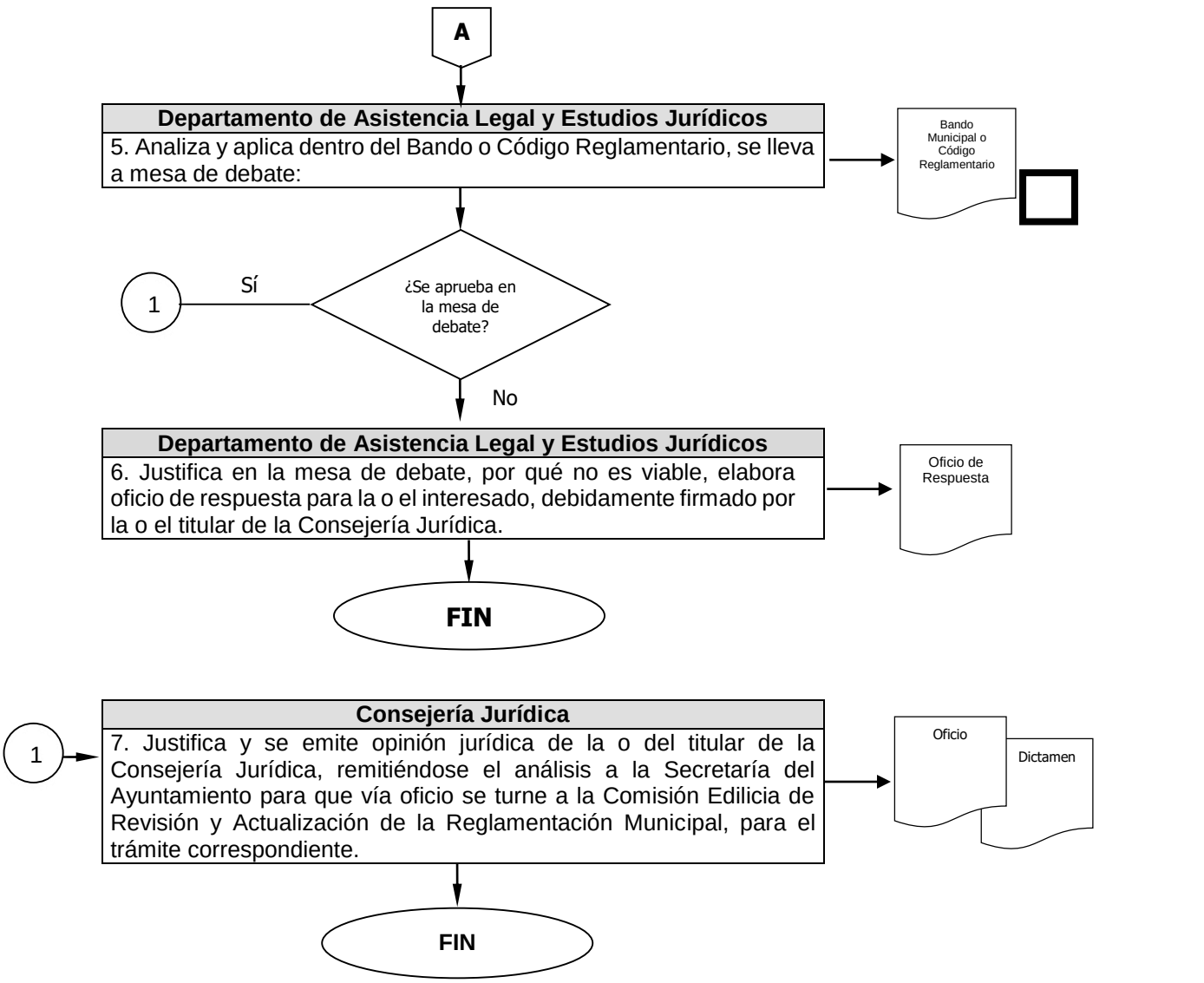


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Obligaciones Municipales

Nombre del Procedimiento:	**Análisis y emisión de opinión jurídica y/o elaboración de acuerdos, convenios o contratos.**
Objetivo:	Analizar, elaborar, validar y resguardar los acuerdos, convenios o contratos que celebre el Ayuntamiento con particulares, personas jurídicas colectivas, organismos descentralizados o con cualquier instancia de la administración pública federal o estatal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Obligaciones Municipales, remitirá a las distintas áreas de la administración pública, los la documentación y requisitos que se deben cubrir para el análisis y validación de acuerdos, convenios o contratos; así como la descripción clara de las condiciones de contratación que establece la legislación respectiva.
- Las unidades administrativas solicitantes, informarán de forma clara, precisa y oportuna las condiciones de contratación, derivado del tipo de convenio o contrato al Departamento de Obligaciones Municipales.
- Las áreas de la administración pública municipal que soliciten el análisis, revisión y validación de acuerdos, convenios o contratos, deberán anexar la documentación y cumplir con todos y cada uno de los requisitos solicitados para eficientar y acortar el término de la validación de los mismos.
- La o el abogado asignado para la elaboración o revisión de acuerdos, convenios o contratos, será la o el encargado de realizar el análisis de la solicitud y culminar los trámites necesarios para la validación de los mismos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Análisis y emisión de opinión jurídica y/o elaboración de acuerdos, convenios o contratos.

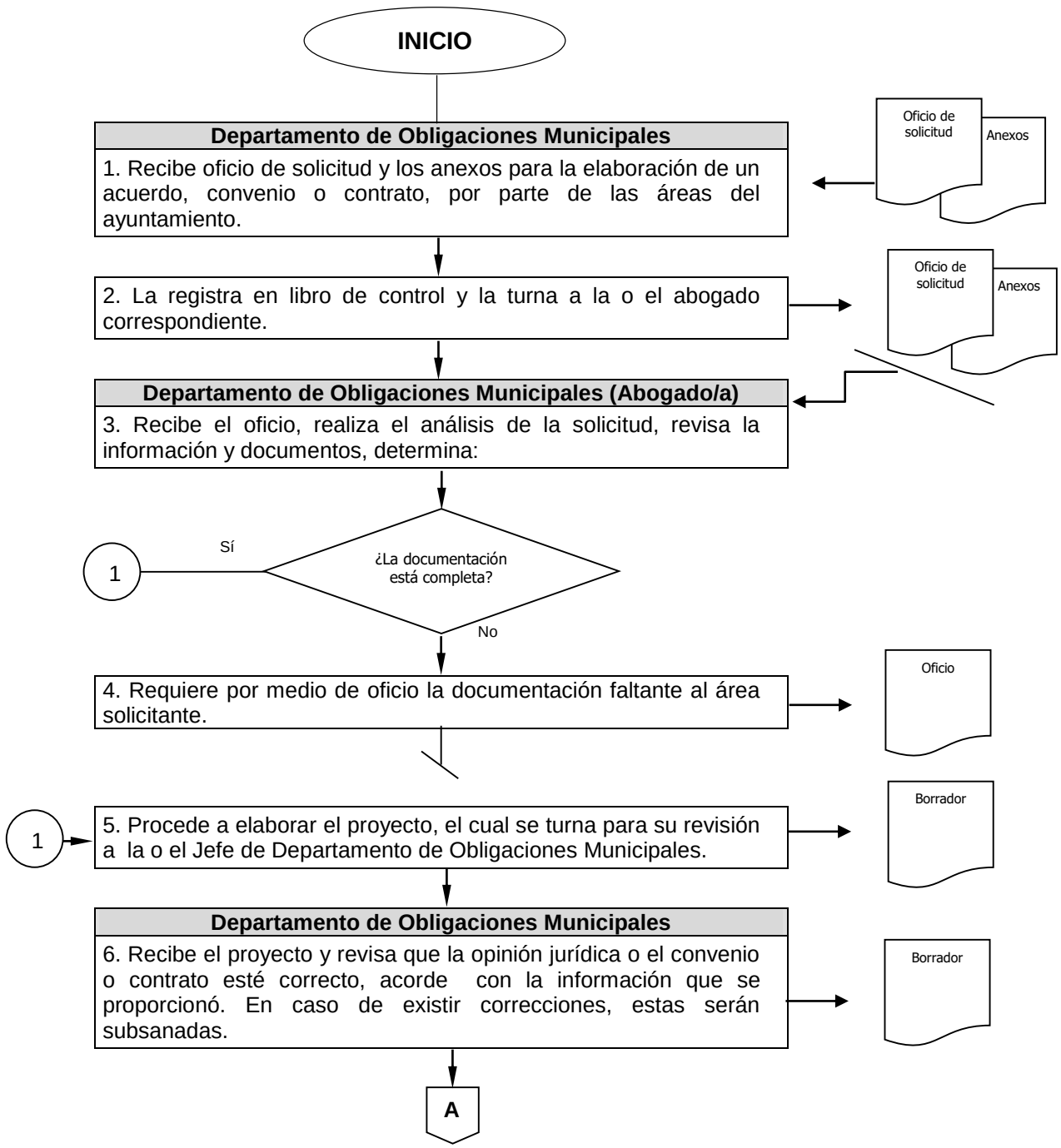
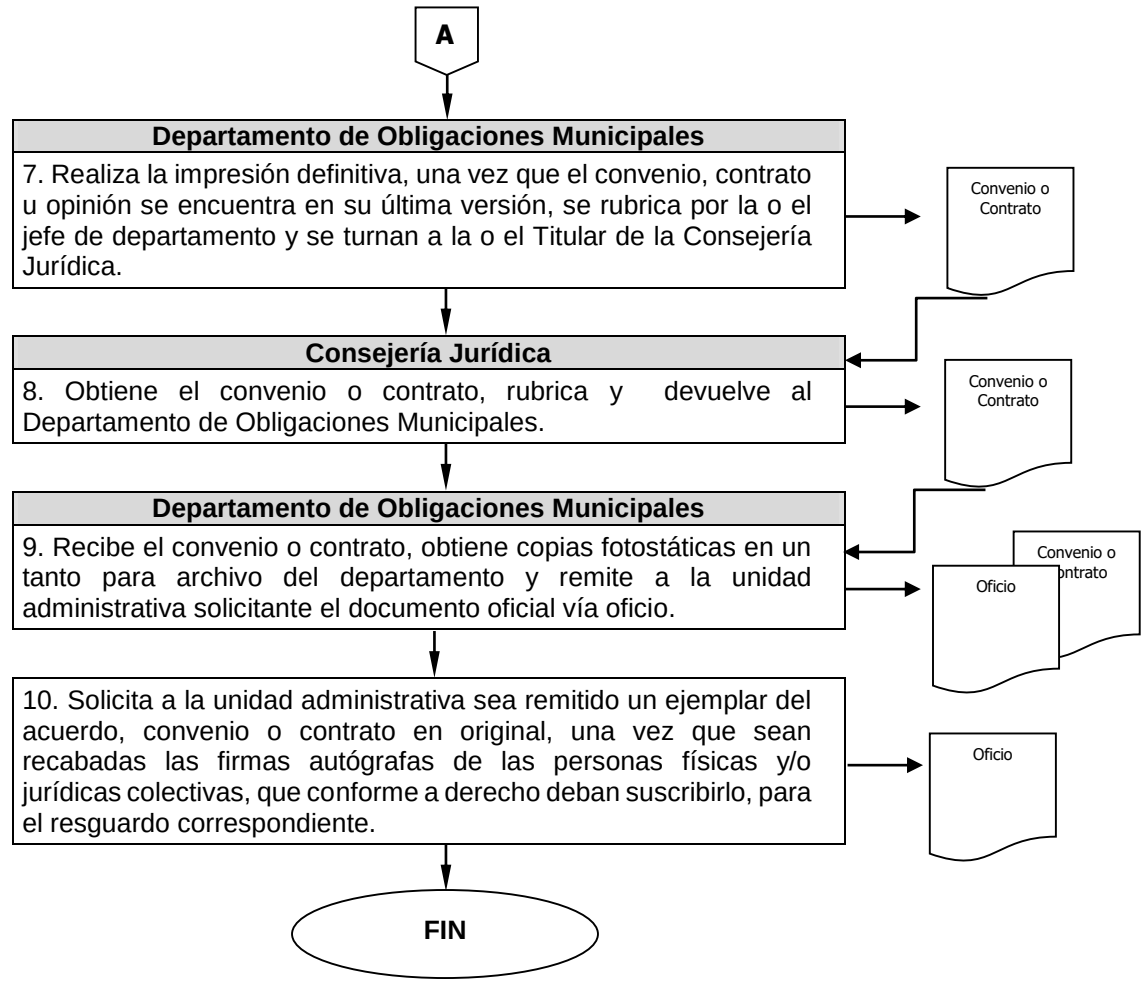


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Revisión de escrituras públicas para la elaboración de convenios y contratos**
Objetivo:	Verificar que las escrituras públicas tramitadas a nombre del Ayuntamiento de Toluca, cuenten con los datos correctos y se encuentren ajustadas a derecho.

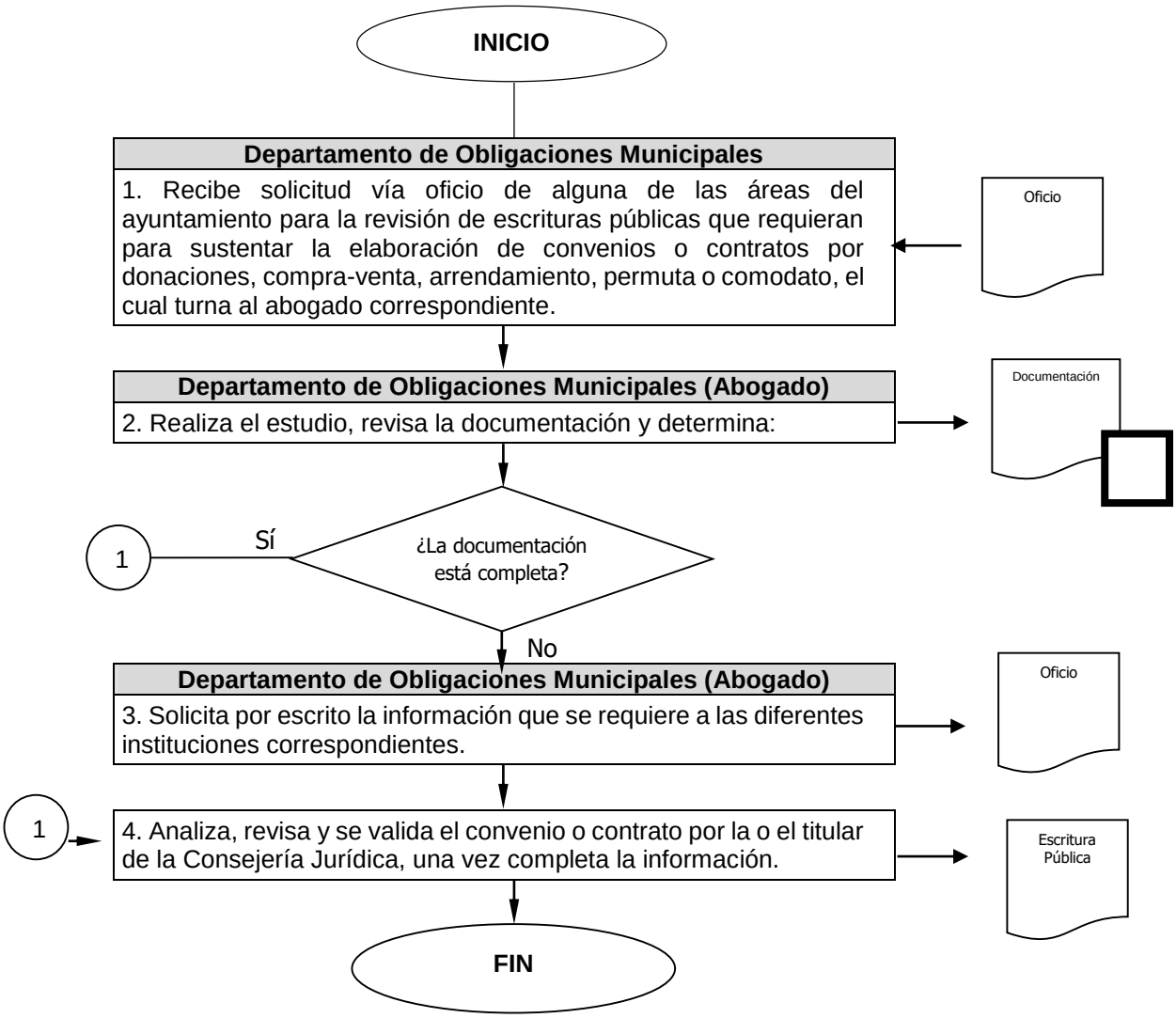
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Obligaciones Municipales, verificará el contenido y la legalidad de las escrituras públicas, respecto de los inmuebles que forman parte del patrimonio municipal por donación, compra-venta, arrendamiento, permuta o comodato.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Revisión de Escrituras Públicas para la Elaboración de Convenios y Contratos.



Nombre del Procedimiento:	**Asistencia jurídica en procesos adquisitivos, de contratación de servicios, arrendamiento, adquisición y enajenación de inmuebles así como para la celebración de concursos de obra pública**
Objetivo:	Revisar que dichos concursos se lleven a cabo conforme a derecho y que cumplan con los requisitos que la normatividad marca para el caso concreto.

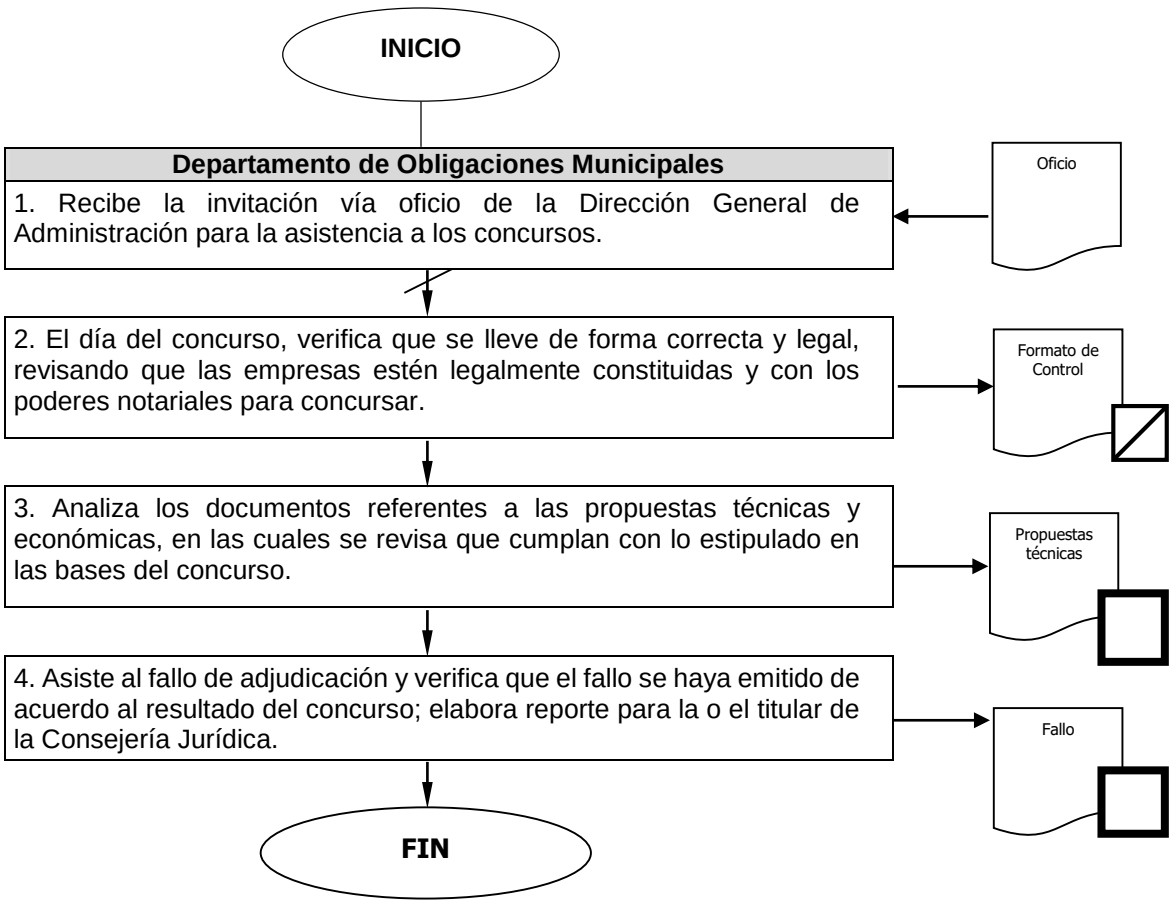
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Obligaciones Municipales recibirá la invitación de la Dirección General de Administración para verificar la legalidad y transparencia del concurso de adquisiciones y enajenaciones de inmuebles, contratación de servicios, así como para arrendamiento.
- El Departamento de Obligaciones Municipales revisará que la documentación que presentan las diferentes empresas que participan en el concurso, se encuentre ajustada a derecho, es decir, que se encuentren legalmente constituidas, contando con la personalidad jurídica para asistir a dicho concurso.
- El Departamento de Obligaciones Municipales deberá asistir a las Sesiones del Comité de Adquisiciones y Servicios, así como al Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones.
- El Departamento de Obligaciones Municipales recibirá la invitación de la Dirección de Obra Pública para asistir a los concursos de obra pública.
- El Departamento de Obligaciones Municipales asiste como invitado permanente con derecho a voz, a fin de asesorar, orientar y apoyar en lo concerniente al marco jurídico de actuación en materia de obra pública.
- El Departamento de Obligaciones Municipales se basa en la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios a fin de verificar su aplicación en los procesos adquisitivos de contratación de servicios, arrendamiento, adquisición y enajenación de inmuebles, así como para la celebración de concursos de obra pública.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Asistencia jurídica en procesos adquisitivos, de contratación de servicios, arrendamiento, adquisición y enajenación de inmuebles, así como para la celebración de concursos de obra pública.



Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria No. 1 y 2

Nombre del Procedimiento:	**Expedición de actas informativas**
Objetivo:	Expedir actas informativas por extravió de documentos, así como de los actos que la ciudadanía requiere sean plasmados en las mismas para realizar diversos trámites.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria es la única unidad administrativa, facultada para tramitar actas informativas en el Municipio de Toluca.
- El Acta Informativa se podrá expedir, de acuerdo a los requisitos que se piden para cada caso, así como cubrir una cuota por la certificación de ésta, la cual está plasmada en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, Art. 147.
- La Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria se regirá por los siguientes ordenamientos jurídicos:
  - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  - Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
  - Código Financiero del Estado de México y Municipios.
  - Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Las actas de extravío que expiden las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras en Materia Comunitaria son:

DOCUMENTO	REQUISITOS
Identificaciones Varias	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente.
Licencia de Conducir	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente.
Pasaporte o VISA	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente.
Credencial de Trabajo	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente.
Cartilla del Servicio Militar Nacional	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, número de matrícula expedido por la Secretaría de la Defensa Nacional.
Certificado de Estudios	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, copia del certificado de estudios (en caso de contar con el mismo, si no es así solo con los datos del certificado, en caso que sea menor de edad deberá tramitarse por padre, madre o tutor con credencial de elector o carta poder a favor de quien lleve a cabo el trámite). En caso de un tercero su identificación oficial original.
Carnet del Seguro Social	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, número de afiliación del IMSS.
Certificado Único de Nacimiento	Identificación vigente con fotografía y firma de la madre o promovente, copia fotostática del Certificado Único de Nacimiento (en caso de contar con el mismo), y la documentación expedida por el hospital en donde se manifieste que el o la menor es hijo (a) de la Promovente, oficio de la o el Delegado(a) Municipal manifestando que la persona es la madre del o de la menor y cartilla de vacunación.
Facturas de Empresa	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, número de la factura extraviada, si esta en blanco o no, en caso de persona física debe presentar alta de SAT, en caso de persona jurídico colectiva copia de la credencial de elector del apoderado legal, y poder notarial respectivo y carta poder a favor de quien lleve a cabo el trámite.
Recibo de Honorarios	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, número y datos del recibo de honorarios. En caso de no estar a su nombre presentar carta poder
Teléfono Celular	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, copia de la factura o contrato a nombre de la o el promovente del celular, en caso de no ser la o el dueño del celular: identificación oficial de la o el titular, carta poder original, identificación oficial.
Tarjeta de Circulación	Factura del vehículo original (a nombre o endosada a favor del o de la propietario/a), identificación de la o el promovente, número de placas de circulación actuales, responsiva o carta poder a favor de quien lleve a cabo el trámite.
Placas de Circulación	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, factura del vehículo (a nombre o endosada a favor del o de la propietario/a), tarjeta de circulación actual, responsiva o contrato de compra-venta y carta poder a favor de quien lleve a cabo el trámite en caso de no ser el o la propietario (a).
Registro Federal de Vehículos	Factura del vehículo (a nombre o endosada a favor del o de la propietario/a), identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, responsiva o contrato de compra-venta y carta poder a favor de quien lleve a cabo el trámite, en caso de no ser la o el propietario.
Plaquita Metálica del Número de Serie (VIN)	Factura del vehículo (a nombre o endosada a favor del o de la propietario/a), identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, responsiva o contrato de compra-venta y carta poder a favor de quien lleve a cabo el trámite, en caso de no ser la o el promovente.
Engomado Permanente u otros por Deterioro.	Factura del vehículo (a nombre o endosada a favor de la o del propietario), identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, tarjeta de circulación, responsiva o contrato de compra-venta y carta poder a favor de quien lleve a cabo el trámite, en caso de no ser la o el propietario.

Factura Vehicular	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, responsiva o contrato de compra- venta, calcas o fotografías del número de serie y del motor del vehículo, placas de circulación y carta poder a favor de quien lleve a cabo el trámite, en caso de no ser el o la propietario (a).
Baja o Recibos de Tenencia	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, factura del vehículo (a nombre o endosada a favor del o de la propietario/a), el número de placas de circulación actuales y carta poder a favor de quien lleve a cabo el trámite, en caso de no ser el o la propietario (a).
Documentos del Vehículo del servicio Público con Placas Federales	Factura del vehículo original (a nombre o endosada a favor del o de la propietario/a), identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, número de placas actuales, carta poder de quien lleva acabo el trámite y poder notarial, en caso de no ser el o la propietario (a) y tarjeta de circulación.
Documentos de Vehículos del Servicio Público Taxi	Factura original del vehículo (a nombre o endosada a favor del o de la propietario/a), identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, número de placas de circulación actuales, tarjeta de circulación o recibos título de concesión y carta poder a favor de quien lleve a cabo el trámite en caso de no ser la o el promovente.

- Las Actas Informativas que se expiden en la Oficialía Mediadora-Conciliadora en Materia Comunitaria son:

TIPO DE ACTAS	REQUISITOS
Carta Porte	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, datos de carta porte y en caso de estar a nombre de empresa poder notarial y carta poder a favor de quien lleva a cabo el trámite.
Contra-Recibo	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, datos correctos del contra-recibo (folio, fecha, cantidad, a nombre de quién) y carta poder a favor de quien lleva a cabo el trámite en caso de no ser la o el propietario(a).
Documentos del Banco	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, datos de la cuenta del banco, fichas de depósito, contrato o pagarés y carta poder a favor de quien lleva a cabo el trámite en caso de no ser la o el titular de la cuenta.
Documentos de Posesión de un Terreno Ejidal o de Compra- Venta	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, constancia de posesión emitida por parte del o de la comisario (a) ejidal o cesión de derechos en su caso o copia del contrato de compra-venta a nombre de la o el promovente y datos del predio (medidas, colindancias, ubicación, numero de terreno ejidal)
Acta de Abandono de Domicilio Conyugal	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente. Acta de Matrimonio (casado).
Acta de la Madre Soltera o Separada	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente. Acta de nacimiento en fotocopia del hijo(a) para cotejo.
Dependencia Económica solicitada por Institución Médica	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, copia del acta de nacimiento de la (s) persona (s) que se vayan a afiliar y 2 testigos (as) que no sean familiares.
Dependencia Económica solicitada por la Secretaría del Trabajo	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente. Acta de Nacimiento.
Acta de Unión Libre	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente (s), en su caso. Acta de nacimiento y comprobante de domicilio
Acta de Conciliación	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente, nombre del citado y su domicilio completo.

Acta Informativa para Obtener Constancia Domiciliaria	Copia del acta de nacimiento de la o el promovente, dos testigos (as) con copia de credencial de elector vigente, 2 fotografías tamaño infantil de la persona que no cuenta con identificación y comprobante de domicilio.
Acta Informativa de Hechos	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente.
Acta de Ingresos	Identificación vigente con fotografía y firma de la o el promovente.
Acta informativa de identidad	Copia del acta de nacimiento de la o el promovente, dos testigos (as) con copia de credencial de elector vigente, 2 fotografías tamaño infantil de la persona que no cuenta con identificación.

Nota: En caso de no contar la o el promovente con identificación vigente requiere traer copia del acta de nacimiento o CURP, así como 2 testigos con credencial de elector para realizar cualquier trámite; la promoción a nombre de un tercero será mediante carta poder original, firmada por dos testigos, anexando copia de identificación oficial vigente del otorgante y apoderado.

- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias para contar con la información sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Expedición de actas informativas

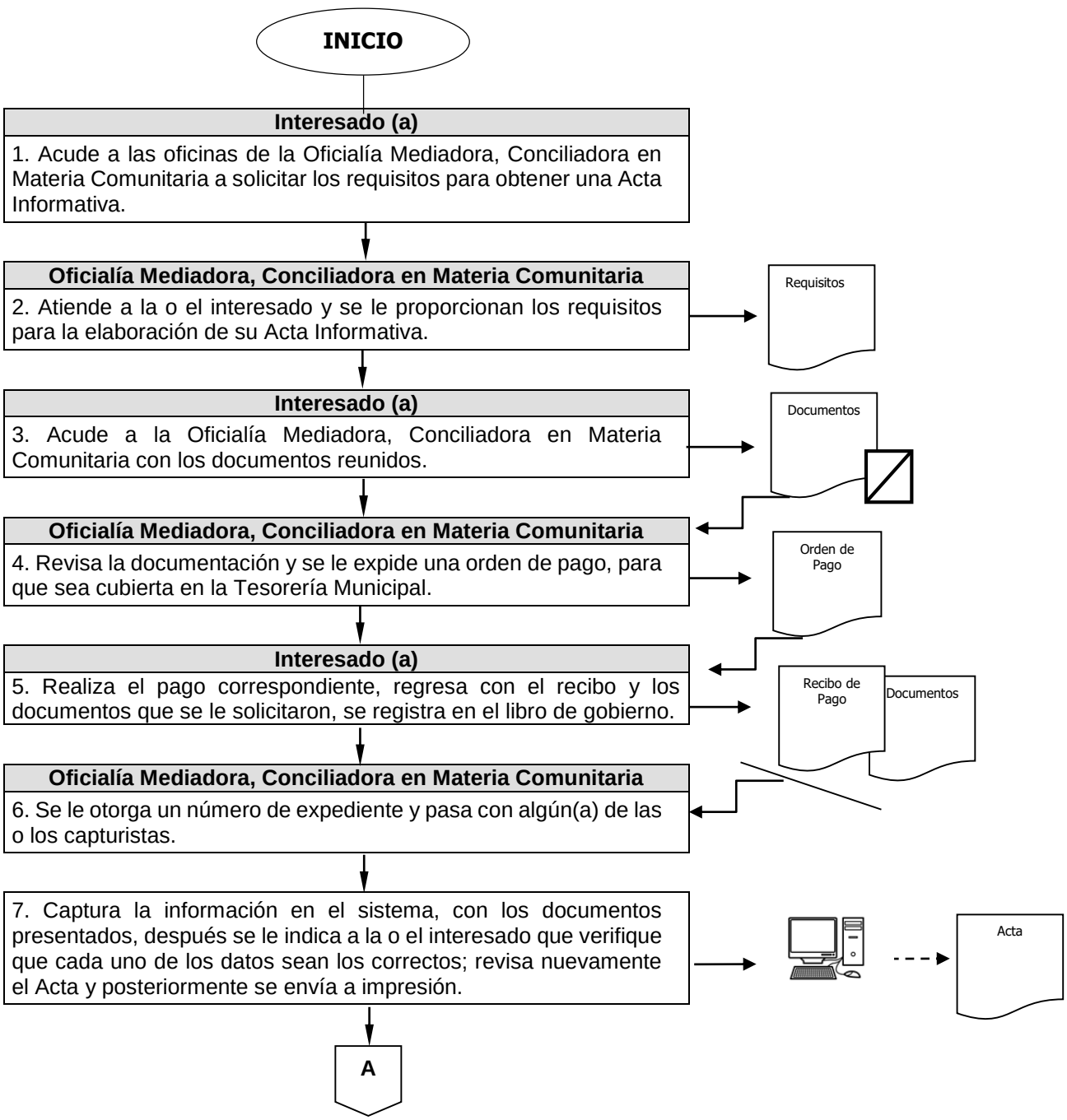
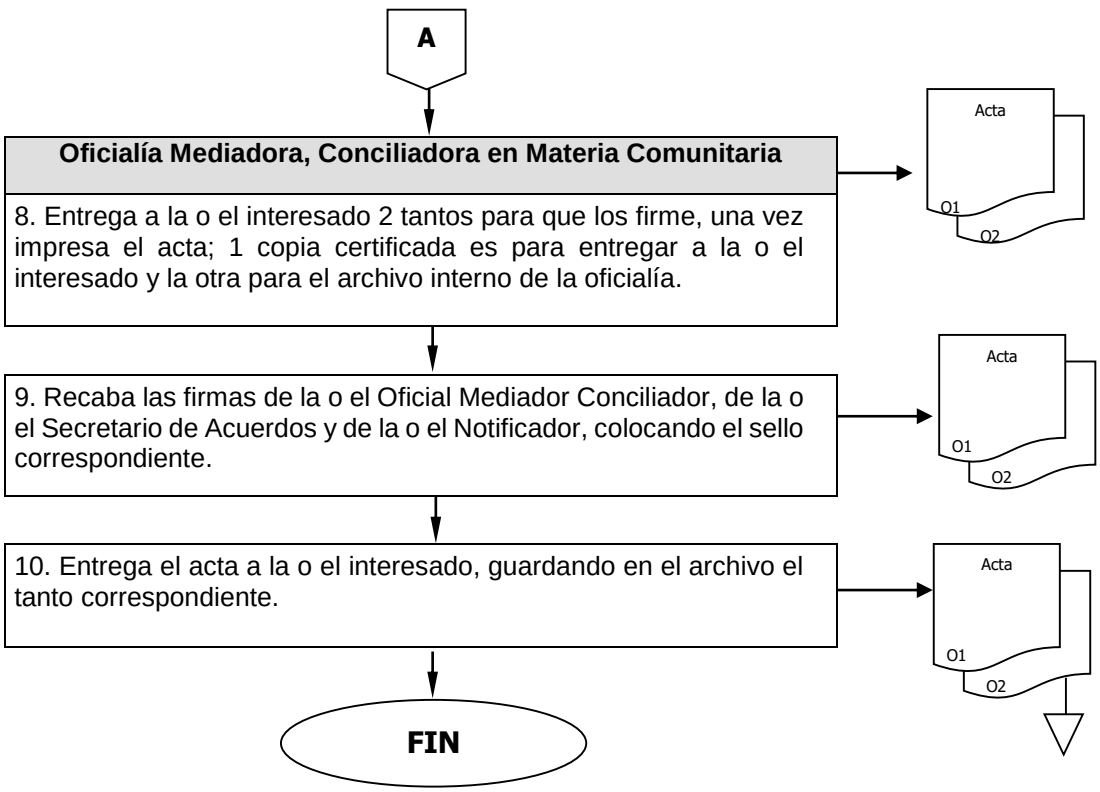


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Expedición de actas de conciliación**
Objetivo:	Expedir actas informativas de conciliación a solicitud de la ciudadanía plasmando los puntos de acuerdo a que lleguen las personas involucradas, mismos que se elevan a categoría de cosa juzgada.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria es la única unidad administrativa, facultada para expedir actas informativas en el Municipio de Toluca.
- El acta informativa se podrá expedir, de acuerdo a los requisitos que se piden para cada caso, así como cubrir una cuota por la certificación de ésta, la cual está plasmada en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, Art. 147.
- La Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria se regirá por los siguientes ordenamientos jurídicos:
  - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  - Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
  - Código Reglamentario Municipal de Toluca.
  - Código Financiero del Estado de México y Municipios.
  - Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social del Estado de México.

- Las y los usuarios tendrán la oportunidad de hacer uso del buzón digital de peticiones y/o sugerencias para contar con la información sobre la operatividad y trato del personal, procurando una atención pronta a dicha información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Expedición de actas de conciliación.

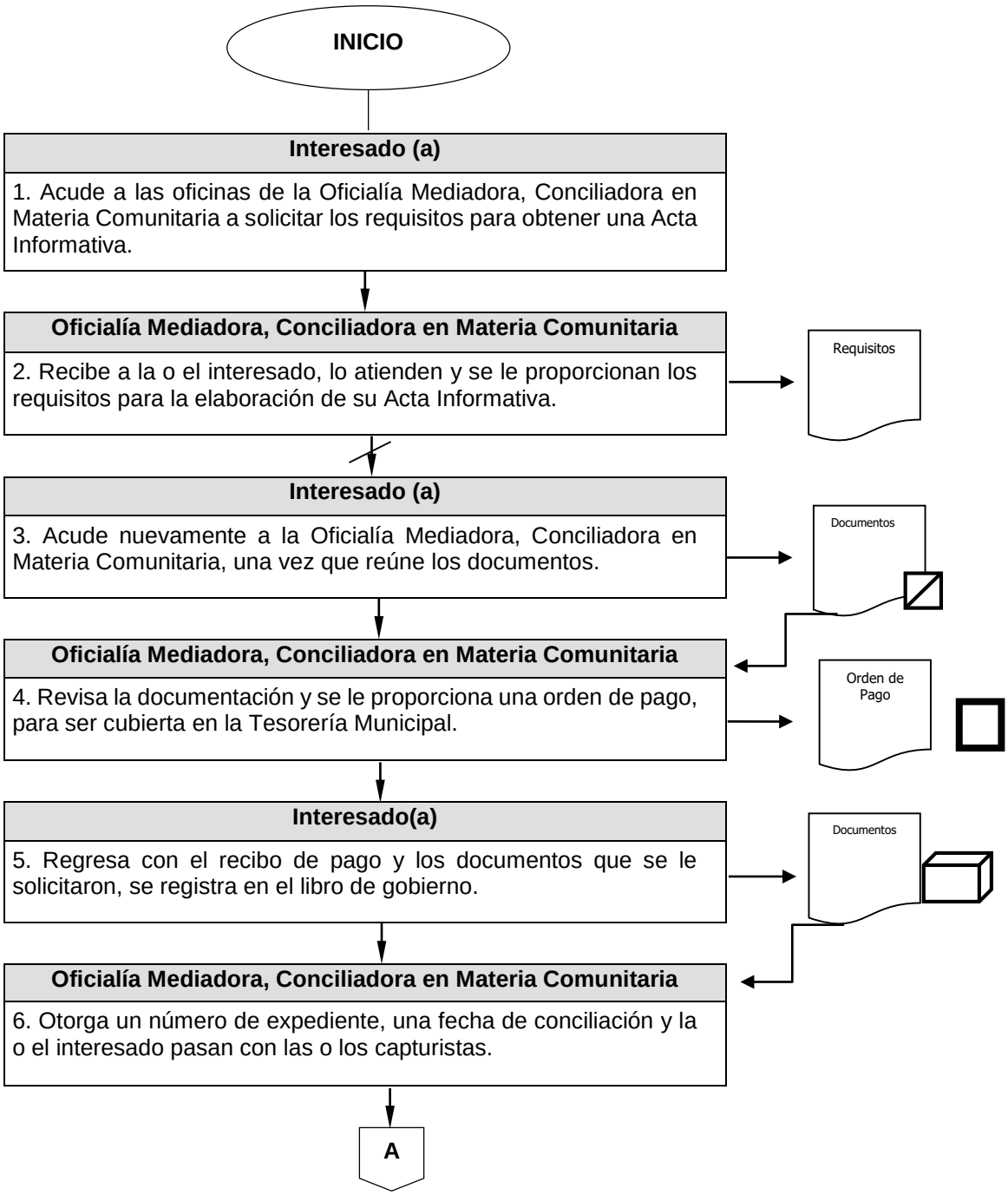


Diagrama de Flujo

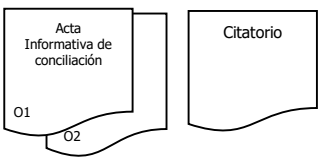
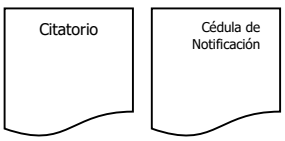
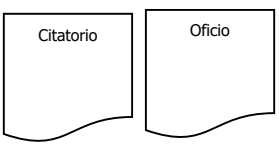
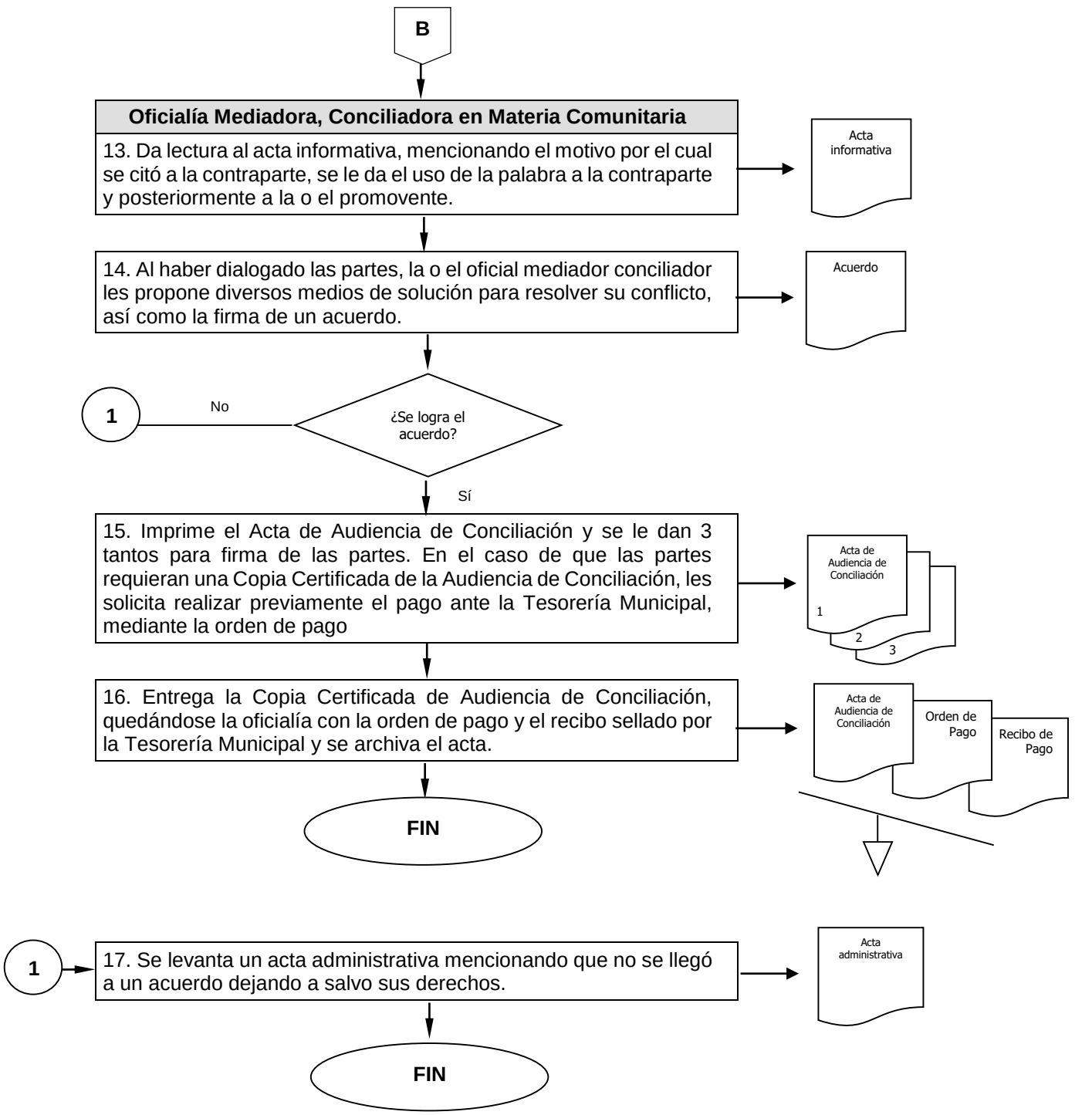
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Capturistas 7. Capturan la información en el sistema con los documentos presentados, se le indica a la o el interesado que verifique que cada uno de los datos sean los correctos, se revisa nuevamente el acta y posteriormente se imprime.	
Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria 8. Entrega a la o el interesado 2 tantos del acta informativa, así como un tanto del citatorio, para que los firme. Le indica a la o el interesado que debe entregar el primer citatorio a la contraparte para que asista a la Oficialía Mediadora, Conciliadora en Materia Comunitaria.	
9. Espera la fecha del citatorio, si en el primer citatorio no asiste la persona citada, envía un segundo citatorio a través de la o del notificador adscrito a dicha oficialía para que se le haga llegar, firmando de recibido o bien asiente su razón respecto de los hechos en una cédula de notificación.	
10. Si en el segundo citatorio no asiste, se le envía un tercer citatorio notificado a través de los elementos de la policía municipal; para lo cual se envía oficio de solicitud a la Dirección General de Seguridad Publica, para que brinden el apoyo de notificación.	
11. Recibe a las dos partes en la oficialía en la fecha y hora indicada en su citatorio, se lleva a cabo la audiencia.	
12. En la audiencia, elabora un acta de audiencia de conciliación, tomándole los datos personales a la contraparte, se les exhorta a que se conduzcan con verdad, mencionándoles las penas en que incurren quienes desacatan un acuerdo de esta naturaleza, según la legislación penal.	
B	

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social de Toluca

Nombre del Procedimiento:	**Programa de reintegración social para las y los adolescentes.**
Objetivo:	Aplicar las medidas de orientación, protección y tratamiento, impuestas por la o el Juez de Adolescentes, Juez(a) de Ejecución y Vigilancia, mediante resolución definitiva, para aquellos que cometan una conducta antisocial, a través de la atención médica, psicológica, pedagógica, sociológica, laboral y deportiva; además de desarrollar programas de prevención social tendientes a eliminar los factores negativos de la conducta de las y los adolescentes.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social de Toluca es la unidad administrativa encargada de dar cumplimiento a lo impuesto por las y los jueces de las y los adolescentes, a través de las diferentes áreas de atención que se tienen para ello.
- El área jurídica dará cumplimiento en tiempo y forma a los requerimientos que soliciten las y los Jueces de las y los Adolescentes, las Salas Especializadas y Jueces de Ejecución y Vigilancia, de acuerdo a la Ley de Justicia para Adolescentes.
- El área médica se encargará de impartir sesiones orientadas al cuidado de la salud, prevención de enfermedades, prevención de adicciones, normas y valores que conduzcan a la o el adolecente a llevar una vida sana.
- El expediente del caso estará conformado por: estudio médico inicial, dictamen terapéutico biopsicosocial, plan de ejecución de medida, informe del desarrollo y avances de la ejecución de la medida, hojas de evolución, informe de conclusión de medida.
- El área psicológica es la encargada de establecer las intervenciones terapéuticas encaminadas a introyectar normas y valores socialmente establecidos. Además de integrar el expediente psicológico de la o el adolescente con los siguientes formatos: diagnóstico de personalidad, dictamen terapéutico biopsicosocial, historia clínica psicológica, plan de ejecución de medidas, informe del desarrollo y avances de la ejecución de la medida, hojas de evolución, informe de conclusión de medida de tratamiento.
- El área de trabajo social resaltará en la o el adolescente los valores que norman la vida social, reintegrándolo al núcleo socio familiar, considerando sus capacidades para enfrentar la vida satisfactoriamente, integrando el expediente de la y del adolescente con los siguientes formatos: estudio inicial, dictamen terapéutico biopsicosocial, estudio social del caso, plan de ejecución de medidas, visitas domiciliarias, informe de desarrollo y avances de la ejecución de la medida, hojas de evolución, e informe de conclusión de la medida de tratamiento.
- El área de pedagogía vigila que se lleve a cabo el programa educativo para la y el adolescente, lo apoya en materias que se le dificulten, enseñándole técnicas de estudio y métodos de aprendizaje a

las y los adolescentes responsables de la comisión de alguna conducta antisocial, integrando el expediente de la y del adolescente con los siguientes formatos: diagnostico pedagógico, dictamen terapéutico biopsicosocial, evaluación diagnóstica del proceso de aprendizaje, plan de ejecución de medida, informe del desarrollo y avances de la ejecución de la medida, hojas de evolución, e informe de conclusión de la medida de tratamiento.

- El área de promoción social, se encargará de difundir entre la ciudadanía, así como en diversas instituciones, pláticas preventivas e informativas a efecto de que las y los adolescentes no cometan alguna conducta antisocial; ofreciendo el tratamiento rehabilitatorio a aquellos (as) adolecentes que han sido detectados con problemas de conducta.
- El área deportiva inculcará la actividad física para que ésta sustituya las conductas que llevan a la y al adolescente a convertirse en infractor(a) de la ley, así como realizar actividades artísticas y culturales.
- Las áreas técnicas se conformarán por una o un médico(a), una o un trabajador(a) social, una o un psicólogo(a) y una o un pedagogo(a).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Programa de reintegración social para las y los adolescentes.

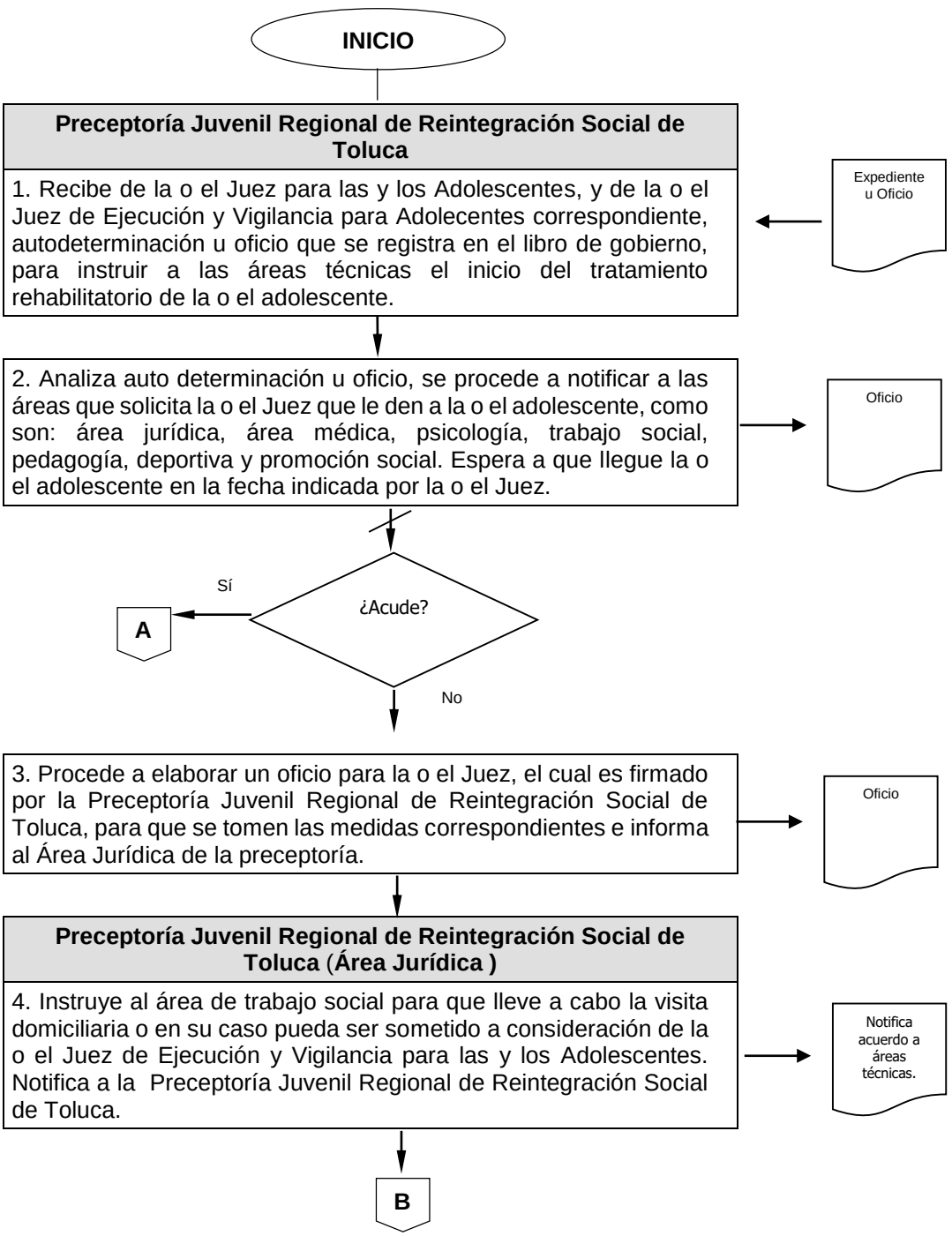


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

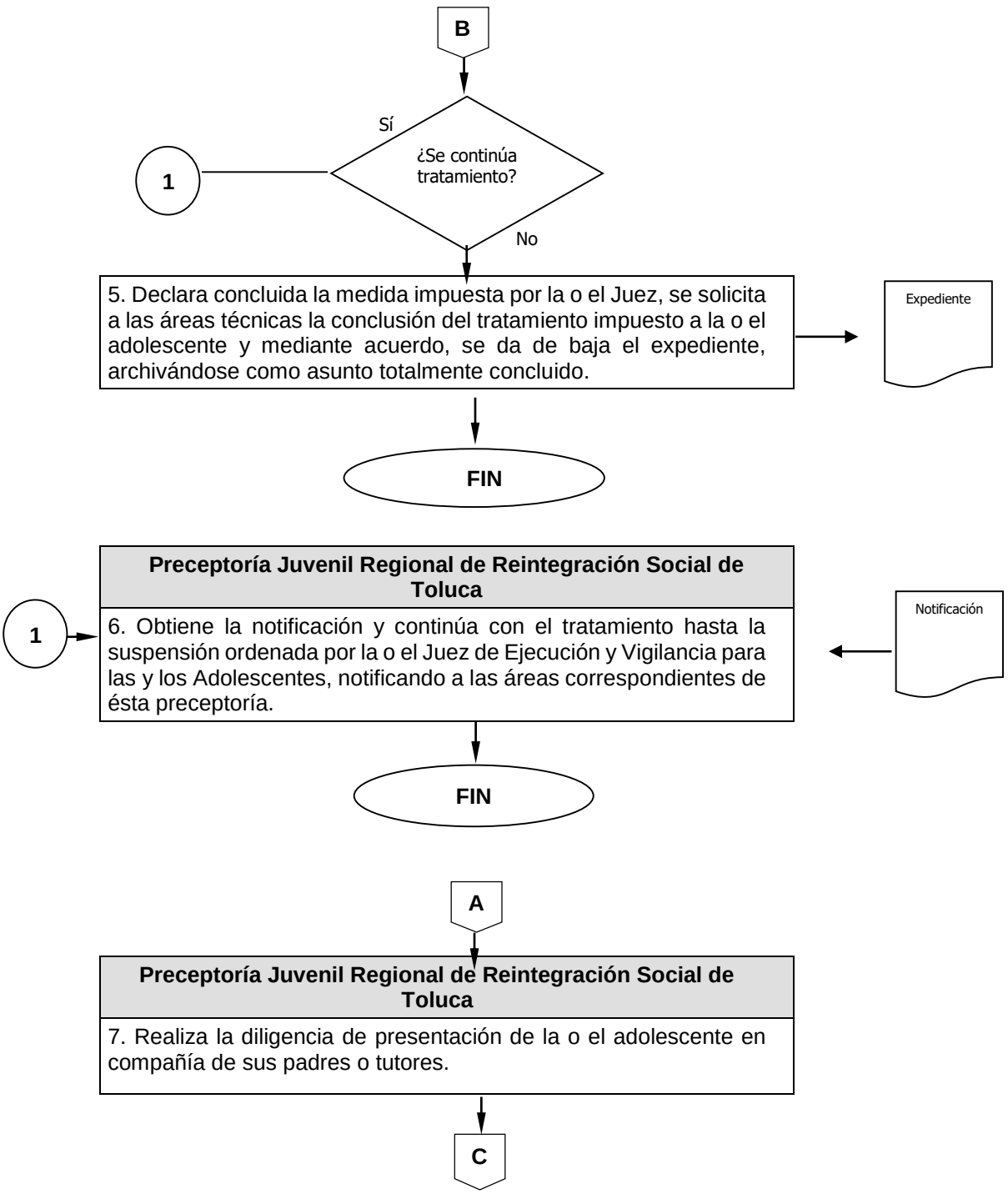
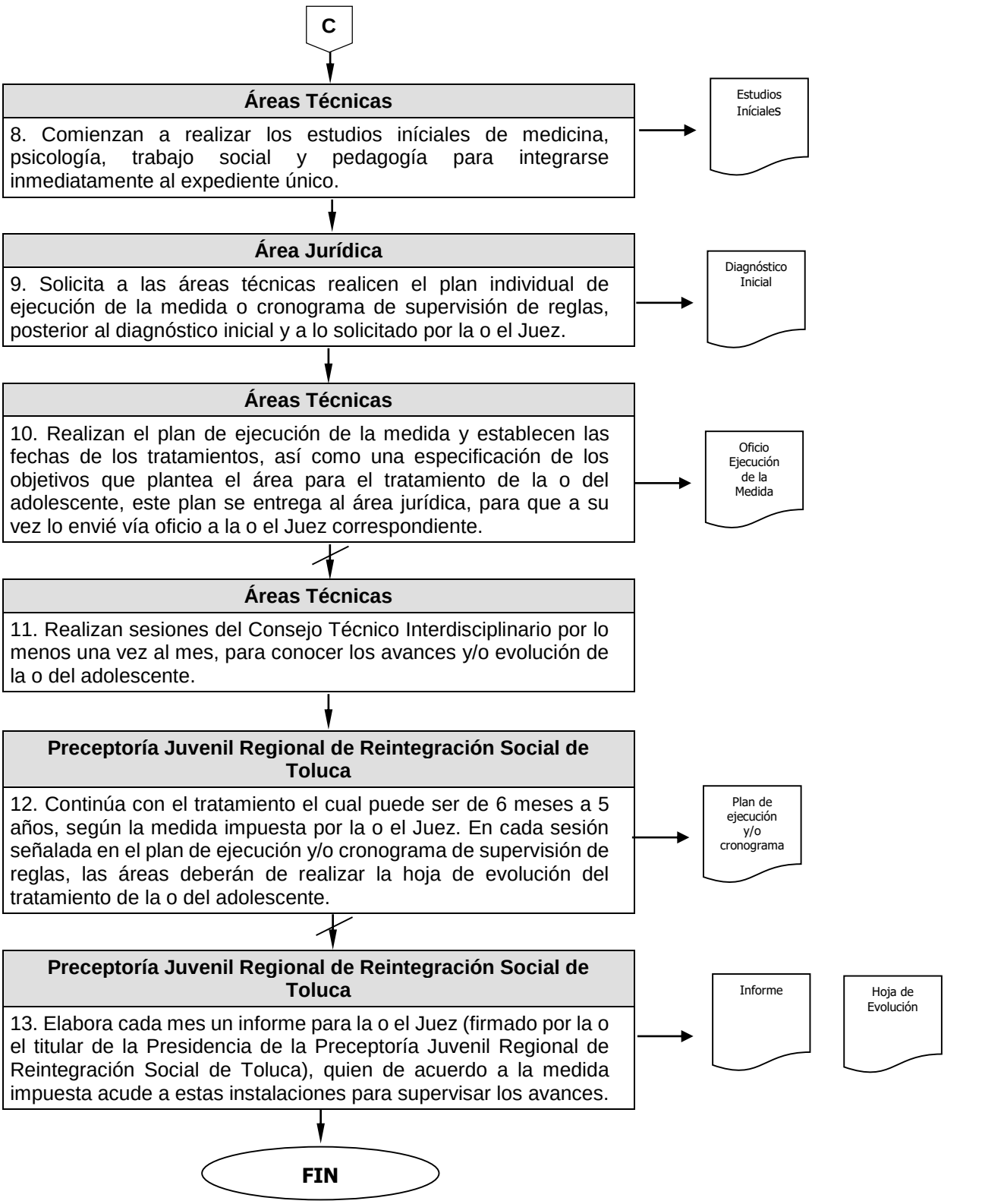


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento: **Programa de prevención social**

Objetivo: Implementar métodos para disminuir las oportunidades de cometer actos de delincuencia juvenil, proponiendo estrategias basadas en las necesidades reales de las niñas y los niños, adolescentes incluyendo a la familia, la comunidad, la escuela, el medio laboral, entre otros aspectos copartícipes en los procesos de socialización e integración; realizando actividades de prevención social, para orientar a la población en general hacia el interés fundamental de la participación ciudadana en apoyo a la integración social.

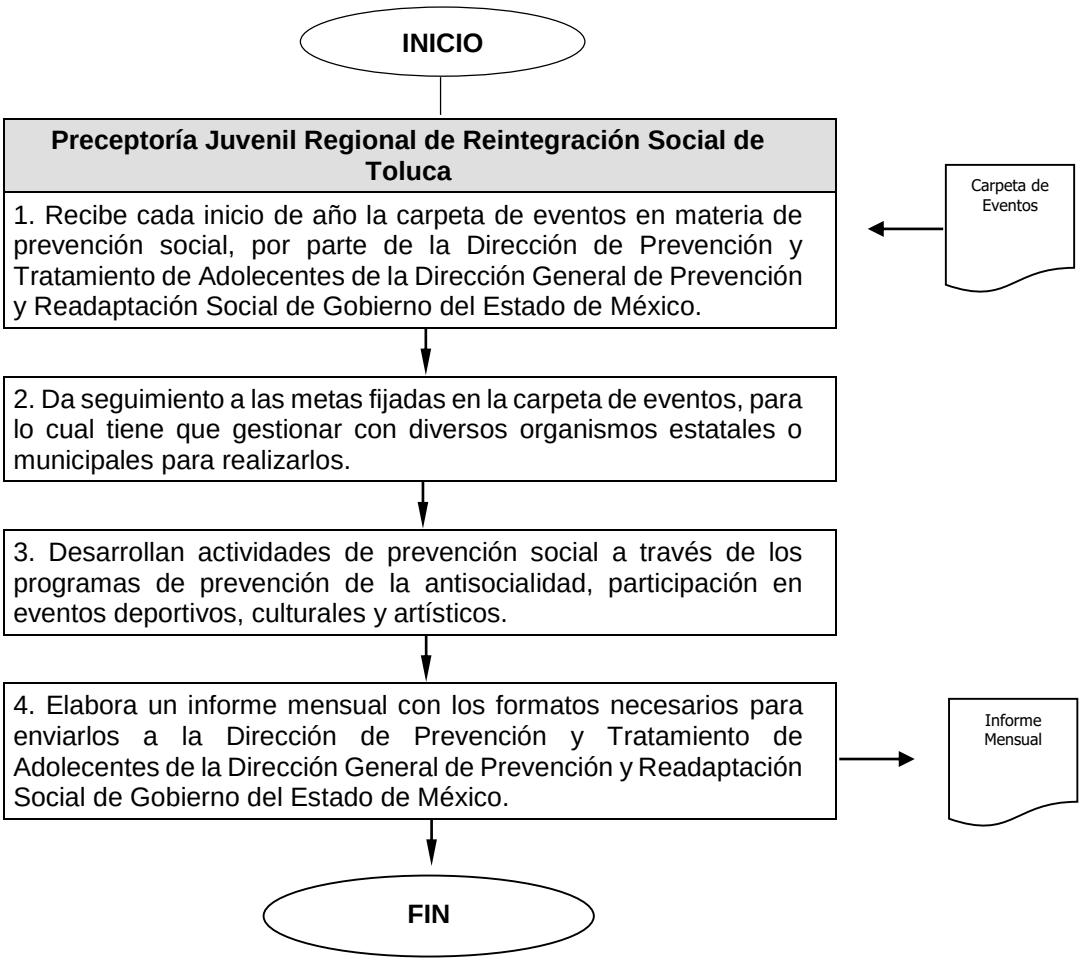
POLÍTICAS APLICABLES

- La Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social de Toluca recibirá cada inicio de año la Carpeta de Campañas de Prevención Social del Gobierno del Estado de México en la que se establecen diferentes eventos para prevenir conductas antisociales.
- De acuerdo a los eventos señalados la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social de Toluca es sede de 2 ó más eventos, para lo cual tendrá que gestionarse con organismos estatales y municipales para realizarlos.
- La Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social de Toluca difundirá los servicios que brinda, a efecto de que sean canalizados los adolescentes con algún problema de conducta.
- El área de promoción social, se encargará de difundir entre la ciudadanía, así como en diversas instituciones, pláticas preventivas e informativas a efecto de que las y los adolescentes no cometan alguna conducta antisocial; ofreciendo el tratamiento rehabilitatorio a aquellos(as) adolecentes que han sido detectados con problemas de conducta.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Programa de prevención social.



Nombre del Procedimiento:	**Recepción y atención de adolescentes en estado de riesgo para la comisión de conductas antisociales.**
Objetivo:	Brindar atención mediante un cuerpo técnico a todas aquellas niñas, niños y las y los adolescentes que presenten problemas de conducta, de agresión, adicciones, violencia intrafamiliar, deserción escolar, baja autoestima o bien que se encuentren en estado de riesgo, es decir próximos a cometer un delito.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social de Toluca dar seguimiento al procedimiento para recepción y atención de las y los adolescentes en estado de riesgo para la comisión de conductas antisociales.
- El programa de Recepción y Atención de Adolescentes en Estado de Riesgo para la Comisión de Conductas Antisociales solo recibirá a las y los adolescentes de entre 12 y menos de 18 años de edad.
- El expediente de solicitud deberá estar integrado por los siguientes documentos: identificación oficial de los padres o tutores, comprobante de domicilio, acta de nacimiento de la o el adolecente, comprobante escolar y/o laboral.
- La duración del tratamiento de jóvenes en estado de riesgo es de 3 meses.
- Las áreas técnicas que darán atención al adolescente son: jurídica, medicina, trabajo social, psicología y pedagogía.
- El Consejo Técnico Interdisciplinario se integrará por las áreas técnicas, el área jurídica y la Preceptoría Juvenil Regional de Reintegración Social de Toluca que celebrará mensualmente una sesión a fin de evaluar los avances del menor.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Recepción y atención de las y los adolescentes en estado de riesgo para la Comisión de Conductas Antisociales.

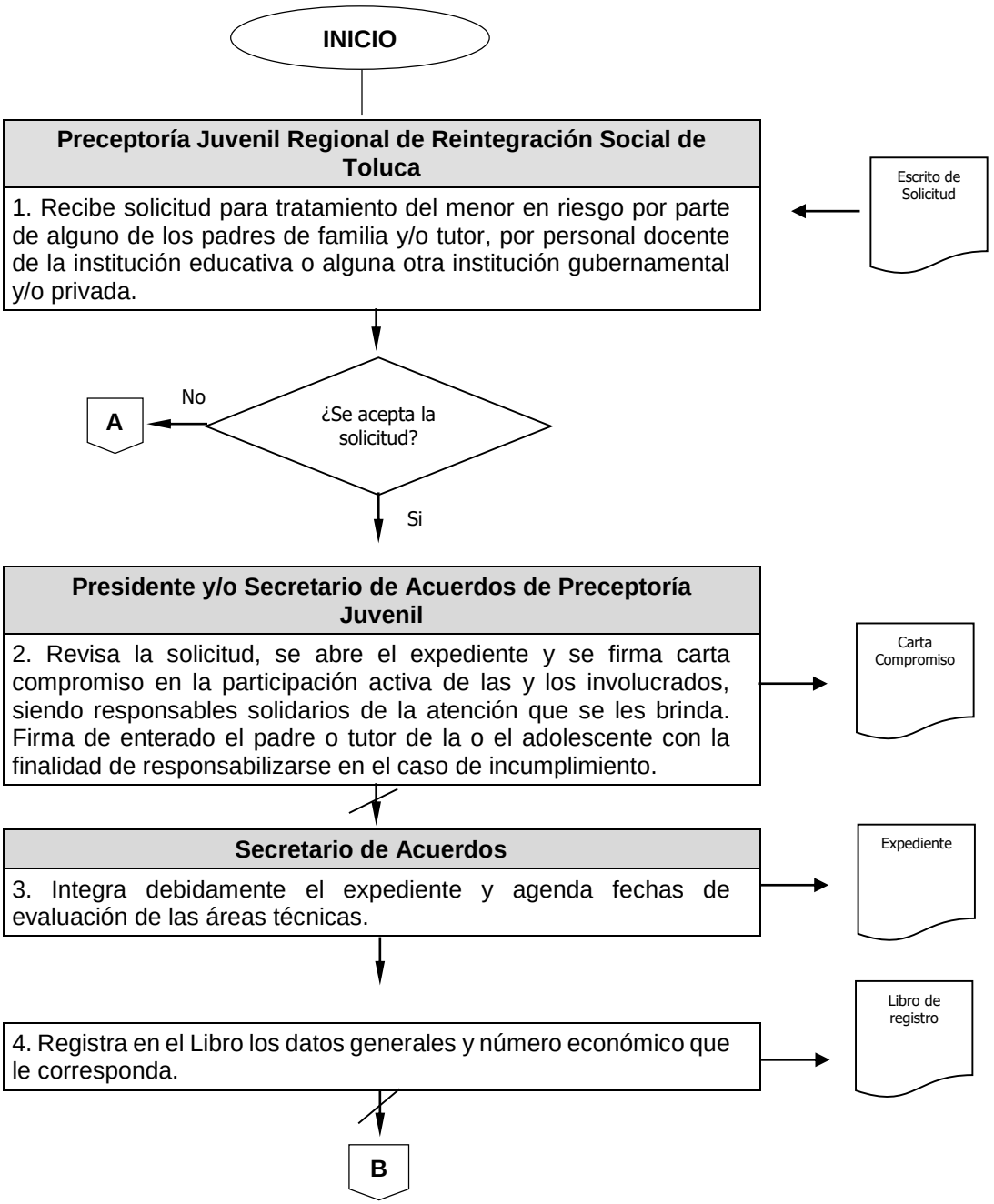
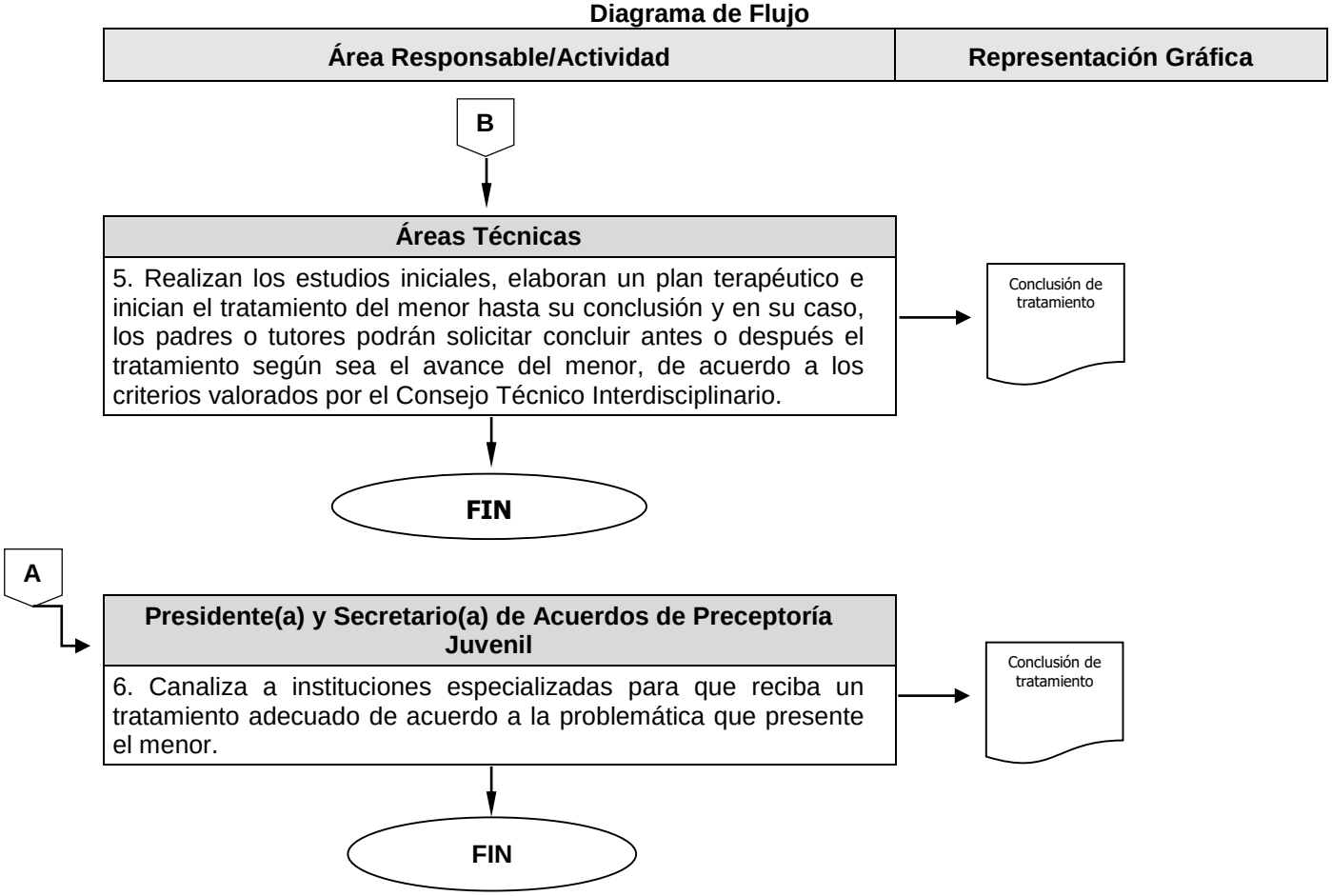


Diagrama de Flujo



Departamento de Apoyo al Cabildo

Nombre del Procedimiento:	**Desarrollo de las sesiones de Cabildo**
Objetivo:	Contribuir al buen desarrollo de las sesiones de Cabildo, dando seguimiento a los acuerdos que apruebe dicho órgano colegiado así como de su debido cumplimiento por parte de las dependencias municipales, órganos desconcentrados y organismos descentralizados, difundir la Gaceta Municipal y elaborar las certificaciones correspondientes

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo al Cabildo acordará con la o el titular de la Secretaria del Ayuntamiento, el proyecto del orden del día de cada Sesión de Cabildo.
- Es responsabilidad del Departamento de Apoyo al Cabildo, notificar en términos de ley al cuerpo edilicio sobre el orden del día de cada sesión, los proyectos de acta y los dictámenes de las comisiones.
- El Departamento de Apoyo al Cabildo es responsable de elaborar, concentrar y publicar la Gaceta Municipal y las Gacetas Espéciales.
- El Departamento de Apoyo al Cabildo, es el responsable de elaborar las certificaciones de los acuerdos de cabildo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Desarrollo de las sesiones de Cabildo

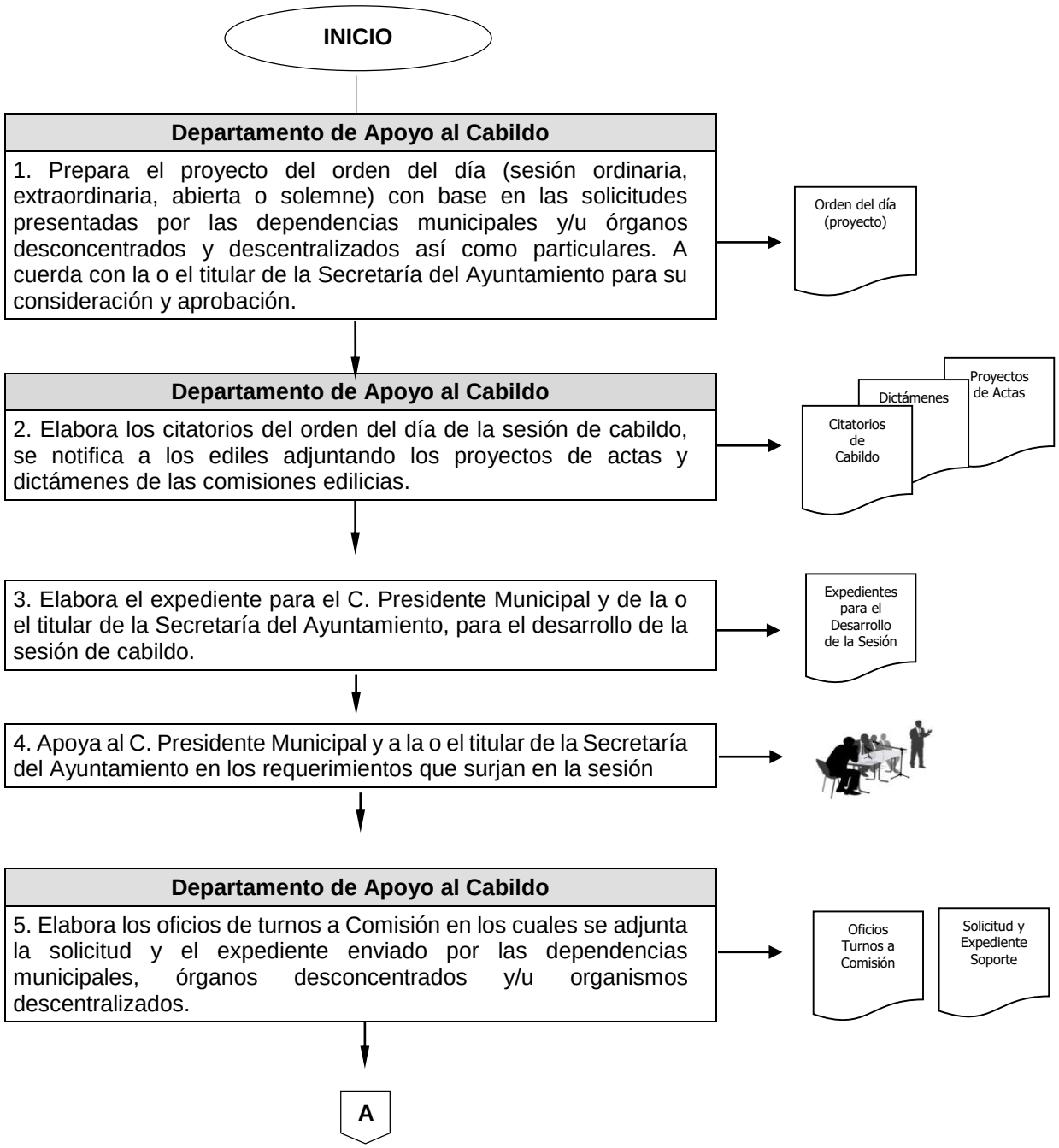
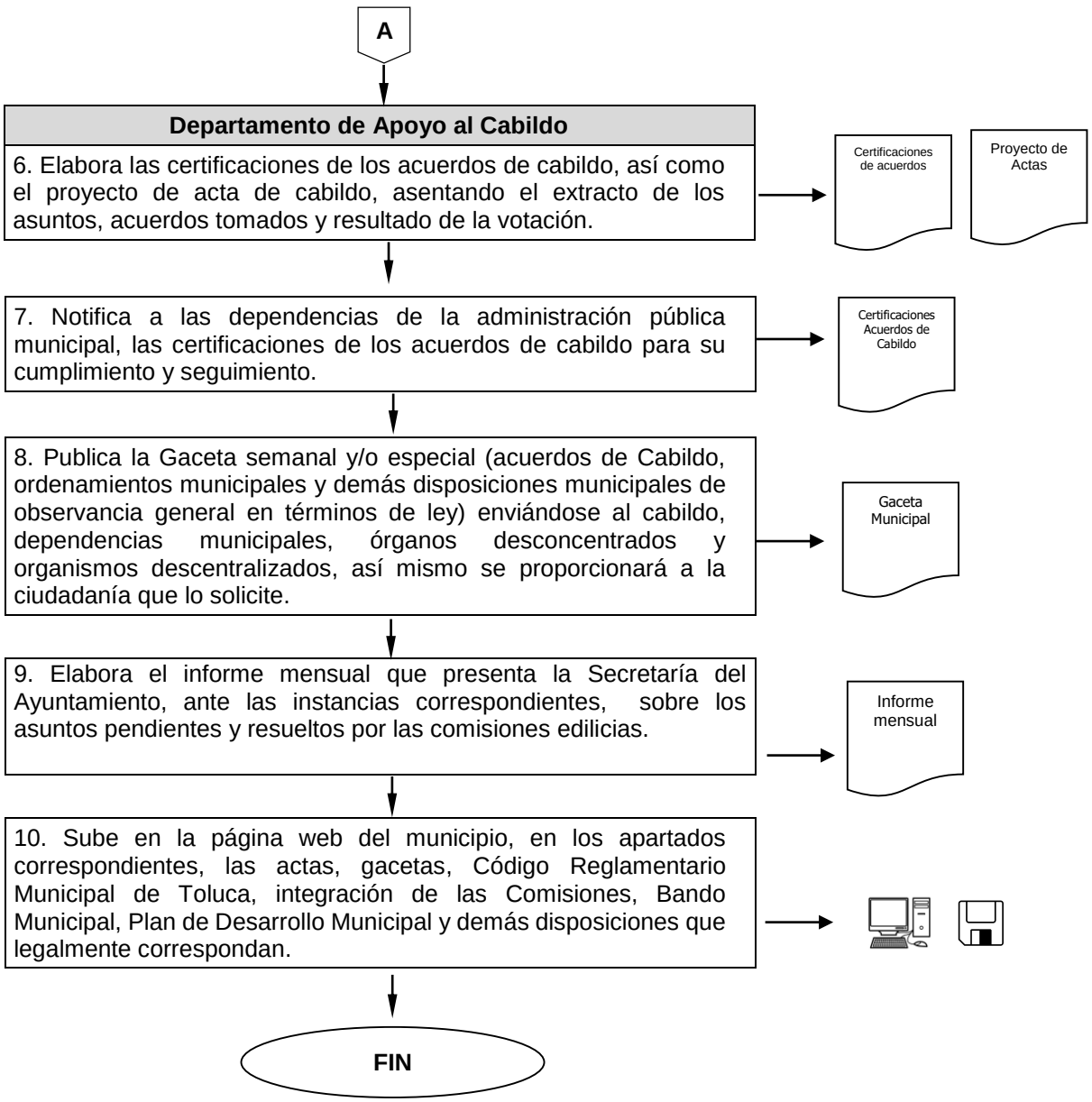


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Atención de solicitudes de los particulares para someterse a la consideración del Cabildo Abierto.**
Objetivo:	Coadyuvar con la Secretaría del Ayuntamiento, en lo concerniente al estudio y análisis de asuntos presentados por la ciudadanía para ser sometidos a consideración del Cabildo

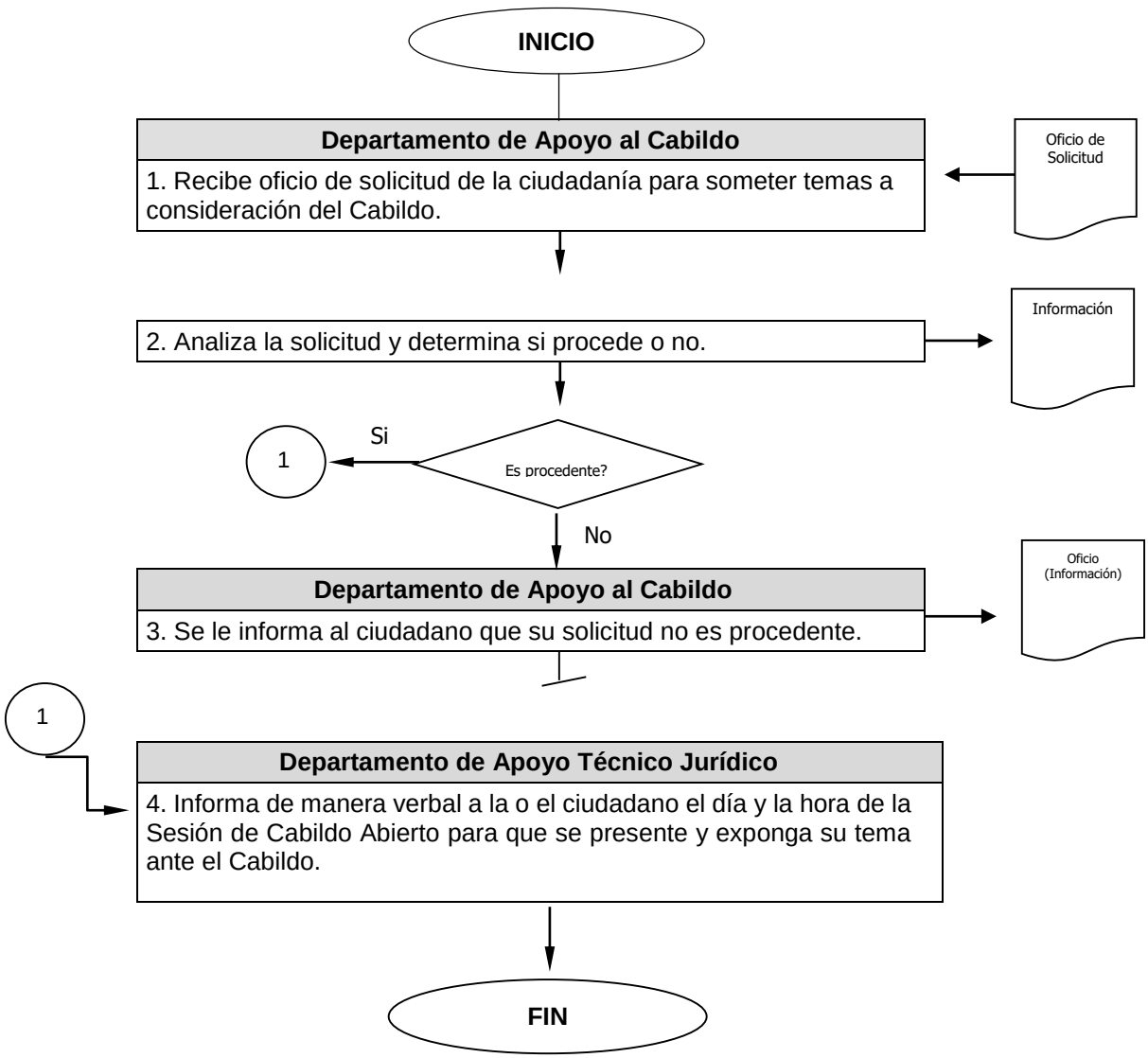
POLÍTICAS APLICABLES

- La Secretaría del Ayuntamiento a través del Departamento de Apoyo al Cabildo, es el área administrativa encargada de concentrar, analizar y dar trámite a los asuntos ciudadanos que se pretendan presentar en las Sesiones de Cabildo Abierto
- Es responsabilidad del Departamento de Apoyo al Cabildo, integrar y actualizar la compilación de la legislación municipal, así como mantener vigente el catálogo de leyes federales y estatales para el debido desempeño del área.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Atención de solicitudes de los particulares para someterse a la consideración del cabildo abierto



Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones

Nombre del Procedimiento:	**Certificación de documentos**
Objetivo:	Emitir las certificaciones de documentos diversos que legalmente procedan, a solicitud de la autoridad competente, dependencia municipal generadora o particulares legítimamente interesados, mediante la validación con la firma del Secretario del Ayuntamiento.

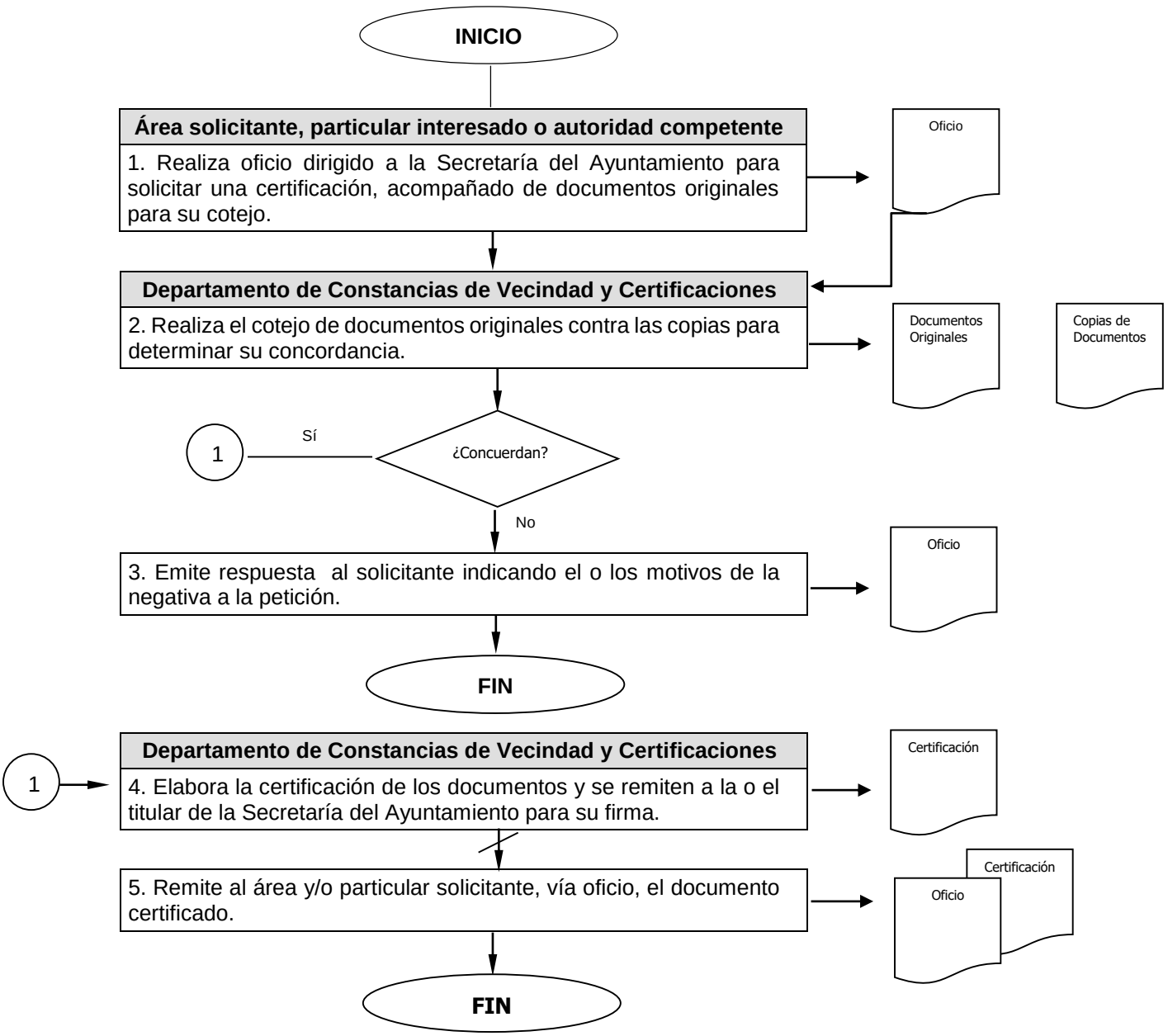
POLÍTICAS APLICABLES

- La Secretaría del Ayuntamiento a través del Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones es la unidad administrativa responsable de emitir las certificaciones que legalmente procedan.
- El Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones auxilia a la o el titular de la Secretaría del Ayuntamiento, en el ejercicio de la atribución mandatada por las fracciones V y X del artículo 91 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, preparando para su firma la distinta documentación oficial emanada del ayuntamiento para su debida certificación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. **Certificación de documentos.**



Nombre del Procedimiento:	**Expedición de constancia de vecindad.**
Objetivo:	Expedir Constancias de Vecindad a las o los ciudadanos que así lo soliciten, y tengan su domicilio en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Secretaría del Ayuntamiento a través del Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones es la unidad administrativa responsable del trámite.

- Las constancias de vecindad que tramita el departamento son:

1. Constancia de vecindad.
2. Constancia de vecindad para menor de edad.
3. Constancia del último domicilio que tuvo en vida el finado.
4. Constancia de vecindad para persona extranjera que radica en el Municipio de Toluca.

- El Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones se fundamenta para expedir la Constancia de Vecindad en los siguientes ordenamientos legales:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México.
- Código Civil del Estado de México.
- Código Penal del Estado de México.
- Miscelánea Fiscal.
- Bando Municipal de Toluca.
- Código Reglamentario Municipal de Toluca.

- El Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones resguardará la constancia de vecindad por un período de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de su expedición.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Expedición de constancia de vecindad

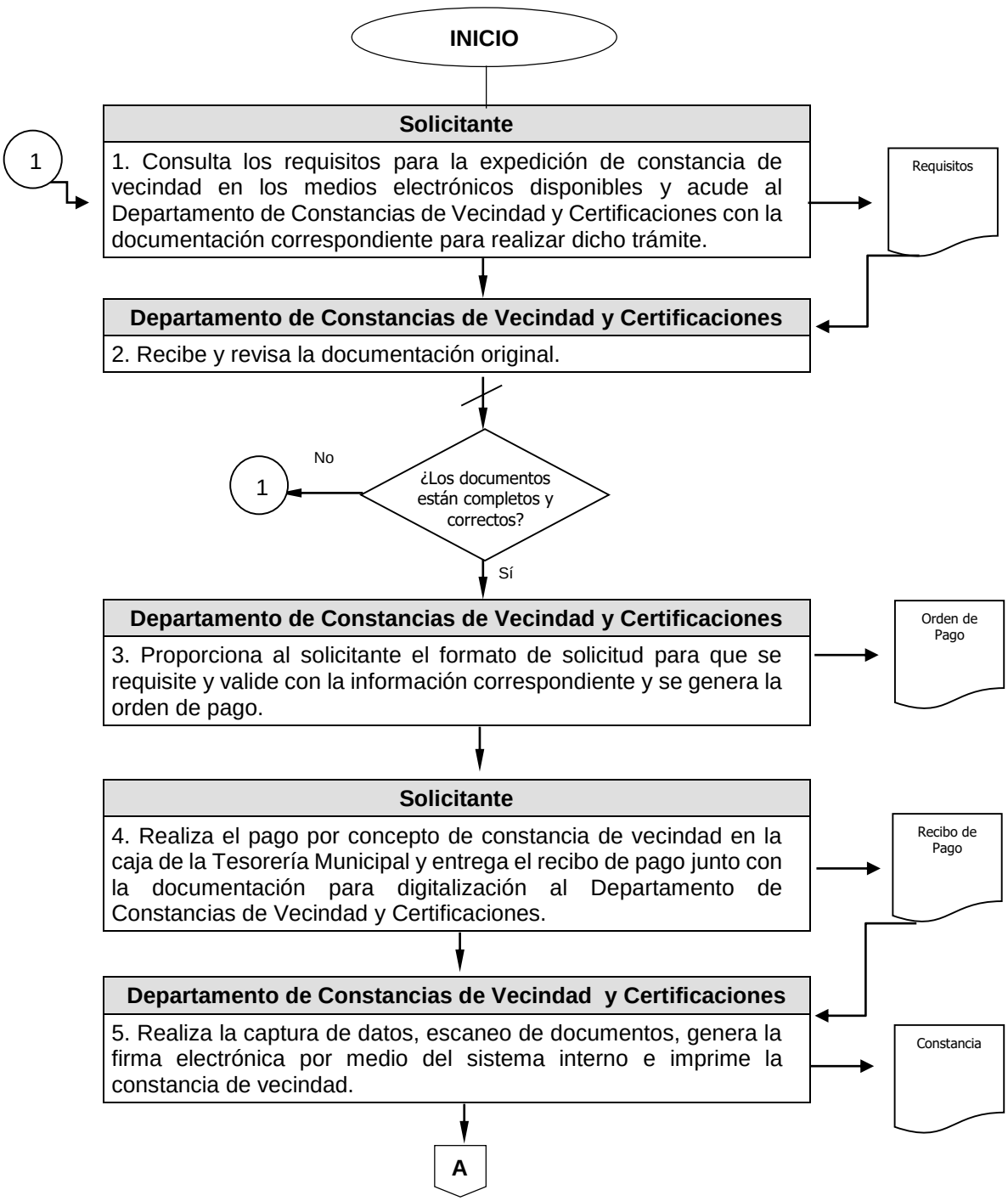


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Solicitante 6. Recibe la constancia de vecindad con firma electrónica del Secretario del Ayuntamiento y acusa de recibido la copia de la constancia..	Constancia
Departamento de Constancias de Vecindad y Certificaciones 7. Archiva la copia de la constancia de vecindad para la integración del expediente y posteriormente enviarlas al archivo de concentración.	
FIN	

Departamento de Control del Patrimonio Inmobiliario

Nombre del Procedimiento:	**Respuesta a instructivos judiciales.**
Objetivo:	Realizar inspección de no-afectación de Bienes del Dominio Público Municipal, con la finalidad de dar respuesta a Instructivos Judiciales de inmuebles en litigio, por particulares en los juzgados civiles.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control del Patrimonio Inmobiliario se encarga de realizar la verificación de los inmuebles en litigio, para dar respuesta a la petición de la Consejería Jurídica.
- El Departamento de Control del Patrimonio Inmobiliario es responsable de dar seguimiento a los expedientes enviados a la Consejería Jurídica.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Respuesta a instructivos judiciales.

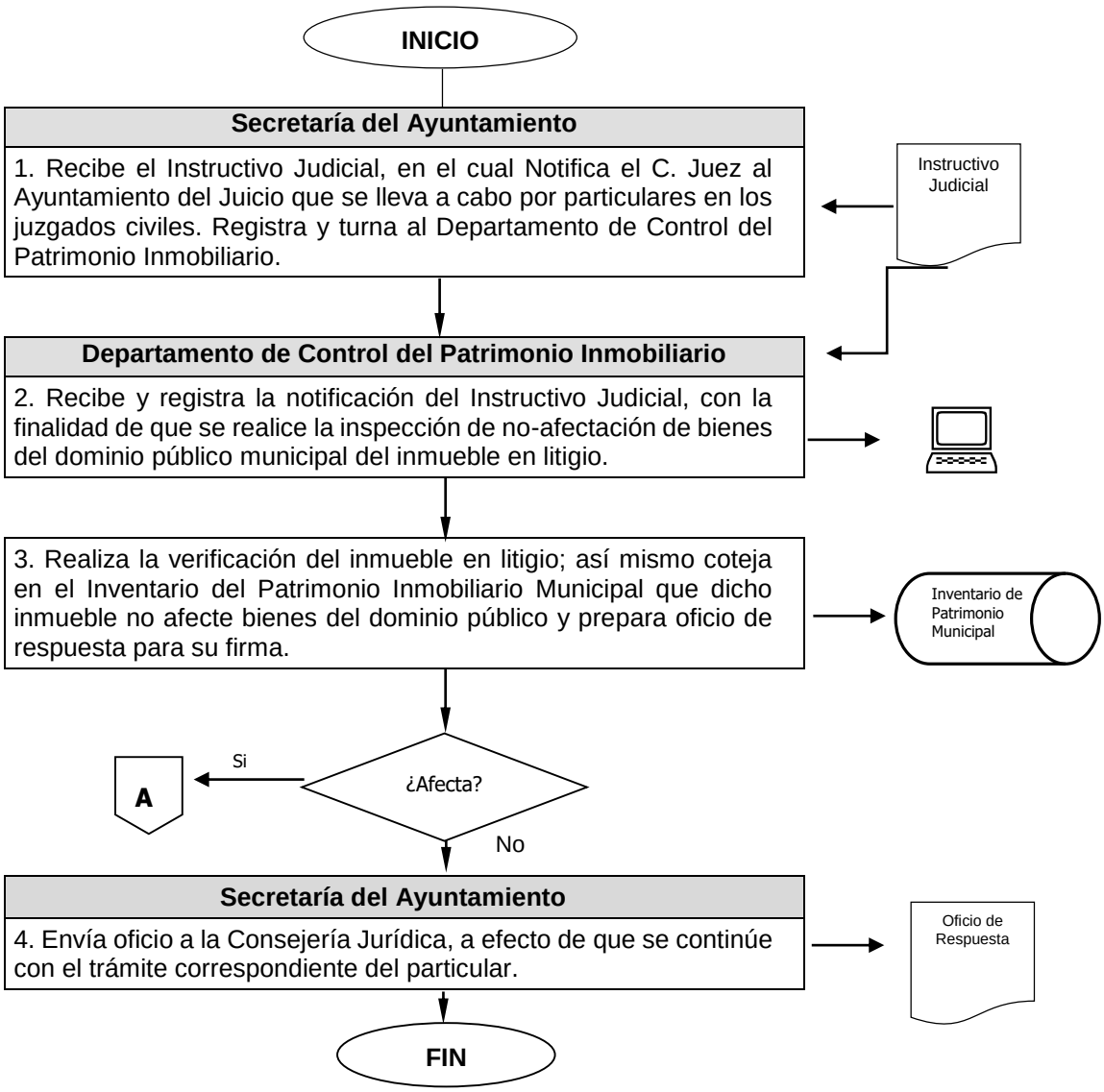
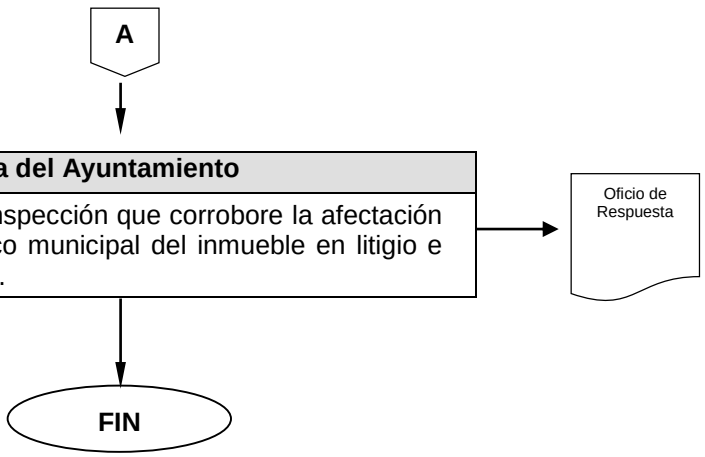


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Expedición de constancias de no afectación a bienes del dominio público**
Objetivo:	Emitir las constancias de no afectación de bienes del dominio público, solicitadas por la o el interesado, previo análisis, revisión e inspección de inmuebles particulares, para hacer constar la no afectación a bienes del dominio público.

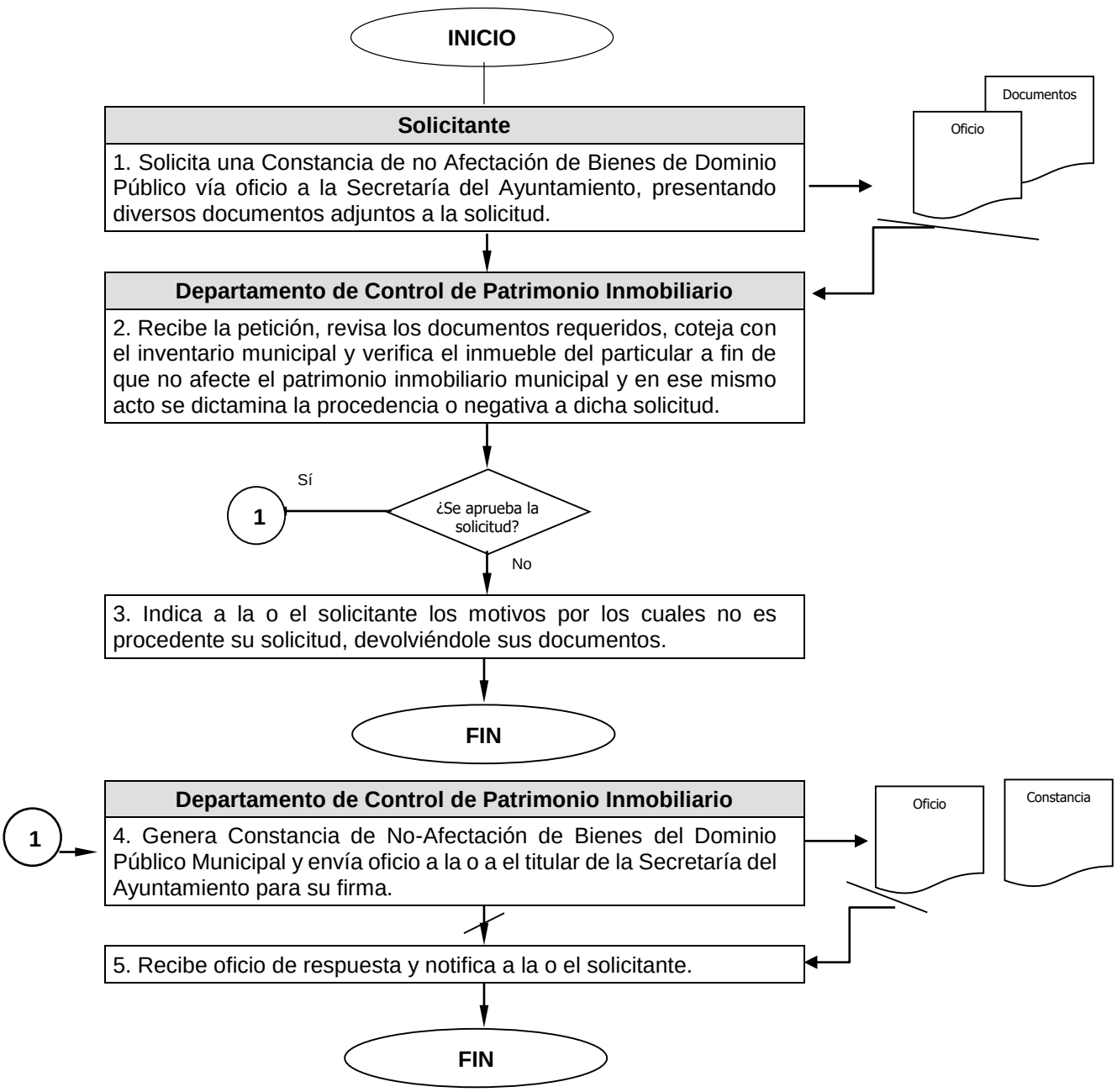
POLÍTICAS APLICABLES

- La Secretaría del Ayuntamiento a través del Departamento de Control del Patrimonio Inmobiliario es la unidad administrativa responsable de procesar las constancias de no afectación de bienes del dominio público municipal.
- El Departamento de Control del Patrimonio Inmobiliario se encarga de realizar la verificación de los inmuebles y cotejo en los expedientes del Patrimonio Inmobiliario, para dar respuesta a la petición ciudadana, por medio de la Secretaría del Ayuntamiento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Expedición de constancias de no afectación a bienes del dominio público.



Nombre del Procedimiento:	**Resguardo del patrimonio inmobiliario municipal.**
Objetivo:	Registrar e integrar al patrimonio inmobiliario del municipio, mediante el trámite de escrituración, las diferentes áreas de donación resultantes de fraccionamientos, lotificaciones, subdivisiones y relotificaciones. Así mismo llevar la administración, resguardo y control del inventario general del patrimonio inmobiliario municipal.

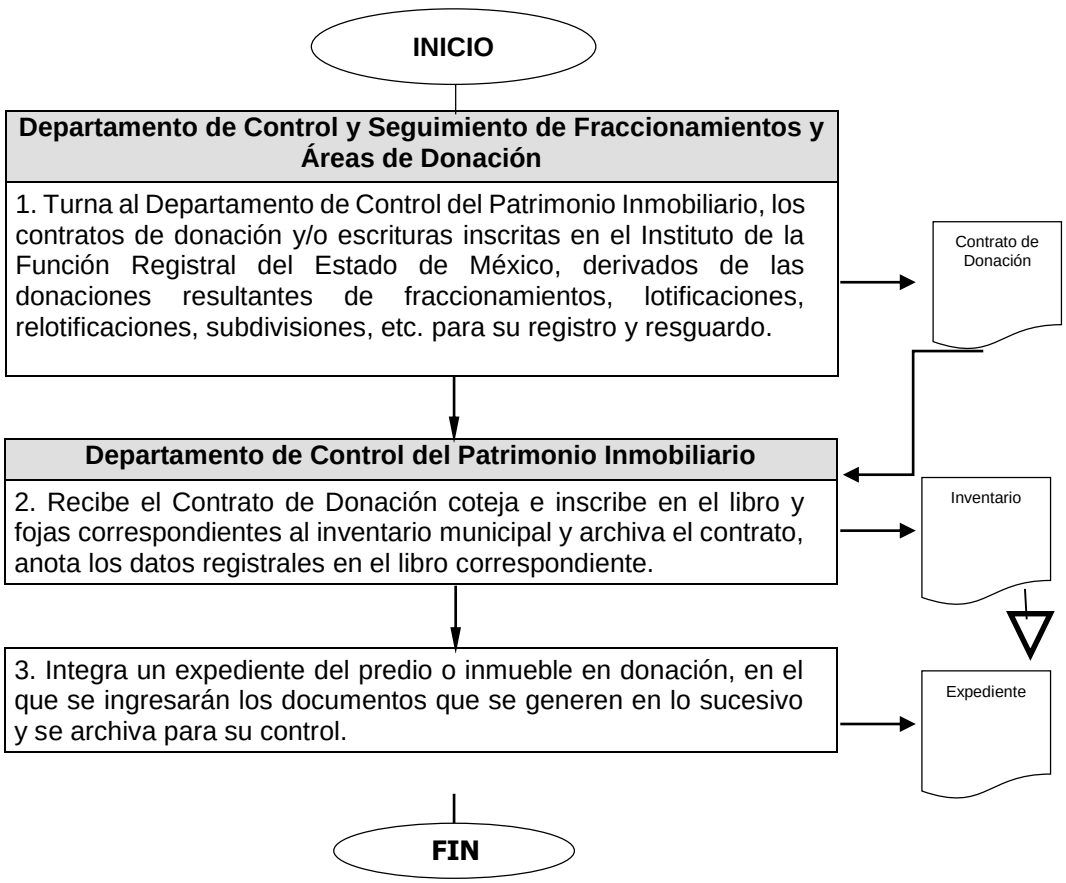
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control del Patrimonio Inmobiliario registra, resguarda y actualiza la información y la documentación legal de los inmuebles propiedad del municipio, integra expedientes para ingresar la documentación que se genere de los inmuebles para su control.
- El Departamento de Control del Patrimonio Inmobiliario se encarga de la gestión y seguimiento de enajenaciones de inmuebles propiedad Municipal, ante la H. Legislatura del Estado.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Resguardo del patrimonio inmobiliario municipal.



Nombre del Procedimiento:	**Enajenaciones por medio de contratos de comodato, donación, permuta o venta.**
Objetivo	Atender las peticiones de enajenación turnadas por la Presidencia Municipal a efecto de brindar una respuesta fundada y motivada a las instituciones solicitantes

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control del Patrimonio Inmobiliario registra, revisa y verifica la posesión de los inmuebles objeto de enajenación y gestiona la información necesaria para crear un expediente para su análisis.
- El Departamento de Control del Patrimonio Inmobiliario verificará que el peticionario cumpla con la documentación correspondiente:
  - Identificación oficial del representante legal en caso de ser persona jurídico- colectiva.
  - Acta constitutiva de la persona jurídico-colectiva.
  - Poder notarial de representante legal.
  - Datos generales.
- El Departamento de Control del Patrimonio Inmobiliario solicitará a las dependencias correspondientes su opinión técnica para soportar la solicitud de enajenación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Enajenaciones por medio de contratos de comodato, donación, permuta o venta.

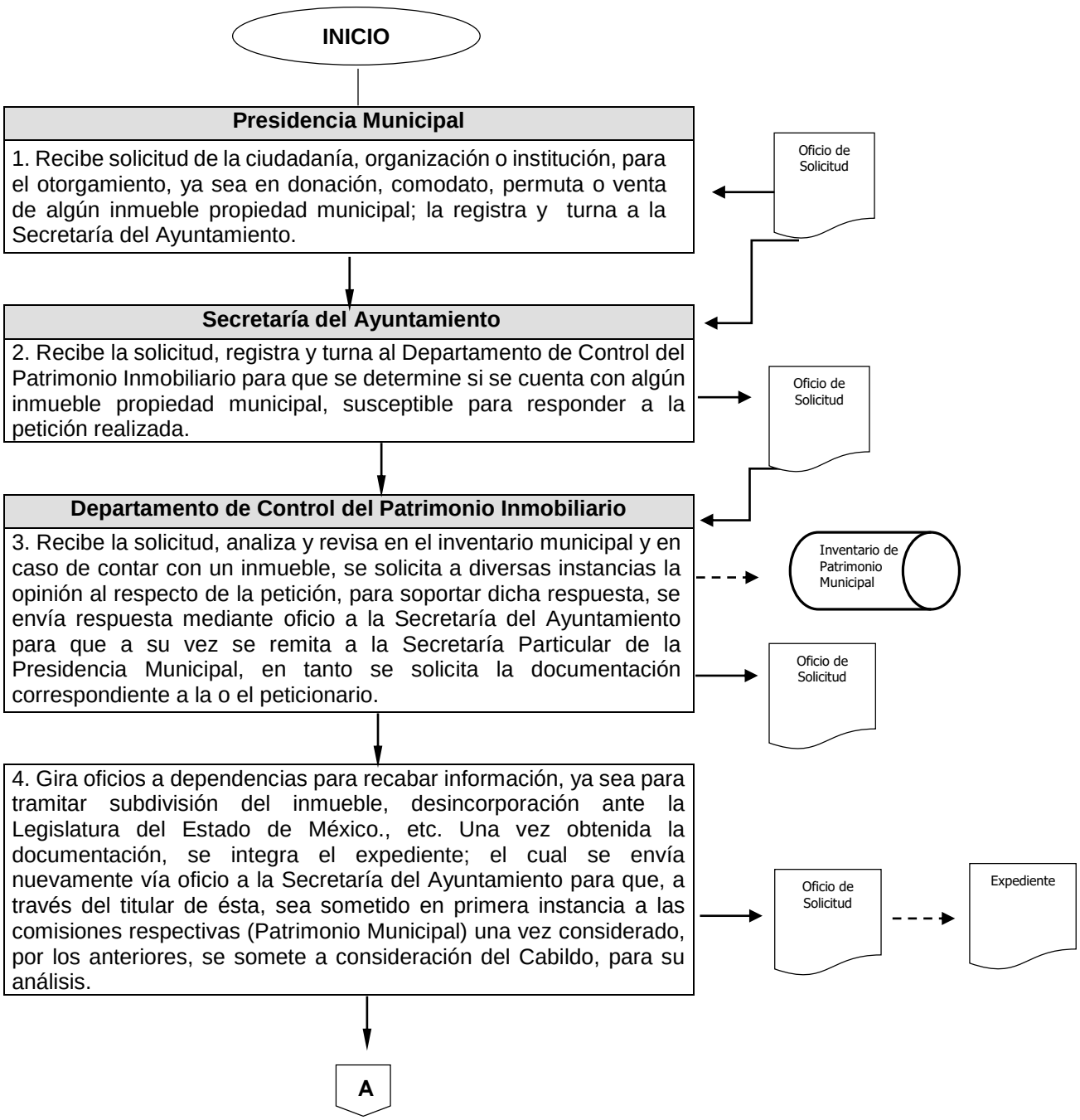
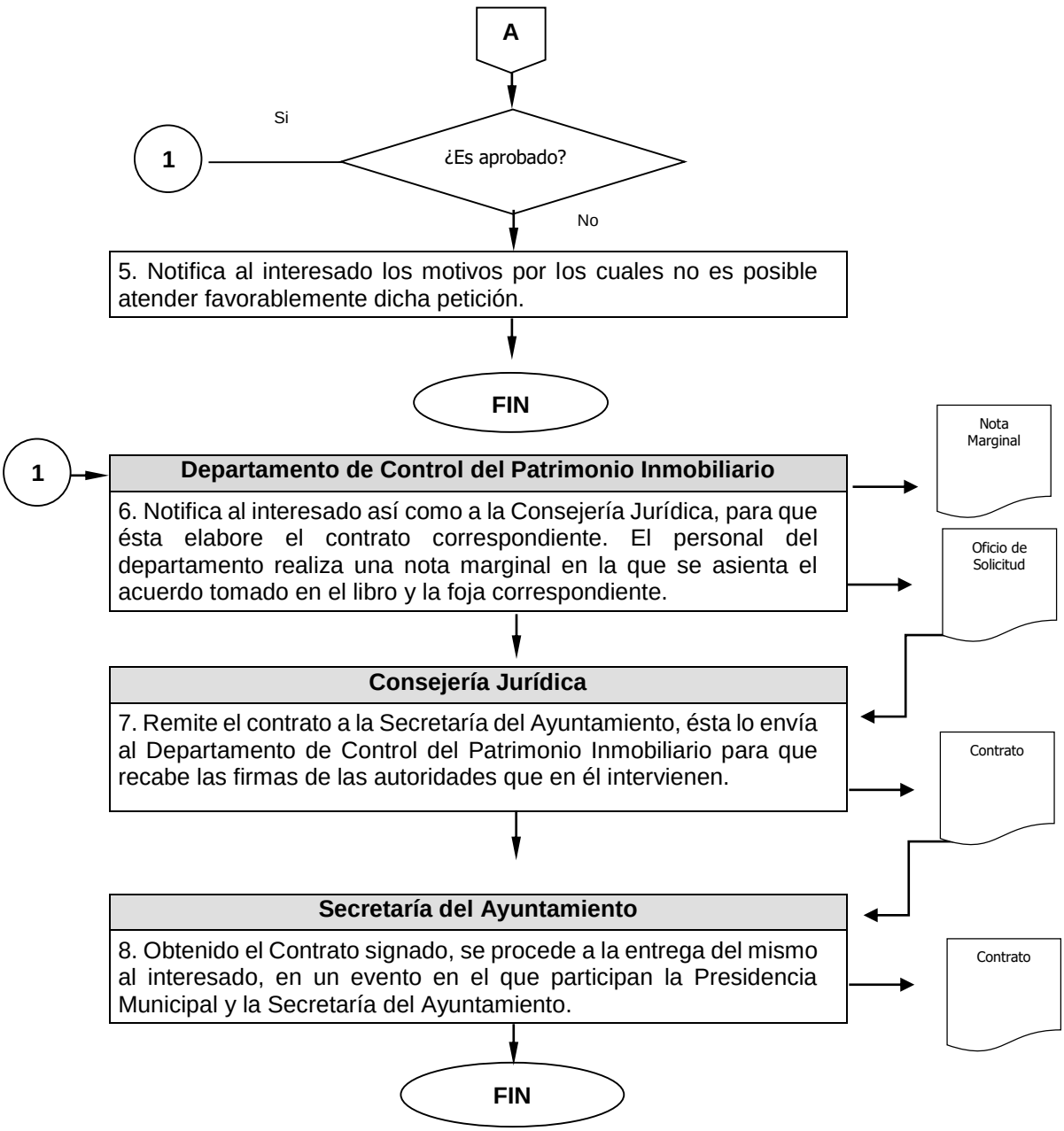


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Servicios de emergencia.**
Objetivo:	Atender los servicios de emergencia que se susciten en el territorio municipal.

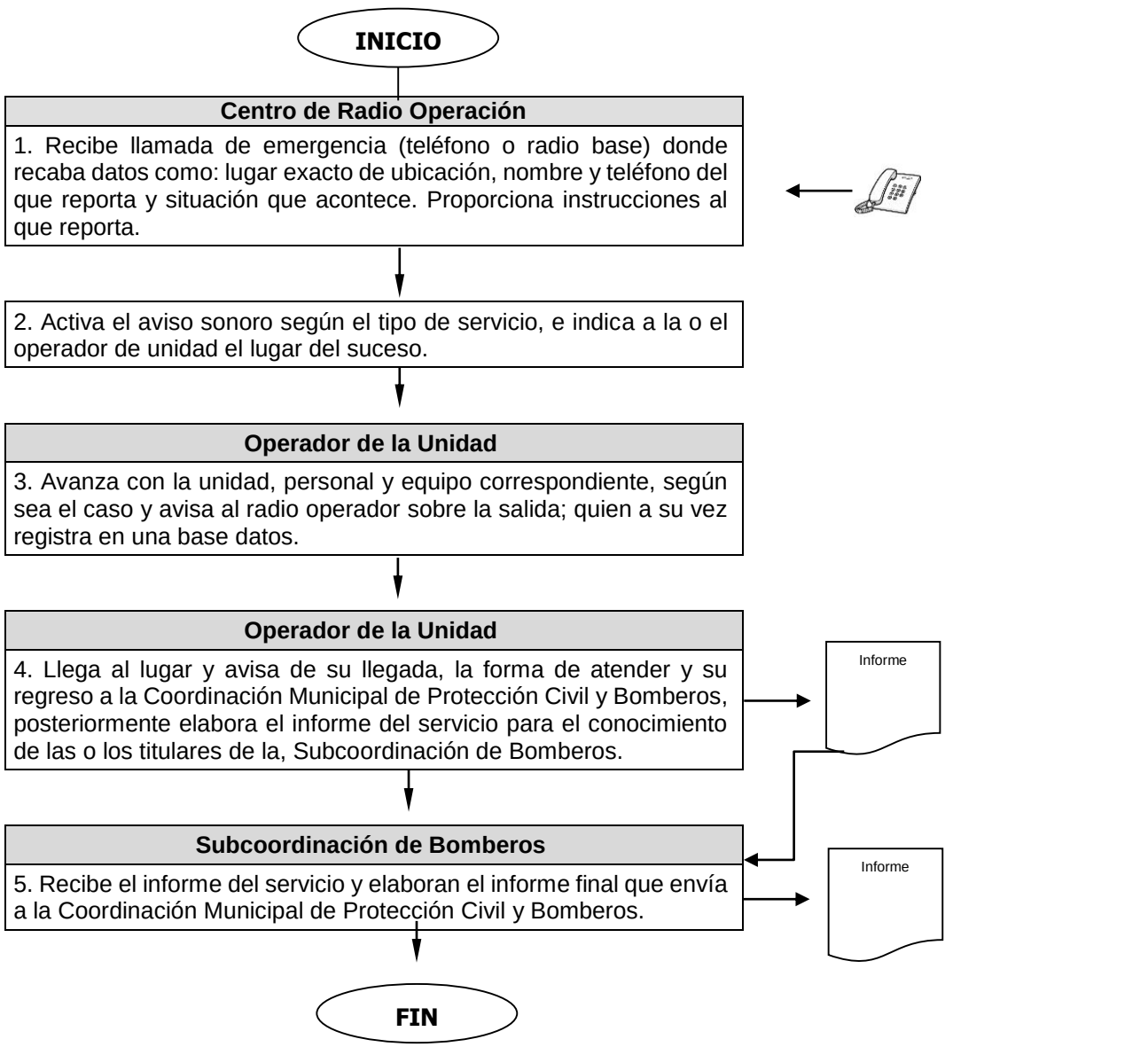
POLÍTICAS APLICABLES

- La Subcoordinación de Bomberos deberá atender de forma inmediata la solicitud de todo tipo de emergencia como: incendios, fugas, derrames, enjambres de abejas, inundaciones, rescate de personas y animales, hechos de tránsito, árboles tirados o con riesgo de caer, inmuebles o estructuras con riesgo de caer y en general todos los fenómenos perturbadores que pudieran tener presencia en el municipio y que afecten a la población.
- La Subcoordinación de Bomberos deberá solicitar la colaboración de autoridades municipales, estatales y federales, en caso de que la emergencia supere la capacidad de respuesta municipal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Servicios de emergencia



Nombre del Procedimiento:	**Adiestramiento físico e instrucción de orden cerrado al personal de la Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos, revisión de unidades y equipo para la atención de emergencias.**
Objetivo:	Mantener el equipo y el personal listo para atender de manera inmediata y con la mayor eficacia cualquier tipo de servicio de emergencia que solicite la población del Municipio de Toluca.

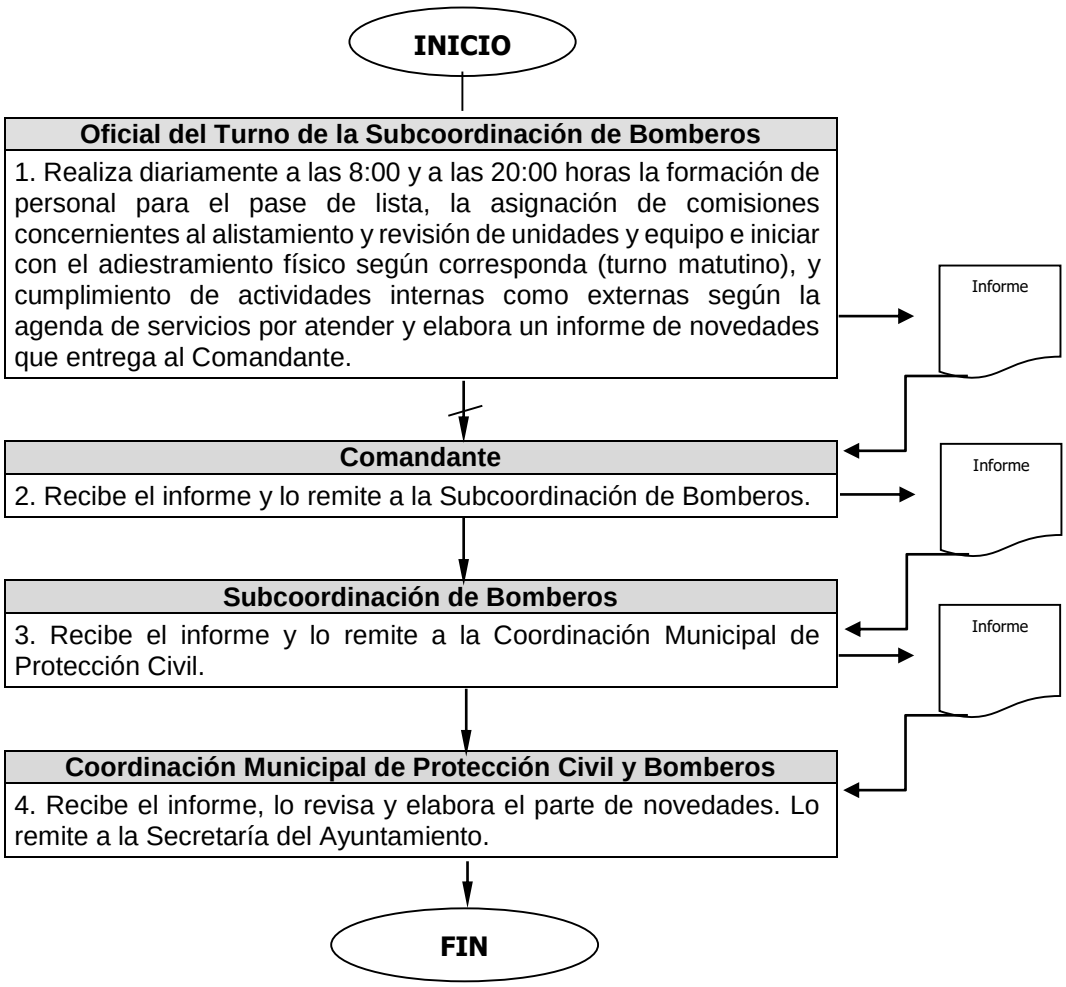
POLÍTICAS APLICABLES

- La Subcoordinación de Bomberos se encargará de revisar que el personal de la Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos esté presto a su formación y actualización en materia de atención de emergencias.
- La Subcoordinación de Bomberos deberá supervisar que el cuerpo de bomberos cumpla con las obligaciones que marca el artículo 12.157 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El parte de novedades contendrá el informe de servicios atendidos durante el día anterior por el personal de la Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Adiestramiento físico e instrucción de orden cerrado al personal de la Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos, revisión de unidades y equipo para la atención de emergencias.



Nombre del Procedimiento:	**Camión de bomberos itinerante.**
Objetivo:	Mostrar a la comunidad infantil el camión de bomberos y parte de las acciones que se realizan fomentando con ello una cultura de autoprotección.

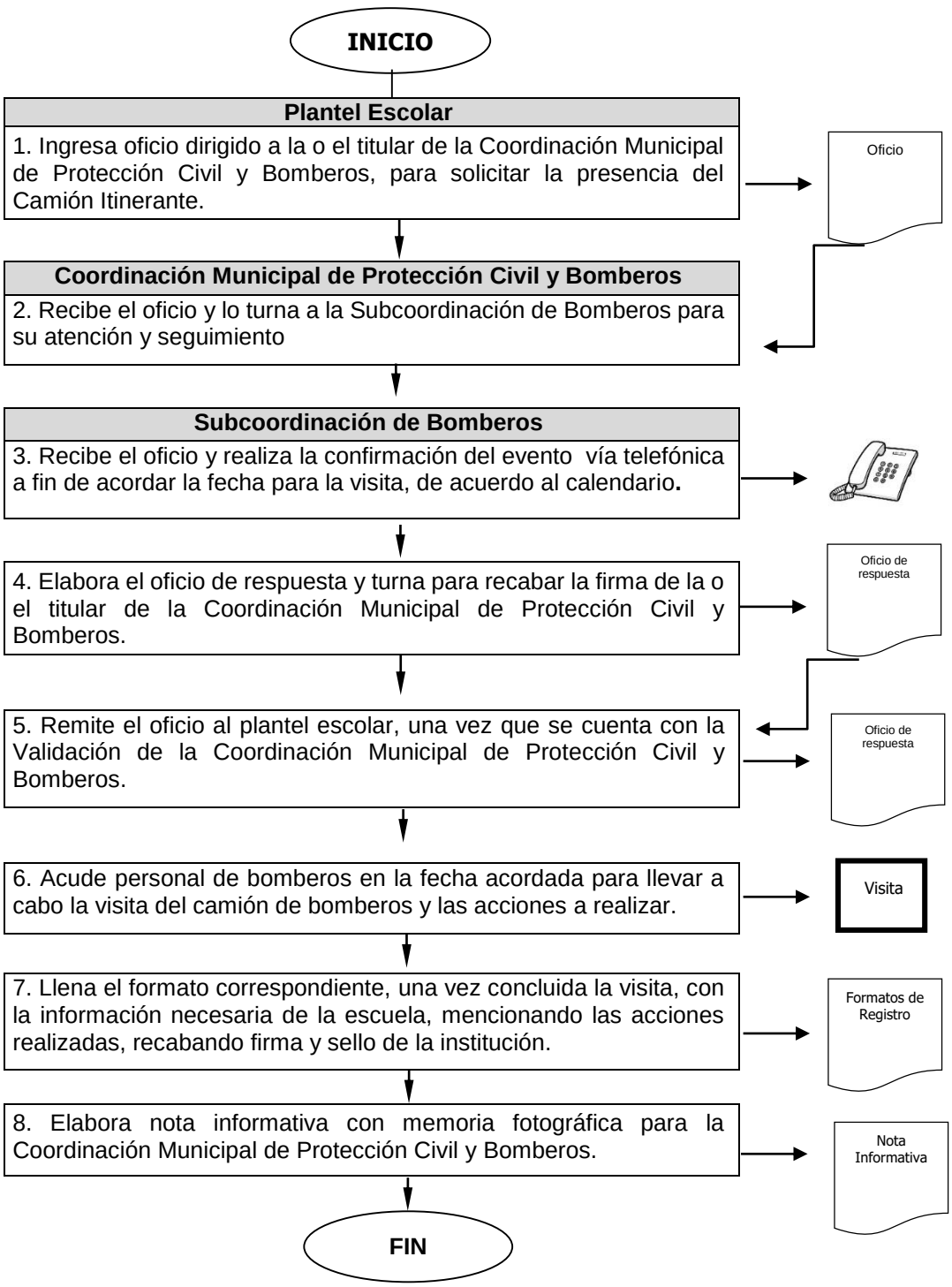
POLÍTICAS APLICABLES

- La Subcoordinación de Bomberos será la encargada de fomentar entre los menores, el cumplimiento de las medidas de seguridad a través de la concientización y acercamiento con los bomberos.
- La Subcoordinación de Bomberos será la encargada de impulsar una cultura de autoprotección entre los alumnos de las instituciones educativas solicitantes.
- La Subcoordinación de Bomberos establecerá el programa bajo el cual se efectuará el recorrido e intervención de los bomberos.
- La Subcoordinación de Bomberos realizará la concertación con los directivos de los diversos planteles a efecto de que permitan que el camión de bomberos visite su escuela.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Camión de bomberos itinerante.



Nombre del Procedimiento:	**Pláticas taller o curso en materia de protección civil.**
Objetivo:	Fomentar entre la población la cultura de autoprotección capacitándola, a través de cursos y talleres, en la aplicación de medidas preventivas de seguridad.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Capacitación, será el encargado de instruir a través de pláticas a la población en acciones de autoprotección y aplicación de medidas preventivas básicas.
- Las actividades de capacitación estarán sujetas a la disponibilidad de agenda.
- Las pláticas estarán dirigidas a la población en general y tratándose de establecimientos comerciales, industriales o de prestación de servicios que sean generadores de bajo riesgo, se impartirán en forma teórica y práctica con el fin de que esta información tenga efecto multiplicativo.
- El personal del departamento impartirá las pláticas en los lugares donde lo soliciten los interesados o en las oficinas de la Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos.
- El taller de formación de brigadas se impartirá con una asistencia mínima de 15 y máxima de 30 personas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Pláticas en materia de protección civil.

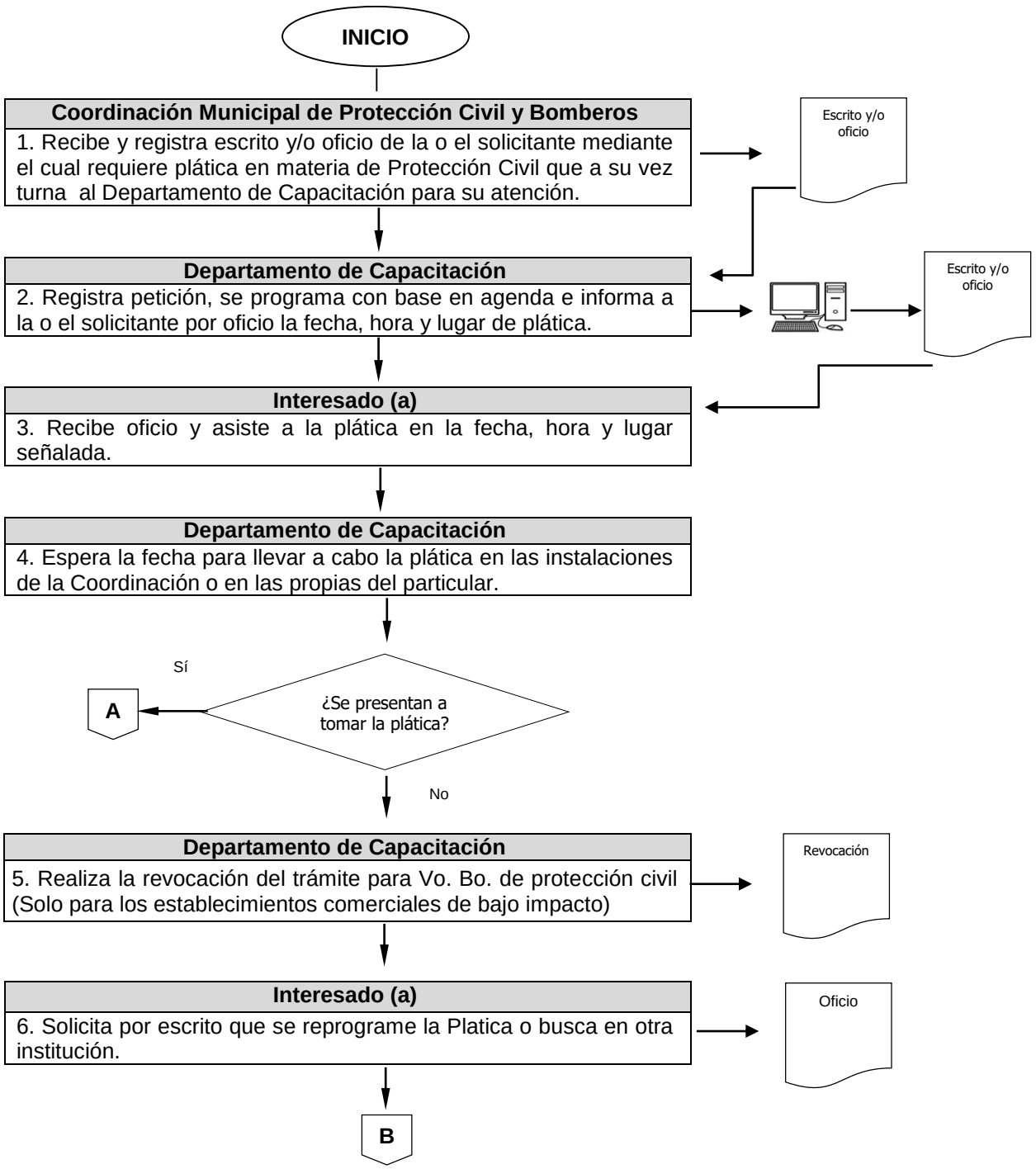


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
B	
Departamento de Capacitación 7. Elabora oficio de respuesta señalando fecha, hora y lugar. Se contacta vía telefónica a la o el interesado para impartir la plática sobre protección civil.	Oficio
Interesado (a) **A** → 8. Asiste a la plática de protección civil, en las instalaciones de la Coordinación de Protección Civil o en las propias.	
Departamento de Capacitación 9. Se comunica vía telefónica con la o el interesado para llevar a cabo la entrega de constancia.	
Departamento de Capacitación 10. Entrega constancia, obtiene acuse de recibo se da por concluido el asunto, enviando al archivo.	Constancia
FIN	

Nombre del Procedimiento:	**Difusión de información en materia de protección civil, por diferentes medios.**
Objetivo:	Difundir entre la población en general, la cultura de autoprotección y prevención de protección civil, proporcionando a la ciudadanía elementos básicos para actuar antes, durante y después de una eventualidad.

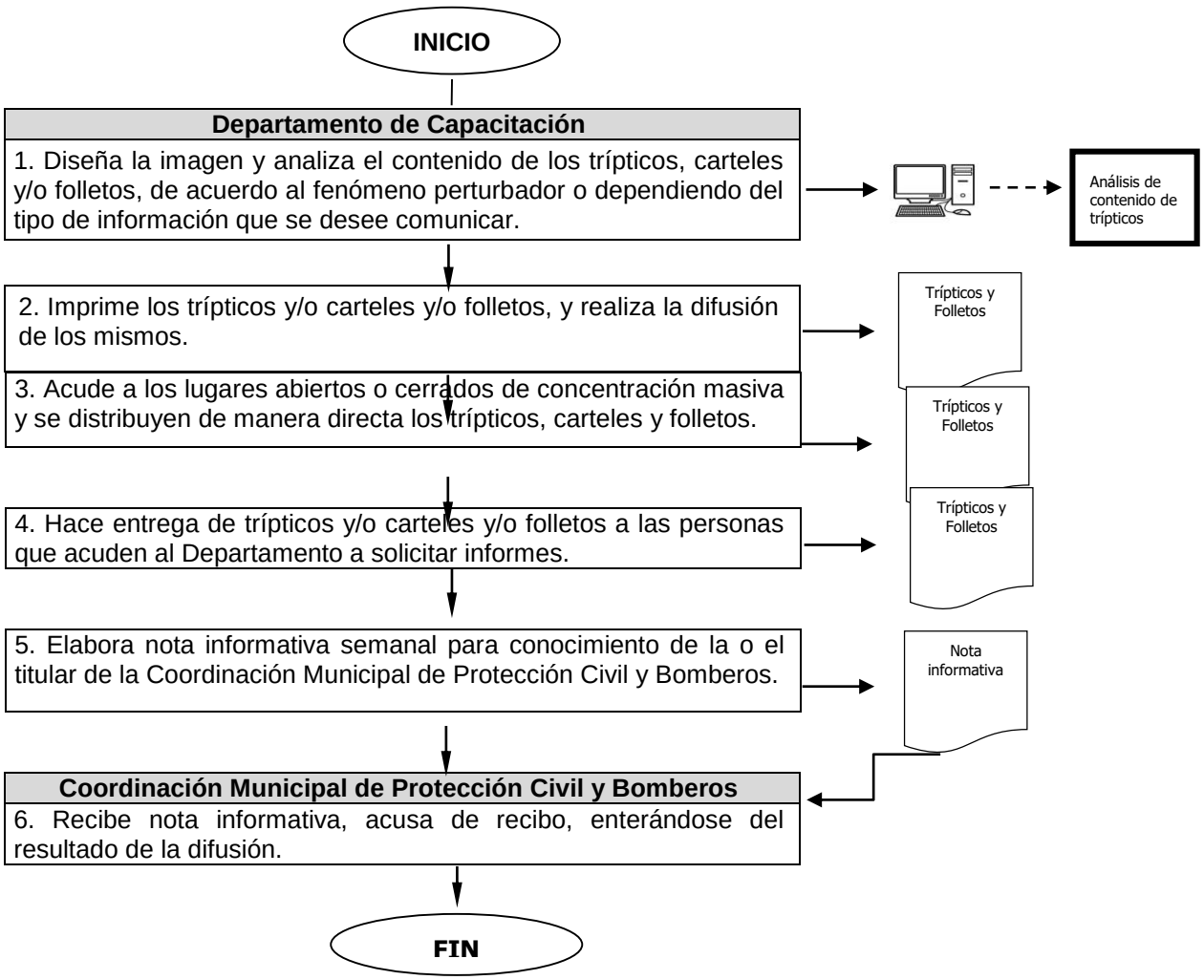
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Capacitación será el encargado de proporcionar información de manera directa a la población sobre autoprotección en Materia de Protección Civil para disminuir y mitigar los riesgos que se pudieran generar por el impacto de un fenómeno perturbador.
- El Departamento de Capacitación, establecerá los mecanismos mediante los cuales se realizará la difusión, misma que deberá llegar a todos los sectores de la población.
- Se establecerán los trípticos necesarios que permitan informar a la población sobre los diferentes tipos de agentes perturbadores.
- El Departamento de Capacitación, utilizará en los trípticos un lenguaje sencillo, incluyente y entendible para la población.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Difusión de información en Materia de Protección Civil, por diferentes medios.



Nombre del Procedimiento:	**Profesionalización de protección civil y bomberos.**
Objetivo:	Actualizar y fortalecer los conocimientos del personal a través de pláticas, cursos y talleres que permitan la calidad, eficiencia y eficacia del trabajo de la Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos asegurando el máximo desempeño de sus integrantes.

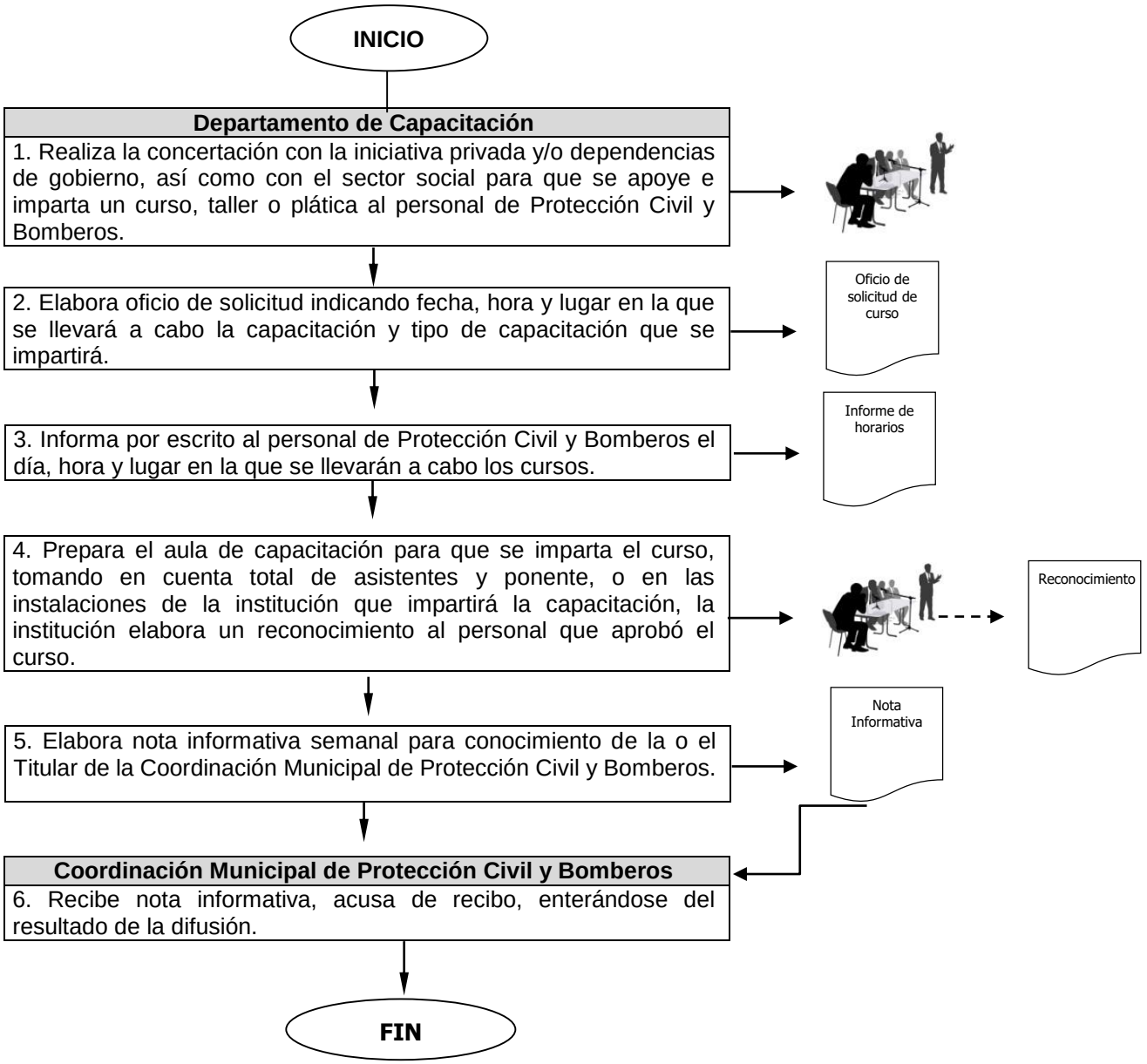
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Capacitación, será el encargado de implementar mecanismos que permitan incluir la capacitación en el trabajo.
- El Departamento de Capacitación, establecerá los mecanismos que permitan incorporar la participación de los tres sectores del gobierno.
- Todo el personal de Protección Civil y Bomberos deberá acudir a los cursos de capacitación.
- El personal de la Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos estará regido por los diferentes códigos de conducta y reglamentos adoptados por la dependencia.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Profesionalización de protección civil y bomberos.



Nombre del Procedimiento:	**Conformación de grupos de voluntarios.**
Objetivo:	Integrar grupos de protección civil y bomberos voluntarios, con la finalidad de contribuir a la salvaguarda de personas, bienes y su entorno, ante la eventualidad de un desastre provocado por agentes perturbadores naturales o antropogénicos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Capacitación, será el encargado de promover la participación de las o los jóvenes mayores de 18 años, en acciones de protección civil y bomberos.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de generar el registro de las o los voluntarios.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de establecer los mecanismos para la capacitación de las o los voluntarios.
- Los solicitantes deberán presentar los siguientes requisitos:
    - Acta de Nacimiento
    - CURP,
    - Comprobante de seguridad social
    - Seguro de vida,
    - Comprobante de domicilio
- El solicitante deberá acreditar un examen con mínimo de 8.0 de calificación y cumplir con el 80% de asistencia.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Conformación de grupos de voluntarios.

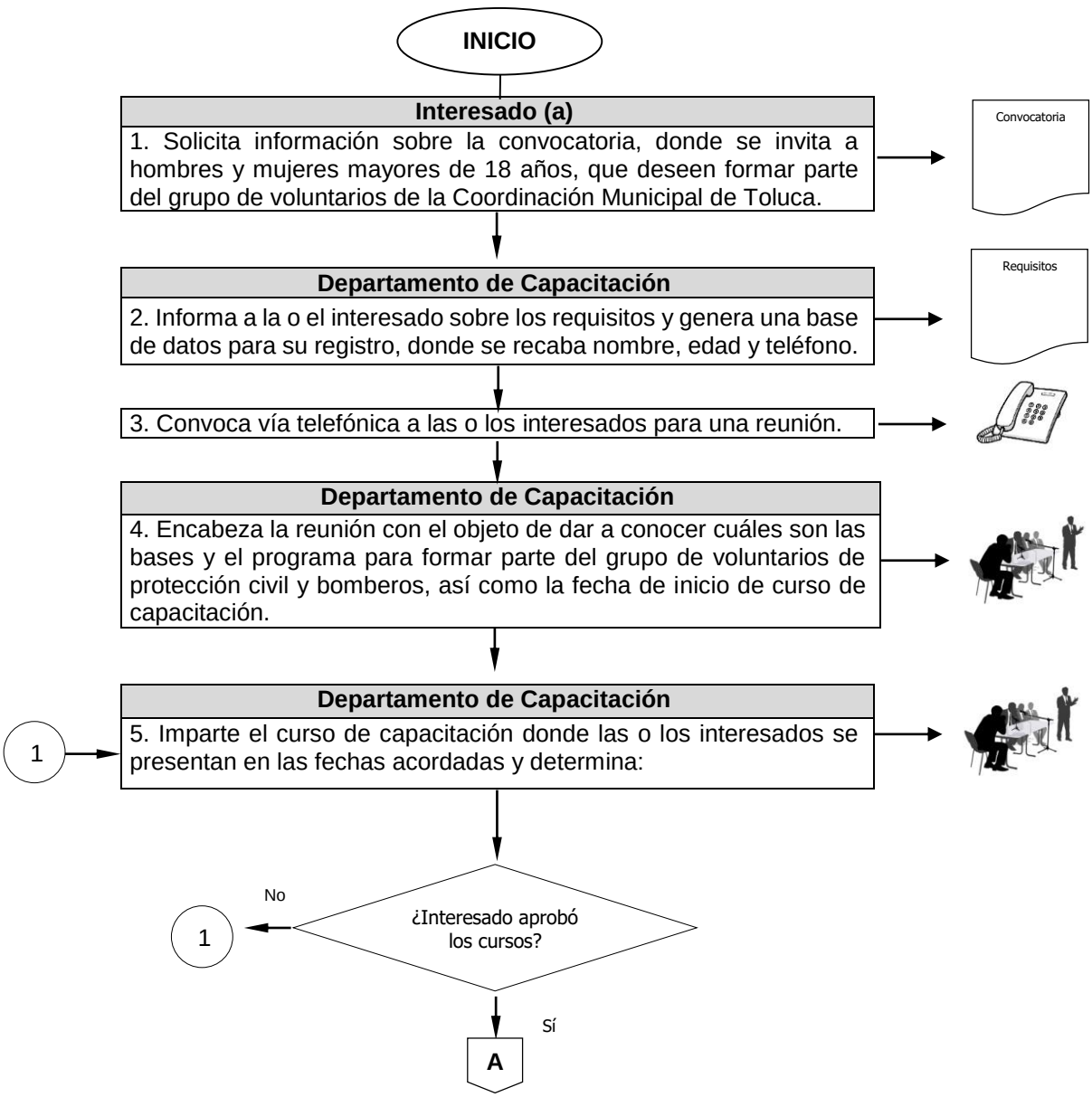
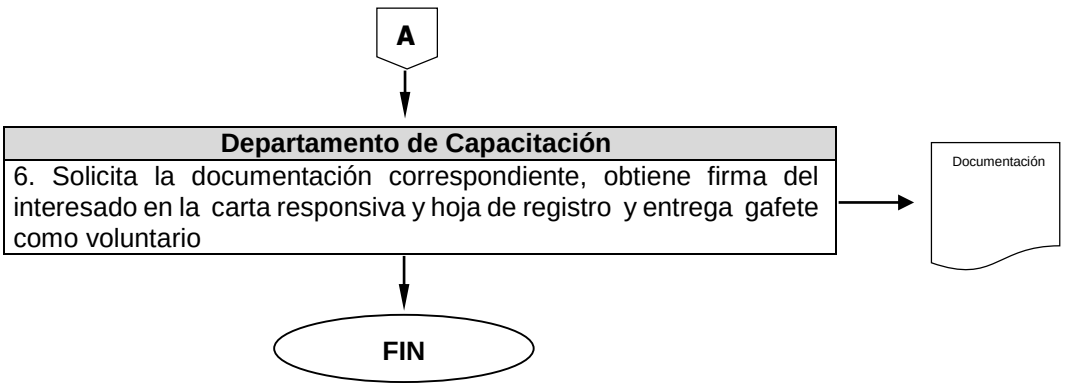


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Comités ciudadanos de prevención de protección civil**
Objetivo:	Integrar y capacitar Comités Ciudadanos de Prevención de Protección Civil en zonas vulnerables, para atender en coordinación con autoridades competentes, una emergencia o desastre provocado por agentes perturbadores.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Capacitación, será el encargado de promover la participación de la ciudadanía para acciones de Protección Civil.
- El Departamento de Capacitación, será el encargado de recibir y verificar el Programa de Protección Civil.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de organizar y generar el registro.
- El Departamento de Capacitación será el encargado de establecer los mecanismos para la capacitación de los Comités Ciudadanos de Prevención de Protección Civil.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Comités ciudadanos de prevención de protección civil.

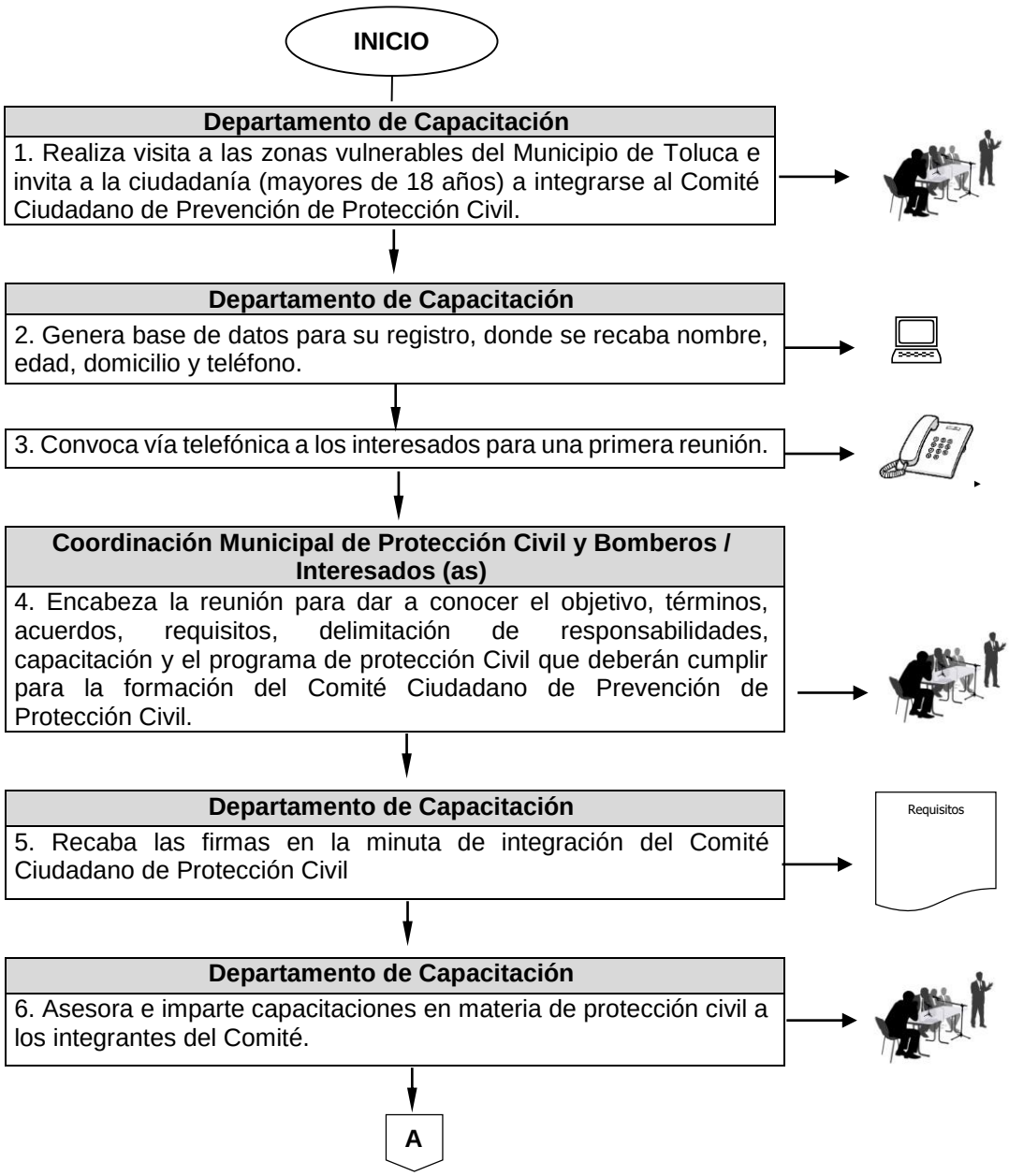


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Departamento de Capacitación 7. Hace una evaluación (calificación mínima de 8.0) y si el participante acredita el 80% de asistencia, procede a la entrega de un reconocimiento.	Evaluación → Reconocimiento
Interesados (as) 8. Integra al programa de Protección Civil y se da seguimiento al Comité Ciudadano de Protección Civil	
Departamento de Capacitación 9. Convoca vía telefónica a los interesados para una segunda reunión.	
Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos / Interesados (as) /otras autoridades 10. Celebra la reunión para dar a conocer y firmar el Acta Constitutiva entre el Comité y autoridades competentes.	
Departamento de Capacitación 11. Realiza expediente del Comité Ciudadano de Protección Civil.	Expediente
12. Elabora nota informativa semanal para conocimiento de la o el Titular de la Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos.	Nota informativa
Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos 13. Recibe nota informativa, acusa de recibo, enterándose del resultado del registro del Comité Ciudadano de Prevención de Protección Civil.	
FIN	

Departamento del Sistema Integral de Riesgos

Nombre del Procedimiento:	**Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y planes operativos.**
Objetivo:	Localizar en el sistema cartográfico las zonas o puntos de riesgo de origen natural y/o antrópico que implican vulnerabilidad a la población del municipio, e integrar y actualizar la información de bases de datos y planes operativos, a fin de estar en posibilidad de informar oportunamente a la ciudadanía de riesgos y restricciones a los que se encuentra expuesta, con el fin de facilitar la toma de decisiones en materia preventiva y correctiva.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos estructurará los planes operativos, programas y sistemas encaminados a la detección y localización de riesgos en el territorio municipal, atendiendo las prioridades de cada uno de los fenómenos perturbadores, definiendo las estructuras de datos, el sistema de información geográfico y sistemas de acopio de información.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos será el encargado de diseñar nuevos modelos basados en la tecnología existente y circunstancias del entorno para incluirlos en el Atlas Municipal de Riesgos de Toluca.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos será el encargado de investigar, estudiar y evaluar los riesgos y daños provenientes de agentes naturales o humanos que puedan dar lugar a desastres dentro del territorio municipal, integrando y ampliando los conocimientos de tales acontecimientos en coordinación con las dependencias involucradas del gobierno municipal, estatal y federal, así como de los sectores social y académico.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos integrará y procesará la información cartográfica y estadística, a fin de obtener información actualizada que apoye a los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación establecidos en el Atlas Municipal de Riesgos y Planes Operativos de Protección Civil.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, realizará el Atlas de Riesgos del Municipio, que incluye información georeferenciada y de cuantificación de riesgos en términos de vulnerabilidad a la población, bienes, infraestructura básica y medio ambiente, la causa de cada riesgo y las posibles medidas para reducirlo y/o mitigarlo, publicándolo por lo menos una vez al año.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, desarrollará y alimentará el Sistema de Información de Riesgos, que expresará de manera concentrada por delegación y sector, la problemática de riesgos del Municipio, determinando el origen, la causa del riesgo, la vulnerabilidad y las posibles medidas de solución.
- Para el caso de que personas o empresas particulares deseen adquirir el Atlas Municipal de Riesgos, se encuentra disponible para su consulta y descarga de forma gratuita en la página oficial del Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED), específicamente en el apartado de

Cobertura de Atlas Municipales en el siguiente enlace: http://www.atlasnacionalderiesgos.gob.mx/archivo/cob-atlas-municipales.html, así como en la Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Toluca, como medio Oficial de publicación y difusión del Municipio.

- La información recabada en los recorridos será clasificada por los siguientes subsistemas perturbadores y sus agentes: Geológicos (fracturas, remoción en masa y hundimientos); Hidrometeorológicos (inundaciones, encharcamientos, ríos (embovedados y a cielo abierto), canales y bordos; Químico - Tecnológicos (industrias, gaseras, gasolineras); Sanitario- Ecológicos (tiraderos de basura y zonas de contaminación); Socio - organizativos (lugares concurridos); Subsistema Regulador (centros de salud, módulos de vigilancia, servicios de emergencia), Subsistema Afectable (sectores público, privado, social y académico).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad.	Representación Gráfica

1. Actualización del Atlas Municipal de Riesgos y planes operativos.

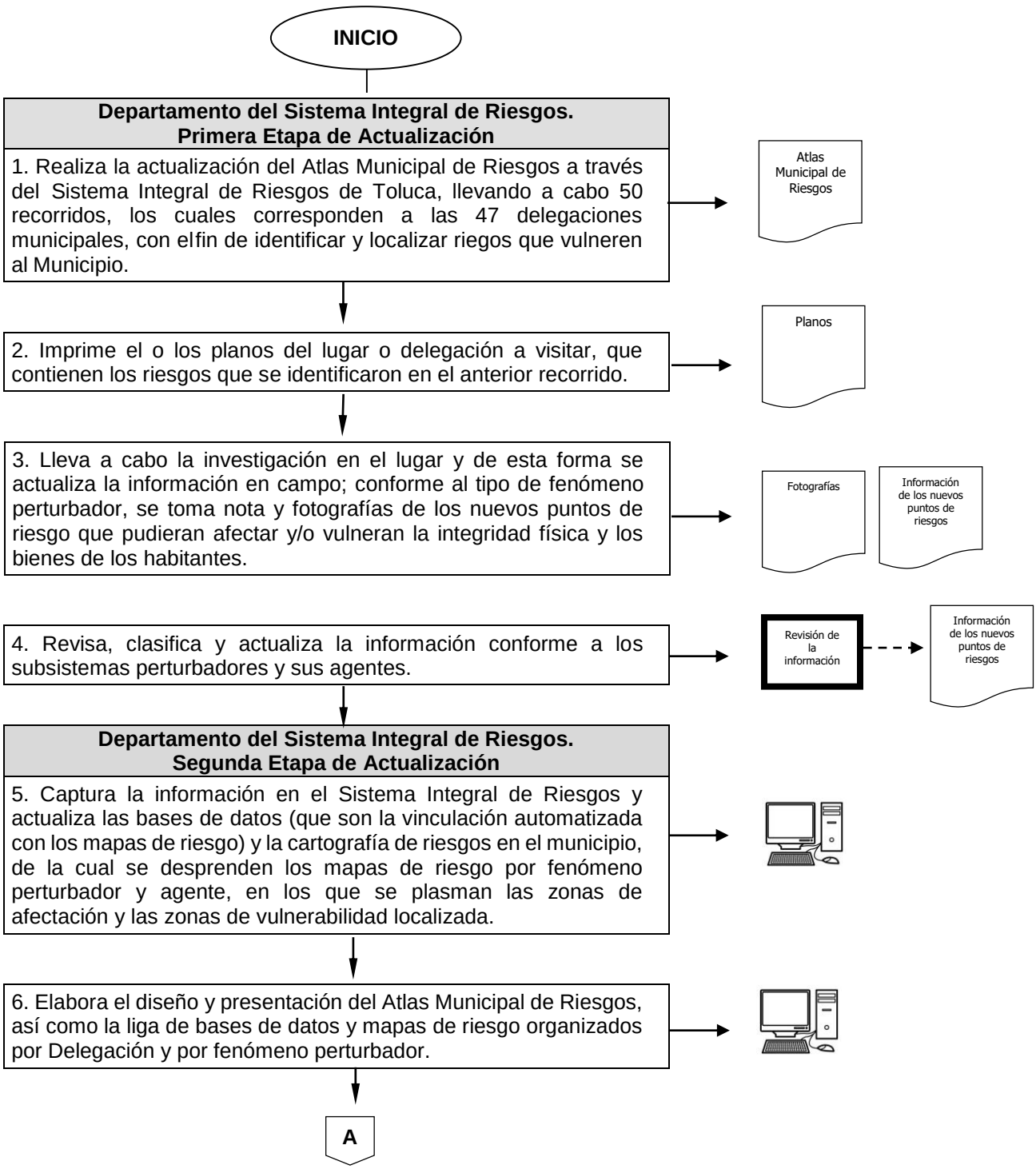


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
7. Elabora el diseño de portadas de caja, centros de disco y contraportadas que conforman el disco compacto; una vez aprobado el diseño final, estas se imprimen en el mismo Sistema Integral de Riesgos, con el objeto de realizar la reproducción de discos a entregar (la cantidad dependerá de los discos que sean solicitados por el Titular de la Coordinación de Protección Civil).	
Tercer Etapa: Divulgación	
8. Remite en medio magnético el Atlas Municipal de Riesgos a la Dirección General de Desarrollo Urbano y Obra Pública, con el objeto de que esa dependencia esté en la posibilidad de tomar decisiones de autorizar nuevas construcciones o negar permisos de construcción por ser zona de riesgo.	
Departamento del Sistema Integral de Riesgos	
9. Distribuye y/o entrega de forma gratuita a las instituciones públicas y académicas que así lo soliciten; al mismo tiempo se buscan los espacios en foros públicos y/o académicos para su divulgación.	
FIN	

Nombre del Procedimiento:	**Verificaciones de riesgo en predios y/o edificaciones del sector público, privado, social y académico, por ubicarse en posibles zonas de riesgo.**
Objetivo:	Llevar a cabo la valoración de predios e inmuebles, a solicitud de parte con el fin de determinar si se encuentran dentro de límites de restricción de posibles zonas identificadas como de riesgo e informar oportunamente a la o el peticionario y/o dependencias involucradas con el objeto de reducir asentamientos humanos en zonas de riesgo.

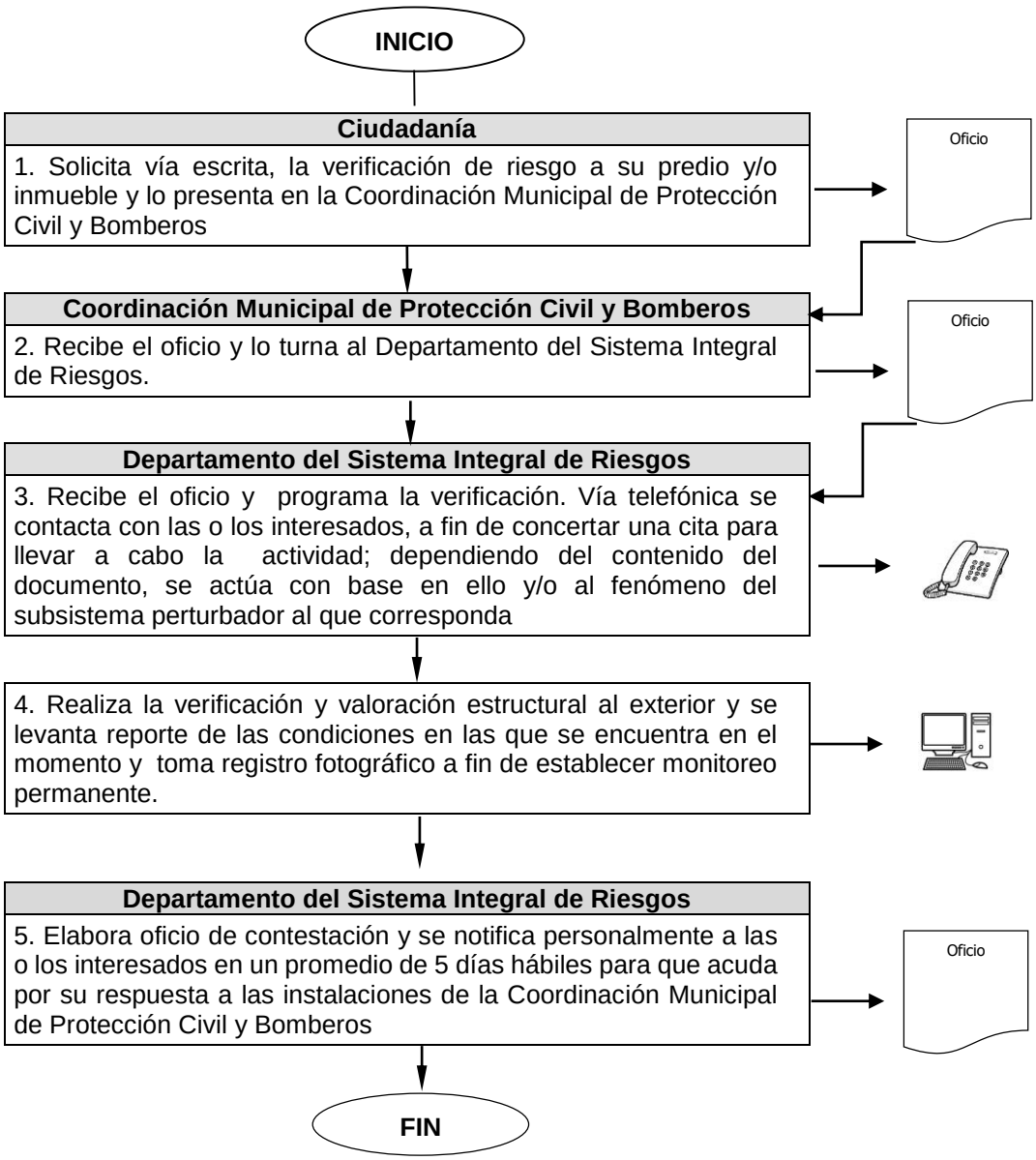
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, realizará la verificación de riesgo en el predio y/o inmueble, con apoyo de equipo especializado (GPS y/o Georradar), a fin de determinar si se encuentra dentro o fuera de zonas identificadas como de riesgo conforme al Atlas Municipal de Riesgos vigente.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, atenderá de manera oportuna todas aquellas peticiones ya sean de manera escrita y/o por denuncia ciudadana, con el fin de verificar y valorar posibles situaciones de riesgo que impacten directa o indirectamente a la población, sus bienes, infraestructura básica y el entorno.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, se encargará de valorar y determinar el riesgo que se genera a las personas, debido a posibles daños que comprometan la estabilidad de una estructura, ya sea esta de tipo habitacional o de servicio e informará oportunamente a la o el peticionario del riesgo.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, identificará riesgos y establecerá acciones de coordinación con dependencias de los sectores público, privado, social y académico con el objeto de minimizar y/o mitigar la problemática.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos realizará el acordonamiento preventivo del inmueble, en caso de que la estructura presente falla o deterioro severo comprometiendo su estabilidad

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Verificaciones de riesgo en predios y/o edificaciones del sector público, privado, social y académico, por ubicarse en posibles zonas de riesgo.



Nombre del Procedimiento:	**Informe de valoración de riesgos y medidas de seguridad.**
Objetivo:	Valorar que los centros de concentración masiva, establecimientos comerciales y de servicio se encuentren fuera de los límites de restricción de zonas identificadas como de riesgo, así como que cuenten con las medidas de seguridad en materia de protección civil.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, es el responsable de ubicar cartográficamente el inmueble y/o terreno a fin de determinar si se encuentra fuera de zonas de riesgo.
- En el caso de que la cédula de levantamiento de información refiera daños estructurales y/o que se encuentre próximo a una zona de riesgo, se realizará una visita física al inmueble y/o predio a fin de analizar las causas y el grado de riesgo.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, alertará de manera oportuna a las o los peticionarios, y/o instituciones del sector público y/o privado y/o social involucradas, mediante recomendación o notificación sobre posibles situaciones de riesgo y se dará el mismo trato a las estructuras que por sus condiciones comprometan la integridad física de las personas.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos emitirá de manera oportuna a las o los peticionarios, y/o instituciones del sector público y/o privado y/o social, las recomendaciones sobre posibles situaciones de riesgo o deficiencias en materia de medidas de seguridad conforme a la normatividad aplicable a fin de evitar que se vea comprometida la integridad física de las personas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Informe de valoración de riesgos y medidas de seguridad.

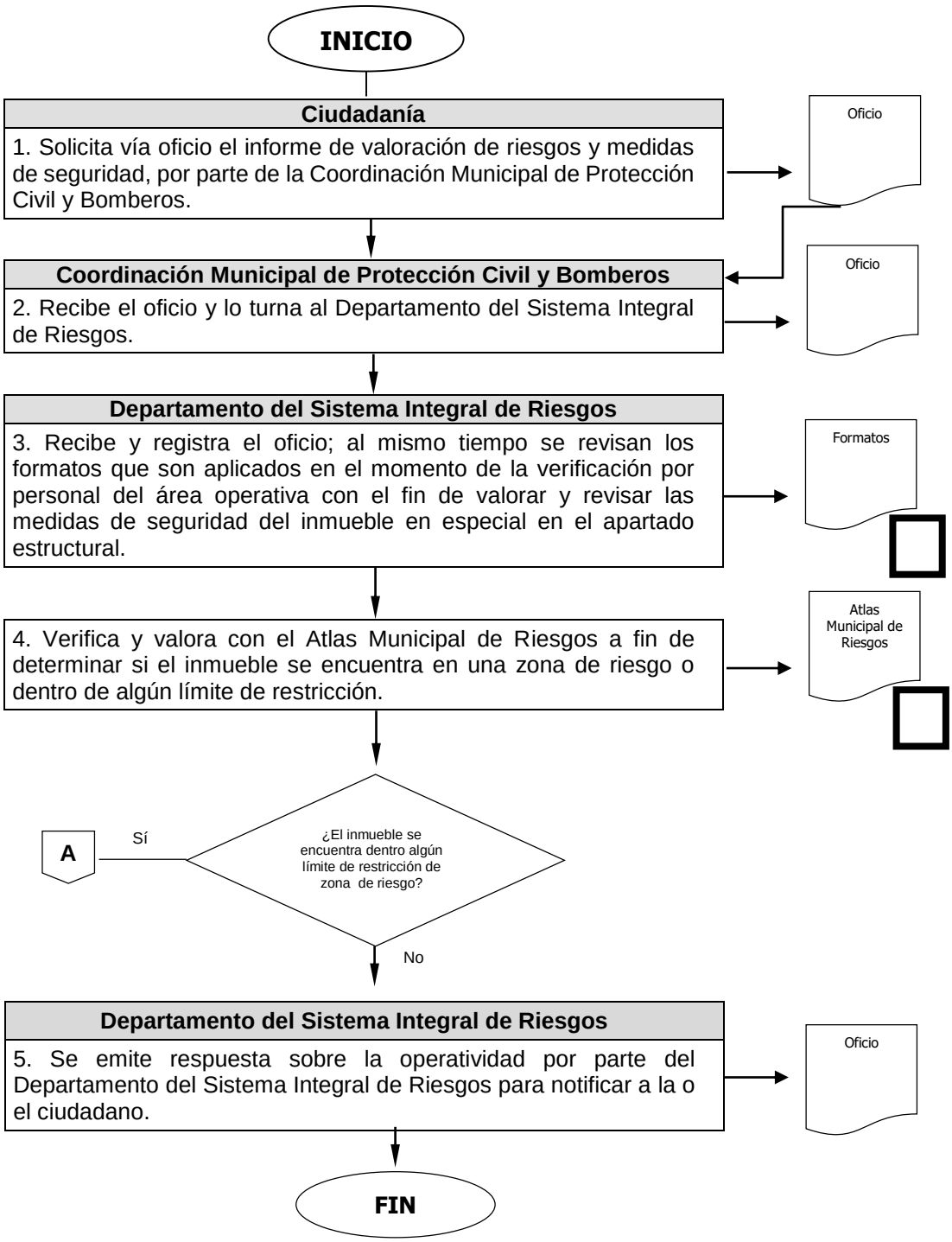
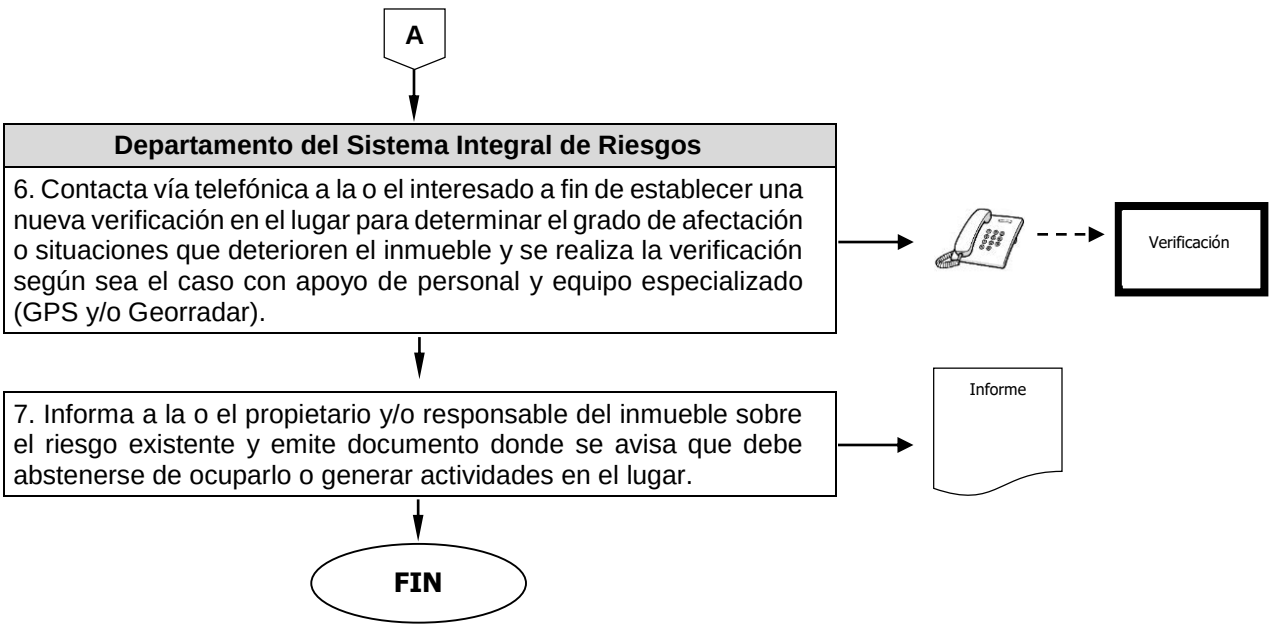


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Asesorías en materia de riesgo.**
Objetivo:	Proporcionar a la población en general, la orientación y asesoría pertinente con relación a la solicitud de información en cuanto a zonas de riesgo que se tienen identificadas y localizadas en el Municipio de Toluca.

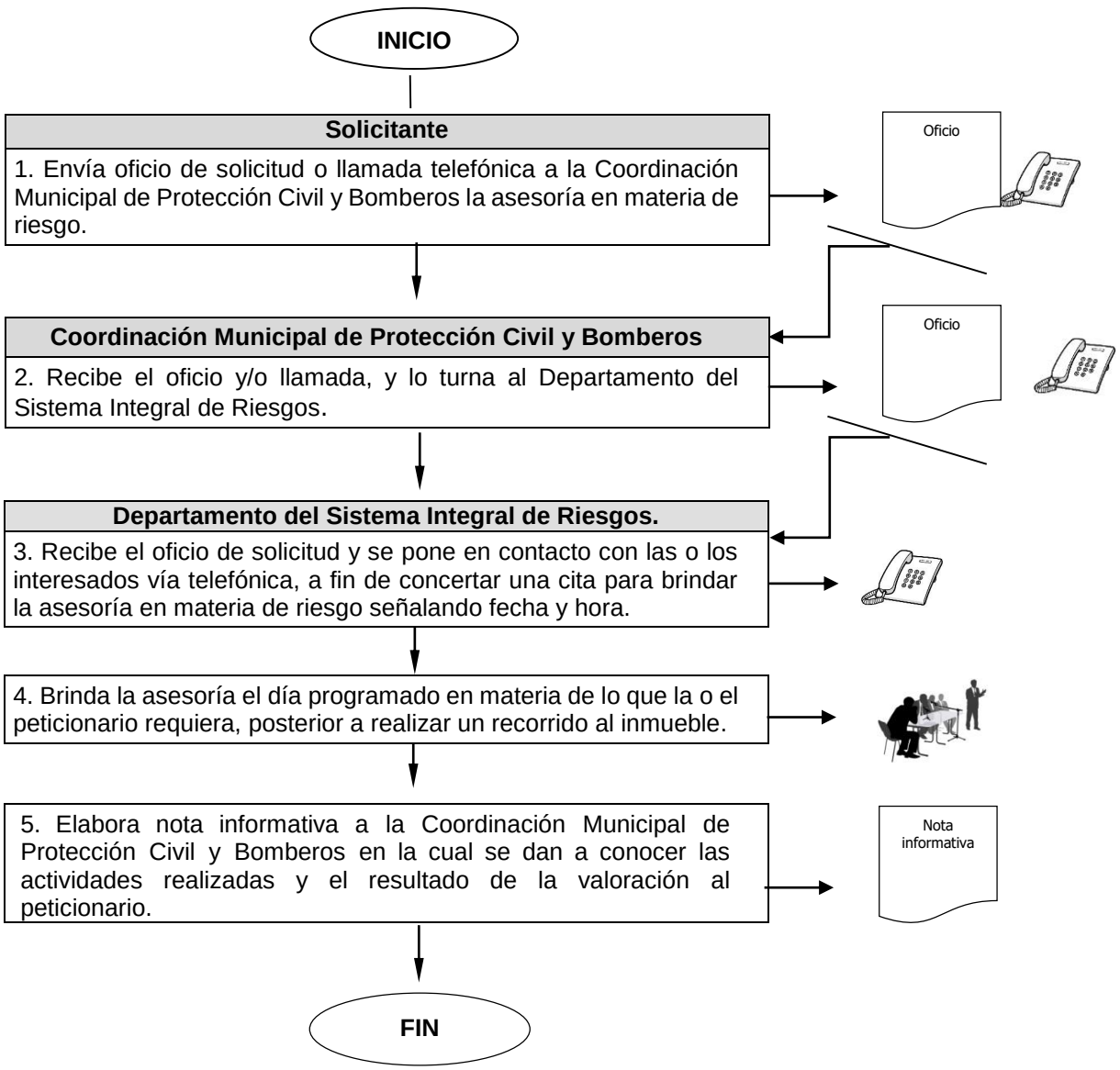
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, con base en los trabajos de investigación, será el responsable de brindar asesorías orientadas a personas del sector público, privado, social y académico en materia de zonas identificadas como de riesgo, conforme a los cinco fenómenos perturbadores de origen natural y/o antrópico.
- Al identificar situaciones de riesgo, se brindará la asesoría correspondiente a particulares, con el objetivo de que la o el propietario realice las acciones que minimicen y/o mitiguen los efectos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Asesorías en materia de riesgo.



Nombre del Procedimiento:	**Programa municipal de protección civil.**
Objetivo:	Contar con una herramienta eficaz que permita establecer los mecanismos oportunos de prevención, auxilio y recuperación ante la probabilidad de siniestros o desastres en el Municipio de Toluca.

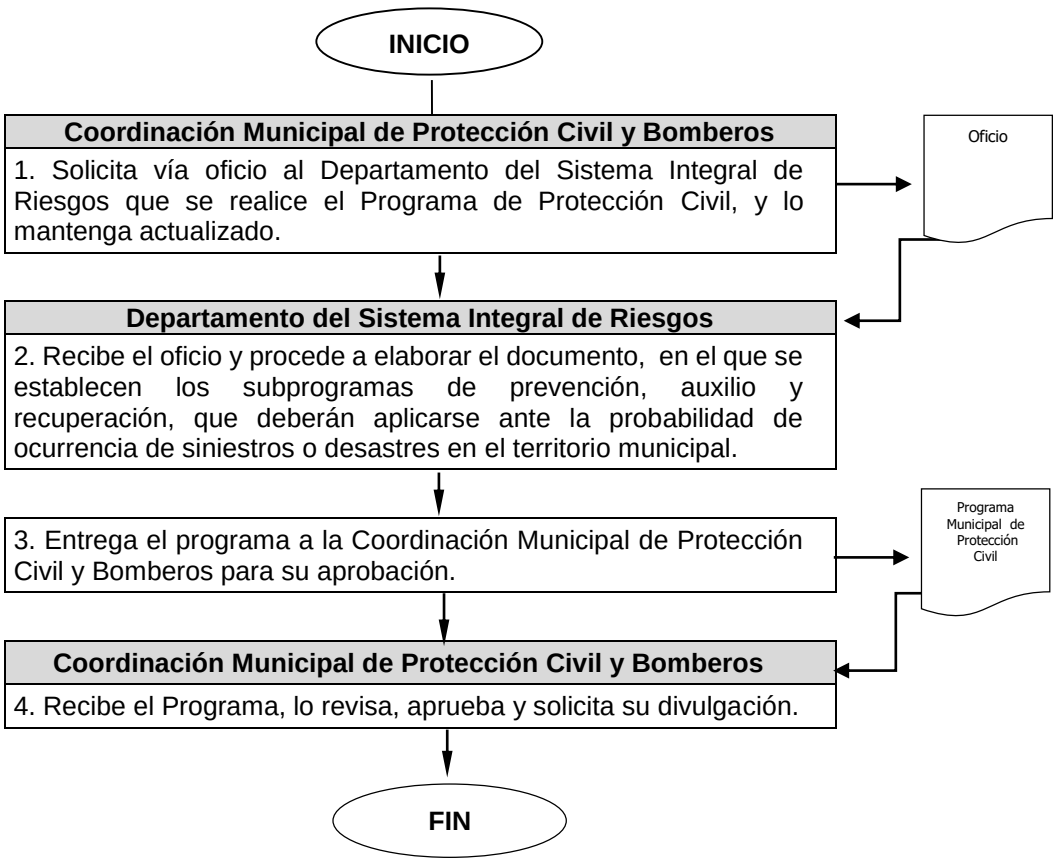
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, es el responsable de llevar a cabo el análisis de riesgo al que se encuentra expuesto el Municipio de Toluca por fenómenos perturbadores de origen natural o antrópico por lo tanto, elabora el Programa Municipal de Protección Civil en el que se establecen los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación.
- Por ser un documento dinámico, el Departamento del Sistema Integral de Riesgos actualizará los subprogramas de prevención, auxilio y recuperación que conforman el Programa Municipal de Protección Civil.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Programa municipal de protección civil.



Nombre del Procedimiento:	**Programas específicos de protección civil y planes de emergencias.**
Objetivo:	Contar con una herramienta, eficaz que permita establecer los mecanismos oportunos de prevención, auxilio y recuperación ante la probabilidad de siniestros o desastres en el Municipio de Toluca.

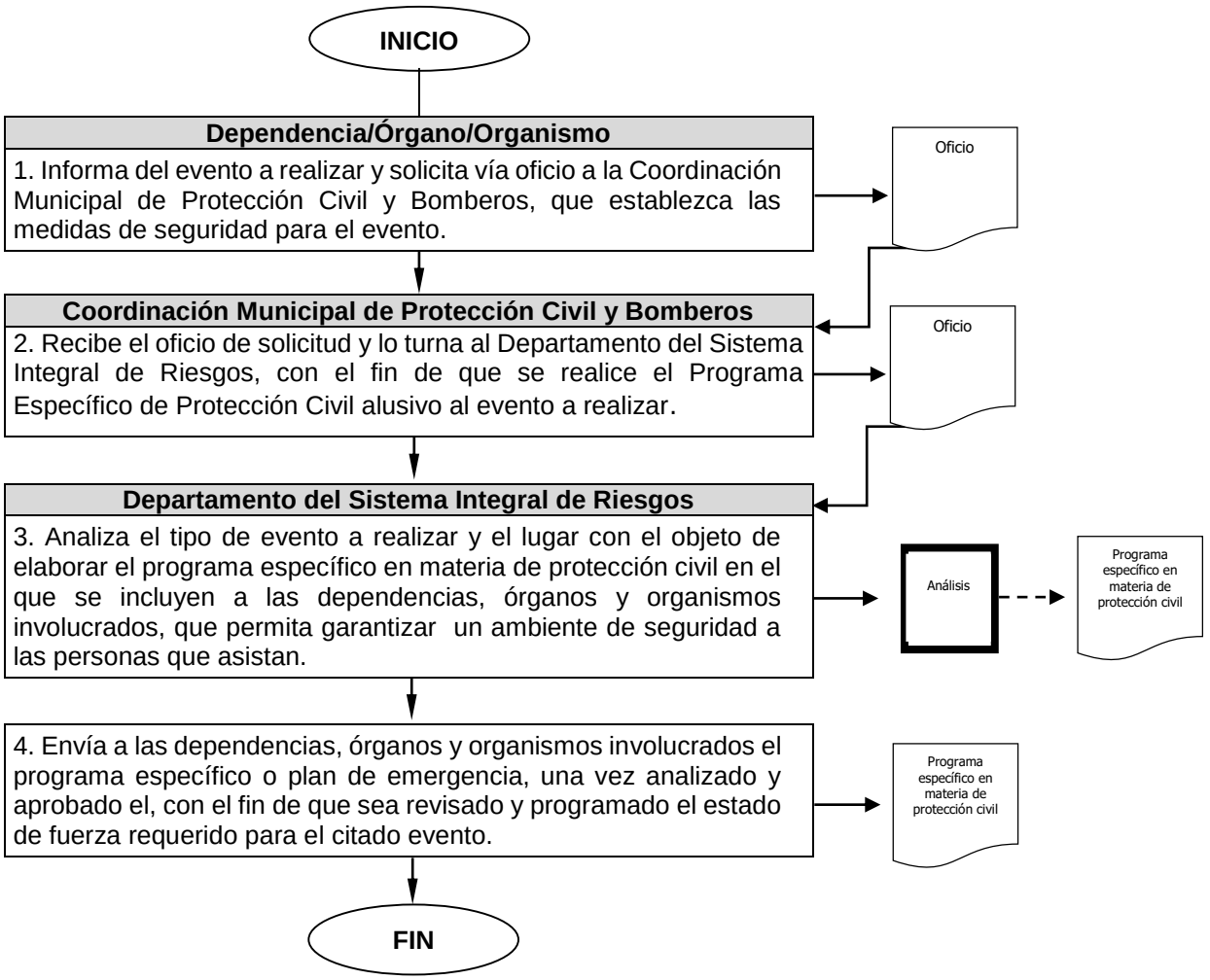
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, es el responsable de llevar a cabo el análisis de riesgo al que se encuentra expuesto el Municipio de Toluca por fenómenos perturbadores de origen natural o antrópico por lo que generará los programas específicos y planes de emergencia en los que se establecen los subprogramas de prevención auxilio y recuperación.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, establecerá los planes de emergencia de eventos socio organizativos que se lleven en el territorio Municipal tales como; 15 y 16 de septiembre, 21 de marzo, feria del alfeñique e Informe del C. Presidente Municipal.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, establecerá programas específicos de protección civil de temporada, como los son: temporada invernal, temporada de lluvias, temporada de estiaje, en los que se establecen los subprogramas de prevención auxilio y recuperación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Programas específicos de protección civil y planes de emergencias.



Nombre del Procedimiento:	**Apoyo en situaciones de emergencia.**
Objetivo:	Brindar el apoyo inmediato a la población ante servicios de emergencia, cuando el estado de fuerza operativo es rebasado.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, será el responsable de brindar el servicio de auxilio a la población en apoyo a los departamentos operativos cuando su estado de fuerza se ve rebasado ante situaciones de emergencia extraordinarias.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, controlará y minimizará el riesgo que se genera a la población con el objeto de que ésta regrese a la vida cotidiana.
- El Departamento del Sistema Integral de Riesgos, durante la emergencia establecerá y gestionará las acciones de apoyo tales como: instalación de albergues y entrega de apoyos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Apoyo en situaciones de emergencia.

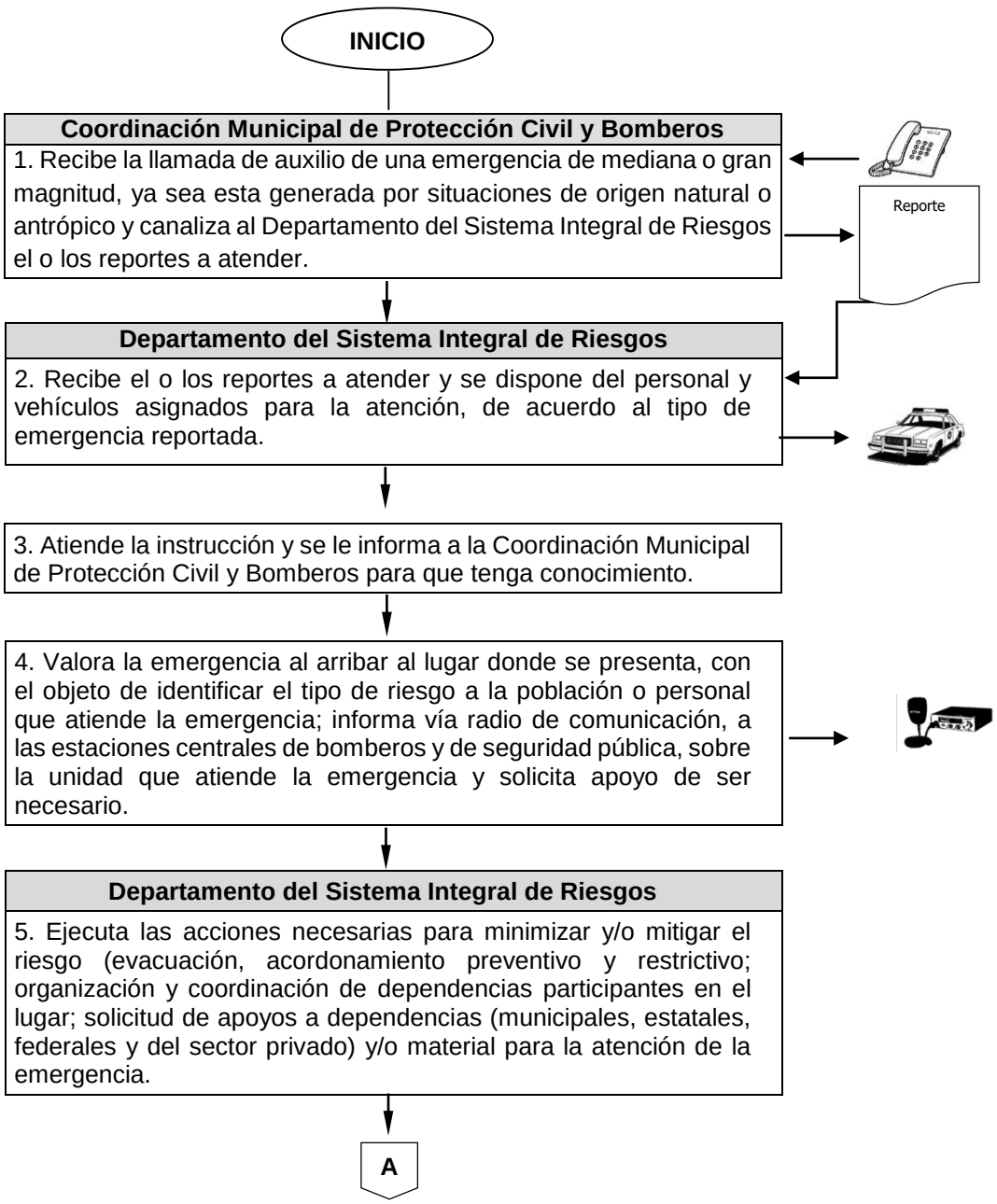
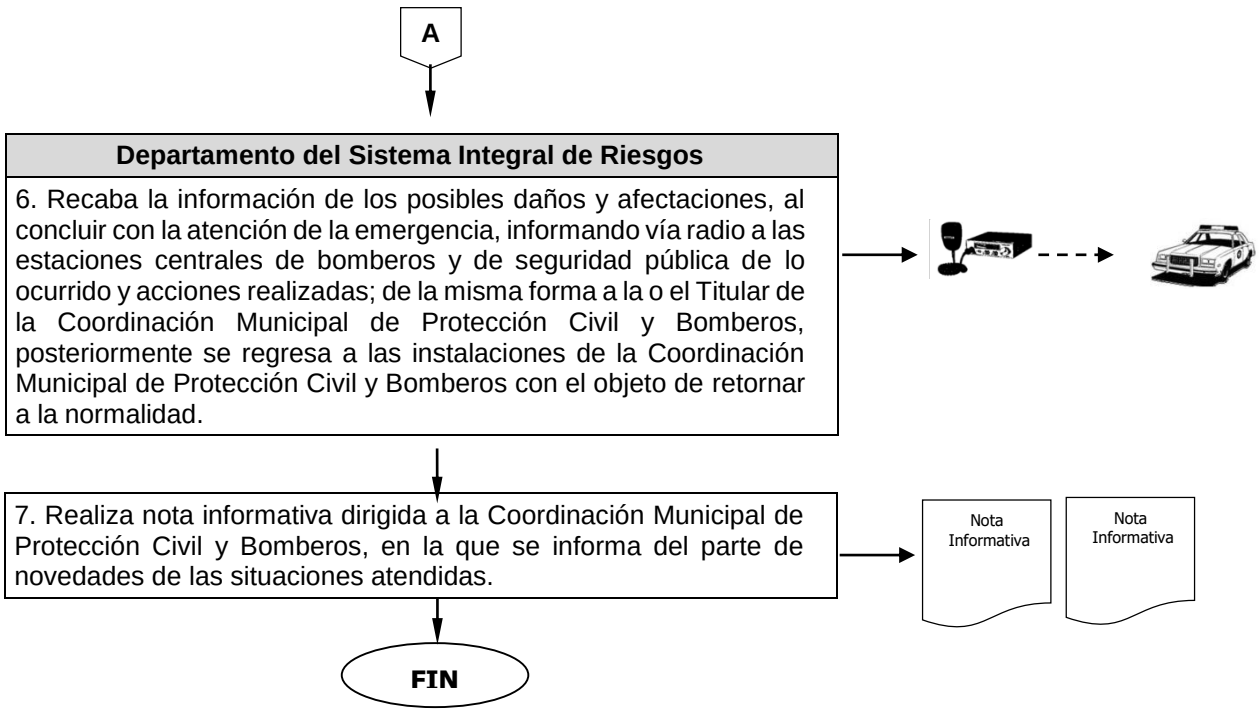


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Revisión y validación del plan de emergencia para establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo.**
Objetivo:	Brindar asesoría y orientación con la finalidad de que las personas que se encuentran laborando en un establecimiento de bajo riesgo cuenten con una herramienta que les permita atender una emergencia.

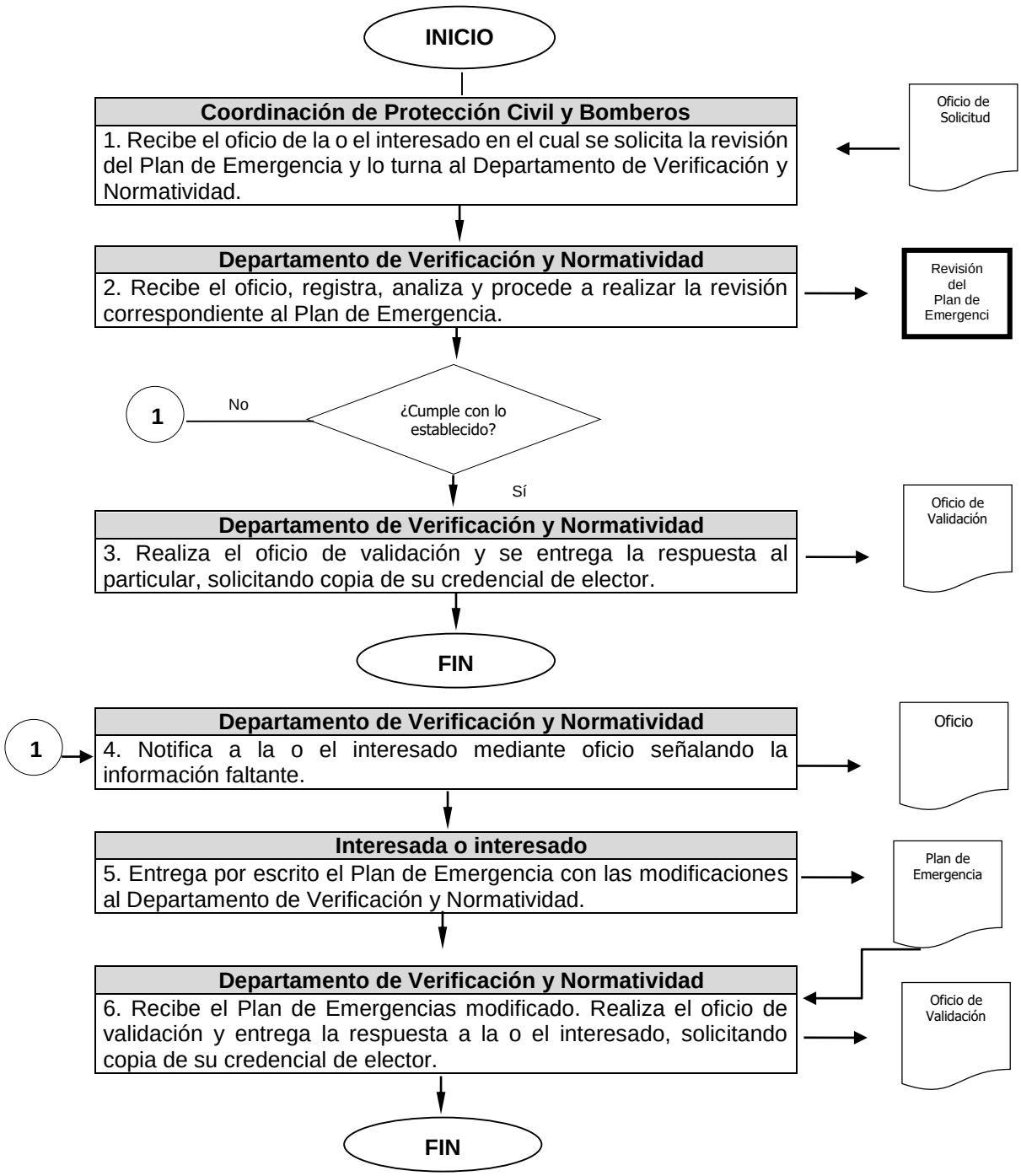
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de que se cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad del Plan de Emergencia.
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de realizar la revisión y registro del Plan de Emergencia.
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de ofrecer la asesoría relacionada con el Plan de Emergencia.
- El Departamento de Verificación y Normatividad es la unidad administrativa responsable de revisar y validar los planes de emergencia para los establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, instalación de juegos mecánicos, así como los eventos públicos con duración de menos de dos días y afluencia de menos de 5000 asistentes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Revisión y validación del plan de emergencia.



Nombre del Procedimiento:	**Programas específicos de protección civil.**
Objetivo:	Contar con una herramienta, eficaz que permita establecer los mecanismos oportunos de prevención, auxilio y recuperación ante la probabilidad de siniestros o desastres en Establecimientos Comerciales de Mediano y Alto Riesgo en el Municipio de Toluca.

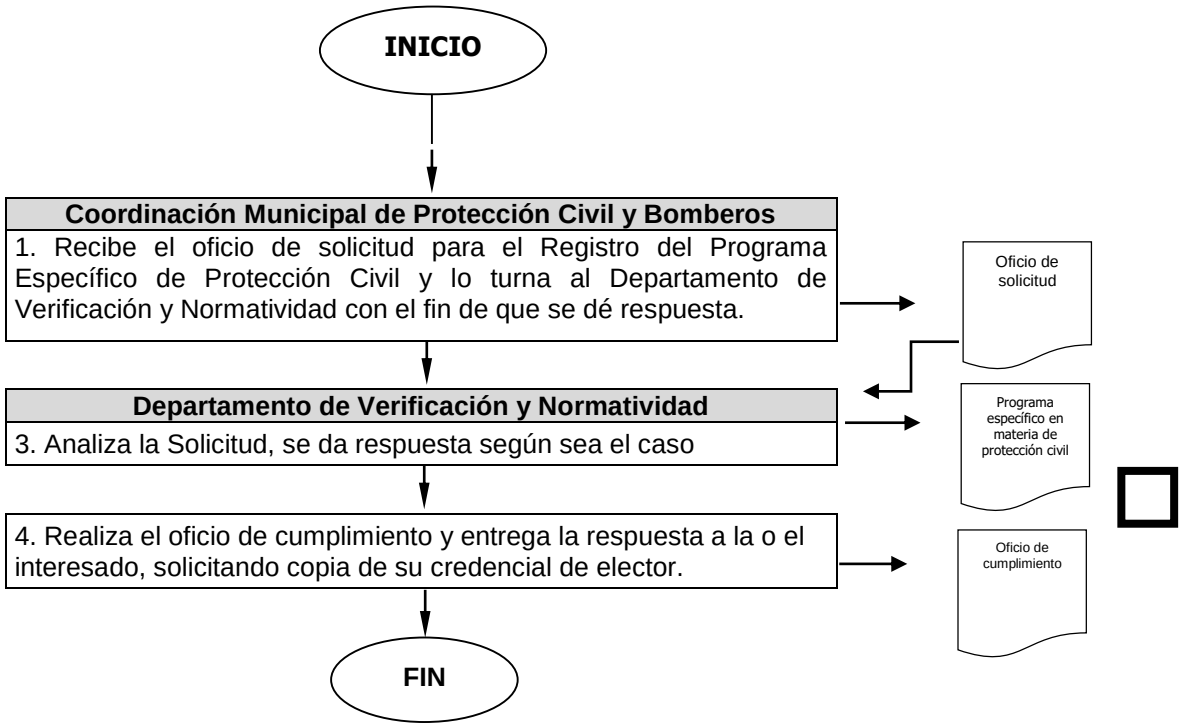
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Verificación y Normatividad, es el responsable de promover, llevar a cabo la asesoría y vigilar la implementación de Programas Específicos de Protección Civil dando cumplimiento a los subprogramas de prevención auxilio y recuperación en el Municipio de Toluca.
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de realizar la revisión y registro de los Programas Específicos de Protección Civil.
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de ofrecer la asesoría relacionada con los Programas Específicos de Protección Civil.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Programas específicos de protección civil.



Nombre del Procedimiento:	**Verificación de medidas de seguridad en establecimientos catalogados como bajo riesgo y edificaciones municipales.**
Objetivo:	Verificar el cumplimento de la normatividad aplicable y de las Medidas de Seguridad en materia de Protección Civil, en establecimientos comerciales, industriales o de servicios catalogados como bajo riesgo, así como los edificios del ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

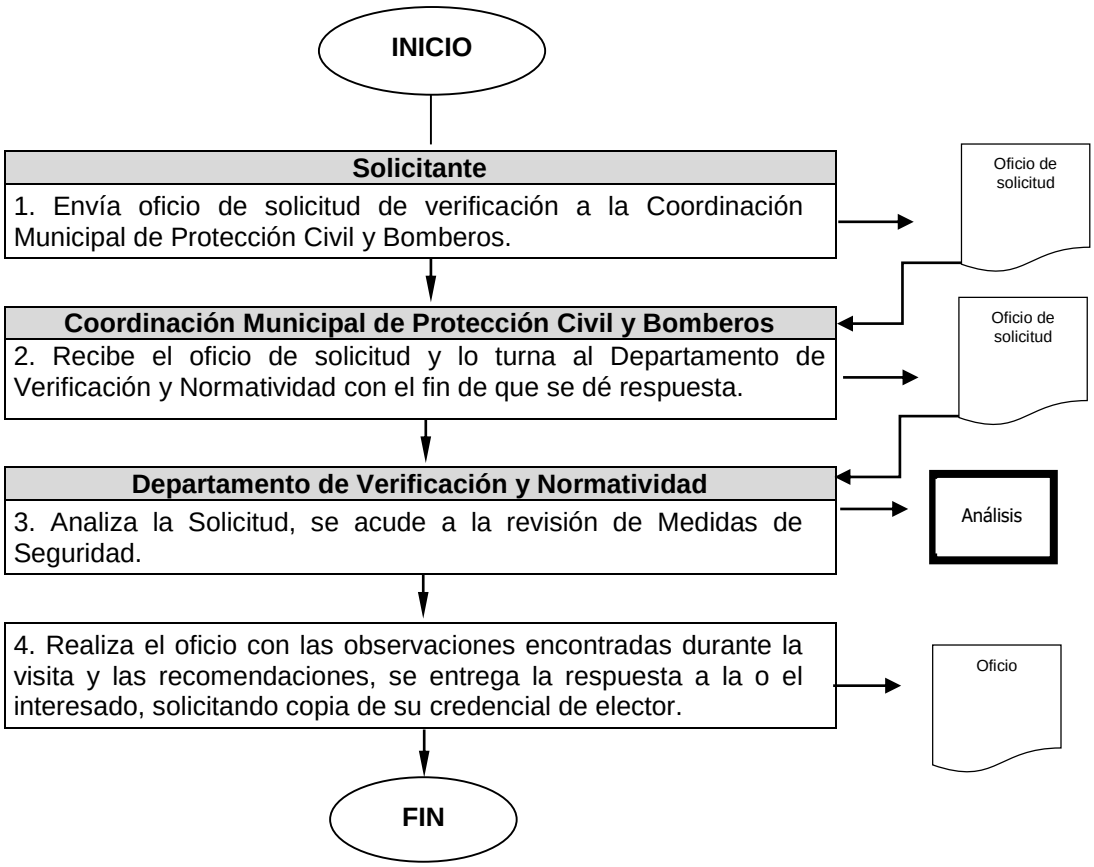
- El Departamento de Verificación y Normatividad, es el responsable de verificar el cumplimiento normativo aplicable en los diferentes establecimientos comerciales, industriales y de servicios en el municipio de Toluca, así como en los diferentes bienes inmuebles del Ayuntamiento.

- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de ofrecer la asesoría relacionada con el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Verificación de medidas de seguridad en establecimientos catalogados como bajo riesgo y edificaciones municipales.



Nombre del Procedimiento:	**Verificar condiciones de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, mediante procedimiento administrativo común.**

Objetivo: Verificar el cumplimento de la normatividad aplicable y de las Medidas de Seguridad en materia de Protección Civil, en establecimientos comerciales, industriales o de servicios catalogados como bajo riesgo, en caso de incumplimiento se inicia un Procedimiento Administrativo Común.

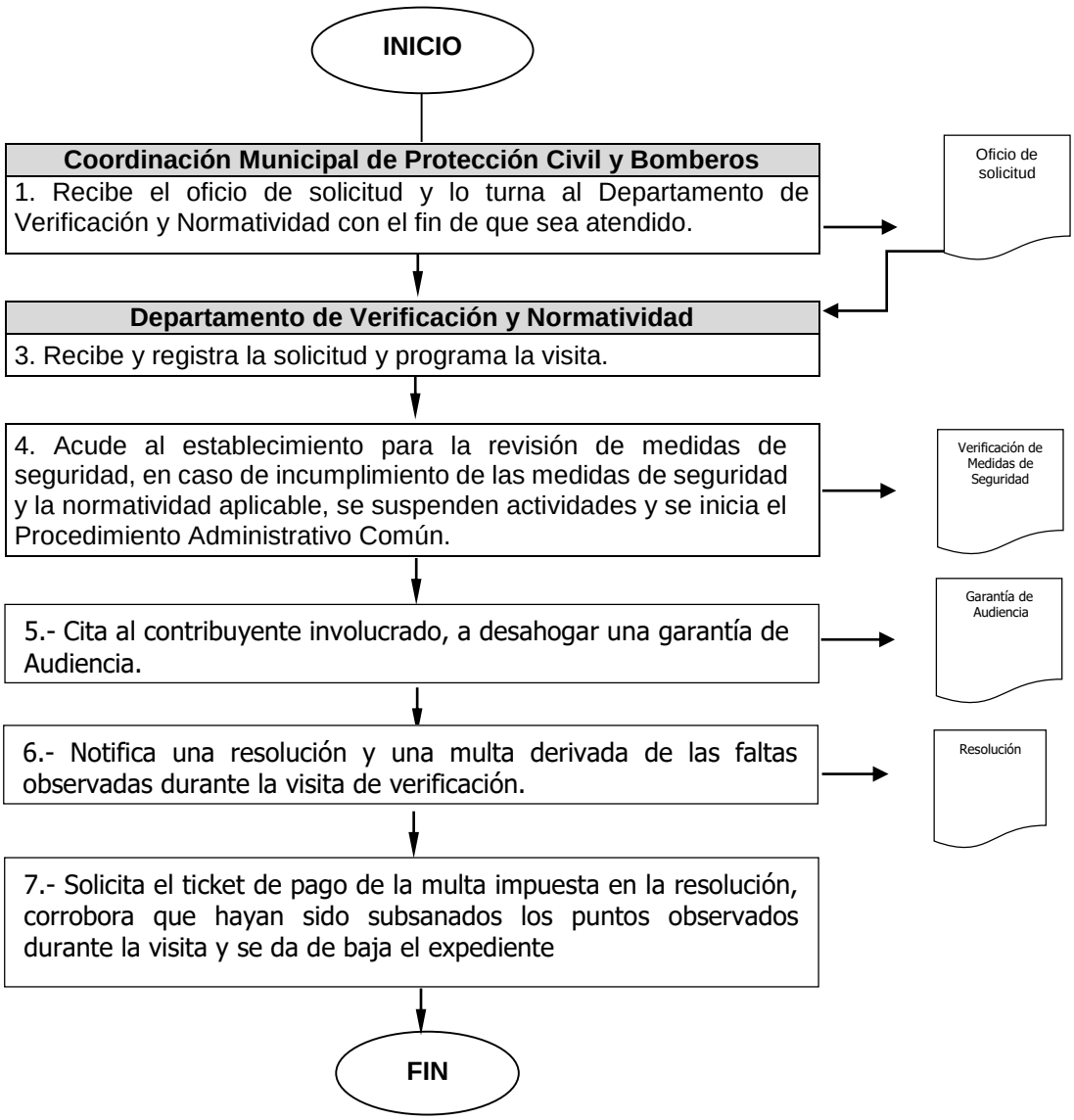
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Verificación y Normatividad, es el responsable de verificar el cumplimiento normativo aplicable en los diferentes establecimientos comerciales, industriales o de servicios catalogados como bajo riesgo y de iniciar un Procedimiento Administrativo Común en caso de incumplimiento.
- El Departamento de Verificación y Normatividad en caso de incumplimiento por parte de los establecimientos, será el encargado de ofrecer la asesoría relacionada con el Procedimiento Administrativo Común
- El Departamento de Verificación y Normatividad verificará las condiciones de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, a través del procedimiento administrativo común cuando haya de por medio un oficio de solicitud, una denuncia ciudadana o instrucción superior para ejecutar estas diligencias.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Verificación de medidas de seguridad en establecimientos comerciales catalogados como bajo riesgo, mediante procedimiento administrativo común



Nombre del Procedimiento:	**Elaboración de certificados de seguridad**
Objetivo:	Validar los expedientes para la obtención de Certificados de Seguridad para la quema de pirotecnia o polvorines.

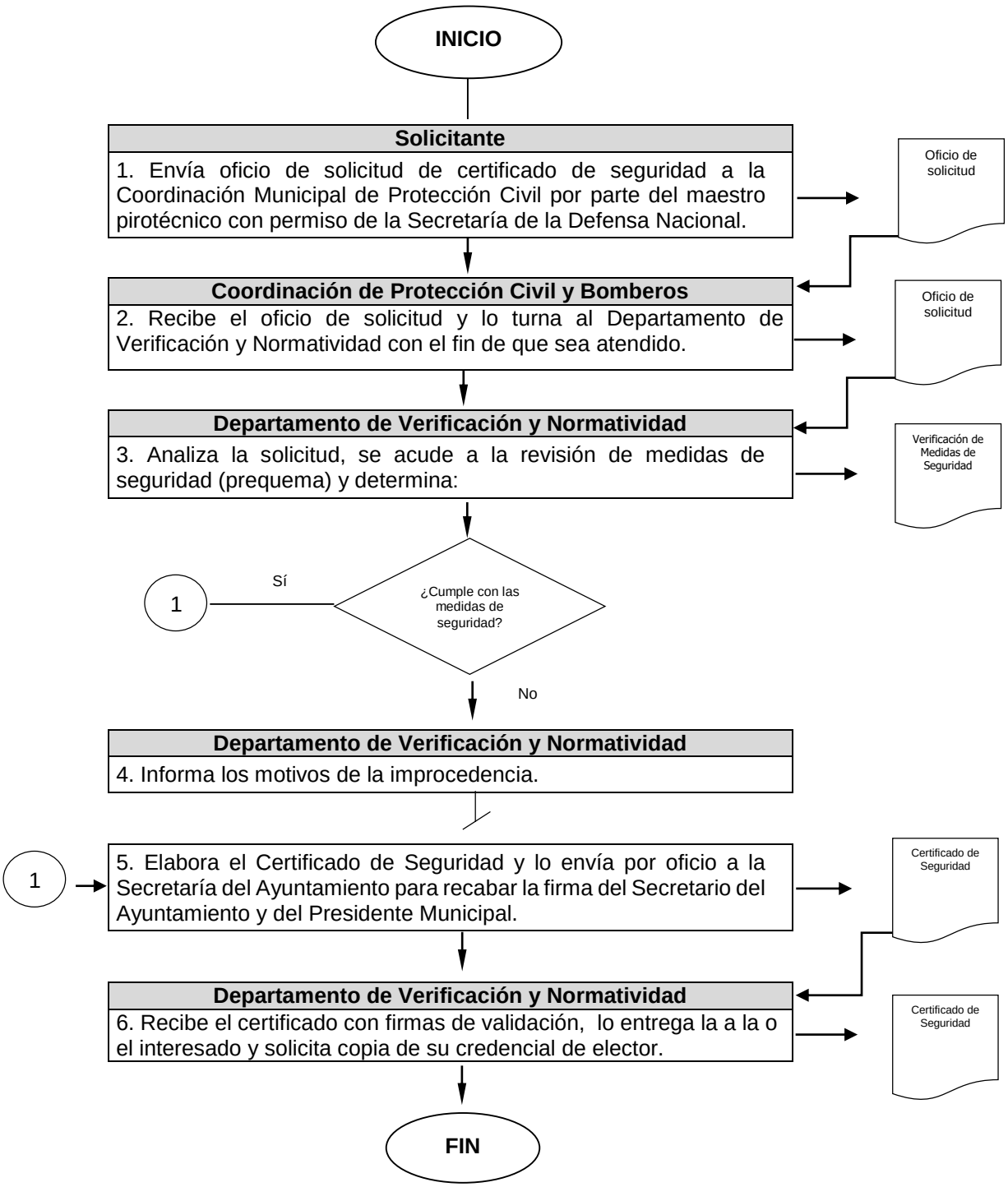
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Verificación y Normatividad, es el responsable de verificar el cumplimiento normativo aplicable para la expedición de Certificados de Seguridad para quema de pirotecnia.
- El Departamento de Verificación y Normatividad será el encargado de ofrecer la asesoría relacionada con el cumplimiento normativo para la expedición de Certificados de Seguridad.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Elaboración de certificados de seguridad



Departamento del Atención Prehospitalaria

Nombre del Procedimiento:	**Protocolo de atención a emergencias prehospitalarias.**
Objetivo:	Atender las solicitudes de auxilio en las emergencias que se susciten en el territorio municipal.

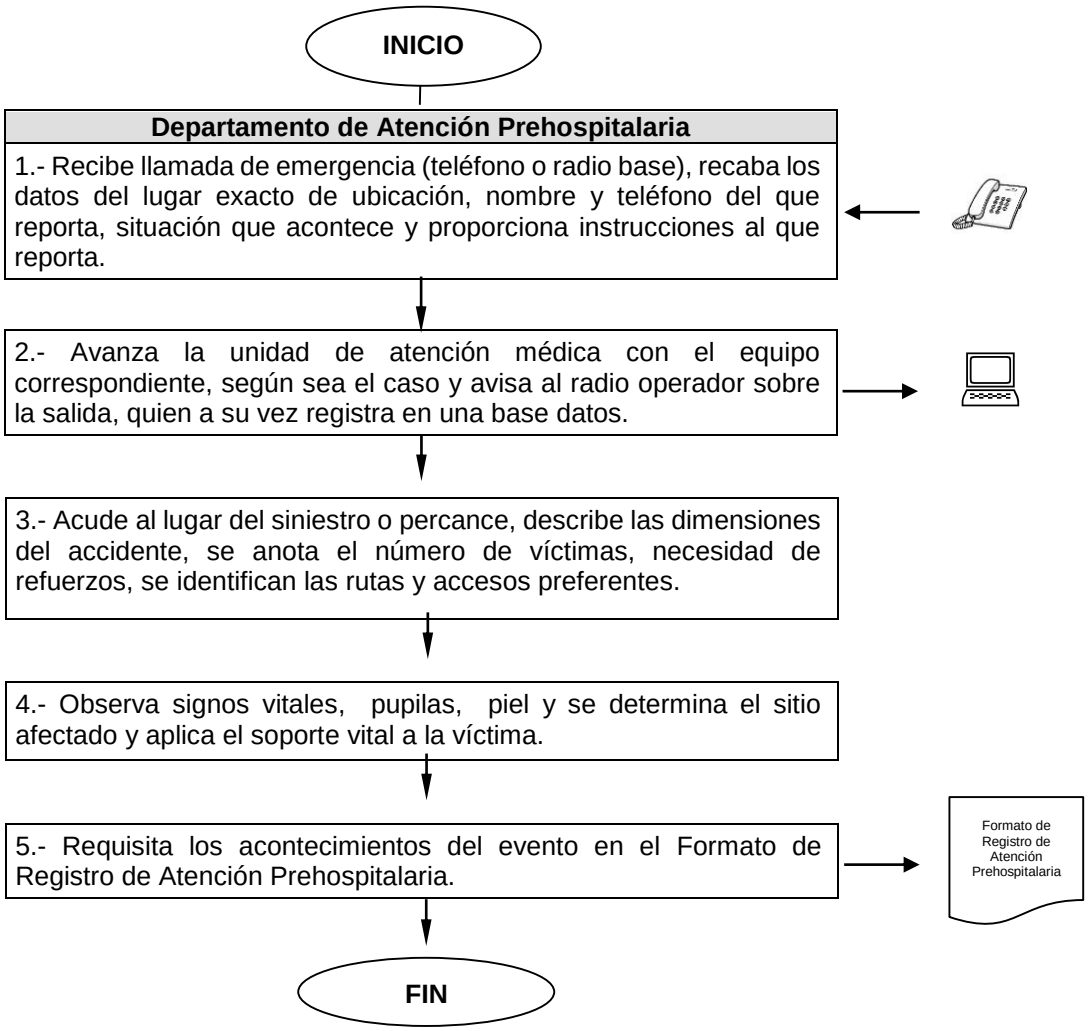
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Atención Prehospitalaria, es el responsable de llevar a cabo la atención de urgencias médicas en el Municipio de Toluca, lo anterior derivado a la presencia de enfermedades repentinas o crónicas que presenten una complicación, lesiones traumáticas y/o presencia de fenómenos perturbadores que traigan consigo daños a la salud.
- La Medicina Prehospitalaria, es una rama de la medicina con aplicación dinámica misma que requiere actualización constante, así como la implementación de protocolos o guías de atención que permitan un adecuado abordaje, estabilización en escena y derivación al lugar correcto de pacientes en estado crítico.
- El formato de atención Prehospitalaria (FRAP) es un documento Médico-Legal y forma parte del expediente clínico del paciente, debe ser llenado correctamente y su manejo deberá ser con apego a la normatividad vigente**; NORMA Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del Expediente clínico.**

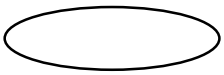
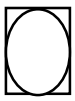
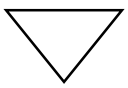
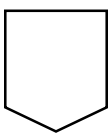
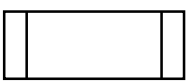
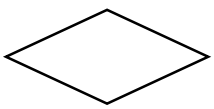
Diagrama de Flujo

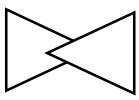
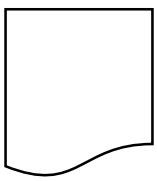
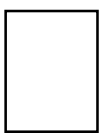
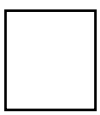
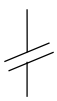
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

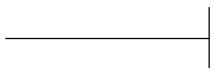
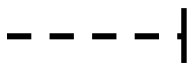
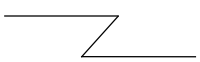
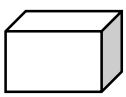
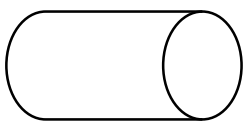
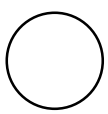
1. Protocolo de atención a emergencias prehospitalarias

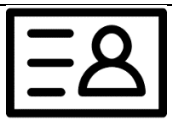


XI. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Interpretación
	**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.
	**Actividad combinada**. Se utiliza en los casos en que en un mismo paso se realiza una operación y una verificación.
	Anexo de documentos. Indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un sólo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	Archivo definitivo. Marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	**Archivo temporal.** Se utiliza cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un periodo indefinido, para después utilizarlo en otra actividad; significa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	**Conector de página 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 anotara la letra “A” para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto como sea necesario.
	**Procesos relacionados.** Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado.
	**Decisión.** Indica las opciones que se pueden seguir en caso que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.

Símbolo	Interpretación
	**Destrucción de documentos.** Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento.
	**Formato impreso.** Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiere indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda. Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias: ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una “X” y en el último una “N”.
	**Formato no impreso.** Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son idénticas.
	Línea de Espera. Indica que el procedimiento tiene una espera de tiempo no determinado para seguir el proceso.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo fuera de flujo para finalizar su intervención.
	**Inspección.** El cuadro es utilizado como símbolo de inspección verificación, revisión, visto bueno o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.
	**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 inevitable.

Símbolo	Interpretación
	**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 pequeña flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiere 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 pequeña flecha.
	**Línea de comunicación.** Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de documentos, teléfono, fax, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	**Paquete de materiales.** Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.
	**Registro y/o controles.** Se usará cuando se requiera registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control. Cuando se registra información, llegará al símbolo una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.
	**Conector.** Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente. Se anotará dentro del número en secuencia, en las dos operaciones que se conectan.
	Captura o envío de información. Se emplea para representar la captura electrónica de datos o envío de datos por Internet.
	Teléfono. Representa la comunicación del área vía telefónica con otras dependencias e incluso con la ciudadanía, cuando así se requiera.

Símbolo	Interpretación
	Caja Fuerte. Se emplea para referirse al resguardo o depósito de efectivo.
	CD-R. Este símbolo se emplea para guardar información.
	Cámara Fotográfica. Representa la evidencia fotográfica que se debe tomar en cada evento para anexarla a la nota informativa para la o el superior jerárquico inmediato.
	Correo Electrónico. También conocido como e-mail; es un servicio de red que permite mandar y recibir mensajes con múltiples destinarios o receptores, la facilidad de uso, su rapidez y el abaratamiento de costos de la transmisión de información han dado lugar a que la mayoría de las instituciones, empresas y particulares tengan en el correo electrónico su principal medio de comunicación
	Reunión. Este icono representa al conjunto de personas que asisten a un acto para tratar asuntos relacionados con el desempeño de sus funciones.
	Redes Sociales. Representan aquellos sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común y que permiten el contacto entre estos, con el objetivo de comunicarse e intercambiar información.
	Página Web. Simboliza la publicación de información en internet con distinción de las redes sociales.
	Libro. Es el conjunto de hojas de papel, vitela, u otra sustancia, manuscritas o impresas, colocadas en el orden en que se han de leer.
	**Credencial.** Es un documento que acredita la identidad de una persona y **le otorga derechos.**

III. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores.

Existe una copia en medio magnética en:

Secretaría del Ayuntamiento

Delegación Administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento

IV. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición septiembre de 2021 (Elaboración del manual).

V. VALIDACIÓN.

Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

Ing. Luis Xavier Maawad Robert
Coordinador de Asesores

Lic. Carlos Sánchez Sánchez
Secretario del Ayuntamiento

VI. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Secretaría del Ayuntamiento

Responsable de su integración y revisión:
Lic. Alberto García Molina
Titular de la Unidad de Planeación
M.A. y P.P. Efraín Ángeles Ruíz
Jefe del Departamento Normatividad Administrativa
L.C.P. y A.P. Sergio Alberto Segura Delgadillo
Analista Especializado de la Unidad de Planeación

VII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Administración.

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Septiembre, 2021

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2019-2021
Coordinación de Asesores
Unidad de Planeación

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio C, Primer Piso
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 276-19-00 Ext. 565
Septiembre de 2021

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

Índice

I. PRESENTACIÓN 6
II. OBJETIVO GENERAL 7
III. COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO 8
Recepción y seguimiento de correspondencia. 8
Registro y seguimiento a la agenda. 12
Elaboración y seguimiento de acuerdos 14
IV. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA 17
Apertura y ejercicio del recurso para pagos diversos (gastos efectuados) 17
Integración, elaboración, programación y ejercicio del presupuesto 20
Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente 23
Requerimiento de materiales, insumos y servicios 26
Suministro y control de combustible 29
Alta de personal 31
Baja de personal 34
Cambio de adscripción, tipo de empleado y/o promoción. 36
V. DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES 38
Integración del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios 38
Estudio de mercado 41
Adquisición de bienes y/o servicios mediante adjudicación directa 45
Compras consolidadas 49
VI. DEPARTAMENTO DE CONTRATOS 52
Elaboración y suscripción de contratos derivados de los procedimientos adquisitivos. 52
VII. DEPARTAMENTO DE ALMACEN GENERAL 55
Recepción de bienes en el almacén general municipal 55
Suministro de bienes. 59
VIII. DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN DE COMITES 62
Licitación pública. 62
Invitación restringida. 68
Adjudicación directa. 74
Adjudicación directa por excepción. 80
Integración del catálogo de proveedores 86
IX. DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL .89
Reclutamiento y selección de personal 89
Detección de necesidades de capacitación 93
Capacitación a servidores(as) públicos(as) municipales 96
Gestion para la contratación de cursos y capacitaciones por instituciones o empresas externas 100
Alta de personal 104
X. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL 106
Control y resguardo de expedientes de personal 106
Préstamo de expedientes del archivo de personal 108
Registro de incidencias 110
Reporte de ausencias 112
Promoción para efectos de jubilación 115
Gratificación extraordinaria por laborar 45 horas semanales 118
Reubicación de los servidores públicos que se encuentra a disposición de personal 121
Baja de personal 123
Movimiento de cambio de personal (promoción y transferencia). 125
XI. DEPARTAMENTO DE NÓMINAS 127
Procesamiento de la nómina del H. Ayuntamiento de Toluca 127
Altas y Bajas del ISSEMYM 131

Certificación de solicitudes, retenciones y pago a INFONACOT 133
Elaboración o cálculo de finiquitos 135
Descuento de créditos 138
Expedición de copias simples o certificadas de nómina 141
Recuperación de retenciones por las empresas públicas y/o privadas 145
Cambios y correcciones de ISSEMYM 147
XII. DEPARTAMENTO DE CONVENIOS Y RELACIONES LABORALES 150
Convenios a favor de los servidores públicos municipales 150
Programa Ayuda Mutualista. 154
Baja voluntaria del programa ayuda mutualista. 158
Atención a solicitudes de apoyos económicos o en especie al SUTEYM y SUTIC sección Toluca. 160
Registro y control de personal obligado a presentar la declaración de situación patrimonial y de intereses. 163
Declaración anual de bienes por modificación patrimonial 165
Seguro de vida para policías, bomberos, operativos de tránsito, protección civil y servidores públicos sindicalizados, del Ayuntamiento de Toluca. 168
Promover la integración de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene entre el personal de la Administración Municipal 170
Uso de la Sala de lactancia por servidoras públicas del H. Ayuntamiento de Toluca 173
Uso del consultorio médico municipal por los servidores (as) públicos (as) municipales 176
XIII. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES INMUEBLES Y MANTENIMIENTO 179
Arrendamiento de inmuebles para oficinas públicas de dependencias municipales del H. Ayuntamiento de Toluca 179
Arrendamiento de locales comerciales 184
Apoyo para traslados de menajes de tipo menor 191
Servicio de energía eléctrica: contratación y pago del servicio 194
Solicitud de Servicios de mantenimiento de tipo menor. 198
Servicio de intendencia para áreas administrativas (oficinas) del H. Ayuntamiento de Toluca 201
XIV. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR Y CONTROL DE COMBUSTIBLE 205
Distribución de combustible a vehículos oficiales 205
Pago a proveedor(es) de combustible 207
Reparación y/o mantenimiento a vehículos oficiales 210
XV. DEPARTAMENTO DE LOCACION Y MONTAJE DE EVENTOS ESPECIALES 216
Locación y Montaje en Eventos Oficiales y no Oficiales 216
XVI. DEPARTAMENTO DE CONTROL PATRIMONIAL 220
Alta de bienes muebles y vehículos oficiales 220
Cambio de resguardo de bienes muebles 222
Alta de bienes por donación 224
Supervisión de bienes muebles y vehículos 227
Alta de vehículos ante la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México 231
Baja de placas y reposición de tarjeta de circulación por robo y/o extravío. 234
Pago anual de tenencia y derechos de control vehicular 237
Verificación de bienes muebles en actos de Entrega-Recepción 240
Baja de bienes muebles 244
Baja por enajenación de bienes muebles o vehículos por remate (subasta pública) 246
Baja de bienes Muebles por donación 250
Baja de bienes muebles y vehículos por comodato 254
Baja de bienes muebles no localizados 258
Baja de vehículos oficiales por robo o siniestro. 263
XVII. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS 266
Solicitud de nuevos desarrollos de sistemas automatizados del H. Ayuntamiento. 266

Desarrollo y actualización del Sitio Web del H. Ayuntamiento de Toluca 269
XVIII. DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO 271
Reparación, mantenimiento y soporte a equipos de cómputo..... 271
Revisión de solicitudes de adquisición de equipos de cómputo y solicitudes de servicio de las dependencias municipales..... 274
XIX. DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES Y REDES 277
Asignación de línea nueva, extensiones y colocación de aparatos telefónicos 277
Reparación de aparatos y restablecimiento de líneas telefónicas 279
Instalación y mantenimiento de la red municipal 282
Contratación de servicios de telefonía móvil y fija..... 284
Pago a compañía de telefonía móvil y fija 287
XX. Simbología 290
XXI. Distribución.....294
XXII. Registro de Ediciones.....295
XXIII. Validación.....296
XXIV. Créditos 297
XXV. Hoja de Actualización 298

I. PRESENTACIÓN

Para cumplir el propósito de contar con una participación dinámica y activa, y con ello dar respuesta inmediata a las necesidades y/o demandas de la población del Municipio de Toluca, la Coordinación de Asesores de la Presidencia, a través de la Unidad de Planeación, se ha dado a la tarea de desarrollar programas de forma permanente para modernizar y simplificar el aparato administrativo, que permita el funcionamiento eficiente en las unidades administrativas de la administración pública municipal y dar cumplimiento a las leyes aplicables vigentes en lo ya establecido.

Los manuales de procedimientos servirán como instrumentos de trabajo, que facilitarán el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficaz de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica, que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas a través de los cuales se formaliza el trabajo de las y los servidores públicos para evitar la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello la Unidad de Planeación pone a disposición de los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Toluca el **"Manual de Procedimientos de la Dirección General de Administración".**

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer las políticas, lineamientos y procedimientos; para la contratación de personal, adquisición, asignación uso y mantenimiento de bienes, contratación y prestación de servicios, ministración y administración de la tecnología información y comunicaciones requeridas (por las diferentes unidades administrativas que integra la Administración Pública Municipal, así como el adecuado control del parque vehicular y de bienes muebles e inmuebles, para el funcionamiento óptimo de la Administración Pública Municipal.

III. COORDINACIÓN DE APOYO TÉCNICO

Nombre del Procedimiento:	**Recepción y seguimiento de correspondencia.**
Objetivo:	**Recepción y seguimiento oportuno de la correspondencia dirigida a la Dirección General de Administración.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El horario de recepción de correspondencia será de 9:00 a 18:00hrs. posterior a esta hora se acusará con fecha del día hábil siguiente.
- El área de correspondencia está facultada para la recepción y registro de la documentación.
- Los sobres cerrados y/o confidenciales que se reciban se entregarán al Coordinador de Apoyo Técnico de la Dirección General de Administración.
- Se recibe correspondencia verificada, turnada y validada por el Coordinador de Apoyo Técnico.
- Se revisa y envía por medio de notificador, la correspondencia a las áreas de la Administración Pública Municipal indicadas por el Coordinador de Apoyo Técnico.
- Se envía mediante oficio firmado por el Coordinador de Apoyo Técnico, dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, el listado de asuntos pendientes de respuesta del mes inmediato anterior, turnados a cada área de la Dirección General de Administración.
- Las áreas de la Dirección General de Administración registrarán en el sistema de correspondencia las respuestas a los turnos asignados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Recepción y seguimiento de correspondencia.

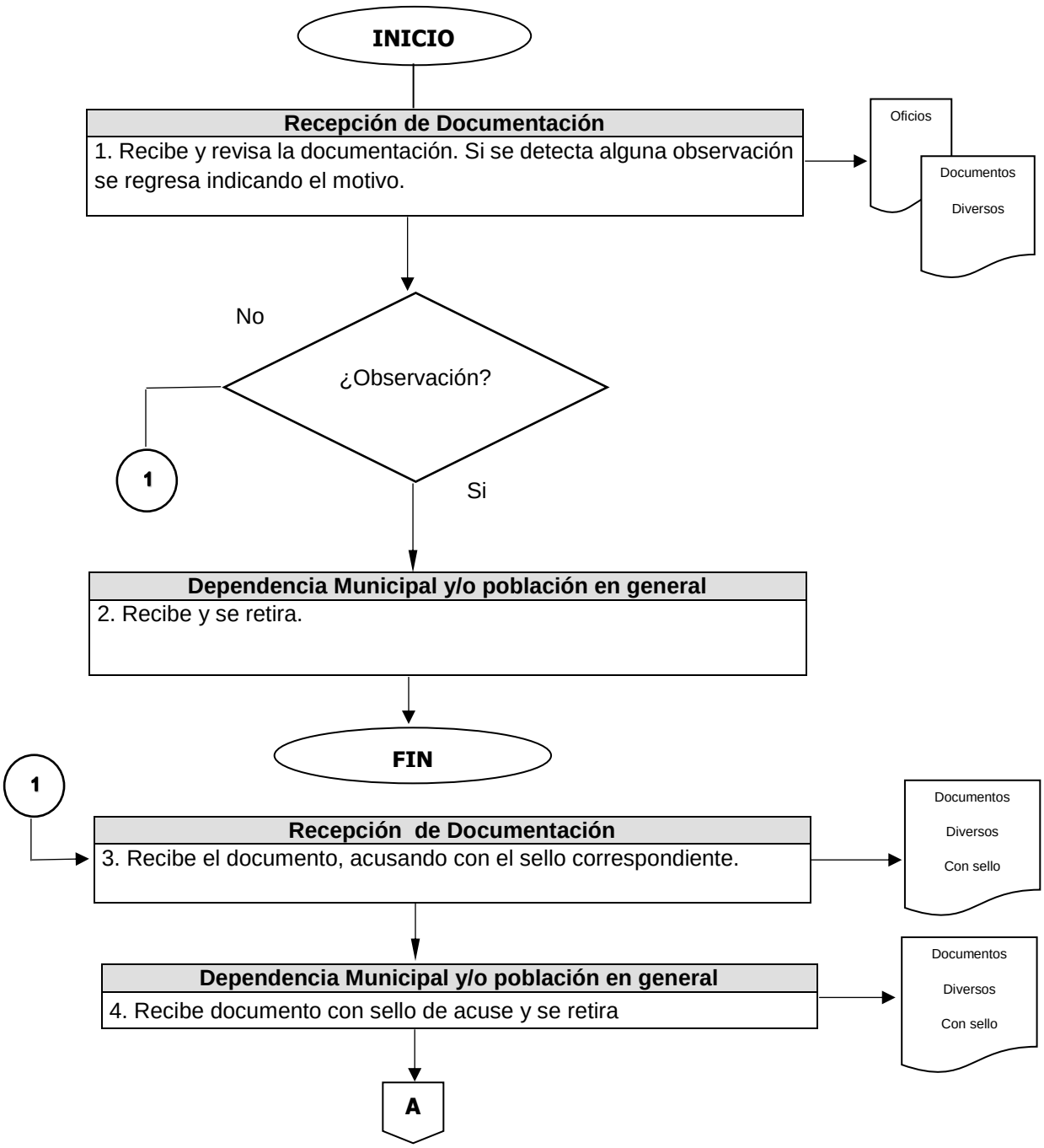


Diagrama de Flujo

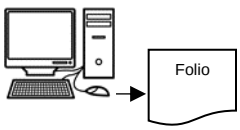
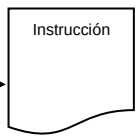
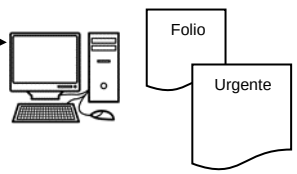
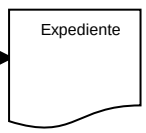
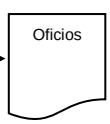
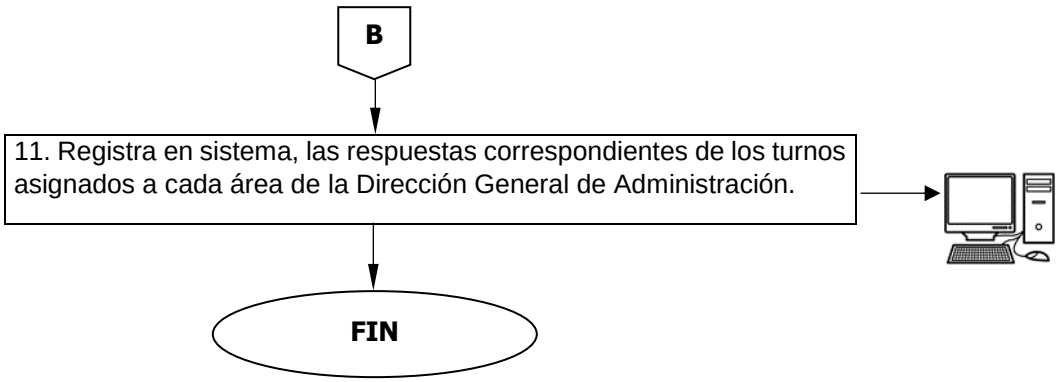
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Recepción de Documentación 5. Captura el documento recibido en el sistema establecido para tal efecto, se genera una papeleta con folio de entrada y se imprime para firma del Coordinador de Apoyo Técnico. En caso de documentos que tienen fecha de término o calidad de urgente, se procederá a su entrega inmediata al Coordinador para que a su vez sea turnado al área que lo atenderá.	
Coordinación de Apoyo Técnico 6. Revisa oficio y genera instrucción para el área que atenderá el asunto, la firma y la entrega para seguimiento a la correspondencia.	
Recepción de Documentación 7. Digitaliza en Google Drive los documentos, con la instrucción correspondiente, para su consulta por parte de las áreas	
Coordinador de Apoyo Técnico 8. Registra en sistema los acuses de la correspondencia entregada en las áreas de la Dirección General de Administración.	
9. Genera expedientes de los acuses de correspondencia de las diferentes áreas de la Administración Pública Municipal.	
10. Envía mediante oficio, dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, el listado de asuntos pendientes de respuesta del mes inmediato anterior, turnados a cada área de la Dirección General de Administración.	
B	

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Registro y seguimiento a la agenda.**
Objetivo:	**Ordenar en agenda electrónica los eventos a los cuales se convoque al Director General, así como citas y reuniones derivadas de los compromisos generados por la administración pública municipal.**

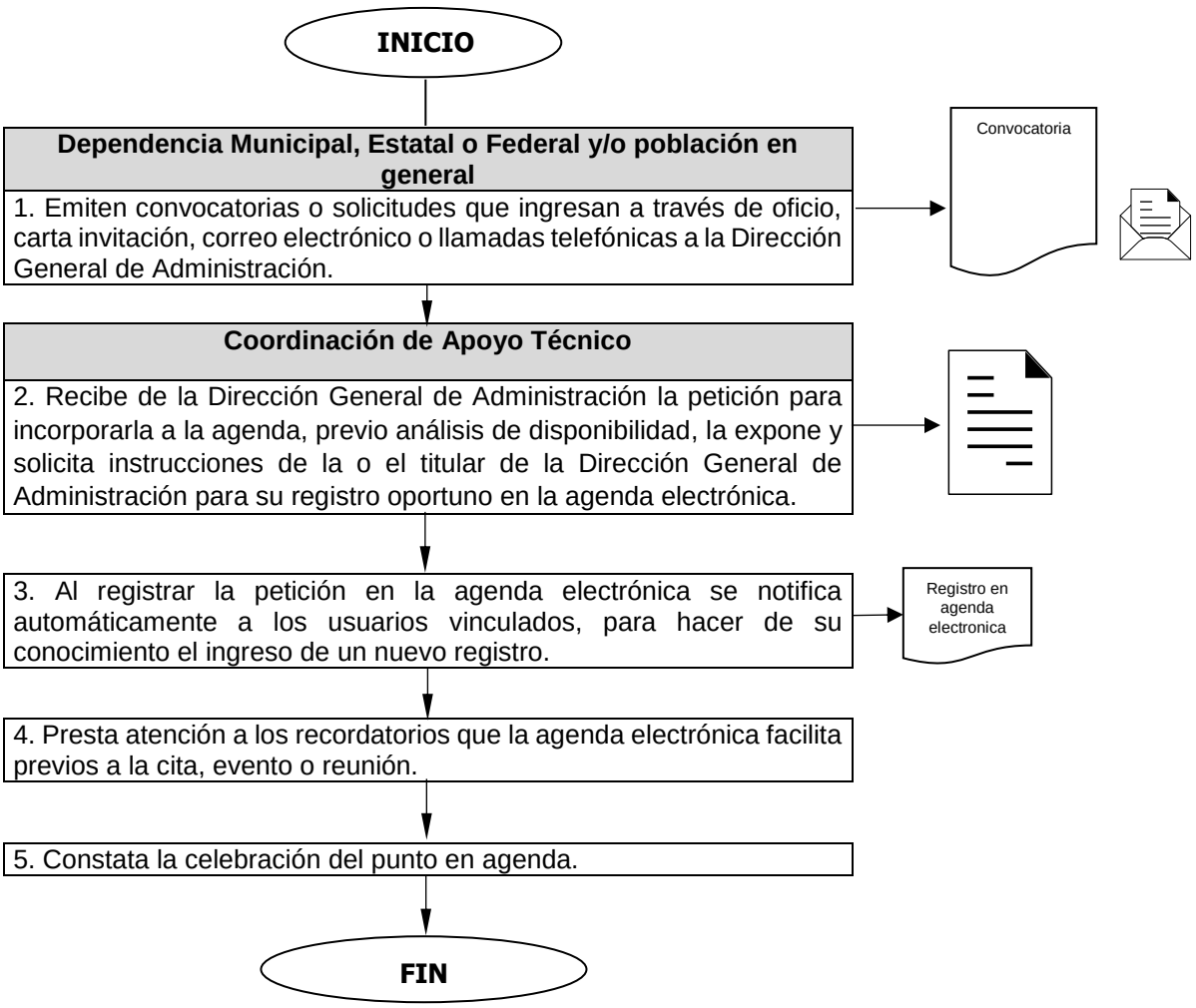
POLÍTICAS APLICABLES

- Considerar el registro en agenda electrónica, con el propósito de eficientar el seguimiento y control de citas, eventos y reuniones oficiales a las cuales asiste el Director General de Administración.
- Se registrará en la agenda aquellas solicitudes que sean generadas por vía telefónica, a través de oficio, correo electrónico o de manera presencial en la oficina de la Dirección General de Administración.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Registro y seguimiento a la agenda



Nombre del Procedimiento:	**Elaboración y seguimiento de acuerdos**
Objetivo:	**Preparar, planear, organizar, coordinar y dar seguimiento a los acuerdos y asuntos bajo la responsabilidad de la Dirección General de Administración para eficientar el funcionamiento del despacho.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Planeación, organización y control de los acuerdos de la o el titular de la Dirección General de Administración deberán efectuarse por parte de la Coordinación de Apoyo Técnico, considerando los requerimientos de la o el titular.
- Una vez efectuado el acuerdo, los asuntos derivados serán turnados para su atención, a la Dirección que corresponda, quienes informarán el seguimiento a la Coordinación de Apoyo Técnico

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Elaboración y seguimiento de acuerdos

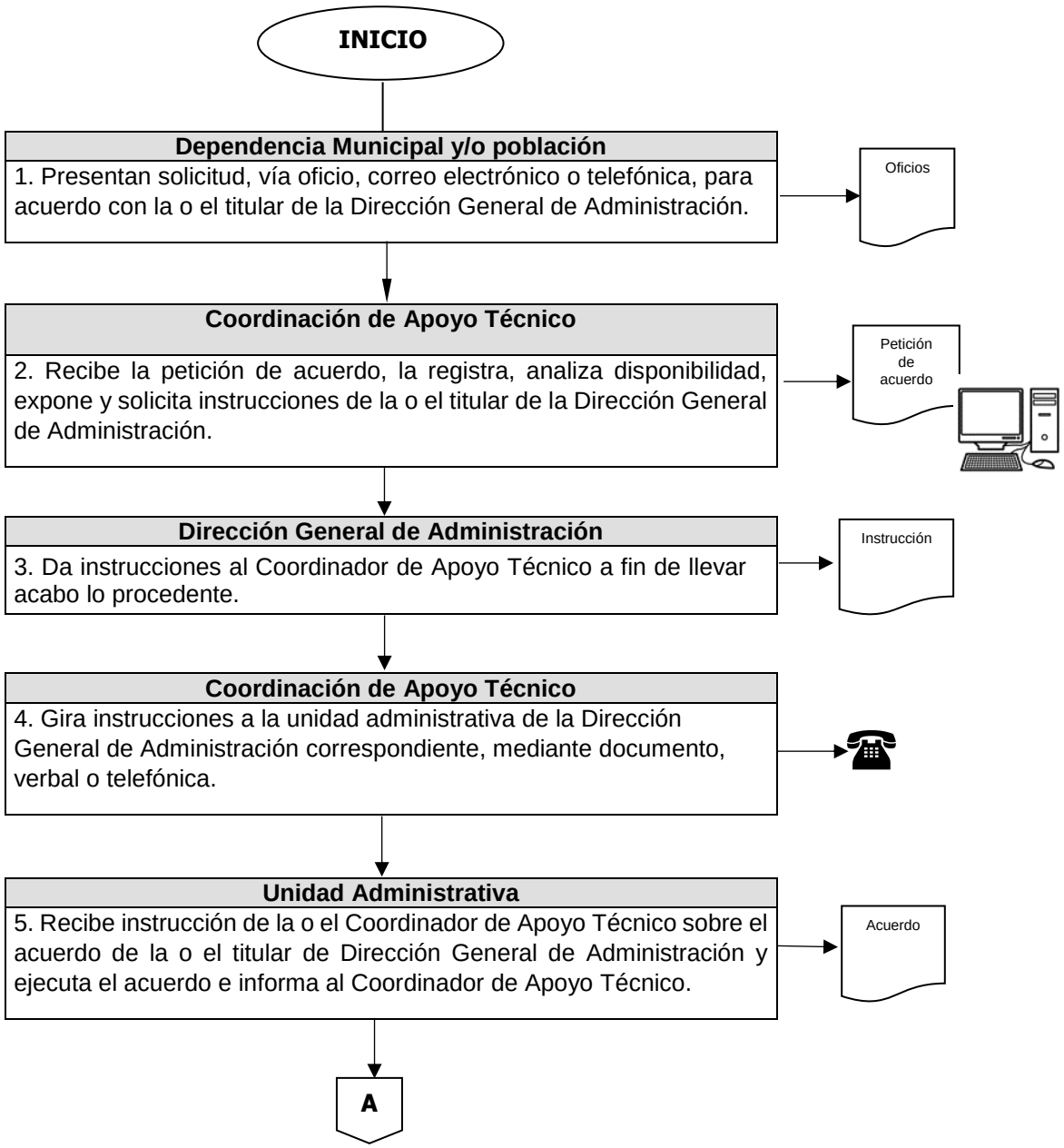
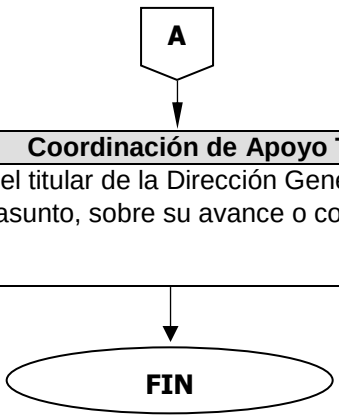


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



IV. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento:	**Apertura y ejercicio del recurso para pagos diversos (gastos efectuados)**
Objetivo:	**Cubrir gastos imprevistos o urgentes de menor cuantía, necesarios para el cumplimiento de los objetivos específicos y que no puedan ser cubiertos por trámites normales, así como revisar y dar trámite a la comprobación de pagos diversos, con la finalidad de obtener el reembolso del mismo.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el responsable del manejo del recurso para pagos diversos debe cuidar que la aplicación de recursos sólo sea para la adquisición de bienes y servicios requeridos de manera urgente, imprevistos, eventuales, contingentes o fortuitos, hasta por un importe de $2,000.00 (dos mil pesos M.N.).
- La o el Delegado Administrativo será responsable del control del recurso para pagos diversos.
- Las comprobaciones de los gastos efectuados tendrán un término no mayor a 5 días hábiles.
- Es necesario que el área solicitante tenga capacidad presupuestal en la partida correspondiente, para que reciba recursos para pagos diversos.
- El recurso para pagos diversos deberá cubrir solamente gastos de urgencia y de poca cuantía, además de respetar las partidas y montos que determine la Tesorería Municipal.
- La comprobación del gasto se hará mediante factura, que deberá contar con los requisitos fiscales vigentes, expedida con los datos correspondientes del Ayuntamiento de Toluca.
- Los comprobantes deberán contener los requisitos administrativos siguientes: nombre, cargo y firma del área usuaria, así como sello oficial.
- Al finalizar el ejercicio presupuestal debe reintegrarse a la Tesorería Municipal y/o comprobarse con documentación original, el recurso para pagos diversos que haya sido asignado mediante factura, evidencia fotográfica de la compra, ticket y justificación señalada en el formato de gastos diversos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Apertura y ejercicio del recurso para pagos diversos (gastos efectuados).

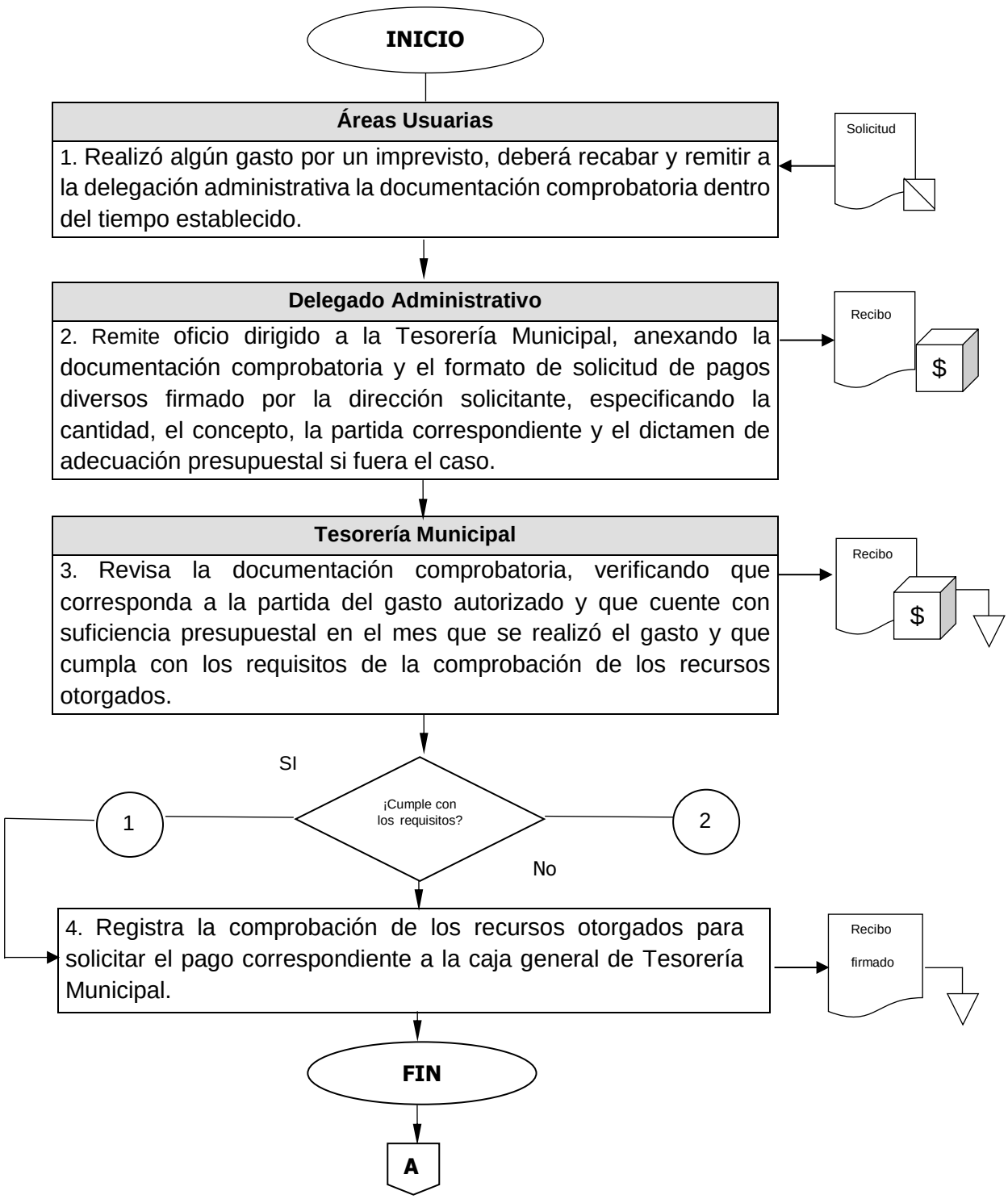
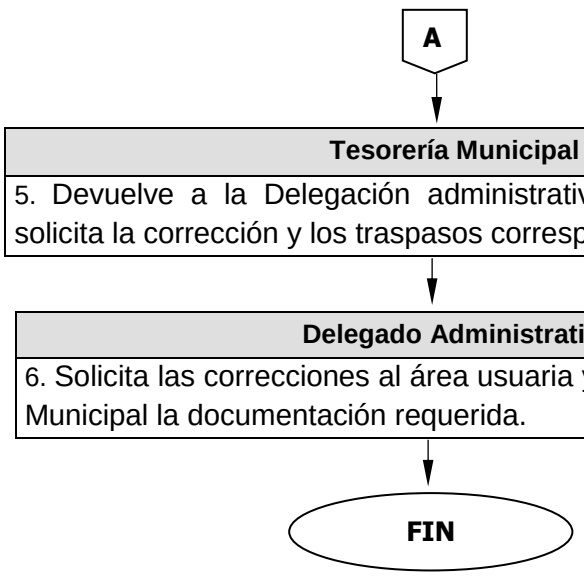


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Integración, elaboración, programación y ejercicio del presupuesto**
Objetivo:	**Integrar el presupuesto de egresos en forma programática, de acuerdo al techo presupuestal asignado por la Tesorería Municipal; así como orientar la distribución del gasto a los programas operativos, dando congruencia a lo establecido en el plan de desarrollo municipal.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Tesorería Municipal dar a conocer a las dependencias y órganos desconcentrados el techo presupuestal del siguiente ejercicio fiscal anual, dentro del tiempo establecido por la Ley Orgánica Municipal y Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- La o el Delegado Administrativo analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el Delegado Administrativo realizar la adecuada planeación del presupuesto de la Dirección General y sus Direcciones con apoyo de las unidades responsables.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad, austeridad y suficiencia presupuestal.
- La Tesorería Municipal informará a la o el Delegado Administrativo las observaciones detectadas en la programación del presupuesto para su corrección.
- La Tesorería Municipal presentará al C. Presidente Municipal el proyecto de presupuesto para la aprobación de Cabildo.
- La o el Delegado Administrativo deberá capturar el anteproyecto para que posteriormente el Departamento de Egresos de la Tesorería lo suba al sistema de presupuesto de egresos correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Integración, elaboración, programación y ejercicio del presupuesto

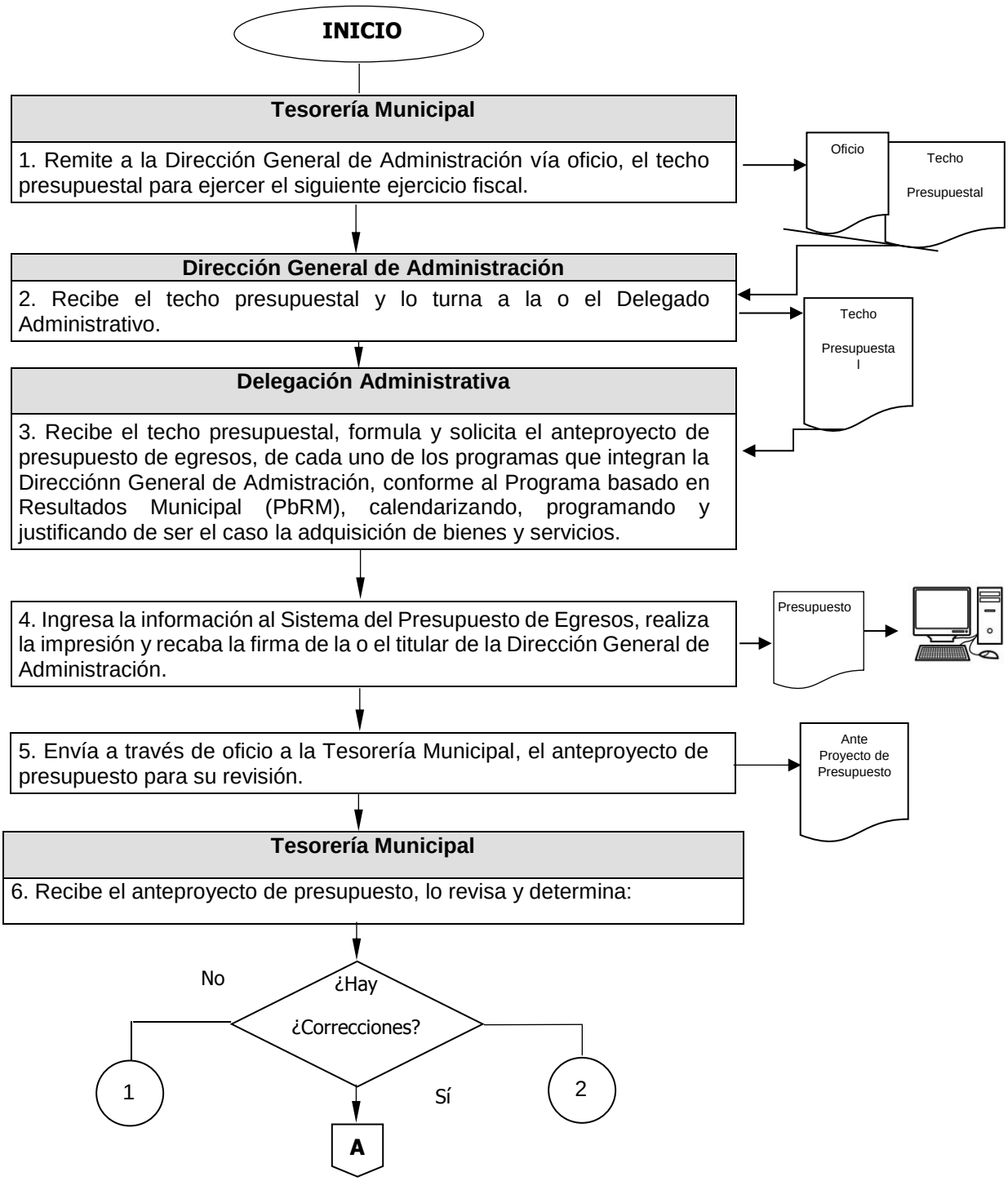
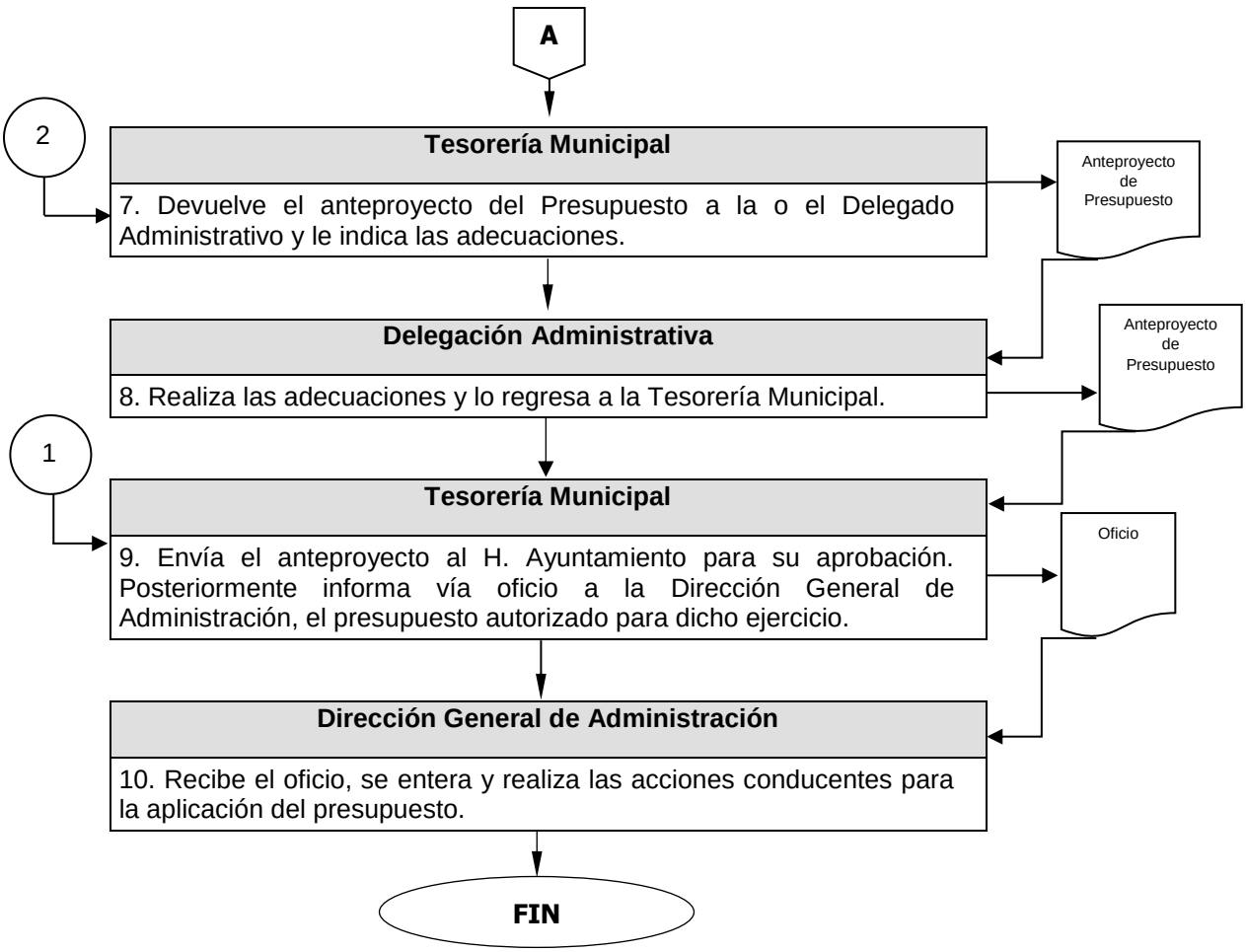


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	**Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del plan de desarrollo municipal.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal comunicará a las dependencias u órganos desconcentrados, vía oficio la asignación presupuestal definitiva.
- Es responsabilidad de la o el Delegado Administrativo, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La o el Delegado Administrativo es responsable de la elaboración y revisión de las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar, con el apoyo de las unidades responsables de cada Dirección.
- La o el Delegado Administrativo será responsable de informar a las unidades administrativas de cada dirección, que deberán de solicitar a la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital un dictamen de verificación en caso de requerir la adquisición de equipo de cómputo y/o consumibles.
- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.
- La o el Delegado Administrativo, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La o el Delegado Administrativo será responsable de coordinarse con las unidades administrativas de cada dirección, afecto de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente.

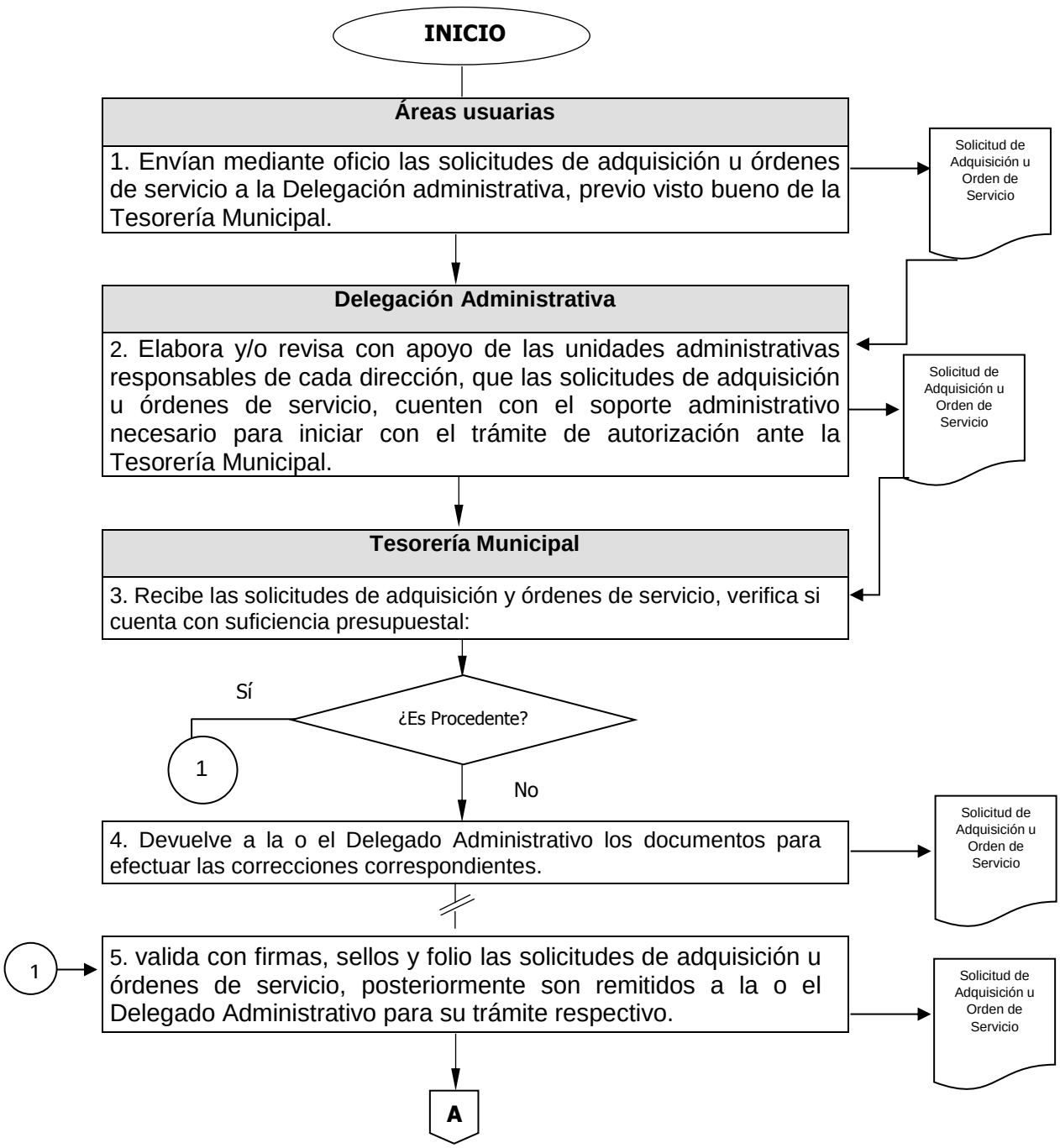
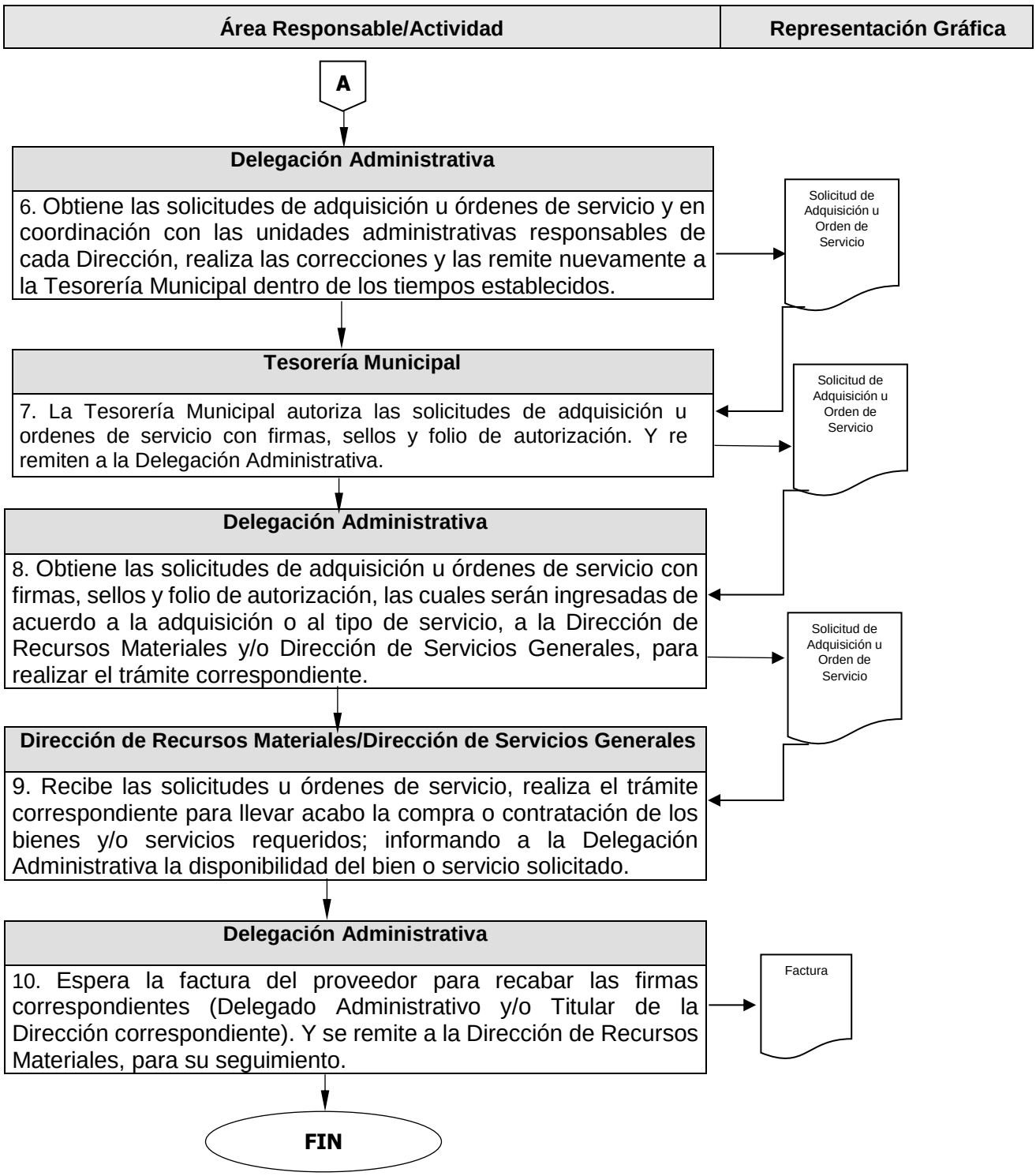


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Requerimiento de materiales, insumos y servicios**
Objetivo:	**Asegurar en tiempo y forma la adquisición de materiales, bienes y servicios que se requieran para el cumplimiento de los proyectos y objetivos de las áreas que conforman la Dirección General de Administración.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Delegación Administrativa otorgar la información presupuestal definitiva anual a las áreas de la Dirección General de Administración que lo requieran para poder ejercer su presupuesto.
- La Delegación Administrativa en coordinación con las diferentes áreas que conforman la Dirección General de Administración, de acuerdo con sus proyectos y/o necesidades, ejercerán sus gastos presupuestales.
- La Delegación Administrativa informará a las áreas que conforman la Dirección General de Administración los tiempos, que de acuerdo a gaceta deben acatarse, para la entrega de solicitudes de bienes y/o servicios ante la Tesorería Municipal.
- La Delegación Administrativa estará en contacto permanente con las áreas de la Dirección General de Administración en el proceso de autorización de sus requerimientos, lo anterior para subsanar ante la tesorería, cualquier inconsistencia en la documentación proporcionada.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Requerimiento de materiales, insumos y servicios

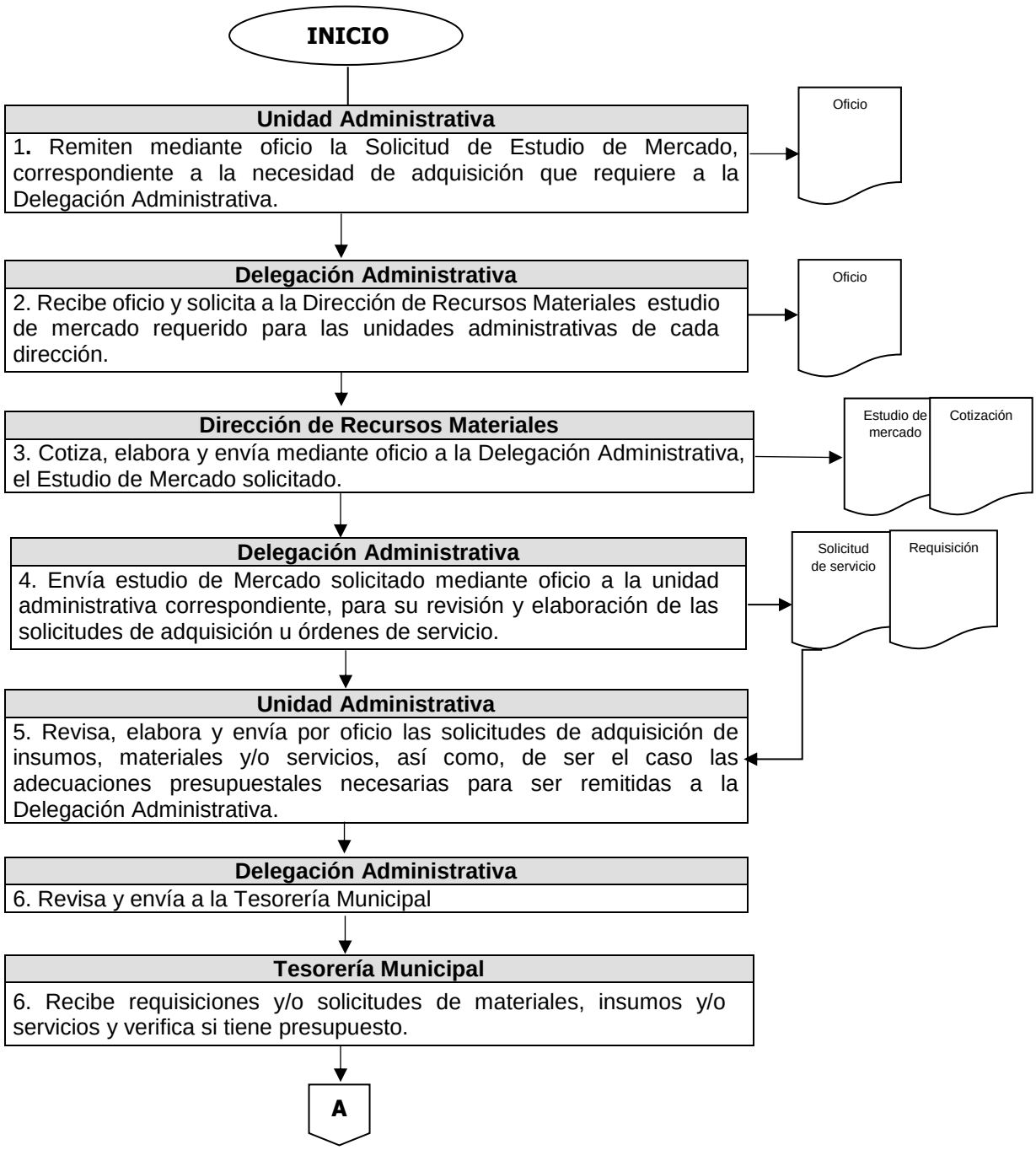
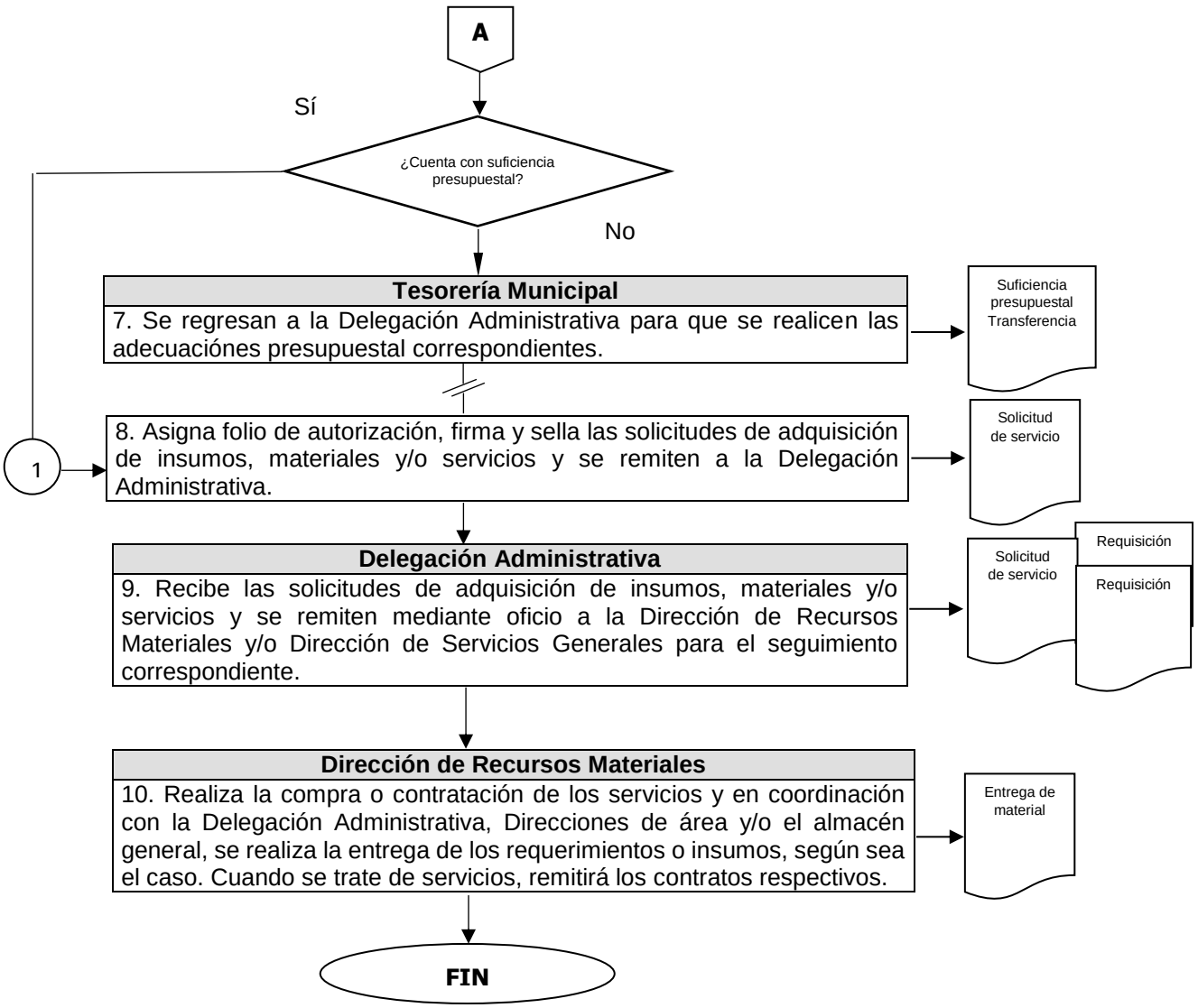


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Suministro y control de combustible**
Objetivo:	**Administrar la asignación del combustible de las unidades vehiculares adscritas a la Dirección General.**

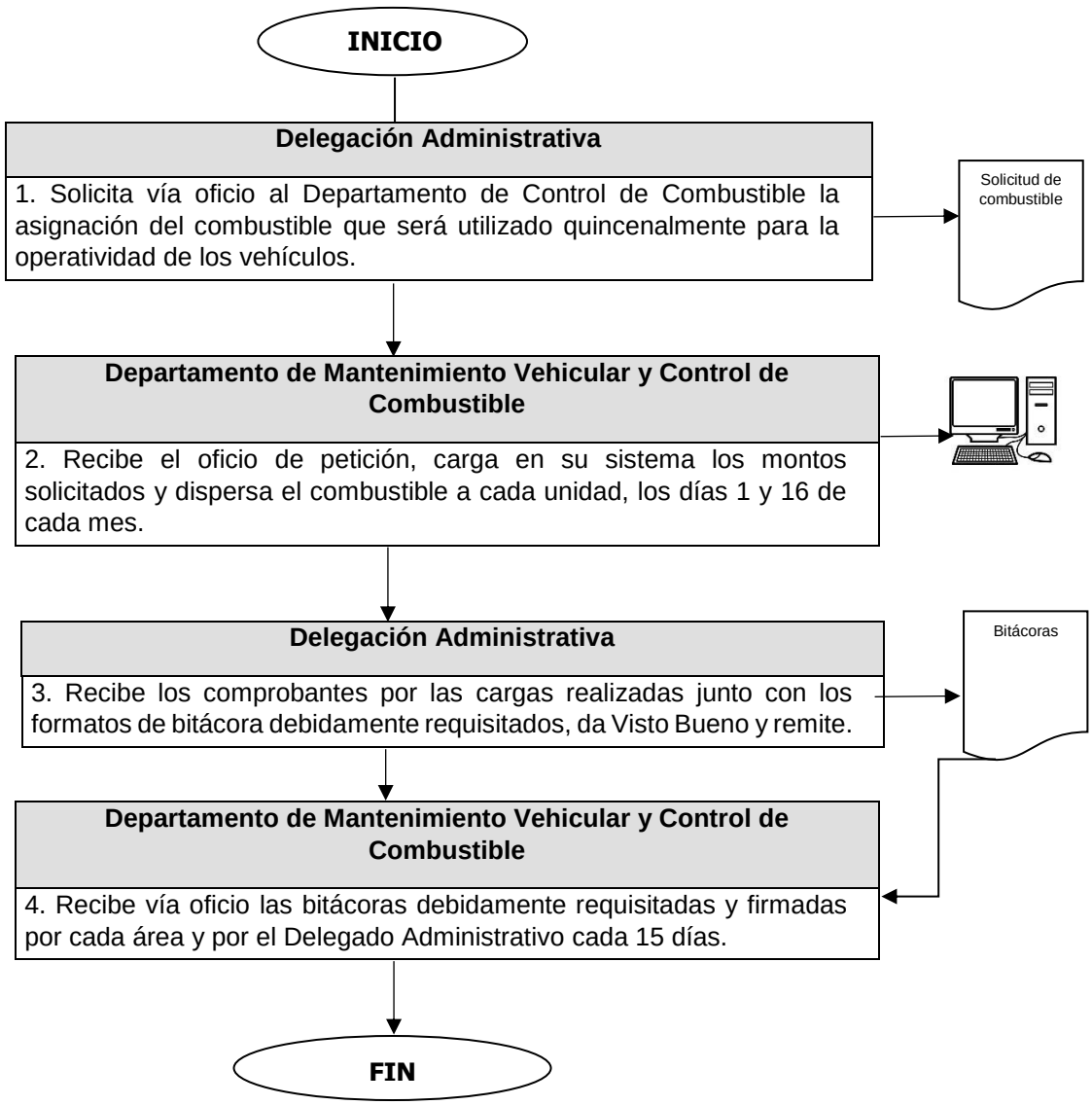
POLÍTICAS APLICABLES

- El Delegado Administrativo es responsable de asignar, distribuir y controlar el combustible tipo gasolina o diésel de los vehículos y plantas de luz oficiales, asignados a la Dirección General de Administración, mediante una dotación quincenal de litros por vehiculo por medio de tarjetas con código de barras.
- La asignación de recursos para combustible tipo gasolina o diésel, estará sujeta a las actividades a desarrollar para cumplir con los objetivos y a la disponibilidad de recursos financieros tomando en cuenta los criterios de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestal.
- Es responsabilidad del Delegado Administrativo dar atención a los oficios y circulares relacionadas con dotaciones extraordinarias de combustible, previa justificación de las actividades a realizar.
- Es responsabilidad del servidor público que realiza la carga de combustible, obtener el comprobante que emite la estación expendedora y verificar el número económico de identificación de la unidad, anotar el kilometraje y validarlo con su nombre.
- El servidor público deberá comprobar quincenalmente a esta Delegación el abastecimiento de combustible mediante el formato ”Bitácora de Consumo”, especificando los datos del vehículo, cantidad abastecida, kilometraje y demás datos de acuerdo a lo establecido en los lineamientos mínimos de Control Financiero Municipal emitido por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
- Es responsabilidad del Delegado Administrativo presentar la comprobación total de las cargas quincenales de combustible, dando visto bueno a las bitácoras presentadas por las áreas administrativas pertenecientes a la Dirección General.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Suministro y control de combustible



Nombre del Procedimiento:	**Alta de personal**
Objetivo:	**Coadyuvar en la contratación del personal idóneo para ocupar las plazas vacantes disponibles en la Dirección General de Administración.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Director General de Administración instruirá al Delegado Administrativo a contactar al aspirante con el objeto de solictar la documentación correspondiente de conformidad con los requisitos establecidos por la Dirección de Recursos Humanos para el personal de nuevo ingreso.
- El aspirante entregará a la Delegación Administrativa en copias simples la documentación solicitada para llenar los formularios establecidos y para la aplicación de la evaluación psicométrica.
- La Delegación Administrativa intergrará el expediente de personal, elaborará el Formato Único de Personal (FUP) y recabará las firmas de autorización.
- Una vez requisitado el Formato Único de Personal (FUP), la Delegación Administrtiva solicitará al aspirante asentar en el formato su nombre completo, firma y huella del pulgar derecho.
- El Formato Único de Personal (FUP) y el expediente de personal es verificado por el titular de la Delegación Administrativa y autorizado por el titular de la Dirección General de Administración.
- Es responsabilidad del titular de la Delegación Admnistrativa presentar al nuevo servidor público con el Director de área a la cual quedó adscrito para que se le asignen sus funciones; y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Alta de personal.

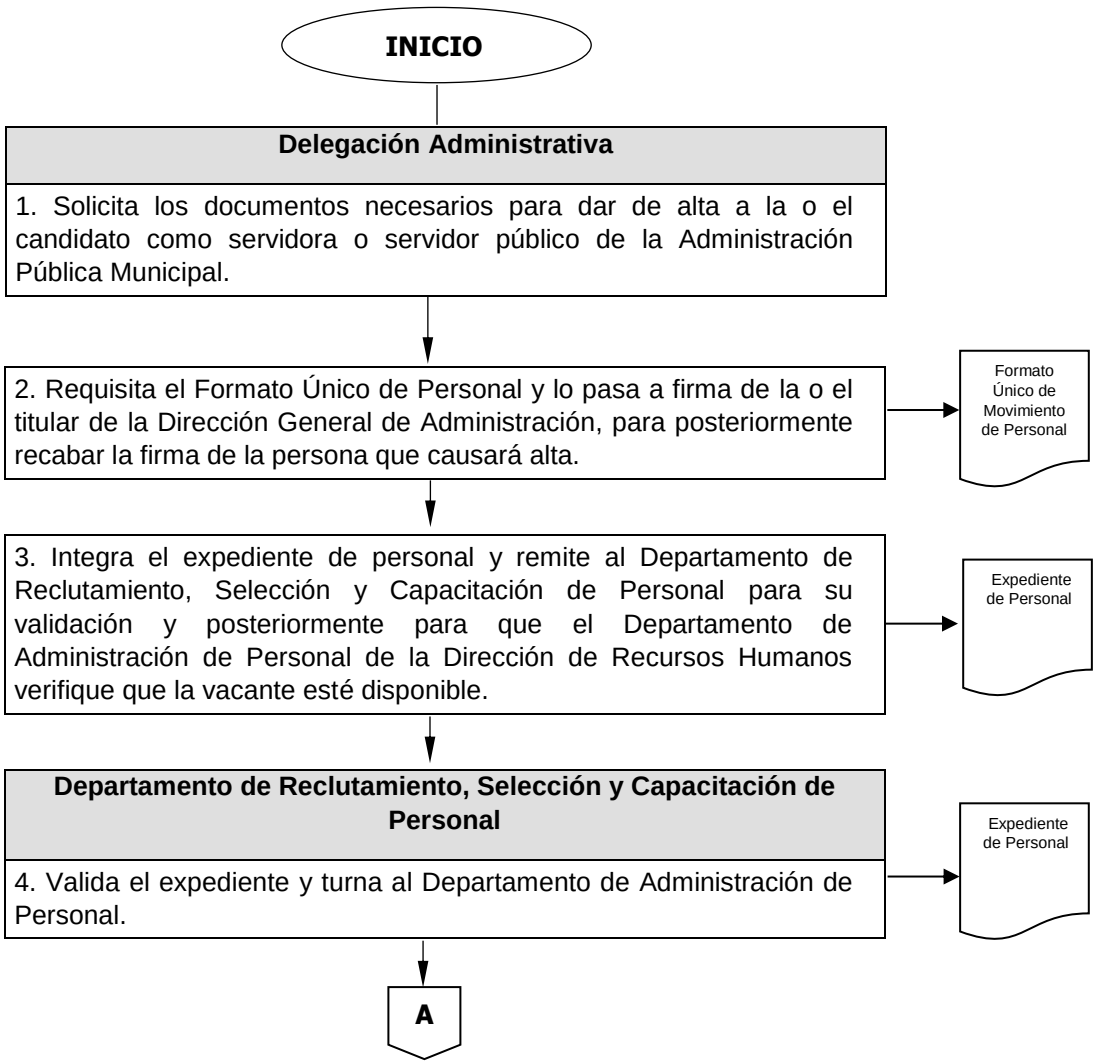
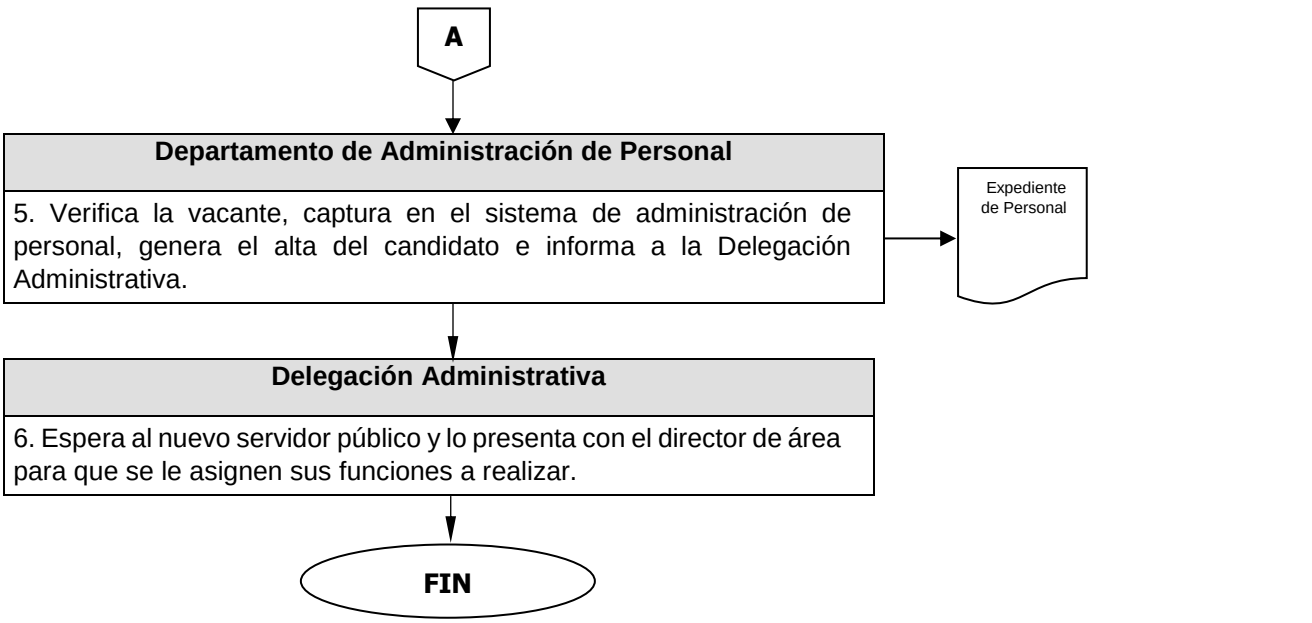


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Baja de personal**
Objetivo:	**Gestionar el movimiento de baja de personal de la Dirección General de Administración con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el Ayuntamiento de Toluca.**

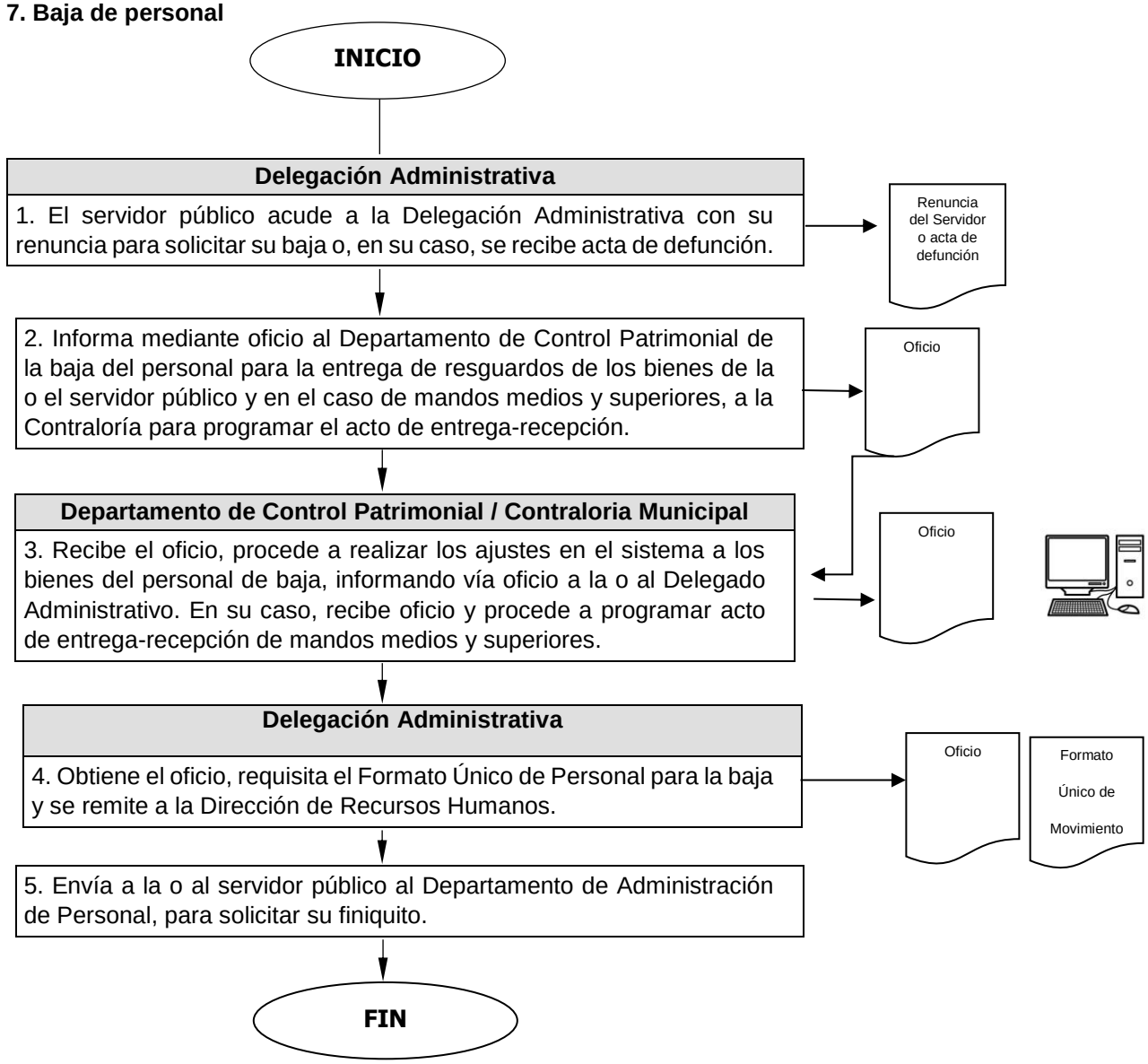
POLÍTICAS APLICABLES

- Las unidades administrativas de la Dirección General de Administración deberán solicitar la baja del personal a la o el Delegado Administrativo, quien a su vez lo notificará a la Dirección de Recursos Humanos.
- Es responsabilidad de la o el Delegado Administrativo informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrá que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- La o el Delegado Administrativo remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado, a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría Municipal y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o el servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas, deberán remitirse a la o el Delegado Administrativo el mismo día que la o el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. Será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de éste documento.
- El Departamento de Administración de Personal informará a la Delegación Administrativa cuando la o el servidor público incurra en cuatro faltas durante un periodo de un mes o tres faltas continuas en un periodo de treinta días, para ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el acta administrativa correspondiente a fin de proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Toda baja de personal deberá ser notificada al Departamento de Control Patrimonial para verificar los resguardos de bienes a cargo del servidor público.
- Toda baja de personal de mando medio y superior deberá ser notificada a la Contraloría Municipal para programar el acto de entrega-recepción.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Baja de personal



Nombre del Procedimiento:	**Cambio de adscripción, tipo de empleado y/o promoción.**
Objetivo:	**Gestionar la actualización de la plantilla de personal de la Dirección General de Administración para el correcto funcionamiento de sus direcciones de área.**

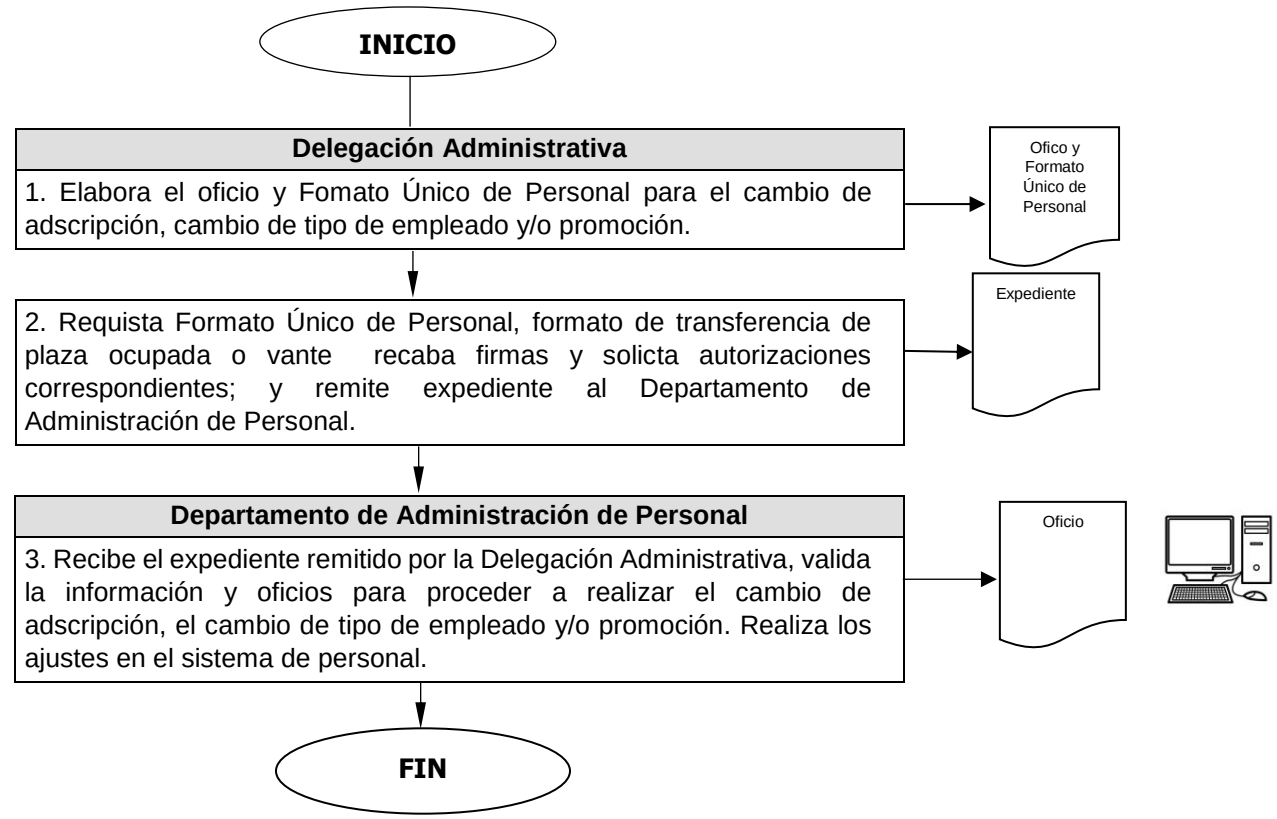
POLÍTICAS APLICABLES

- El Director General de Administración instruirá al Delegado Administrativo contactar al servidor público con el objeto de informarle que se efectuará un cambio de adscripción, salario y/o tipo de empleado.
- Para ejecutar un cambio de tipo de empleado, la Delegación Administrativa elaborará Formato Único de Personal y oficio mediante los cuales se informa a la Dirección de Recursos Humanos el movimiento, previa autorización del titular de la Dirección General de Administración.
- Para la Promoción de un servidor público, la Delegación Administrativa elaborará un oficio que será signado por el Director General de Administración, para solicitar la autorización del C. Presidente Municipal, la cual es requisito indispensable para continuar el trámite.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8. Cambio de adscripción, tipo de empleado y/o promoción.



V. DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES

Nombre del Procedimiento:	**Integración del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios**
Objetivo:	**Garantizar la adquisición de bienes y contratación de servicios que satisfagan las necesidades de las unidades solicitantes, asegurando en todo momento las mejores condiciones disponibles.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento deberá elaborar y dar seguimiento al Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para que sea publicado a más tardar el 31 de enero del ejercicio fiscal respectivo, con base en el Anteproyecto de Presupuesto de los capítulos 2000 (Materiales y Suministros), 3000 (Servicios Generales) y 5000 (Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles).
- Las Dependencias que integran el H. Ayuntamiento de Toluca deberán contar con un presupuesto debidamente autorizado y validado para poder solicitar que se lleven a cabo las adquisiciones de los bienes y servicios que se requieran.
- Para la realización de operaciones adquisitivas y de contratación de servicios, dichos bienes y servicios deberán estar incluidos en el programa anual de adquisiciones.
- Cuando un bien o servicio no se encuentre considerado en el programa anual de adquisiciones, se tramitará su inclusión, a fin de llevar a cabo la adquisición o contratación correspondiente.
- Las Unidades Administrativas solicitantes deberán establecer de manera clara y precisa los bienes y servicios que requieran para desarrollar sus funciones.
- El Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, deberá contener como mínimo los requisitos que se establecen en los artículos 10, 11 y 16 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y artículos 8 y 9 de su reglamento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Integración del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios

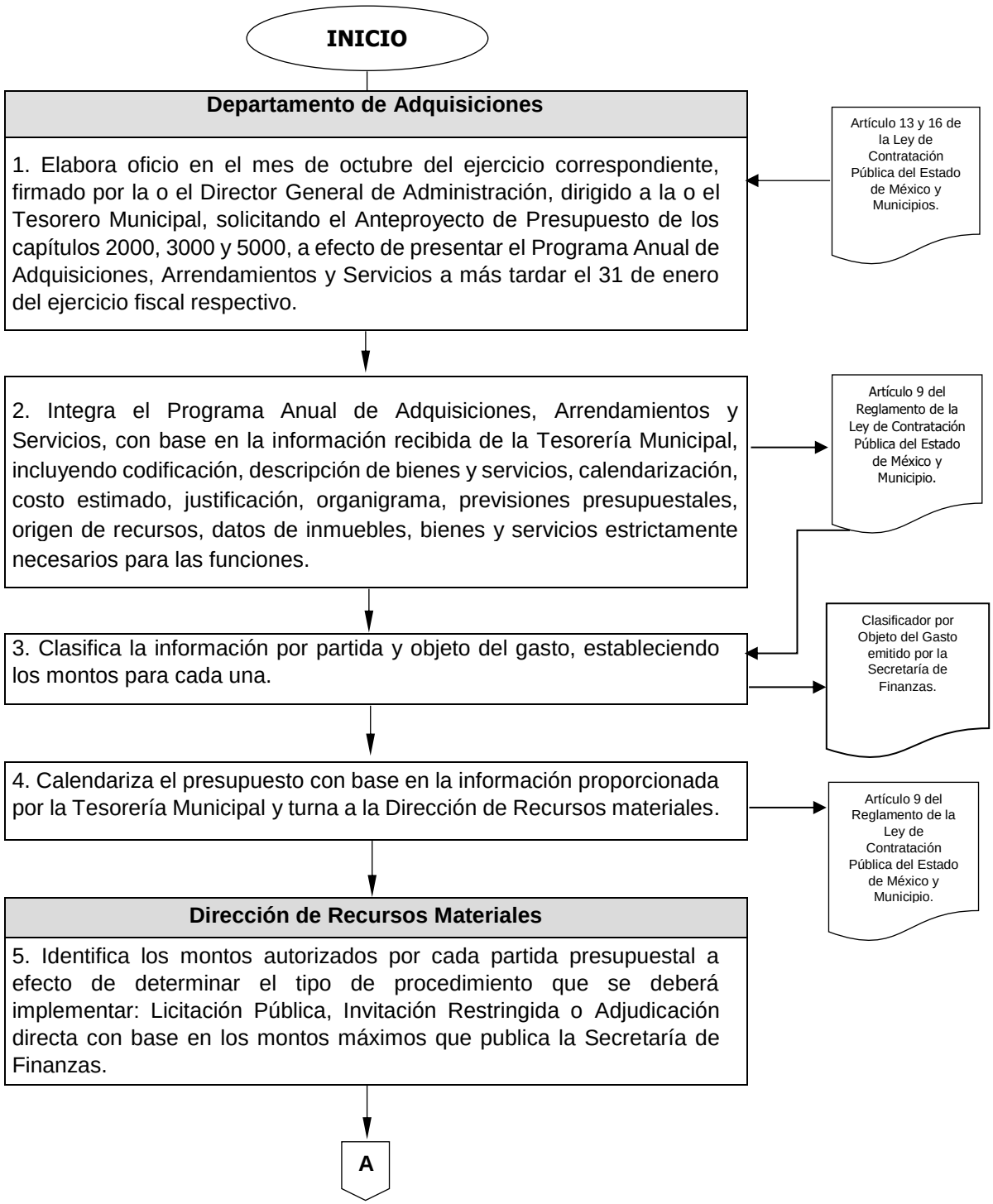
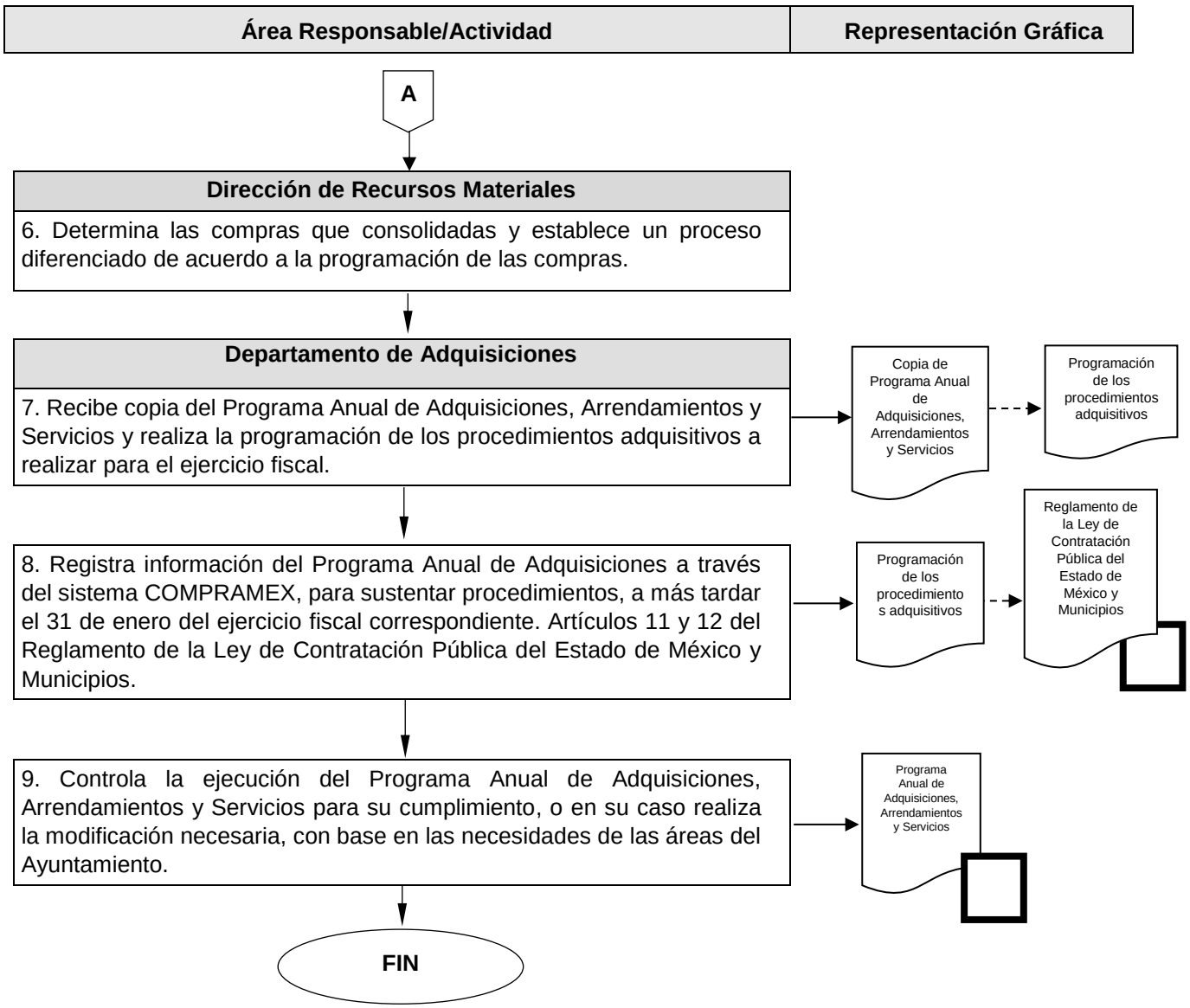


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Estudio de mercado**
Objetivo:	**Obtener un precio de referencia el cual sirva a las unidades administrativas, que integran el Ayuntamiento de Toluca, para gestionar la suficiencia presupuestal ante la Tesorería Municipal.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Adquisiciones, recibirá, analizará y verificará que los requerimientos de bienes y servicios recibidos por parte de las unidades administrativas solicitantes cuenten con las especificaciones y elementos técnicos y características distintivas para realizar el estudio de mercado correspondiente.
- Personal del Departamento de Aquisiciones verificará y validará que el estudio de mercado de los bienes o servicios solicitados se realice con imparcialidad, transparencia, con apego a la Ley de Contratación Pública del Estado de Mèxico y Municipios y su reglamento; y que los proveedores no se encuentren objetados.
- El Departamento de Adquisiciones determinará la existencia de bienes o servicios en el mercado, con base en las solicitudes de las unidades administrativas que integran el Ayuntamiento de Toluca.
- Las solicitudes de requerimiento deben contar con el Visto Bueno del titular del área encargada de administrar los bienes que se pretenden adquirir.
- El personal del departamento establecerá en la solicitud de cotización a proveedores, un término máximo de tres días hábiles a partir de la fecha de recepción para que los proveedores entreguen sus cotizaciones.
- La recepción de las solicitudes de estudio de mercado para bienes y servicios por parte de las unidades administrativas, será durante los primeros cinco días hábiles de cada mes, para que los estudios de mercado sean remitidos a las áreas debidamente requisitados a más tardar tres días antes de finalizar el mismo periodo.
- El Departemento de Adquisiciones realizarà como minimo tres estudios de mercado y tomará su decisión con base en mínimo dos cotizaciones de los bienes o servicios que se pretenden adquirir y se presentarán a la unidad administrativa requiriente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Estudio de mercado

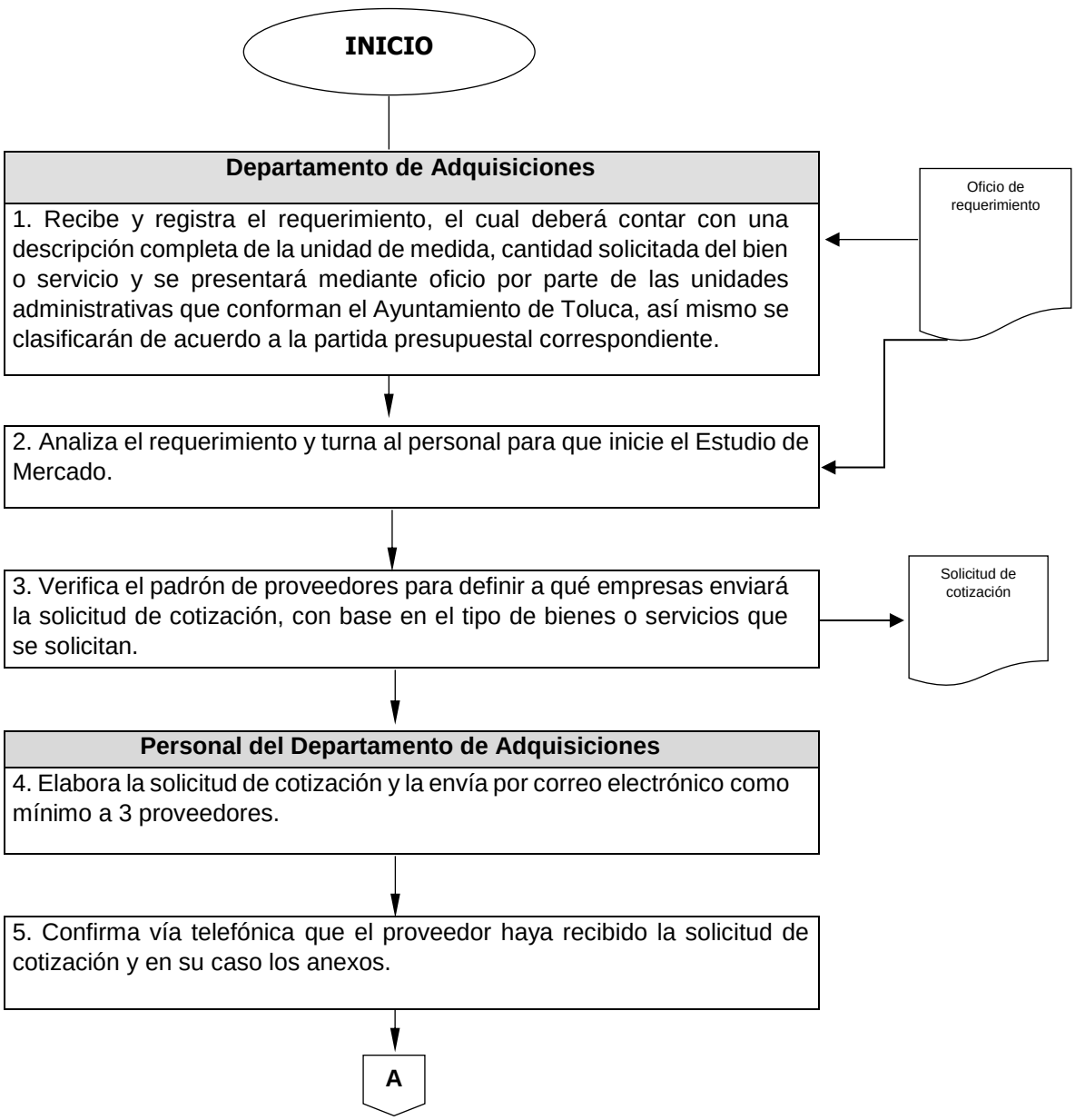


Diagrama de Flujo

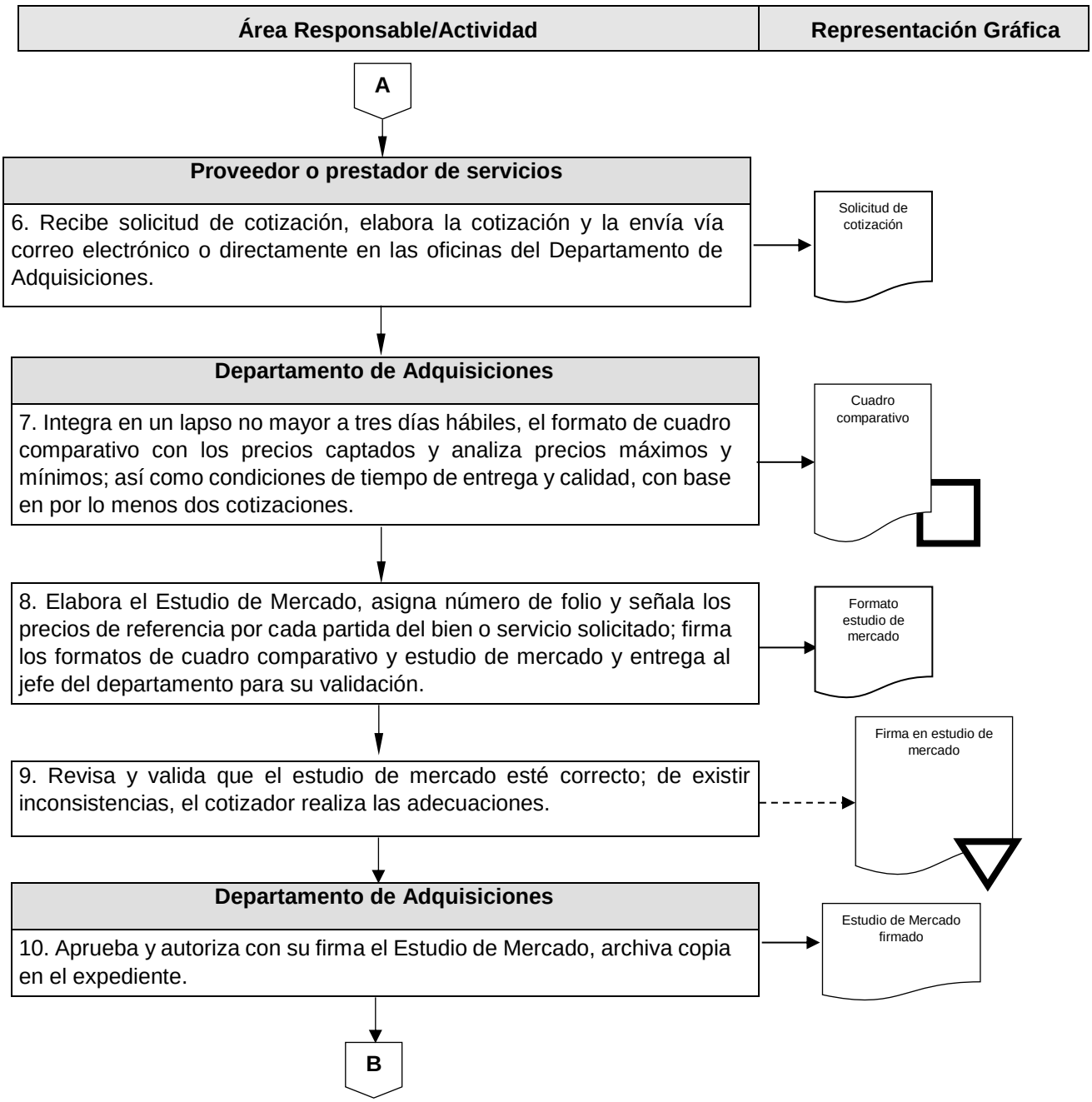
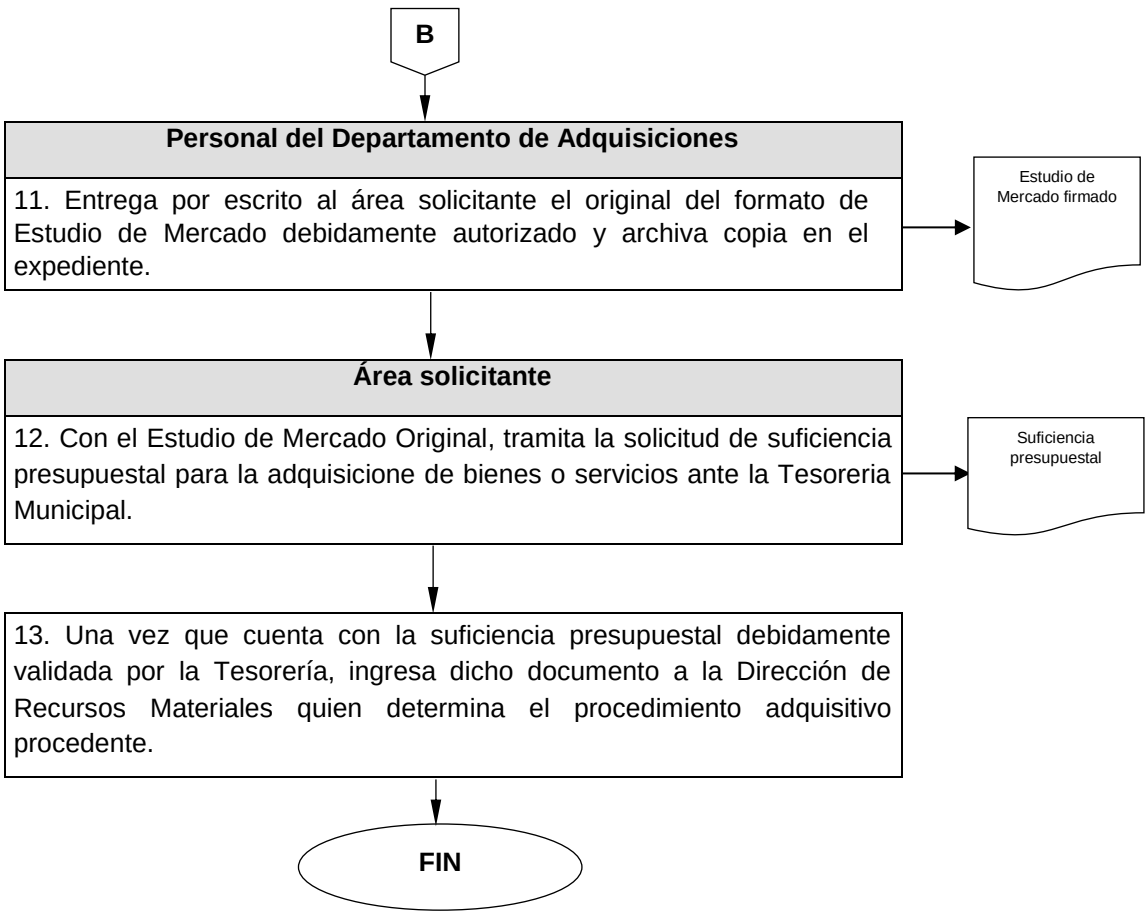


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Adquisición de bienes y/o servicios mediante adjudicación directa**
Objetivo:	**Garantizar que las adquisiciones y/o contrataciones de servicios realizadas mediante el procedimiento de adjudicación directa, se apeguen a la normatividad vigente, que asegure el suministro de bienes y servicios en las mejores condiciones para el Municipio de Toluca, determinando el mecanismo al que habrá que sujetarse para su adquisición.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Para efecto de la adquisición de bienes o contratación de servicios, se tomarán como criterios la adjudicación de acuerdo con las especificaciones técnicas del bien o servicio, cuyo costo sea el más conveniente, asi como estimar, el mejor precio ofertado, tiempo de entrega y condiciones de pago, bienes y/o servicios adicionales ofrecidos por el proveedor sin costo alguno para el Municipio.
- El Departamento de Adquisiciones deberá realizar las adquisiciones y/o contratacion de servicios, mediante el procedimiento de adquisición directa con apego a la normatividad vigente.
- Cuando los procedimientos no sean de un importe superior a $500,000.00 (quinientos mil pesos *00/100* m.n.) antes de IVA, se podrá llevar a cabo una adjudicación directa con base a lo establecido en el art. 48 fracc. XI de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Las solicitudes de adquisición de bienes y servicios se realizarán atraves de los formatos de Solicitud de Suficiencia Presupuestal para la adquisición de bienes (FECP/TOL/SSPAB/001/2019) y Solicitud de Suficiencia Presupuestal para servicios (FECP/TOL/SSPAB/001/2019) y deberán estar validadas por los titulares de las áreas con las firmas de autorización correspondientes.
- Las solicitudes de adquisición que tengan características o especificaciones particulares o especiales, deberán acompañarse de la documentación adicional, como pueden ser discos, muestras, etc. que provean la información complementaria que se requiera.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Adquisición de bienes y/o servicios mediante adjudicación directa

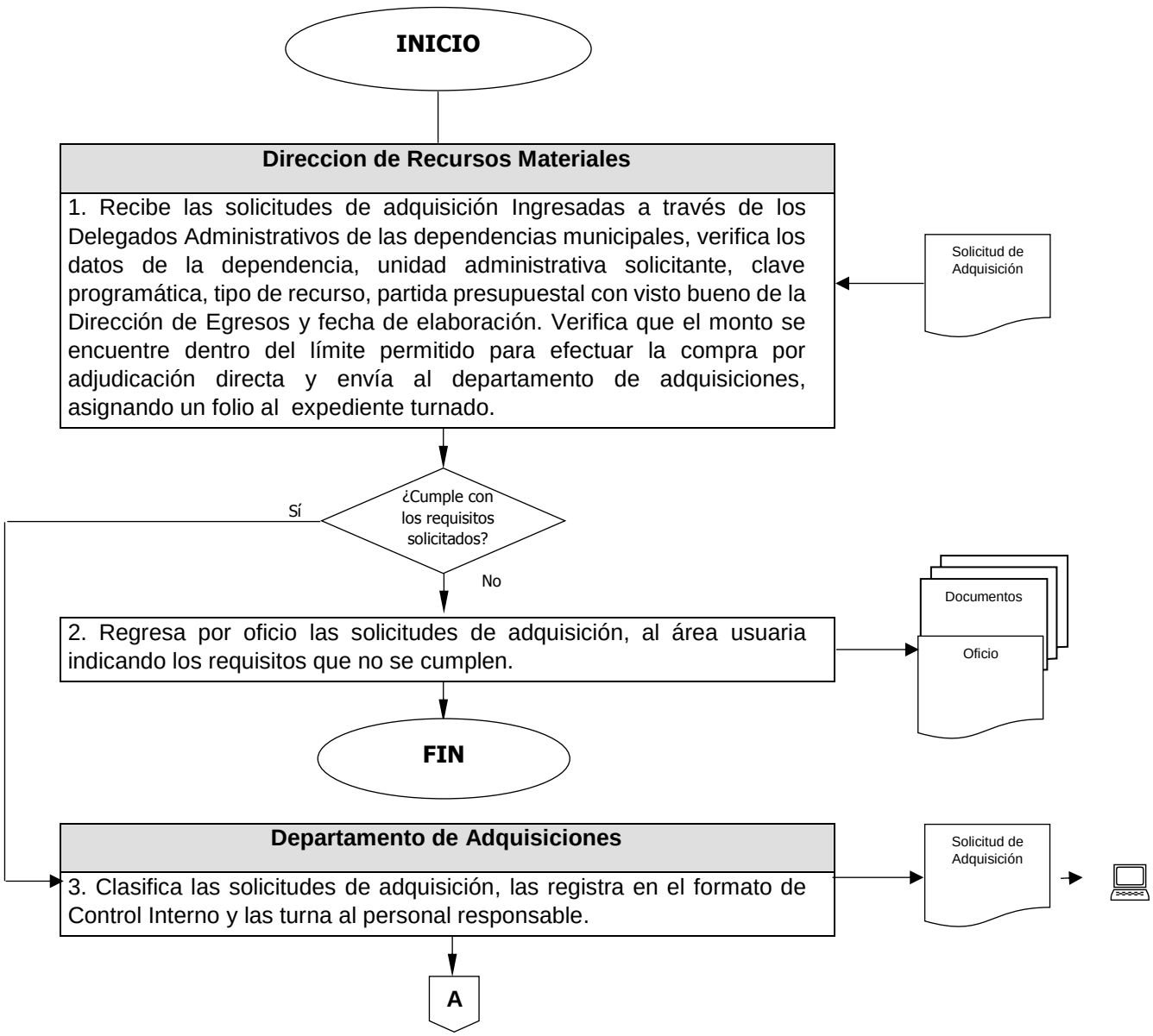
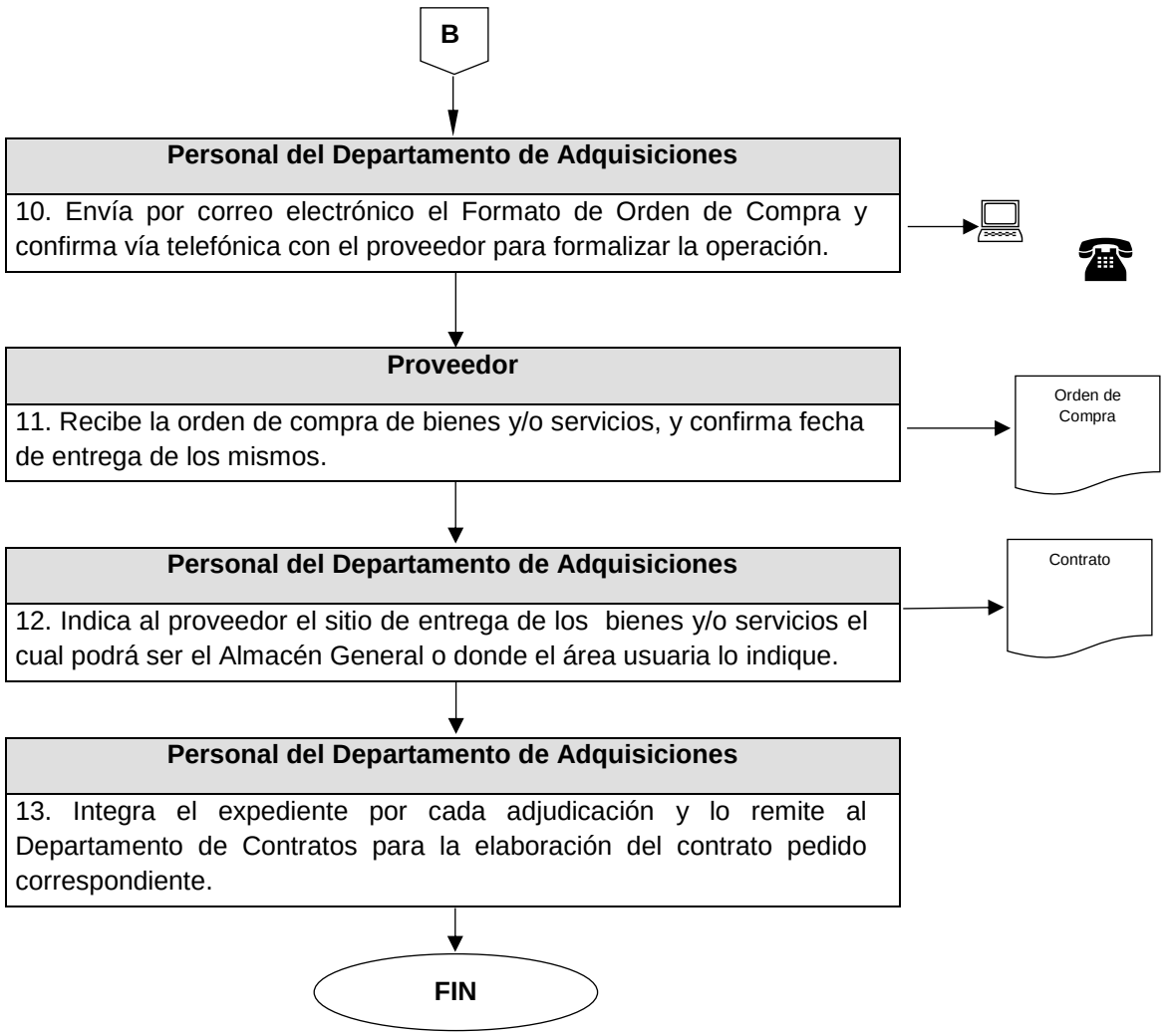


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Personal del Departamento de Adquisiciones	
4. Recibe las solicitudes de adquisición, firma de recibido en formato de control Interno e integra un expediente por cada proceso de adquisición o servicio que se realiza mediante adjudicación directa.	Formato de Control Interno
5. Solicita la presentación de oferta por lo menos a tres proveedores, analiza y evalúa los precios ofertados por partida y por paquete, selecciona al proveedor o a los proveedores que ofrezcan el mejor precio.	Relación de Proveedores
6. Revisa y analiza las cotizaciones de las o los proveedores, compara los precios ofertados con los de referencia registrada y da el Vo.Bo. a la propuesta.	Cotizaciones
7. Adjudica el bien o servicio requerido por el área usuaria, al proveedor que ofrezca la mejor propuesta para la compra.	
Personal del Departamento de Adquisiciones	
8. Elabora el formato de orden de compra y/o servicio el cual deberá contener un número de folio, así como los datos del proveedor y descripción del requerimiento conforme a lo solicitado en la suficiencia presupuestal.	Formato de Orden de Compra
Departamento de Adquisiciones	
9. Valida la orden de compra de los bienes y/o servicios a través de su firma y autoriza para enviarla al proveedor designado.	Orden de compra
B	

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Compras consolidadas**
Objetivo:	**Garantizar el mejor precio y la mejor calidad de los materiales, bienes y suministros que requieran las áreas que integran el H. Ayuntamiento de Toluca para satisfacer sus necesidades.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Los Delegados Administrativos solicitarán a la Tesorería Municipal los montos o recursos disponibles de las partidas consolidadas de los capítulos 2000 (Materiales y Suministros), 3000 (Servicios Generales) y 5000 (Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles) para que sean proporcionados en tiempo y llevar a cabo los procedimientos adquisitivos correspondientes.
- Los Delegados Administrativos serán los responsables de verificar la suficiencia presupuestal de su Dependencia.
- Los Delegados Administrativos serán los encargados de administrar los montos autorizados de su presupuesto.
- Cada unidad administrativa deberá revisar el catálogo existente para tomar la descripción a detalle y el precio de referencia, y con base en ello realizar sus solicitudes en el anexo global.
- El Catalogo de Artículos contiene los bienes que se pueden adquirir con precios de referencia de las partidas que se consolidarán.
- El “anexo global” es el formato mediante el cual las unidades administrativas realizan su requerimiento.
- Si la compra consolidada es menor o igual a $500,000.00 pesos (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.) el Departamento de Adquisiciones realiza la compra.
- Si la compra consolidada es igual o mayor a $500,000.01 pesos (Quinientos mil pesos 01/100 M.N.) el Departamento de Programación de Comités realiza el procedimiento adquisitivo correspondiente (Licitación Pública o Invitación Restringida) y remite el fallo al Departamento de Adquisiciones.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Compras consolidadas

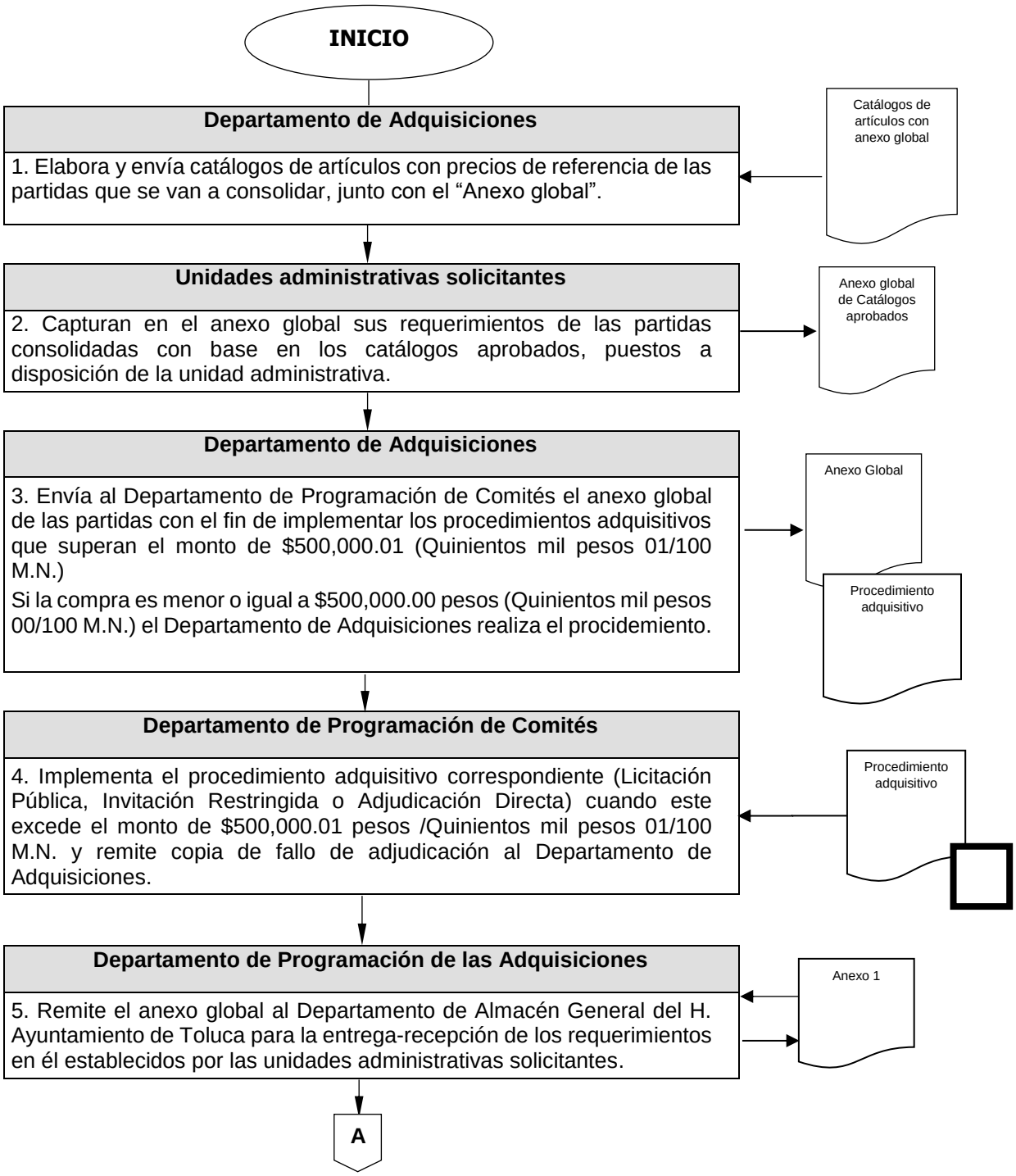
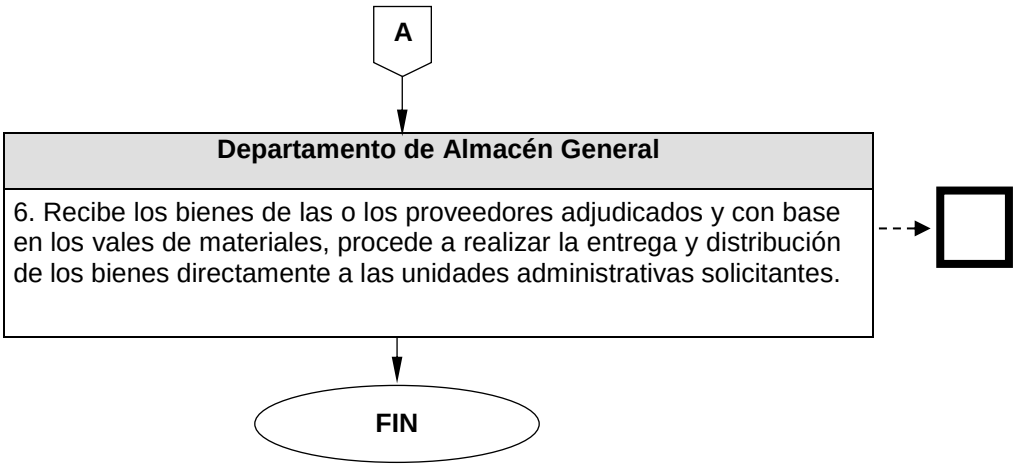


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



VI. DEPARTAMENTO DE CONTRATOS

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración y suscripción de contratos derivados de los procedimientos adquisitivos.**
Objetivo:	**Establecer los derechos y obligaciones de las partes contractuales.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Recursos Materiales, a través del Departamento de Contratos, será el área facultada para la contratación de bienes, prestación de servicios, enajenaciones, arrendamientos, comodatos y donaciones requeridos por las dependencias del gobierno municipal.
- Cuando el monto de los contratos rebase la cantidad de $ 500,000.00 (quinientos mil pesos 00/100 m.n.) antes de I.V.A., requerirá la revisión y validación de la Consejería Jurídica.
- Solo se recibirá documentación legal y administrativa que cumpla con los requisitos necesarios para la elaboración del contrato.
- La elaboración del instrumento jurídico se apegará a las condiciones estipuladas en los documentos generados con motivo del procedimiento adquisitivo.
- Todos los contratos de bienes, prestación de servicios, enajenaciones, arrendamientos, comodatos y donaciones requeridos por las dependencias de este municipio, deberán realizarse en apego a lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, así como sus respectivos reglamentos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Elaboración y suscripción de contratos derivados de los procedimientos adquisitivos

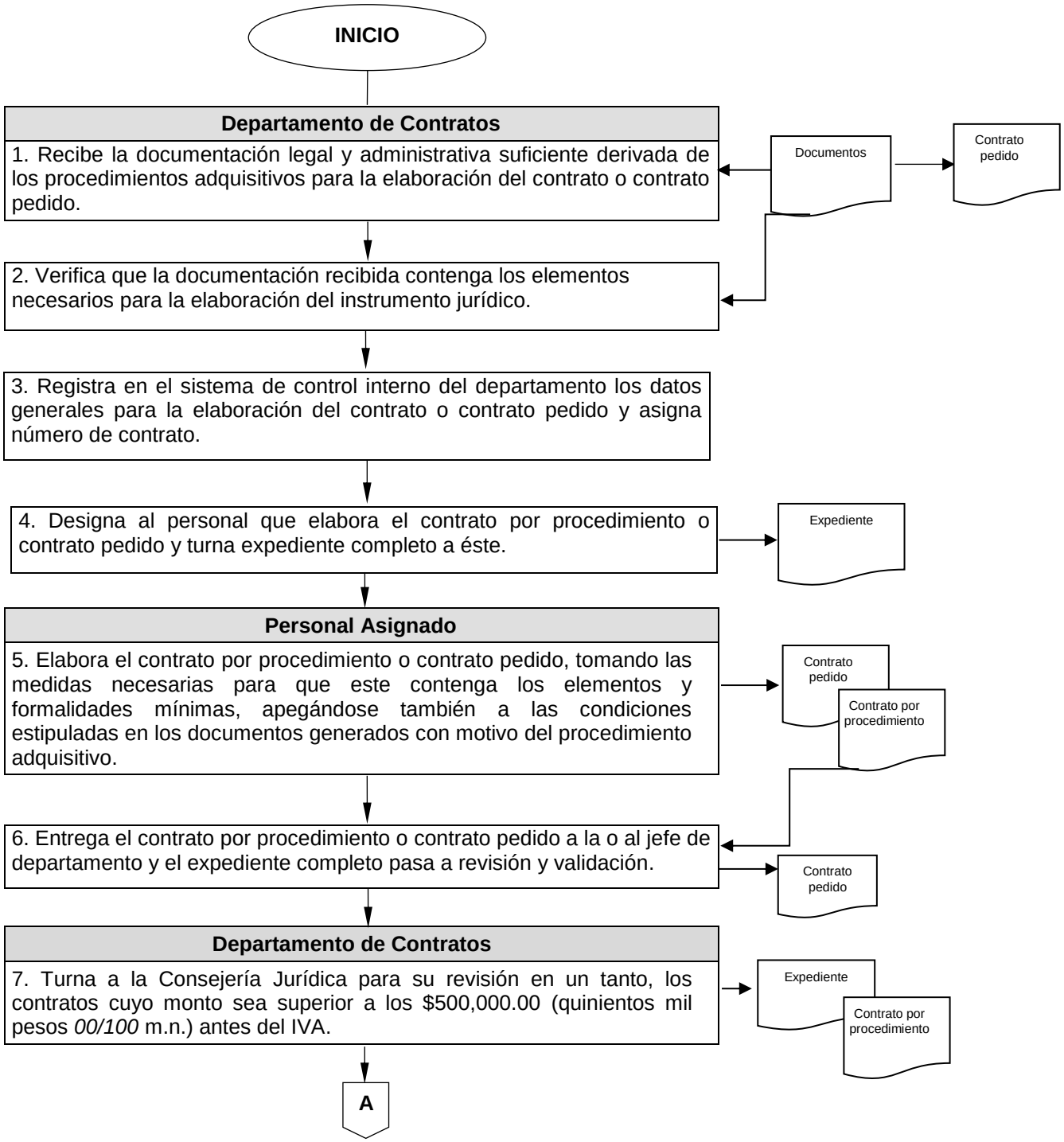
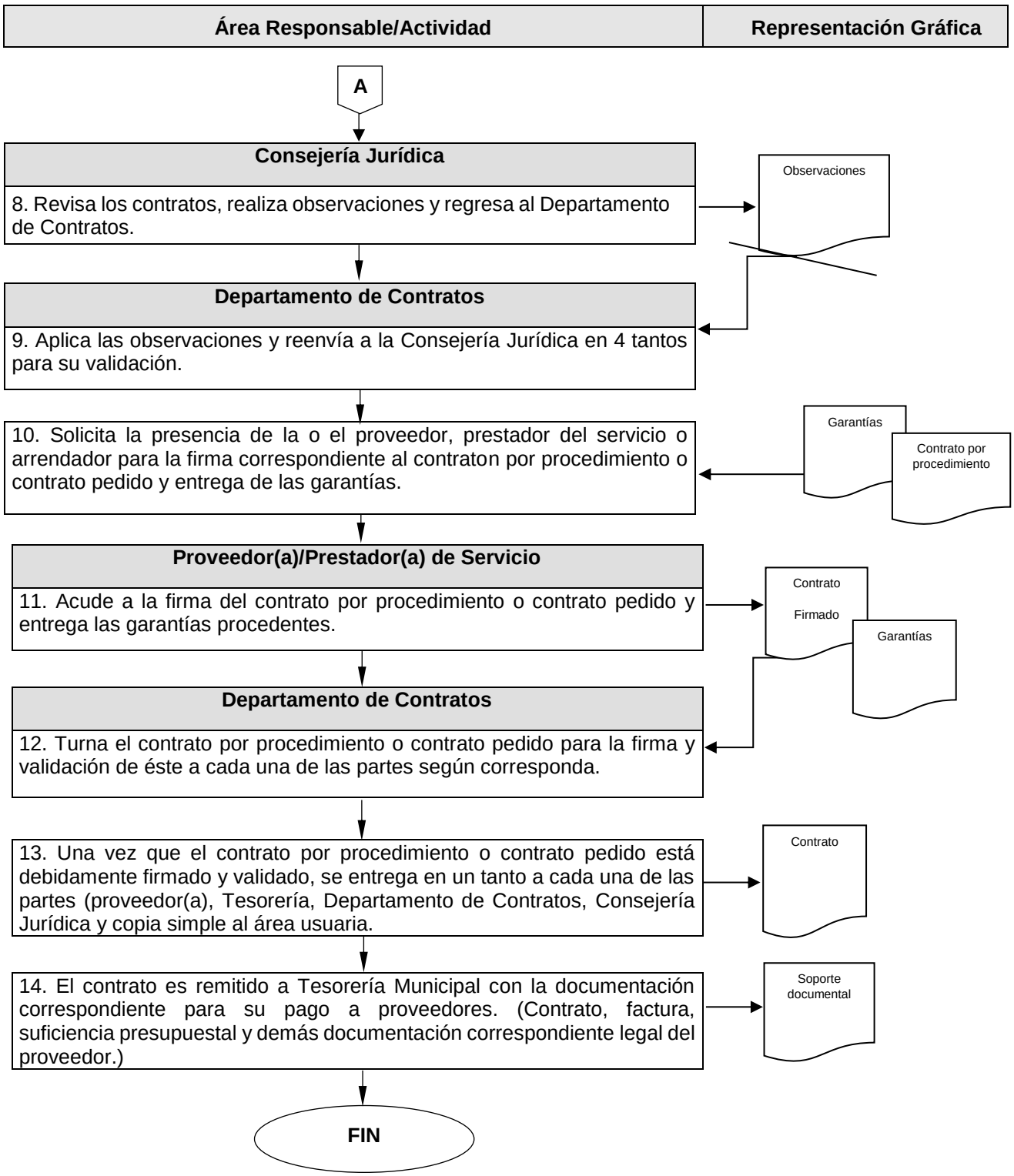


Diagrama de Flujo



VII. DEPARTAMENTO DE ALMACEN GENERAL

Nombre del Procedimiento:	**Recepción de bienes en el almacén general municipal**
Objetivo:	**Recibir y resguardar los bienes que se adquieren, verificando que las características de los mismos cumplan con las especificaciones del contrato y/o contrato pedido.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Administración, será la única facultada para recibir los bienes que ingresen a través del Almacén General, por medio de las diferentes modalidades de adquisición; Licitación Pública, Invitación Restringida y Adjudicación Directa; de acuerdo a las especificaciones contenidas en los contratos y/o contratos pedidos.
- El personal que participe en el proceso de recepción de bienes se sujetará a las disposiciones administrativas, que se establecen en el presente documento, y cualquier omisión de las responsabilidades establecidas será causa de la(s) sanción(es) que proceda(n).
- Si durante alguna de las etapas del proceso de ingreso de bienes al Almacén General se extraviara alguno(s), quien(es) esté(n) involucrado(s) en el suceso, deberá(n) informarlo inmediatamente a la Contraloría Municipal para que se inicie el procedimiento administrativo y se lleven a cabo las indagaciones que sean necesarias para aclarar el destino final y uso que se le dé a este(os) bien(es).
- Será competencia exclusiva de la Dirección General Administración la actualización y la expedición de los lineamientos para el ingreso y salida de bienes del Almacén General, incluidos en el presente manual, así como de aquellos de carácter complementario que sea necesario establecer y difundir entre el personal con base en el Código Reglamentario Municipal.
- El Departamento de Almacén General deberá elaborar los estudios técnicos y administrativos que se considere pertinentes para evitar las inconformidades en la entrega de los bienes que se asignan a las dependencias municipales, determinando los mecanismos más adecuados que sea necesario instrumentar. Tales como el acomodo, embalaje y transportación adecuada que permita preservar las características de los bienes.
- Será responsabilidad de la Dirección de Recursos Materiales enviar las muestras físicas que se solicitaron en las bases o en el procedimiento de adquisición, a fin de que el almacén se apegue de manera estricta a las especificaciones físicas en la muestra y en el contrato respectivo.
- El Departamento de Almacén General, se ubicará de manera estratégica a fin de proteger y resguardar los materiales de las inclemencias ambientales.
- El Almacén General deberá contar con todos los mecanismos y medios, que coadyuven a mejorar las condiciones de seguridad de la zona en que se ubican físicamente las instalaciones que ocupa.
- El Departamento de Almacén General deberá vigilar en coordinación con la Contraloría Municipal que se cuenten con las medidas de seguridad antirrobo; mediante el levantamiento físico de inventarios periódicos, así como llevar a cabo pruebas aleatorias de las existencias en el momento.

- El Almacén General deberá contar con los seguros de cobertura amplia necesarios que cubran los bienes que se tienen resguardados, así como las instalaciones del mismo.
- La responsabilidad del Almacén General se limitará a realizar la recepción de los bienes con base en las especificaciones del contrato y/o contrato pedido, en virtud de que no maneja las requisiciones de las dependencias.
- No se recibirá ningún bien si la o el proveedor no presenta el contrato y/o contrato pedido original debidamente requisitado.
- Sólo se recibirán bienes en calidad de resguardo en casos excepcionales, de acuerdo con la valoración del Departamento de Almacén General.
- Para la recepción de material se buscará el apoyo de la dependencia usuaria cuando las características técnicas del bien así lo requieran.
- El Almacén General deberá ser considerado como un almacén de tránsito, ya que por su naturaleza no podrá mantener los bienes por períodos amplios, debido a que todos los bienes se encuentran previamente destinados y tendrán que ser entregados de manera casi inmediata.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Recepción de bienes en el almacén general municipal

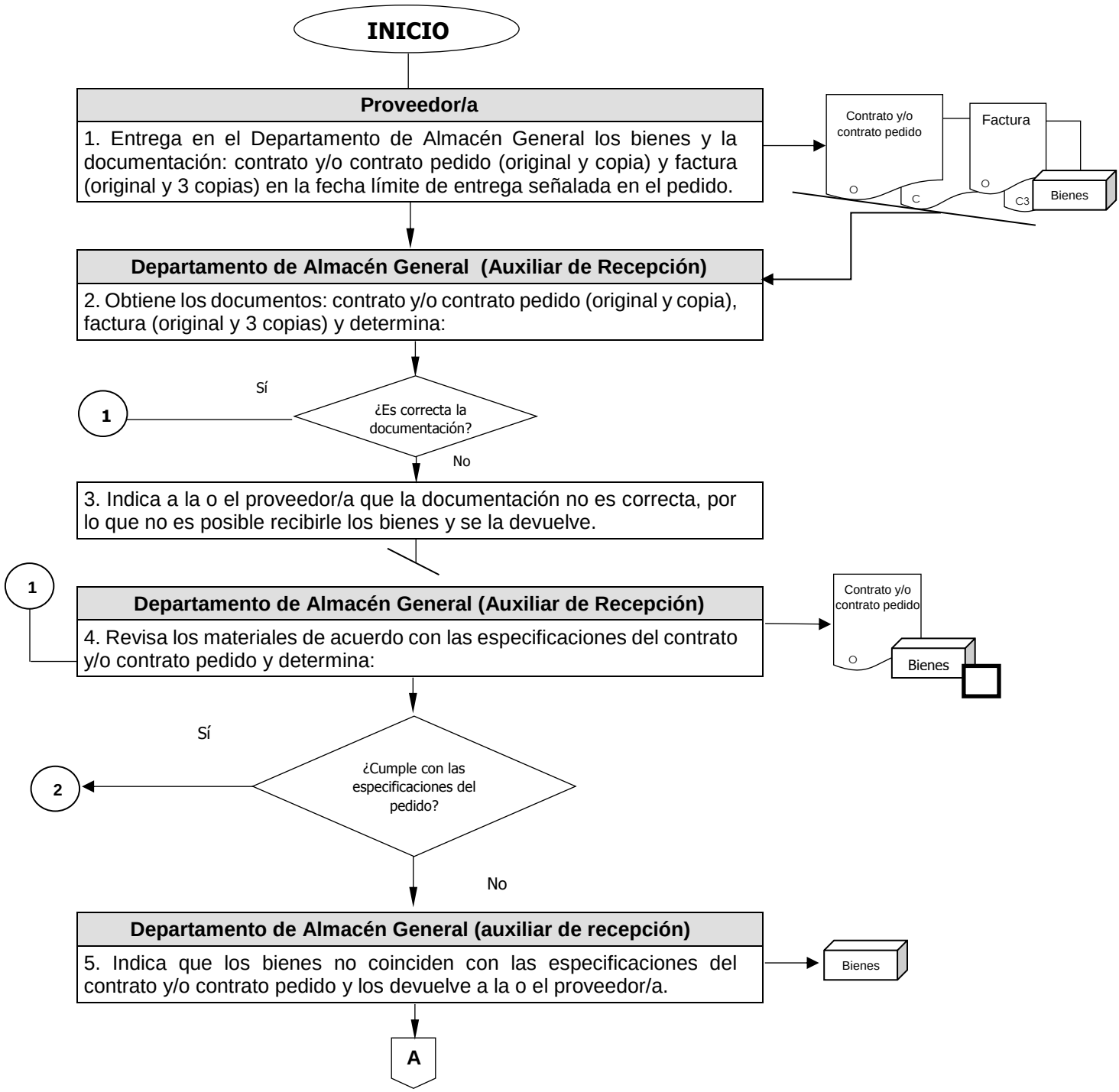
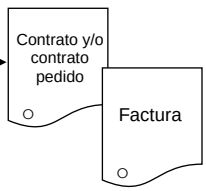
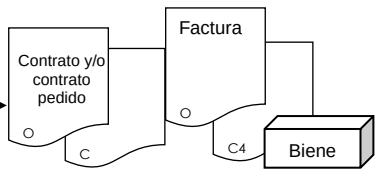
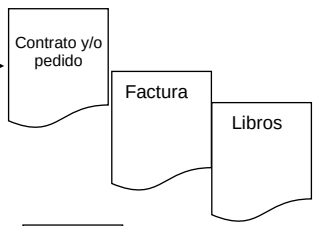
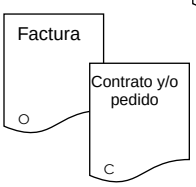


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Departamento de Almacén General 6. Se entrega al proveedor (a) la documentación soporte del contrato y/o contrato pedido; así como los bienes, recomendándole que a fin de que no se haga acreedor(a) a la aplicación de sanción por demora en la entrega de los bienes, la misma no rebase la fecha límite que se establece en el pedido.	
FIN	
2 **Departamento de Almacén General (Auxiliar de Recepción)** 7. Una vez que se terminaron de revisar los bienes, entrega los documentos a la o el auxiliar de registro y ordena los bienes en el espacio asignado, les coloca una identificación, con las características de número de contrato y/o contrato pedido y nombre de la dependencia solicitante.	
8. Obtiene el contrato y/o contrato pedido (copia) y la factura (3 copias), la turna a la o el jefe del Departamento para que firme la factura original y se la entregue a la o al proveedor con el pedido original para que efectué su trámite de pago.	
Proveedor (a) 9. Recibe la factura original debidamente requisitada con sello del almacén, así como su contrato y/o contrato pedido original para trámite de pago.	
FIN	

Nombre del Procedimiento:	**Suministro de bienes.**
Objetivo:	**Dotar a las unidades administrativas del Ayuntamiento de los bienes para el desarrollo de sus funciones proporcionando de manera oportuna y confiable la información de entradas y salidas del almacén a la Dirección de Contaduría y a la Dirección de Recursos Materiales.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Los bienes serán entregados a las diferentes unidades, en el caso de las adquisiciones consolidadas; con apego a los vales emitidos por el Departamento de Adquisiciones.
- Deberán entregarse los bienes, cuidando que con las maniobras de carga y descarga, no se alteren sus características.
- No se firmará el formato “Salida de Almacén” si se presenta alguna diferencia, o hasta que el área usuaria firme de entera satisfacción y conformidad.
- Los bienes serán entregados conforme a las condiciones establecidas en el contrato y/o contrato pedido para el caso de adjudicación directa.
- Para el caso adquisiciones consolidadas, se elaborará una entrada y salida de almacén global, la cual está soportada por los vales que firman las unidades administrativas.
- En el caso de las adjudicaciones directas, el importe de la salida de almacén deberá corresponder al de la entrada y el contrato y/o contrato pedido, de acuerdo a las fechas y pagos a proveedores toda vez que se compruebe que no existen errores.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Suministro de bienes

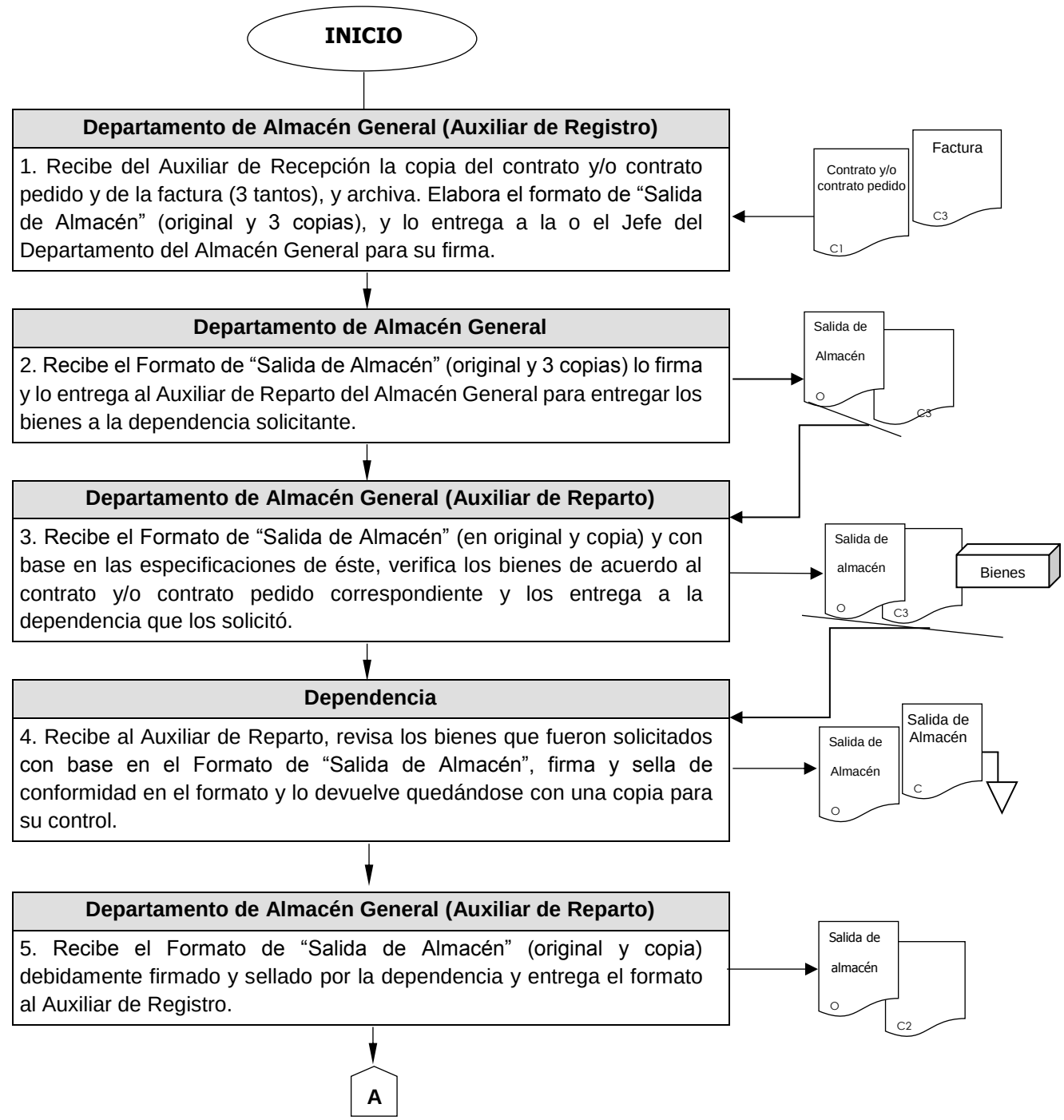
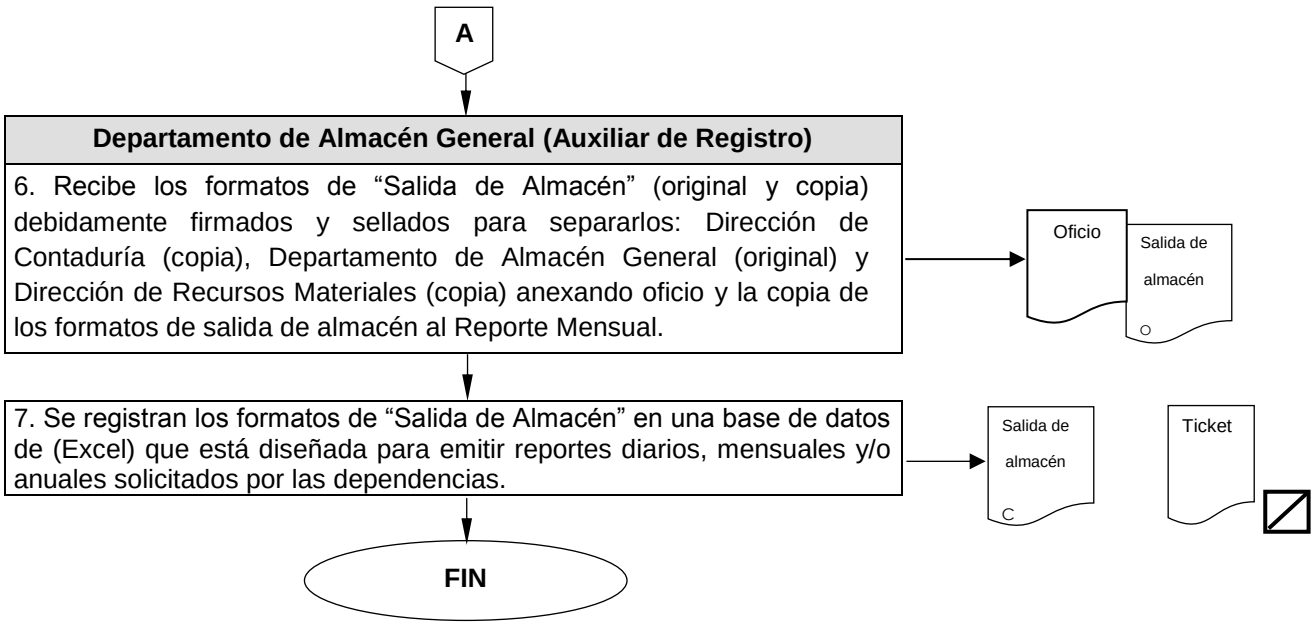


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



VIII. DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN DE COMITES

Nombre del Procedimiento:	**Licitación pública.**
Objetivo:	**Que las adquisiciones, arrendamientos, prestación de servicios de cualquier naturaleza y la contratación servicios requerida por el Ayuntamiento se lleve a cabo y se adjudique mediante procedimientos presenciales, electrónicos o mixtos estableciendo los mismos requisitos y condiciones para todos los licitantes u oferentes de acuerdo a lo establecido en la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su reglamento, a fin de asegurar y garantizar las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios podrán ser presenciales, electrónicos o mixtos.
- Los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios deberán establecer los mismos requisitos y condiciones para todos los licitantes u oferentes.
- Todo licitante u oferente que satisfaga los requisitos en las bases o solicitud de participación, tendrá derecho a presentar su propuesta.
- La convocante deberá publicar por una sola vez, cuando menos en uno de los diarios de mayor circulación, en la capital del Estado y uno de circulación Nacional, así como a través del COMPRAMEX.
- Las bases de Licitación Pública (L.P.) tendrán un costo de recuperación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 71 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipiosy la resolución que fija los montos de los aprovechamientos por la venta de bases vigente.
- El Comité de Adquisiciones y Servicios, será el responsable de analizar y evaluar las propuestas, verificando el cumplimiento de la información y documentación solicitada en bases,
- El Comité de Adquisiciones y Servicios emitirá el dictamen de adjudicación a favor del oferente u oferentes que reúnan los requisitos administrativos, financieros, legales y técnicos requeridos por el área solicitante.
- La convocante emitirá el fallo con base en el dictamen de adjudicación emitido por el Comité.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Licitación pública

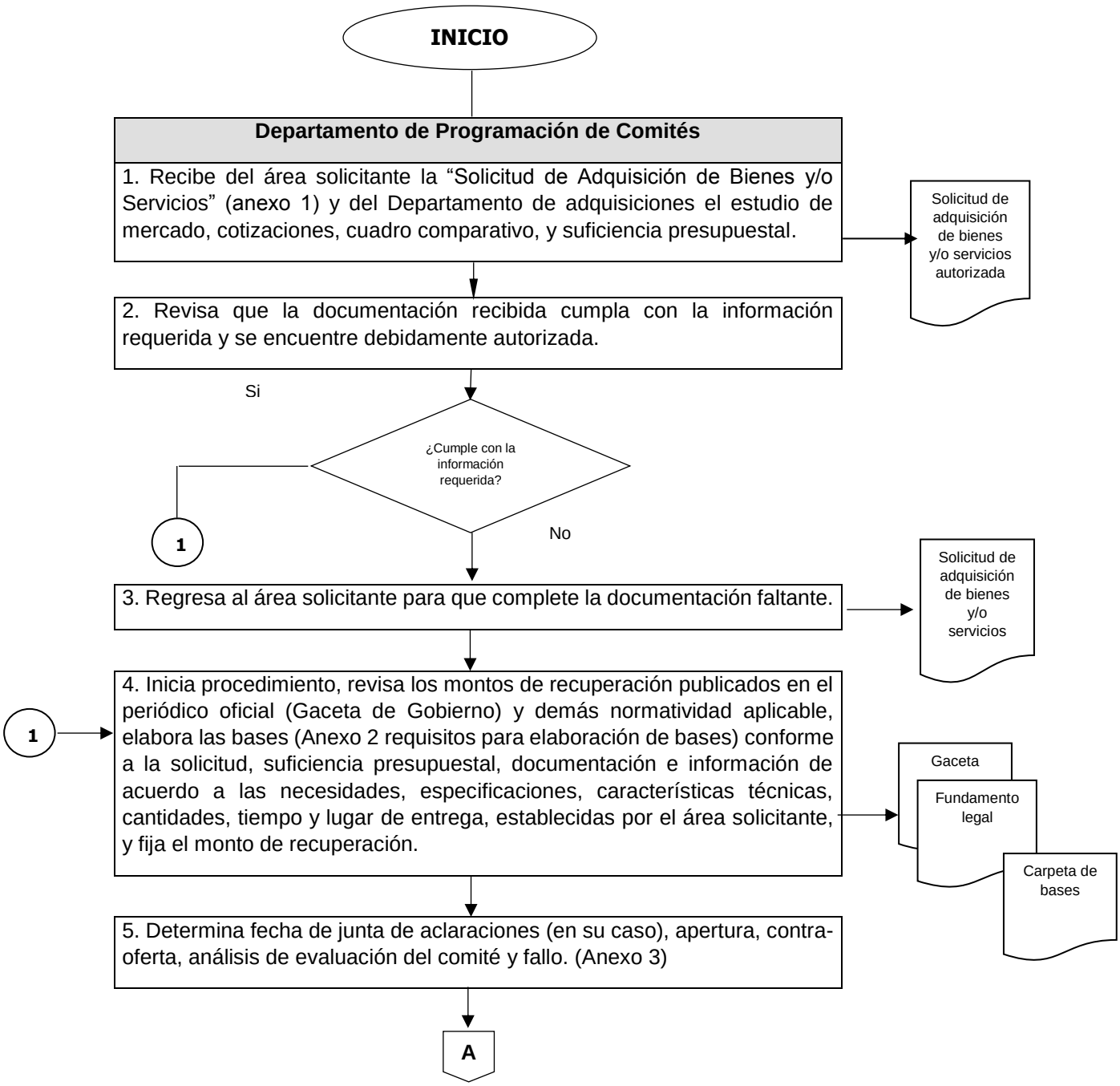


Diagrama de Flujo

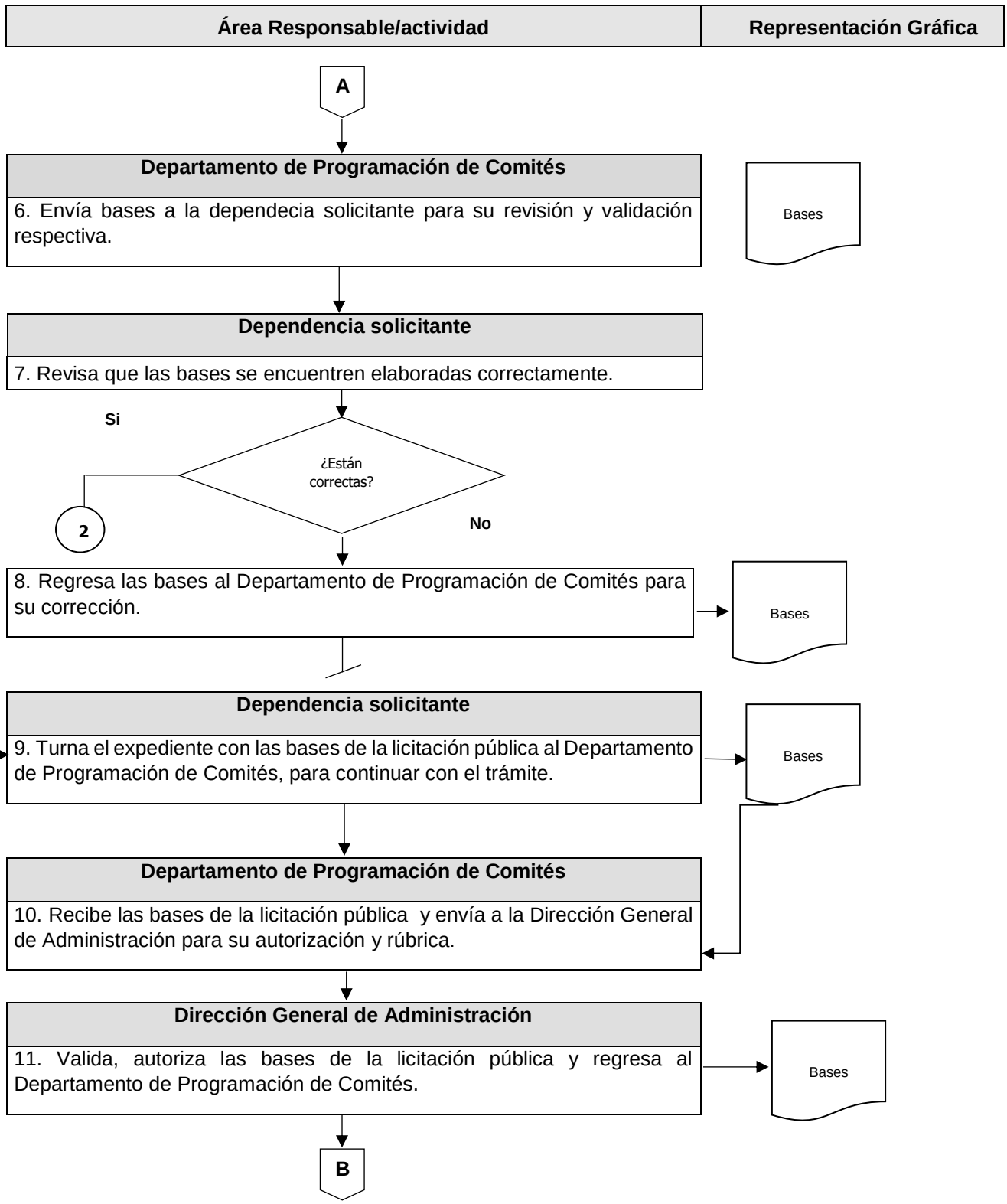


Diagrama de Flujo

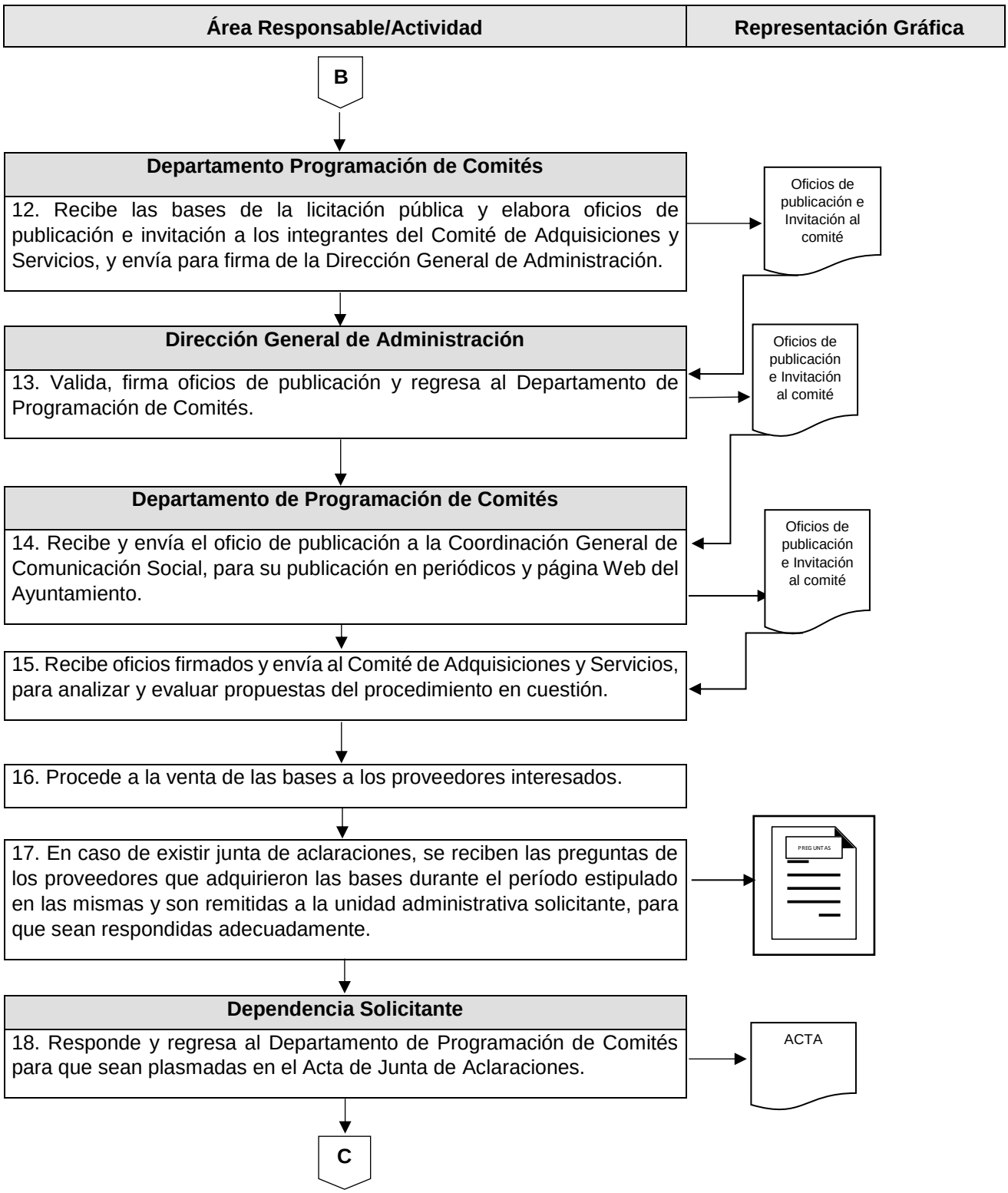


Diagrama de Flujo

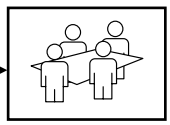
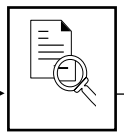
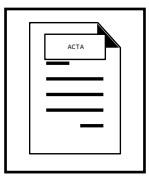
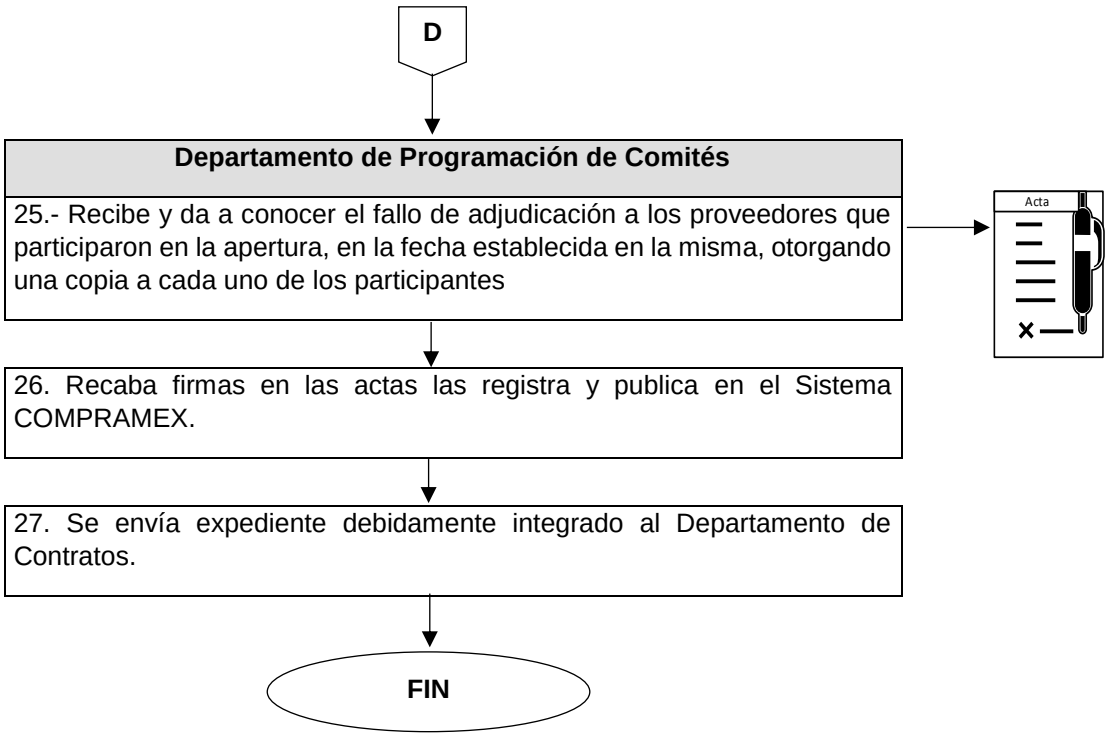
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
C	
Departamento de Programación de Comités y Dependencia Solicitante.	
19. Lleva a cabo el acto de junta de aclaraciones en el cual se dan a conocer las respuestas a las preguntas que fueron enviadas en tiempo y forma previamente y se elabora el acta correspondiente.	
Departamento de Programación de Comités	
20. Realiza el Acto de apertura y elabora acta respectiva, previo registro de los oferentes.	ACTA
Comité de Adquisiciones y Servicios	
21. Procede al análisis y evaluación de las propuestas, así como emisión del dictamen de adjudicación.	 Dictamen de Adjudicaci
Departamento de Programación de Comités	
22. En caso, de que los precios ofertados estén por arriba de los precios de referencia, se realiza el acto de contraoferta y se elabora el acta respectiva.	
23., Elabora fallo de adjudicación, con base en el dictamen emitido por el Comité, envía para firma a la Dirección General de Administración.	Fallo
Dirección General de Administración	
24. Valida con su firma el fallo de adjudicación y regresa al Departamento de Programación de Comités.	
D	

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Invitación restringida.**
Objetivo:	**Que las adquisiciones, arrendamientos, prestación de servicios de cualquier naturaleza requeridos por el Ayuntamiento se lleve a cabo y adjudique mediante la excepción al procedimiento de Licitación Pública a través de la invitación a cuando menos tres personas, estableciendo los mismos requisitos y condiciones para todos los invitados de acuerdo a lo establecido en la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su reglamento, a fin de asegurar y garantizar las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Las adquisiciones, arrendamientos y servicios serán adjudicadas mediante invitación a cuando menos tres personas y conforme a los artículos 44, 45, 46 y 47 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y 90 de su reglamento.
- En los casos previstos por la ley, los Ayuntamientos podrán adjudicar adquisiciones, arrendamientos y servicios mediante el procedimiento de Invitación Restringida, como excepcion al procedimiento de licitacion pública.
- Los procedimientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios deberán establecer los mismos requisitos y condiciones para todos los licitantes u oferentes.
- Todo oferente que reciba la invitación y satisfaga los requisitos de las bases de la invitación, tendrá derecho a presentar su propuesta.
- Las bases de Invitación Restringida (I.R.), tendrán un costo de recuperación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 71 del Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y la Resolución que fija los montos de los aprovechamientos.
- El Comité de Adquisiciones y Servicios, será el responsable de analizar y evaluar las propuestas, verificando el cumplimiento de la información y documentación solicitada en bases o solicitud de participación.
- El Comité de Adquisiciones y Servicios emitirá el dictamen de adjudicación a favor del oferente u oferentes que reúnan los requisitos administrativos, financieros, legales y técnicos requeridos por el área Solicitante.
- La convocante emitirá el fallo con base en el dictamen de adjudicación emitido por el Comité.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Invitación restringida

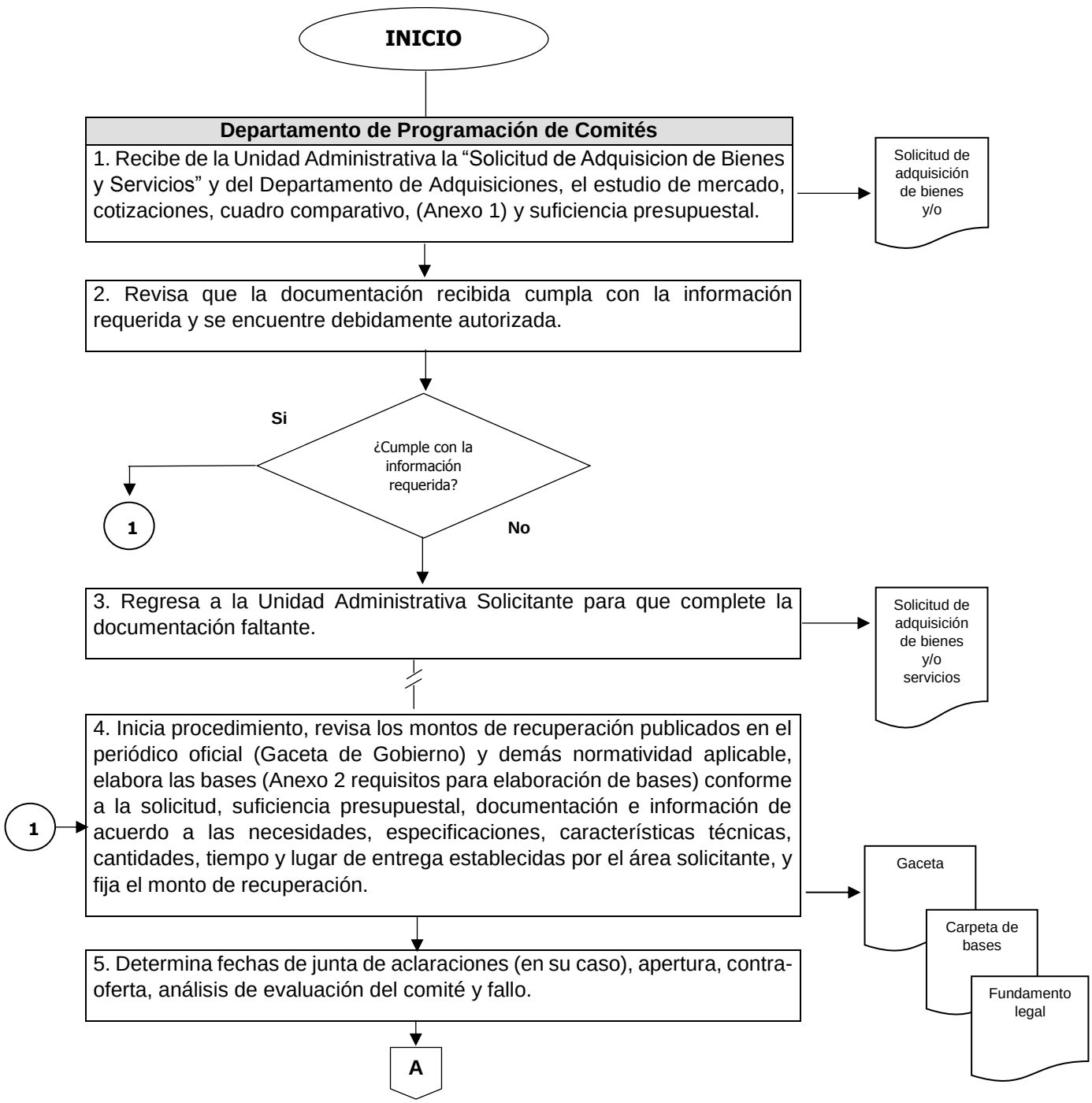


Diagrama de Flujo

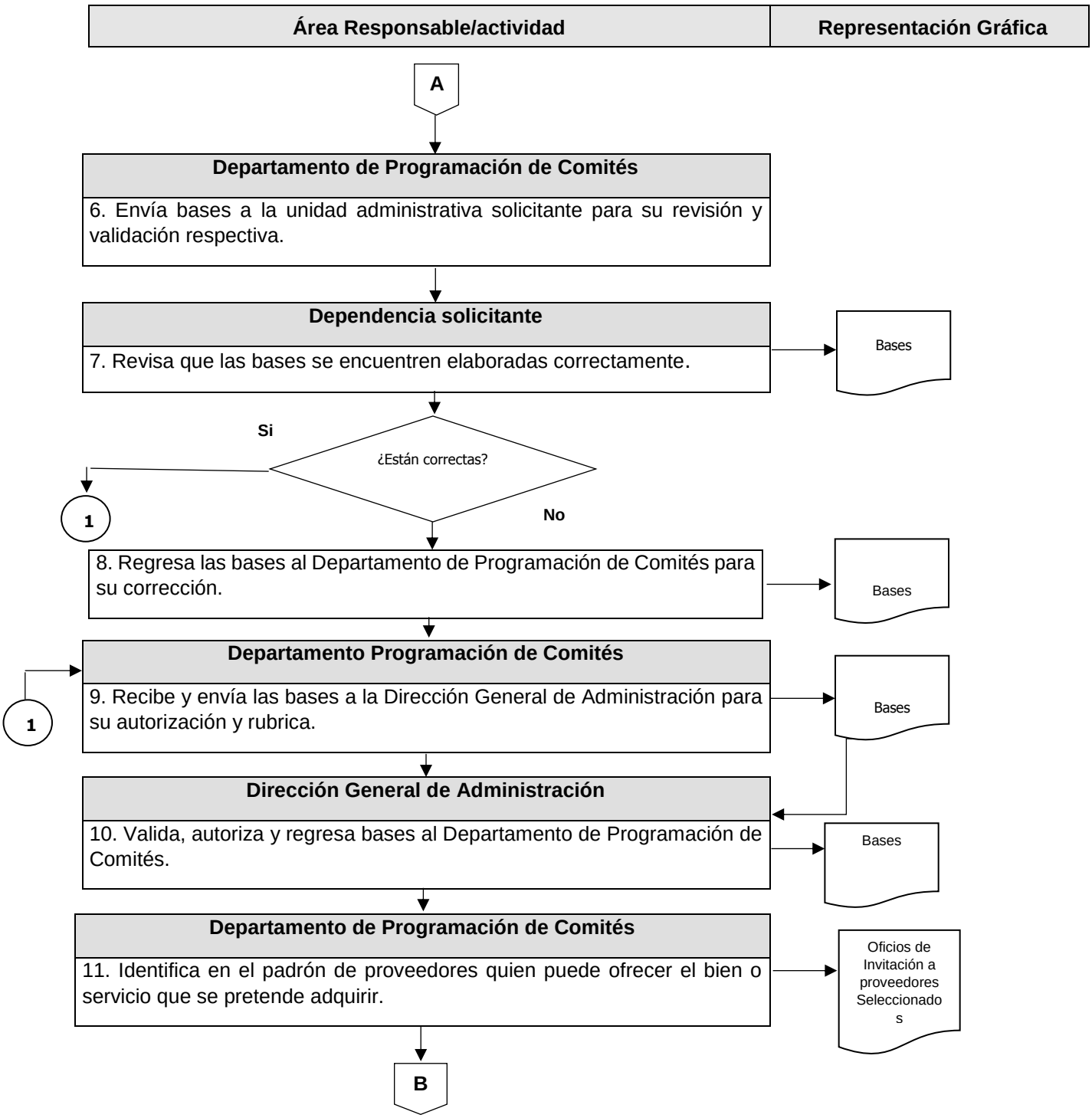


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

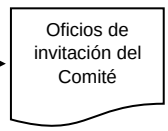
B

Departamento de Programación de Comités

12. Selecciona a por lo menos tres proveedores para invitarlos a participar.

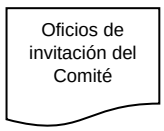
Departamento de Programación de Comités

13. Elabora oficios de invitación tanto a proveedores seleccionados, como a integrantes del Comité y se remiten a la Dirección General de Administración para su validación y firma.



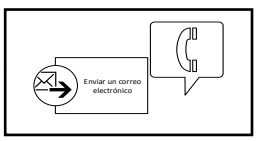
Dirección General de Administración

14. Valida, firma oficios de invitación y regresa al Departamento de Programación de Comités.



Departamento de Programación de Comité

15. Contacta vía correo electrónico y/o teléfono a los proveedores seleccionados, para comunicarles que tienen una invitación de participación en un procedimiento adquisitivo y a su vez, envía invitación al Comité para analizar y evaluar las propuestas.

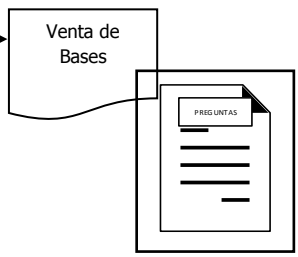


Proveedor

16. Acude y recibe su invitación.

Departamento de Programación de Comités

17. Procede a la venta de las bases a los invitados interesados, de acuerdo al plazo y costo establecido en las mismas.



C

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

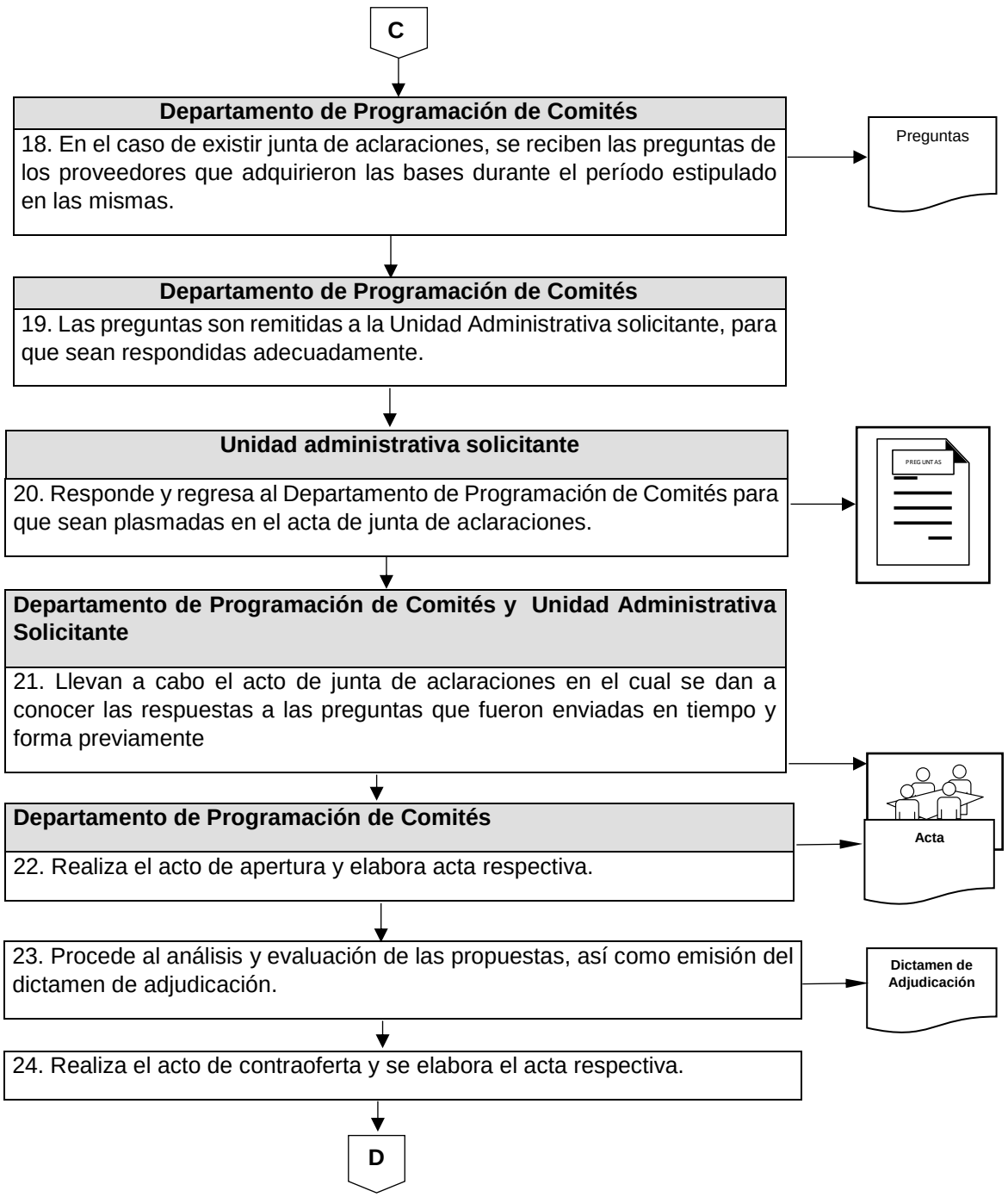
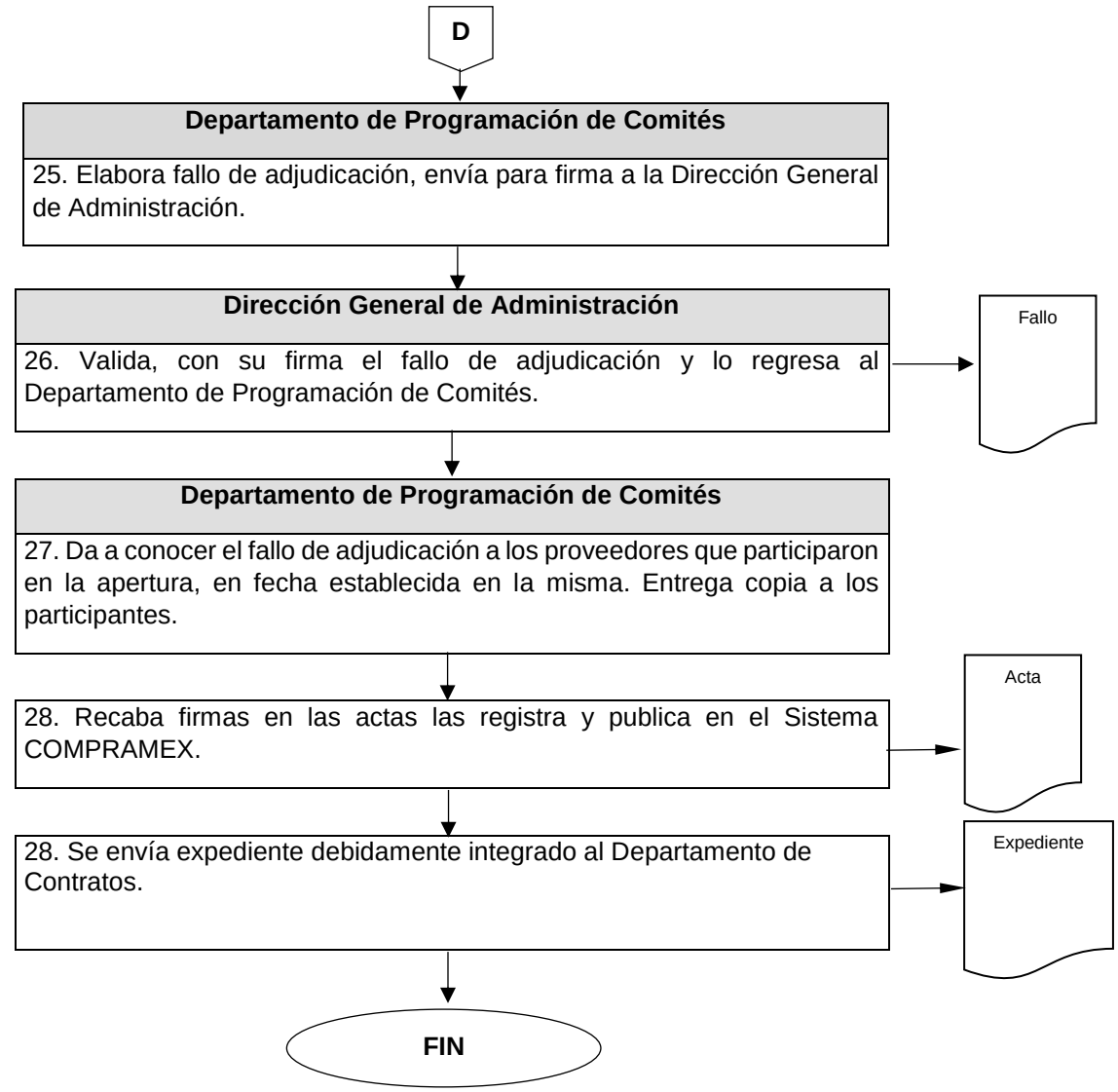


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Adjudicación directa.**
Objetivo:	**Realizar la adquisición de bienes o la contratación de servicios a través del procedimiento de Adjudicación Directa, en los casos que contempla la Ley, que consiste en la invitación a una persona, cuidando que se obtengan las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Los Ayuntamientos podrán adjudicar adquisiciones, arrendamientos y servicios mediante excepciones al procedimiento de licitacion con fundamento en los artículos 48, 49, y 50 de la Ley de Contrataciones del Estado de México y Municipios y 91, 92, 93,94 y 95 de su reglamento.
- Los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios deberán establecer los mismos requisitos y condiciones para todos los oferentes.
- Todo licitante u oferente que satisfaga los requisitos en las bases o solicitud de participación, tendrá derecho a presentar su propuesta.
- El Comité de Adquisiciones y Servicios, será el responsable de analizar y evaluar las propuestas, verificando el cumplimiento de la información y documentación solicitada en la solicitud de participación, conforme al criterio establecido en las mismas.
- El Comité de Adquisiciones y Servicios emitirá el dictamen de adjudicación a favor del oferente u oferentes que reúnan los requisitos administrativos, financieros, legales y técnicos requeridos por la unidad solicitante.
- La convocante emitirá el fallo con base en el dictamen de adjudicación emitido por el Comité.
- El prodecimiento de adjudicación directa se subtanciará con arreglo al reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado de México y Municipios.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Adjudicación directa

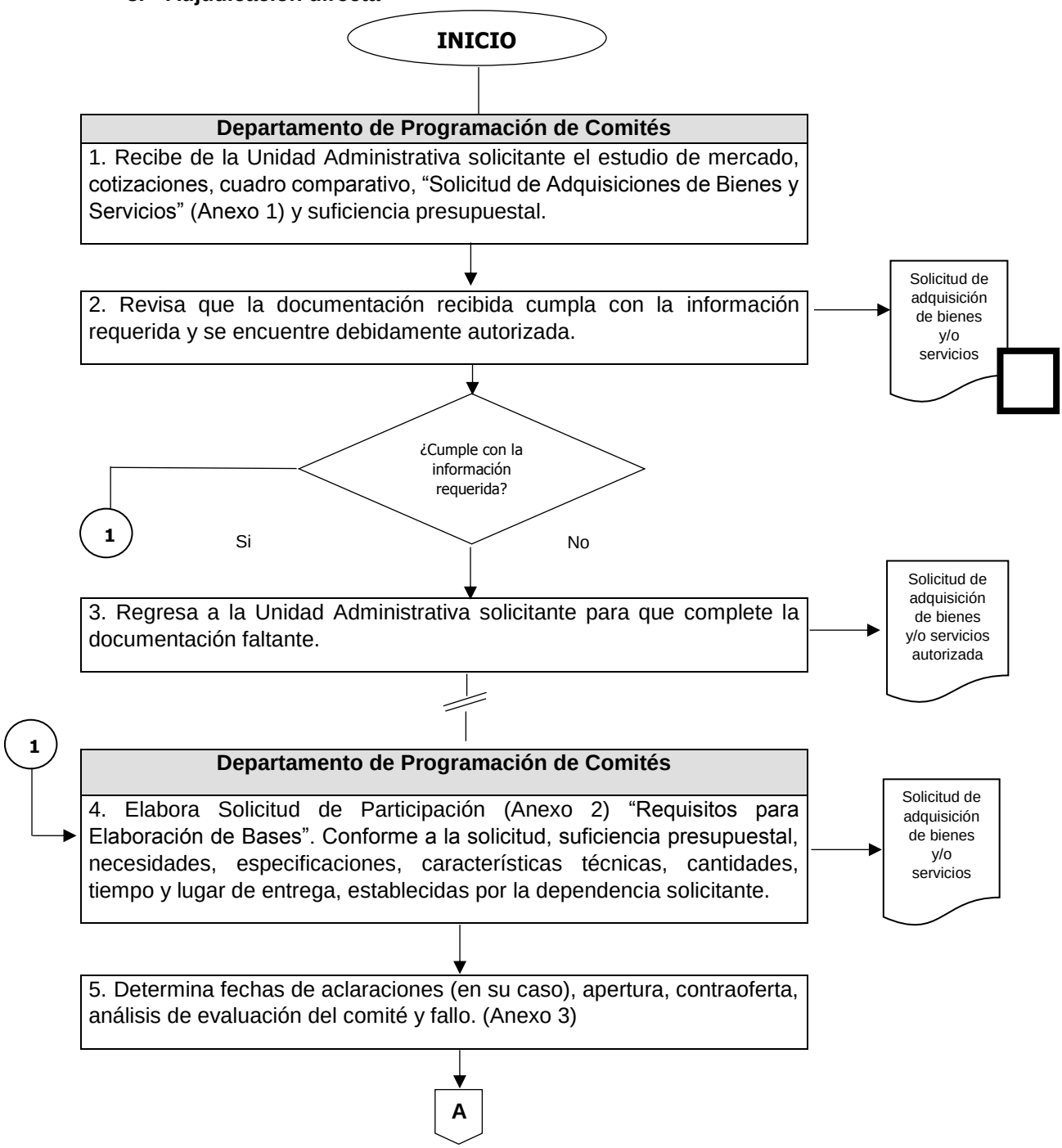


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

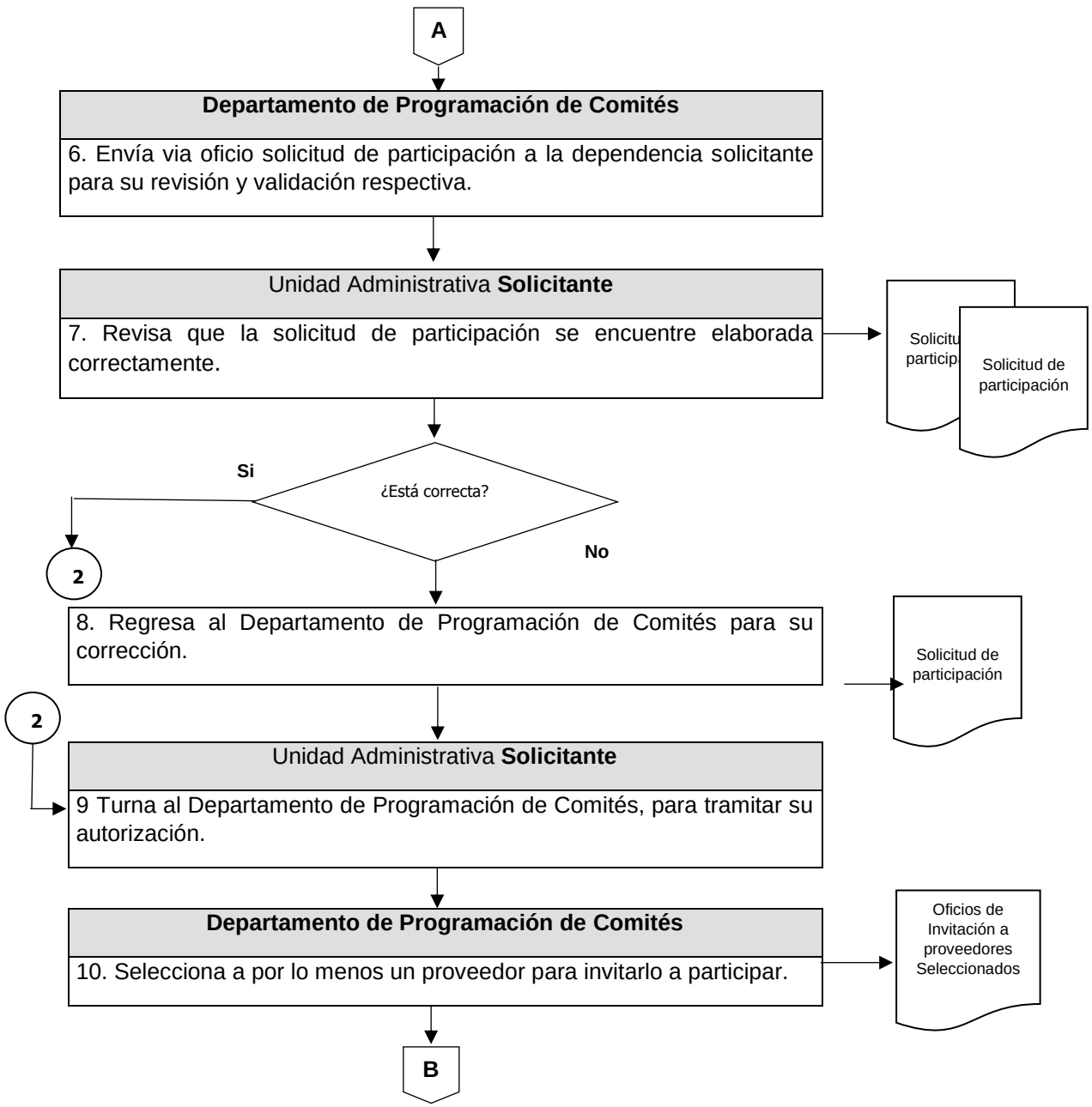


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

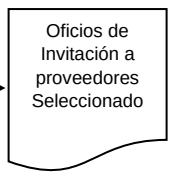
B

Departamento de Programación de Comités

11. Elabora oficios de invitación tanto a proveedor seleccionado, como a integrantes del Comité, y se remiten a la Dirección General de Administración para su validación y firma.

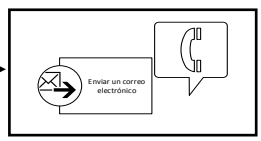
Dirección General de Administración

12. Valida, firma oficios de invitación y regresa al Departamento de Programación de Comités.



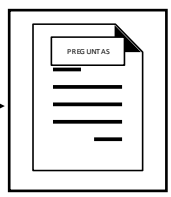
Departamento Programación de Comités

13. Contacta vía correo electrónico y/o teléfono al proveedor seleccionado, para comunicarle que tiene una invitación de participación, en un procedimiento adquisitivo y a su vez, envía invitación al Comité para analizar y evaluar las propuestas del procedimiento respectivo.



14. En el caso de existir junta de aclaraciones, se reciben las preguntas de los proveedores que recibieron invitación a participar, durante el período estipulado en la misma.

15. Las preguntas son remitidas a la unidad solicitante, para que sean respondidas adecuadamente.



Dependencia solicitante

16. Responde y regresa al Departamento de Programación de Comités para que sean plasmadas en el Acta de Junta de Aclaraciones.

C

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

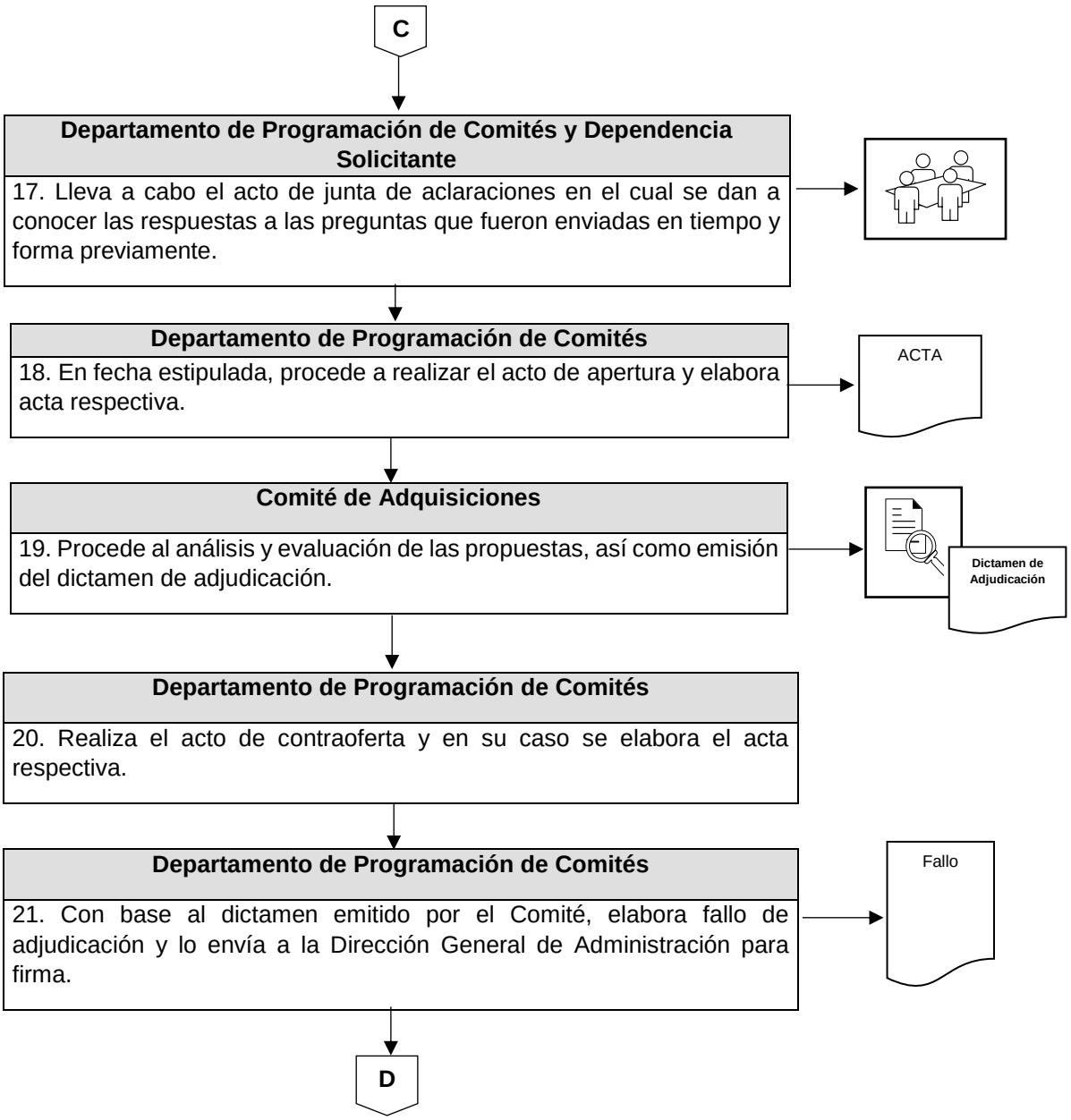
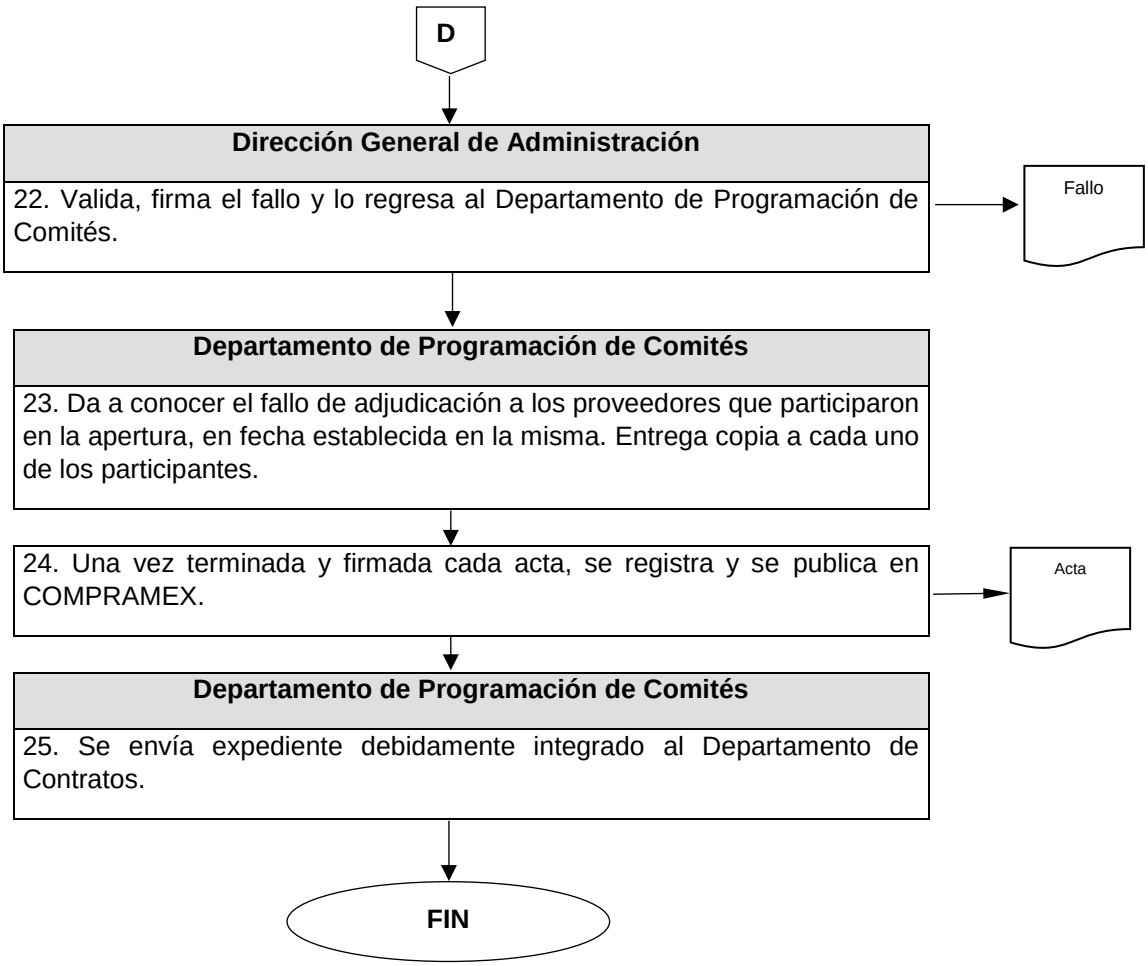


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Adjudicación directa por excepción.**
Objetivo:	**Llevar a cabo la adquisición de bienes o contratación de servicios con fundamento en el artículo 48 de la ley, considerando las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La unidad solicitante deberá presentar la justificación para solicitar la ADE, cumpliendo con los criterios establecidos en el artículo 129 de la constitución.
- Los procedimientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios deberán establecer los mismos requisitos y condiciones para todos los licitantes u oferentes, cumpliendo con los criterios establecidos en el artículo 129 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Todo oferente que satisfaga los requisitos en las bases o solicitud de participación tendrá derecho a presentar su propuesta.
- El Comité de Adquisiciones y Servicios, será el responsable de analizar y evaluar las propuestas, verificando el cumplimiento de la información y documentación solicitada en bases o solicitud de participación.
- El Comité de Adquisiciones y Servicios emitirá el dictamen de adjudicación a favor del oferente u oferentes que reúnan los requisitos administrativos, financieros, legales y técnicos requeridos por la Unidad Administrativa solicitante.
- La convocante emitirá el fallo con base en el dictamen de adjudicación emitido por el Comité

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Adjudicación directa por excepción

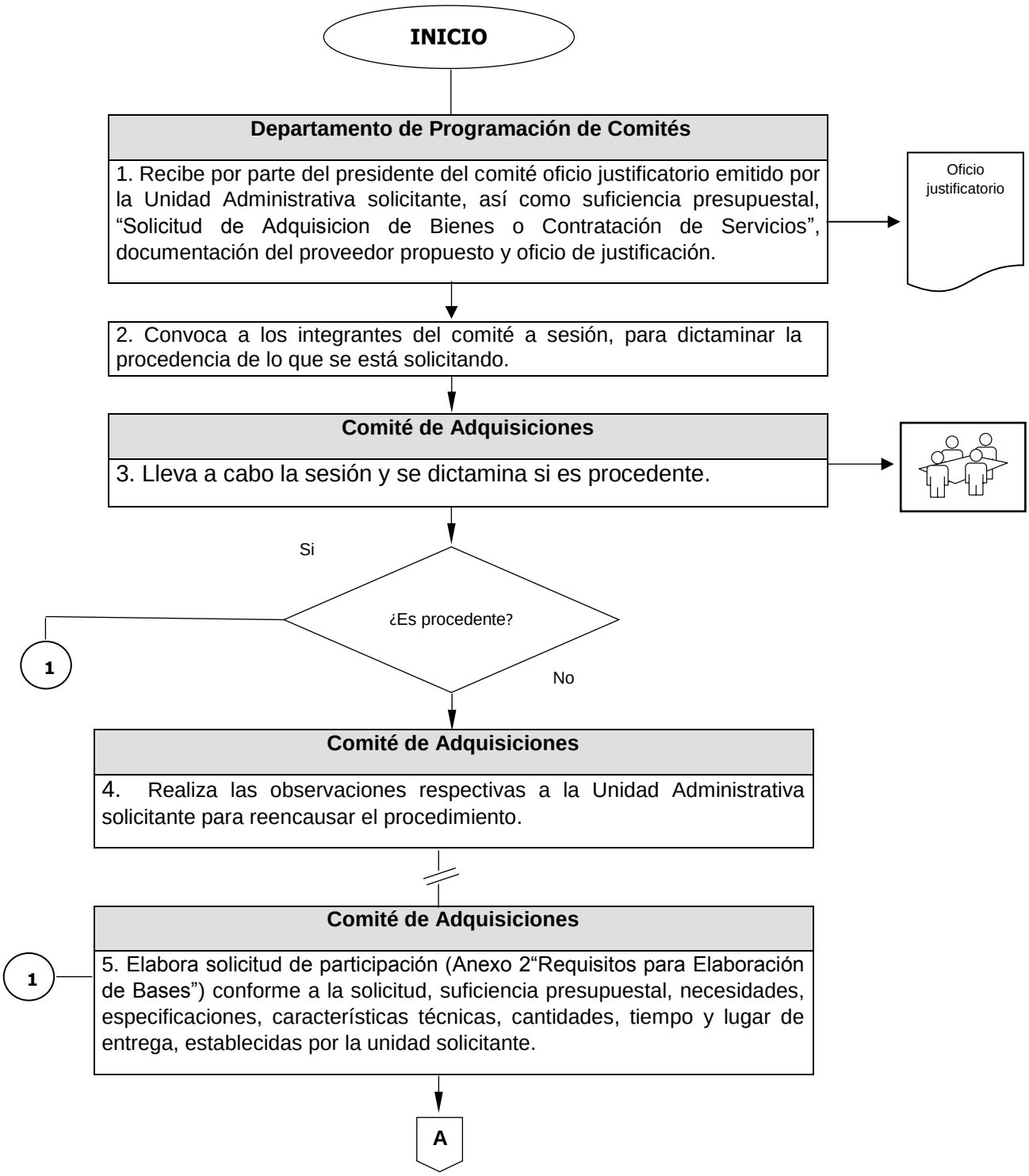


Diagrama de Flujo

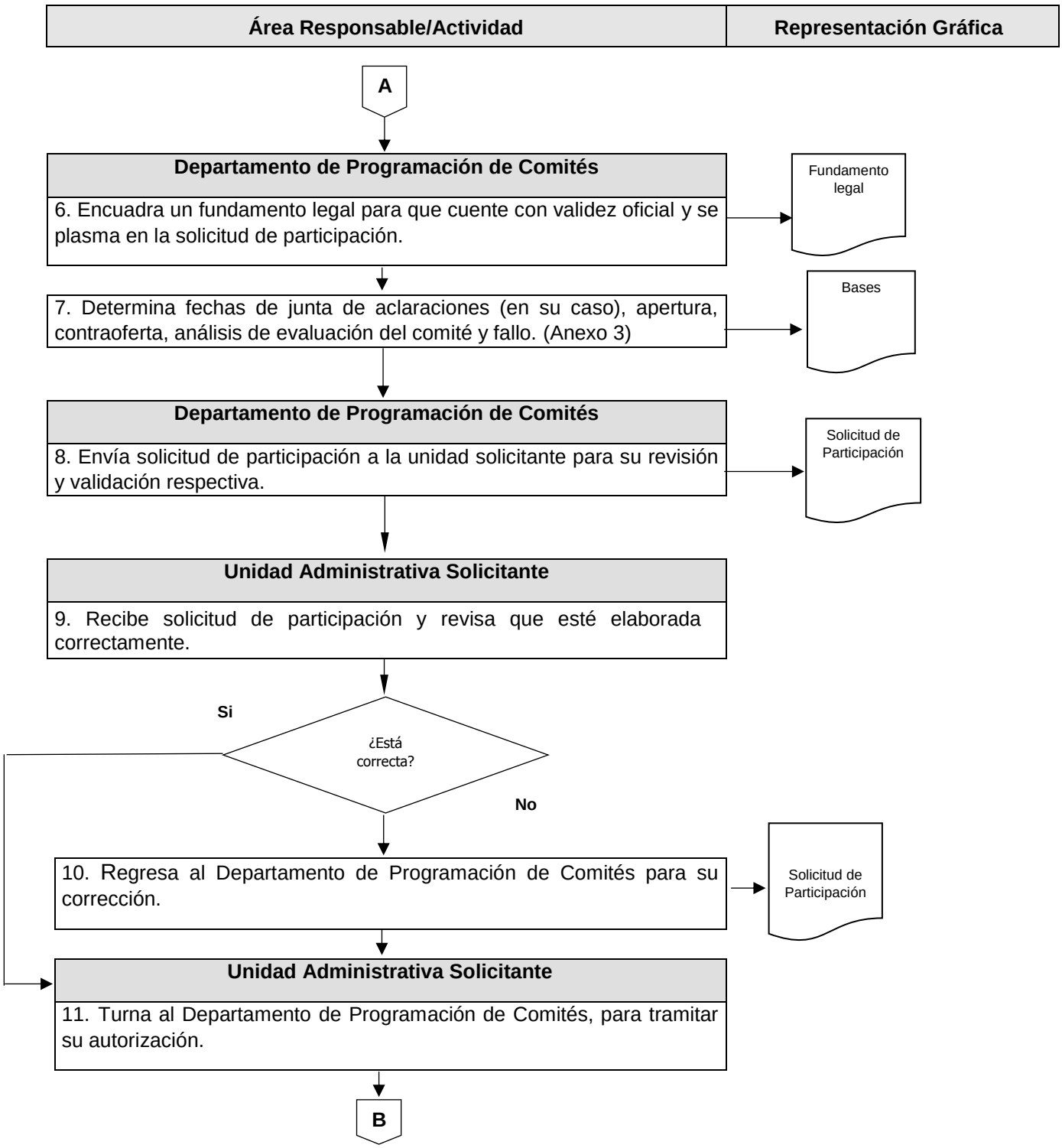


Diagrama de Flujo

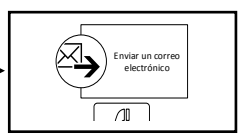
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
B	
Departamento de Programación de Comités 12. Recibe y envía la solicitud de participación a la Dirección General de Administración para su autorización y rubrica.	Solicitud de Participación
Dirección General de Administración 13. Valida, autoriza y regresa la solicitud de participación al Departamento de Programación de Comités.	Solicitud de Participación
Departamento de Programación de Comités 14. Elabora oficios de invitación tanto al proveedor seleccionado, como a los integrantes del Comité, y se remiten a la Dirección General de Administración para su validación y firma.	Invitación de participación
Dirección General de Administración 15. Valida, autoriza y regresa al Departamento de Programación de Comités.	
Departamento de Programación de Comités 16. Contacta vía correo electrónico y/o teléfono al proveedor seleccionado, para comunicarle que tiene una invitación de participación, en un procedimiento adquisitivo y a su vez, envía invitación al Comité para analizar y evaluar las propuestas del procedimiento respectivo.	
Proveedor 17. Acude y recibe su invitación.	
C	

Diagrama de Flujo

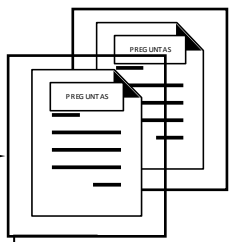
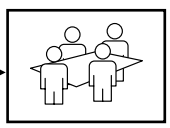
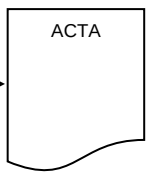
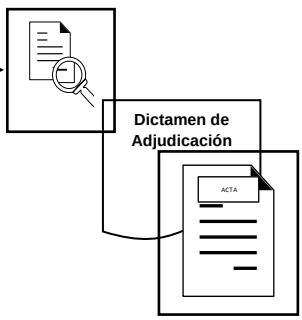
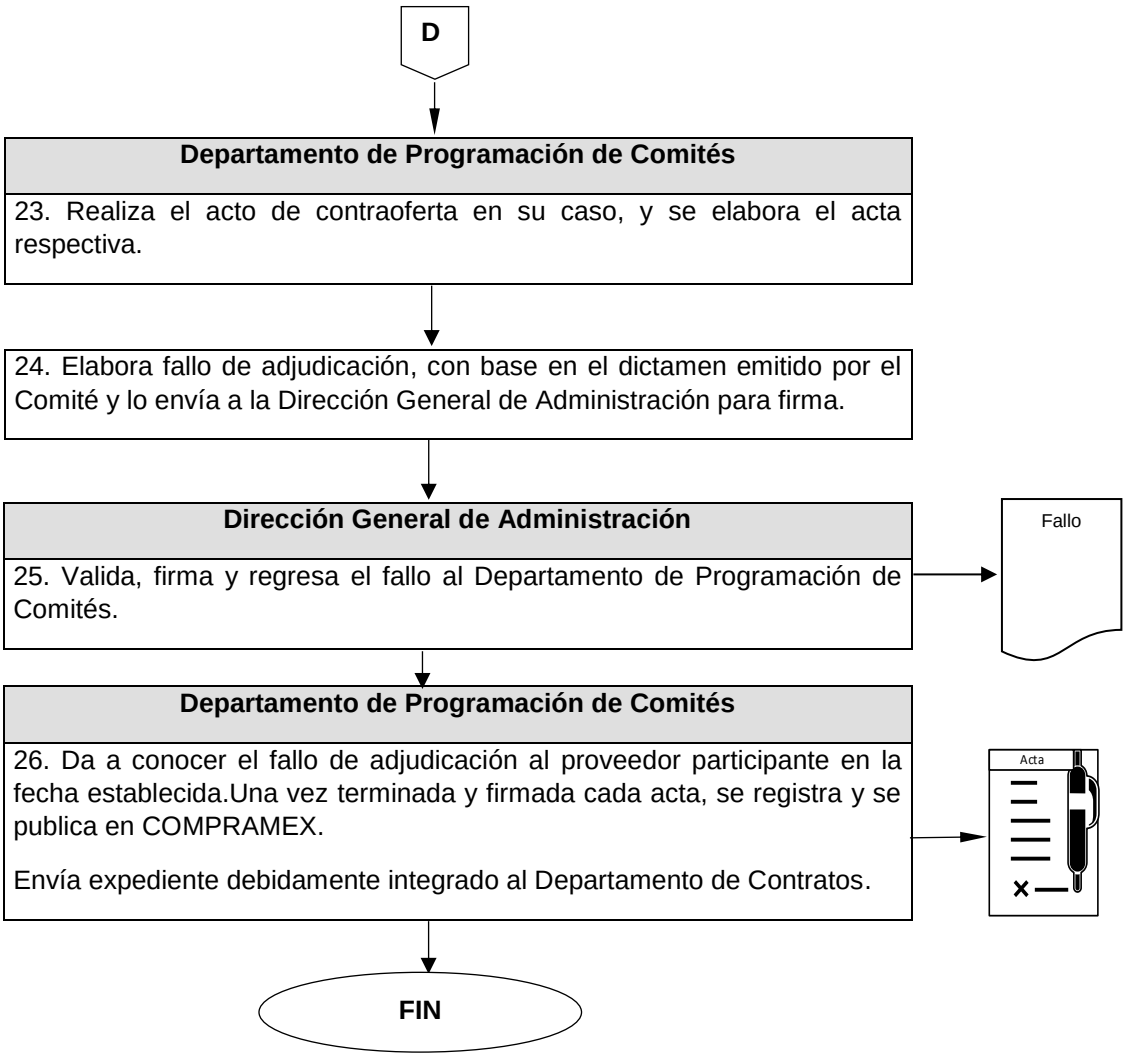
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
C	
Departamento de Programación de Comités 18. Recibe las preguntas del proveedor a quien se entregó la solicitud de participación y las remite a la unidad administrativa solicitante, para que sean respondidas adecuadamente.	
Unidad administrativa solicitante 19. Elabora respuesta a las preguntas y regresa al Departamento de Programación de Comités para que sean plasmadas en el Acta de Junta de Aclaraciones.	
Departamento de Programación de Comités. 20. Lleva a cabo el acto de junta de aclaraciones en el cual se dan a conocer las respuestas a las preguntas que fueron enviadas en tiempo y forma.	
Comité de Adquisiciones 21. Procede a realizar el acto de apertura en la fecha estipulada y elabora acta respectiva.	
Departamento de Programación de Comités 22. Procede al análisis y evaluación de la propuesta, así como emisión del dictamen de adjudicación.	
D	

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Integración del catálogo de proveedores**
Objetivo:	**Analizar y controlar la documentación presentada por las y los proveedores de bienes y prestadores de servicios interesados en formar parte del catálogo de proveedores(as) del H. Ayuntamiento de Toluca.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Se debe verificar que los proveedores de bienes y prestadores de servicios que requieren registrarse en el padrón de proveedores del H. Ayuntamiento de Toluca, no se encuentren boletinados por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.
- Se clasificará a los proveedores de acuerdo a su capacidad administrativa, financiera, legal y técnica.
- Anualmente se tendrá que actualizar, tanto los registros del Catálogo de Proveedores, como la documentación necesaria correspondiente.
- Todas las altas en el Catálogo de Proveedores deberán realizarse en apego a lo dispuesto en la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, así como a su respectivo reglamento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Integración del catálogo de proveedores

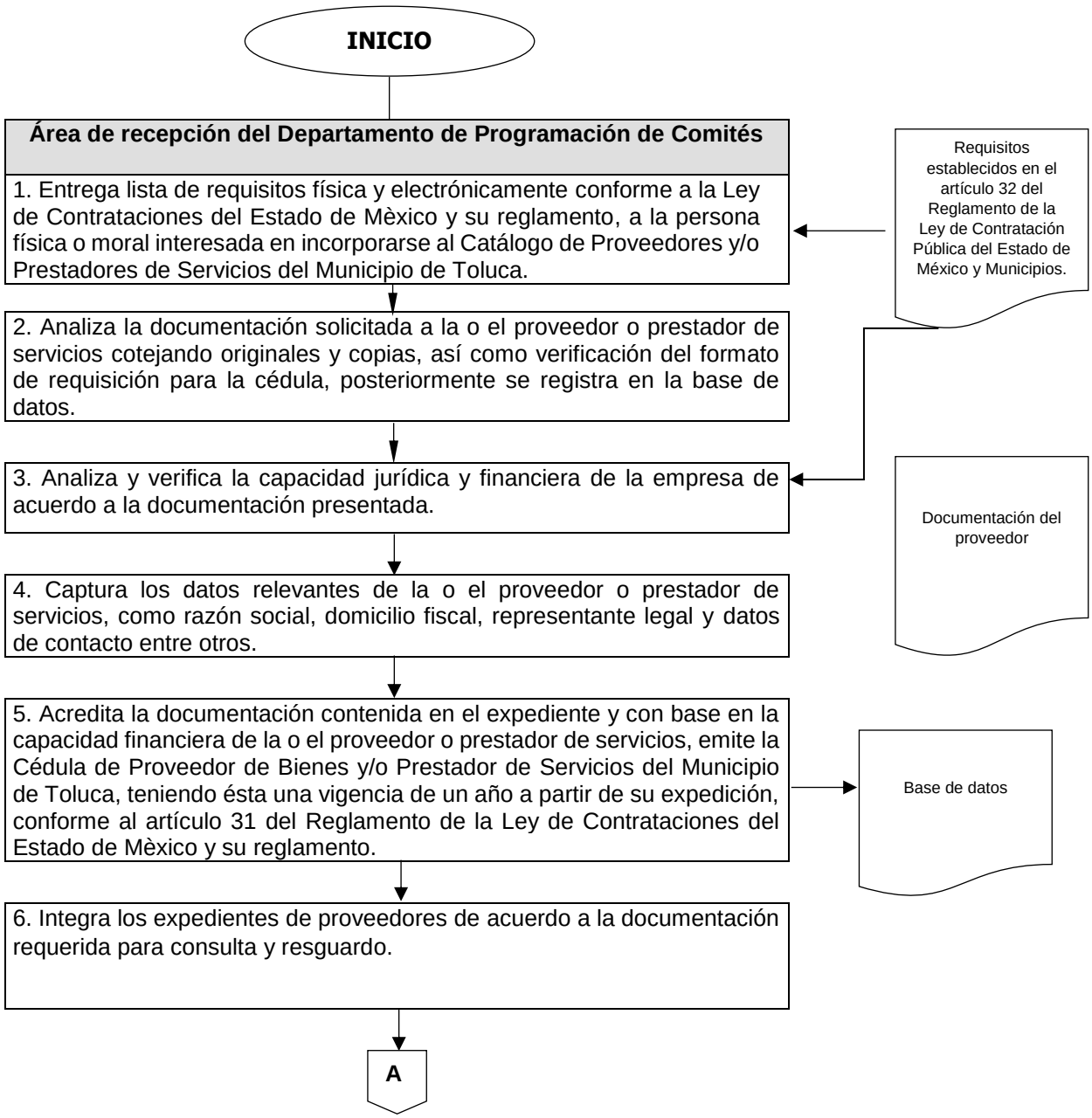
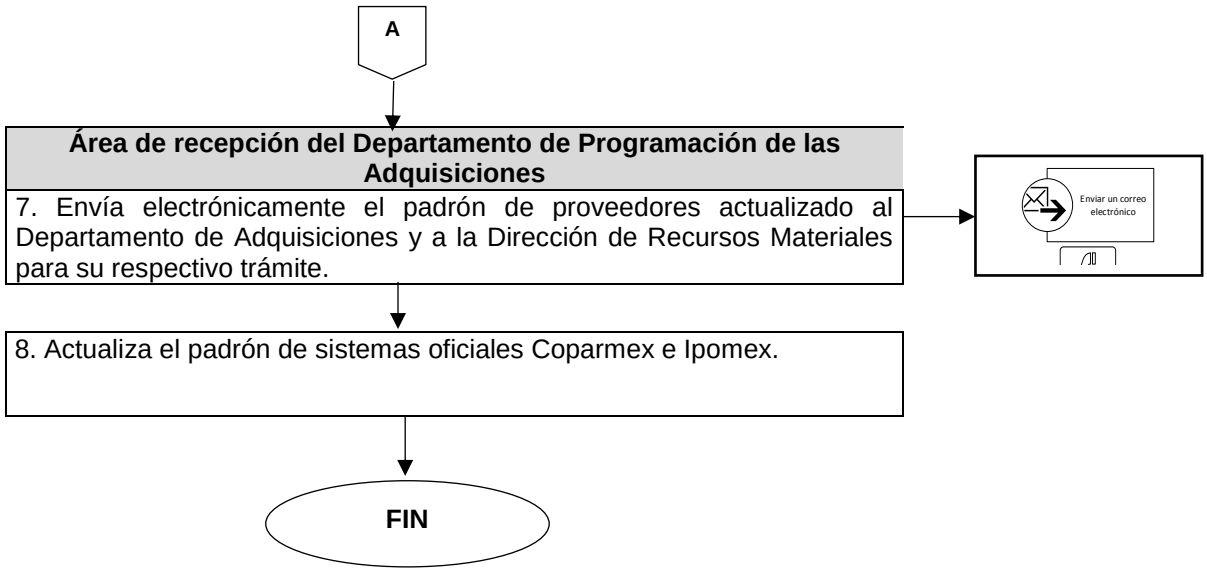


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



IX. DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Nombre del Procedimiento:	**Reclutamiento y selección de personal**
Objetivo:	**Reclutar, seleccionar, y contratar al personal idóneo, para ocupar un puesto determinado, considerando el perfil requerido en cada uno de los puestos vacantes de las diferentes áreas del Ayuntamiento; así como la adecuada integración de expedientes personales de las y los servidores públicos de nuevo ingreso.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, es la única Unidad Administrativa facultada para organizar, coordinar y dirigir los sistemas de reclutamiento, capacitación, selección y contratación de personal.
- Se dará prioridad a los candidatos que radiquen en el Municipio de Toluca.
- Para la selección de personal no habrá distinción por estado civil, apariencia física, género, orientación sexual, raza, condición social o socio económica, religiosa, origen étnico, ni por ningún otro motivo, entendiéndose por discriminación la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de alguno o algunos de los derechos humanos de las personas.
- En caso de ser extranjero deberá proporcionar el formato FM3 debidamente autorizado por el Instituto Nacional de Migración.
- Una vez que es aceptado la o el candidato, se le da a conocer la lista de documentos para su movimiento de alta.
- Todo movimiento de alta del personal deberá ser solicitado por el Delegado Administrativo de las Dependencias Municipales en el Formato Único de Personal (FUP), mismo que deberá contar con la firma y huella del candidato, así como las firmas de autorización tanto del titular de la Dependencia como del Delegado Administrativo.
- No se tramitarán los movimientos de alta del personal que carezca de la totalidad de la documentación requerida, así como de la autorización presupuestal.
- Las fechas de alta del personal de nuevo ingreso o reingreso con interrupción al servicio, se procesarán de preferencia con fecha 1° o 16 del mes corriente para su contratación.
- Se contratará al aspirante que reúna todos los requisitos de acuerdo con los artículos 47 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y 11.11 del Código Reglamentario Municipal del Toluca, los cuales son:

    - Cédula del R.F.C.
    - Cédula de la CURP.
    - Solicitud de empleo.

- Currículum vitae.
- Copia del comprobante del grado máximo de estudios.
- Copia del comprobante de domicilio (luz, teléfono, agua, constancia domiciliaria) no mayor a 60 días.
- Copia de la Cartilla del Servicio Militar con Liberación (Personal Masculino).
- Dos fotografías tamaño infantil a color.
- Original del certificado médico.
- Cédula de afiliación al ISSEMYM.
- Copia del acta de nacimiento de el/la interesado(a).
- Copia de identificación oficial vigente con fotografía (Credencial para votar, pasaporte).
- Copia del documento que acredite la clave de ISSEMYM, en caso de haber cotizado anteriormente (movimiento de alta, baja, credencial del ISSEMYM, recibo de pago).
- Acreditar por medio de los exámenes correspondientes los conocimientos y aptitudes necesarias para el puesto.
- Certificado expedido por la Unidad de Registro de Deudores Alimentarios Morosos.
- No estar inhabilitado para el ejercicio del servicio público.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. **Reclutamiento y selección de personal**

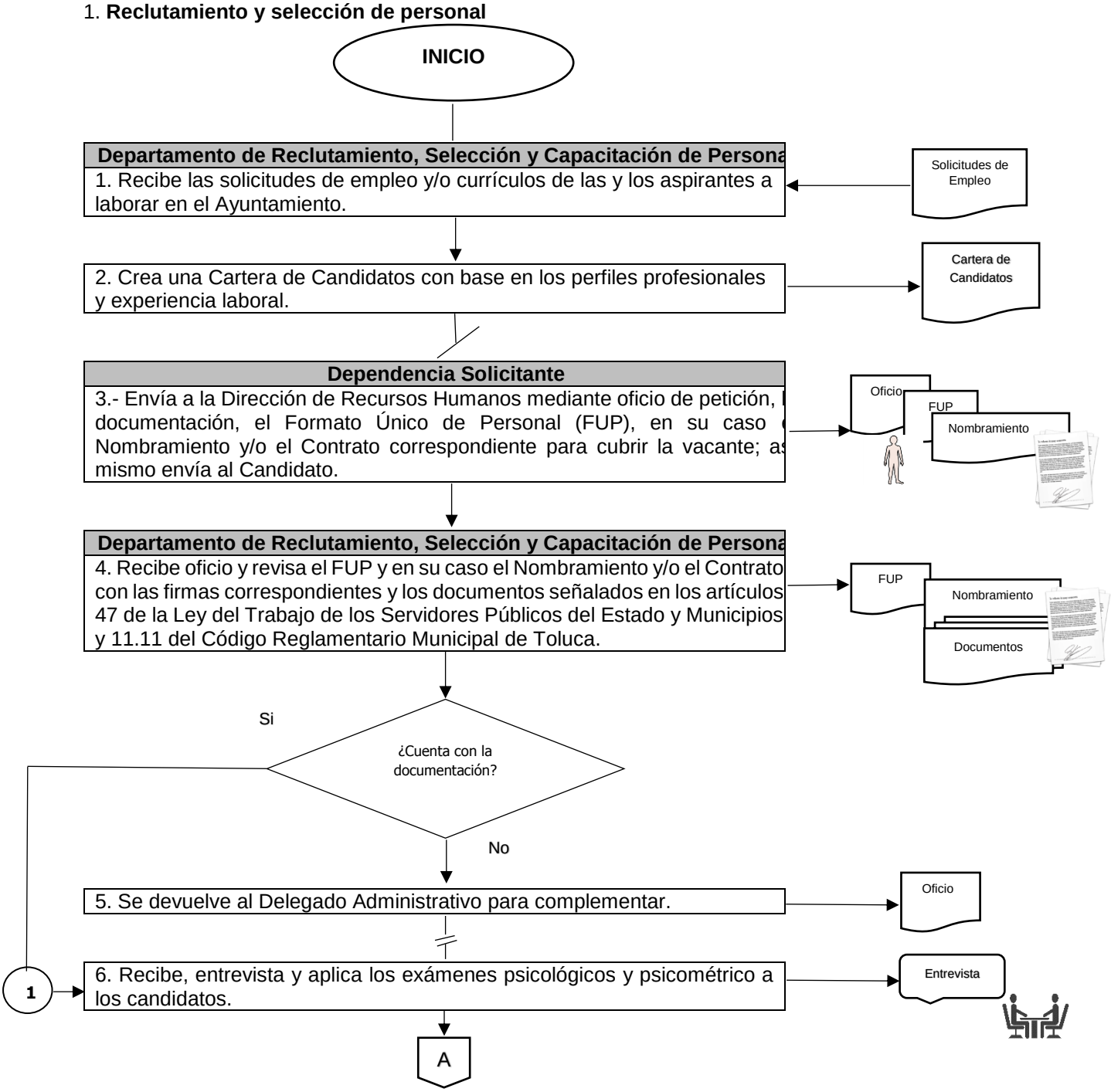
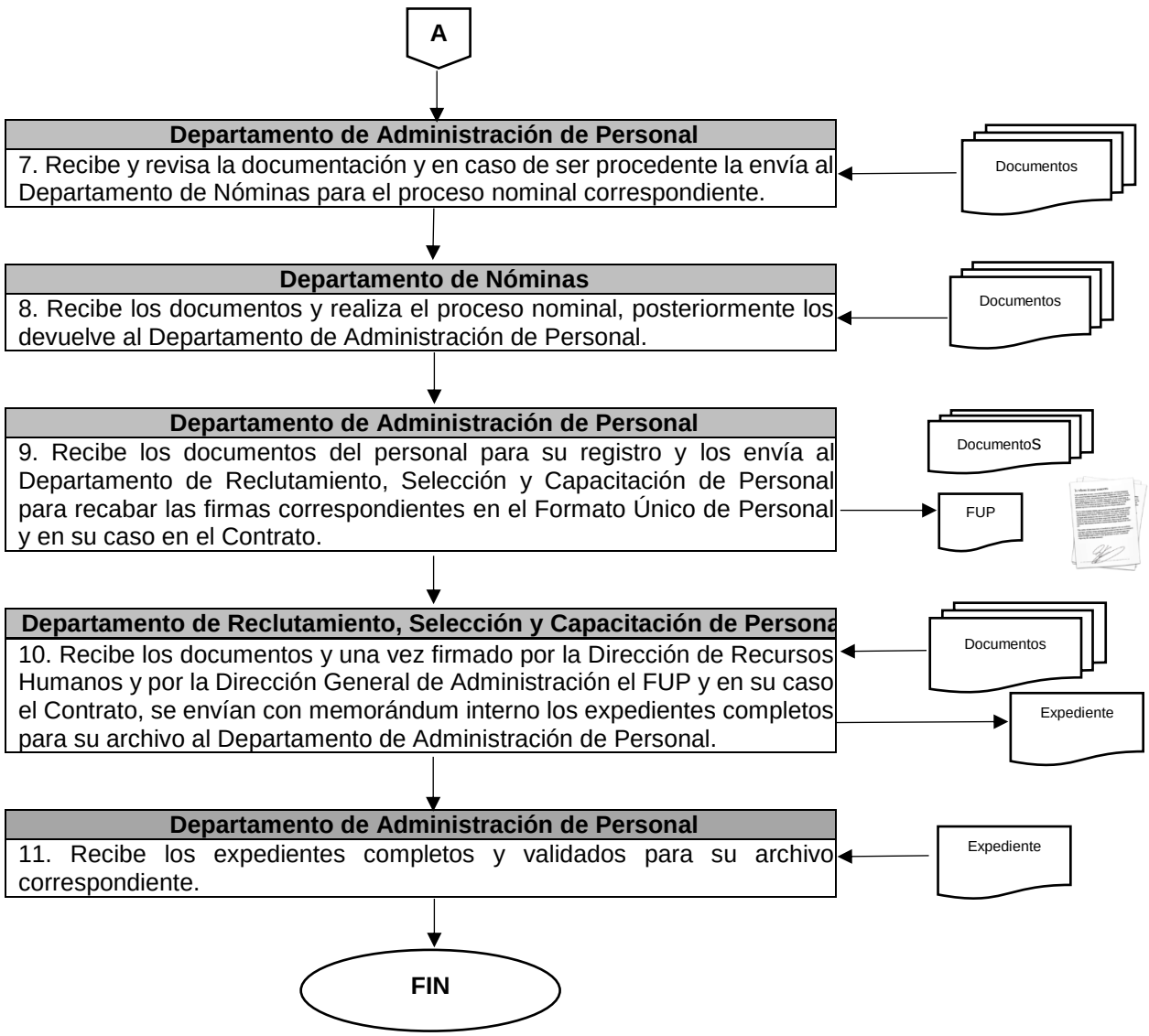


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Detección de necesidades de capacitación**
Objetivo:	**Identificar los requerimientos de capacitación de los servidores públicos, para desarrollar el programa anual de capacitación acorde a las necesidades del servicio público.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, es la unidad administrativa encargada de llevar a cabo la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) de los servidores públicos y obtener su resultado.
- Se realizará la Detección de Necesidades de Capacitación de los servidores públicos en las diferentes áreas de cada Dirección General.
- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal dará prioridad a los cursos que se impartirán, con base en los resultados del cuestionario de la DNC aplicado a los servidores públicos.
- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, con la aprobación de la Dirección General de Administración y de la Dirección de Recursos Humanos, gestionará los cursos, talleres, pláticas y/o conferencias que resulten necesarios de acuerdo a las necesidades de capacitación detectadas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. **Detección de necesidades de capacitación**

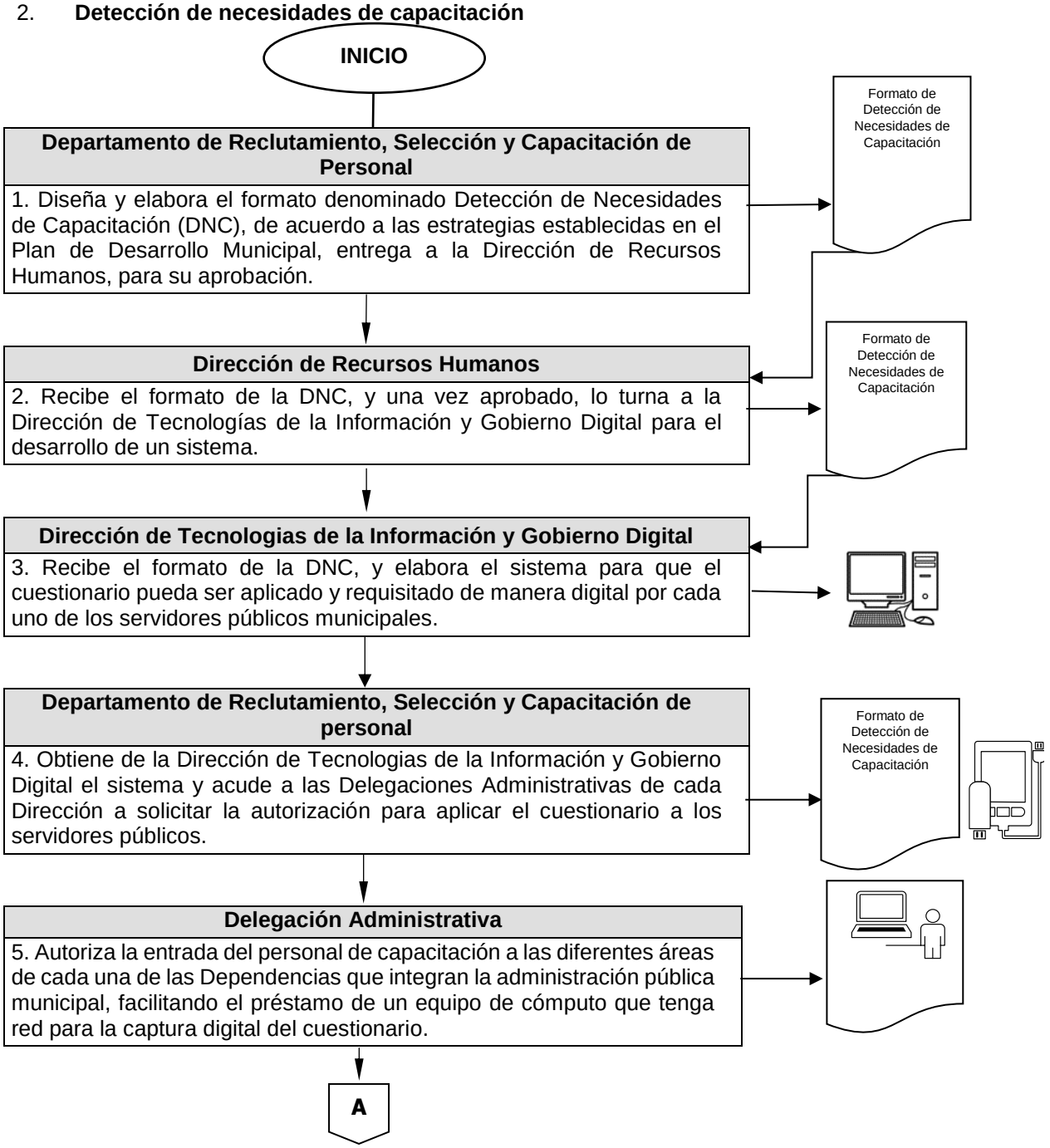
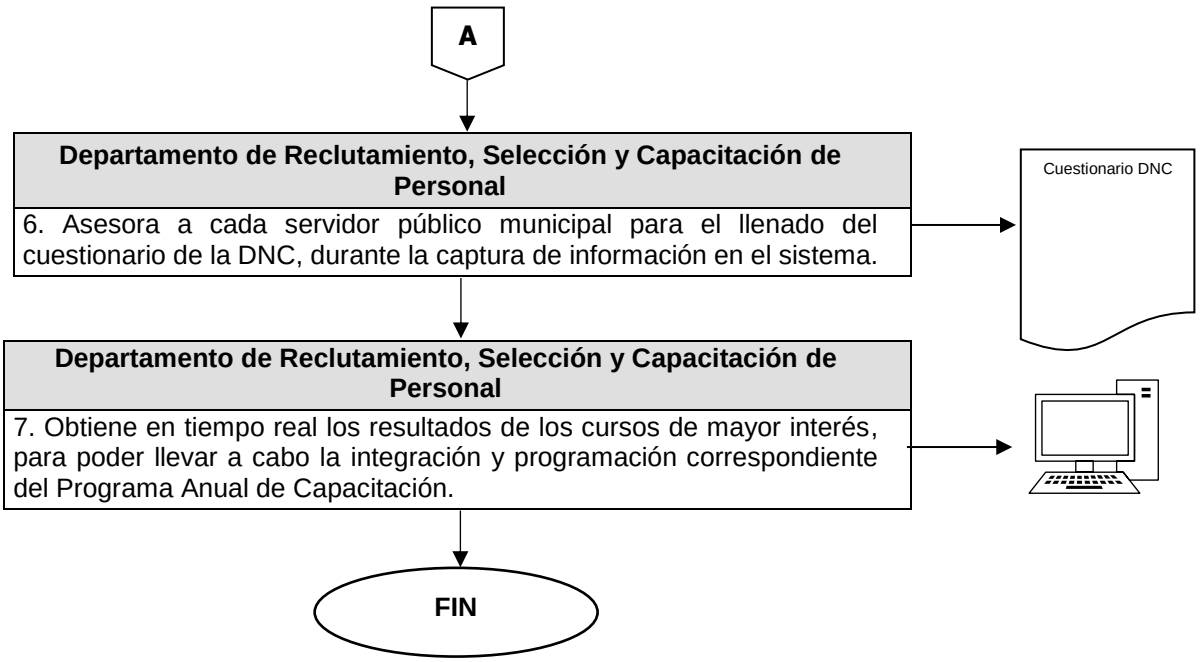


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Capacitación a servidores(as) públicos(as) municipales**
Objetivo:	**Fortalecer y propiciar la superación individual y colectiva de las/los servidores públicos municipales, para mejorar la calidad en la prestación del servicio público, a través de mecanismos de actualización y perfeccionamiento de sus conocimientos y habilidades.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Los servidores públicos deberán presentarse por lo menos con 10 minutos de anticipación a los cursos, talleres, presentaciones, conferencias y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación.
- Para hacerse acreedor a la constancia de capacitación emitida por la autoridad municipal, el servidor público deberá acreditar, como mínimo, su asistencia al 80% de las sesiones del curso.
- Todos los servidores públicos en proceso de capacitación, deberán presentar examen de evaluación de los conocimientos adquiridos, en los casos que así se requiera.
- La capacitación se llevará a cabo conforme al Programa Anual de Capacitación.
- La selección del personal que habrá de capacitarse se realizará con base en las necesidades de capacitación detectadas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Capacitación a servidores/as públicos/as municipales.

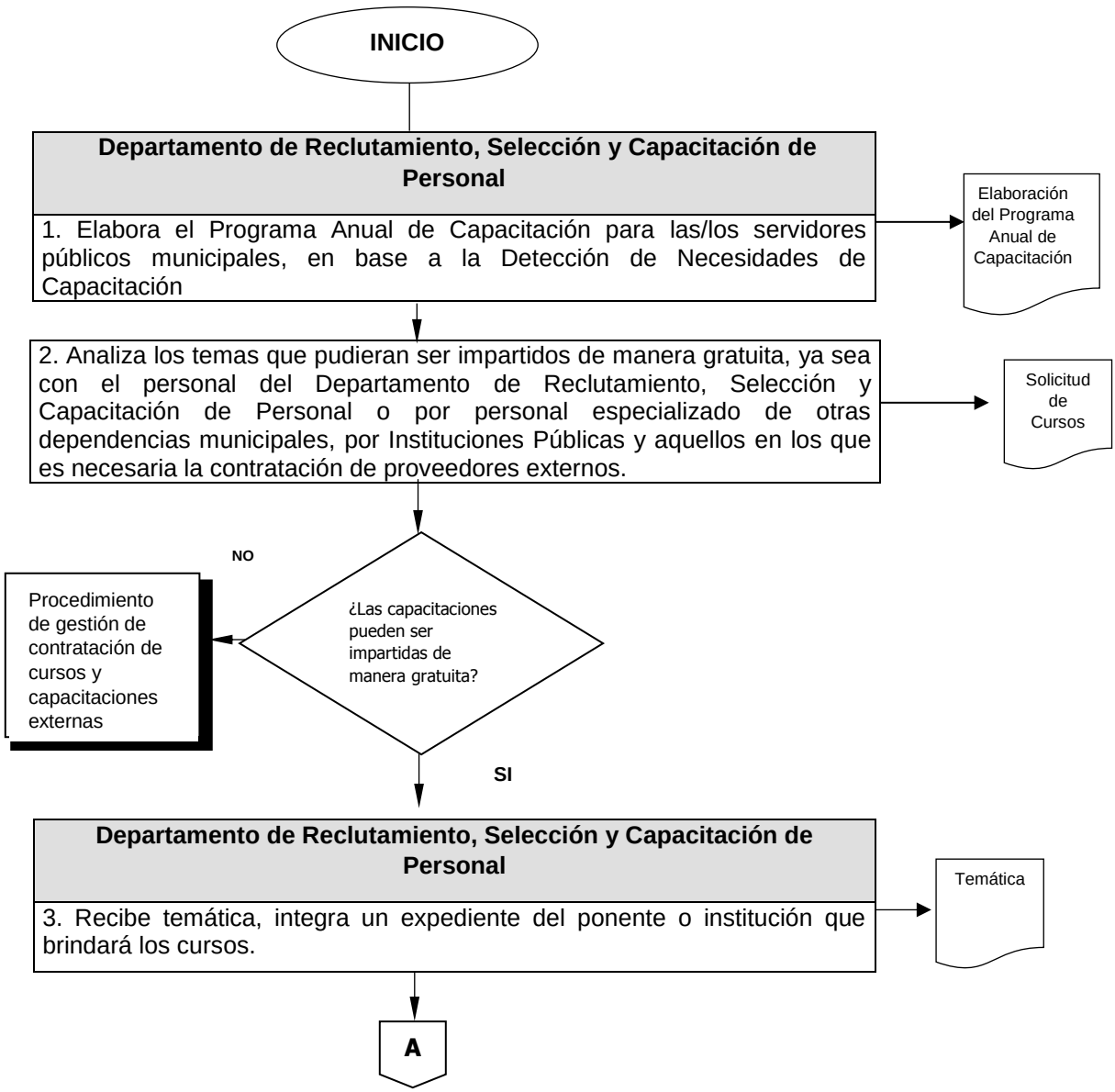


Diagrama de Flujo

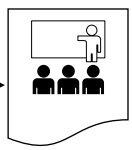
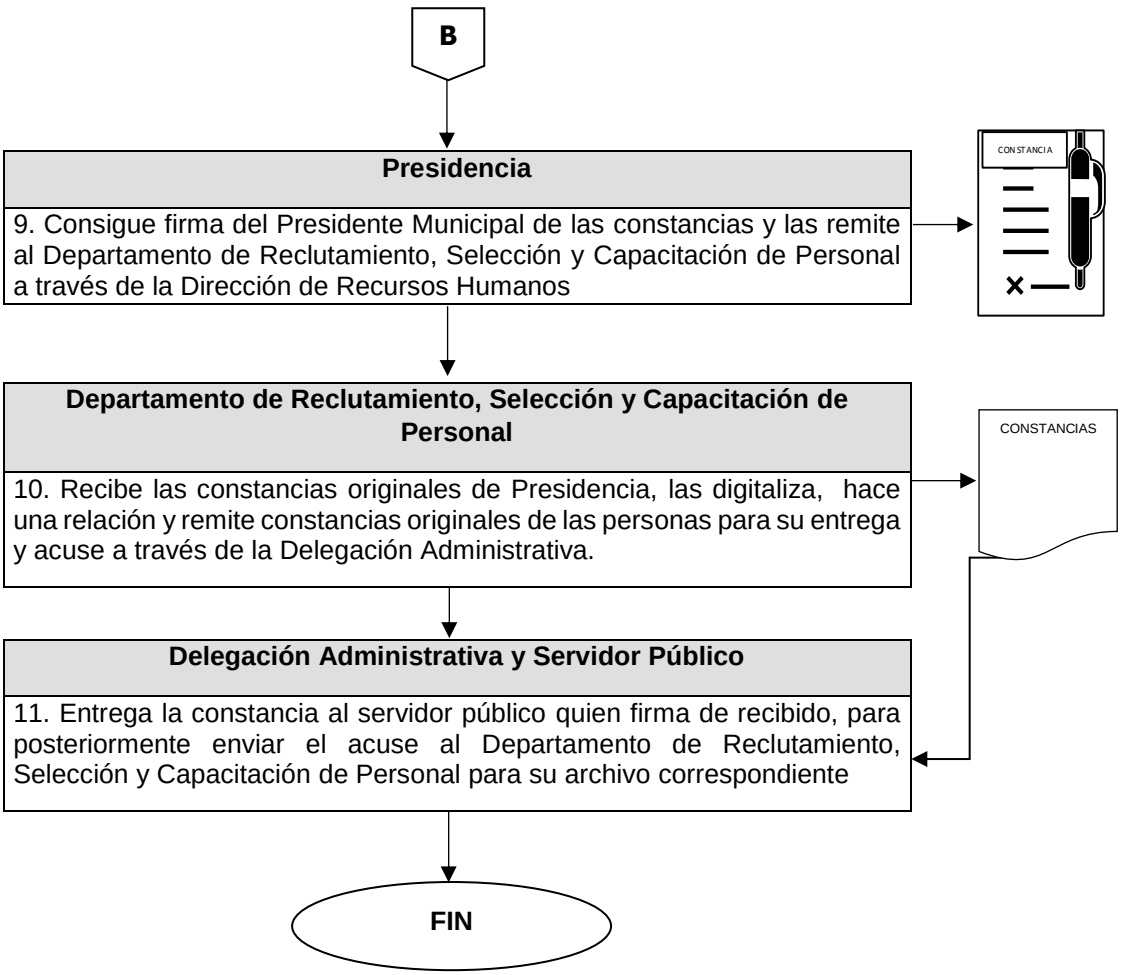
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal /Ponente	
4. Coordina con el ponente la fecha, hora, lugar, duración del curso, los requerimientos logísticos y también verifica la disponibilidad de espacios adecuados para impartir los cursos.	Procedimiento de gestión de contratación de cursos y capacitaciones externas
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	
5. Remite oficio a los Delegados Administrativos de cada área, para que a su vez realicen la invitación correspondiente, o en su caso convoca a los servidores públicos de manera personal	Oficios
Servidor(a) público(a)	
6. Recibe convocatoria del curso o se enteran por medio de oficio.	
7. Acude a tomar el curso en la fecha acordada cumpliendo con las políticas establecidas.	
Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal	
8. Obtiene relación de asistencia, selecciona los nombres de los servidores públicos que hayan cumplido con el mínimo de asistencia para elaborar sus constancias y envia para firma del C. Presidente Municipal.	RELACIÓN DE ASISTENCIA
B	

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Gestion para la contratación de cursos y capacitaciones por instituciones o empresas externas**
Objetivo:	**Gestiónar y contratar servicios externos de capacitacion con base en las propuestas de cursos que proporcionan las instituciones públicas o privadas para la formación de las/los servidores(as) públicos(as).**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, Identificará los cursos que fueron solicitados dentro del procedimiento de la Detección de Necesidades de Capacitación, y que por su naturaleza tienen que ser contratados, verificando el presupuesto anual asignado y la cotización de los mismos.
- Iniciará la gestión del contrato de prestación de servicios, entre la instancia pública o privada seleccionada y el Ayuntamiento.
- Dará seguimiento al establecimiento del contrato de prestación de servicios con el capacitador o bien la empresa que proporciona el servicio y llevará a cabo la programación y logística de la capacitación contratada.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Gestión parar contratación de cursos y capacitaciones por instituciones o empresas externas

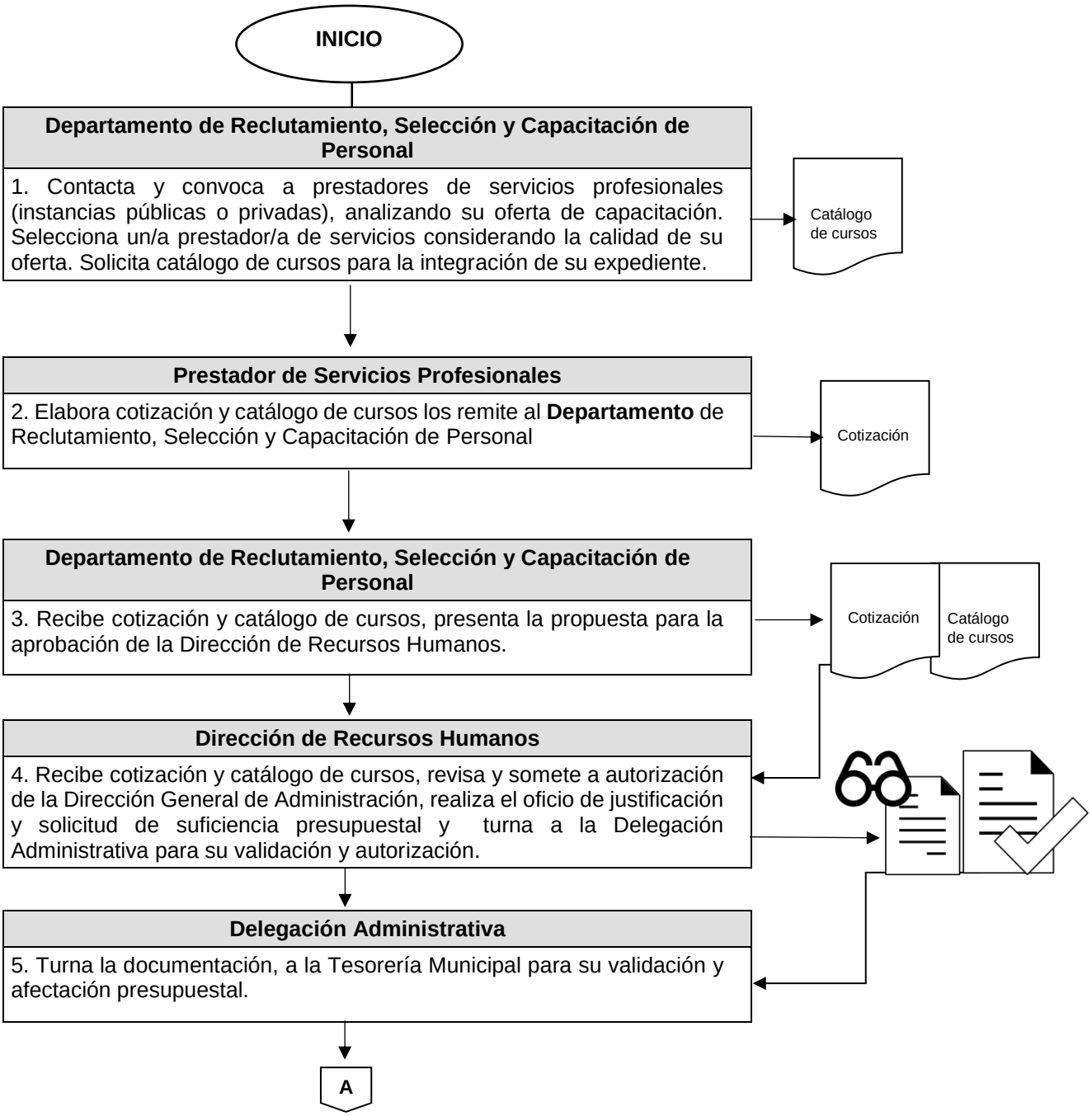


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

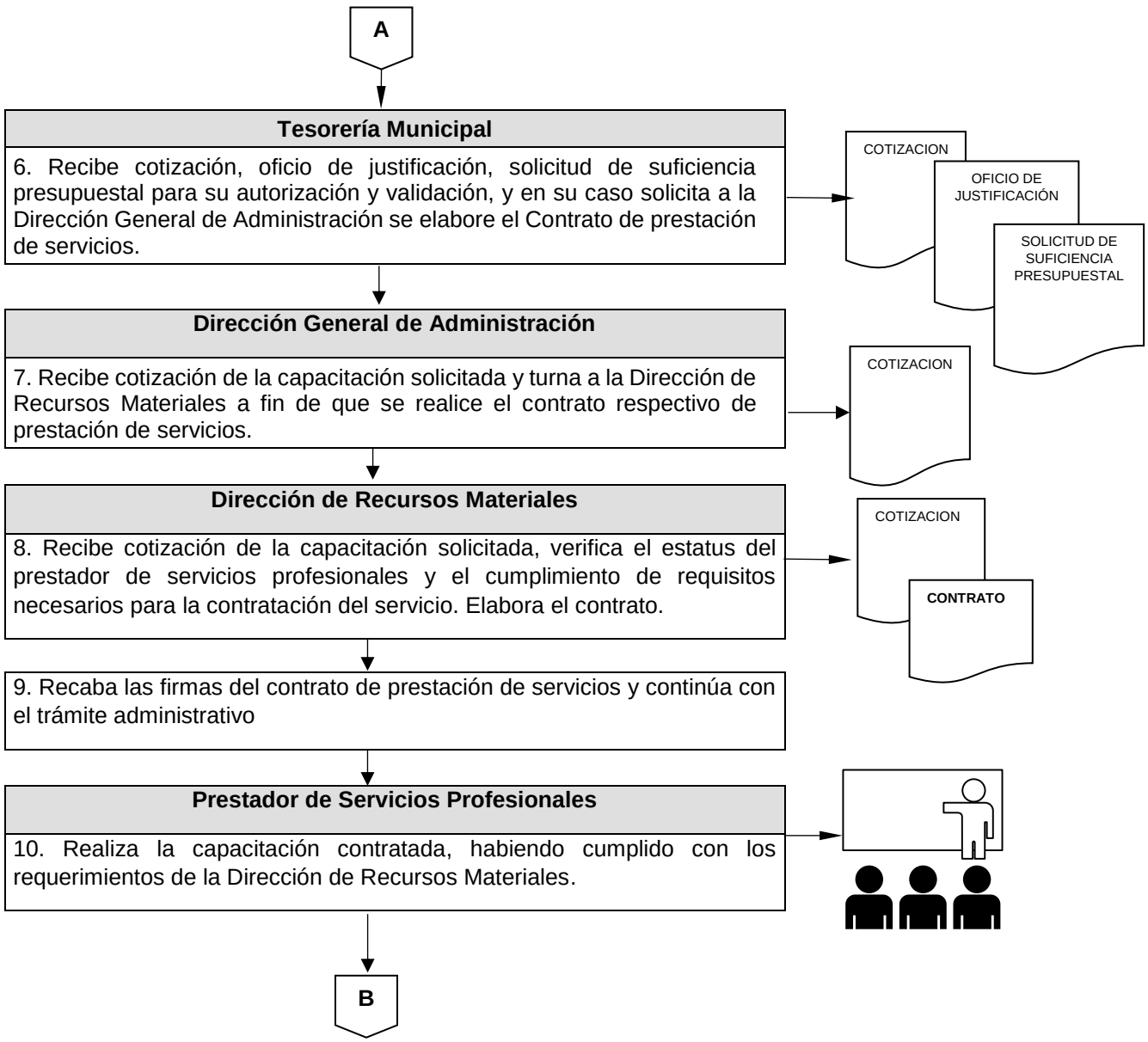
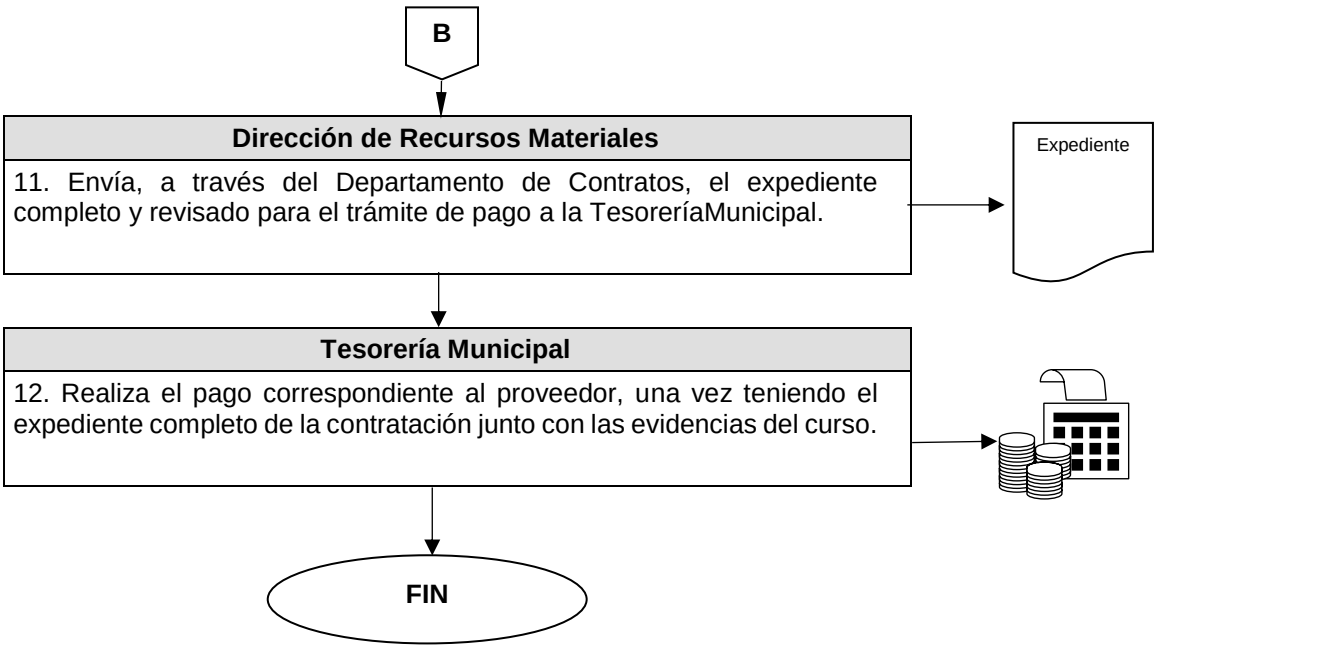


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Alta de personal**
Objetivo:	**Verificar y revisar el alta de personal con el propósito de establecer una relación laboral entre el servidor público municipal y el Ayuntamiento.**

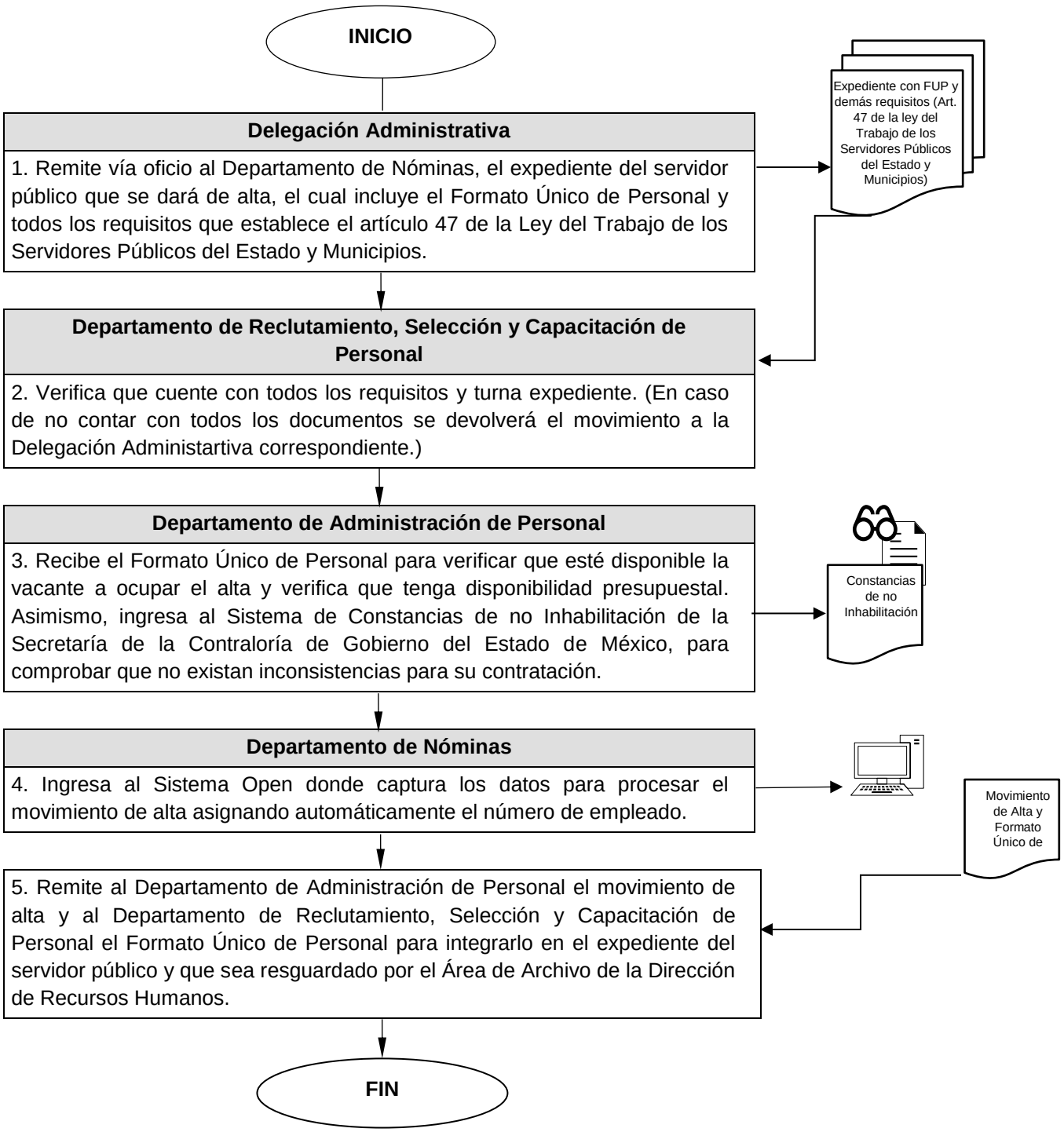
POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal se deberá registrar por el Delegado Administrativo de las dependencias municipales en el "Formato Único de Personal", mismo que deberá contar con las firmas de autorización tanto del titular de la dependencia como del Delegado Administrativo.
- El Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal no tramitará movimientos de personal cuando no se cuente con la totalidad de la documentación requerida, y en su caso con la autorización del Presidente Municipal; asi como con la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- Las fechas de alta del personal de nuevo ingreso, deberán ser los días 1 y 16 del mes.
- El número de empleado es asignado por el Departamento de Nóminas una vez que el Departamento de Administración de Personal verifica que la plaza se encuentra vacante y con la disponibilidad presupuestal correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Alta de personal



X. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE PERSONAL

Nombre del Procedimiento:	**Control y resguardo de expedientes de personal**
Objetivo:	**Recibir, depositar, resguardar, conservar, organizar, clasificar, seleccionar y transferir los documentos que integran los expedientes personales de los servidores públicos en activo del H. Ayuntamiento de Toluca.**

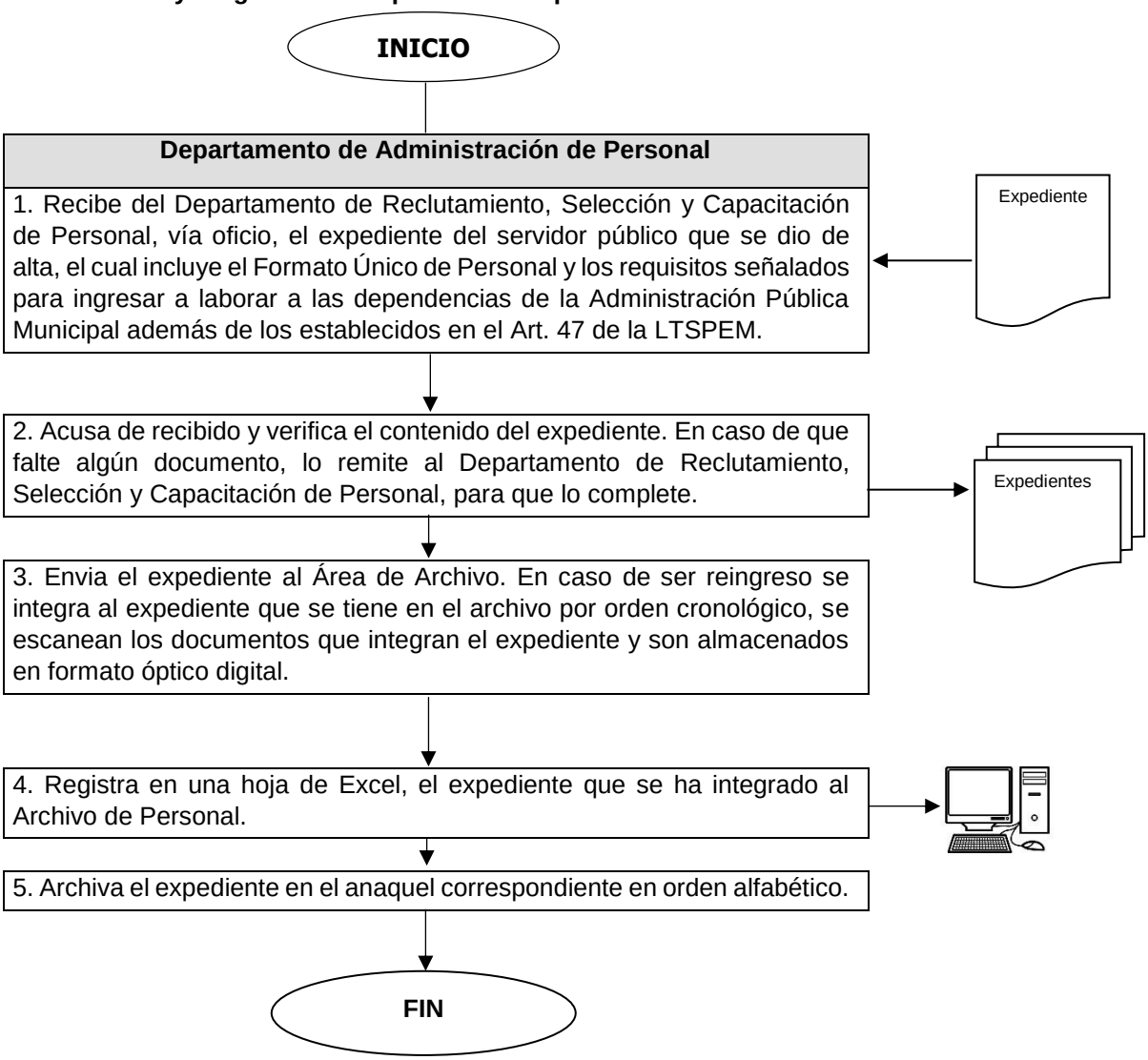
POLÍTICAS APLICABLES

- Todo movimiento de personal debe contar con documento soporte, mismo que es integrado en el expediente personal de la o el servidor público.
- Toda la documentación generada por las áreas administrativas que involucran al servidor público, debe ser resguardadas en forma física y electrónica.
- Los expedientes del personal dado de baja se conservarán hasta por un periodo de tres años.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Control y resguardo de expedientes de personal.



Nombre del Procedimiento:	**Préstamo de expedientes del archivo de personal**
Objetivo:	**Cumplir con las disposiciones legales correspondientes para el préstamo de expedientes de personal a las áreas solicitantes.**

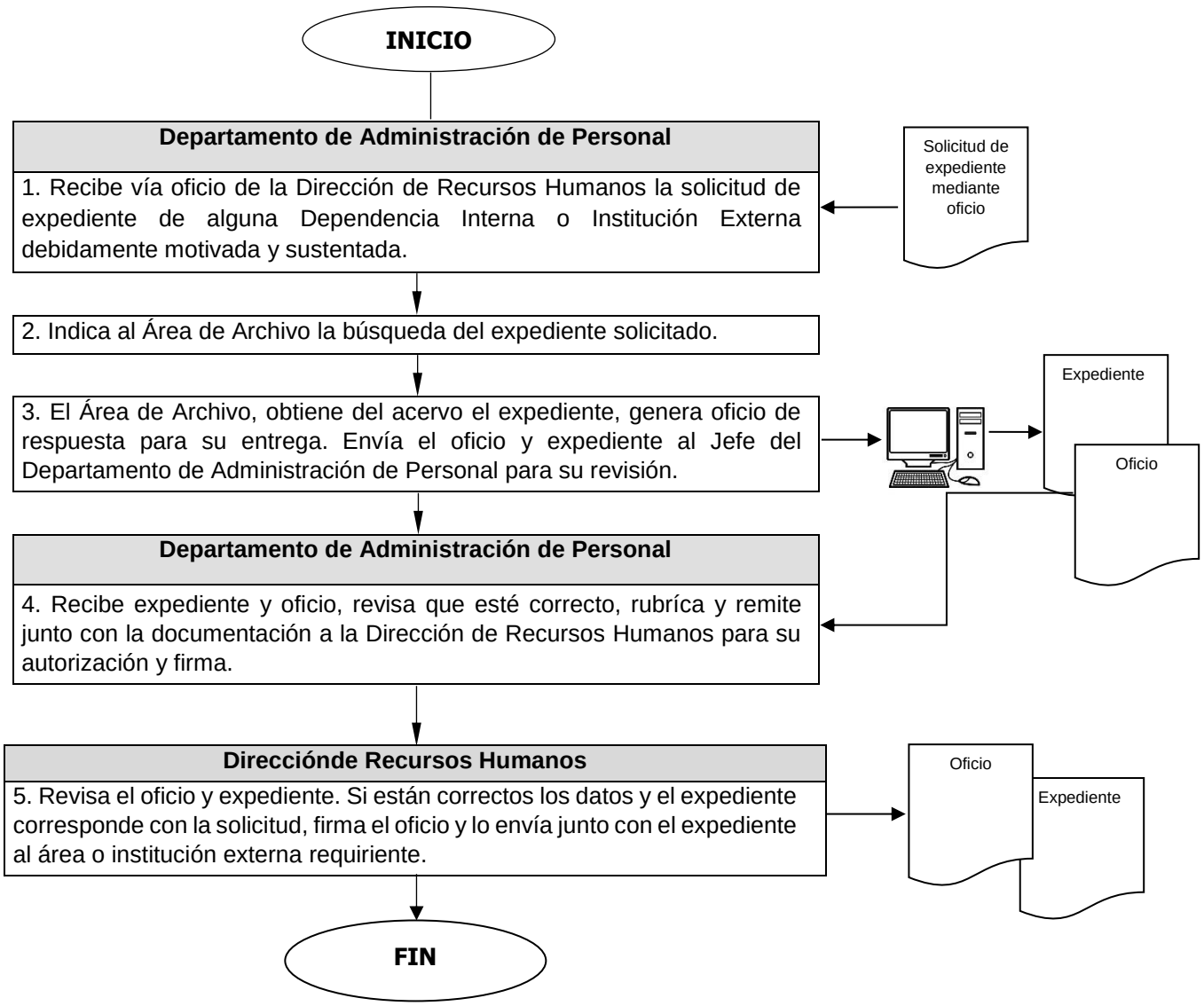
POLÍTICAS APLICABLES

- Las solicitudes de un expediente de personal deben ser sustentadas y motivadas conforme al marco jurídico vigente, por las áreas solicitantes. (Consejería Jurídica, Contraloría Municipal, entre otras).
- Las solicitudes de un expediente de personal deben ser realizada por oficio dirigido a la Dirección de Recursos Humanos y para fines oficiales debidamente motivados y sustentados por la Unidad Administrativa solicitante. Si se tratará de una solicitud de expediente de personal realizada por una autoridad institución externa o por una autoridad judicial también deberá realizarse por oficio debidamente motivado y sustentado.
- El tiempo limite para que el expediente pueda permanecer prestado es de 30 días hábiles.
- Los expedientes de personal son resguardados en estricto apego a la Ley de Protección de Datos Personales.
- Un expediente de personal puede otorgarse en préstamo en original, y cuando un procedimiento administrativo lo requiera en copia certificada.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Préstamo de expedientes del archivo de personal.



Nombre del Procedimiento:	**Registro de incidencias**
Objetivo:	**Identificar, evaluar y aplicar las sanciones administrativas que correspondan a los servidores públicos que incurran en faltas u omisiones a las obligaciones establecidas en las disposiciones legales o administrativas existentes en materia de desarrollo y administración de personal, e informar al departamento de nóminas los descuentos económicos a efectuar.**

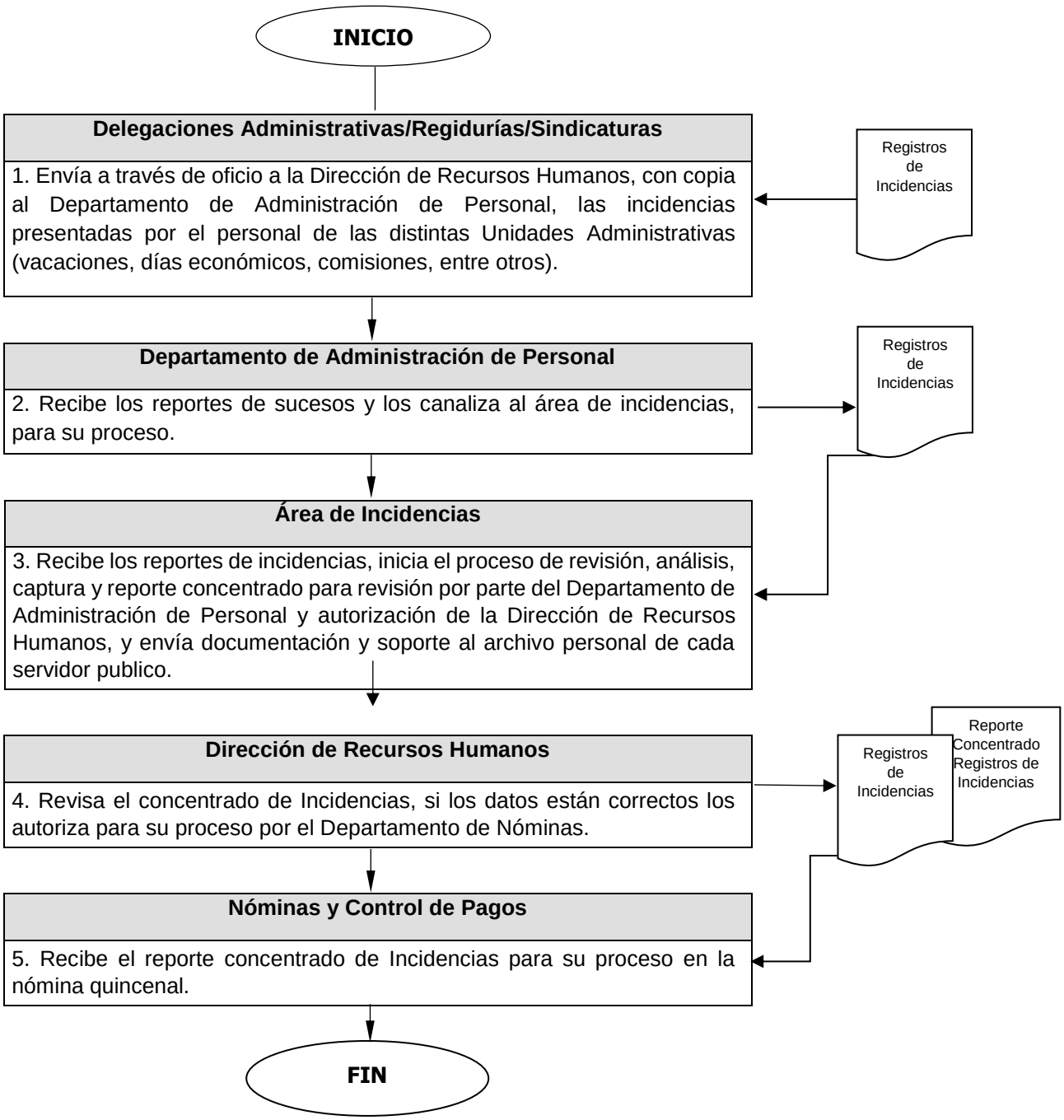
POLÍTICAS APLICABLES

- Recibir, analizar e integrar la documentación emitida por los Delegaciones Administrativas, para autorizar el registro de las incidencias de los servidores públicos y determinar en coordinación con el/la Titular de la Dirección de Recursos Humanos la procedencia de estas.
- Todas las incidencias generadas por el servidor público deben ser remitidas por las Unidades Administrativas a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Formato Único de Justificación.
- Todas la incendencias generadas por el servidor público pueden ser remitidas por las Unidades Administrativas a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Formato Único de Justificación 24 horas antes del día que se registre el evento; a excepción de las licencias de fallecimiento y nacimiento, así como los días económicos, que pueden recibirse 24 horas despúes del evento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Registro de incidencias



Nombre del Procedimiento:	**Reporte de ausencias**
Objetivo:	**Llevar a cabo el registro de las ausencias del personal a fin de aplicar las sanciones correspondientes de acuerdo a la normatividad aplicable.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Por ninguna circunstancia serán justificadas las faltas, que no hayan sido notificadas por lo menos con 24 horas después del registro de la ausencia en el Sistema Hand Punch, listas de asistencias y/o tarjetas de asistencia, casos imprevistos serán analizados conjuntamente con las delegaciones administrativas.
- La justificación de las ausencias o faltas de los servidores públicos se harán conforme al marco jurídico vigente (Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, Código Reglamentario Municipal de Toluca, convenios con sindicatos SUTEYM, SUTIC y lineamientos emitidos por la Dirección de Recursos Humanos).
- Las notificaciones deberán cumplir con las autorizaciones correspondientes que se solicitan en el formato de notificación.
- El registro de cuatro ausencias en un periodo de treinta días sin justificación, causará la baja del servidor público.
- Es obligación de los delegados administrativos dar aviso a la Dirección de Recursos Humanos de las inasistencias de los servidores públicos en el área de trabajo, y dar tramite de baja.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Reporte de ausencias

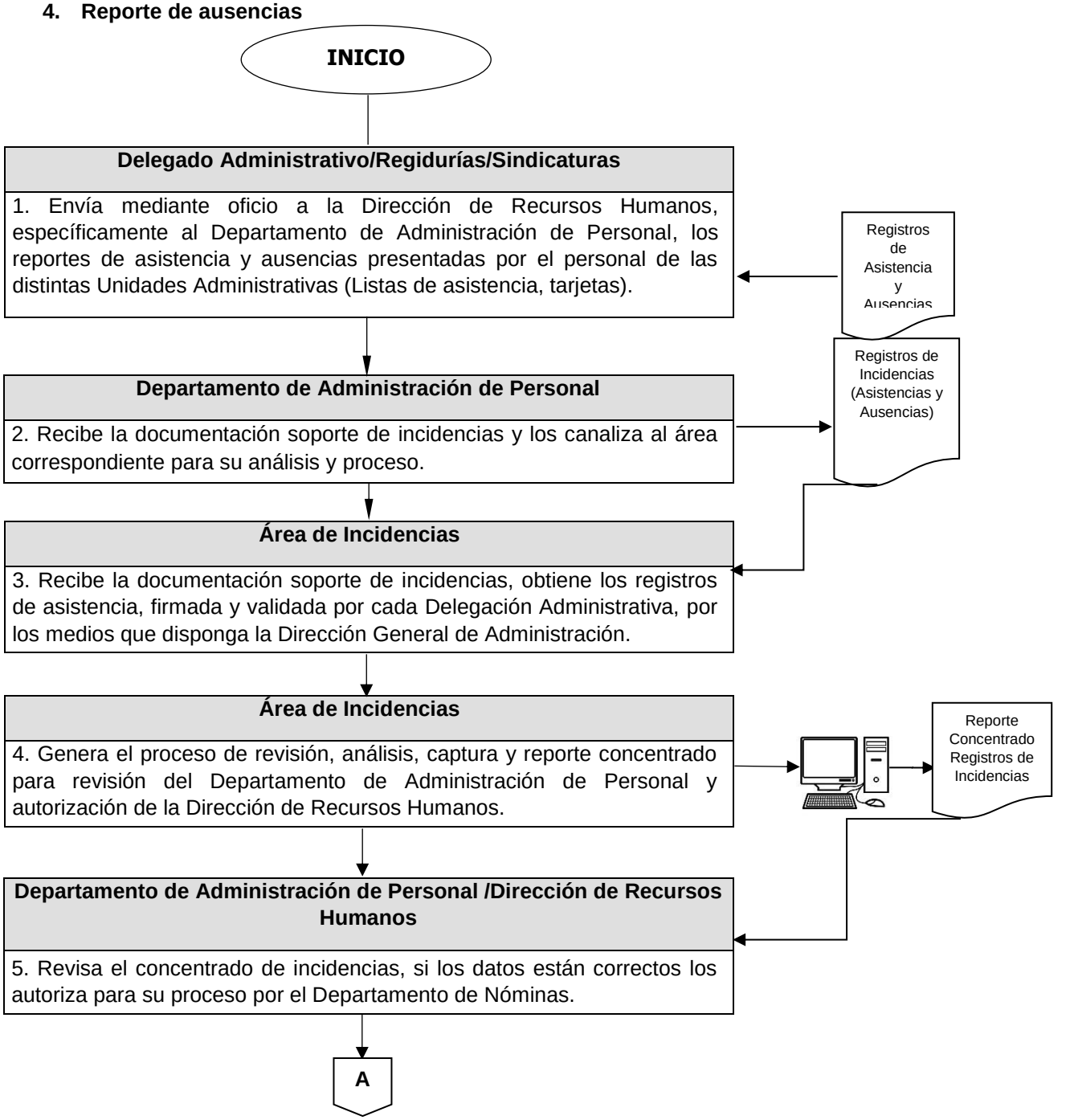
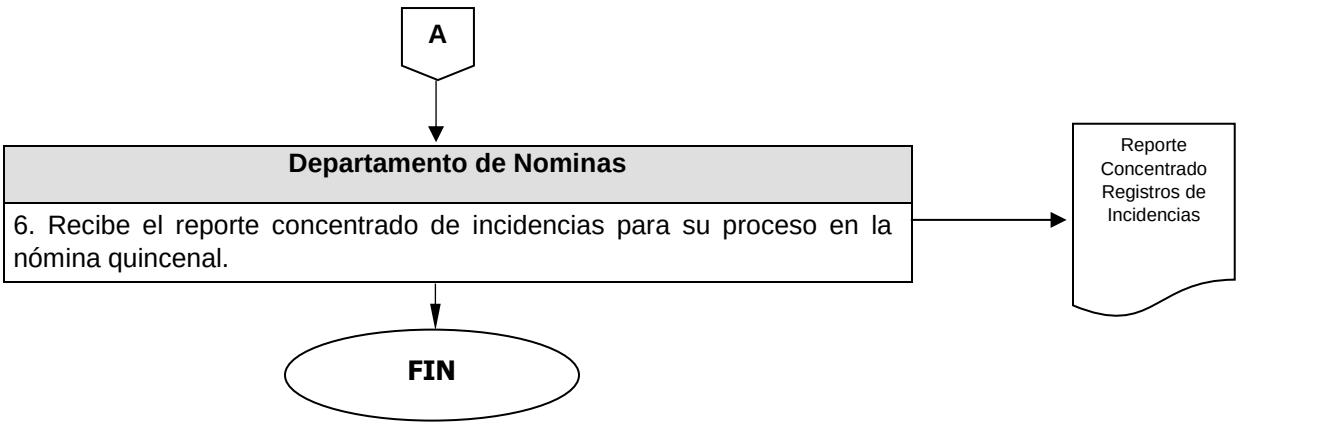


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Promoción para efectos de jubilación**
Objetivo:	**Contribuir con justicia y bienestar laboral, en aquellos servidores sindicalizados que por su permanencia en el servicio requieran una promoción salarial para su jubilación.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Este beneficio se otorgará de conformidad con el Convenio de Prestaciones celebrado entre los sindicatos (SUTEYM Sección Toluca y SUTIC) y el H. Ayuntamiento de Toluca.
- En su escrito de jubilación deberá especificar y aceptar que su promoción será por un plazo máximo de tres años y que el apoyo, terminado este periodo, no continuará.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Promoción para efectos de jubilación.

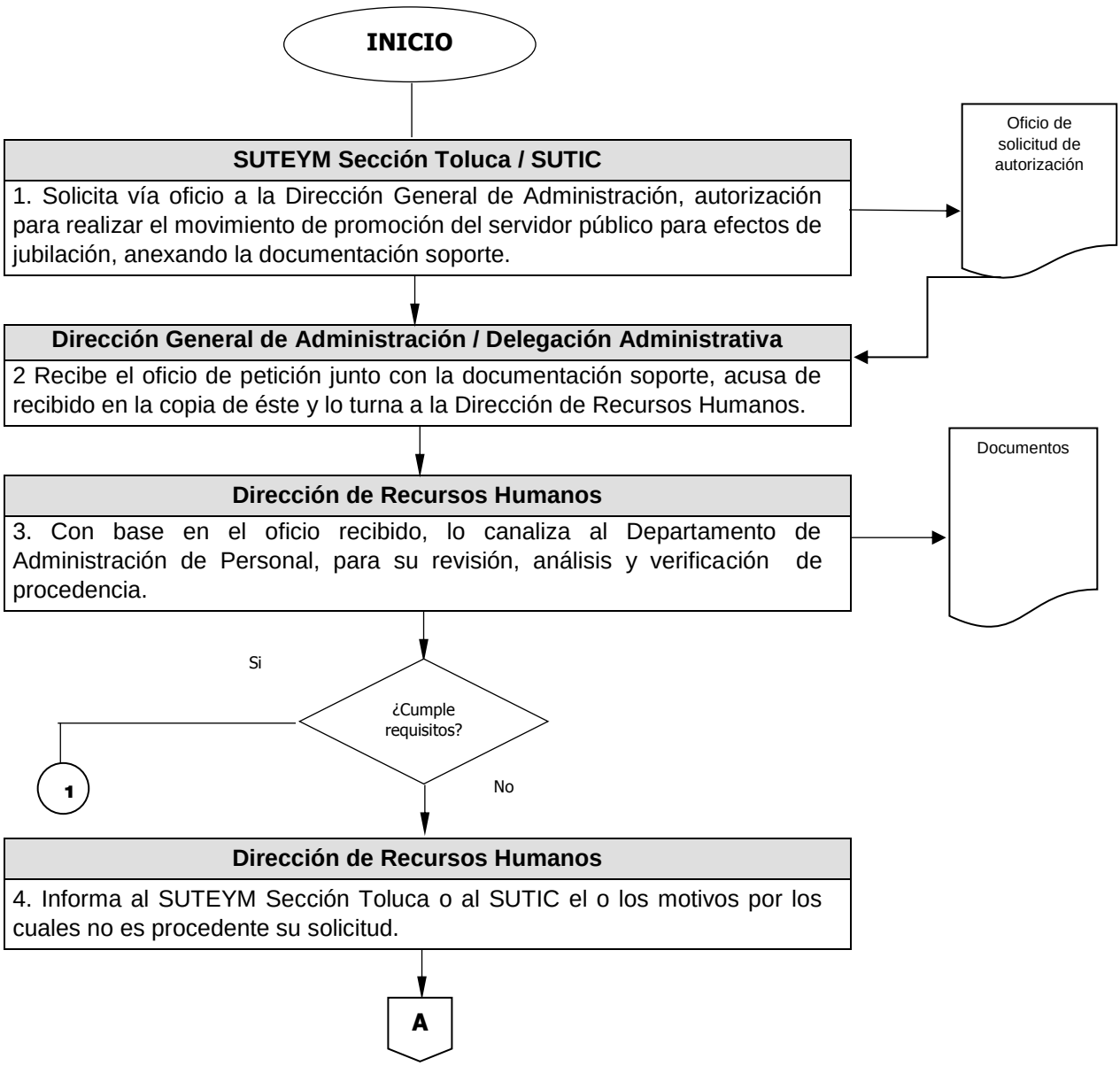
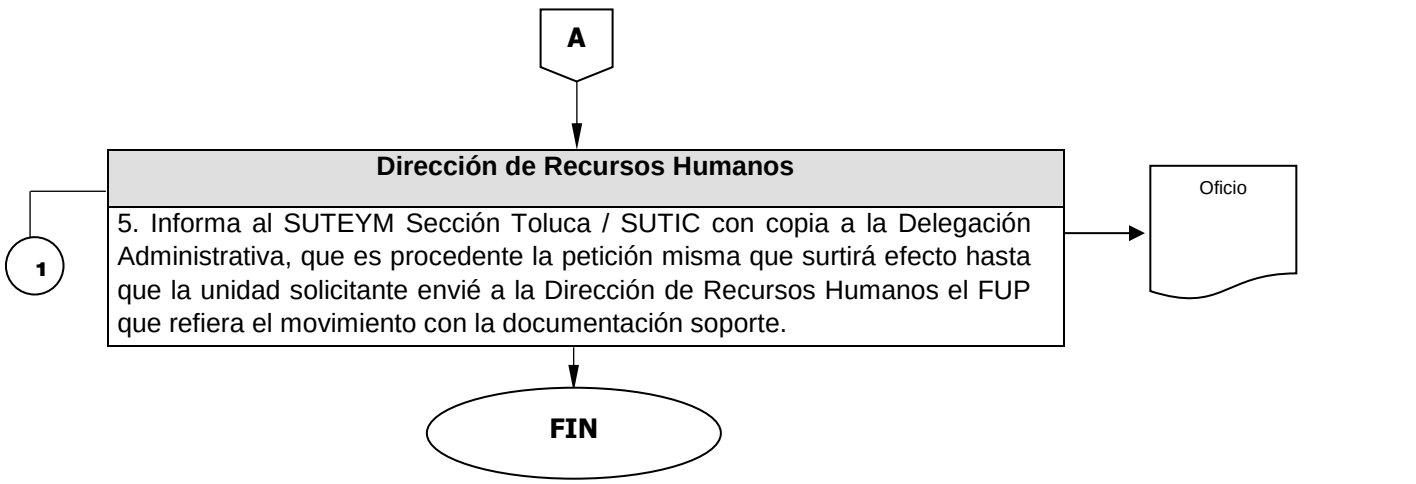


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Gratificación extraordinaria por laborar 45 horas semanales**
Objetivo:	**Apoyarmediante una gratificación salarial quincenal, a aquellos servidores públicos cuya jornada laboral sea igual a 45 horas semanales, en reciprocidad a su mayor permanencia en sus actividades.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Este beneficio se otorga de conformidad con el Convenio de Prestaciones celebrado entre el H. Ayuntamiento y el SUTEYM Sección Toluca.
- Toda gratificación se reflejará en forma quincenal vía nómina, elaborada en forma sistematizada.
- La gratificación que se otorgue al servidor público sindicalizado será la que le corresponda de acuerdo a la solicitud del área.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Gratificación extraordinaria por laborar 45 horas semanales.

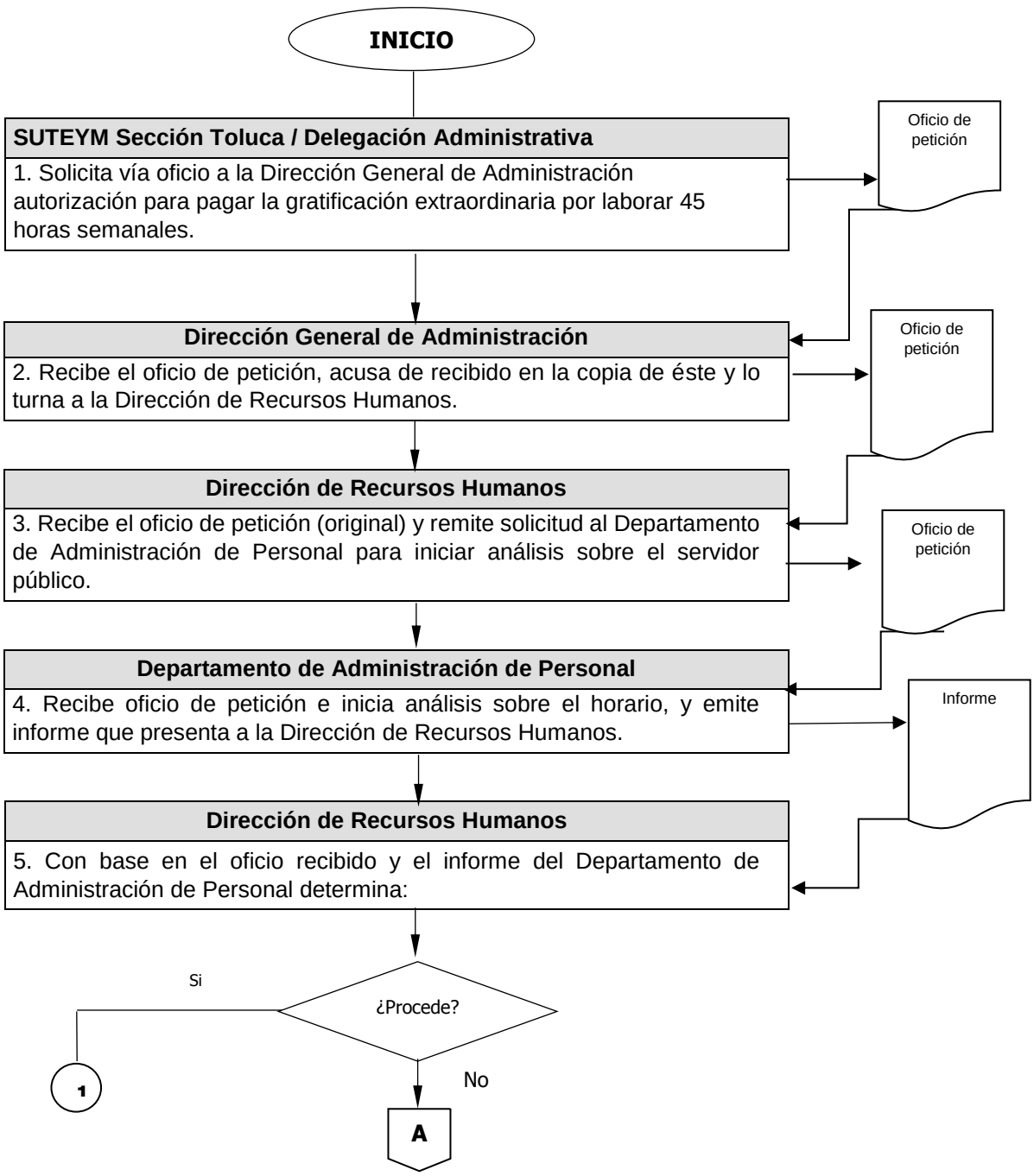
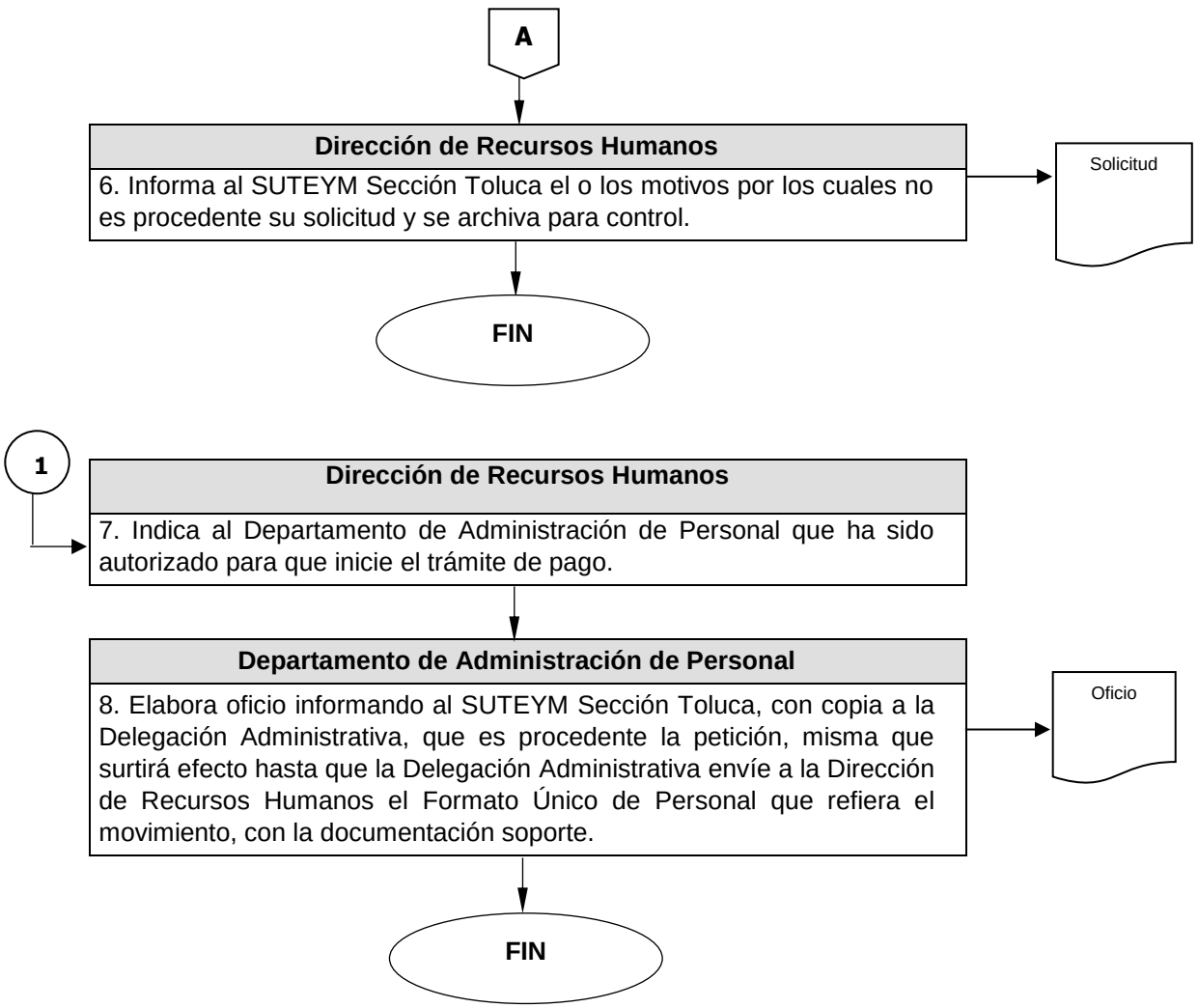


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Reubicación de los servidores públicos que se encuentra a disposición de personal**
Objetivo:	**Atender los movimientos necesarios para solventar solicitudes de cambio o atender los casos de disposición de personal y reubicar al personal sindicalizado en áreas municipales, verificando que se ajusten al perfil del puesto requerido.**

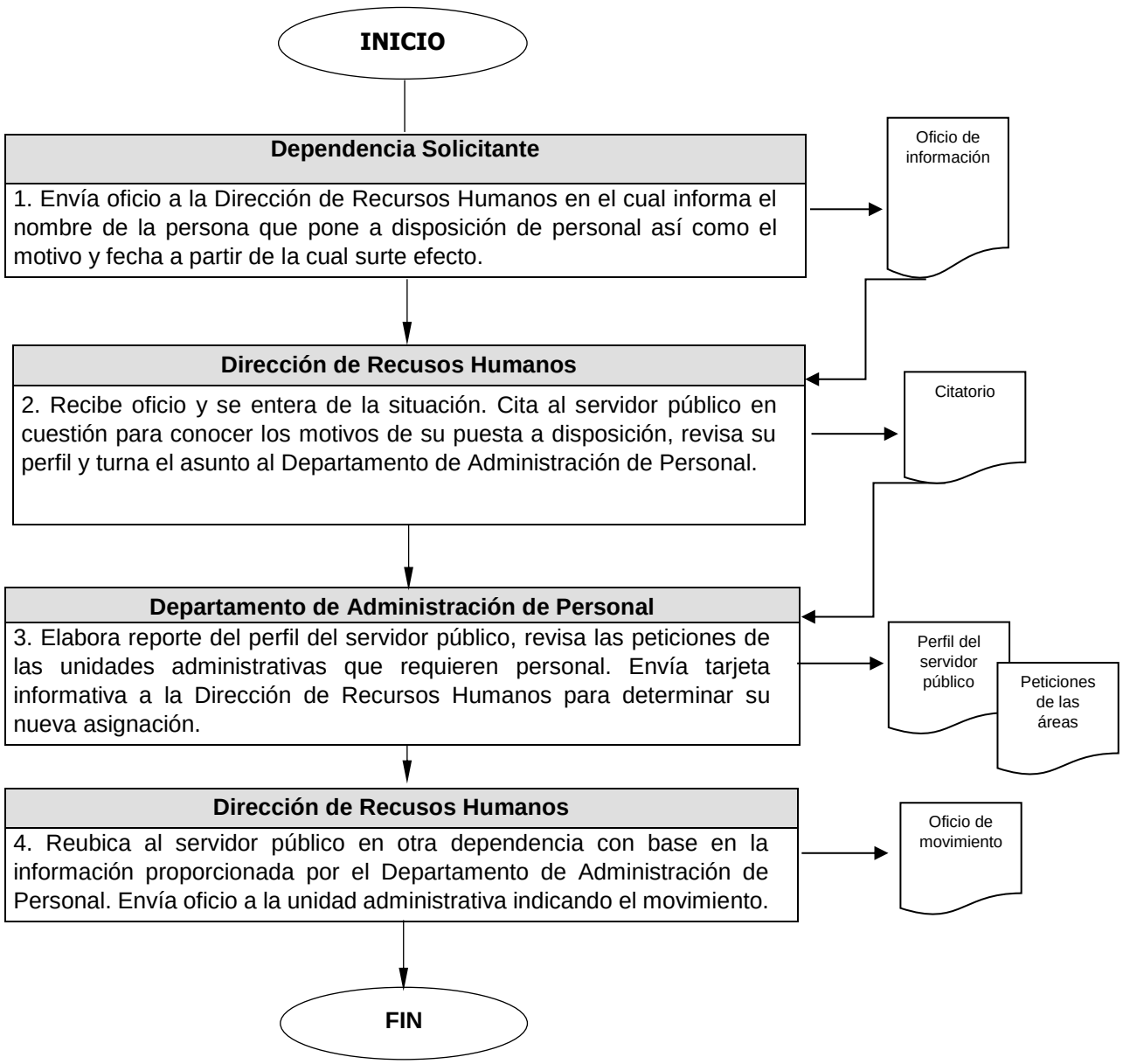
POLÍTICAS APLICABLES

- Cuando algún servidor público sea puesto a disposiciones de personal por faltas graves tanto administrativas, civiles o penales, se valorará si procede la demanda respectiva con despido o la reubicación.
- La reubicación del personal puesto a disposición será responsabilidad de la Dirección General de Administración a través de la Dirección de Recursos Humanos.
- En caso de que un servidor público sea puesto a disposición en más de dos ocasiones en un periodo de un año, se coordinará con el SUTEYM Sección Toluca para solicitar el retiro de la plaza sindical.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Reubicación de los servidores públicos que se encuentra a disposición de personal.



Nombre del Procedimiento:	**Baja de personal**
Objetivo:	**Procesar el movimiento de baja de personal con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre el servidor público y la institución.**

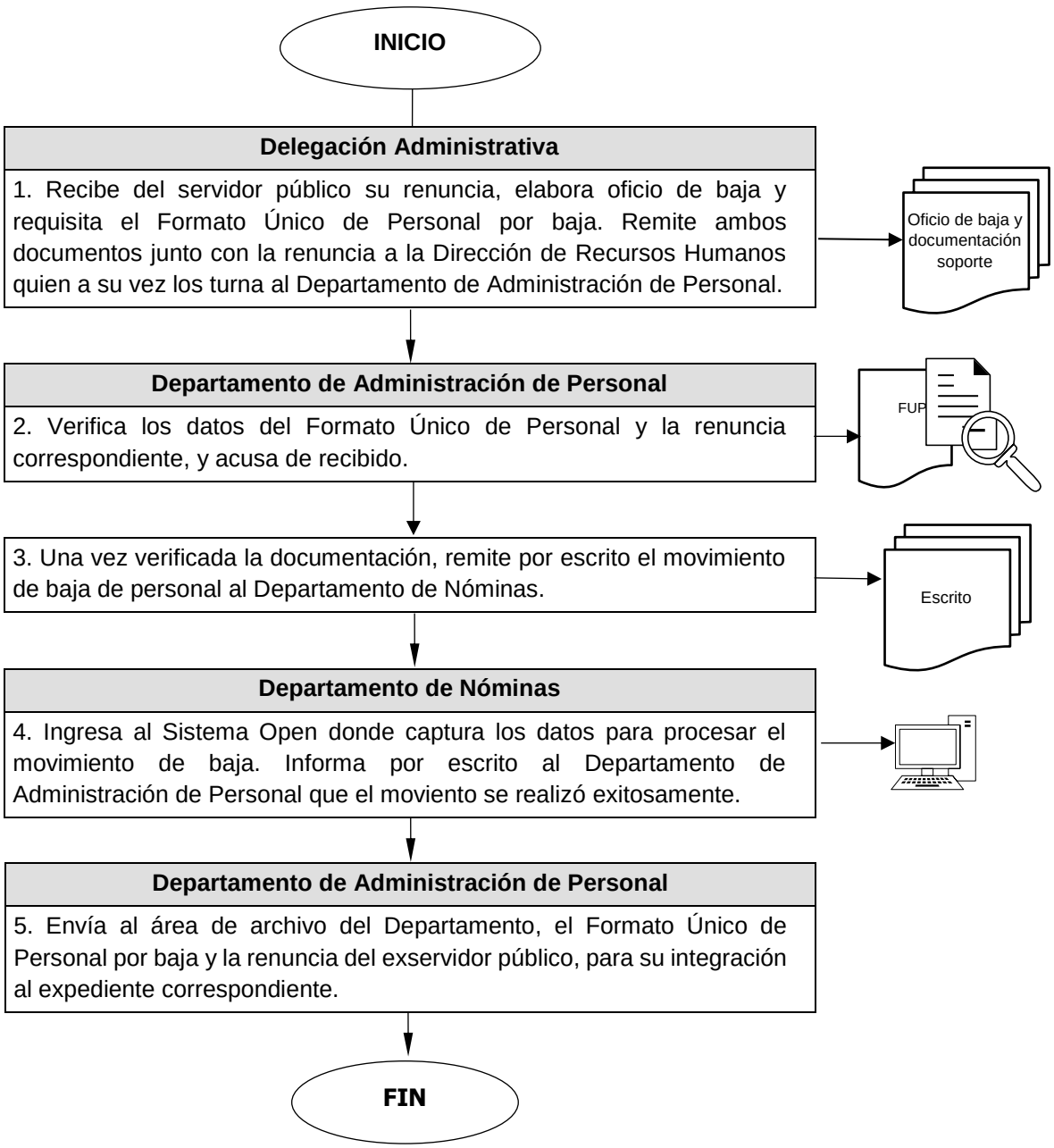
POLÍTICAS APLICABLES

- Las áreas deberán solicitar la baja del personal al Delegado Administrativo de la Dependencia, quien a su vez lo notificará por oficio a la Dirección de Recursos Humanos, una vez que el servidor público presente su renuncia voluntaria o por alguna resolución administrativa.
- El Departamento de Administración de Personal recibirá el Formato Único de Personal por baja con las firmas correspondientes y verificará que la información sea correcta.
- El Departamento de Administración de Personal solicitará la renuncia a la Delegación Administrativa para proceder con la baja de personal e integrarla al expediente del ex servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal deberán remitirse al Delegado Administrativo de la Dependencia, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad de las unidades administrativas de adscripción.
- Cuando el servidor público incurra en cuatro faltas durante un periodo de un mes, o tres faltas continuas en un periodo de treinta días, se levantará acta administrativa por el Delegado Administrativo, misma que se notificará a la Dirección de Recursos Humanos para proceder a la baja de personal conforme a lo que señala la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8. Baja de personal.



Nombre del Procedimiento:	**Movimiento de cambio de personal (promoción y transferencia).**
Objetivo:	**Fomentar y potenciar el desarrollo profesional y la promoción laboral como una parte del proceso de recursos humanos.**

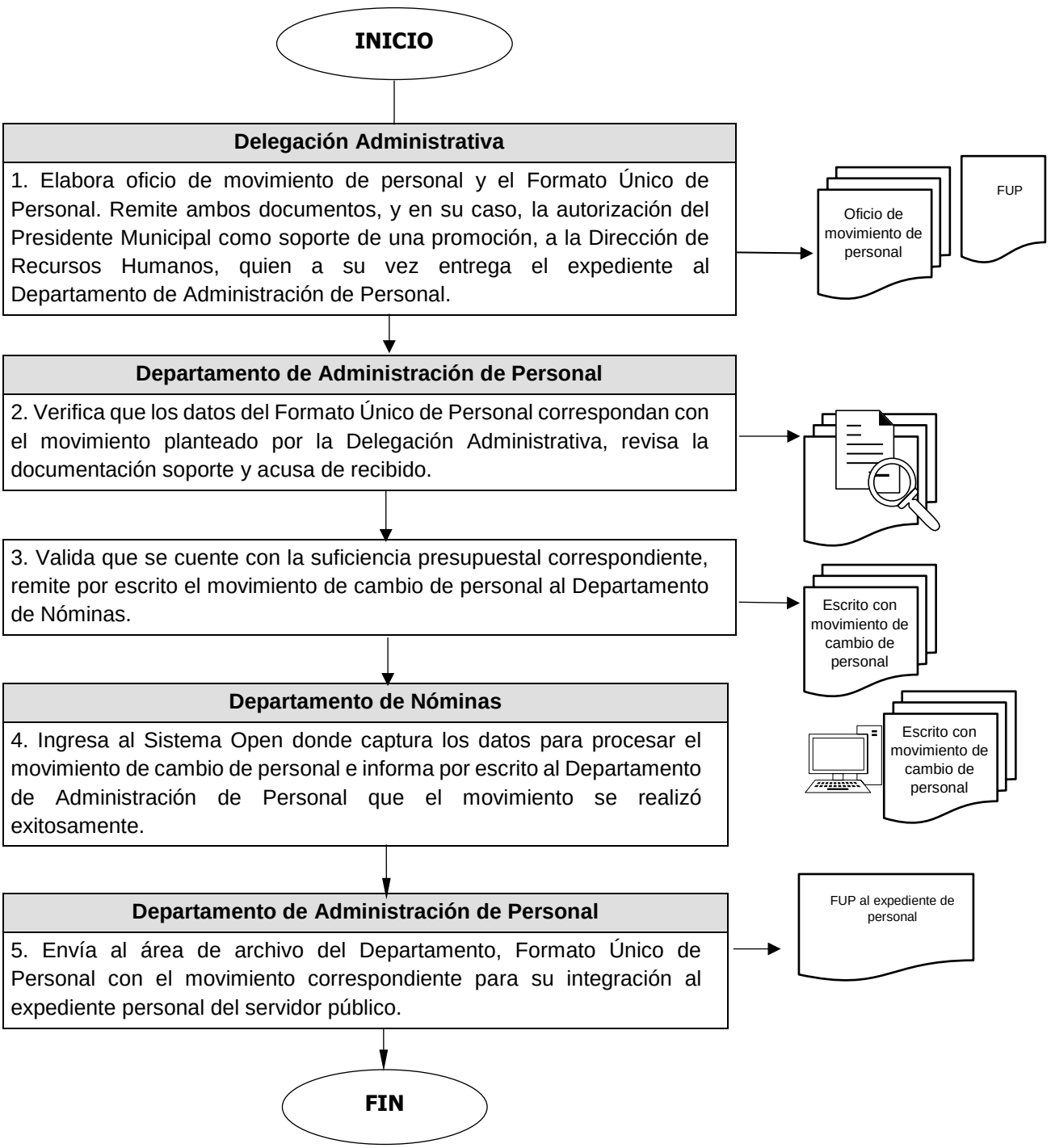
POLÍTICAS APLICABLES

- Toda promoción de personal deberá estar soportada con autorización firmada por el presidente Municipal, por ningún motivo se tramitará un movimiento sin este requisito.
- La transferencia de personal deberá estar soportada con el Vo. Bo. de los titulares de las Delegaciónes Administrativas implicadas.
- El movimiento de cambio de personal (promoción y transferencia) deberá estar sustentado en un Formato Único de Personal.
- Para el movimiento de promoción de personal el Departamento de Administración de Personal verificará que se cuente con la suficiencia presupuestal correspondiente.
- El movimiento de cambio de personal deberá ser archivado en el expediente del servidor público.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

9. Movimiento de cambio de personal (promoción y transferencia).



XI. DEPARTAMENTO DE NÓMINAS

Nombre del Procedimiento:	**Procesamiento de la nómina del H. Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	**Pagar a los servidores públicos sus percepciones quincenales, por sus labores contratadas en el Ayuntamiento.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración de Personal es el responsable de entregar los movimientos de alta, baja, cambios e incidencias de los servidores públicos al Departamento de Nóminas para su procesamiento.
- El Departamento de Nóminas es el área responsable del proceso de las nóminas ordinarias y extraordinarias.
- La nómina es entregada a cada delegado administrativo del ayuntamiento para recabar las firmas, para lo cual cuenta con un plazo de 3 días después de cada quincena.
- El pago de nómina es quincenal y se efectuará los días 15 y último de cada mes. Cuando estos días sean sábado o domingo, se pagarán el viernes previo al día de quincena.
- El Departamento de Nóminas recibe vía oficio, el cambio de modalidad de pago a efectivo, por el Departamento de Administración de Personal y por los Delegados Administrativos del Ayuntamiento de los casos siguientes: falta de documentación en su expediente, firma de nómina, solventación de incidencias o algún adeudo.
- La o el servidor público que cobre en efectivo tiene tres días hábiles para cobrar su quincena, en el área de pagos de la Tesorería Municipal.
- El Departamento de Nóminas, es el único departamento responsable de procesar los descuentos., créditos y adeudos a los servidores públicos vía nómina a petición de las empresas, organismos e instituciones autorizados para realizar estos trámites.
- El Departamento de Nóminas es responsable del timbrado y transferencia del Certificado Fiscal Digital por Internet (CFDI) al portal electrónico de humanet, que es la aplicación del ayuntamiento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Procesamiento de la nómina del H. Ayuntamiento de Toluca

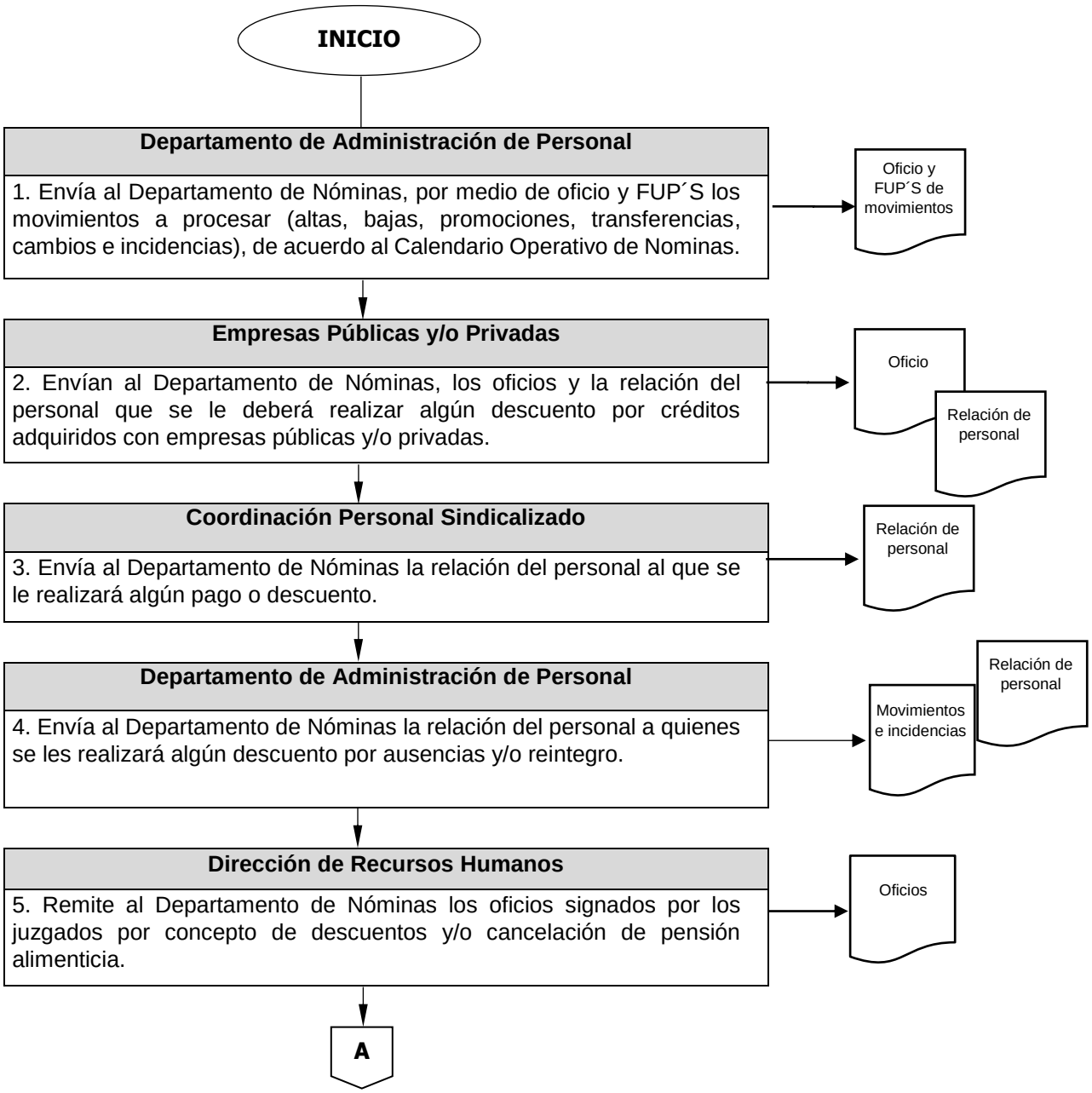


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

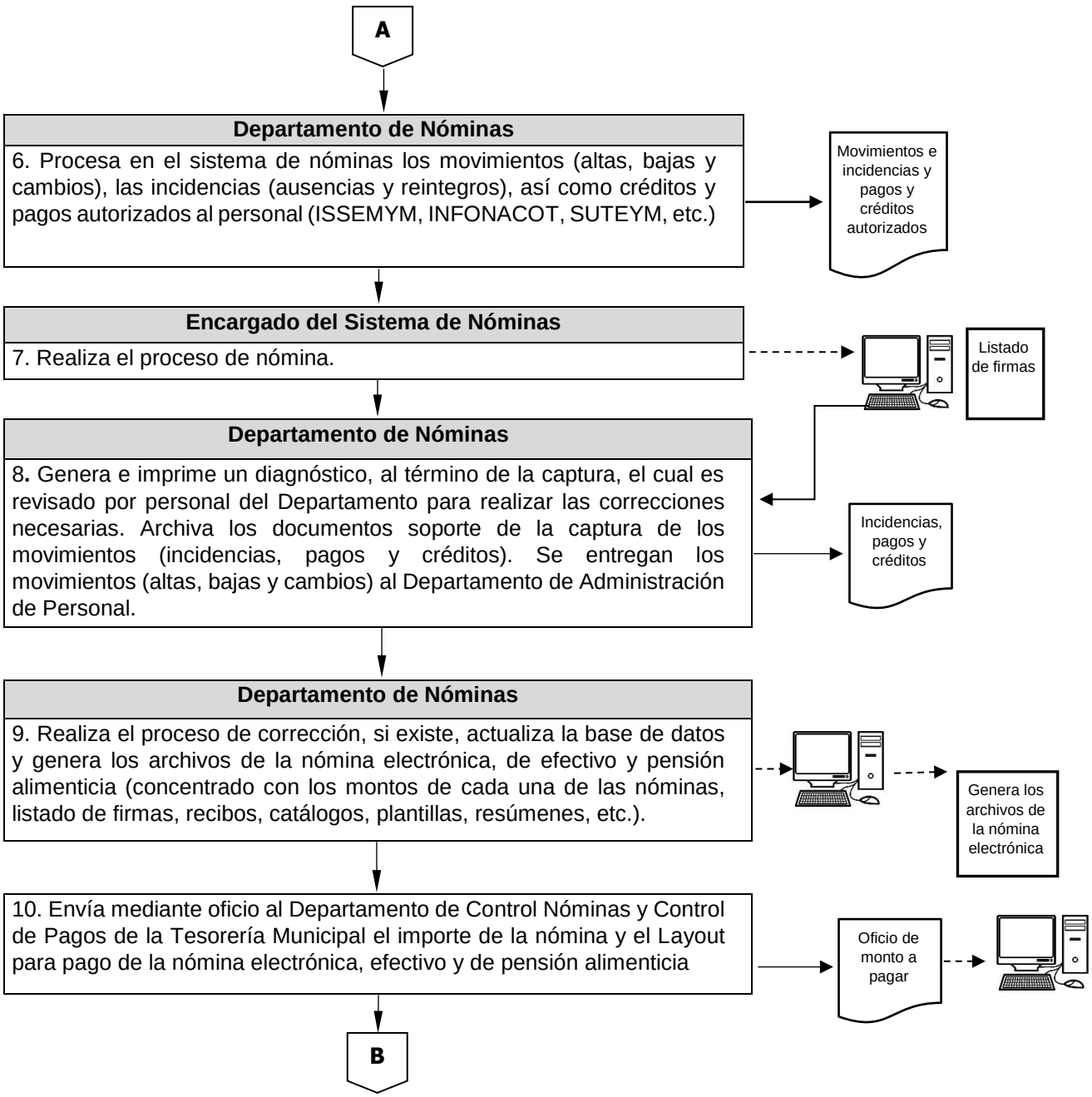


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
B	
Tesorería Municipal/Departamento de Nóminas y Control de Pagos 11. Recibe el oficio de los montos a pagar en medio electrónico y en efectivo y realiza el Layout de la quincena correspondiente al trámite para liberar los recursos para el pago de la nómina.	Nóminas y recibos
Departamento de Nóminas 12. Realiza la impresión de las nóminas y recibos y efectúa la separación por dependencia.	Oficio especificando las inconsistencias de la firma de la nómina
Delegaciones Administrativas 13. Recibe la nómina, recaba las firmas en original y la regresa al Departamento de Nóminas, especificando mediante oficio la relación de personal que no firmo nómina, justificando esta razón.	Nominas firmadas
Departamento de Nóminas 14. Recibe la nómina firmada, la ordena y turna a la Dirección de Contabilidad de la Tesorería Municipal para su registro.	Registro de personal que no firmó nómina
Tesorería Municipal / Departamento de Control de Pagos de Servicios Profesionales 15. Entrega al Departamento de Nóminas oficio con la relación de servidores públicos que no cobraron su nomina quincenal de la modalidad en efectivo; así como la relación de Pensiones Alimenticias no cobradas.	Relación de Servidores Públicos Reporte de pagos no realizados
FIN	

Nombre del Procedimiento:	**Altas y Bajas del ISSEMYM**
Objetivo:	**Tramitar ante el ISSEMYM los movimientos de las y los servidores públicos por diversos trámites.**

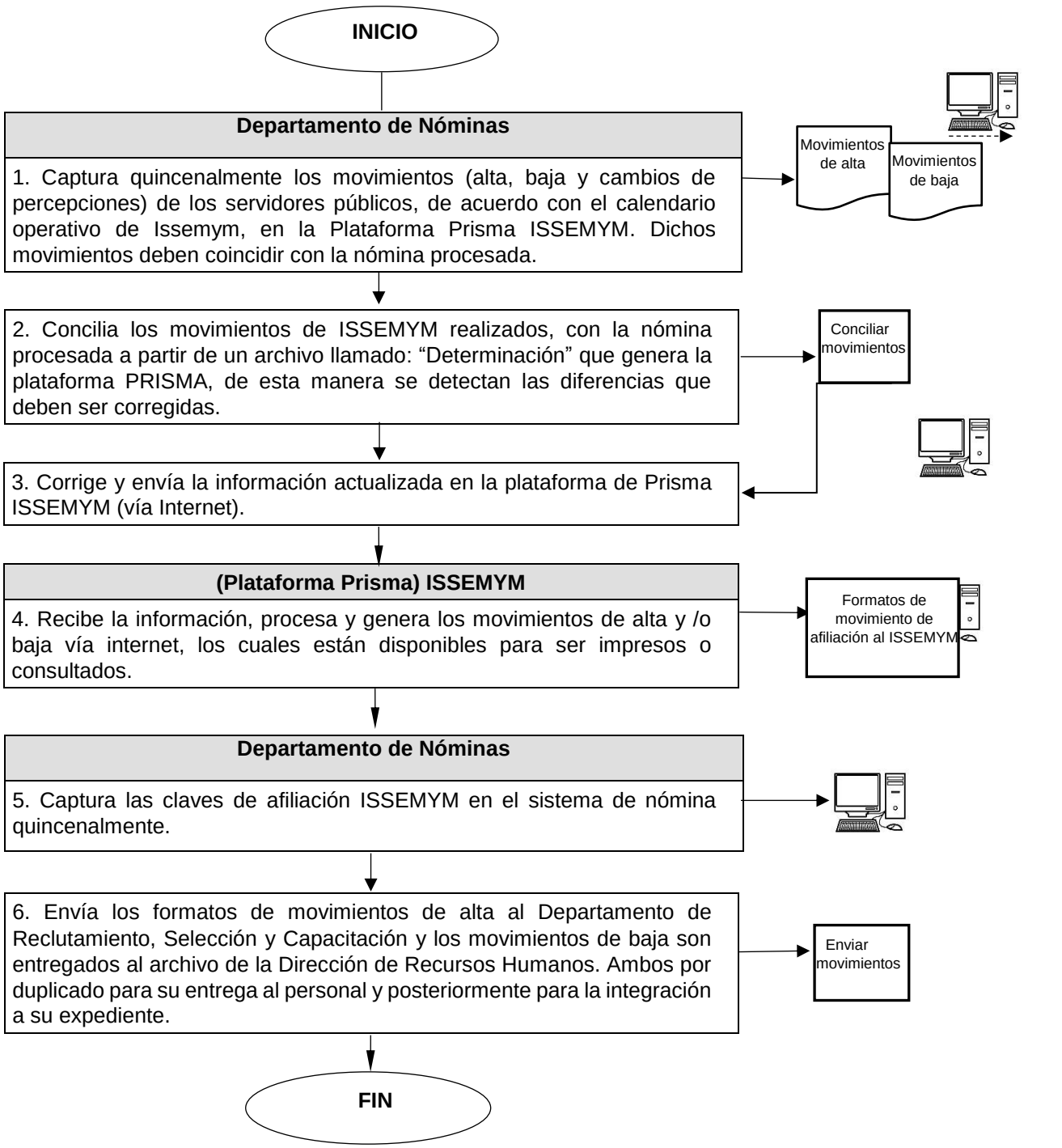
POLÍTICAS APLICABLES

- Los formatos de movimientos de ISSEMYM se generan los primeros cinco días hábiles posteriores a cada quincena.
- Los formatos de movimientos de Alta se entregarán al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal, y los de Baja son entregados al área de archivo del Departamento de Administración de Personal; ambos formatos serán archivados en el expediente personal y entregados al servidor públicos que lo solicite por escrito.
- Se le dará información relativa a movimientos en el ISSEMYM al servidor público que lo solicite mediante escrito dirigido al titular de la Dirección de Recursos Humanos, dentro del periodo en que esté vigente su actividad laboral.
- En caso de extravío de los formatos de movimiento en el ISSEMYM correspondientes, el servidor público deberá solicitarlos mediante escrito dirigido al titular de la Dirección de Recursos Humanos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Altas y bajas al ISSEMYM



Nombre del Procedimiento:	**Certificación de solicitudes, retenciones y pago a INFONACOT**
Objetivo:	**Efectuar las retenciones y/o pagos por los trámites que realice el personal, donde intervenga esta institución.**

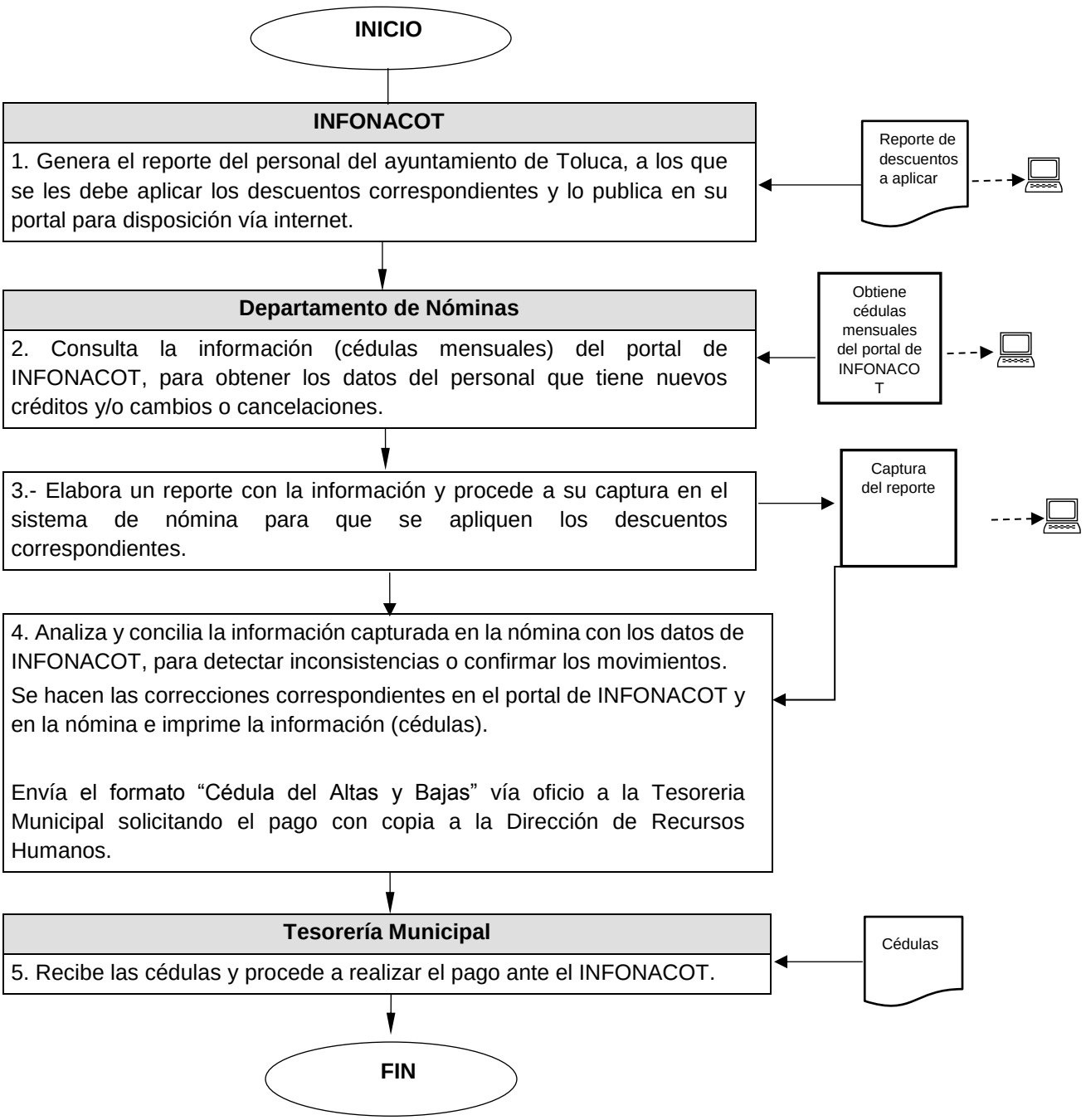
POLÍTICAS APLICABLES

- El INFONACOT es el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajdres cuyo objetivo es apoyar a la clase trabajadora con financiamiento para la adquisición de bienes y servicios.
- Los montos y vigencia de los descuentos por créditos otorgados por el INFONACOT a los servidores públicos municpales se aplican con validación previa del INFONACOT.
- Para cualquier cancelación o reestructura del crédito INFONACOT debe hacerse la petición directamente al INFONACOT.
- Los decuentos por créditos INFONACOT por alta o reestructura a los servidores públicos, se aplican en nómina una vez que en la plataforma del INFONACOT se encuentran vigentes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Certificación de solicitudes, retenciones y pago a INFONACOT



Nombre del Procedimiento:	**Elaboración o cálculo de finiquitos**
Objetivo:	**Determinar el cálculo de pago por término de relación laboral.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Nóminas es el área competente para determinar el cálculo del finiquito de acuerdo a la siguiente clasificación: ordinario, laudo, jubilación/pensión, pensión alimenticia, gastos funerarios y administrativo.
- El cálculo de finiquito se realizará conforme a la legislación vigente del H. Ayuntamiento publicada en la Gaceta Municipal.
- El Departamento de Nóminas estará en condiciones de calcular el finiquito una vez que el solicitante entregue la documentación necesaria: Escrito de petición del Finiquito dirigido al titular de la Dirección de Recursos Humanos, Renuncia original, copia del último comprobante de pago, copia de la Credencial para Votar, credencial original del H. Ayuntamiento y Constancia de no Adeudo Patrimonial.
- Si la solicitud de finiquito corresponde a una plaza de mando medio y superior deberá entregar, además de los documentos mencionados antes, la primera, segunda y última hoja del Acta de Entrega Recepción.
- Si la solicitud de finiquito es por jubilación deberá entregar el dictamen del ISSEMYM.
- Si la solicitud del finiquito es por defunción se deberá entregar el acta de defunción y declaratoria de designación de beneficiarios expedida por el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje.
- Se verificará con el Departamento de Administración de Personal el registro de asistencias y vacaciones.
- Se verificará con el Departamento de Control Patrimonial si el interesado tiene adeudos en materia de bienes muebles bajo su resguardo.
- La información del registro de asistencias y vacaciones del personal operativo de seguridad pública, se verifica con el Coordinador Administrativo de la Dirección General de Seguridad Pública.
- El Departamento de Nominas solicita la elaboración de los cheques para el finiquito a la Tesorería Municipal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Elaboración de finiquitos.

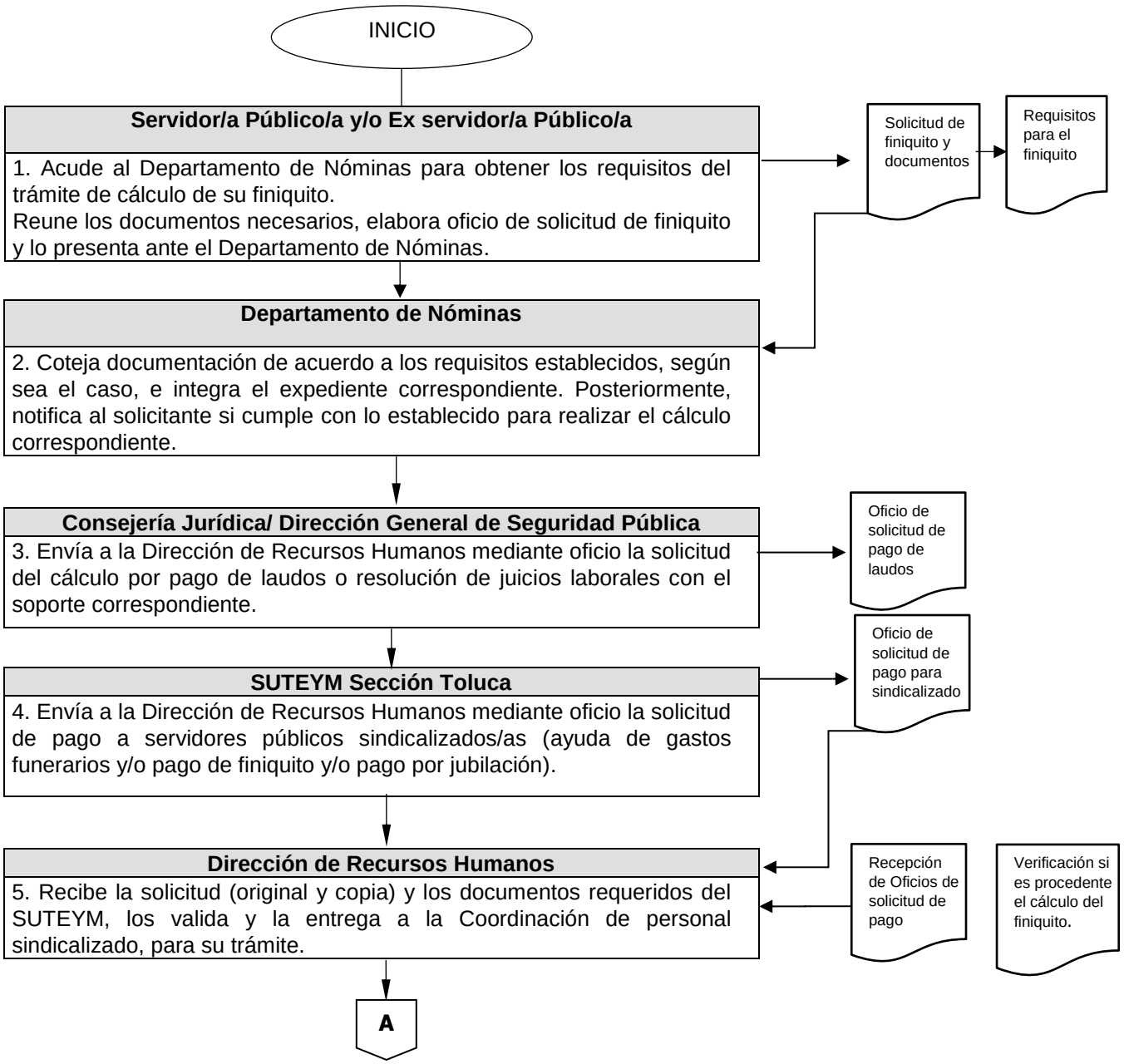
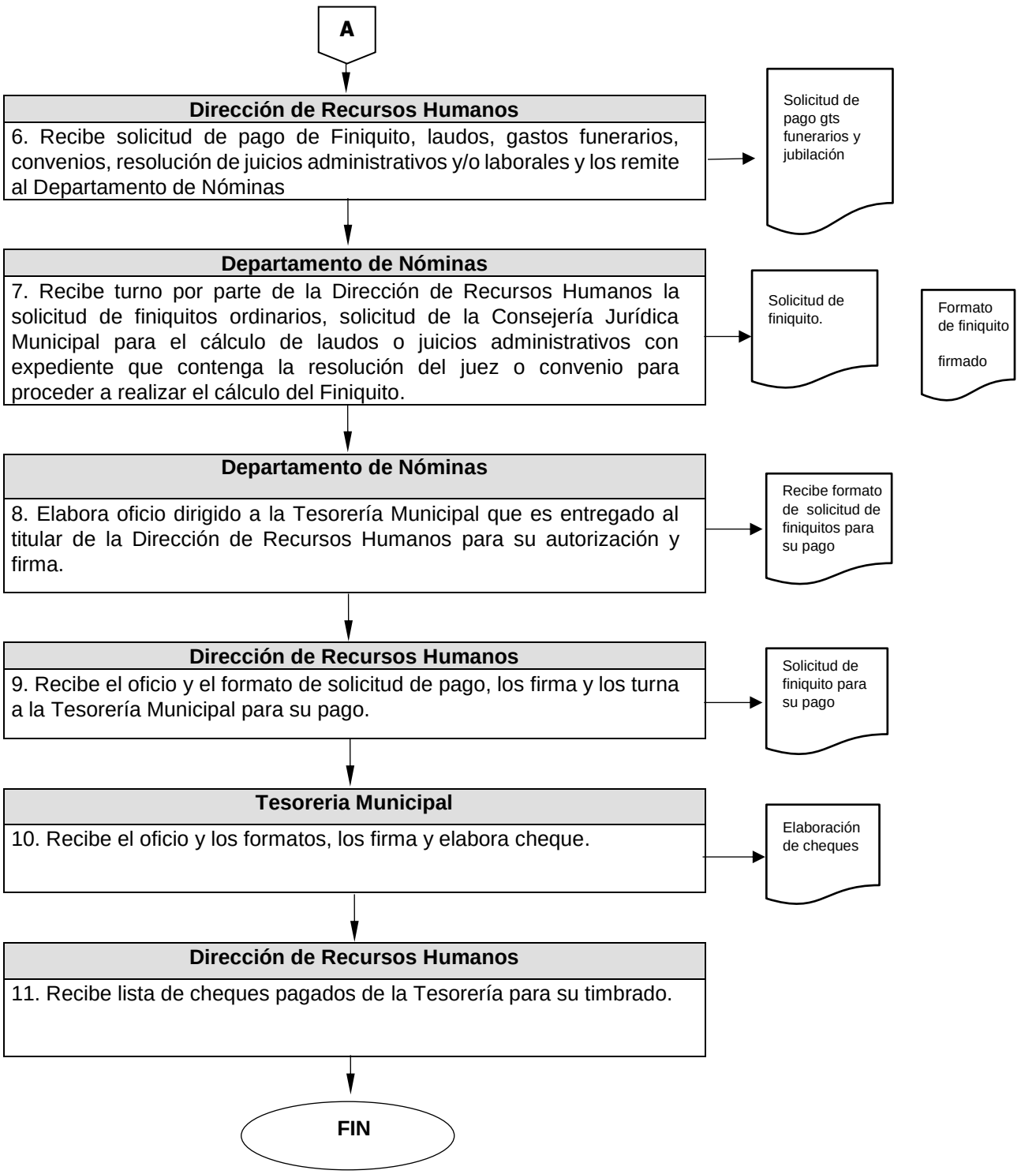


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Descuento de créditos**
Objetivo:	**Aplicar a las y los servidores públicos el descuento por créditos adquiridos con las diferentes empresas financieras.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Solo pueden tener acceso a otorgar préstamos por créditos a los servidores públicos del H. Ayuntamiento las empresas que hayan firmado convenio.
- Solo se aplican en nómina los descuentos por créditos obtenidos por servidores públicos del H. Ayuntamiento, una vez validados por la empresa financiera.
- Cualquier reestructuración o cancelación del crédito se aplicará en nómina, una vez que la empresa financiera haya validado dicho movimiento y notificado del mismo al Departamento de Nóminas.
- Los oficios de solictud de descuentos en nómina por créditos al personal, por parte de las empresas finacieras, se recibirán durante los primeros cuatro días hábiles de cada quincena para su proceso.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Descuento de créditos.

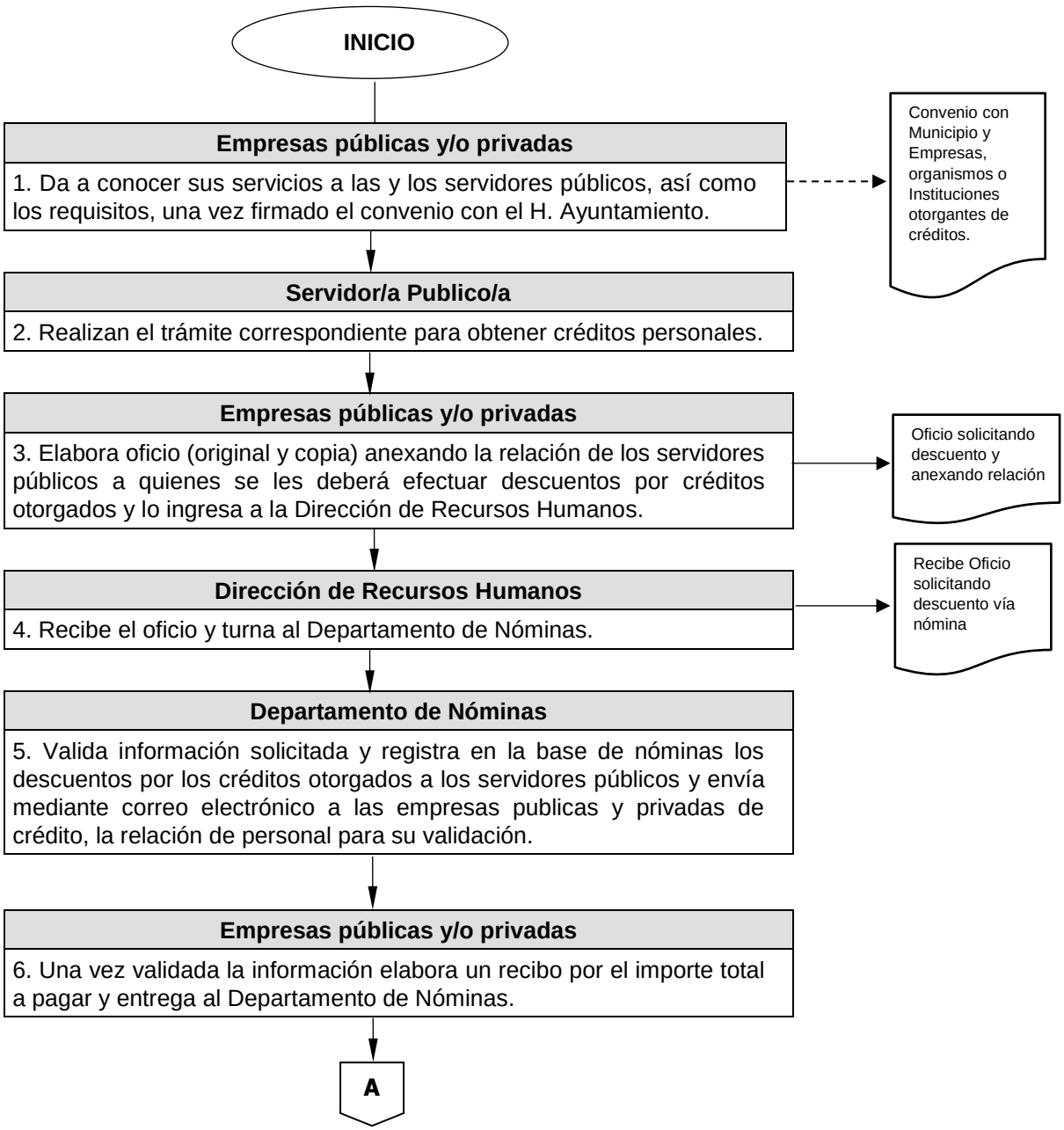
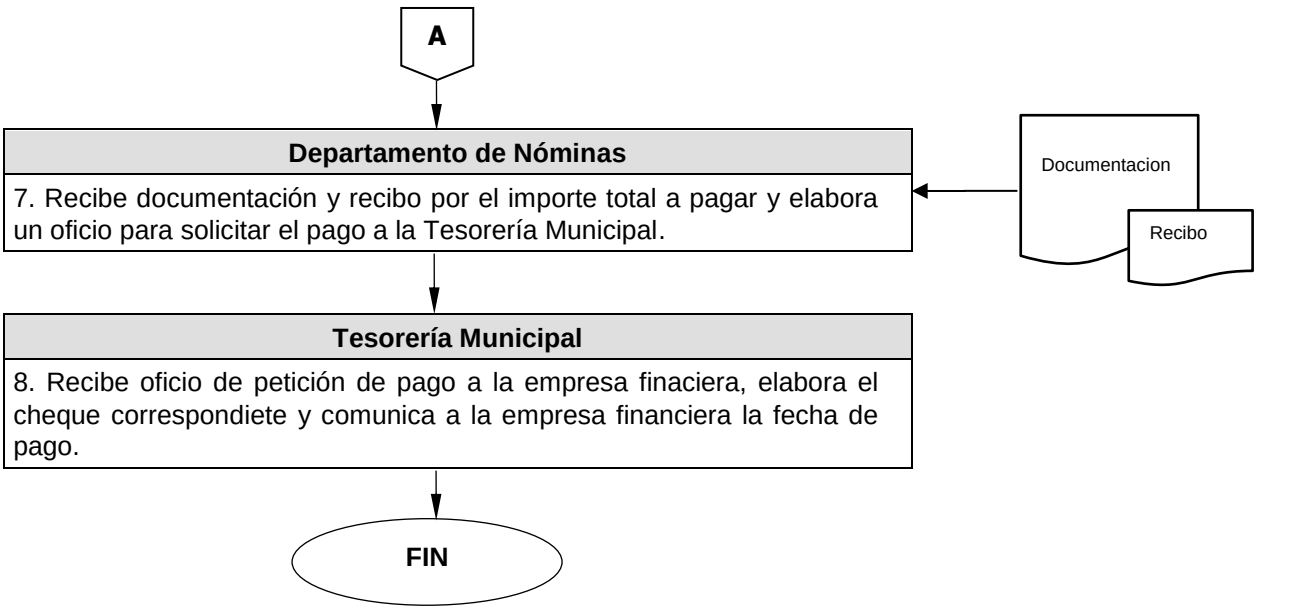


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Expedición de copias simples o certificadas de nómina**
Objetivo:	**Emitir copias simples o certificadas al personal y/o exservidores/as público/as para diferentes trámites.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La información proporcionada a los solicitantes será la contemplada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- El cobro de la certificación está basado en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, vigente, y una vez realizado el pago por los solicitantes se podrá certificar la documentación.
- El tiempo de entrega de la documentación certificada, dependerá del periodo y el número de copias solicitadas.
- La Secretaría de Ayuntamiento realiza la certificación correspondiente.
- La entrega de las copias certificadas de nóminas se realiza únicamente a la o al solicitante.
- La emisión de copias simples se emitirá a exservidores públicos que causaron baja y no tienen acceso a la impresión de sus recibos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Expedición de copias simples y/o certificadas de nómina.

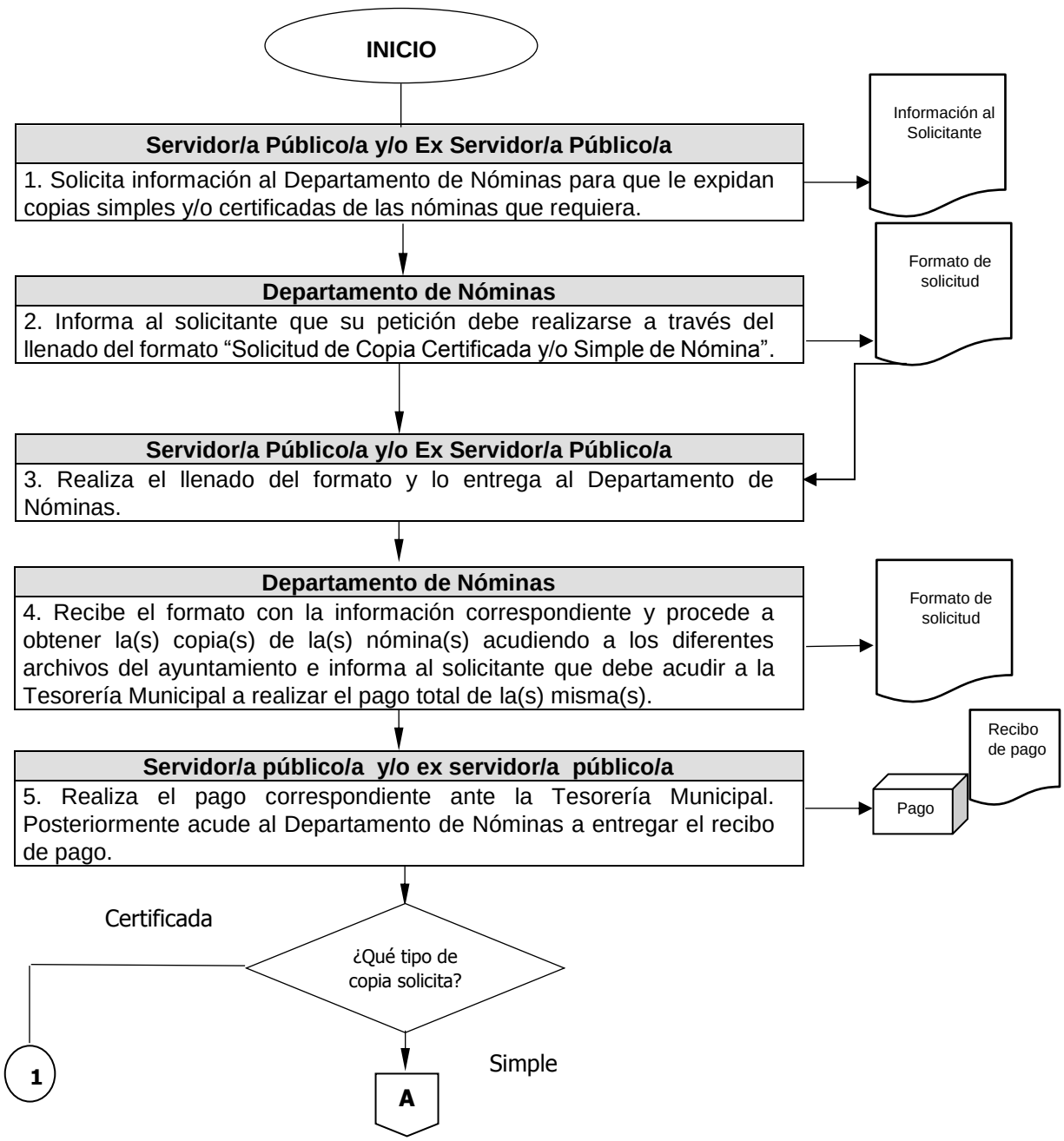


Diagrama de Flujo

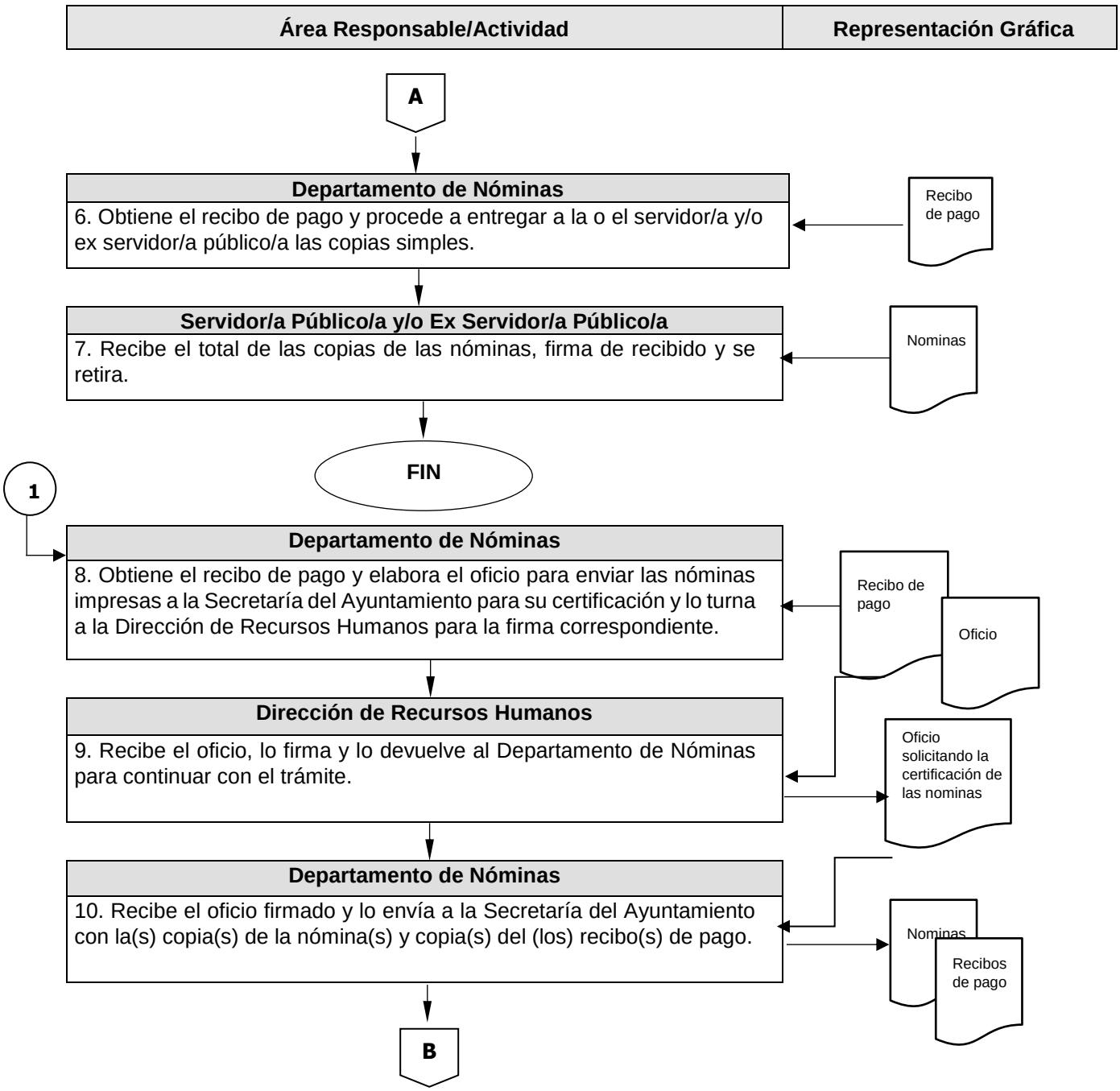
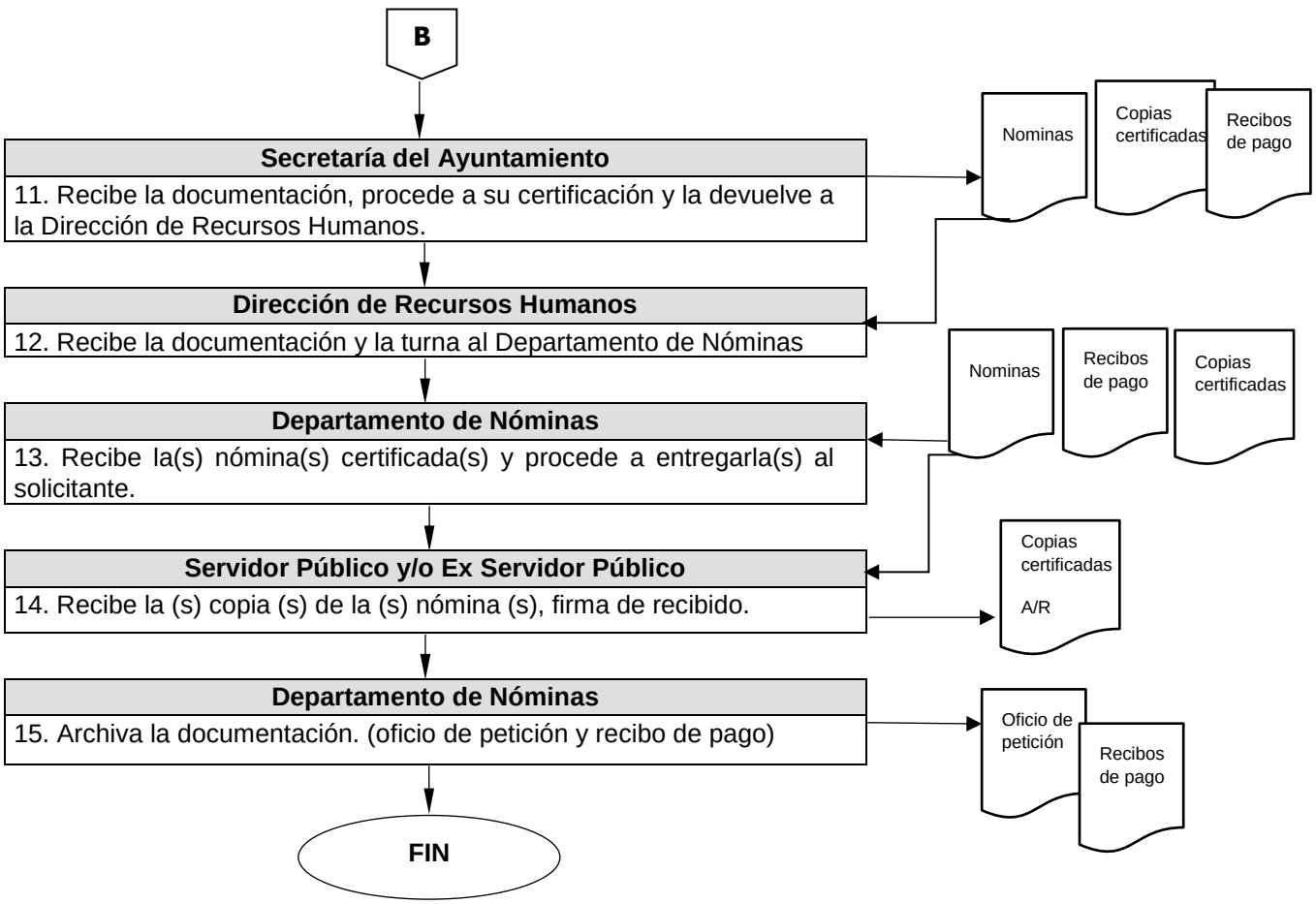


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Recuperación de retenciones por las empresas públicas y/o privadas**
Objetivo:	**Realizar el trámite correspondiente para el pago quincenal a las empresas por las retenciones realizadas a las y los servidores públicos.**

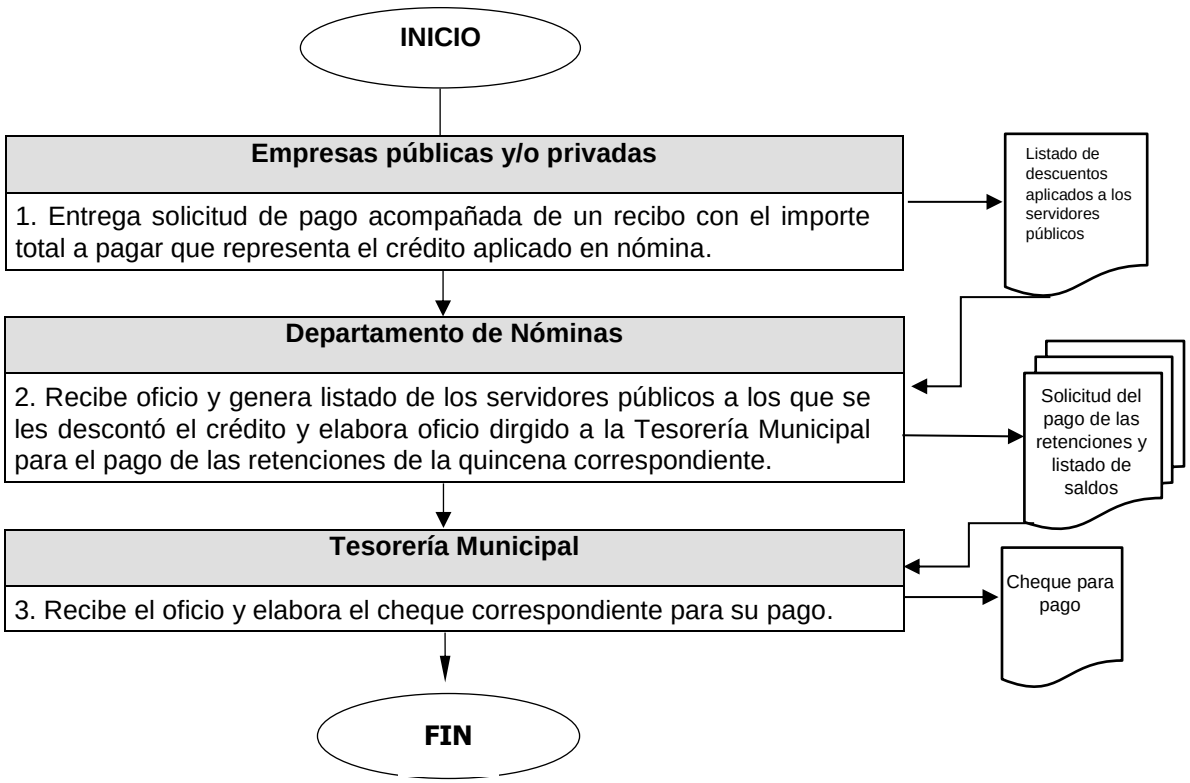
POLÍTICAS APLICABLES

- Toda empresa financiera de préstamo deberá entregar oficio de petición de pago acompañado de un recibo por el importe de la retención del crédito aplicada en nómina de manera quincenal.
- El Departamento de Nóminas elabora el oficio de petición y pago a la Tesosrería y anexa la relación de servidores públicos a los cuales se les descontó el crédito.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Recuperación de retenciones por las empresas públicas y/o privadas.



Nombre del Procedimiento:	**Cambios y correcciones de ISSEMYM**
Objetivo:	**Tramitar ante el ISSEMYM los cambios de clave o las correcciones de los movimientos del personal para diversos trámites.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Los servidores públicos que soliciten la corrección de datos personales para el ISSEMYM deberán presentar los documentos requeridos: copia del acta de nacimiento, Clave Única del Registro de Población (CURP), Registro Federal de Contribuyentes (RFC), identificación oficial, comprobante de domicilio con vigencia menor a tres meses y útlimo comprobante de nómina.
- El Departamento de Nóminas debe realizar los trámites de los movimientos de cambios (corrección de clave de ISSEMYM y/o algún dato personal) en las oficinas de la ventanilla única de atención a derechohabientes del ISSEMYM.
- El personal del Departamento de Nóminas debe asistir a las oficinas del ISSEMYM para recibir el (los) movimiento(s) personalmente.

- **Diagrama de Flujo**

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8. Cambios y correcciones de ISSEMYM

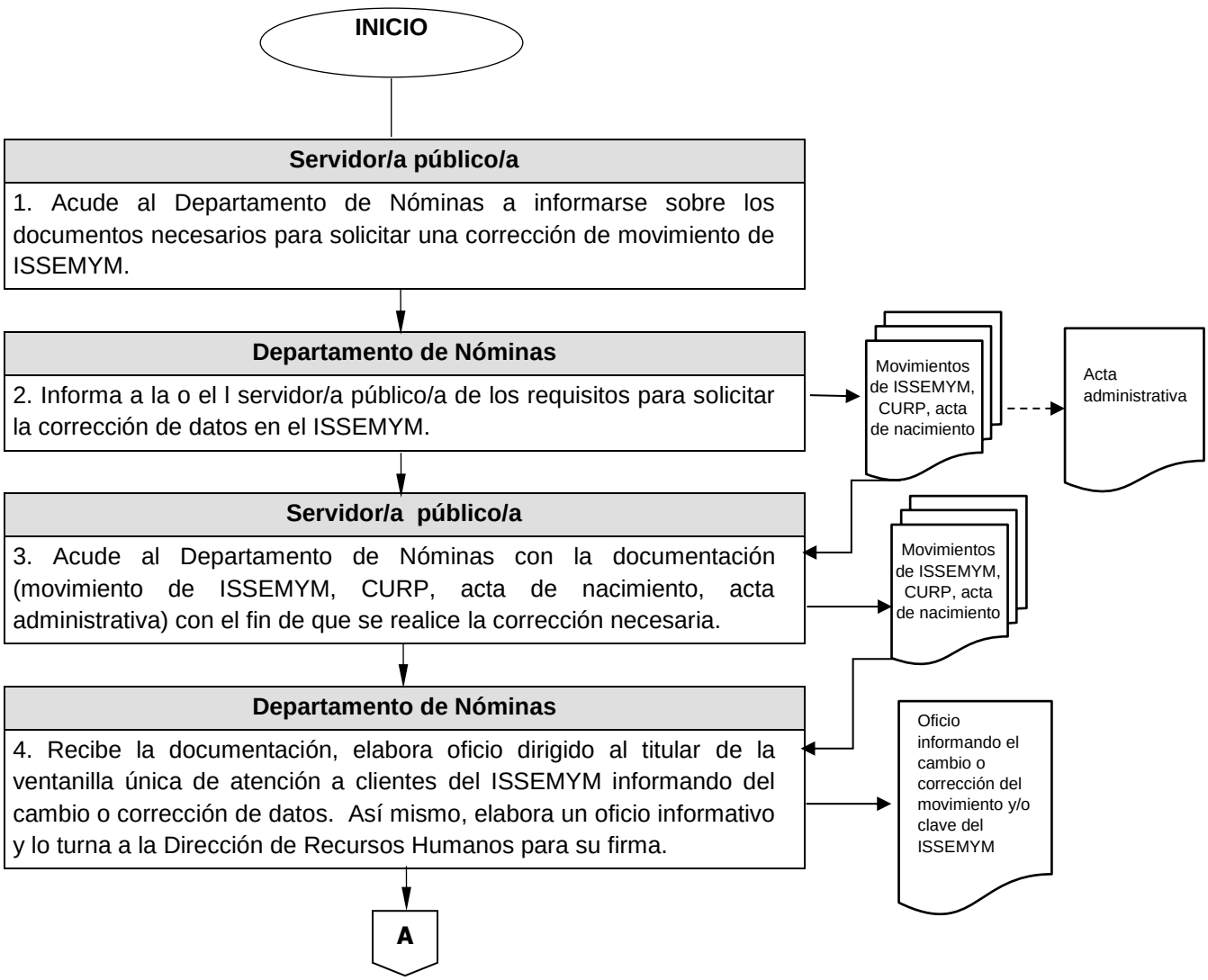
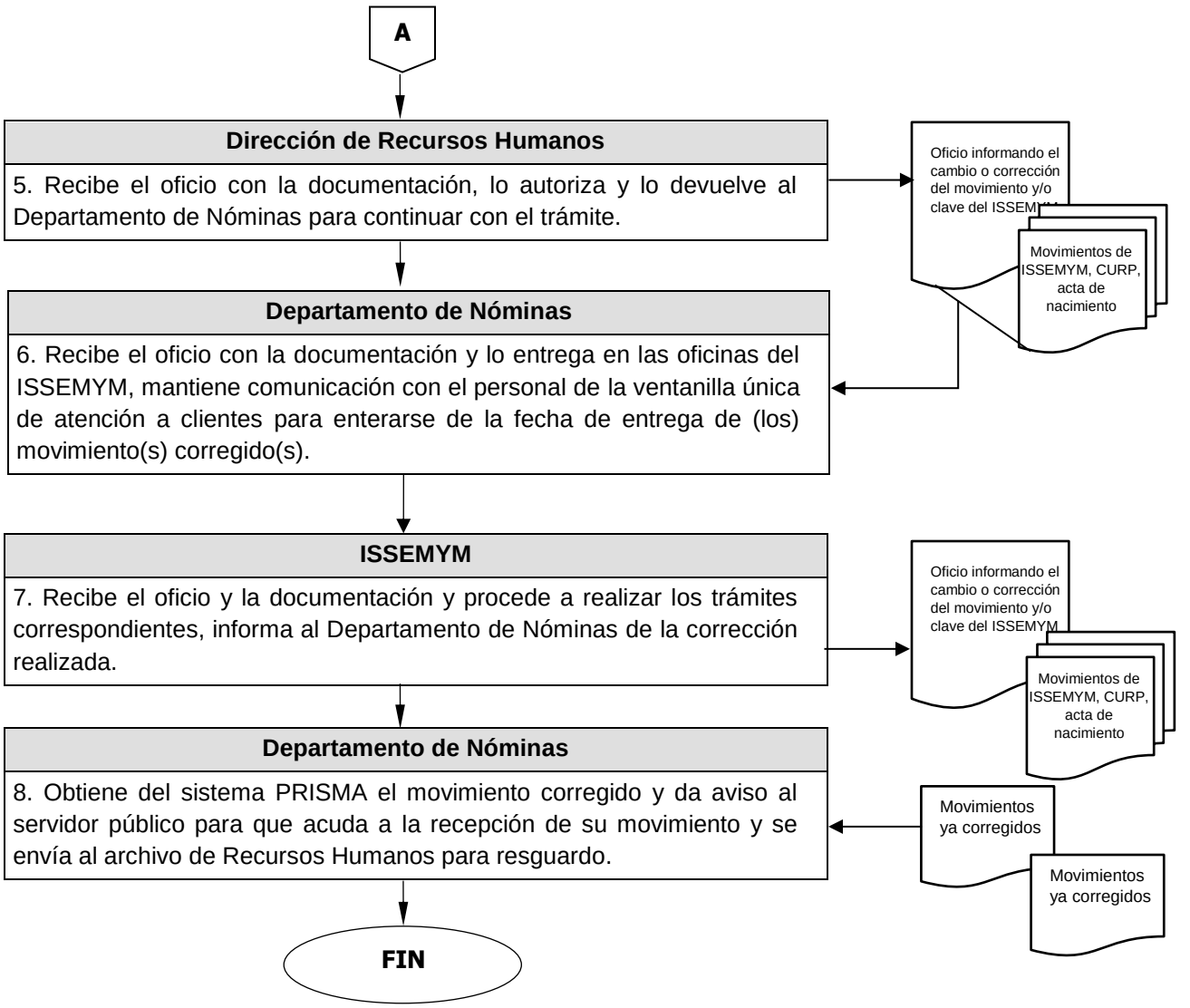


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



XII. DEPARTAMENTO DE CONVENIOS Y RELACIONES LABORALES

Nombre del Procedimiento:	**Convenios a favor de los servidores públicos municipales**
Objetivo:	**Dar seguimiento a la elaboración de convenios de colaboración con las empresas que así lo soliciten, llevando a cabo un análisis de los beneficios para determinar la procedencia de propuestas que aseguren condiciones económicas favorables a los servidores públicos municipales.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales será quien lleve a cabo la preparación y el control de los Convenios de Colaboración celebrados entre el sector empresarial y el Ayuntamiento de Toluca en la modalidad de descuento vía nómina, en beneficio de los empleados.
- Para ser autorizados, los Convenios serán firmados por el Presidente Municipal y el Secretario del Ayuntamiento de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica Municipal del Estado de Mèxico; y por el Apoderado Legal de la empresa solicitante.
- La empresa solicitante se obligará a cumplir con lo establecido en el Convenio autorizado por el H. Ayuntamiento, el cual deberá incluir su vigencia, sanciones por incumplimiento; y en caso de controversia se someterá a la jurisdicción de los Tribunales competentes al Distrito Judicial de Toluca, Estado de México.
- La empresa solicitante deberá cumplir los requisitos estipulados por la Consejería Jurídica, dependiente de la Secretaría del Ayuntamiento, para análisis y determinación de la procedencia de propuestas que aseguren condiciones económicas favorables a los servidores públicos municipales; en caso contrario, será motivo de rechazo para la autorización del Convenio.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Convenios a favor de los servidores públicos municipales

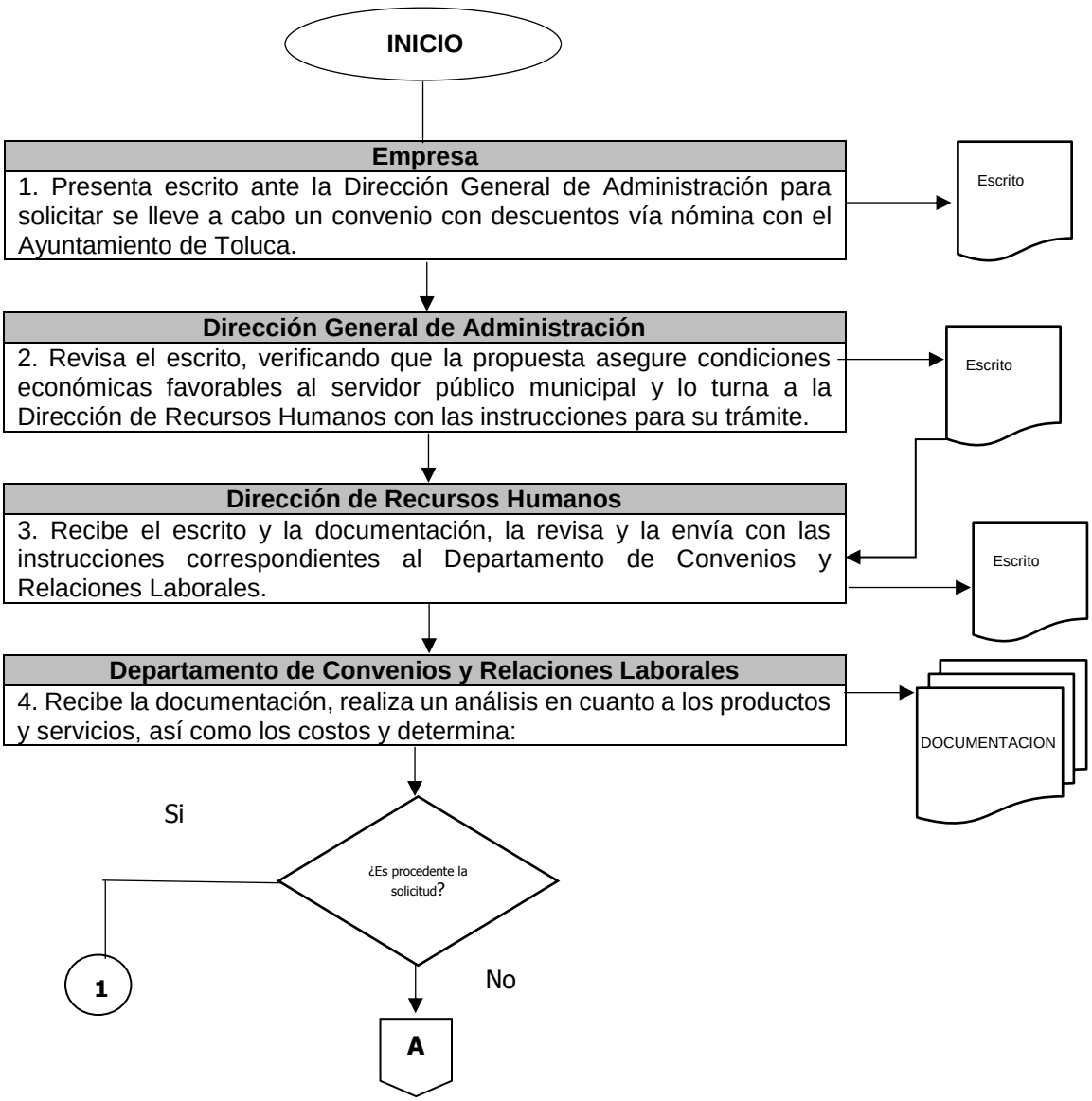


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

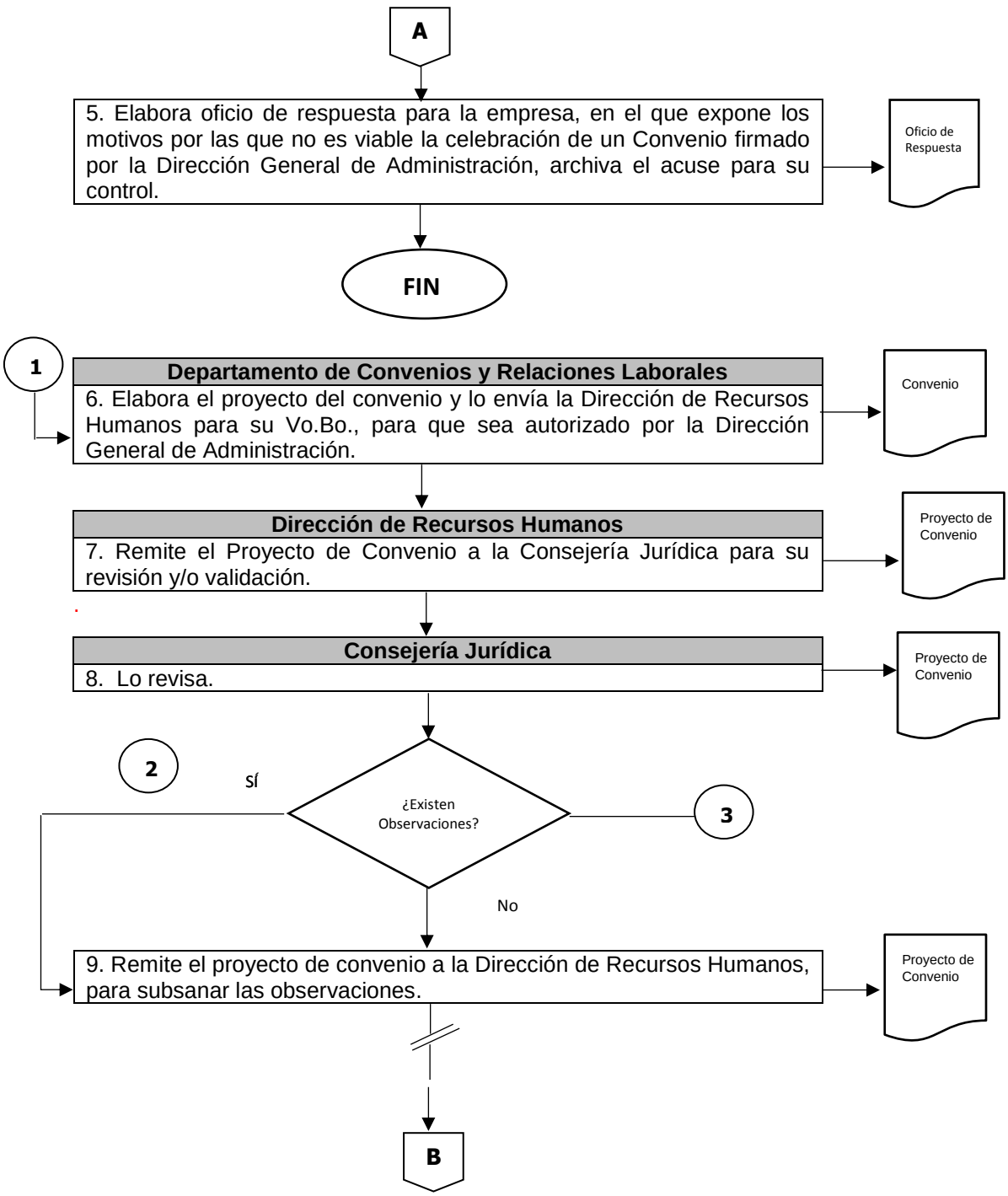
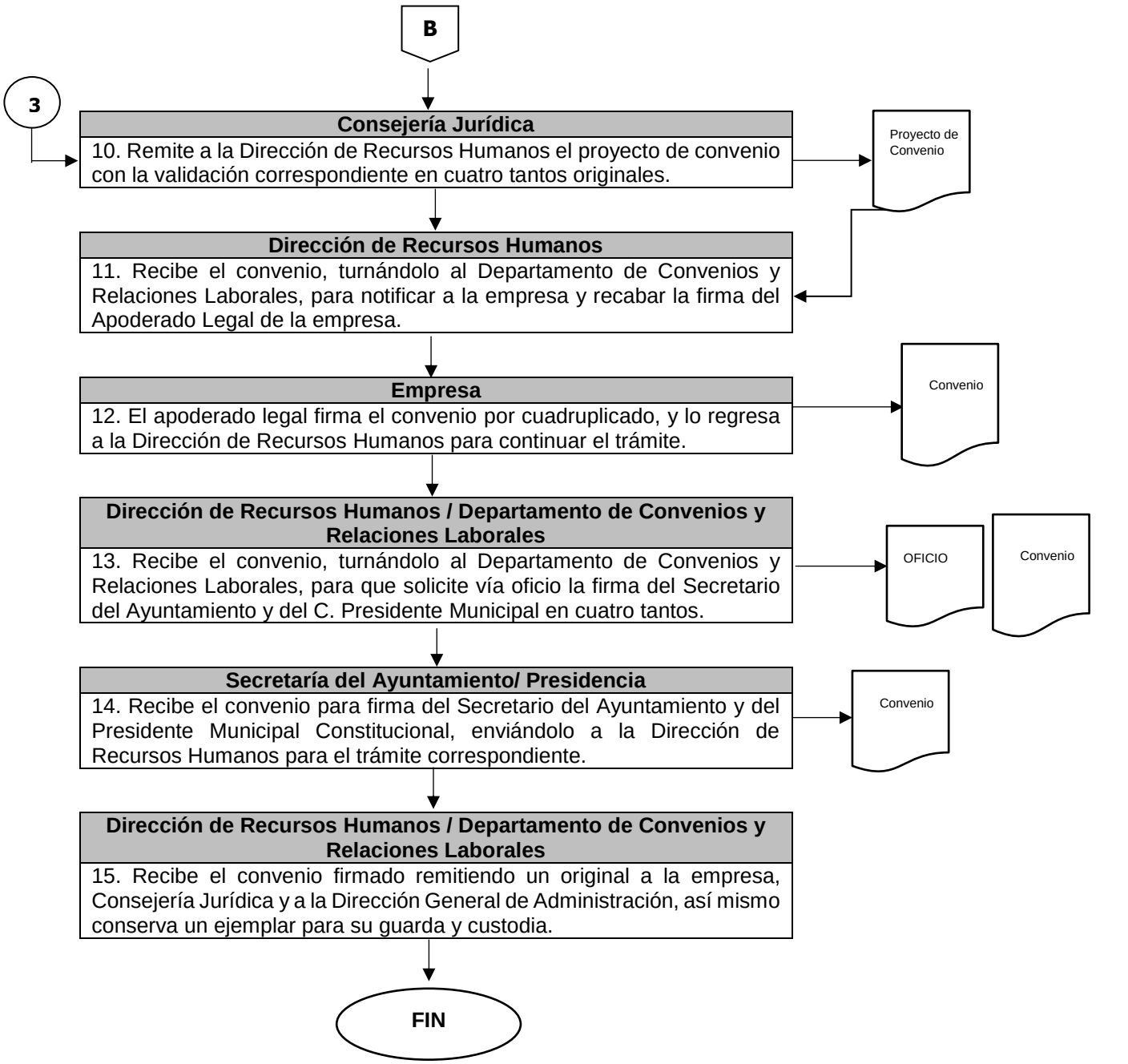


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Programa Ayuda Mutualista.**
Objetivo:	**Aplicar descuentos a los integrantes del programa a fin de brindarles apoyo cuando ocurra el deceso de alguno de sus familiares en línea directa (madre, padre, hijos y cónyuge) o bien, del mismo servidor público.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales dará seguimiento quincenal al manejo de expedientes del programa asegurando su cumplimiento puntual, así como a su difusión e información.
- El Programa no es una prestación, sino una ayuda mutua por parte de sus integrantes, cuya inscripción es de manera voluntaria, de ninguna manera será obligatorio o con fines partidistas.
- Las aportaciones serán descontadas vía nómina por una cantidad de $10.00 por cada fallecimiento.
- Los integrantes de éste programa leerán cuidadosamente, llenarán y firmarán el formato de inscripción, constando de que no existen vicios y de que la persona participa voluntariamente en este.
- Los familiares en línea directa que se apoyarán son: cónyuge, padres e hijos.
- Para recibir el beneficio, se deberá estar inscrito como mínimo 30 días naturales en el programa; así mismo después de baja voluntaria del programa o del Ayuntamiento, este apoyo se perderá.
- En el caso de que en una quincena se soliciten más de dos ayudas, se hará el descuento de las 2 primeras que se ingresaron y hasta la siguiente quincena se harán los demás descuentos (no sobrepasando los dos descuentos en cada quincena).
- El apoyo para el solicitante se verá reflejado en su recibo de pago en la quincena inmediata a la que fue hecha su solicitud. Si existieran más de dos ayudas para esa quincena posterior, se le indicará al solicitante la fecha aproximada en que se le hará efectiva su ayuda.
- Para el caso de que dos o más hermanos estén inscritos y ocurra el deceso de alguno de sus padres, se les brindará el apoyo de Ayuda Mutualista por cada uno de los solicitantes; aplazándolo si fueran más de dos apoyos solicitados en la misma quincena.
- Se generará periódicamente un informe para la Dirección de Recursos Humanos, registrando el número de personas inscritas y el monto que tiene equivalente al número de socios del mismo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Programa Ayuda Mutualista.

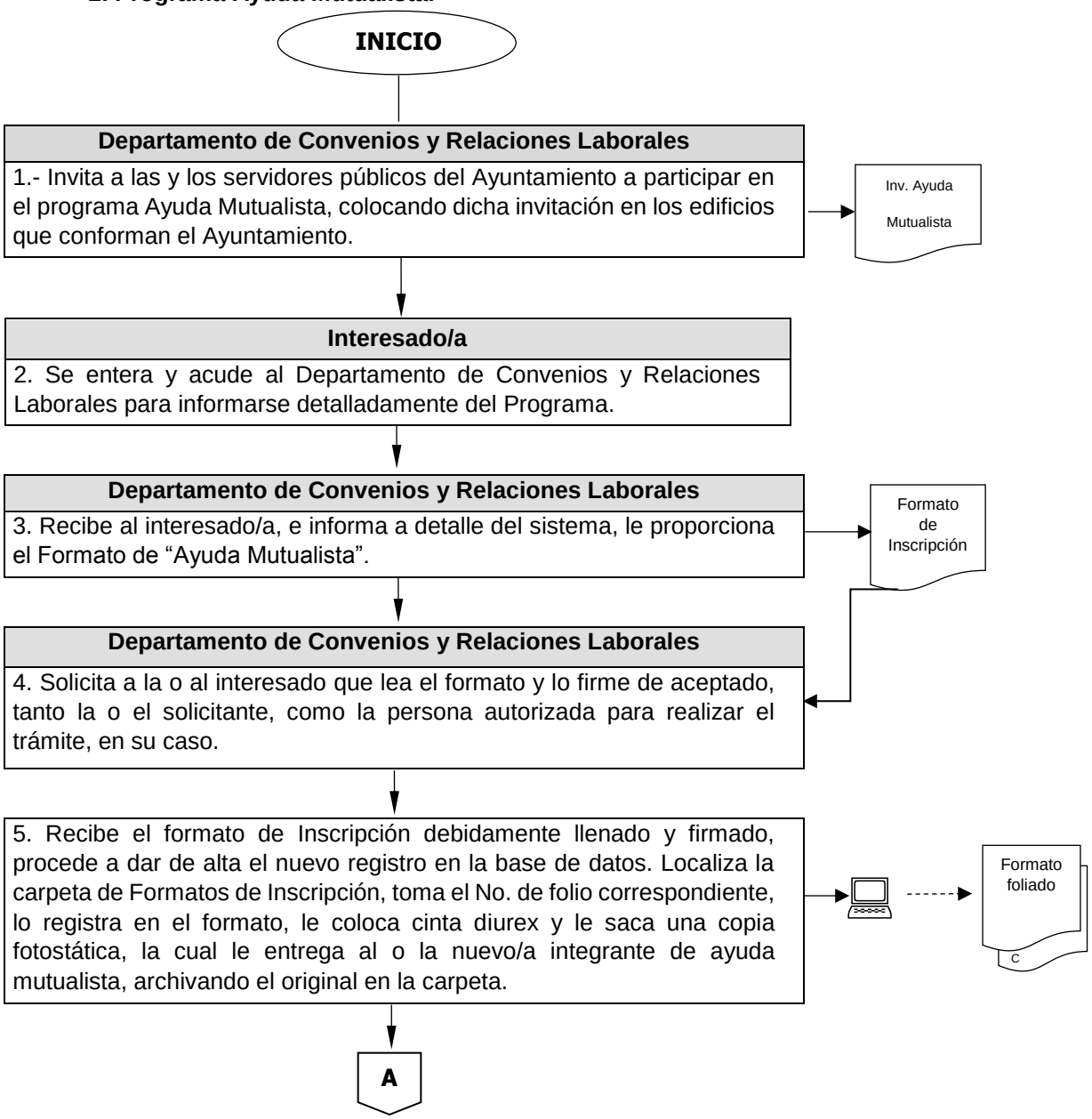


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

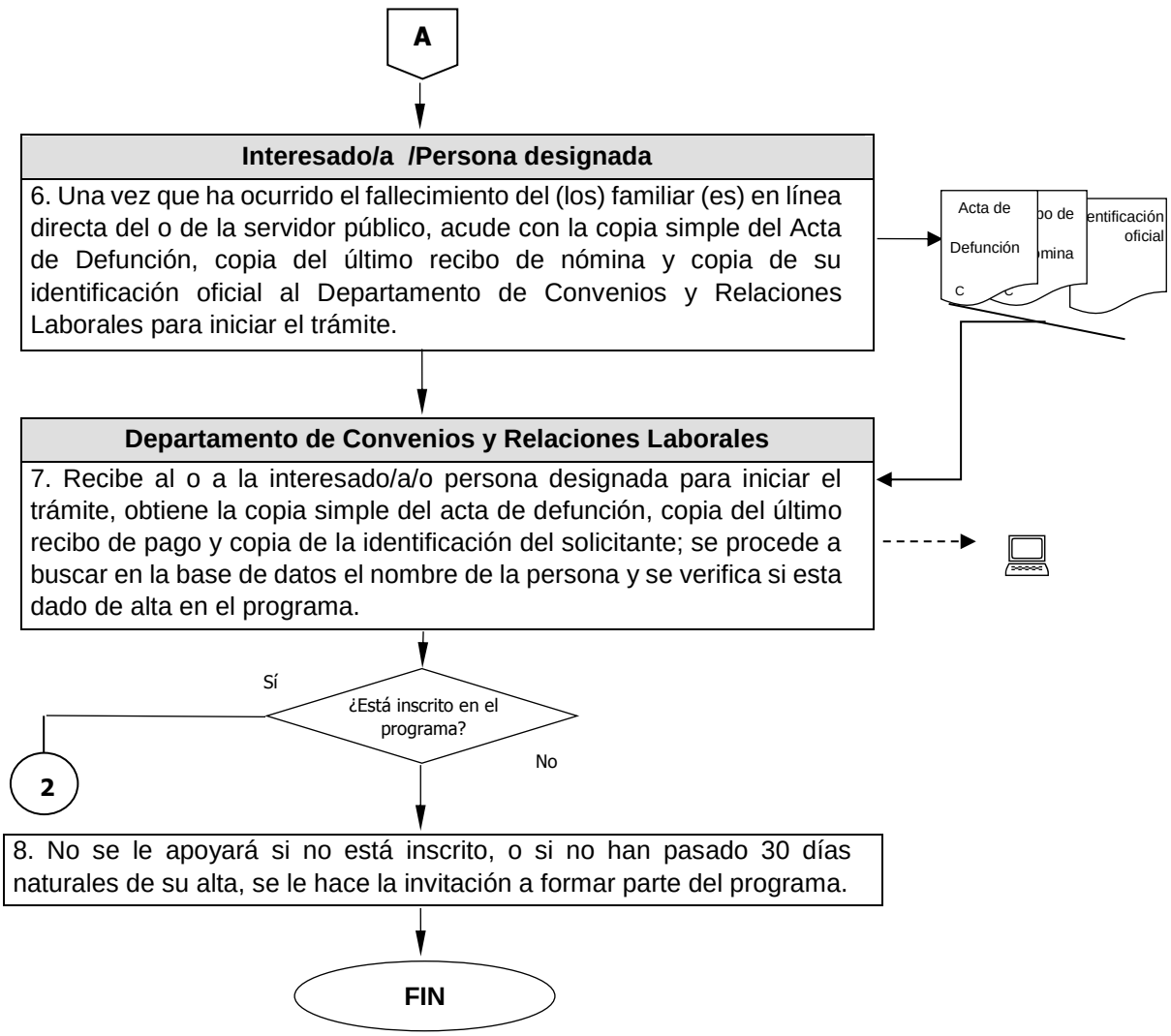
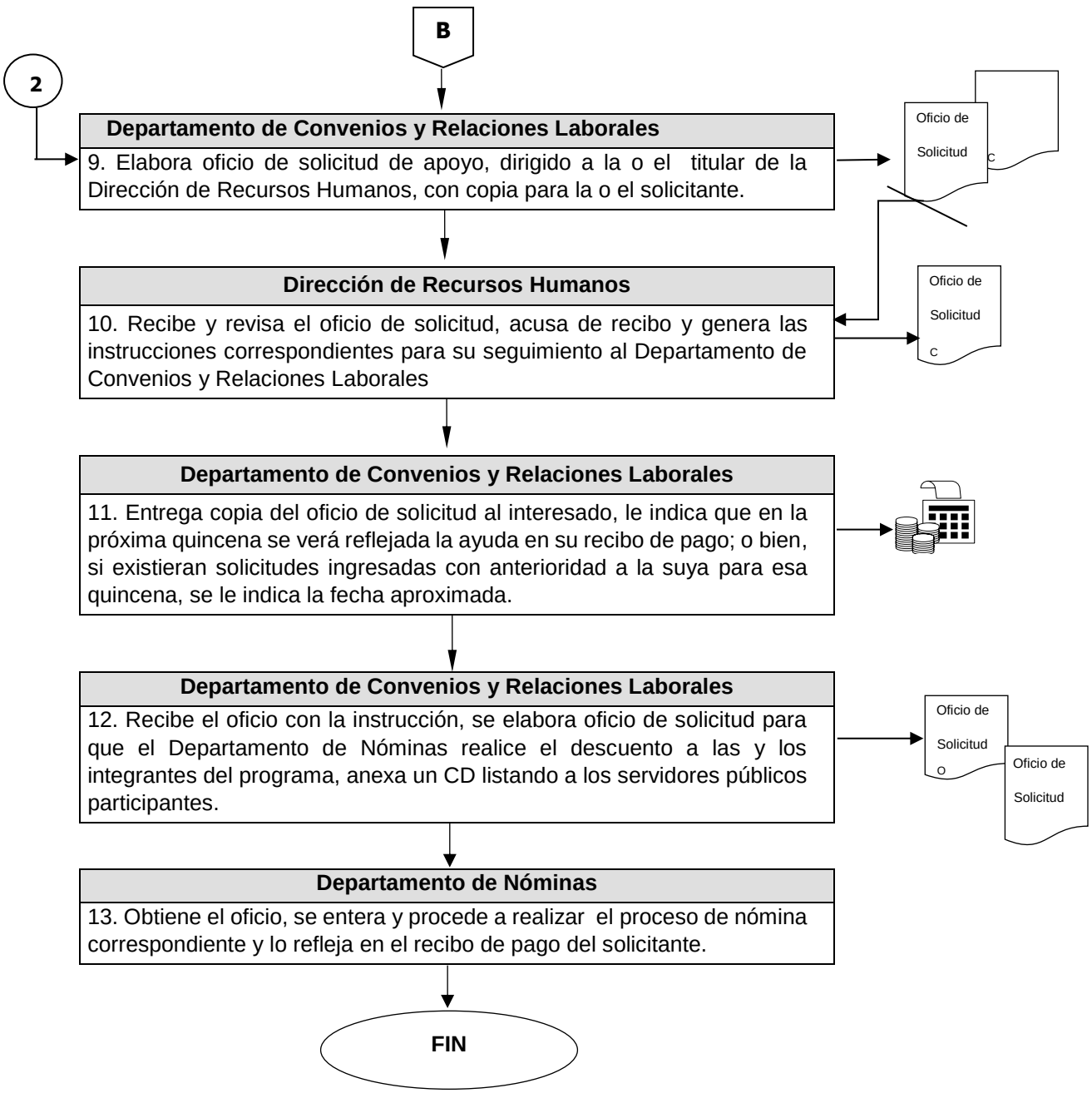


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Baja voluntaria del programa ayuda mutualista.**
Objetivo:	**Tramitar las solicitudes de baja que presenten los participantes en el programa de ayuda mutualista y actualizar el padrón del programa.**

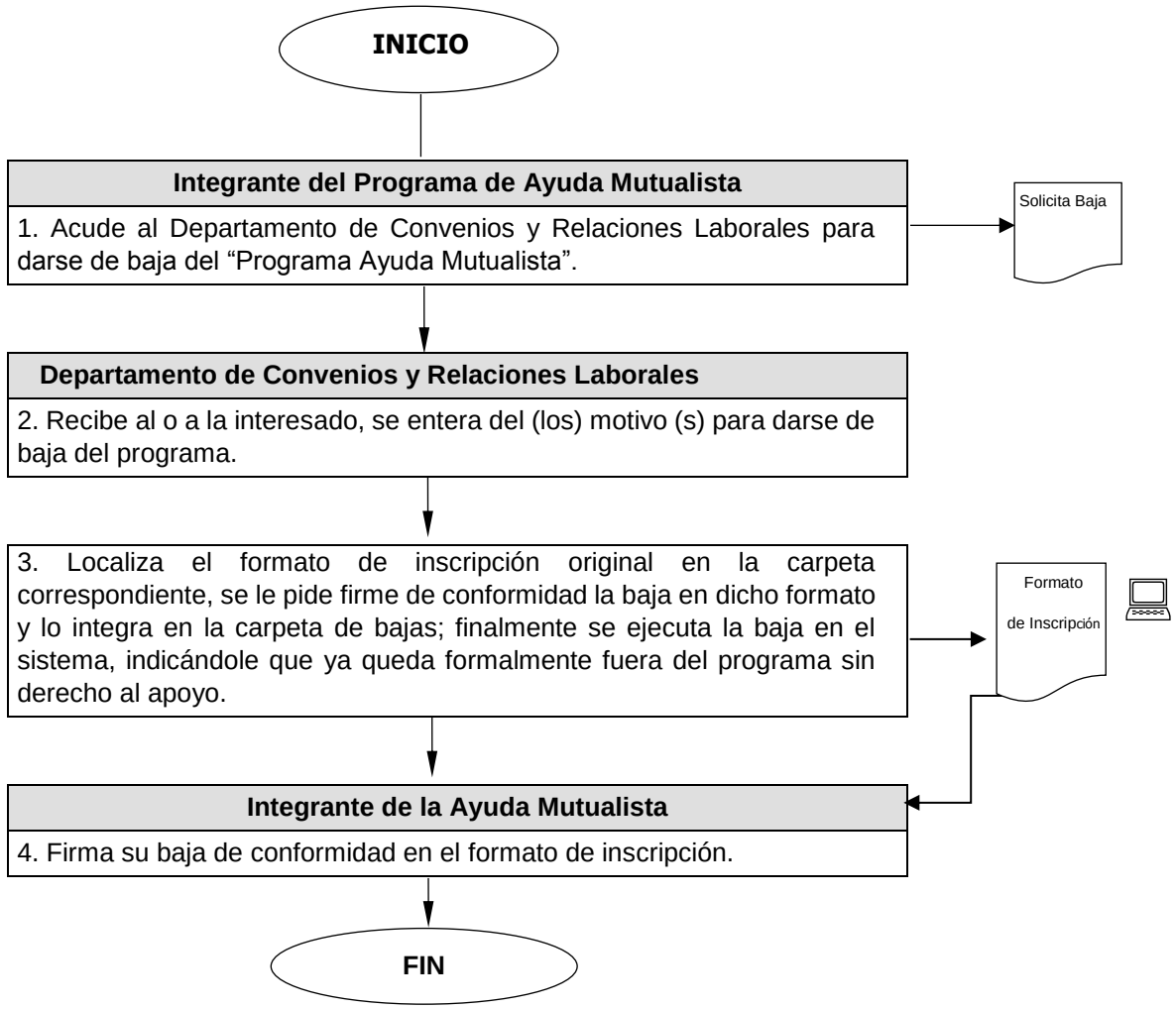
POLÍTICAS APLICABLE

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales dará información sobre los trámites que deberá realizar la o el servidor público para darse de baja del programa.
- La baja del programa será de manera voluntaria.
- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales llevará un registro de personas que hayan tramitado su baja voluntaria del programa, a fin de rendir informes periódicos a la Dirección de Recursos Humanos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Baja Voluntaria del programa ayuda mutualista.



Nombre del Procedimiento:	**Atención a solicitudes de apoyos económicos o en especie al SUTEYM y SUTIC sección Toluca.**
Objetivo:	**Realizar el trámite administrativo de solicitudes de apoyo económico o en especie de algunos eventos del SUTEYM y SUTIC sección Toluca, en forma estricta y limitada, previa instrucción de la Tesorería Municipal.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Se brindarán apoyos diversos a las y los servidores públicos sindicalizados previo trámite ante el SUTEYM y SUTIC, principalmente de índole económica, administrativa y deportiva.
- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales realizará el trámite administrativo de las solicitudes de apoyo económico o en especie; siempre y cuando cumplan con los requisitos para cada caso.
- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales para este tipo de solicitudes, las realizará como área de apoyo de la Dirección de Recursos Humanos y solo en la realización del trámite administrativo de las solicitudes del SUTEYM y SUTIC; de acuerdo con lo que la Tesorería Municipal a través de la Dirección de Recursos Humanos instruya.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Atención a solicitudes de apoyos económicos o en especie para eventos del SUTEYM y SUTIC sección Toluca.

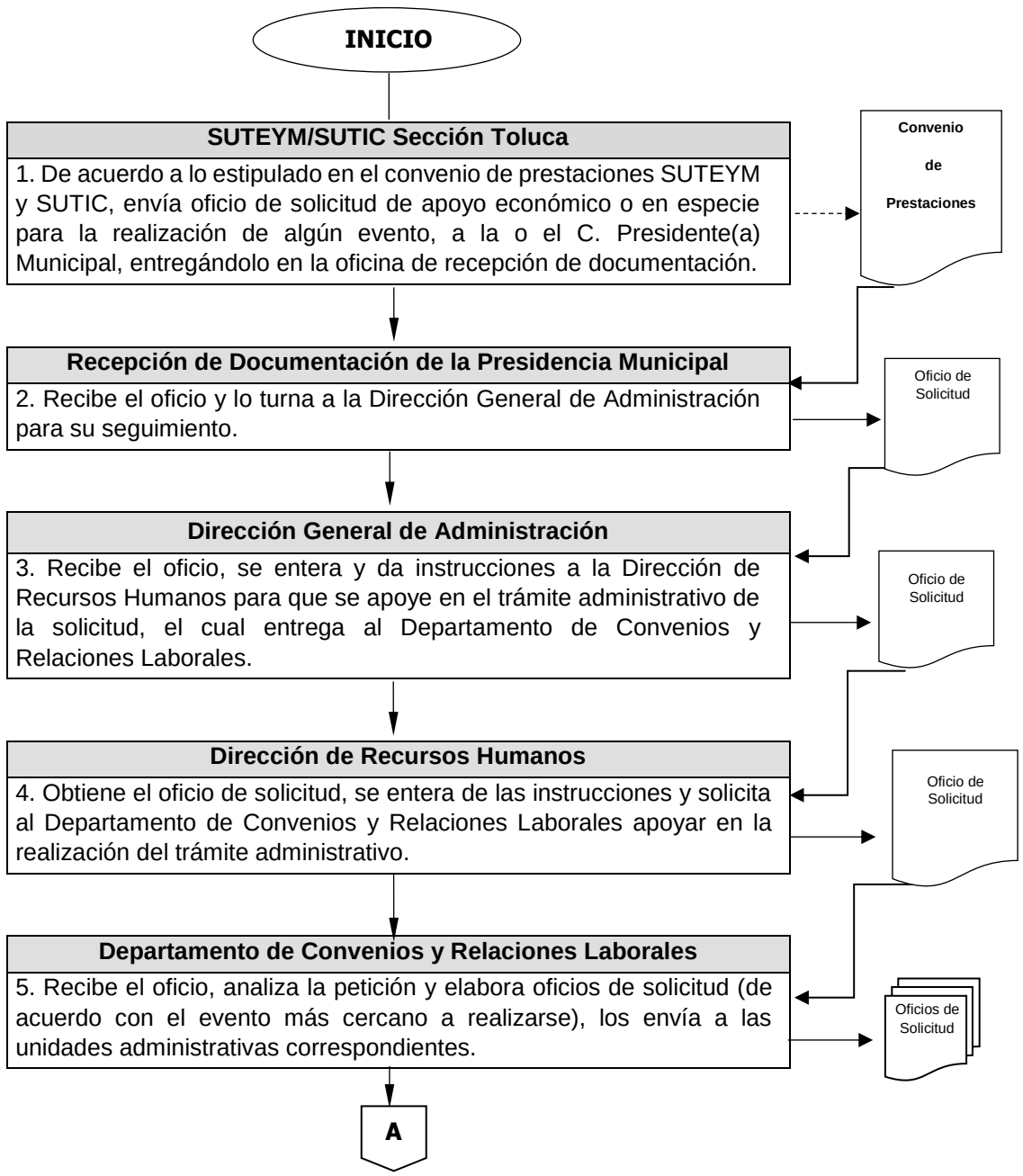
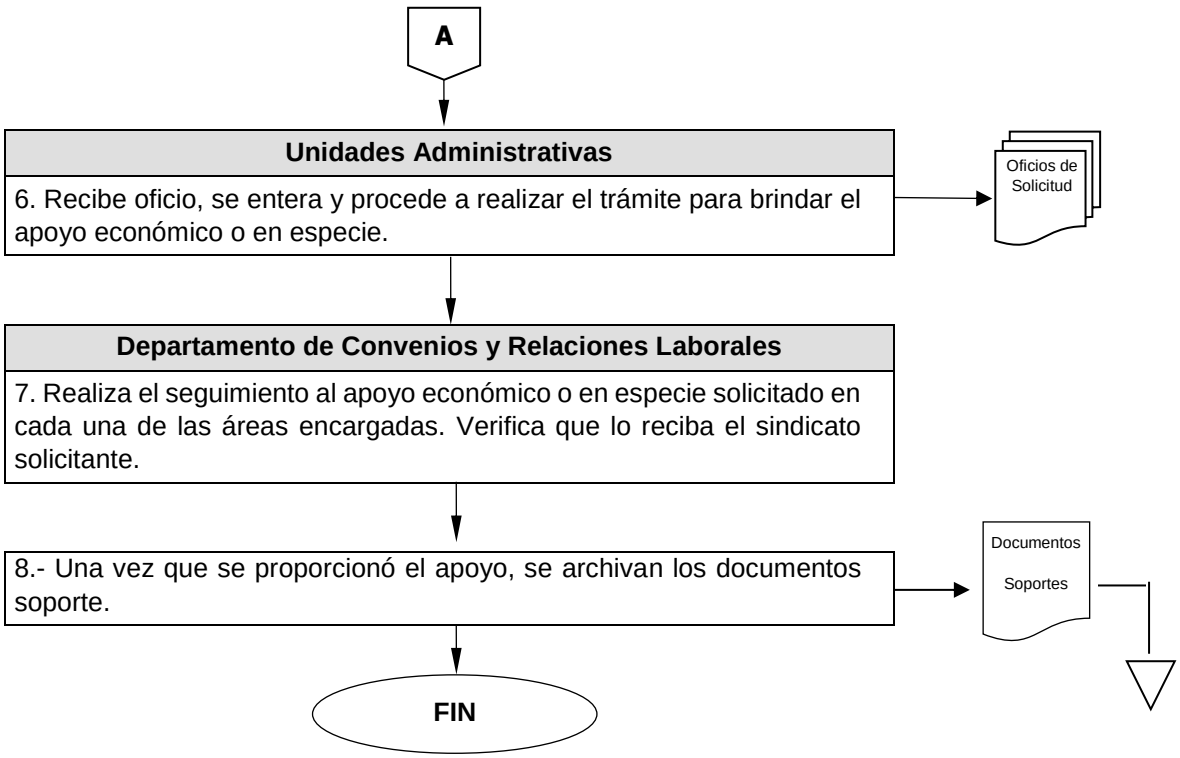


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Registro y control de personal obligado a presentar la declaración de situación patrimonial y de intereses.**
Objetivo:	**Generar en tiempo y forma los registros en el sistema externo de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial (DGRSP) de la Secretaría de la Contraloria del Estado de México por alta y baja de las y los servidores públicos obligados/as a presentar la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses de conformidad en lo establecido en los artículos 33, 34, 35, 36 y 44 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.**

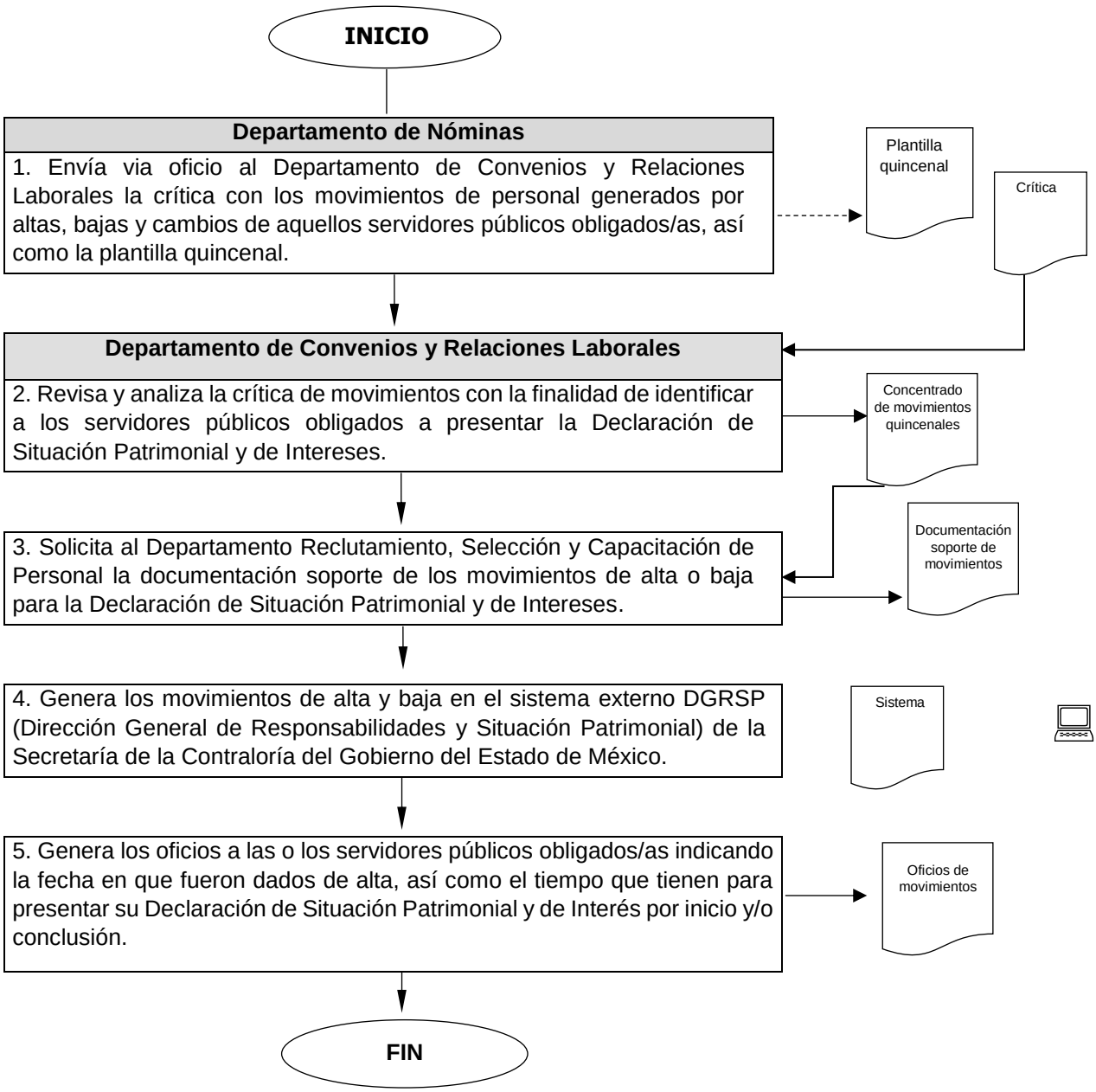
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Nominas remitirá al Departamento de Convenios y Relaciones Laborales la plantilla de la quincena correspondiente, así como la crítica (listado de movimientos de personal registrados durante un ejercicio fiscal) con los movimientos de altas, bajas y cambios.
- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales identifica a las y los servidores públicos obligados/as a presentar la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses y solicita al Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal la documentación soporte de esos movimientos (FUP)
- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales genera los movimientos de alta o baja en el sistema de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial (DGRSP) de la Secretaría de la Contraloria del Estado de México.
- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales notificará a la o el servidor/a público/a, la fecha en que se generó su alta, a efecto de dar cumplimiento a los artículos 33, 34, 35, 36 y 44 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Registro y control de personal obligado a presentar la declaración de situación patrimonial y de intereses



Nombre del Procedimiento	**Declaración anual de bienes por modificación patrimonial**
Objetivo:	**Validar y enviar en tiempo y forma los registros en el sistema de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial (DGRSP) por alta y baja de las y los servidores públicos obligados/as a presentar Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses de conformidad en lo establecido en los artículos 33, 34, 35, 36 y 44 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales, en coordinación con los Delegados Administrativos de las áreas del H. Ayuntamiento de Toluca, integrarán el padrón de obligados a presentar la manifestación anual de bienes por modificación patrimonial.
- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales hará entrega de la constancia de percepciones y deducciones del año a declarar a cada uno/a de las y los servidores públicos obligados/as a presentar manifestación de Bienes por Modificación patrimonial a través de las y los delegados/as administrativos/as de las diferentes áreas de este ayuntamiento.
- Durante el mes de mayo se proporciona asesoría y apoyo a las y los servidores públicos municipales en cuanto al llenado de la Declaración de modificacion de la Situación Patrimonial y de Intereses, con el objeto de dar cumplimiento en tiempo y forma.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Declaración anual por modificación patrimonial

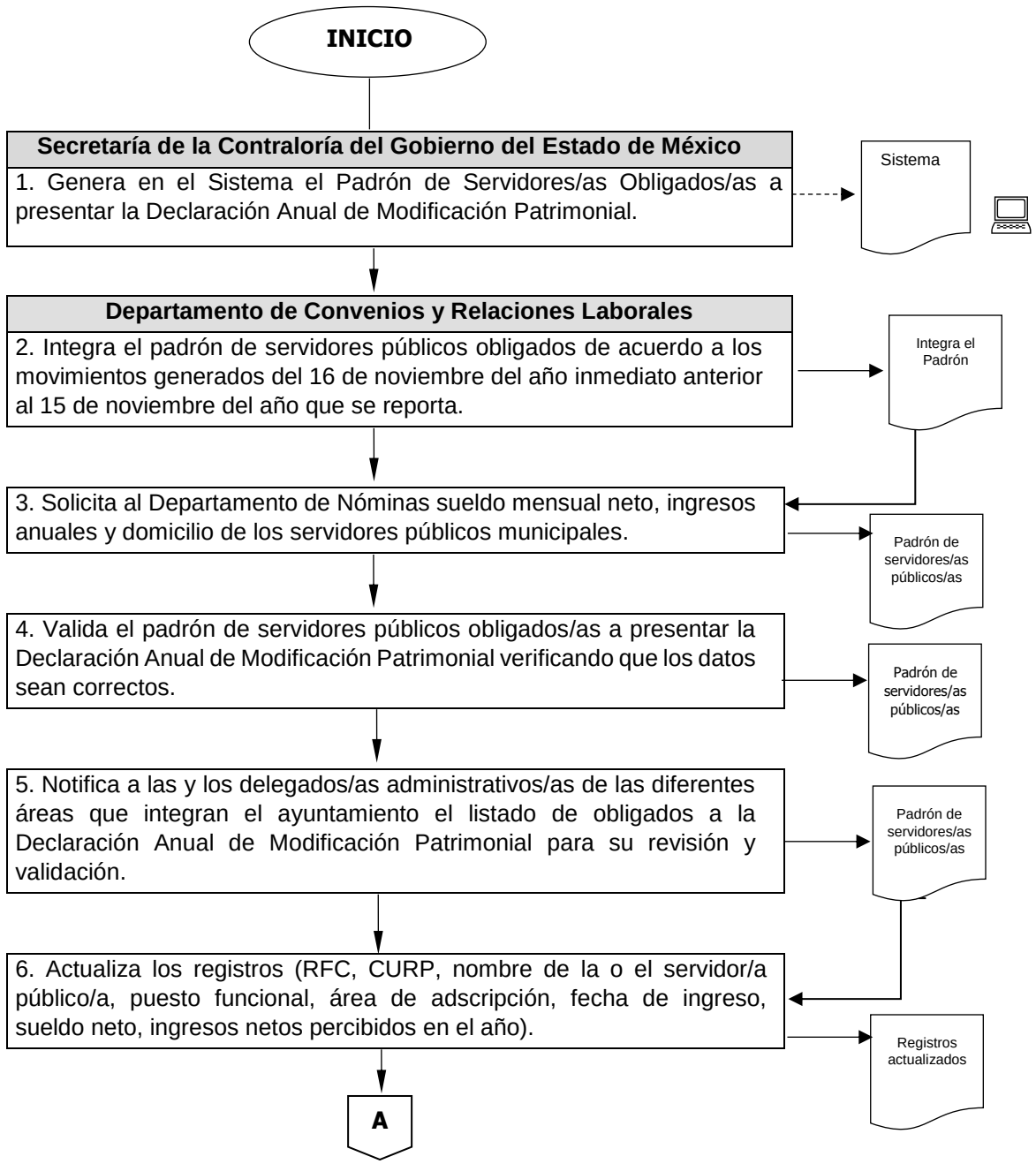


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Departamento de Convenios y Relaciones Laborales 7. Envía a la Dirección General de Administración para su validación y autorización el padrón integrado y actualizado.	Padrón de servidores/as públicos/as
Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial 8. Descarga la información en el sistema de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial (DGRSP) y se envía a la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México a más tardar el 28 de febrero de año que transcurre.	
9. Envía a las y los servidores públicos a través de las y los delegados /as administrativos/as, en los últimos días del mes de abril la constancia de percepciones y deducciones del año anterior, para que a partir del 1ro. de mayo cuenten con este y den cumplimiento a la Declaración Anual de Modificación Patrimonial.	Constancias de percepciones y deducciones Llenado de manifestación
FIN	

Nombre del Procedimiento	**Seguro de vida para policías, bomberos, operativos de tránsito, protección civil y servidores públicos sindicalizados, del Ayuntamiento de Toluca.**
Objetivo:	**Tener el registro y control de las pólizas generadas por la aseguradora contratada, así como dar seguimiento a los siniestros que se presenten**.

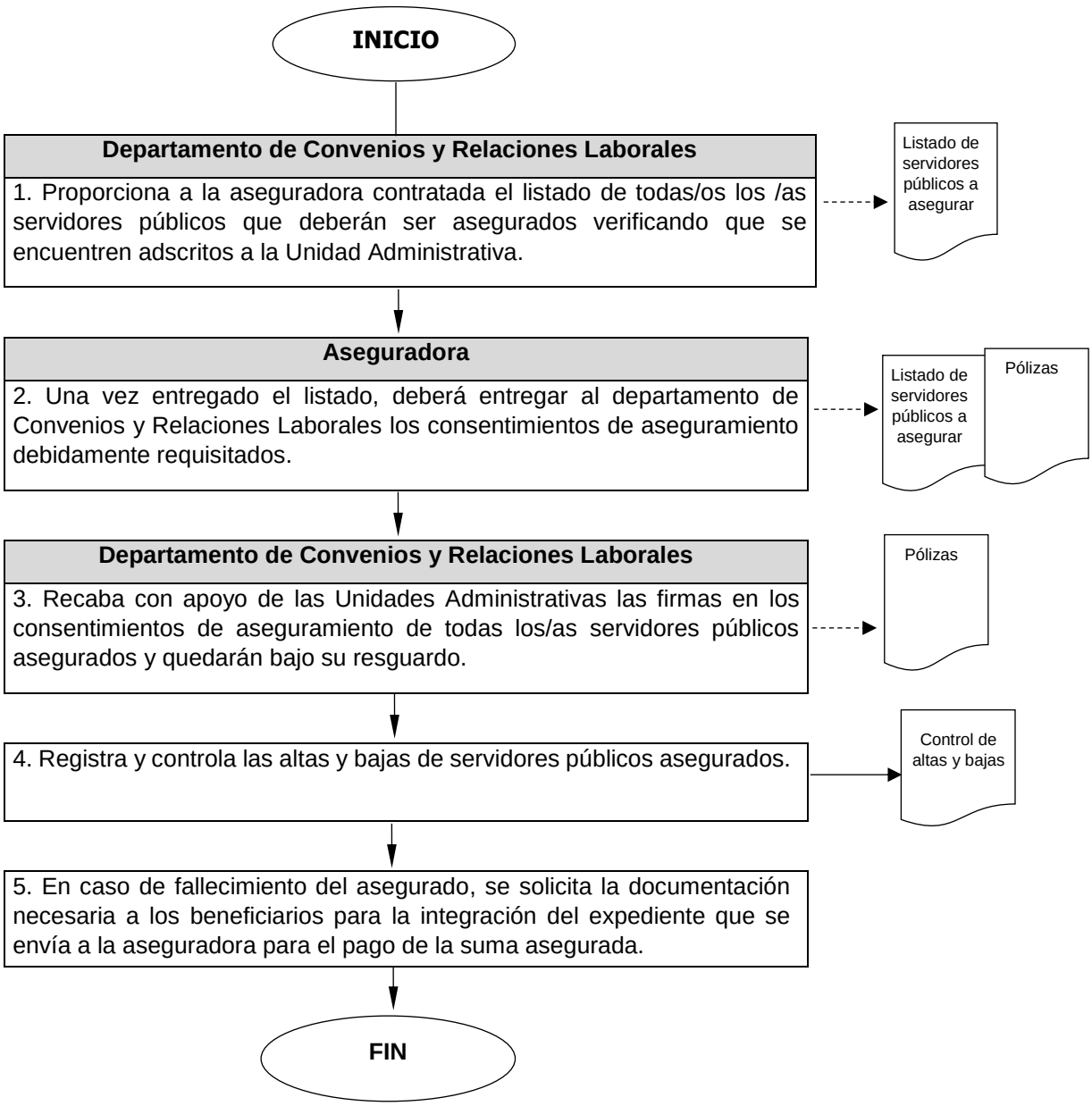
POLÍTICAS APLICABLES

- Verificar que las y los servidores públicos estén adscritos a las áreas que cuentan con este beneficio.
- Dar seguimiento de que todos/as las y los servidores públicos que cuentan con este beneficio requisiten debidamente las pólizas del seguro de vida.
- En caso de algún siniestro brindar el apoyo necesario a los familiares para el llenado de los formatos que requiere la aseguradora para dar inicio al trámite del pago de la póliza.
- Dar seguimiento en coordinación con la aseguradora para el pago de la póliza a los beneficiarios/as.
- La vigencia del contrato de seguro de vida es de un año.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Seguro de vida para policías, bomberos, operativos de tránsito, protección civil y servidores públicos sindicalizados, del Ayuntamiento de Toluca.



Nombre del Procedimiento	**Promover la integración de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene entre el personal de la Administración Municipal**
Objetivo:	**Establecer entre el personal una cultura de los derechos y responsabilidades en materia de seguridad e higiene, con la finalidad de prevenir y reducir los riesgos de trabajo.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La Comisión Mixta de Seguridad e Higiene es la responsable de verificar que las instalaciones del Ayuntamiento sean óptimas para que las y los servidores públicos realicen sus actividades con seguridad y de una forma eficiente.
- Tiene la responsabilidad de identificar condiciones inseguras o peligrosas, así como actos inseguros en el área de trabajo, investigar las causas de los accidentes y/o enfermedades de trabajo, así como proponer medidas preventivas.
- La Comisión Mixta de Seguridad e Higiene estará en contacto permanente con el personal de las subcomisiones, realizando verificaciones en los inmuebles y en los equipos de seguridad.
- La Comisión Mixta de Seguridad e Higiene gestionará capacitación para los servidores públicos que estén interesados en formar parte de las subcomisiones.
- Los recorridos de verificación observarán lo establecido en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Norma Oficial Mexicana (NOM-019-STPS-2011).
- La Comisión Mixta está integrada por un coordinador, un secretario y vocales por parte del centro de trabajo; así como el mismo número de integrantes por parte de los trabajadores.
- Las Subcomisiónes estarán integradas por igual número de servidores públicos que la Comisión.
- Cada inmueble del H. Ayuntamiento contará con una Subcomisión.
- Para la Integración de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene se requisita el “Formato de Integración” proporcionado por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Estado de México.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8. Promover la integración de la comisión mixta de seguridad e higiene entre el personal de la administración municipal.

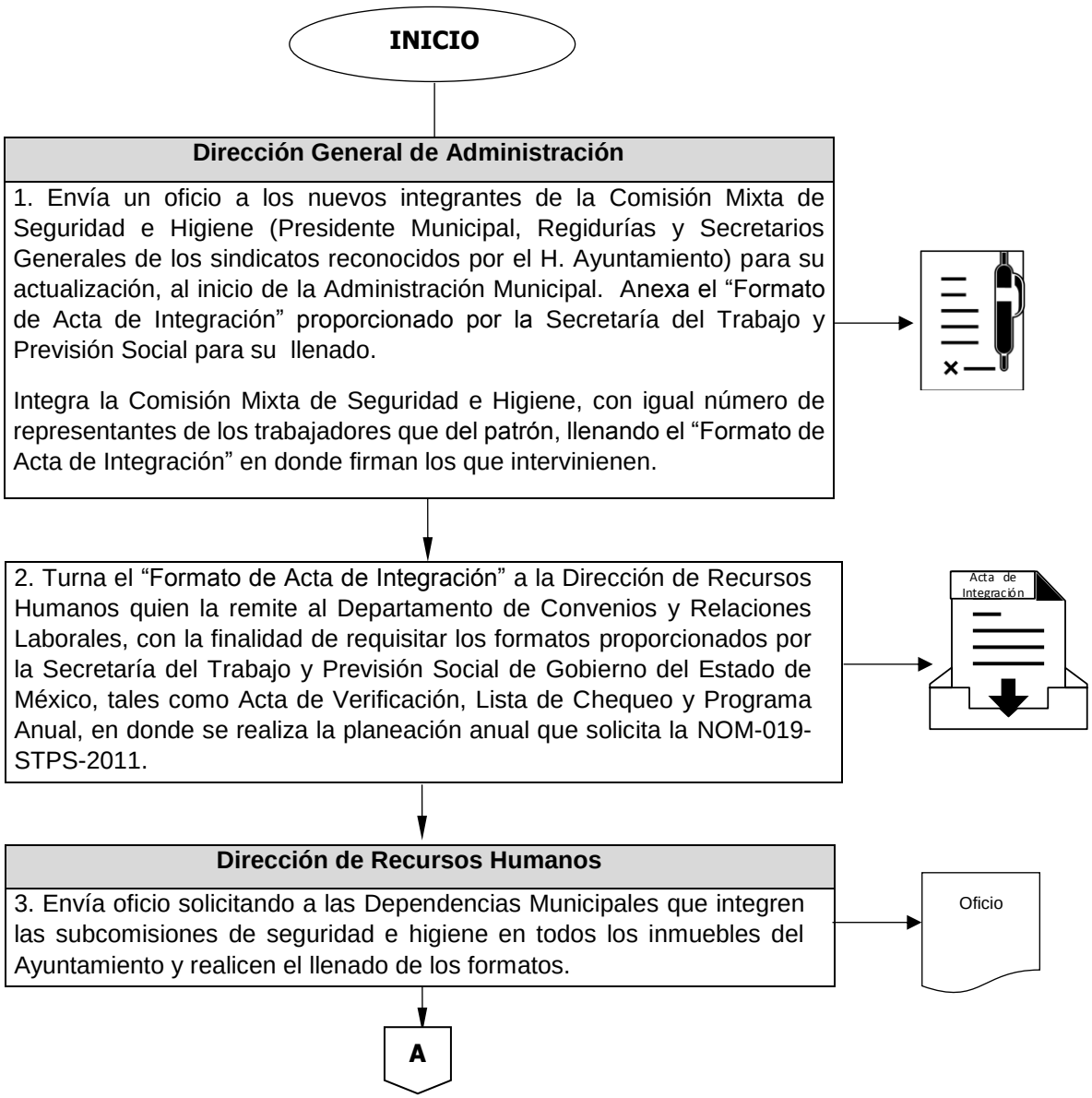
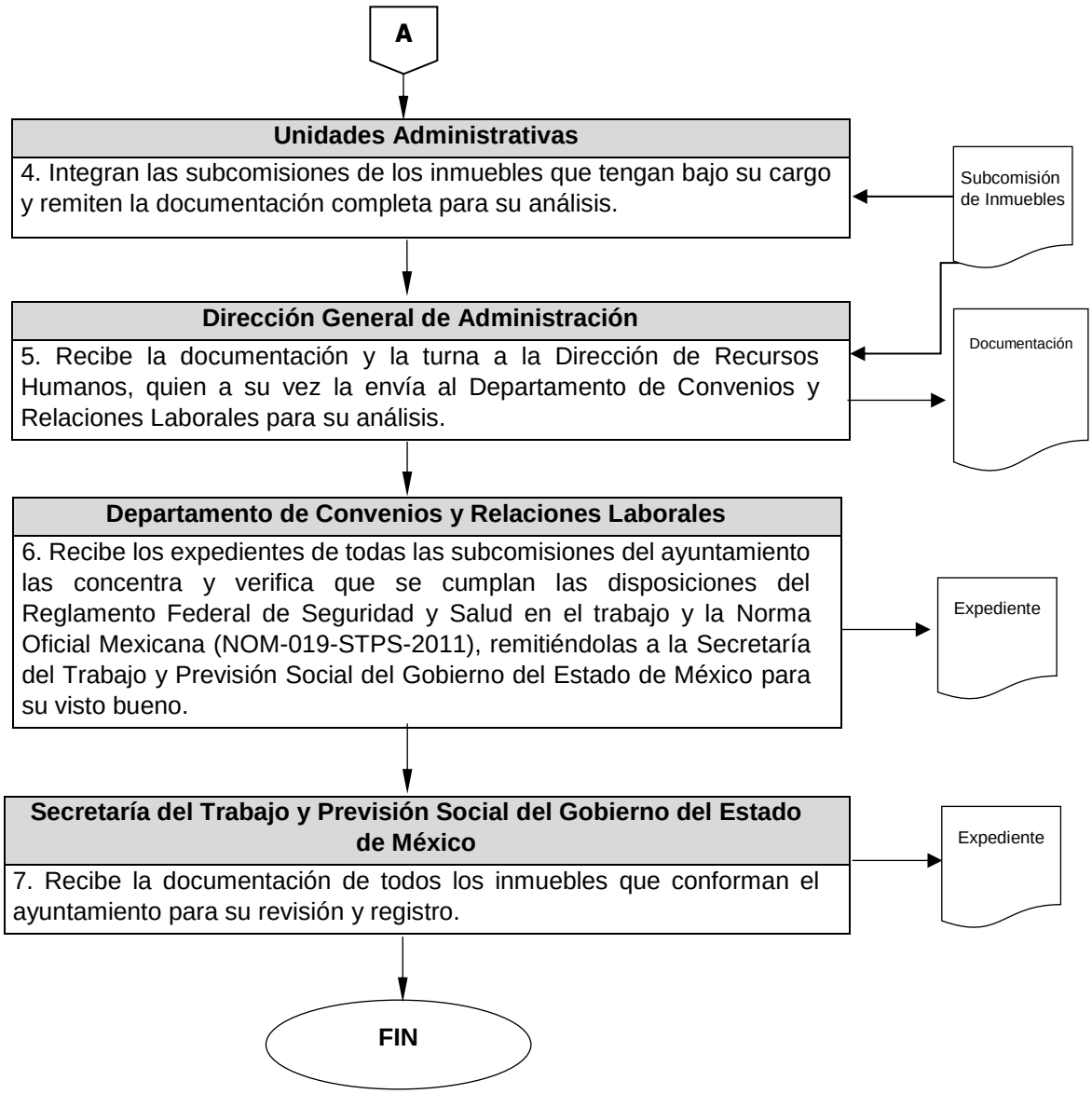


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Uso de la Sala de lactancia por servidoras públicas del H. Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	**Que las servidoras públicas utilicen las instalaciones propias y adecuadas para la extracción de la leche materna con seguridad e higiene.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Convenios y Relaciones Laborales será el encargado de establecer los lineamientos que regirán a la Sala de Lactancia de acuerdo con la normatividad vigente.
- Las usuarias deberán cumplir con los lineamientos establecidos para la higiene de su persona, la extracción y cuidado de la leche materna.
- Las usuarias deberán llevar los recursos materiales para la extracción de leche como lo es etiquetas, extractor, utensilios o recipientes entre otros.
- Los jefes inmediatos de acuerdo con los Lineamientos para el Funcionamiento y Uso de la Sala de Lactancia del H. Ayuntamiento permitirán la salida de su oficina para acudir a la sala de lactancia para la extracción de la leche materna.
- Se dará a las usuarias un pase de permanencia en la Sala de Lactancia, para comprobar a su jefe inmediato el tiempo de su estancia.
- El tiempo de permanencia en la Sala de Lactancia podrá ser dos tiempos de media hora, o en su caso, de una hora completa.
- Los requisitos indispensables para el uso de la Sala de Lactancia son: copia de la credencial de elector, copia de la credencial del servidor público del Ayuntamiento con número de empleado y acta de nacimiento del menor.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

9. Uso de la sala de lactancia por servidoras públicas del H. Ayuntamiento de Toluca

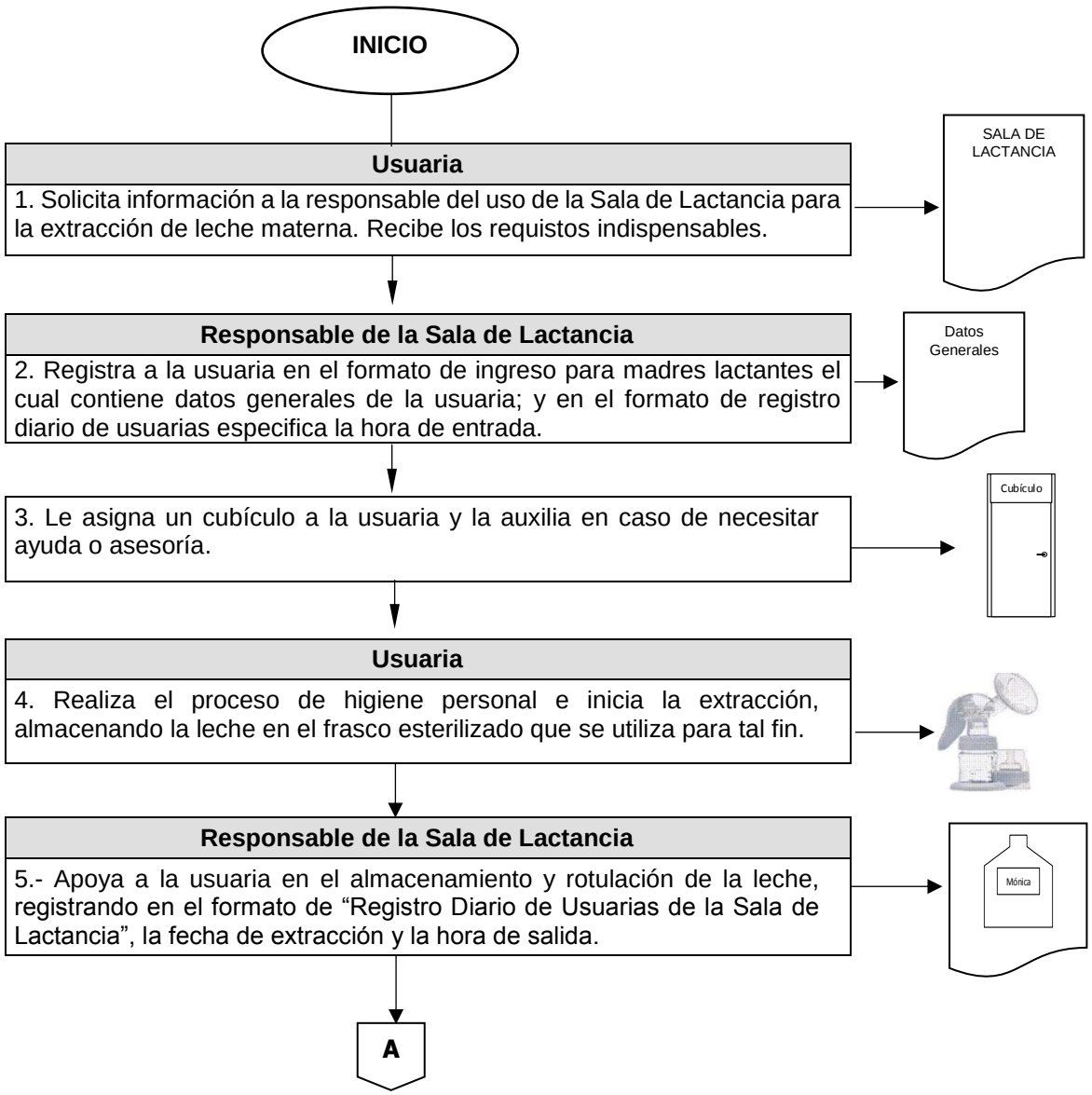
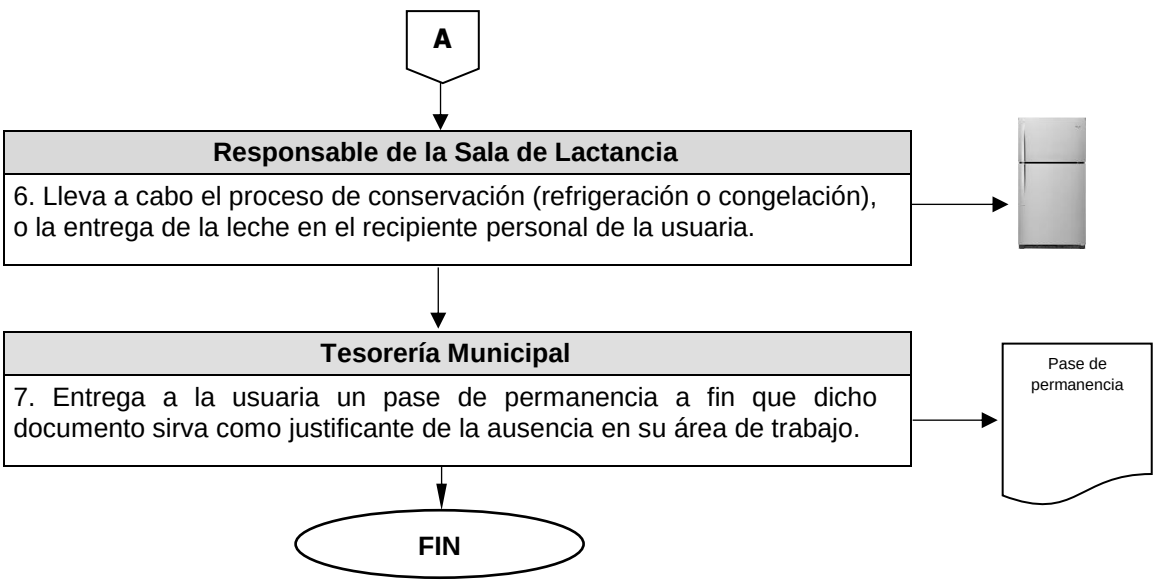


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Uso del consultorio médico municipal por los servidores (as) públicos (as) municipales**
Objetivo:	**Brindar el servicio de salud básico y consulta médica de primer nivel a los servidores (as) públicos(as) del H. Ayuntamiento, así como implementar las medidas preventivas de salud pública, fomentar en el ámbito de su competencia la prevención de enfermedades a través de pláticas, folletos y difusión de las plataformas electrónicas.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El consultorio médico municipal emitirá certificados médicos a los servidores (as) públicos (as) que así lo soliciten.
- El servidor público que solicite el servicio deberá presentar credencial vigente del Ayuntamiento de Touca.
- El horario de atención será de 09:30 horas a 17:30 horas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

10.Uso del consultorio médico municipal por los servidores (as) públicos (as) municipales

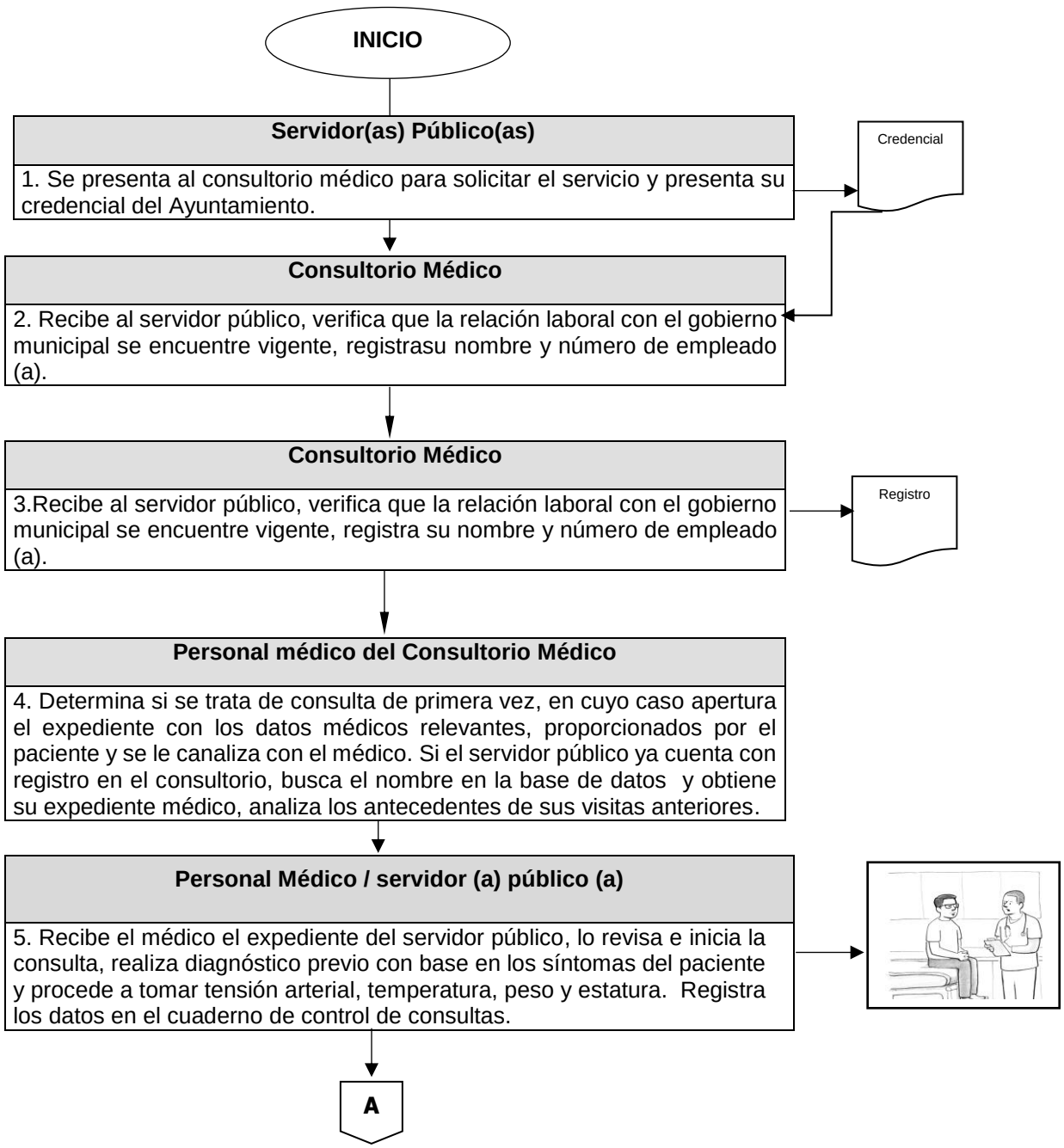
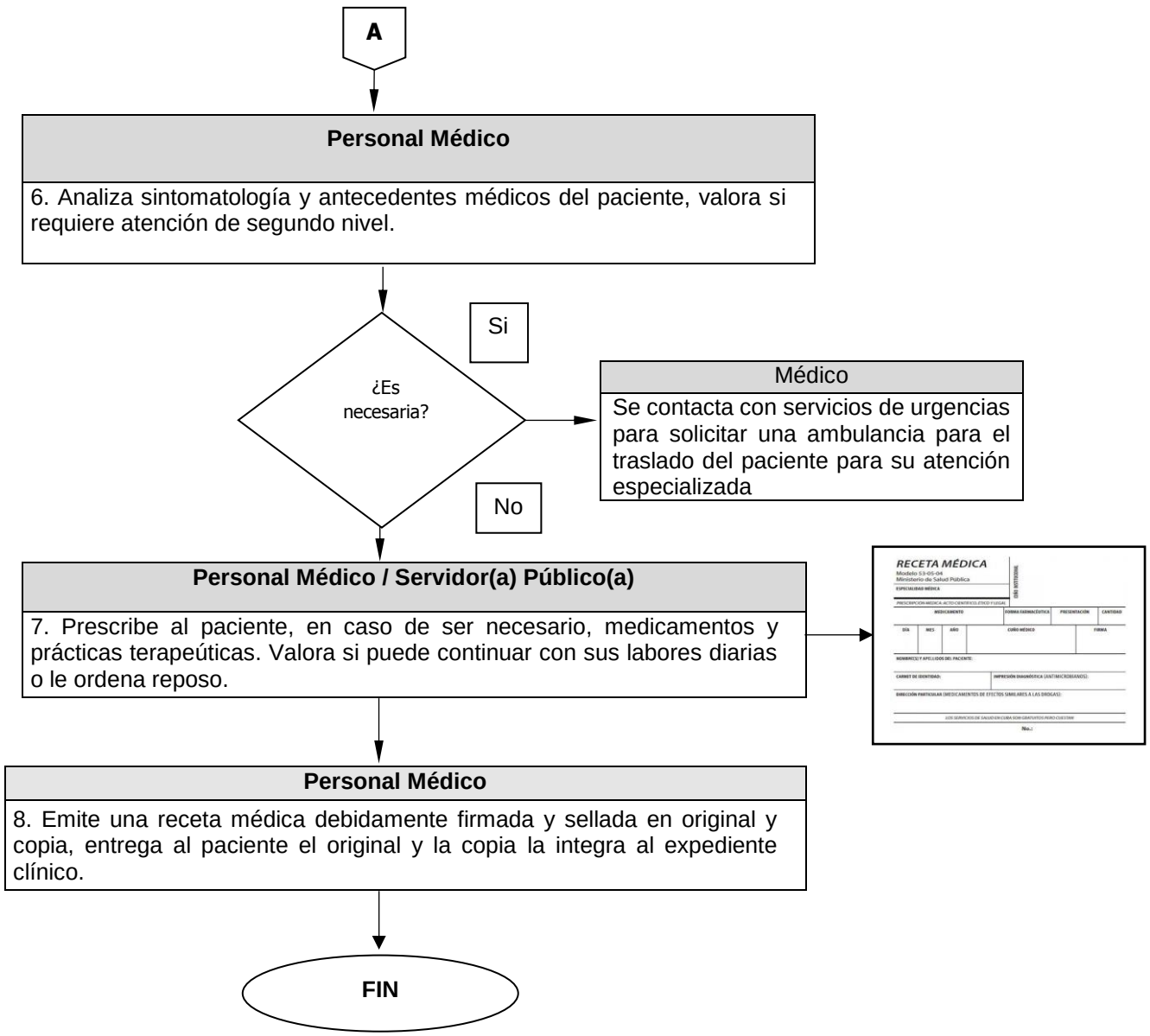


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



XIII. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES INMUEBLES Y MANTENIMIENTO

Nombre del Procedimiento	**Arrendamiento de inmuebles para oficinas públicas de dependencias municipales del H. Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	**Arrendar inmuebles de acuerdo con las necesidades y requerimientos de las distintas Dependencias del H. Ayuntamiento de Toluca a través del Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Municipio del Toluca**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento es el encargado de buscar las opciones de inmuebles que cuenten con las características adecuadas que requiera la Dependencia solicitante.
- La Dependencia solicitante especificará las características que debe contar el inmueble a arrendar, número de servidores públicos que ocuparán en inmueble a través de la presentación de su organigrama; y en su caso, requerimientos especiales.
- El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento solicita el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Artículo 143 del Reglamento de la Ley Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- En el Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Municipio del Toluca somete a consideración de sus integrantes las solicitudes de arrendamiento de las Dependencias Solicitantes para revisar la viabilidad del arrendamiento del inmueble de acuerdo con sus necesidades.
- El Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Municipio del Toluca es presidido por el titular de la Dirección General de Administración y coordinado a través del Departamento de Programación de Comités de la Dirección de Recursos Materiales.
- Las propuestas a de arrendamiento que se someten al Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones del Municipio del Toluca deberán ser enviadas a la Dirección General de Administración para que sean presentadas en sesión ordinario y/o extraordinaria.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Arrendamiento de inmuebles para oficinas públicas de dependencias municipales del H. Ayuntamiento de Toluca

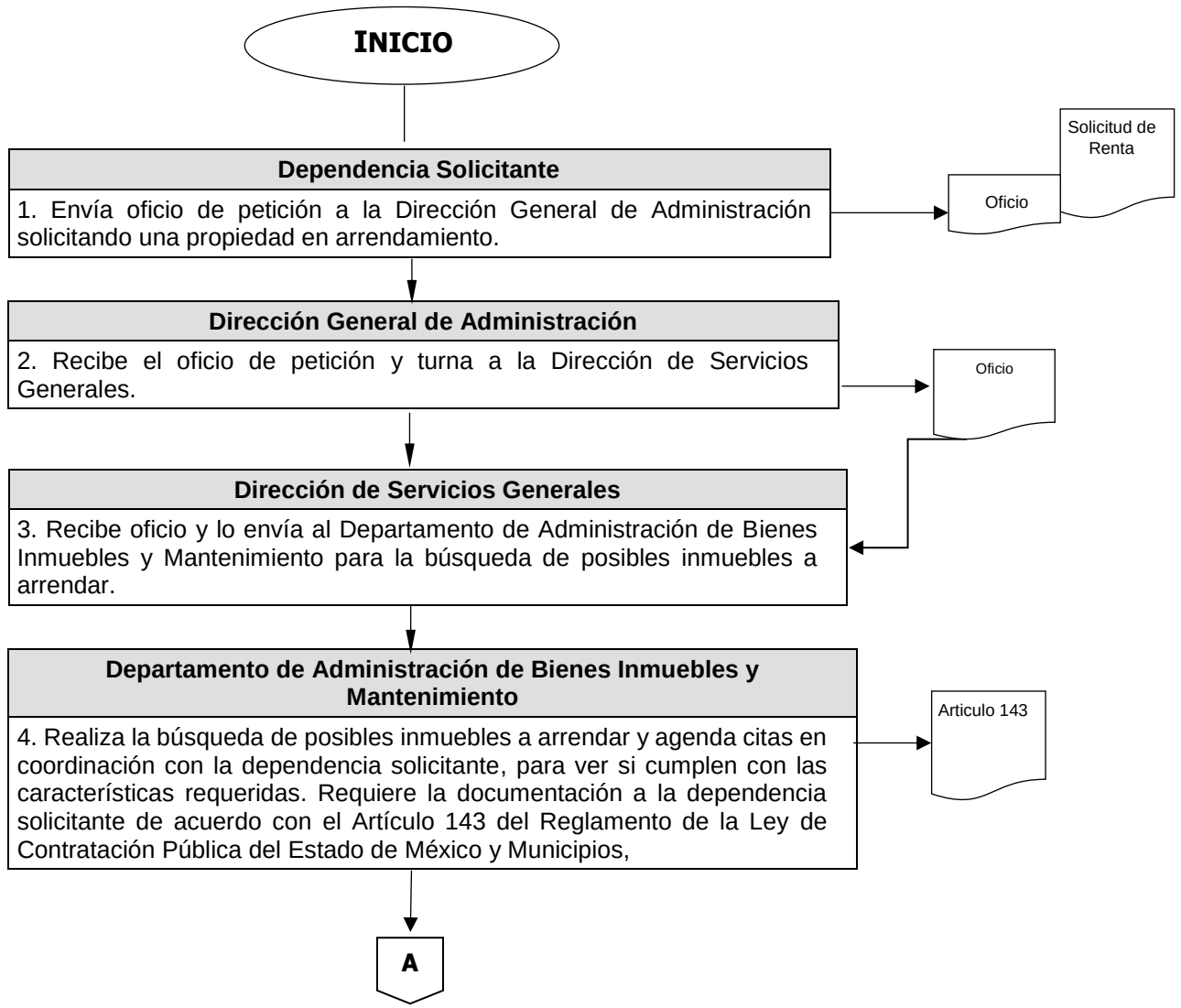


Diagrama de Flujo

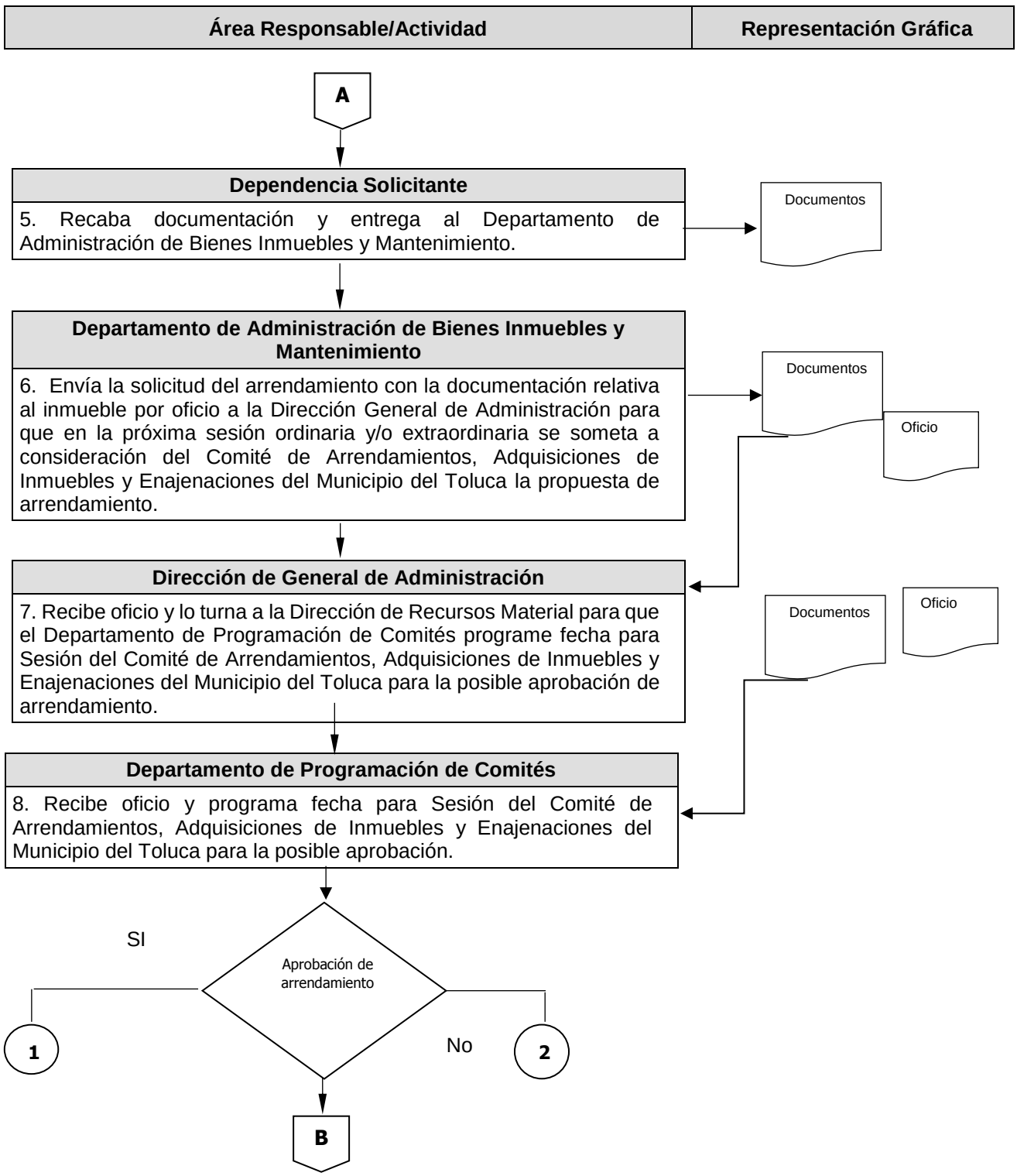


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

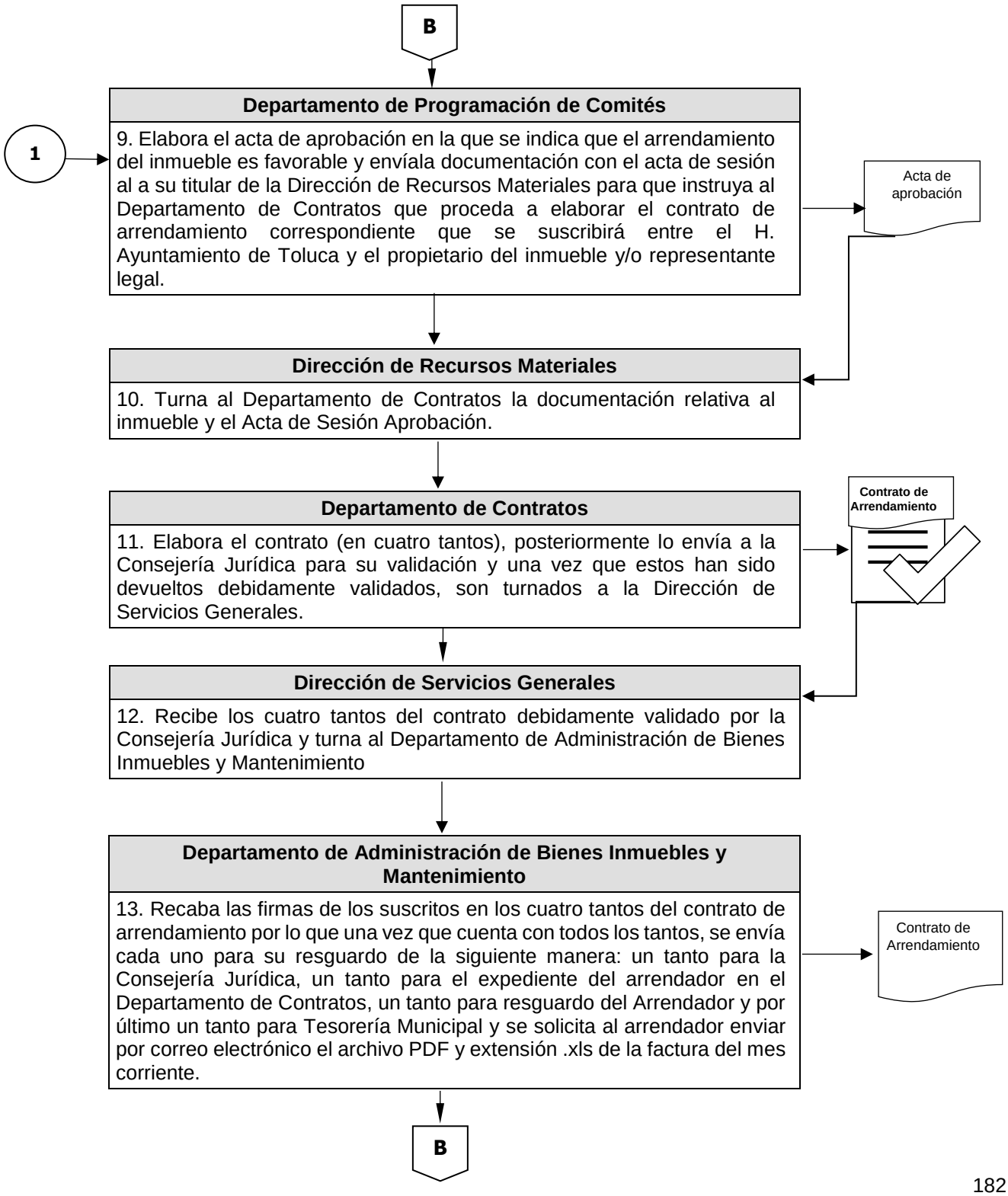
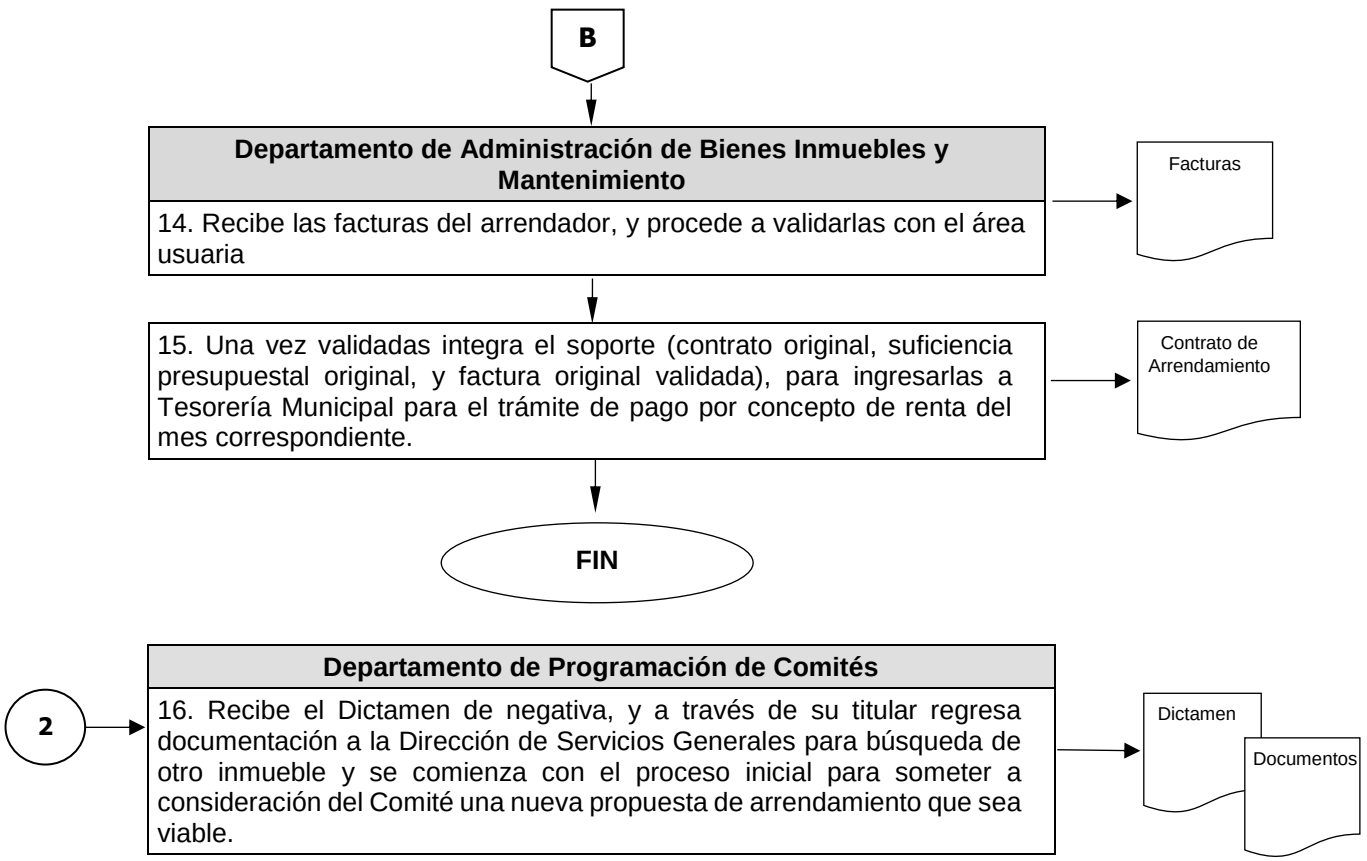


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Arrendamiento de locales comerciales**
Objetivo:	**Arrendar y administrar locales comerciales propiedad del H. Ayuntamiento a través de los respectivos contratos.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Los trámites administrativos concernientes a la renovación de contratos de arrendamiento de locales comerciales propiedad del H. Ayuntamiento; así como las condiciones, términos y requisitos que deben cumplir nuevos posibles arrendatarios, se sujetarán a lo dispuesto por la circular CIR/DGA/103/2019.
- La circular CIR/DGA/103/2019 aplica para todas aquellas personas físicas y morales que deseen tener relaciones contractuales del tipo “Arrendador – Arrendatario” para ocupar y hacer uso de cualquiera de los locales comerciales propiedad del H. Ayuntamiento.
- El H. Ayuntamiento de Toluca tendrá carácter de “Arrendador”.
- Para efectos de la aprobación del arrendamiento de un local comercial (nuevos arrendatarios) y para el caso de la elaboración de los contratos de arrendamiento exclusivamente para las renovaciones; es necesario elaborar un escrito de solicitud dirigido al titular de la Dirección General de Administración con copia al titular de la Dirección de Servicios Generales, así como anexar copia simple de la documentación soporte que se indica en la CIR/DGA/103/2019.
- Los documentos en copia simple necesarios para la elaboración de contratos de arrendamiento para personas físicas son: Acta de nacimiento, Clave Única de Registro de Población, identificación oficial, comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a 3 meses, Registro Federal de Contribuyentes. Cuando se trate de renovaciones se deberá incorporar el último recibo de pago por concepto de renta del mes de diciembre y Licencia de Funcionamiento del Ejercicio Fiscal anterior.
- Los documentos en copia simple necesarios para la elaboración de contratos de arrendamiento para personas jurídico colectivas serán: Acta constitutiva debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad (presentar original para cotejo), poder notarial del Representante Legal (presentar original para cotejo), Clave Única de Registro de Población del Representante Legal, identificación oficial del Representante Legal, comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a 3 meses, Registro Federal de Contribuyentes; y en caso de renovación, incorporar último recibo de pago por concepto de renta del mes de diciembre y Licencia de Funcionamiento del Ejercicio Fiscal anterior.
- El arrendatario se obliga a exhibir en copia simple la Licencia de Funcionamiento del local comercial que ocupan, misma que entregará al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento para glosa del respectivo expediente.

- Se otorgará un plazo de 90 días naturales para la entrega de la copia simple de la Licencia de Funcionamiento al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento; plazo que correrá una vez que el arrendatario reciba un tanto del contrato de arrendamiento original firmado por las partes. El incumplimiento de esta condición faculta al arrendador a rescindir de manera inmediata e irrevocable el contrato de arrendamiento.
- Se elaborará un acta de entrega del local comercial correspondiente a efecto de hacer el acto formal de entrega del inmueble; con la cual, a partir de esa fecha el arrendatario pueda hacer uso del local comercial.
- El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento se auxilia de la Tesorería Municipal para recibir el pago correspondiente por el concepto de renta mensual de los locales comerciales, informando a través del oficio antes mencionado que el local comercial será utilizado por la persona que se especifica en el contrato, de tal manera que al enviar el oficio del arrendamiento se anexa un tanto del contrato de arrendamiento para que sea aceptado el pago correspondiente.
- El arrendatario deberá cumplir con todos y cada uno de los requisitos establecidos en las normas de protección civil, incluyendo el Plan de Protección Civil debidamente autorizado por la Coordinación Municipal del Protección Civil y Bomberos de Toluca.
- Será responsabilidad del arrendatario la limpieza y aseo de las fachadas exteriores de los locales comerciales, los tejos y tejados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2.- Arrendamiento de locales comerciales

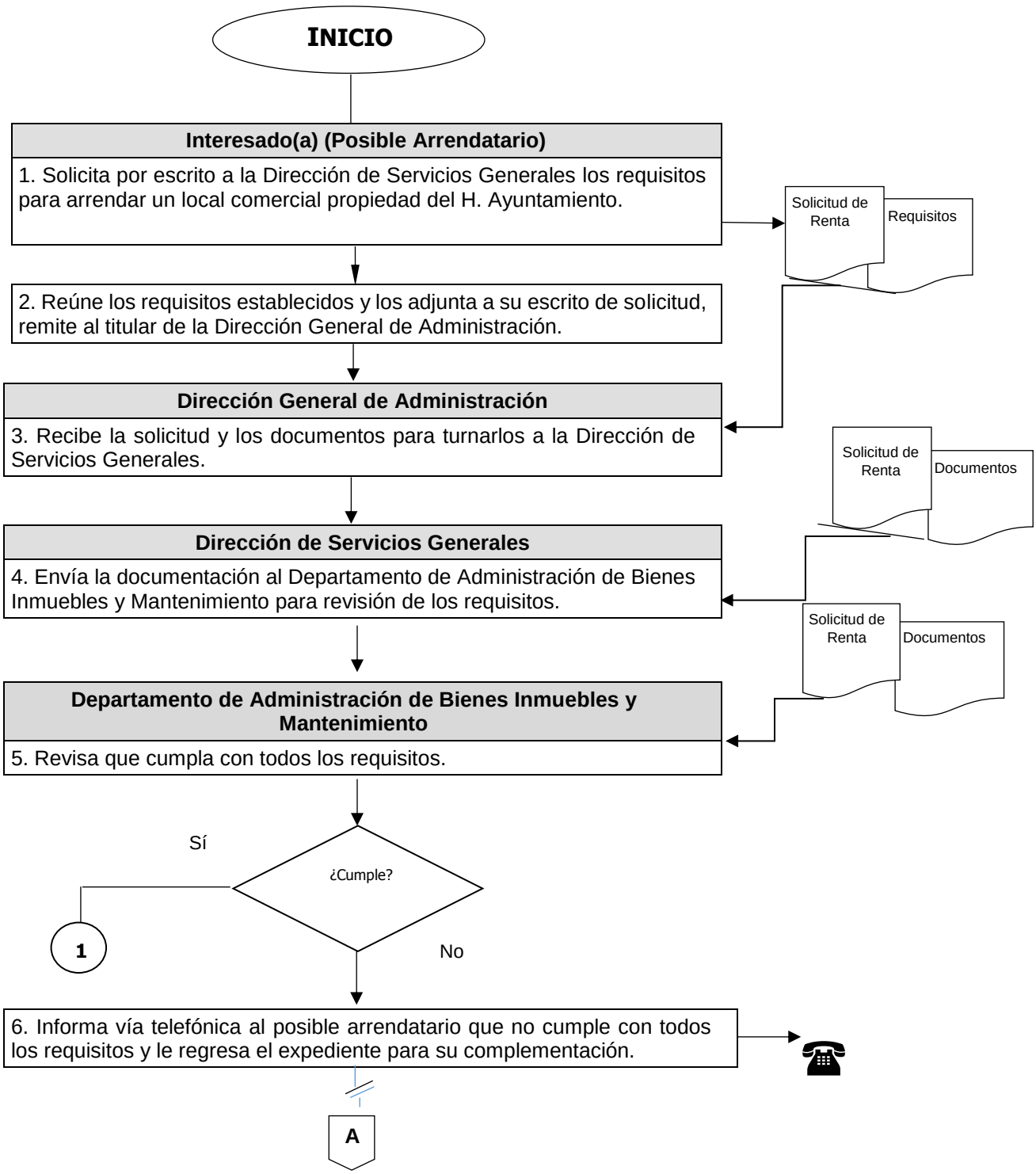


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

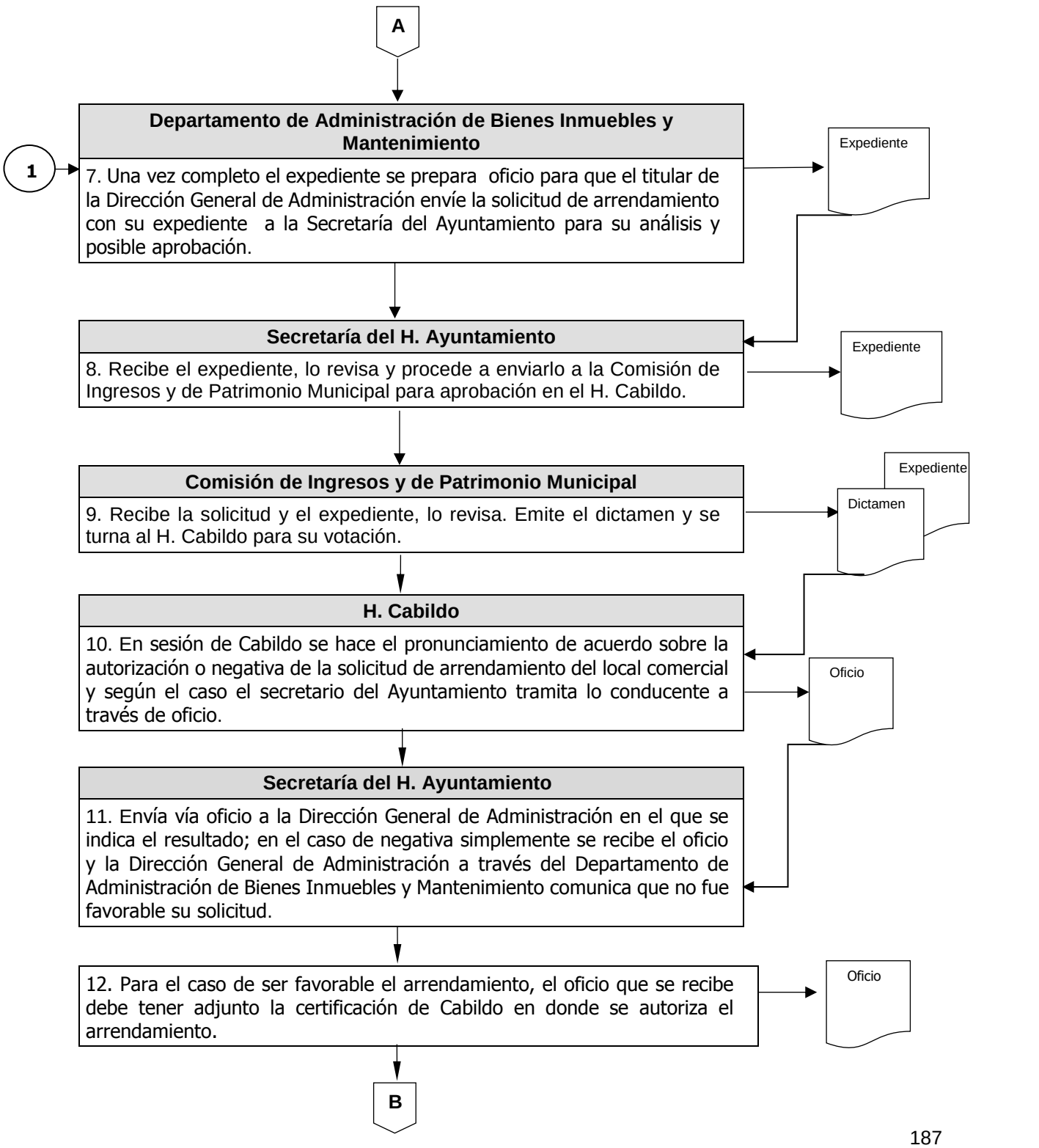


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

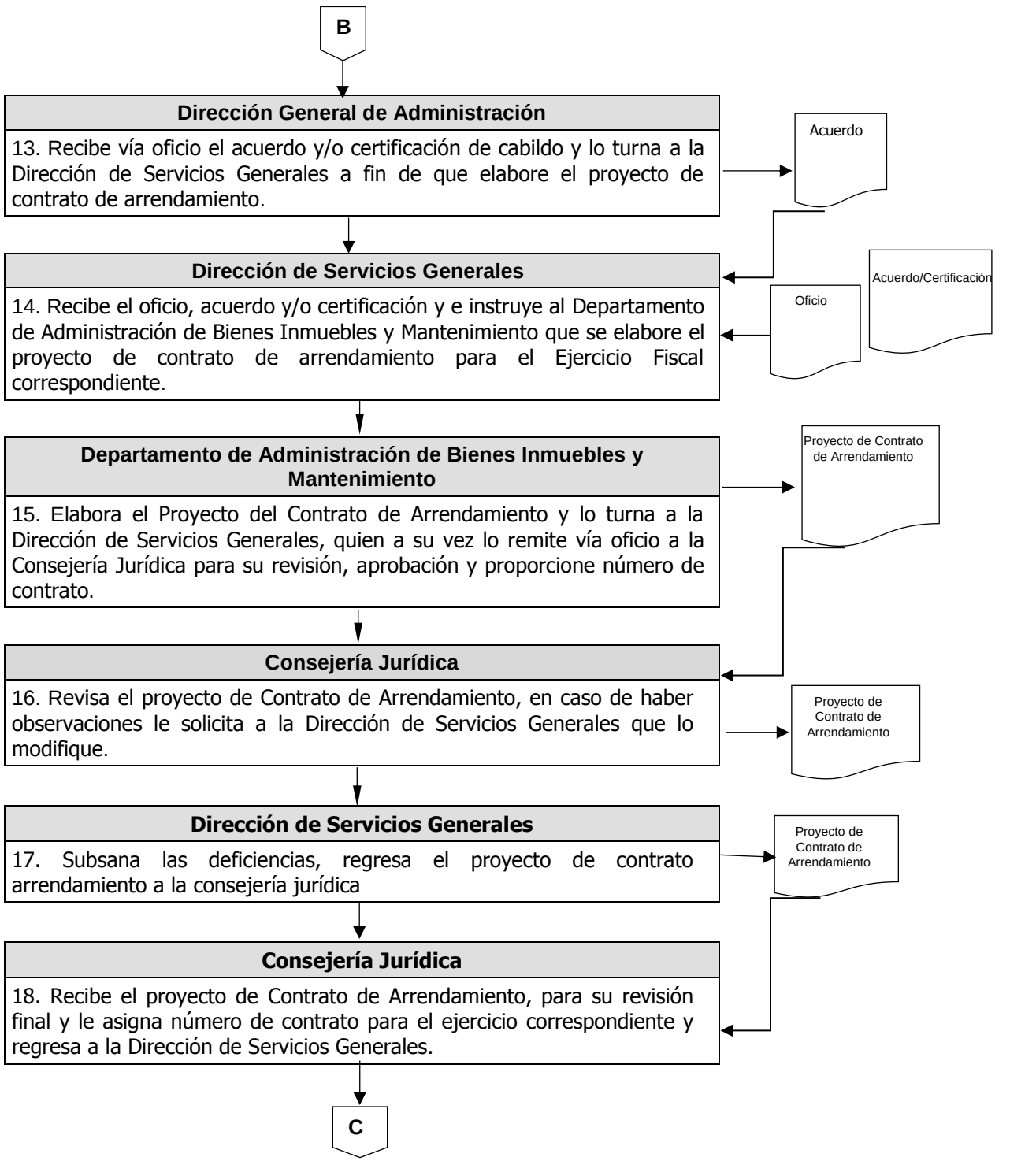
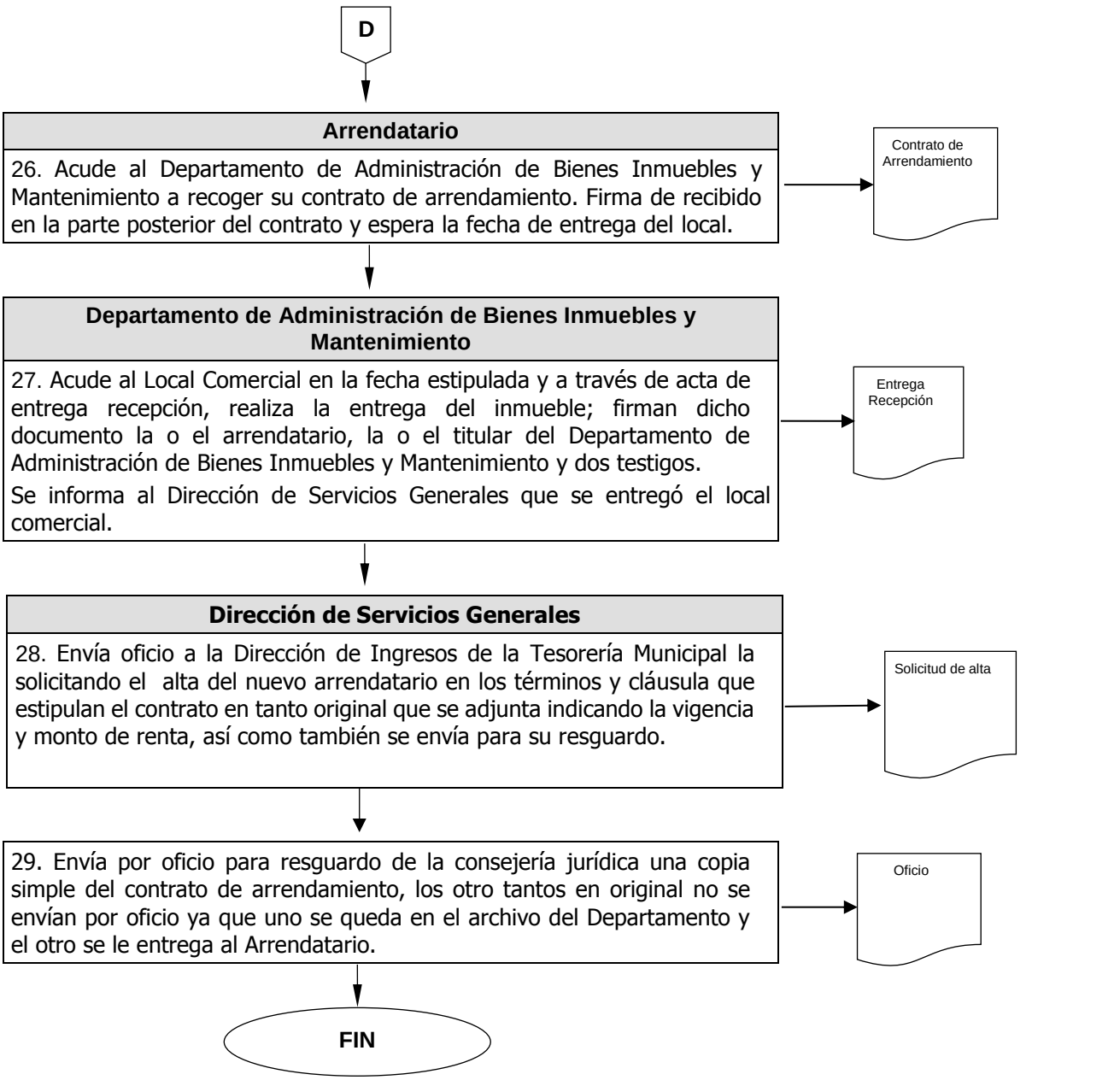


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
C	
Dirección de Servicios Generales 19. Recibe el contrato autorizado y lo envía al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento.	Contrato de Arrendamiento
Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento 20. Imprime el contrato en tres tantos y turna a la Dirección de Servicios Generales.	Contrato de Arrendamiento
Dirección de Servicios Generales 21. Recibe el contrato en tres tantos y lo turna a la Consejería Jurídica, mediante oficio para que sean validados, rubricados por el titular.	Oficio Contrato de Arrendamiento
Consejería Jurídica 22. Recibe vía oficio el contrato de arrendamiento (3 tantos) lo valida y lo rubrica y remiten a la Dirección de Servicios Generales.	
Dirección de Servicios Generales 24. Recibe oficio y los tres tantos del contrato e instruye al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, que proceda a recabar las firmas de los suscritos.	Contrato de Arrendamiento Contrato de Arrendamiento Oficio
Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento 25. Recibe el contrato de arrendamiento (3 tantos); realiza una llamada telefónica para comunicar a la o al arrendatario la fecha en la que se llevará a cabo la entrega del Local Comercial (acta de entrega recepción), al mismo tiempo le informa que deberá acudir a recoger su original del contrato.	☎
D	

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Apoyo para traslados de menajes de tipo menor**
Objetivo:	**Brindar apoyo a diferentes dependencias municipales con el traslado de menajes de tipo menor a las áreas administrativas (oficinas) del H. Ayuntamiento.**

- El Área solicitante y/o usuaria deberá solicitar el servicio de traslado de menajes de tipo menor por llamada telefónica indicando las necesidades de su área o en su defecto elaborar un oficio dirigido a la Dirección de Servicios Generales o al Departamento de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, en el cual describa e indique el tipo de apoyo que requiere, manifestando el tipo y cantidades de bien o bienes, las especificaciones de lo que se va a transportar, si se trata de; equipos electrónicos, máquinas, herramientas, archivo en cajas, etc. lugar de recolección y destino final para Todo con el objeto de identificar el cuidado y cantidad de personas comisionadas para esta acción.
- Se atenderán las solicitudes en el orden cronológico recibidas y de acuerdo con la disponibilidad de personal para tal actividad.
- Es obligación del área solicitante y/o usuaria, informar al titular del Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, así como al personal que va a realizar el traslado de los bienes muebles, cuando estos presenten algún tipo de fallas o mal funcionamiento, todo ello con el objeto de deslindar responsabilidades durante su traslado.
- En caso de que el traslado de los bienes muebles sea fuera de los edificios administrativos principales del H. Ayuntamiento de Toluca localizados en la zona centro, el área solicitante deberá proporcionar el trasporte automotor para llevar a cabo el traslado correspondiente y al término de éste regresar a su centro de trabajo al personal que ejecutó la orden.
- Al concluir el apoyo para traslado es indispensable y de carácter obligatorio que el área usuaria firme el formato de orden de trabajo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Apoyo para traslados de menajes de tipo menor

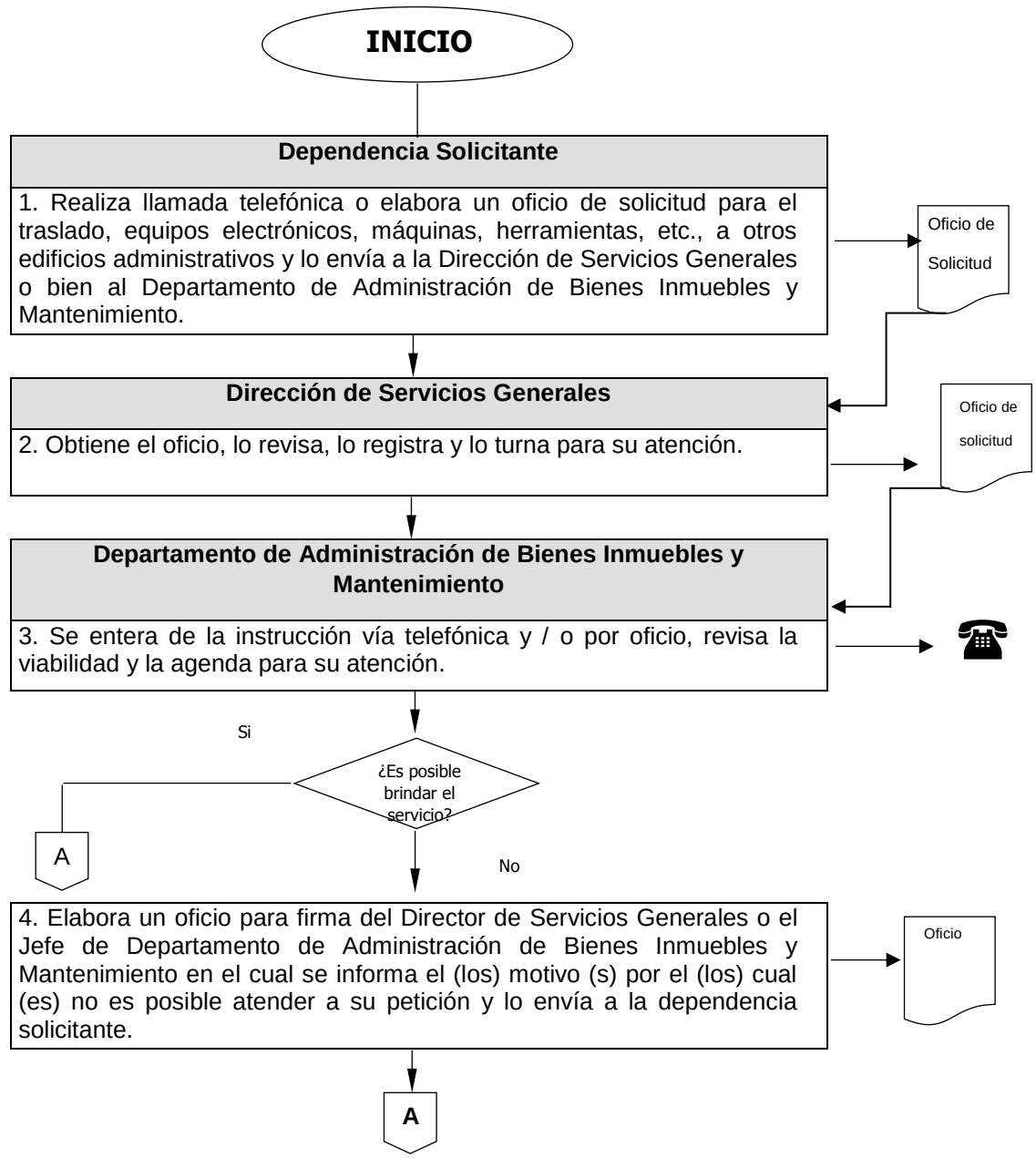
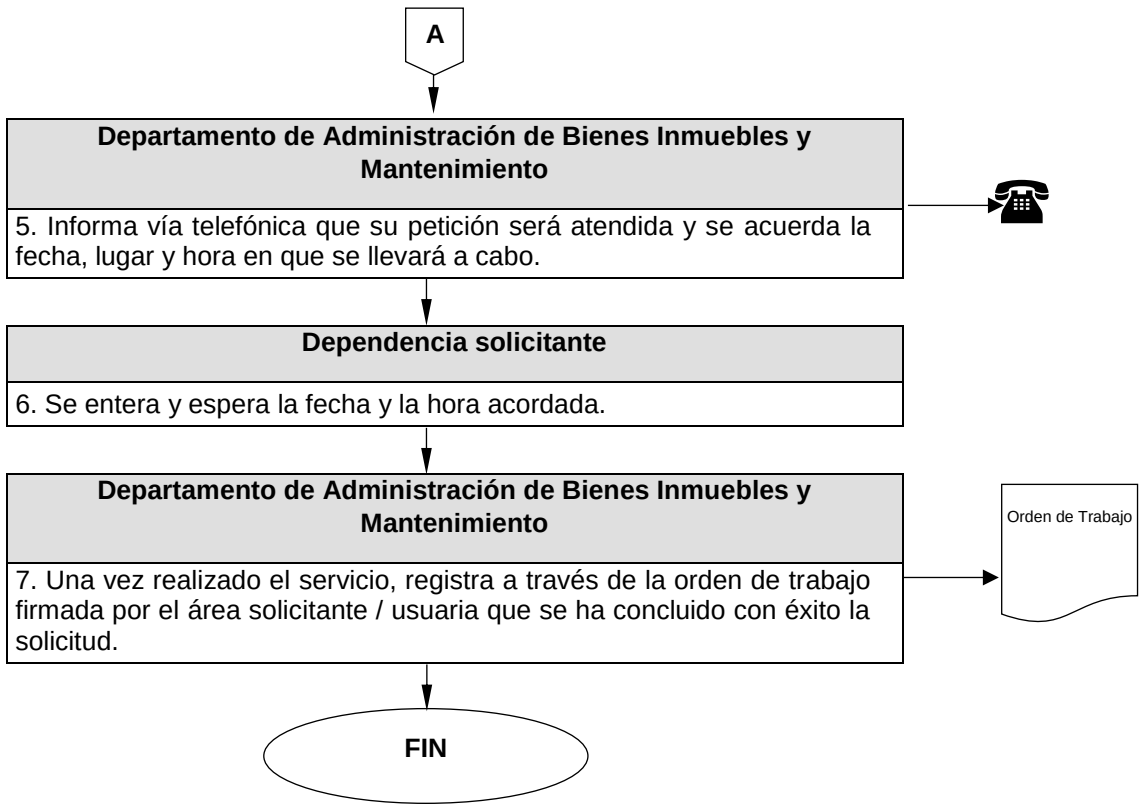


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Servicio de energía eléctrica: contratación y pago del servicio**
Objetivo:	**Contratar y regularizar el servicio de energía eléctrica; recibir, revisar y tramitar el pago por el consumo de energía eléctrica facturada y no facturada de las diferentes dependencias municipales del H. Ayuntamiento de Toluca.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Administración, deberá emitir cada administración municipal o cuando se requiera, el nombramiento del Enlace del H. Ayuntamiento de Toluca ante la Comisión Federal de Electricidad.
- Los comprobantes fiscales deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 29 y 29 “A” del Código Fiscal de la Federación y los correlativos a la Legislación del Estado de México.
- En caso de retraso, omisión y/o extravío por parte de la Comisión Federal de Electricidad o del Servicio Postal Mexicano, así como de las dependencias municipales, se depurarán, previo al vencimiento de la fecha límite de pago, los servicios de energía eléctrica contratados por el H. Ayuntamiento de Toluca, imprimiendo el aviso-recibo para su trámite conveniente.
- Los comprobantes fiscales (avisos - recibo) y documentación soporte deberán ser reconocidos, validados y enviados por las diferentes Direcciones Generales usuarias, en un plazo no mayor a 24 hrs., para que se tramiten en un plazo no mayor a tres días hábiles.
- Una vez efectuado el trámite de pago por el consumo de energía eléctrica u otros conceptos, será responsabilidad de la Tesorería Municipal los pagos gestionados y tramitados.
- Con el objeto de generar la baja definitiva de los servicios sin consumo, las Dependencias Municipales usuarias incluyendo los servicios de alumbrado público deberán informar por escrito en tiempo y forma a la Dirección General de Administración, qué inmuebles o espacios públicos ya no requieren del servicio de energía eléctrica.
- Los delegados administrativos de la Dirección General de Administración y la Dirección General de Servicios Públicos, respectivamente deberán elaborar la proyección presupuestal anual de la partida 3111, correspondiente al concepto de Servicio de Energía Eléctrica de Servicios Municipales y de la partida 3112, correspondiente al Servicio de Energía Eléctrica para el Alumbrado Público.
- La documentación originada anualmente, será resguardada por la Dirección General de Administración, a través de la Dirección de Servicios Generales, en el Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento; una vez concluido el tiempo de retención, esta se remitirá al Archivo de Concentración, de acuerdo con lo establecido en la Norma Estatal Vigente (ISO/IEC 15489).
- El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, tendrá bajo sus funciones la digitalización de los documentos pertinentes para consultas posteriores.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Servicio de energía eléctrica: contratación y pago del servicio.

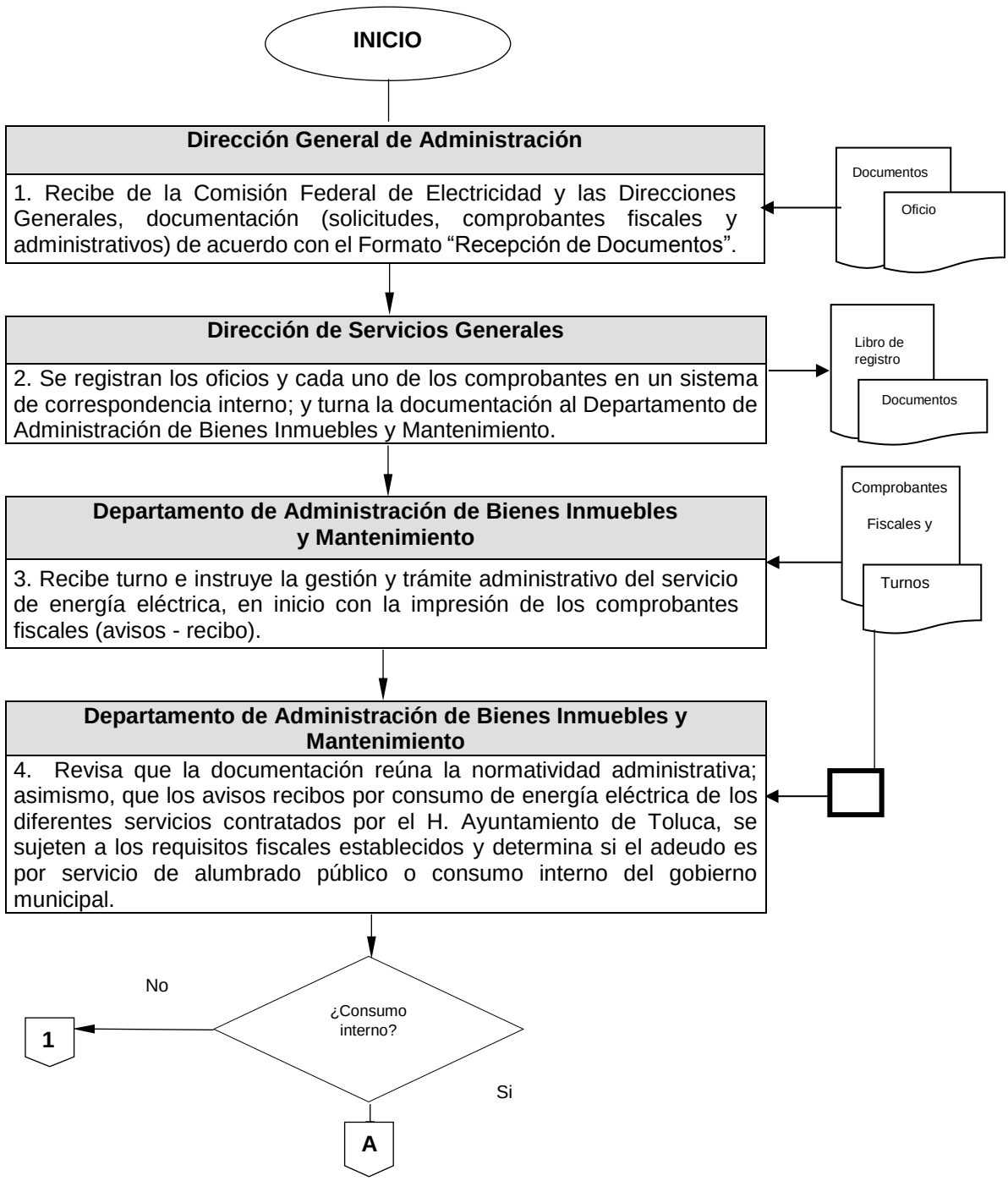


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

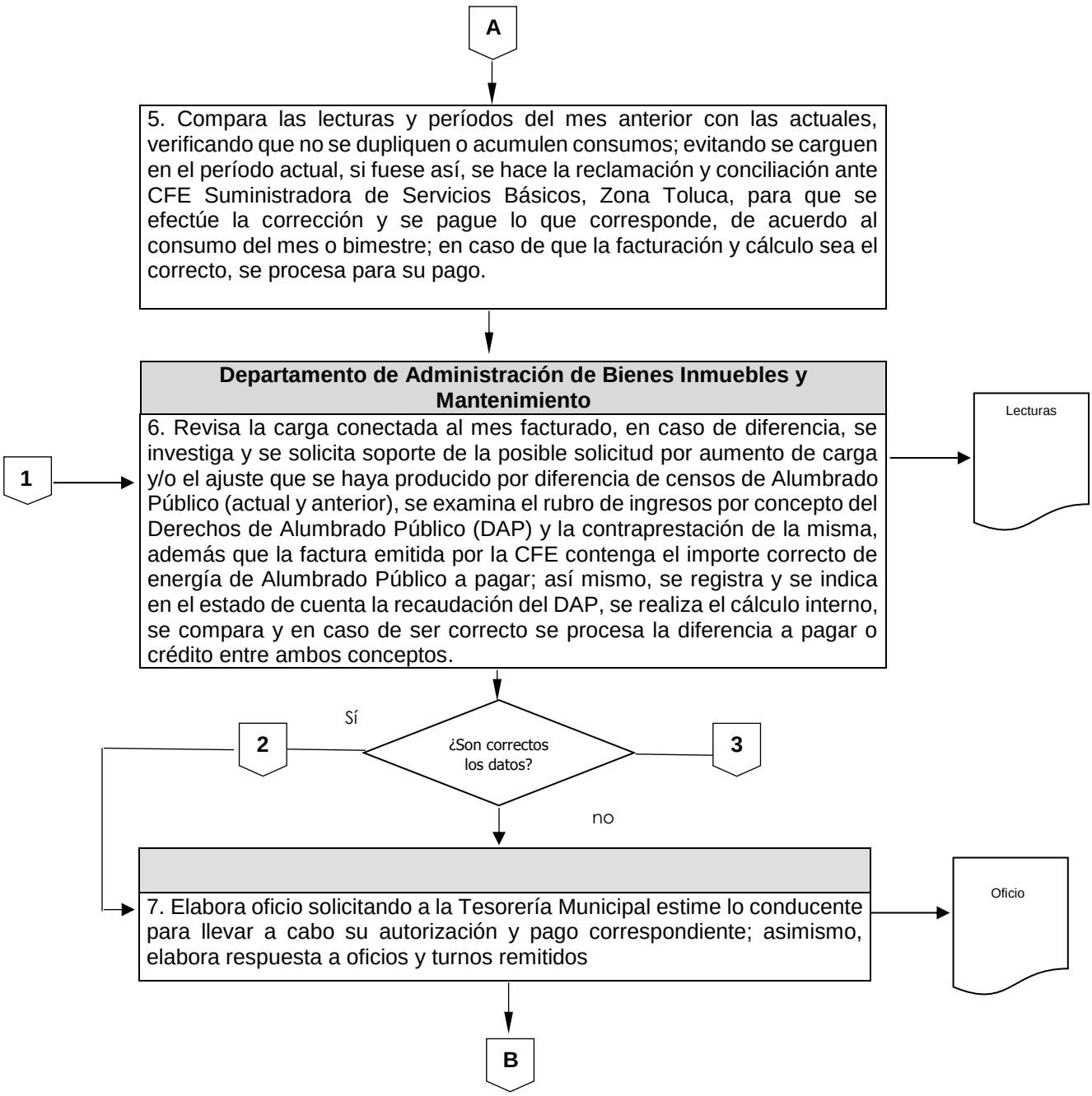


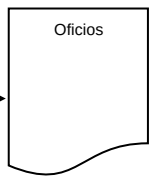
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

B

Dirección de Servicios Generales

8. Revisa y rubrica los oficios, mismos que envía a la Dirección General de Administración para su validación, firma y entrega.



Dirección General de Administración

9. Revisa oficios de solicitud para el pago de los avisos - recibos y contestación a notificaciones y requerimientos, remite respectivamente a la Tesorería Municipal, suministradora de energía (CFE) y Direcciones Generales Municipales.

Tesorería Municipal

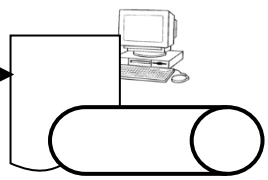
10. Verifica que la documentación cumpla con lo establecido en cuanto a requerimientos fiscales y administrativos; realiza la afectación presupuestal para proceder a su pago.

Departamento de Caja General

11. Informa por medio de correo electrónico a la Dirección de Servicios Generales y/o al Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento del (los) pago (s) realizado (s).

Dirección de Servicios Generales/ Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento

12. Recibe, registra, descarga y archiva; actualiza datos que muestren el historial, importes promedios y conceptos de los servicios para realizar estadística e informe.



Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento

3

13. Efectúa queja o conciliación ante la CFE y/o remite oficio firmado por la Dirección General de Administración solicitando las aclaraciones correspondientes.

FIN

Nombre del Procedimiento	**Solicitud de Servicios de mantenimiento de tipo menor.**
Objetivo:	**Ejecutar y efectuar tareas de mantenimiento de tipo menor para el apropiado funcionamiento de las instalaciones de los edificios administrativos (oficinas), proporcionando los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las dependencias municipales informar, dar seguimiento y atención a cualquier falla, avería o daño existente dentro de las instalaciones que ocupan para el desarrollo de sus actividades y hacerlas del conocimiento de la Dirección de Servicios Generales y el Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento, todo ello con el objeto de que se realicen las acciones pertinentes para su solución a efecto de brindar las condiciones de trabajo adecuadas en las oficinas del H. Ayuntamiento de Toluca.
- Es necesario y de carácter obligatorio que las Áreas solicitantes y/o usuarias proporcionen el material con el que se efectuará el reemplazo o sustitución de la pieza y/o elementos para corregir el daño, ya que este Departamento solo proporciona la mano de obra.
- Para el caso de solicitudes en las que se trate de un mantenimiento preventivo o correctivo en el que se requiera la fabricación de piezas o la compra de materiales específicos, este será considerado de tipo mayor por lo que no podrá ser atendido bajo este procedimiento.
- El área solicitante tendrá a resguardo el material requerido, hasta que personal de los Talleres de Mantenimiento procedan a su aplicación o instalación.
- Todas las peticiones de mantenimiento menor serán atendidas en el orden que fueron solicitadas, tomando en cuenta la disponibilidad y cantidad de personal para la ejecución del trabajo.
- Es requisito indispensable que la Dependencia solicitante describa claramente y proporcione datos concretos que coadyuven a una realización eficiente el mantenimiento.
- Los servicios de mantenimiento de tipo menor incluyen: la reparación, fabricación o adecuaciones sobre bienes muebles; y que son acciones implementadas por los diferentes talleres de mantenimiento de: electricidad, carpintería, herrería, cerrajería tabla roca, fontanería y pintura.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Solicitud de servicio de mantenimiento de tipo menor.

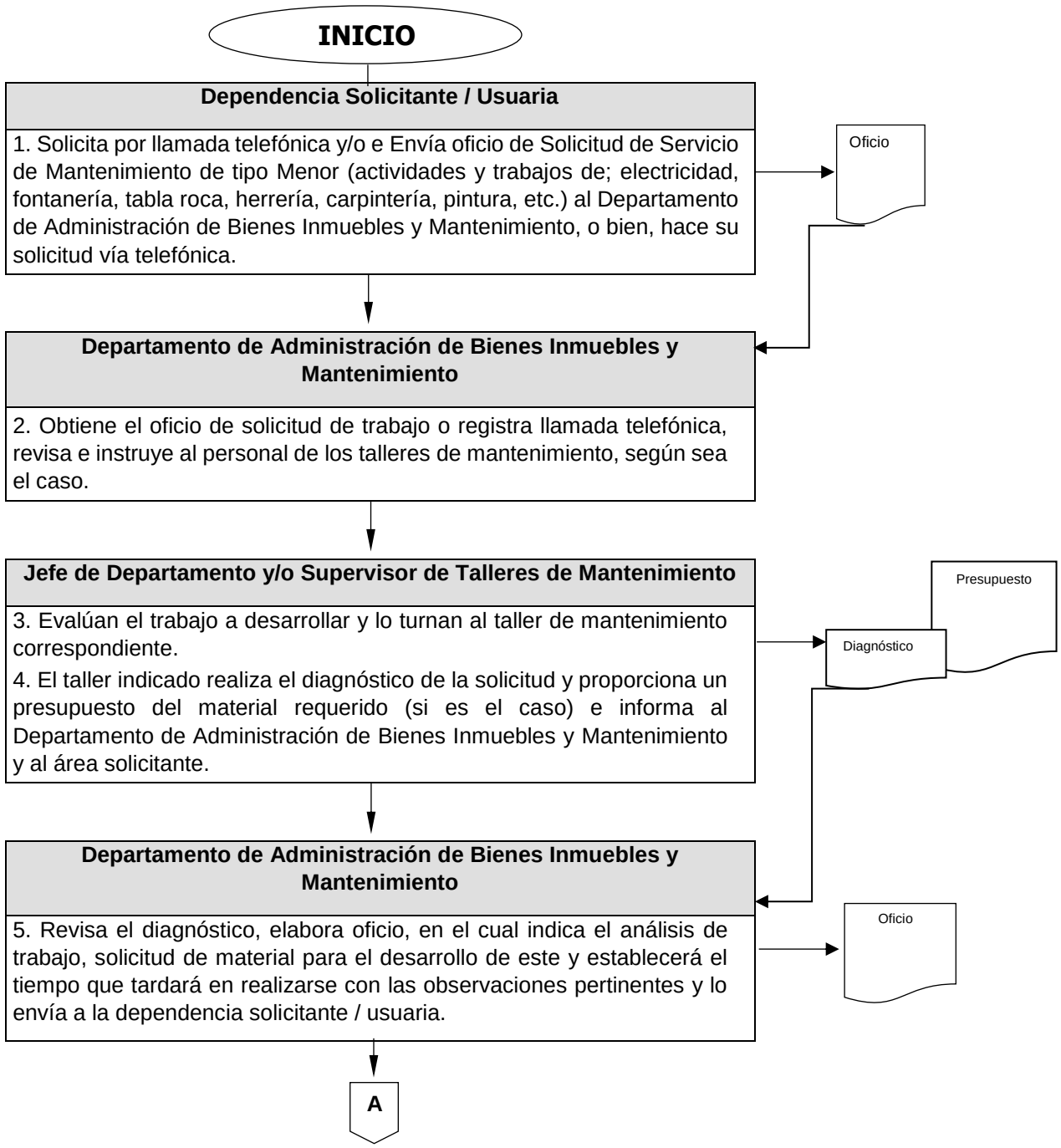
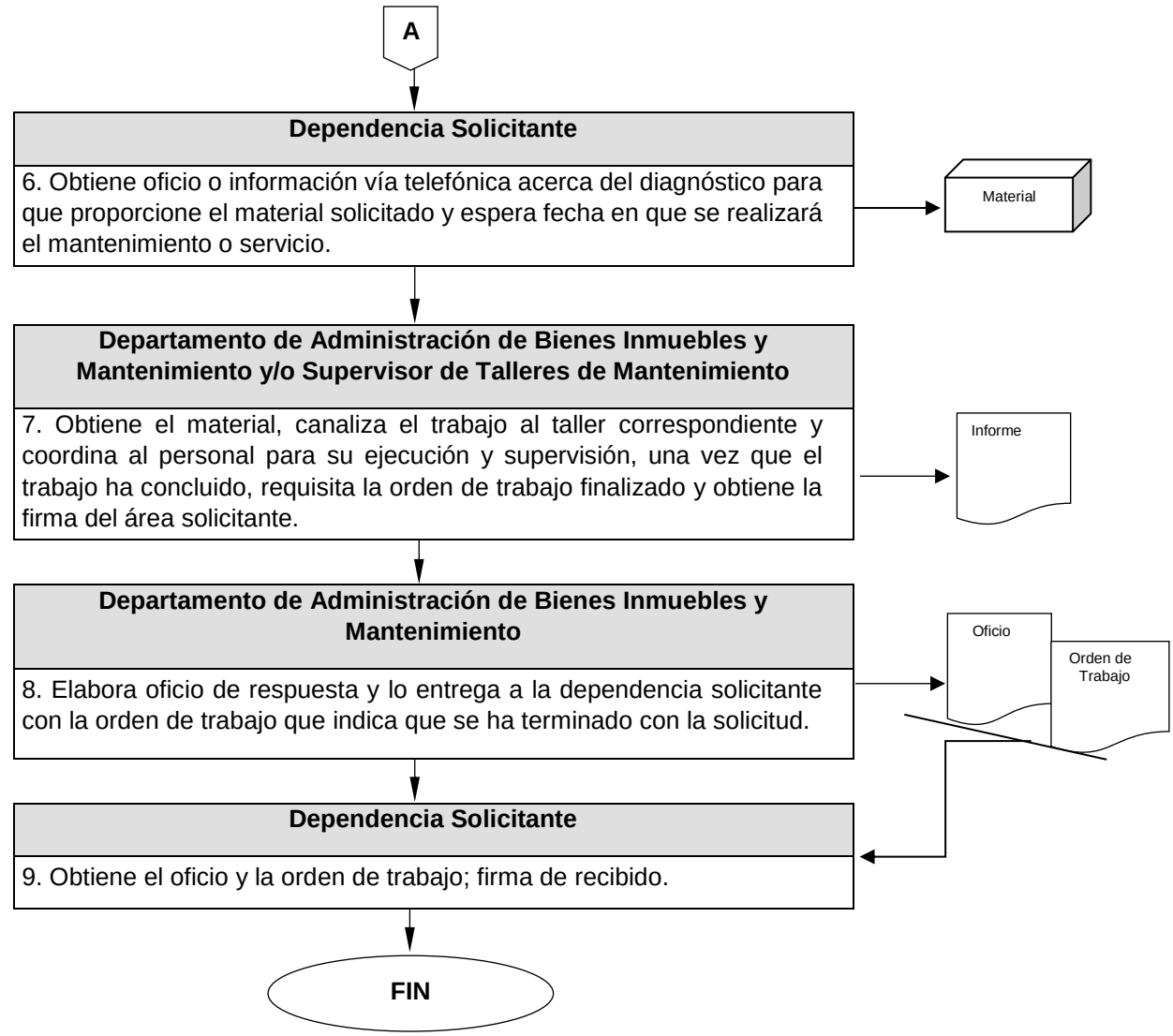


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Servicio de intendencia para áreas administrativas (oficinas) del H. Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	**Mantener en óptimas condiciones de aseo y limpieza las oficinas que ocupan las Dependencias del H. Ayuntamiento de Toluca en específico de los inmuebles administrativos: Palacio Municipal, edificios "A", "B", "C" y "D", instalaciones de la Orquesta Filarmónica de Toluca, Archivo Histórico, Nigromante y Villada, entre otros**.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento será quien determine fecha y hora para realizar la actividad de aseo o limpieza profunda según sea el caso, siempre en consideración y de acuerdo con la disponibilidad del personal con el que se cuente para el desarrollo de la actividad.
- El servicio de intendencia podrá solicitarse mediante oficio o vía telefónica, y de acuerdo con la situación se reitera que será atendido bajo la disponibilidad del personal con el que se cuente al momento de la solicitud para el desarrollo de la actividad.
- Cuando el servicio de intendencia sea solicitado mediante oficio la respuesta se dará a la dependencia solicitante por la misma vía, con las especificaciones correspondientes o si es que se requiere cubrir y/o atender una solicitud en especial, así como también si habrá la necesidad de habilitar horarios y días inhábiles para el personal de Intendencia.
- Cuando el servicio de intendencia sea solicitado vía telefónica, la respuesta será por la misma vía y será atendido de acuerdo con la disponibilidad del personal con el que se cuente para el desarrollo de la actividad.
- A la conclusión de cada servicio de intendencia siempre se informará al titular del Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y de Mantenimiento y en caso de no encontrarse este, el reporte será proporcionado al Coordinador del Área de Intendencia para su verificación y aprobación.
- El personal del área de intendencia, no está habilitado para realizar actividades y/o trabajos de tipo personal, tales como; limpieza de cafetería con sus respectivos materiales, lavado de cortinas, toallas, artículos de índole personal, vajillas personales (vasos, platos, cucharas, tazas, etc.), vehículos auto motores particulares u oficiales, asimismo no podrá realizar compras de artículos o ejecutar pagos en instituciones bancarias solicitados por los mandos medios o superiores.
- Las áreas solicitantes para el cumplimiento de las actividades del personal del área de intendencia deberán dar acceso al personal autorizado con el objeto de contribuir a la conclusión del trabajo encomendado.

- Los servidores públicos adscritos a este H. Ayuntamiento en todo momento deberán contribuir a mantener en orden y limpio su espacio de trabajo, así como las áreas comunes que utilicen durante el desarrollo de sus actividades.
- Los servidores públicos deberán contar en todo momento con la llave de su área de trabajo, si este se considera de tipo restringido, así como tener el control total de los lugares que ocupan para el desarrollo de su trabajo, por lo que en ninguna circunstancia podrán hacer responsable al personal del área de intendencia de la apertura de área si éste tuviera copia para su acceso.
- El personal de intendencia se apegará a las políticas de manejo de residuos sólidos y ahorro de energía, que se establezcan en el H. Ayuntamiento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

Servicio de intendencia para áreas administrativas (oficinas) del H. Ayuntamiento de Toluca

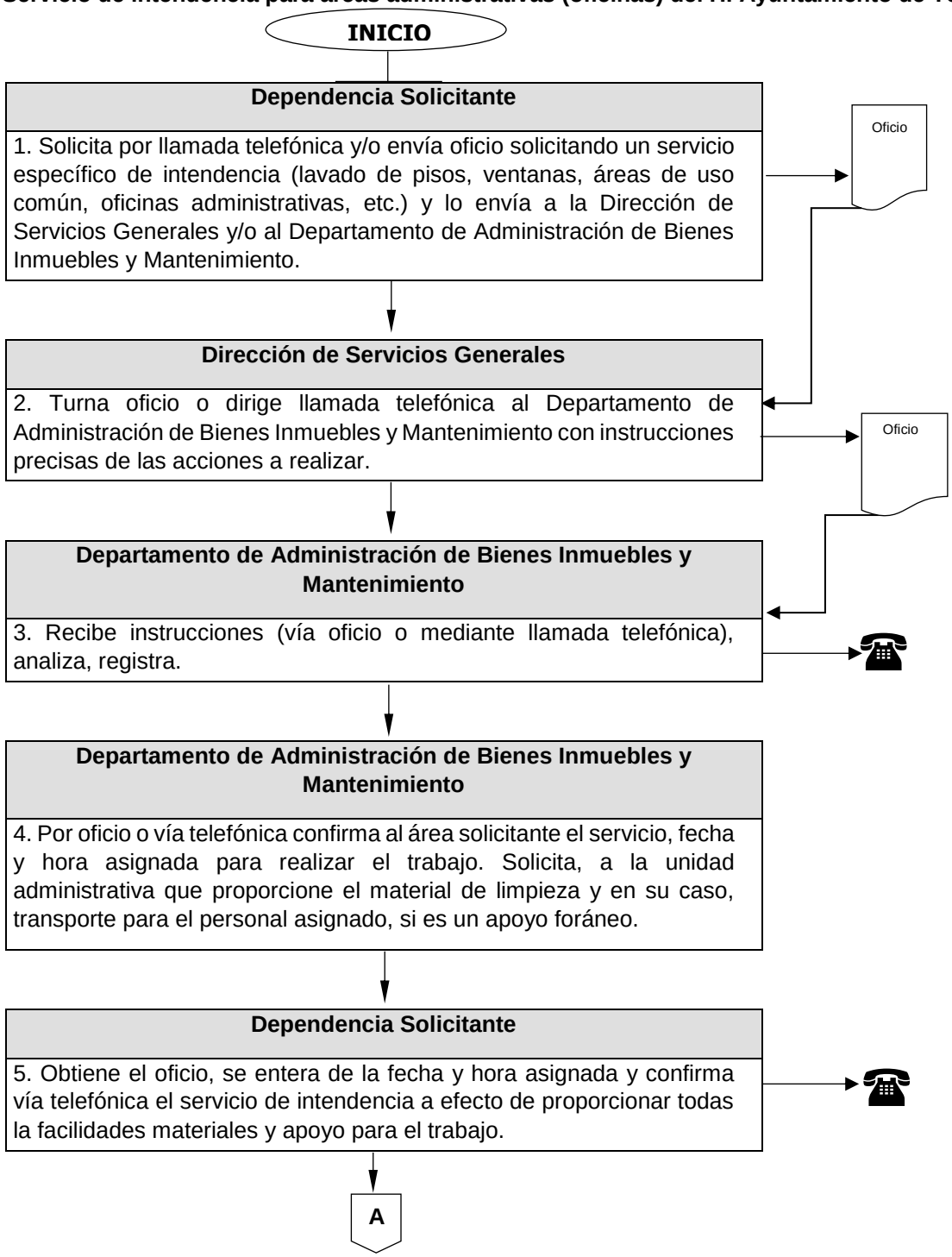
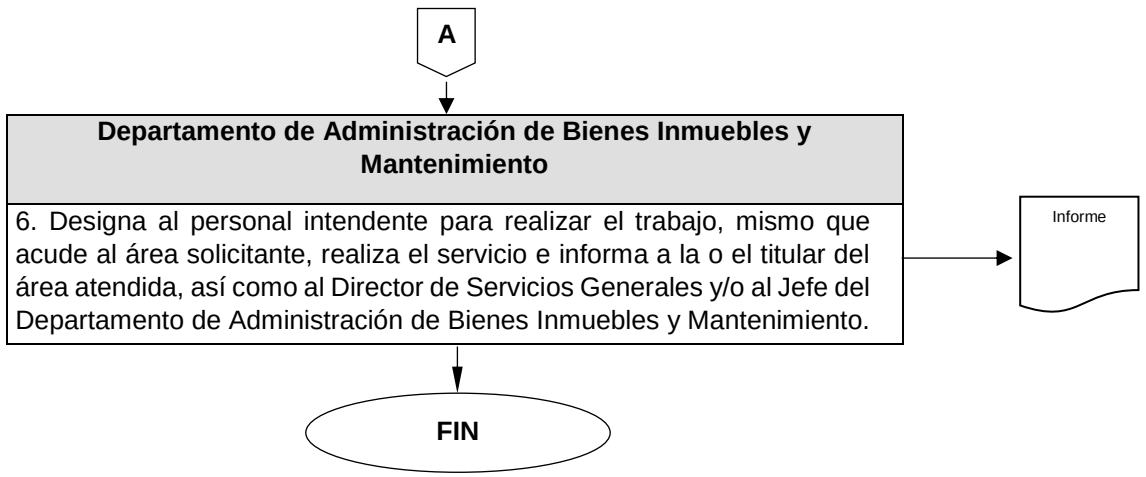


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento 6. Designa al personal intendente para realizar el trabajo, mismo que acude al área solicitante, realiza el servicio e informa a la o el titular del área atendida, así como al Director de Servicios Generales y/o al Jefe del Departamento de Administración de Bienes Inmuebles y Mantenimiento.	Informe



XIV. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR Y CONTROL DE COMBUSTIBLE

Nombre del Procedimiento	**Distribución de combustible a vehículos oficiales**
Objetivo:	**Controlar la distribución de combustible asignado a los vehiculos oficiales de las Unidades Administrativas del Municipio de Toluca.**

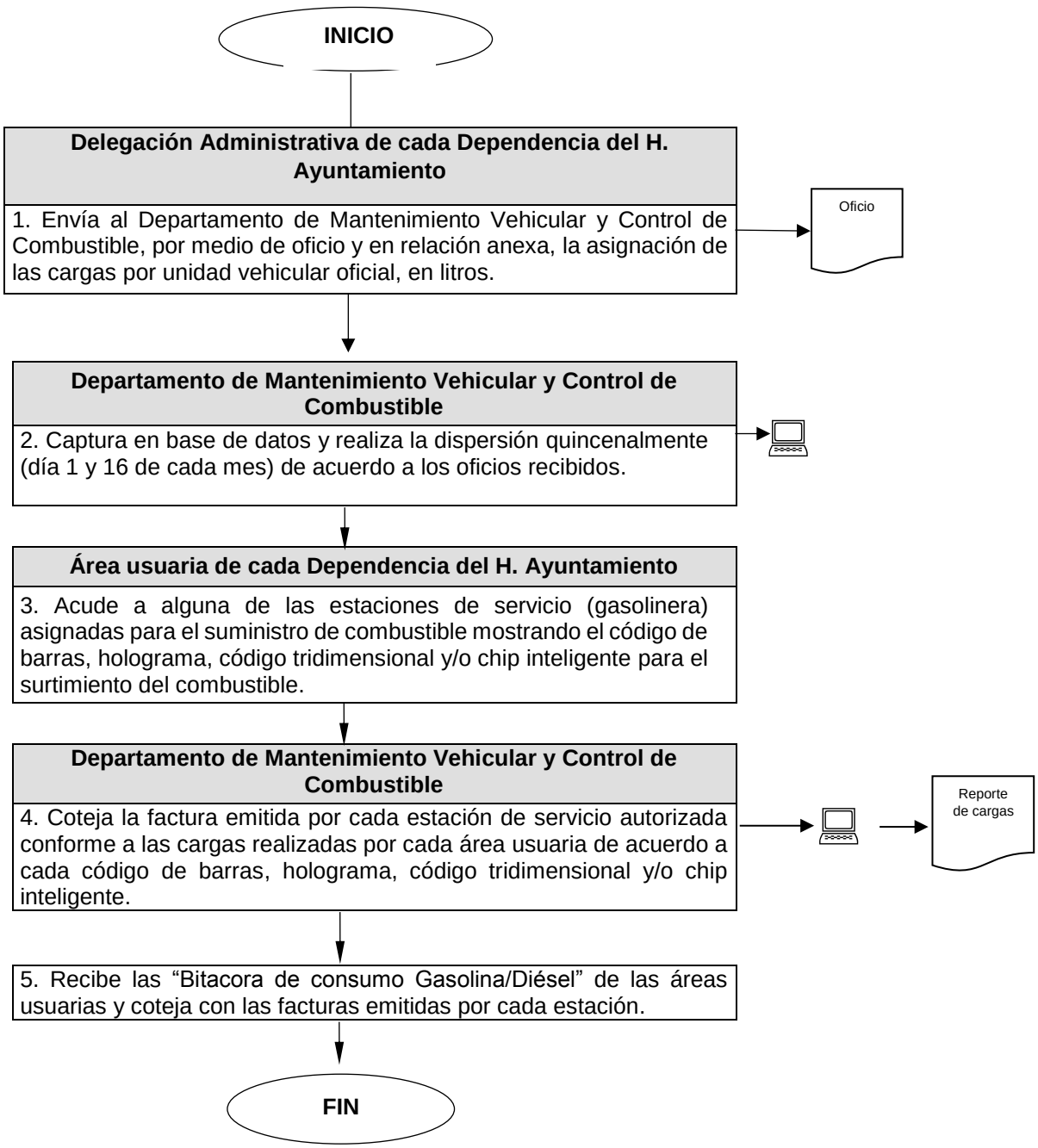
POLÍTICAS APLICABLES

- La distribución de combustible será mediante la lectura de un código de barras, holograma, código tridimensional y/o chip inteligente otorgado a las Unidades Administrativas que integran el Municipio de Toluca, de acuerdo a las características de cada unidad vehicular y maquinaria debidamente inventariada.
- La dispersión de combustible se realiza los días 1 y 16 de cada mes de acuerdo a relación de vehiculos oficiales de cada Dependencia del H. Ayuntamiento.
- Las cargas de cada vehiculo oficial deberán relacionarse en una “Bitacora de consumo Gasolina/Diésel” que cotiene: el número económico de la unidad oficial, el día de la carga, los litros cargados y el monto en pesos de carga.
- La asignación de combustible se dispersa únicamente a vehículos oficiales.
- La autorización de combustible adicional será por el Director de cada Dependencia y deberá ser requerida, previa justificación, al Director General de Administración.
- El horario de carga de combustible puede realizarse de acuerdo al horario habitual de cada estación de servicio (gasolinera).
- Las estaciones de servicios (gasolineras) autorizadas serán señalas por la Dirección General de Administración a las Unidades Administrativas que integran el Municipio.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Distribución de combustible a vehículos oficiales.



Nombre del Procedimiento	**Pago a proveedor(es) de combustible**
Objetivo:	**Llevar a cabo el trámite para gestionar el pago a proveedor(es) de combustible.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Los proveedores de combustible son aquellas estaciones de servicio (gasolineras) reconocidas por el H. Ayuntamiento mediante un contrato de proveeduría de combustible Gasolina/Diesel.
- La recepción de las facturas de los proveedores de combustible será en días hábiles y en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
- Las facturas de los proveedores de combustible deberán contar con todos los requisitos fiscales para poder llevar a cabo el trámite del pago correspondiente ante la Tesorería Municipal: clave del Registro Federal de Contribuyentes de la estación de servicio; Régimen Fiscal; domicilio fiscal de la estación de servicio; número de folio; sello digital del SAT; Sello digital del contribuyente que lo expide; lugar y fecha de expedición; clave del Registro Federal de Contribuyentes del municipio de Toluca; cantidad, unidad de medida y tipo de combustible; valor unitario por litro de combustible; importe total señalado en número o en letra; fecha y hora de certificación de la factura; y número de serie del certificado digital del SAT con el que se realizó el sellado.
- Las facturas de proveedores de combustible serán clasificadas en dos tipos: 1. Ramo 33 (Dirección General de Seguridad Pública y Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos); y 2. Recursos Propios (Resto del H. Ayuntamiento).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Pago a proveedor(es) de combustible

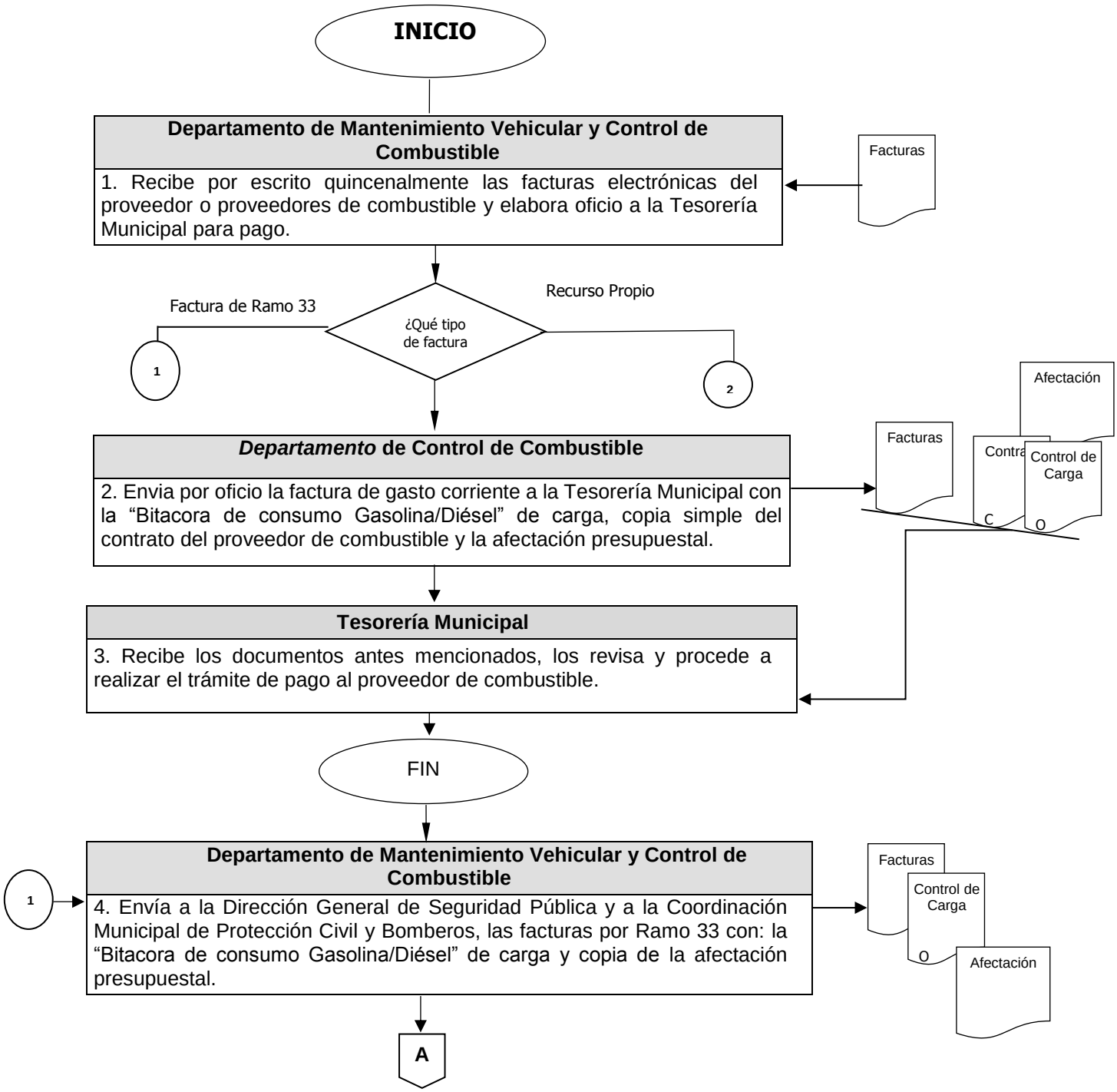
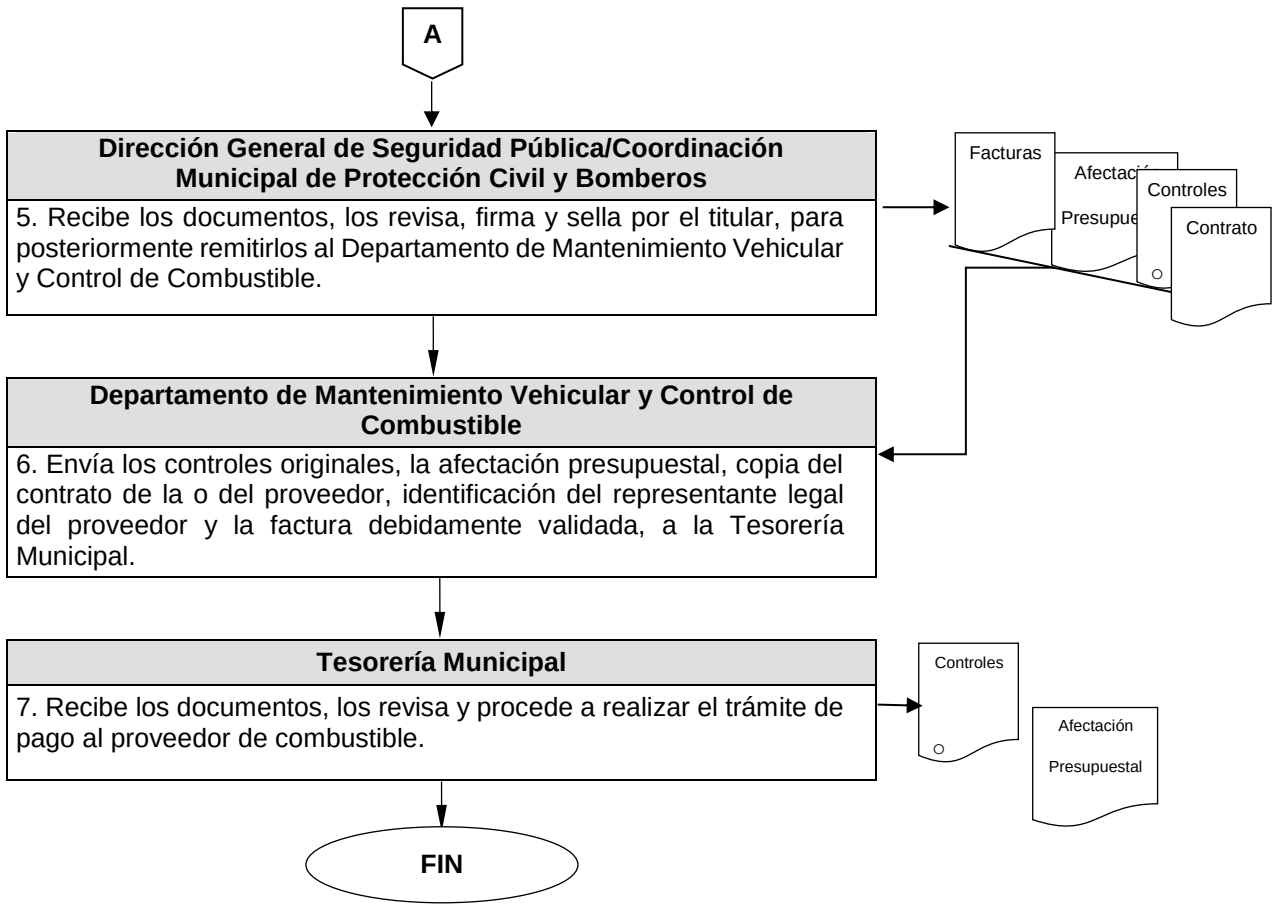


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Reparación y/o mantenimiento a vehículos oficiales**
Objetivo:	**Realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de las unidades vehiculares propiedad del Municipio de Toluca, a través de talleres externos especializados.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las dependencias que integran la administración pública municipal, que cuentan con unidades vehiculares asignadas, reportar las fallas que presentan e informar a la o el Delegado Administrativo acerca de las necesidades de mantenimiento preventivo y/o correctivo de dichas unidades, asimismo, una vez que sea entregada la unidad, verificar que se haya realizado el servicio de mantenimiento y/o reparación vehicular.
- Es responsabilidad de las y los Delegados Administrativos que integran el ayuntamiento, realizar los trámites de solicitud de servicio y/o reparación y orden de servicio, asimismo resguardar las unidades vehiculares que presentan fallas en el sitio designado para ello.
- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, tramitar las solicitudes de servicio y/o reparación de las unidades vehiculares propiedad del ayuntamiento debidamente requisitadas, así como verificar la disponibilidad y calendarizar las reparaciones y/o mantenimientos en los talleres externos especializados.
- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, verificar que cuente con el diagnostico y cotización de mantenimiento y/o reparación vehicular previa presentación de la solicitud de orden de servicio autorizada por la Tesorería Municipal, así como seleccionar las mejores condiciones económicas para el municipio; en cuanto a precio, calidad, servicio y tiempo de entrega.
- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, asignar al taller externo las unidades vehiculares propiedad del municipio de Toluca, así como registrar en el Sistema de Mantenimiento Vehicular, la solicitud de suficiencia presupuestal del área solicitante.
- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, verificar que los talleres externos contratados realicen los servicios de mantenimiento y/o reparación vehicular de las unidades vehiculares que ingresan al taller.
- Es responsabilidad de las áreas solicitantes, requisitar el formato de inventario debidamente revisada la unidad, antes de ingresar al taller externo, así como recibir la unidad y firmar el formato de salida del **taller**.
- Es responsabilidad de la Tesorería Municipal recibir, tramitar y autorizar las solicitudes de suficiencia presupuestal, debidamente requisitadas y soportadas con la cotización correspondiente, para el mantenimiento y/o reparación vehicular, si la dependencia cuenta con recursos para ello.

- Es responsabilidad del Departamento de Contratos, de la Dirección de Recursos Materiales, elaborar el contrato (en su caso) y recabar las firmas correspondientes para el trámite del mismo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Reparación y/o mantenimiento de vehiculos oficiales

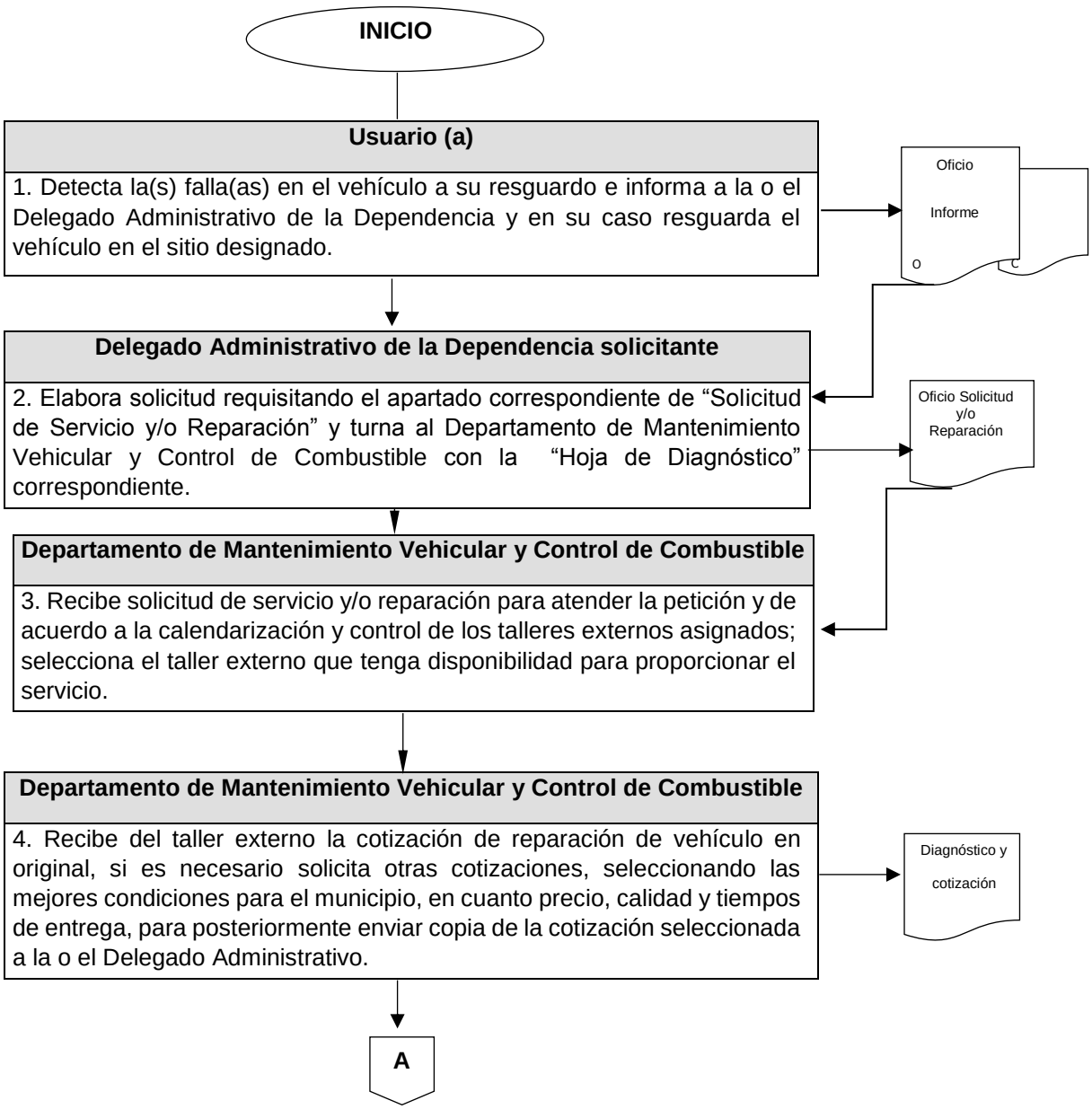


Diagrama de Flujo

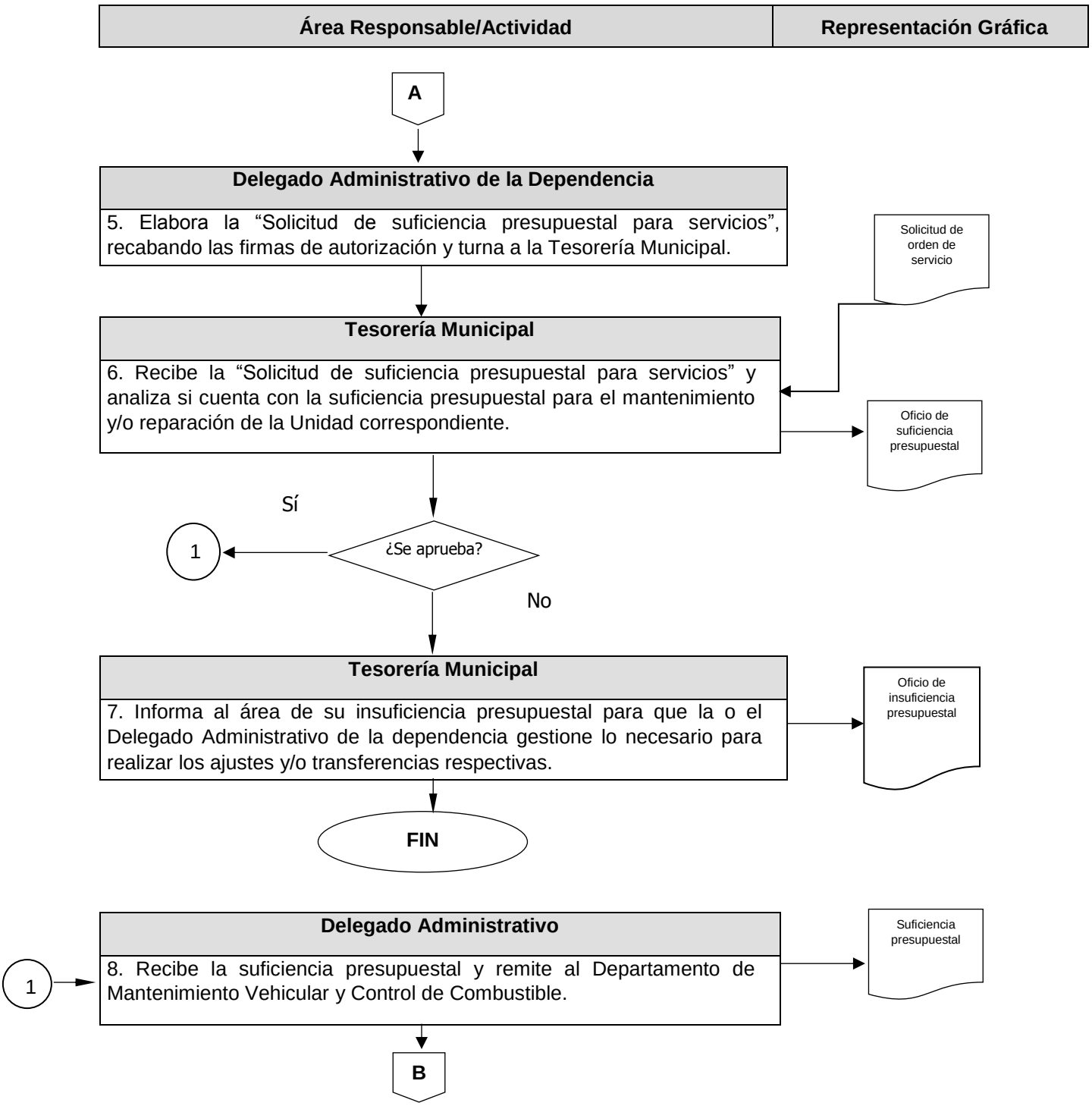


Diagrama de Flujo

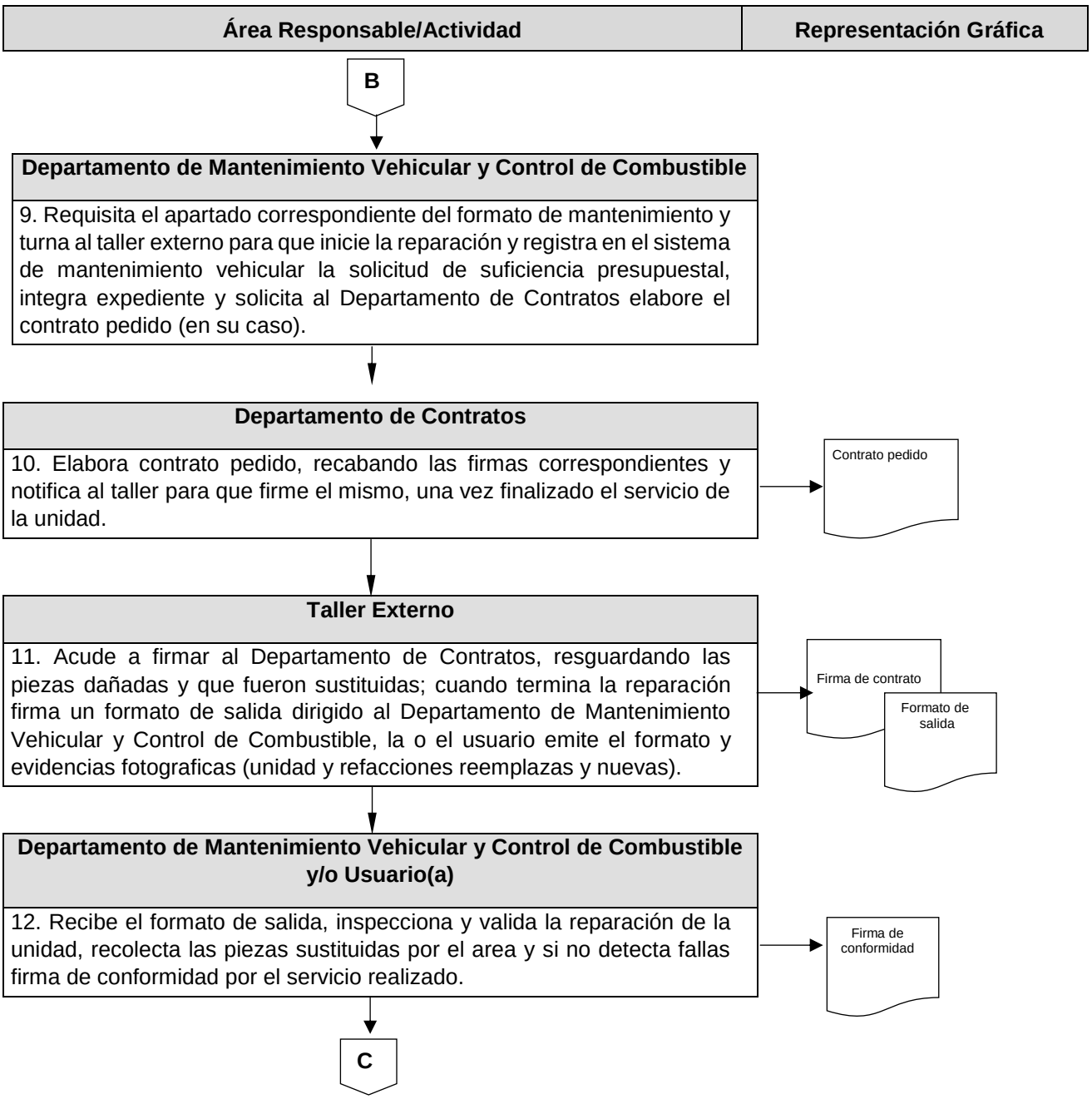
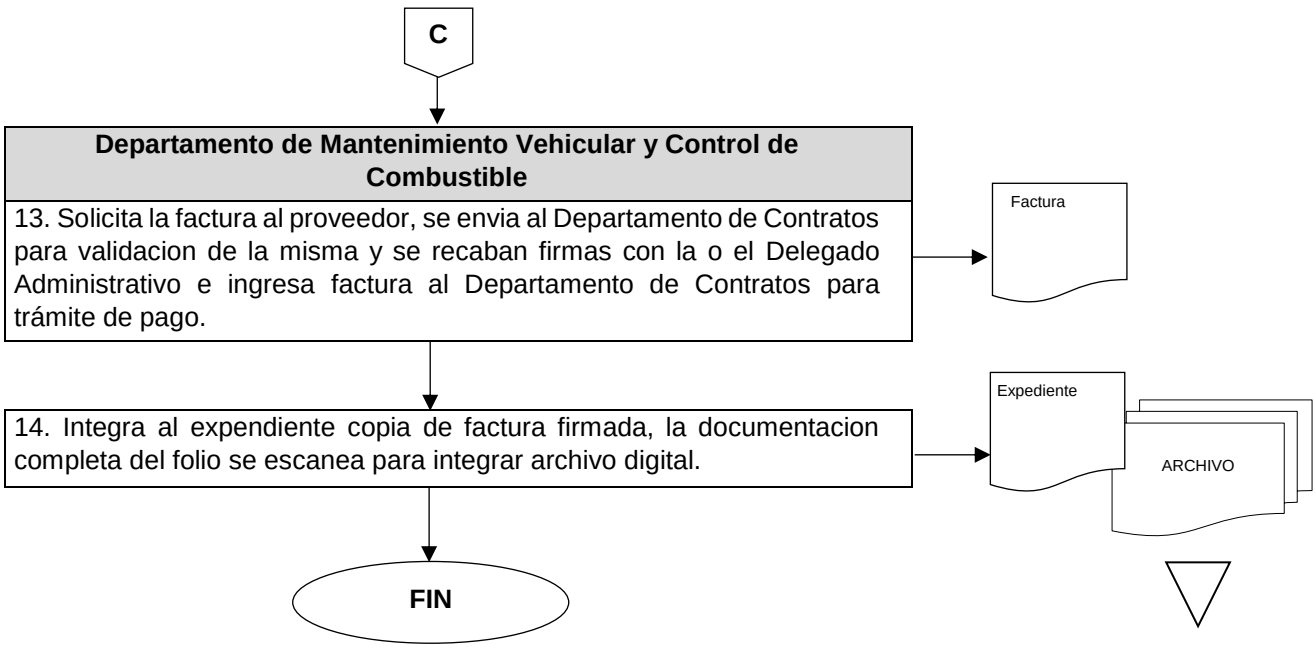


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



XV. DEPARTAMENTO DE LOCACION Y MONTAJE DE EVENTOS ESPECIALES

Nombre del Procedimiento	**Locación y Montaje en Eventos Oficiales y no Oficiales**
Objetivo:	**Atender las solicitudes de apoyo para eventos oficiales y no oficiales; así como mantener en buenas condiciones el equipo y material requeridos**.

POLÍTICAS APLICABLES

- Se entiende por eventos oficiales aquellos donde asiste el C. Presidente Municipal o funcionarios del H. Ayuntamiento.
- Se entiende por eventos no oficiales los que organizan autoridades auxiliares (COPACIS, delegaciones, subdelegaciones), instituciones educativas, clero y asociaciones civiles.
- Para el caso de eventos oficiales y no oficiales, el solicitante recibirá el apoyo del material que esté disponible, el cual deberá pedirse por escrito. La respuesta a dicha petición especificará si el apoyo es total, parcial o negativo.
- El tiempo estipulado para elaborar una solicitud es entre 40 y 45 días antes del evento para ser agendado y considerar la cantidad de materiales, equipos dispuestos y existentes.
- Las solicitudes y apoyos urgentes, solo se atenderán si se presentan con 36 horas de anticipación, mínimamente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Locación y montaje en eventos oficiales y no oficiales

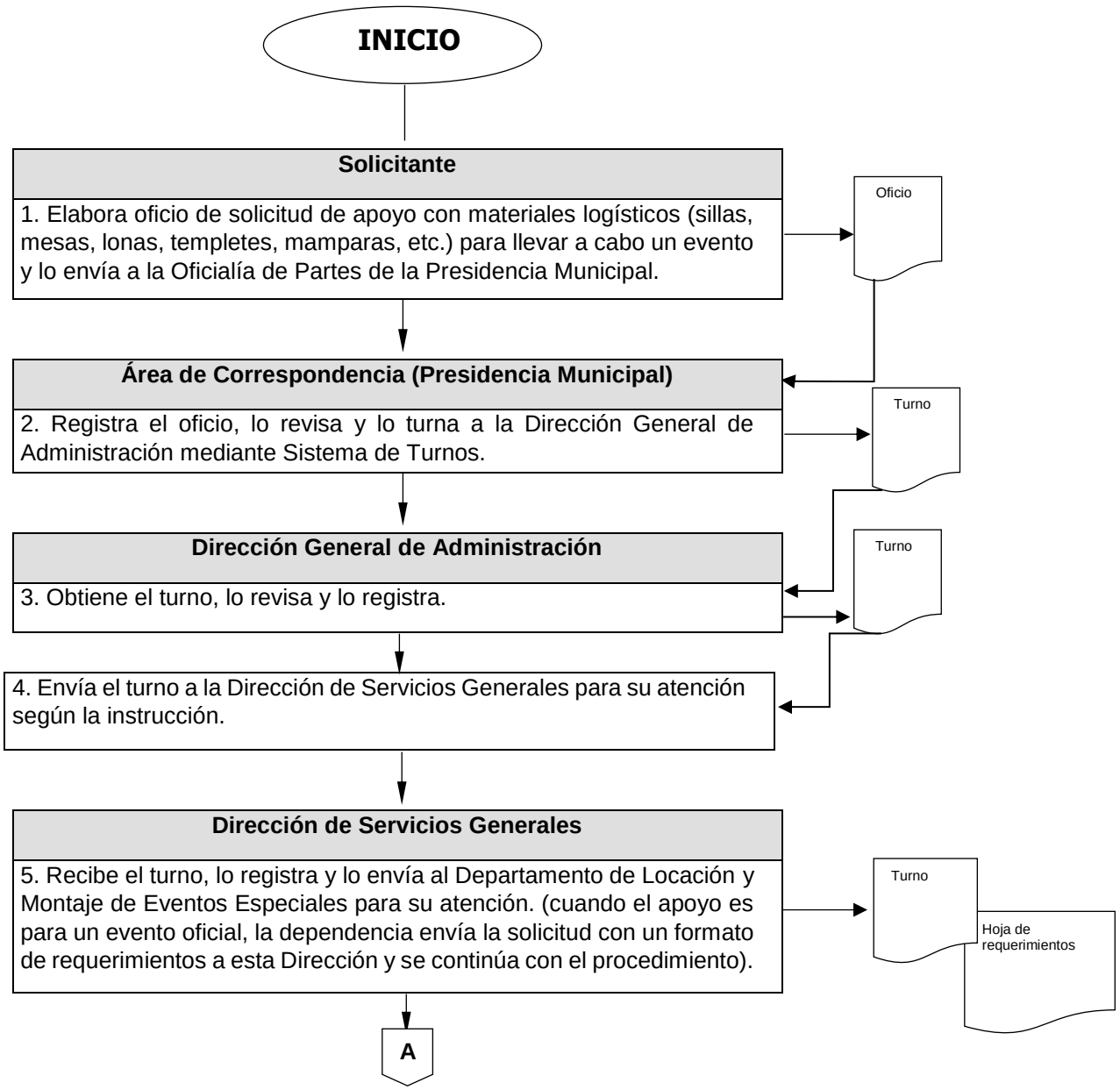


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

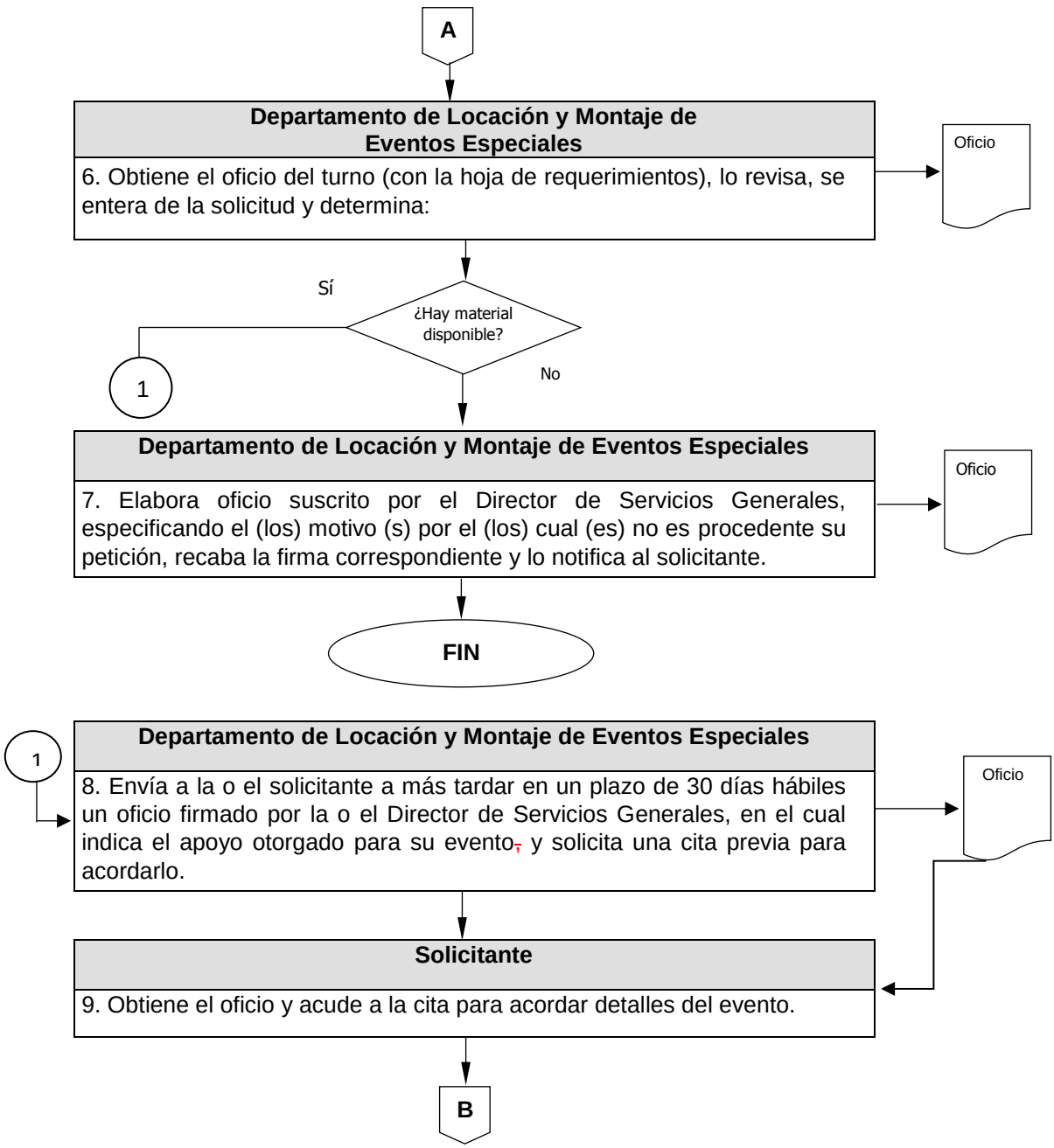
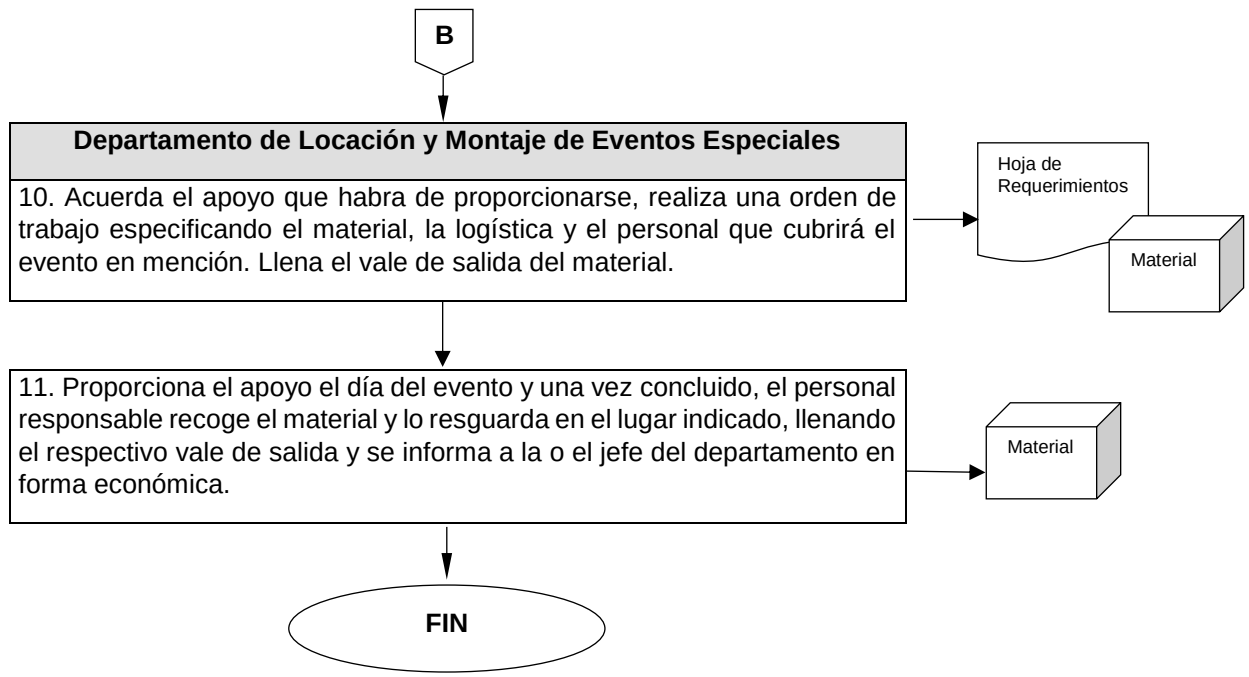


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



XVI. DEPARTAMENTO DE CONTROL PATRIMONIAL

Nombre del Procedimiento	**Alta de bienes muebles y vehículos oficiales**
Objetivo:	**Registrar en el inventario general del H. Ayuntamiento, mediante el movimiento de alta, los bienes muebles y vehículos de nueva adquisición o recibidos en donación.**

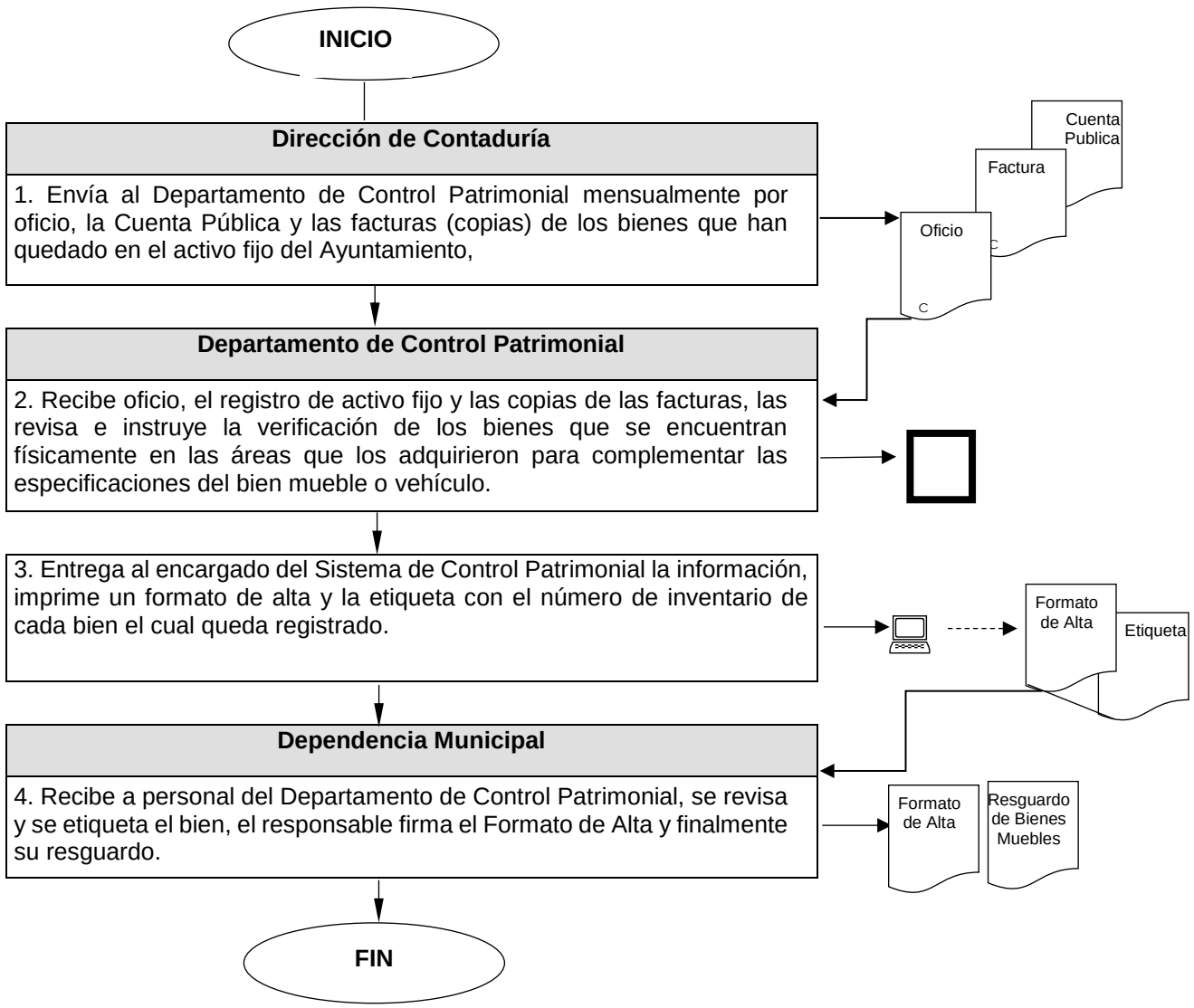
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial recibe por oficio la cuenta pública, facturas y movimientos, para realizar los registros de los bienes de bajo costo (de 35 a 69 salarios mínimos), previa revisión física de la existencia de los bienes.
- El verificador encargado el área realiza la supervisión de la existencia de los bienes recabando la firma del servidor público en el formato denominado resguardo.
- El Departamento de Control Patrimonial recibe por oficio la cuenta pública, facturas y movimientos, para realizar los registros de los bienes inventariables (con un costo mayor a 70 salarios mínimos) previa revisión física de la existencia de los bienes.
- El verificador encargado el área realiza la supervisión de la existencia de los bienes recabando la firma del servidor público en el formato denominado resguardo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Alta de bienes muebles y vehículos oficiales.



Nombre del Procedimiento	**Cambio de resguardo de bienes muebles**
Objetivo:	**Atender las solicitudes de las dependencias municipales, usuarias de los bienes muebles y vehículos, actualizando los resguardos de los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca.**

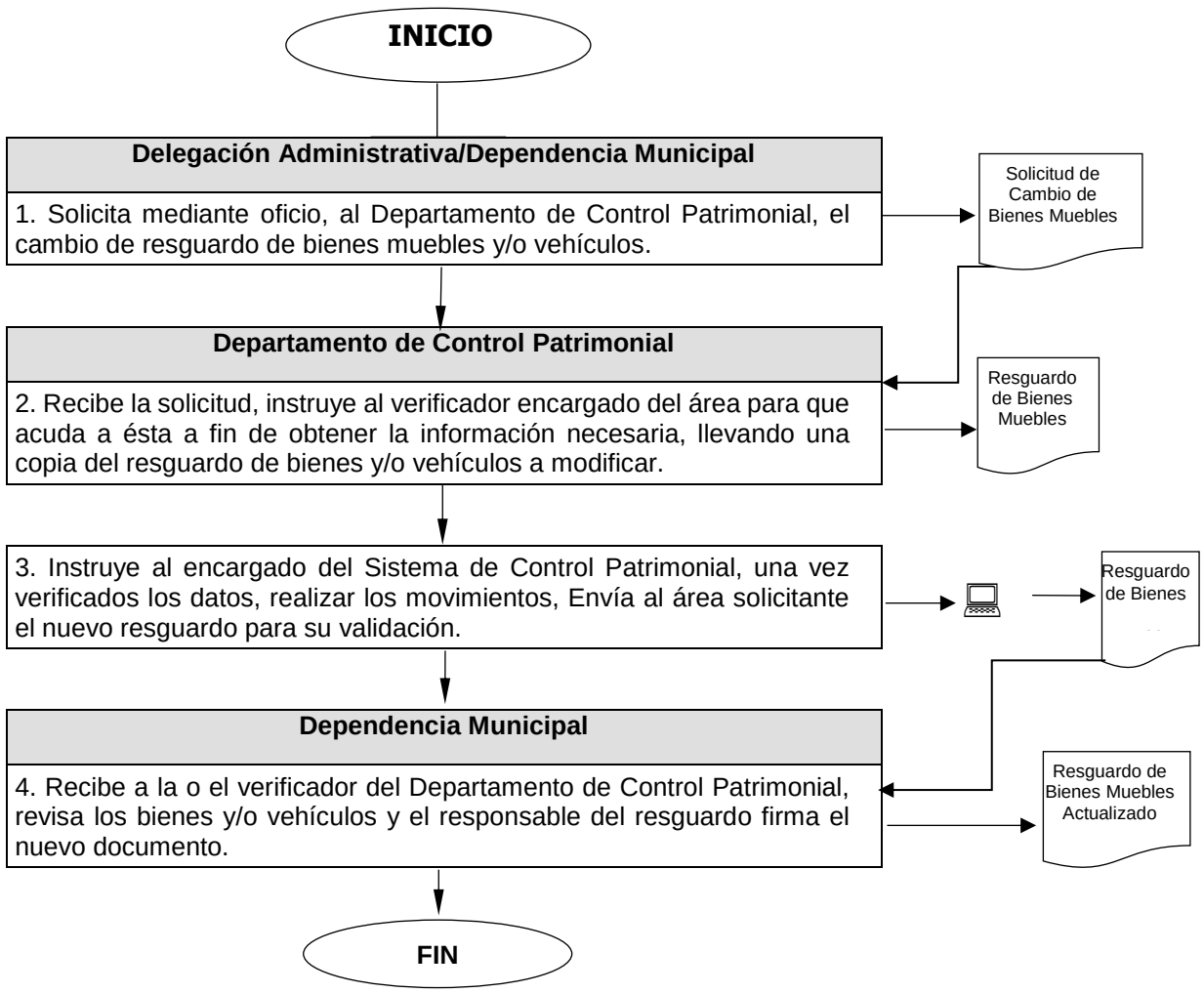
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial mantiene actualizados los resguardos y el inventario general de Bienes muebles.
- El Delegado Administrativo o quien ejerza la función, tienen la obligación de solicitar mediante escrito los movimientos de cambio de bienes muebles que le requieran los servidores públicos usuarios de los mismos.
- El Departamento de Control Patrimonial deberá atender con diligencia y oportunidad las solicitudes de cambio de bienes muebles que le sean requeridos conforme al procedimiento establecido.
- Los usuarios de los bienes muebles deberán notificar a su Delegado Administrativo o quien ejerza la función, sobre cualquier cambio que ocurra o se requiera, para su debida actualización.
- La solicitud de cambio de resguardo no podrá hacerla un área o persona que no tenga el bien bajo su resguardo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Cambio de resguardo de bienes muebles



Nombre del Procedimiento	**Alta de bienes por donación**
Objetivo:	**Registrar en el padrón de inventarios, los bienes muebles donados al Ayuntamiento por instituciones públicas o privadas, integrándolas al patrimonio mobiliario municipal.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La Secretaría del Ayuntamiento es responsable de presentar en sesión de cabildo, las propuestas de donación en especie que realicen al H. Ayuntamiento de Toluca, personas físicas o morales (instituciones federales, estatales, municipales o privadas).
- El Departamento de Control Patrimonial es responsable de dar seguimiento a los acuerdos otorgados por el H. Ayuntamiento, en materia de donación de bienes muebles y vehículos.
- El Departamento de Control Patrimonial en coordinación con el área receptora integran el expediente de acuerdo a lo establecido en el lineamiento Quincuagésimo y Quincuagésimo Primero de la Gaceta de Gobierno número 9 de fecha 11 de julio de 2013.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Alta de Bienes por donación

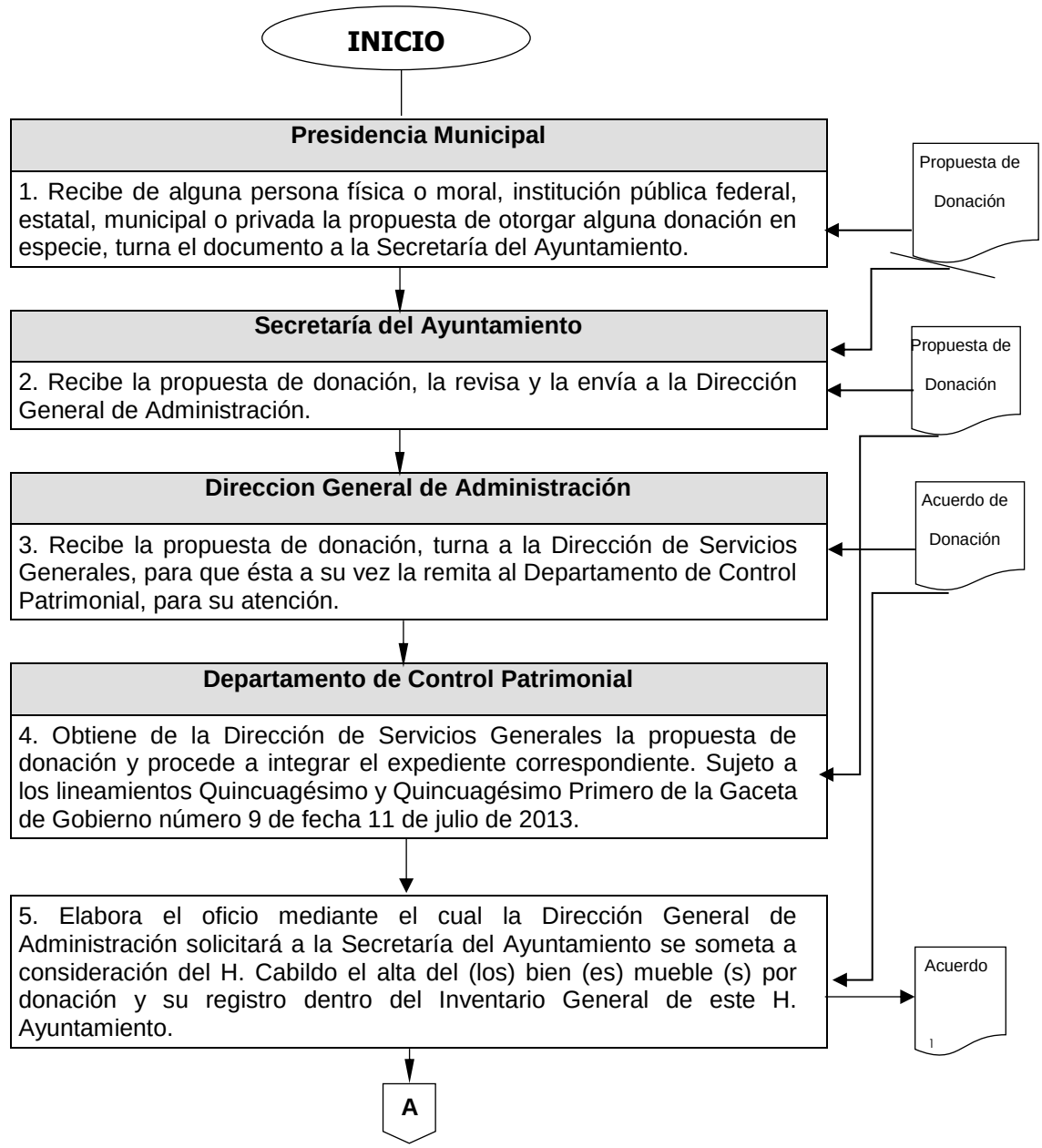
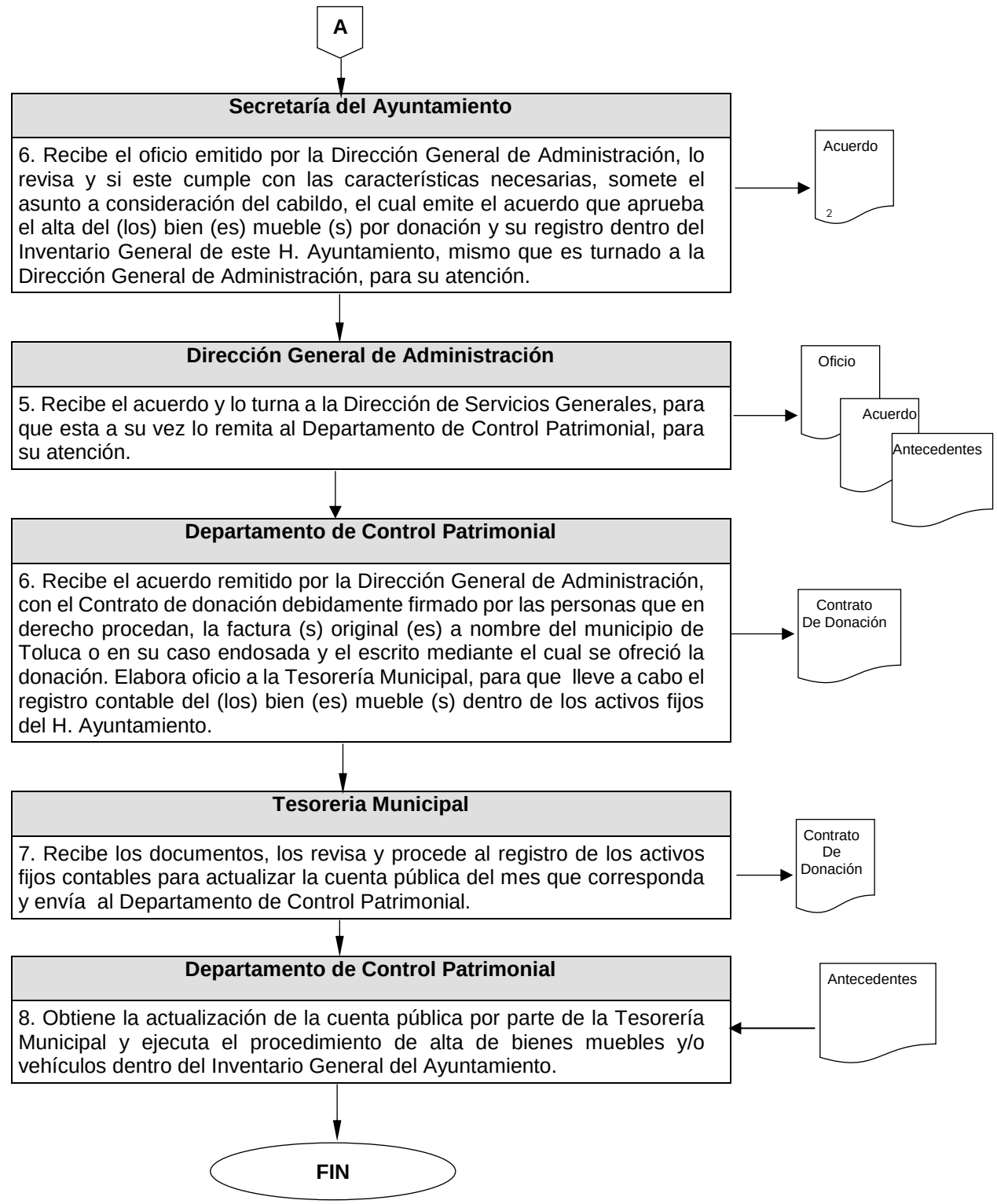


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Supervisión de bienes muebles y vehículos**
Objetivo:	**Realizar levantamientos físicos de bienes muebles y vehículos con el propósito de actualizar el inventario general de bienes del H. Ayuntamiento.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial, realizará dos supervisiones de bienes muebles al año (una por semestre) levantando un acta circunstanciada por cada área o dependencia que conforma el H. Ayuntamiento de Toluca.
- Las dependencias y órganos, a través de sus delegados administrativos, atenderán, solventarán y soportarán las observaciones que resulten de las supervisiones de bienes muebles realizadas por el Departamento de Control Patrimonial.
- La Dirección General de Administración informará a la Contraloría Municipal sobre el incumplimiento a las observaciones o anomalías detectadas, respecto a los bienes muebles.
- En el caso de vehículos se realiza la supervisión con la finalidad de actualizar el resguardo y formato de levantamiento físico de inventario de unidades oficiales.
- El Departamento de Control de Patrimonial mantendrá actualizados los resguardos de los servidores públicos municipales.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Supervisión de bienes muebles y vehículos

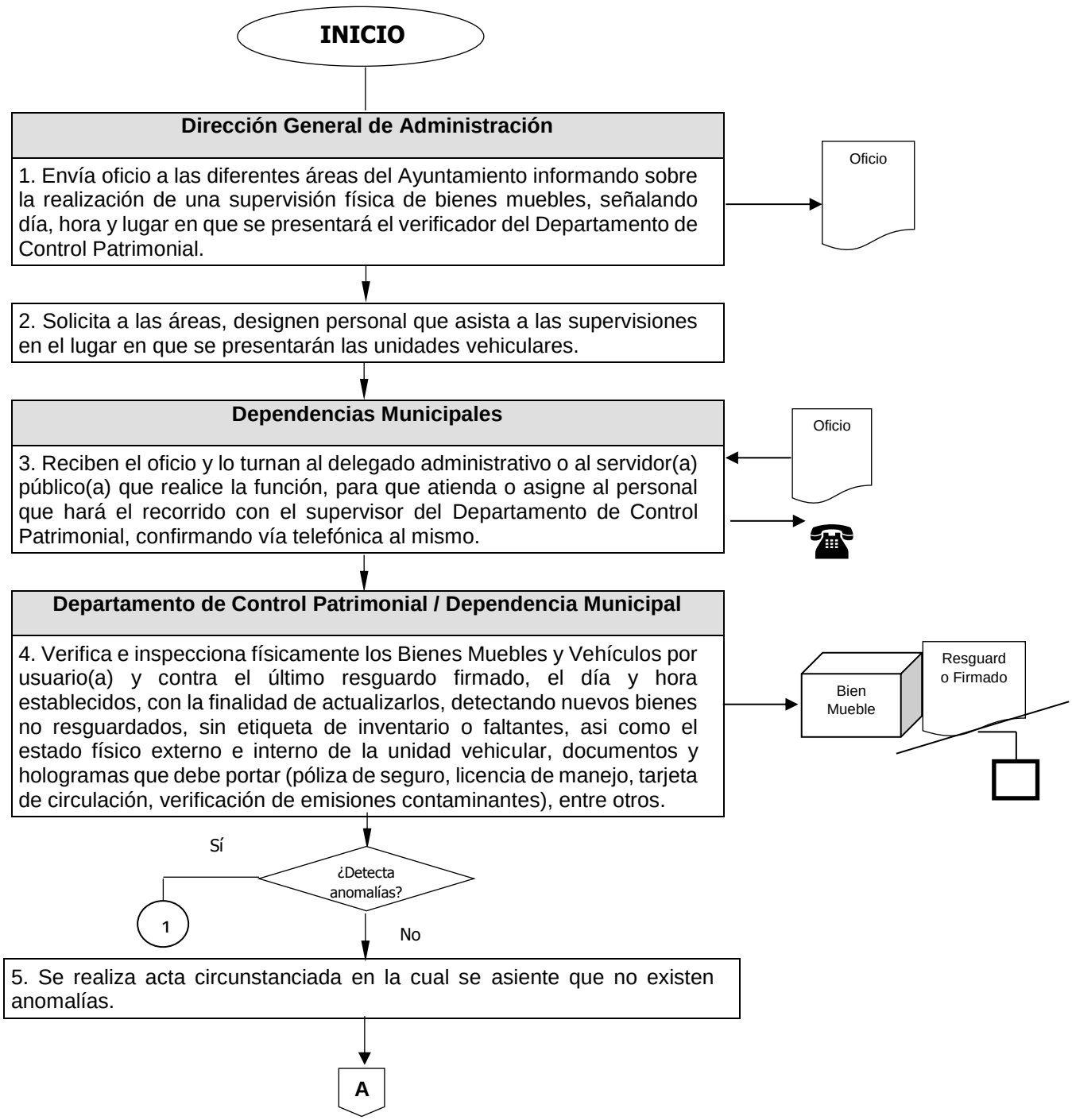


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

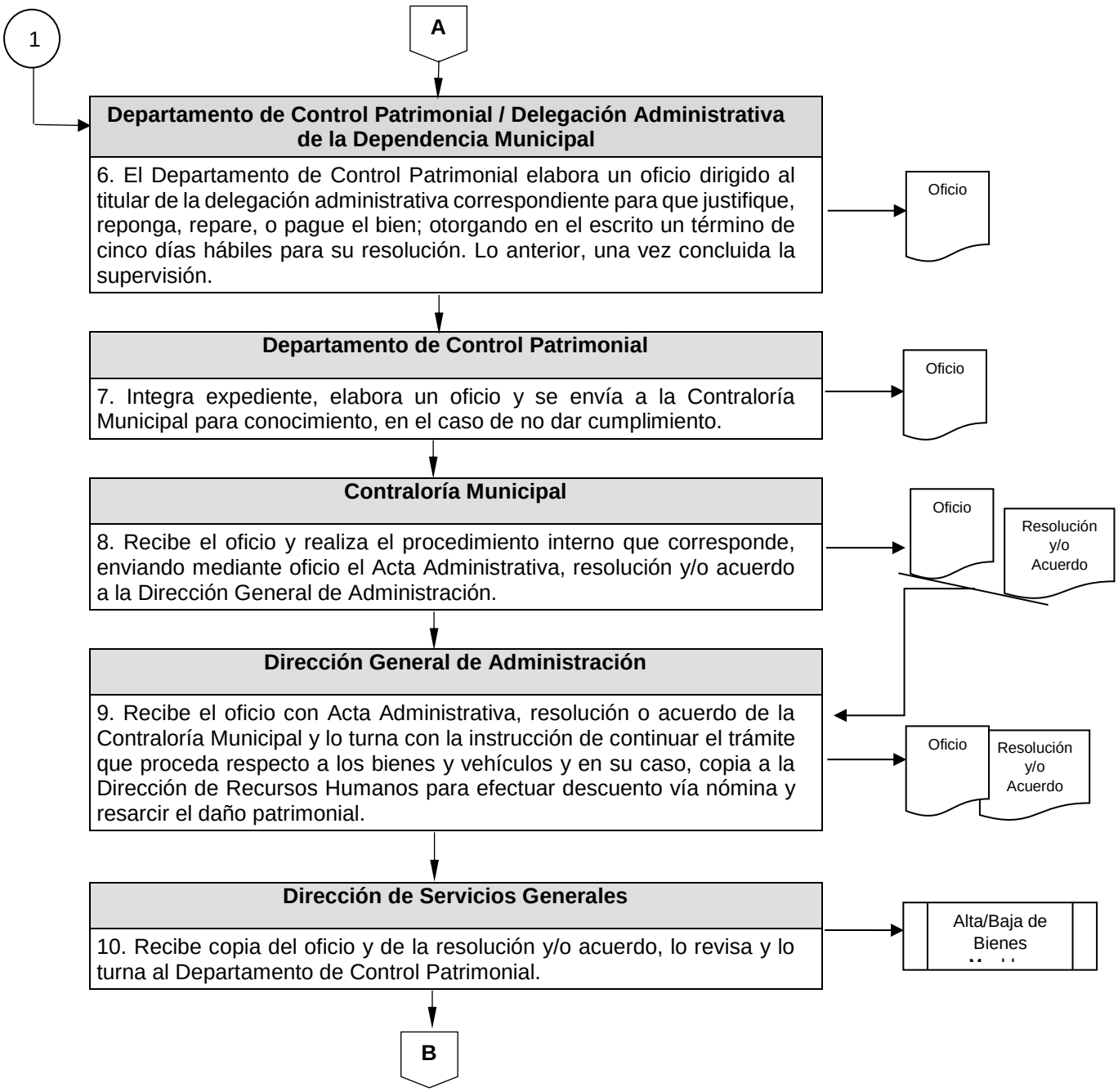
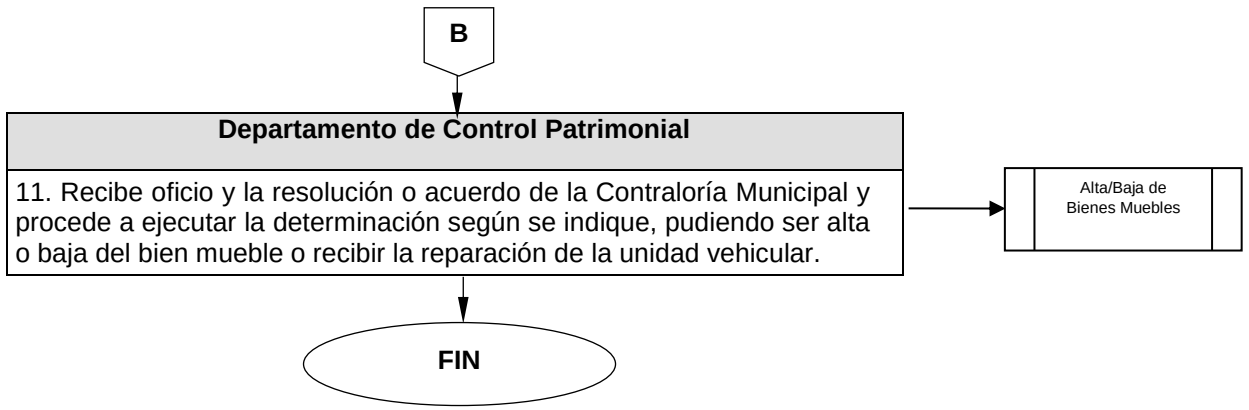


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Alta de vehículos ante la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México**
Objetivo:	**Integrar la documentación y gestionar los trámites para el registro de alta de placas, ante la Secretaría de Finanzas, de los vehículos adquiridos por las dependencias.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Es obligación de las áreas usuarias, a través de sus Delegaciones Administrativas, elaborar y presentar para su autorización las solicitudes de adquisición de vehículos considerando el pago por concepto y uso de vehículos siempre que cuenten con presupuesto.
- Es obligación del Delegado Administrativo o quien ejerza la función, proporcionar al Departamento de Control Patrimonial, el recurso económico para realizar la alta del vehículo ante la Dirección General de Recaudación de Gobierno del Estado de México.
- La unidad deberá ser asegurada a través del Departamento de Control Patrimonial, es obligación de la Delegación Administrativa correspondiente contar con la suficiencia presupuestal para la contratación de seguro respetivo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Alta de Vehículos ante la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México

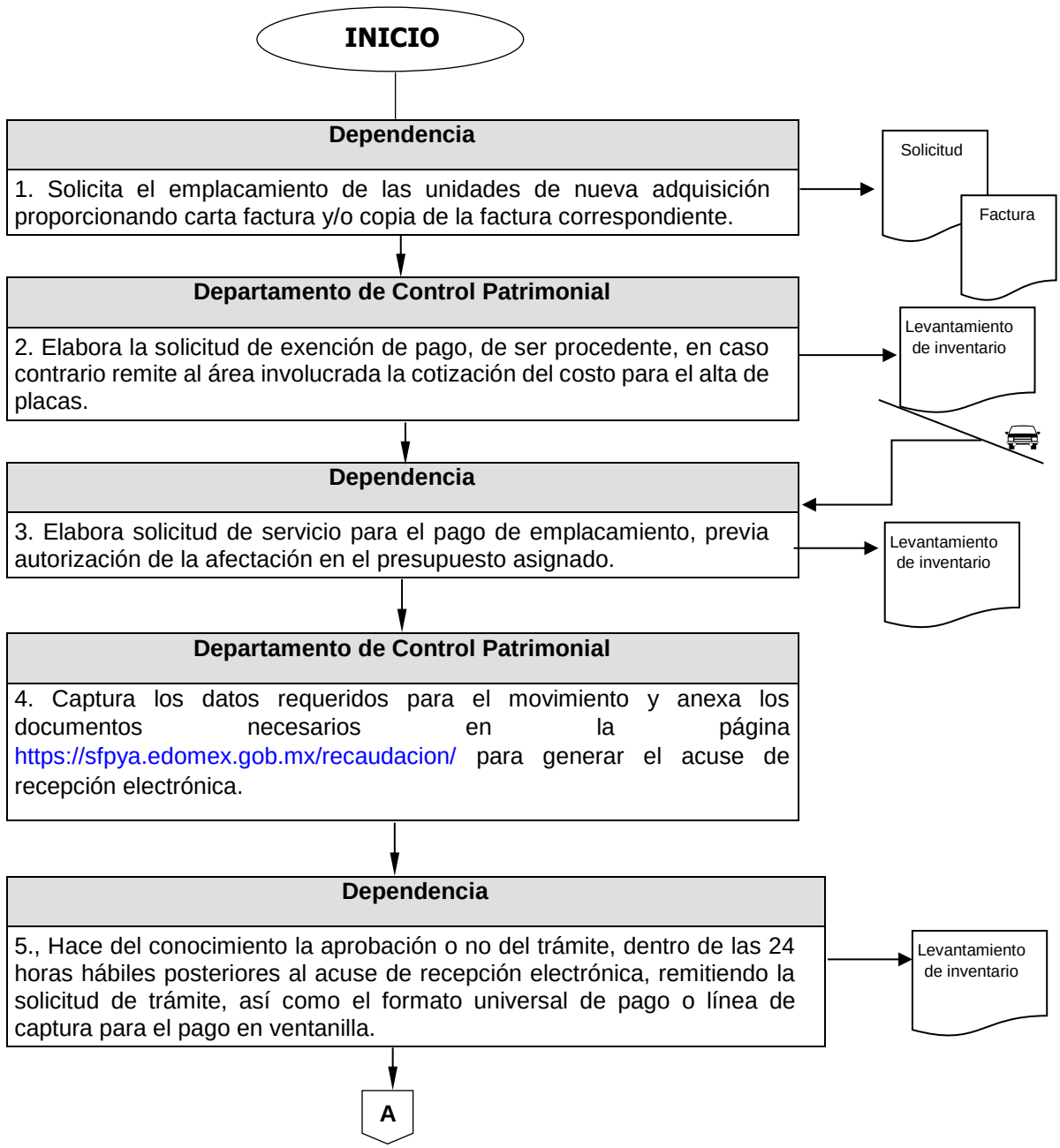
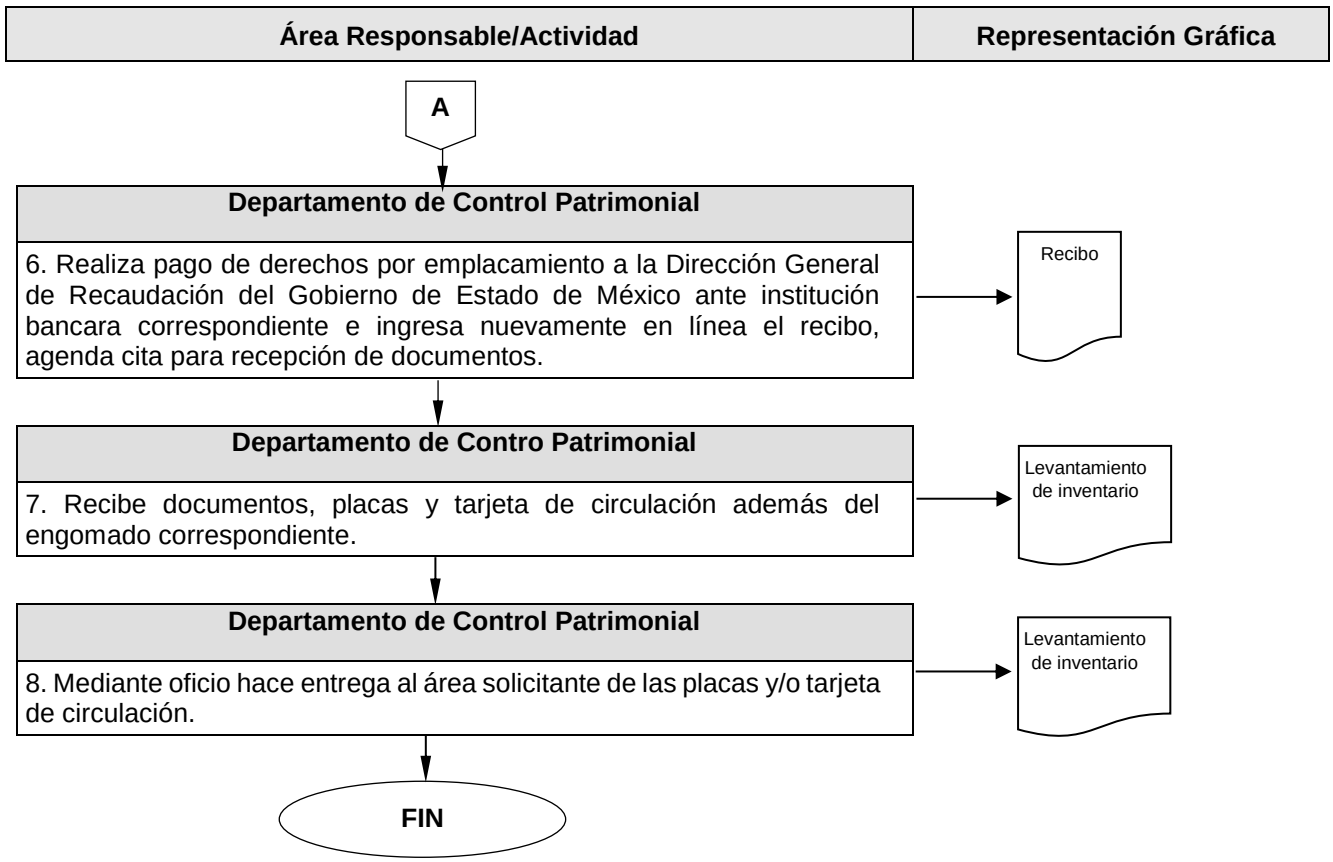


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento	**Baja de placas y reposición de tarjeta de circulación por robo y/o extravío.**
Objetivo:	**Gestionar ante la Secretaría de Finanzas del Estado de México (Dirección General de Recaudación), la baja de placas y tarjeta de circulación de unidades oficiales del Ayuntamiento.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial, es responsable de realizar la gestión para la baja y alta de placas, reposición de tarjetas de circulación; así como el pago del servicio ante la Dirección General de Recaudación.
- Es responsabilidad de la Dirección de Servicios Generales, a través del Departamento de Control Patrimonial, remitir a las áreas el recibo oficial, juego de placas y la tarjeta de circulación.
- Es responsabilidad de los usuarios de los vehículos oficiales, proporcionar los recursos económicos cuando les sea infraccionada una o ambas placas, extravíen la tarjeta de circulación; así como la documentación necesaria para efectuar el trámite correspondiente.
- En los casos de extravío o robo de placas es obligación de los usuarios levantar el acta informativa ante el Ministerio Público especificando la marca del vehículo, modelo, número de serie y de placas.
- Es responsabilidad del Delegado Administrativo o de quien ejerza la función remitir a la Dirección de Servicios Generales, el acta informativa, la placa y el recurso económico en caso de extravío.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Baja de placas y reposición de tarjeta de circulación por robo y/o extravío.

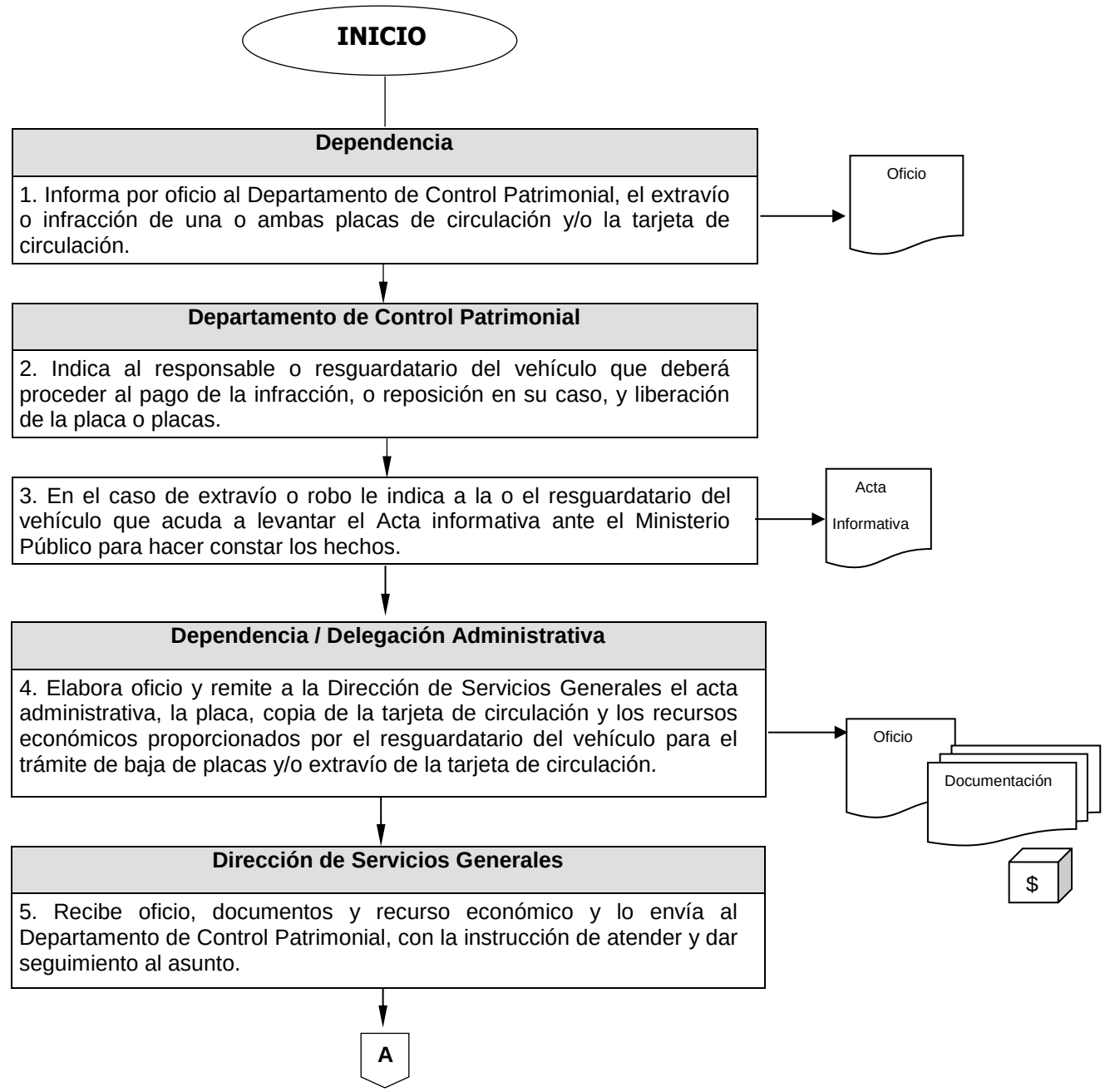


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Departamento de Control Patrimonial 6. Recibe oficio, documentos, recursos económicos, tramita la certificación de factura y acude con los documentos a la Dirección General de Recaudación de Gobierno del Estado de México, para efectuar el trámite de baja de placas y/o extravío de la tarjeta de circulación.	Documentación $
Dirección General de Recaudación de Gobierno del Estado de México 7. Recibe, revisa documentación y recurso económico, así como pago por concepto del trámite requerido de baja de placas y/o reposición de tarjeta de circulación expide recibo oficial y juego de placas.	Recibo Oficial Placa
Departamento de Control Patrimonial 8. Elabora oficio para firma de la Dirección de Servicios Generales, anexando el juego de placas, copia de la tarjeta de circulación o en su caso copia del Formato Único de Control Vehicular que funciona como Tarjeta de Circulación, en tanto es proporcionada por el Gobierno del Estado de México y comprobación de recursos económicos proporcionados.	Oficio Formato Único de Control Vehicular
Dirección de Servicios Generales 9. Revisa y firma oficio para ser enviado a la dependencia correspondiente, haciendo mención de que deben consultar su terminación de placas para su verificación semestral de no contaminación ambiental.	Formato Único de Control Vehicular Placa Pago anual de refrendo y derechos del parque vehicular
FIN	

Nombre del Procedimiento	**Pago anual de tenencia y derechos de control vehicular**
Objetivo:	**Realizar el pago anual del impuesto de tenencia y derechos de control vehicular y obtener la exención del mismo para las unidades de servicio público ante la Secretaría de Finanzas de Gobierno del Estado de México (Dirección General de Recaudación).**

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Dirección General de Administración solicitar mediante oficio la exención en el pago de tenencia vehicular y derechos de control vehicular para las unidades de servicio público del Ayuntamiento.
- Es responsabilidad de las áreas usuarias, a través de sus delegados administrativos o de quién ejerza esta función, elaborar la solicitud de servicio, con la afectación presupuestal para el pago de este impuesto y remitirlas a la Dirección General de Administración.
- Es responsabilidad de la Dirección General de Administración solicitar ante la Tesorería Municipal se realice el pago en forma electrónica del impuesto sobre tenencia y derechos de control vehicular.
- Es responsabilidad del Departamento de Control Patrimonial, remitir copia de los recibos y, en su caso, el juego de placas a las dependencias municipales.
- La Tesorería Municipal realiza en forma electrónica el pago del impuesto de tenencia y Derechos de Control Vehicular ante la Dirección General de Recaudación del Gobierno del Estado de México, remitiendo constancia mediante oficio de dichos recibos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Pago anual de tenencia y derechos de control vehicular

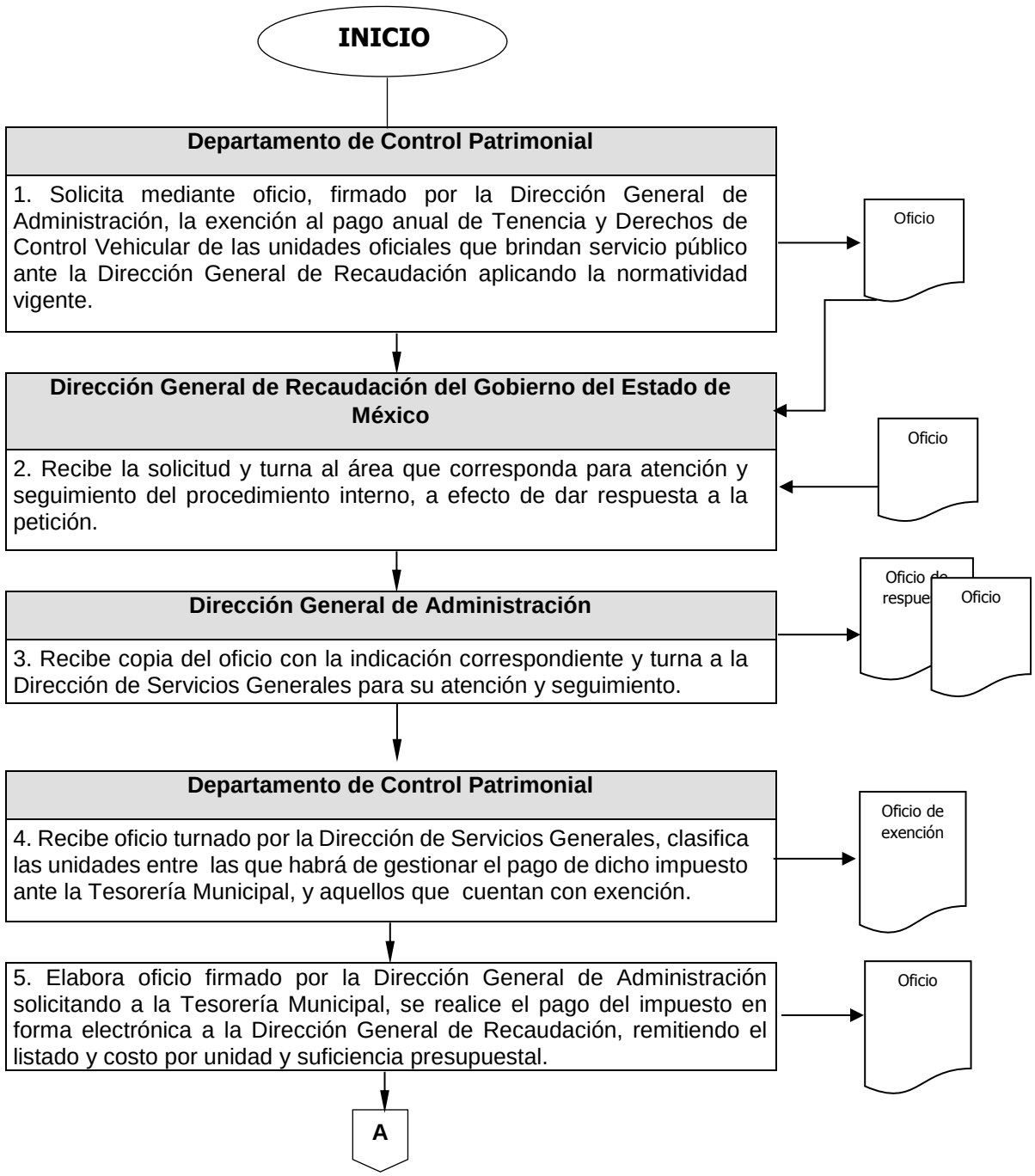
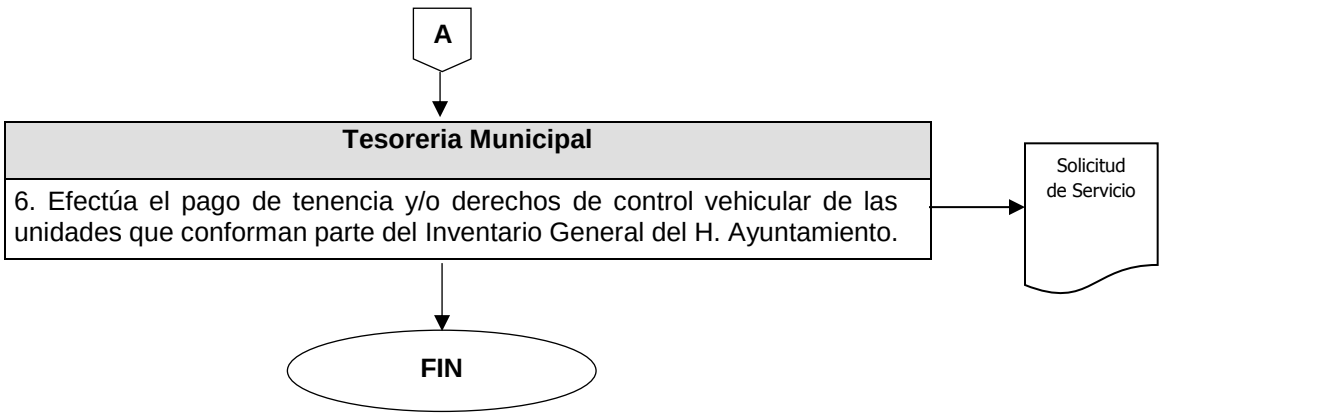


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Verificación de bienes muebles en actos de Entrega-Recepción**
Objetivo:	**Verificar en los actos de entrega recepción de oficinas municipales la existencia de bienes muebles y/o vehículos bajo resguardo del servidor público saliente.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Es obligación de las y los delegados administrativos o quien ejerza la función, solicitar a la Dirección de Servicios Generales, mediante oficio, la intervención del Departamento de Control Patrimonial para que asista a los actos de entrega-recepción de oficinas de las y los servidores públicos que están obligados oficialmente.
- Es responsabilidad del Departamento de Control Patrimonial, a través de sus verificadores, preparar la documentación necesaria y asistir a los actos de entrega-recepción de oficinas de los servidores públicos que le sean requeridos por las áreas.
- Es obligación del verificador de bienes muebles asentar en el acta de entrega-recepción que se otorga, un término de 5 días hábiles para que la o el servidor público saliente, presente los bienes muebles que le resultaron como faltantes, las reparaciones por los daños ocasionados a las unidades oficiales, en su caso los documentos o los recursos para el pago de multas o infracciones.
- Es responsabilidad de la Dirección General de Administración hacer de conocimiento a la Contraloría Municipal mediante oficio, sobre el incumplimiento del servidor público a las observaciones asentadas en el Acta de entrega-recepción.
- La Contraloría Municipal es responsable de dar seguimiento a las observaciones asentadas en el acta de entrega-recepción, otorgar el acuerdo o resolución que conforme a derecho proceda y turnarlo a la Dirección General de Administración para su debido cumplimiento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8. Verificación de bienes muebles en actos de Entrega-Recepción

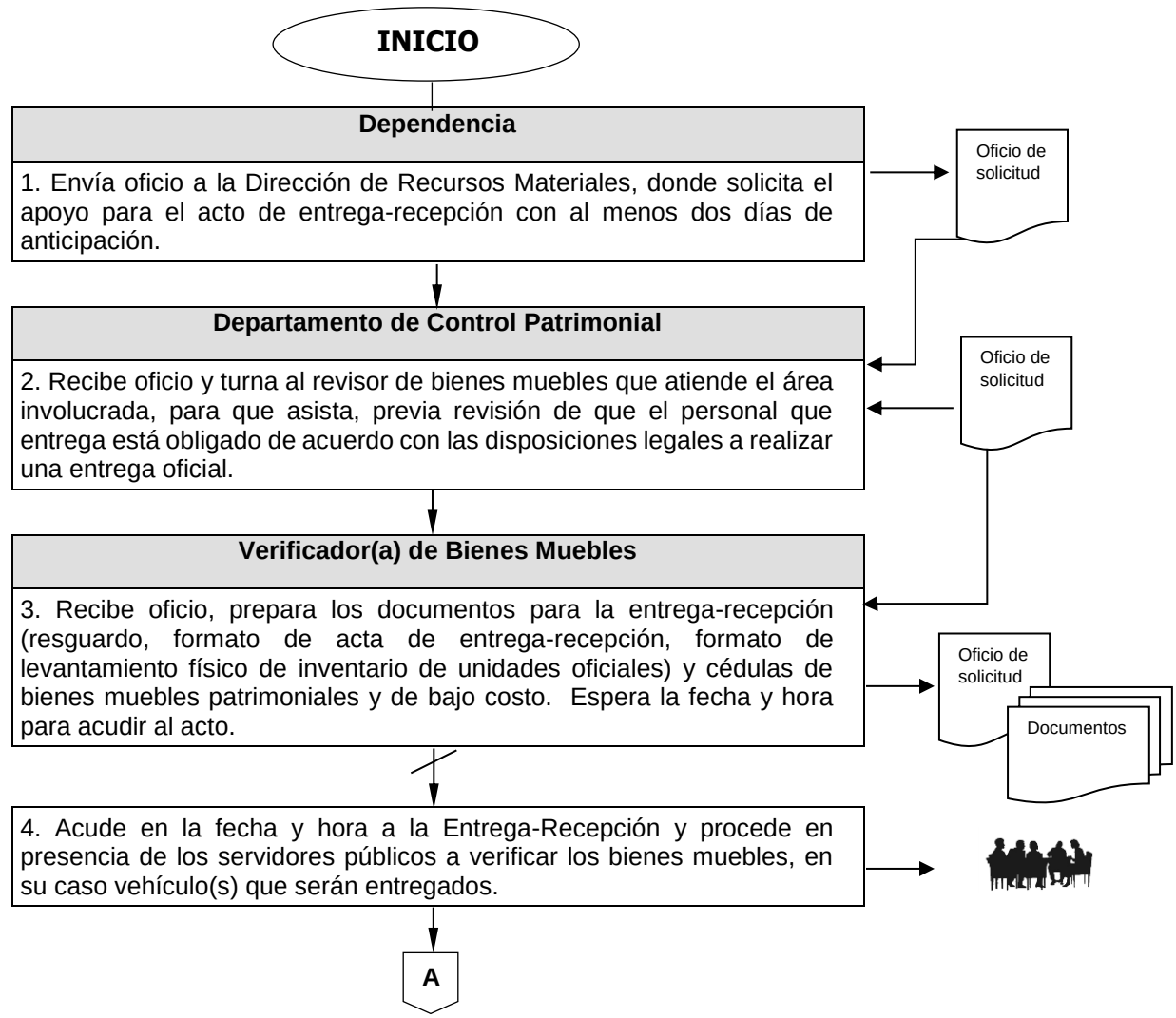


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

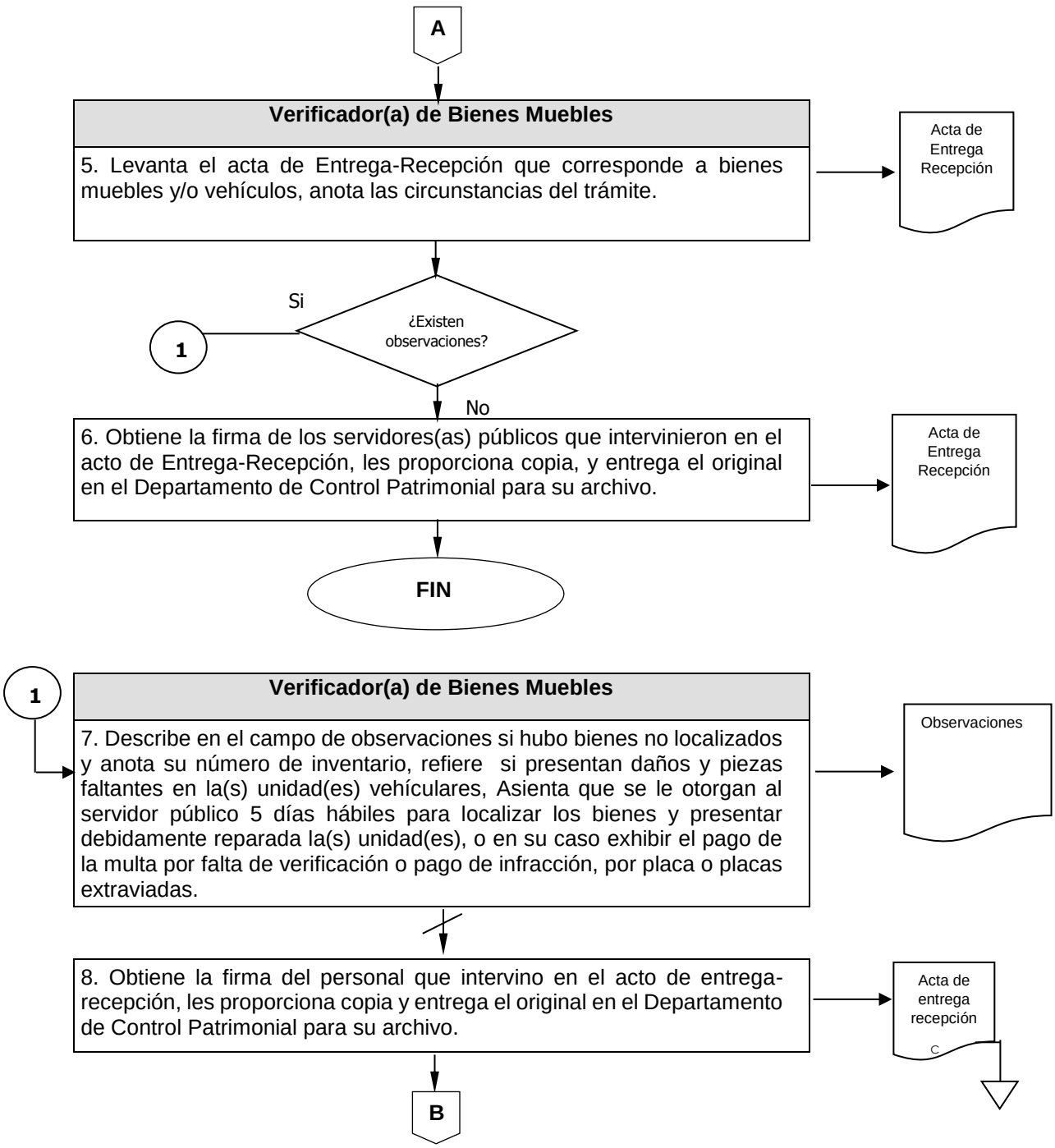
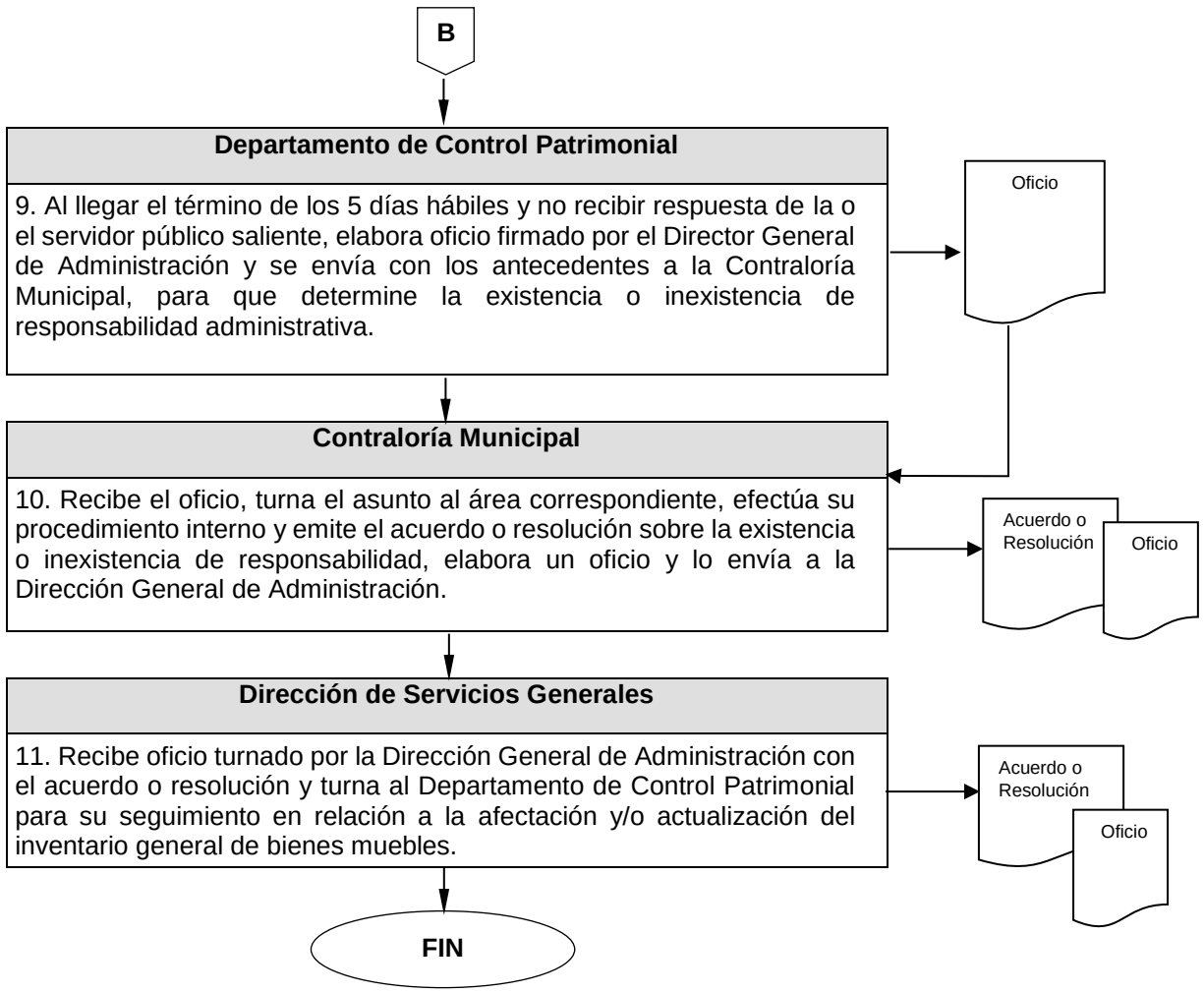


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Baja de bienes muebles**
Objetivo:	**Atender las solicitudes de las dependencias Municipales y llevar a cabo los acuerdos otorgados por el ayuntamiento, para dar de baja los bienes muebles, con motivo de robo, extravió o inutilidad.**

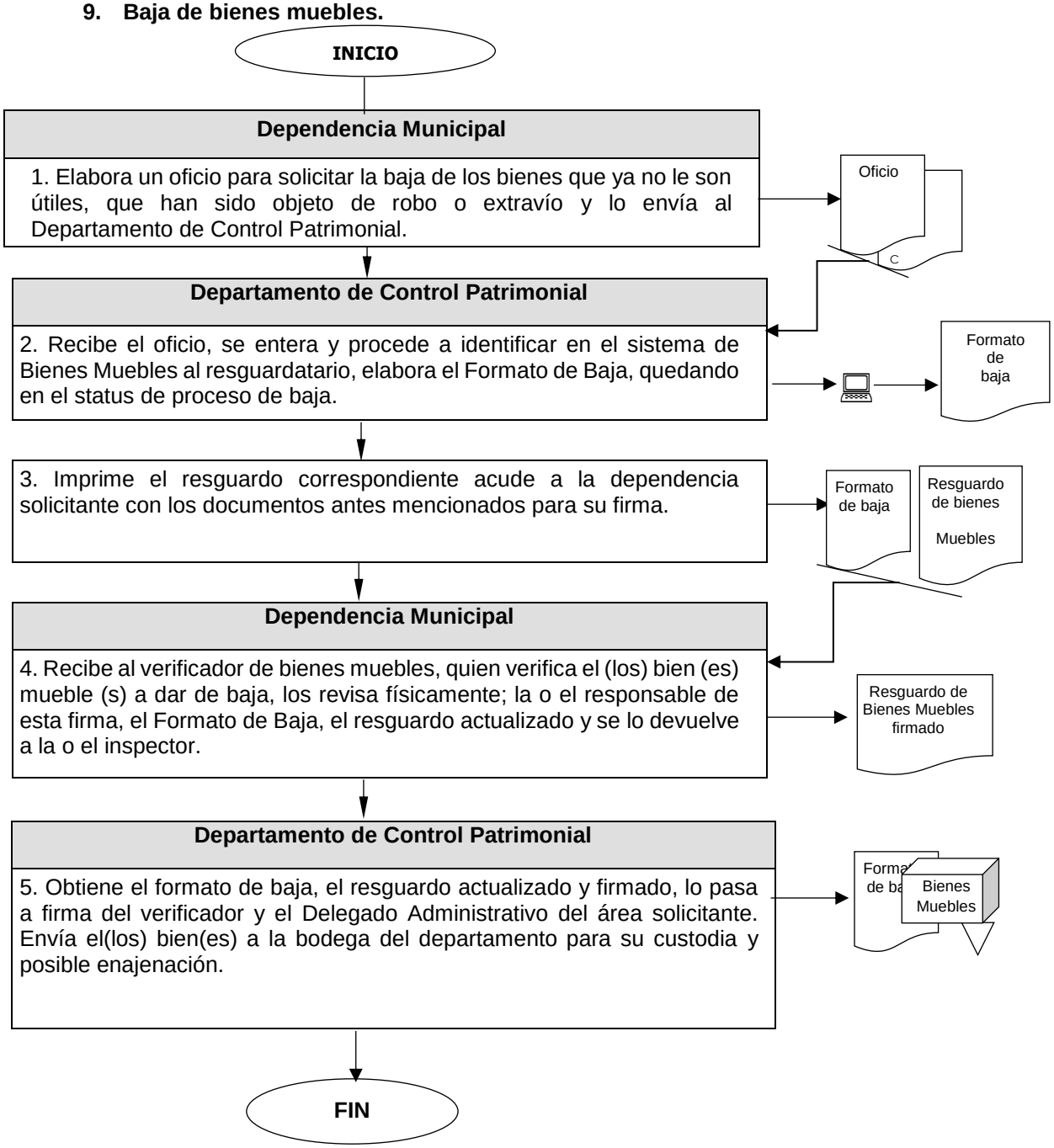
POLÍTICAS APLICABLES

- Las dependencias usuarias de los bienes muebles y vehículos oficiales son responsables de solicitar al Departamento de Control Patrimonial, la baja de los mismos por concepto de inutilidad, robo o extravío.
- El Departamento de Control Patrimonial, será responsable de realizar las gestiones que sean necesarias para cada uno de los casos de solicitud de baja de bienes muebles, a efecto de mantener actualizado el padrón de inventarios y resguardos de los usuarios.
- La Secretaría del H. Ayuntamiento será responsable de someter a aprobación en sesión de cabildo, las solicitudes de baja de bienes muebles, cualquiera que sea su modalidad.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

9. Baja de bienes muebles.



Nombre del Procedimiento	**Baja por enajenación de bienes muebles o vehículos por remate (subasta pública)**
Objetivo:	**Integrar el expediente técnico de los bienes muebles y vehículos previstos para baja reuniendo los requisitos establecidos en la normatividad, con la finalidad de someter a acuerdo del Cabildo su enajenación.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Administración a través del Departamento de Control Patrimonial, es responsable de recibir y clasificar los bienes muebles previstos para baja por las áreas, así como los requisitos establecidos en la Gaceta de Gobierno No. 9 del 11 de julio de 2013 emitido por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y la Ley de Contratación Pública del Estado de México y sus Municipios.
- El Departamento de Control Patrimonial, hará la entrega física de los bienes muebles y/o vehículos a las o los postores adjudicados, integrará el expediente comprobatorio de la ejecución del procedimiento y enviará a la Tesorería Municipal para su baja definitiva.
- La Tesorería Municipal será responsable de enviar la cuenta pública del mes que corresponda a la Dirección General de Administración, reportando la baja definitiva de los bienes muebles o vehículos.
- El Secretario del Ayuntamiento es el presidente del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles.

Diagrama de Flujo

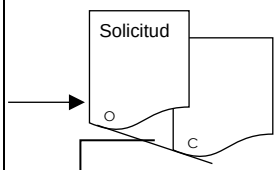
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

10. Baja por enajenación de bienes muebles o vehículos

INICIO

Departamento de Control Patrimonial

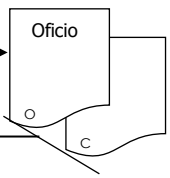
1. Integra el expediente técnico con los requisitos que establece el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, una vez que se tienen en su totalidad, elabora oficio firmado por el Director General de Administración mediante el cual solicita al Secretario del Ayuntamiento en su carácter de presidente del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles someta a consideración la solicitud de autorización de baja definitiva de los registros de activo fijo contable mediante la enajenación de bienes muebles y posteriormente ante los integrantes del cabildo del ayuntamiento para su aprobación.



Presidente del Comité Interno de Bienes Muebles e Innuebles

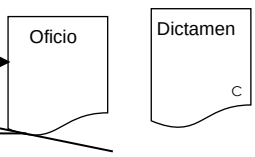
2. Recibe el oficio, lo revisa y somete a consideración del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles y posteriormente ante los integrantes del cabildo del ayuntamiento.

Oobteniendo la Certificacion del acuerdo correspondiente, lo autoriza y lo envía a la Dirección General de Administración.



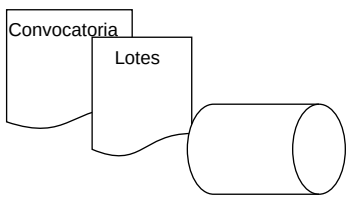
Dirección General de Administración

3. Recibe oficio con la Certificación del Acuerdo otorgado por el Ayuntamiento y copia simple del Dictamen de la Comisión de Patrimonio Municipal. Turna a la Dirección de Servicios Generales, que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de atender y dar seguimiento.



Departamento de Control Patrimonial

4. Obtiene el acuerdo otorgado, define los lotes de bienes para la enajenación de estos y conjuntamente con el área correspondiente elabora la convocatoria y las bases de enajenación. Obtiene la firma de autorización y Vo. Bo. de la o el titular de la Dirección General de Administración e invita a una o un representante del OSFEM para la verificación y observación del evento.



A

247

Diagrama de Flujo

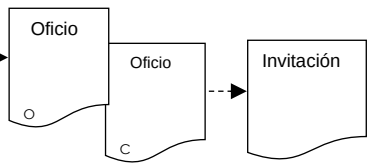
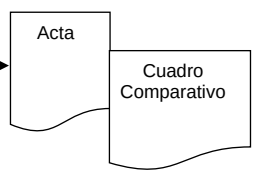
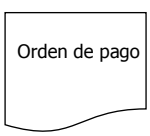
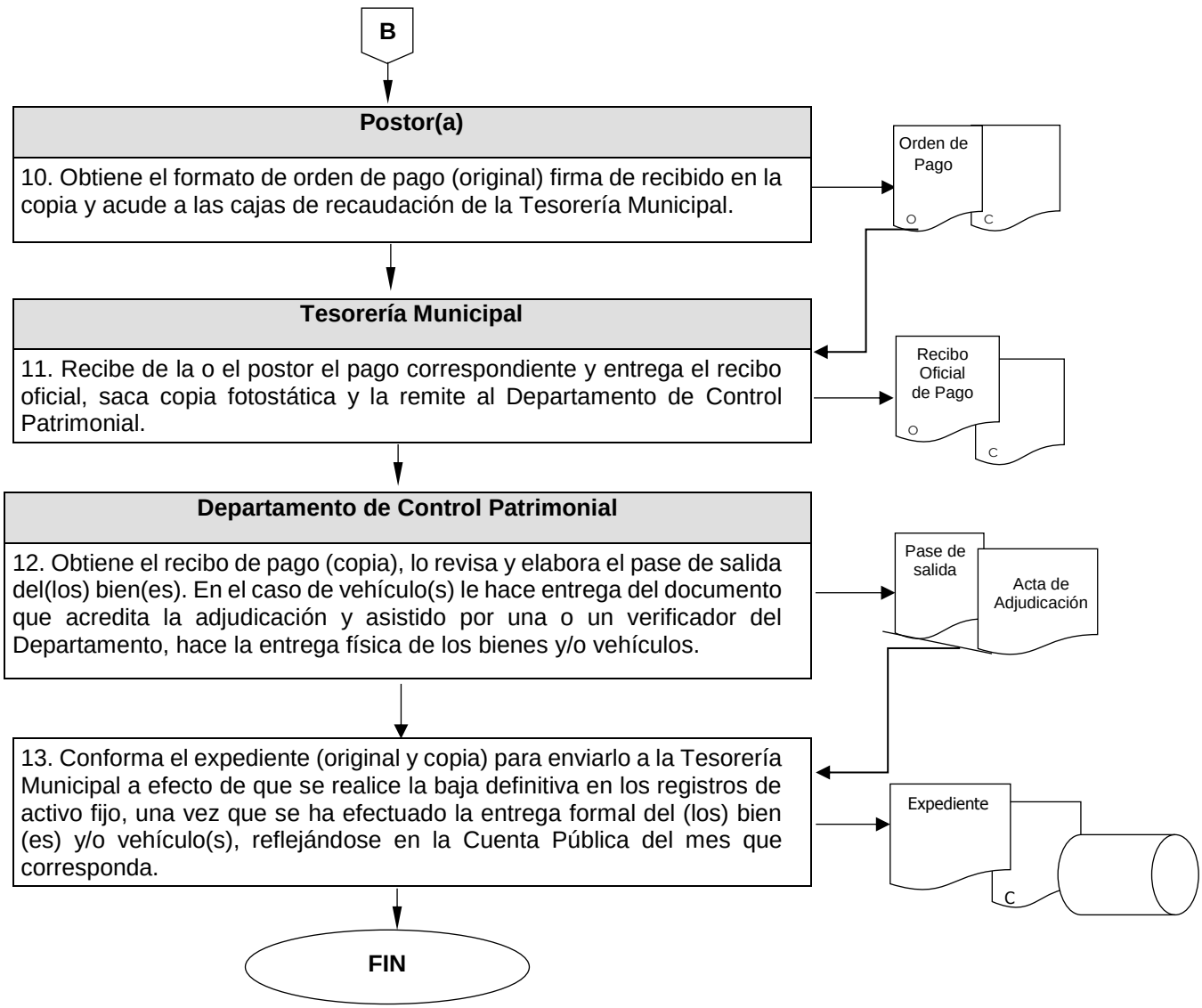
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Departamento de Control Patrimonial	
5. Envía a la Coordinación General de Comunicación Social vía oficio firmado por la o el titular de la Dirección General de Administración, la convocatoria para su publicación en un periódico a nivel nacional, local y/o Gaceta Municipal. Ya publicada la convocatoria procede a convocar al Comité de Arrendamientos, Adquisición de Inmuebles y Enajenaciones.	
Comité de Arrendamientos, Adquisiciones de Inmuebles y Enajenaciones	
6. Recibe la convocatoria y espera las fechas acordadas para llevar a cabo la visita de inspección de los bienes a subastar y la presentación, apertura y evaluación de posturas, emisión del dictamen y fallo de adjudicación, levantando las actas correspondientes.	
7. Recibe la visita de las y los postores interesados, llevándolos al domicilio(s) en que se ubican los bienes para que conozcan el estado físico-mecánico en que se encuentran y elaboren sus posturas.	
8. Recibe las posturas en la fecha señalada para la presentación. Procede a la apertura y evaluación de éstas, emite dictamen y fallo de adjudicación y se levanta el Acta.	
Tesorería Municipal	
9. Elabora el formato de orden de pago para que la o el postor adjudicado efectúe el pago del lote en las cajas de recaudación de la Tesorería Municipal.	
B	

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Baja de bienes Muebles por donación**
Objetivo:	**Realizar mediante la aplicación de las disposiciones legales, administrativas y cumplimiento de los acuerdos otorgados por el Ayuntamiento, la donación de los bienes muebles, patrimonio municipal reuniendo los requisitos establecidos en la normatividad.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La Presidencia Municipal está facultada para otorgar bienes muebles en donación a cualquier institución pública, privada o personas físicas, previo acuerdo del Ayuntamiento.
- La Dirección de Servicios Generales a través del Departamento de Control Patrimonial será la responsable de integrar el expediente correspondiente de los bienes muebles susceptibles de donación.
- El Departamento de Control Patrimonial solicitará la autorización para la donación mediante acuerdo del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles; posteriormente al H. Cabildo.
- La Secretaría del Ayuntamiento deberá informar del acuerdo otorgado por el Ayuntamiento a la Dirección General de Administración sobre la autorización o no de la baja de bienes muebles y su donación.
- El Departamento de Control Patrimonial deberá notificar a la o el solicitante sobre la autorización o no de la donación.
- La baja de bienes muebles por donación se realizará de acuerdo con lo establecido en la Gaceta de Gobierno No. 9 del 11 de julio de 2013.
- Los documentos para integrar un expediente son: Contrato de donación debidamente firmado por las personas que a derecho procedan, la petición formulada al C. Presdiente Municipal en la que se mencione el uso y destino de los bienes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

11. Baja de bienes muebles por donación

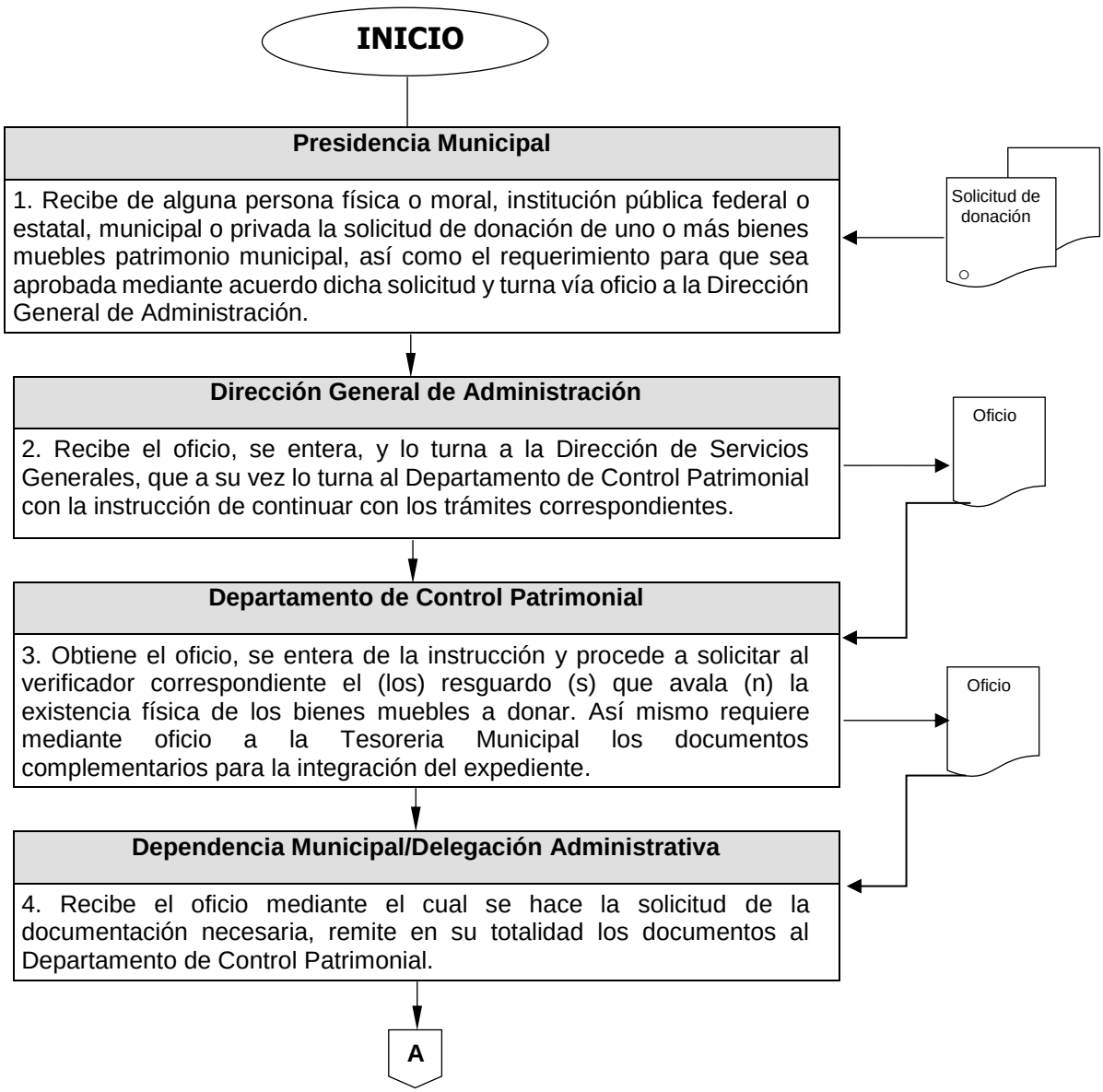


Diagrama de Flujo

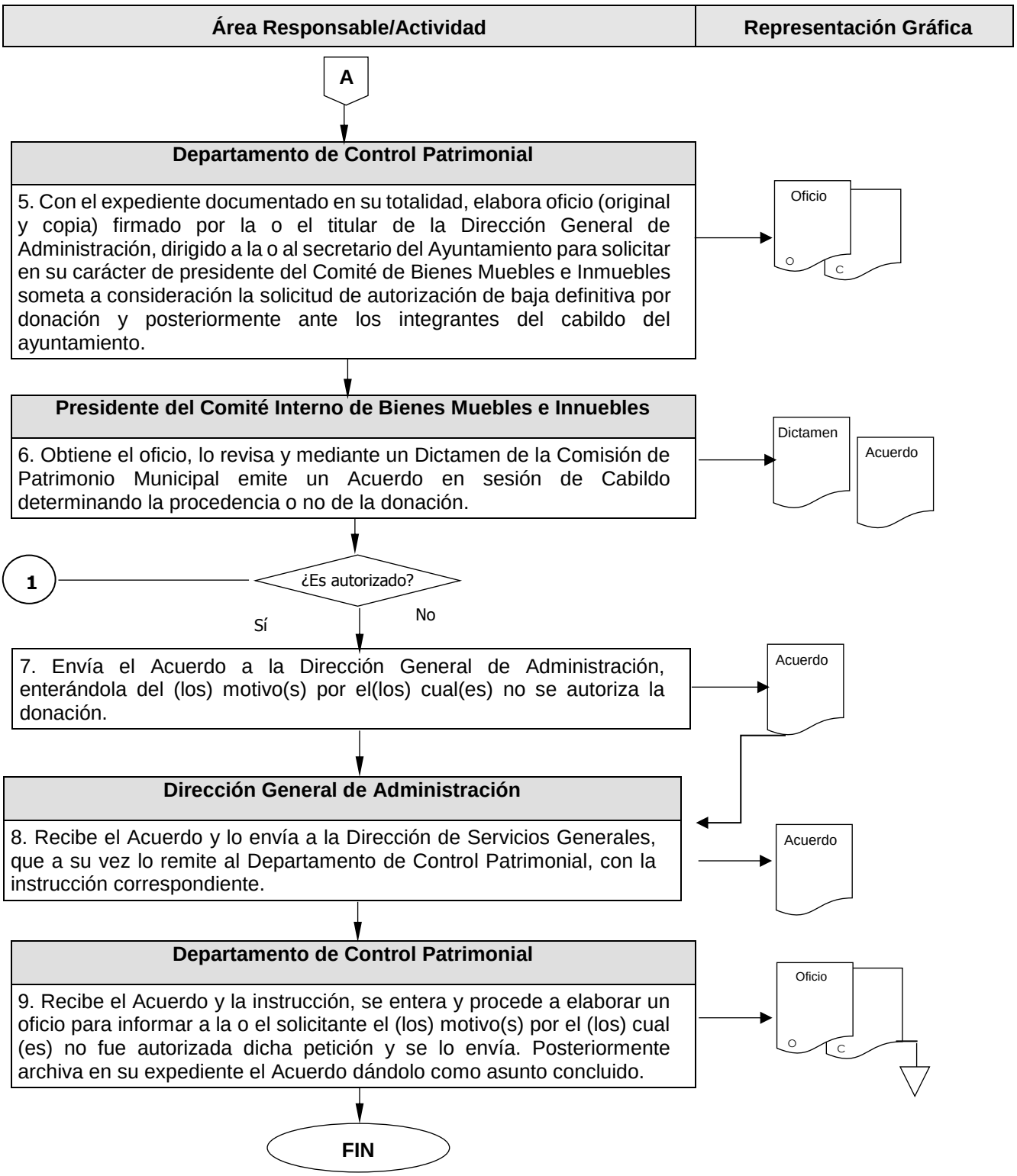
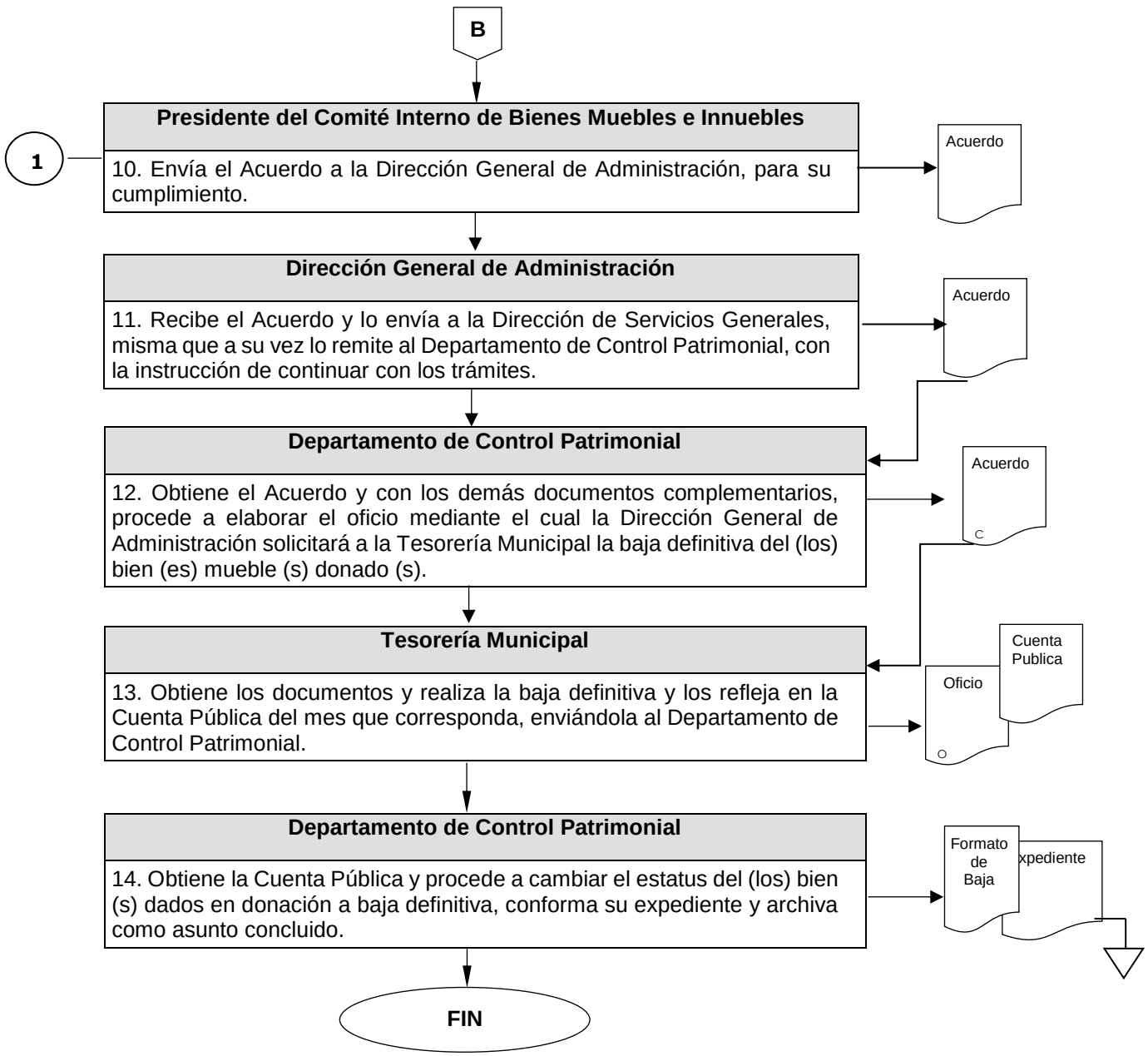


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Baja de bienes muebles y vehículos por comodato**
Objetivo:	**Realizar mediante la aplicación de las disposiciones legales, administrativas y en cumplimiento a los acuerdos otorgados por el Ayuntamiento, la transmisión de los bienes muebles patrimonio municipal en comodato.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La Presidencia Municipal y sus dependencias están facultadas para recibir solicitudes de bienes muebles en comodato, de cualquier institución pública, privada o persona física y otorgarlos previo acuerdo del Ayuntamiento.
- La Dirección General de Administración a través del Departamento de Control Patrimonial, será responsable de informar la situación en que se encuentran los bienes solicitados en comodato.
- La Secretaría del Ayuntamiento deberá informar a la Dirección General de Administración sobre la autorización o no, de otorgar los bienes muebles solicitados en comodato.
- El Departamento de Control Patrimonial deberá notificar a la o el solicitante sobre la autorización o no de otorgar los bienes muebles en comodato.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

12. Baja de bienes muebles y vehículos por comodato

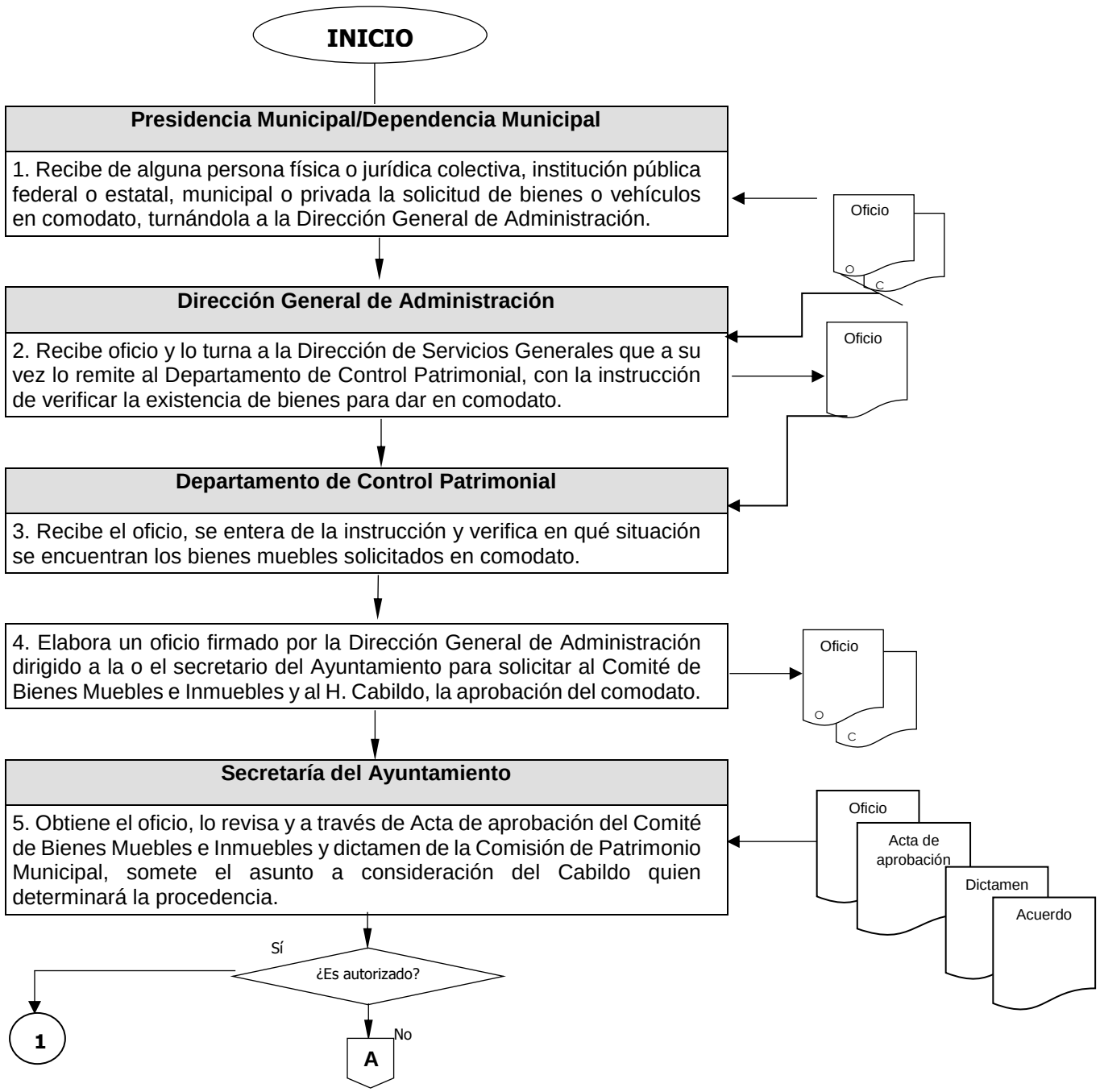


Diagrama de Flujo

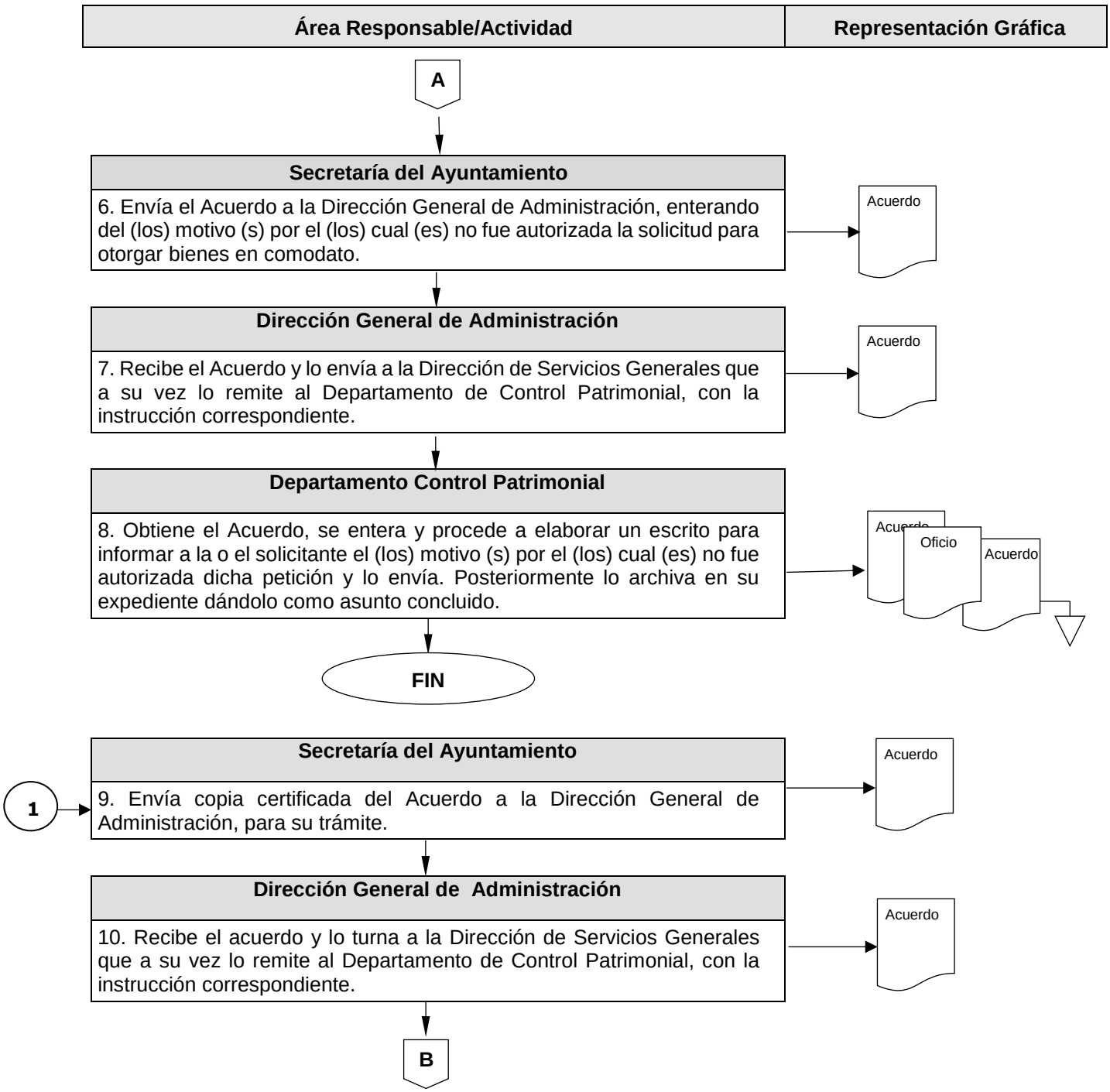
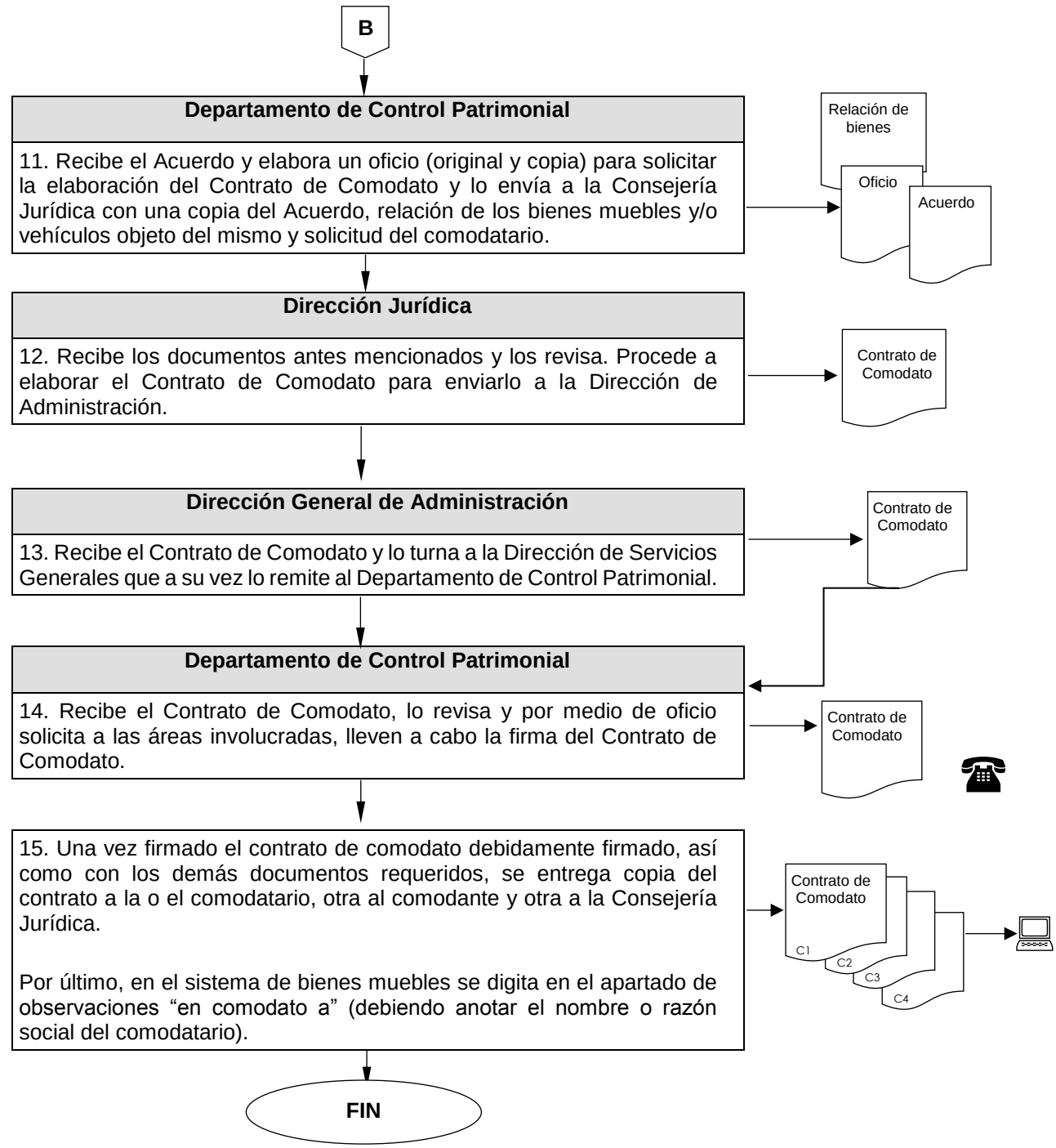


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Baja de bienes muebles no localizados**
Objetivo:	**Realizar los movimientos necesarios a efecto de dar de baja los bienes muebles con motivo de su falta de localización.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial realizará el procedimiento de baja de bienes muebles, en su modalidad de no localizado.
- El Delegado Administrativo o quien ejerza esta función, dará aviso a la Dirección de Servicios Generales sobre el extravió del o los bienes debiendo remitir, acta administrativa en la cual se narren los hechos, en el supuesto de robo se deberá incluir la carpeta de investigación iniciada en la Fiscalía General de Justicia del Estado de México.
- El Departamento de Control Patrimonial analiza la resolución para dar seguimiento al trámite que corresponda de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Gaceta de Gobierno número 9 de fecha 11 de julio de 2013.
- El Departamento de Control Patrimonial ejecutará en su caso, la baja del bien mueble.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

13. Baja de bienes muebles por extravío

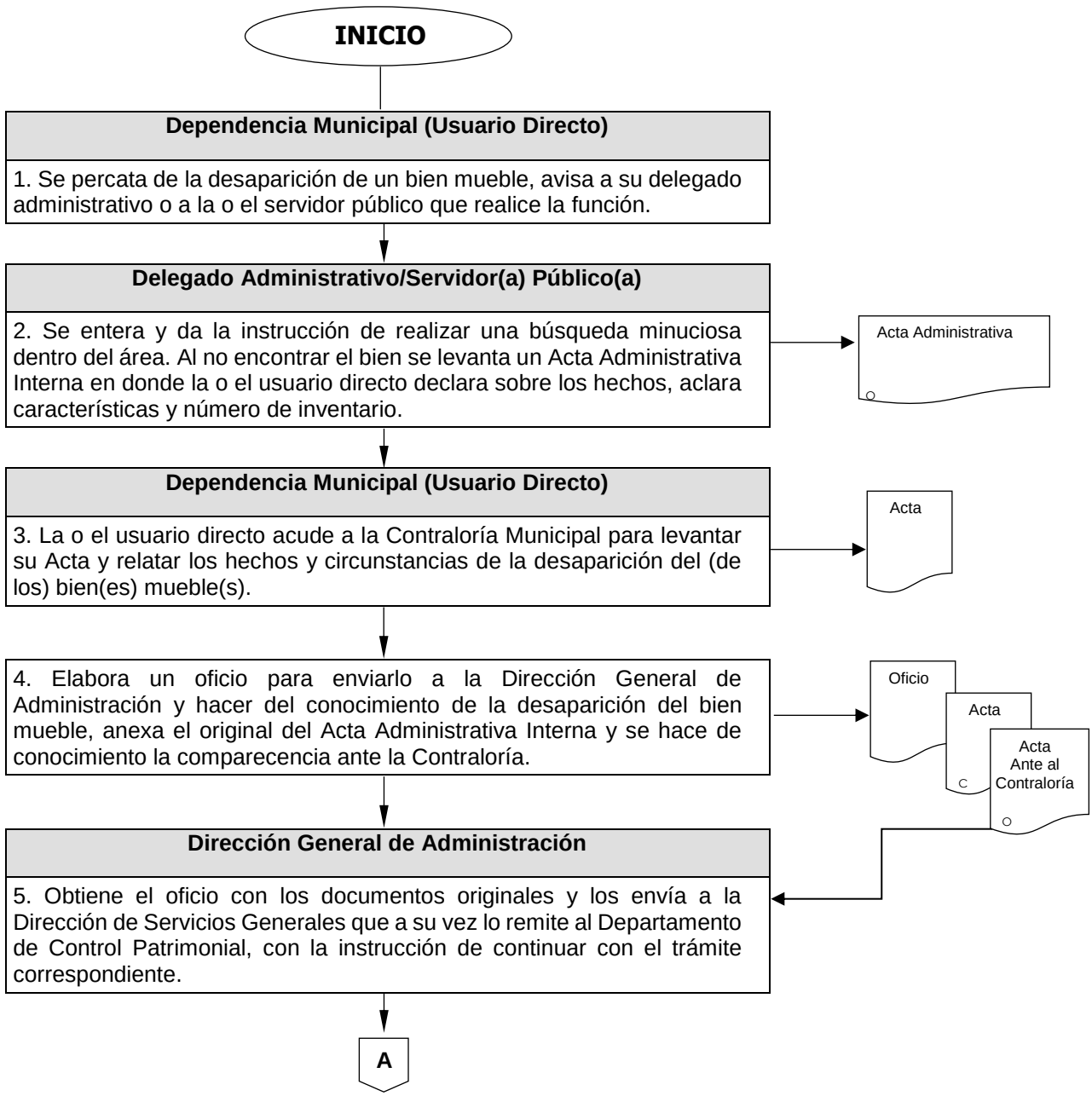


Diagrama de Flujo

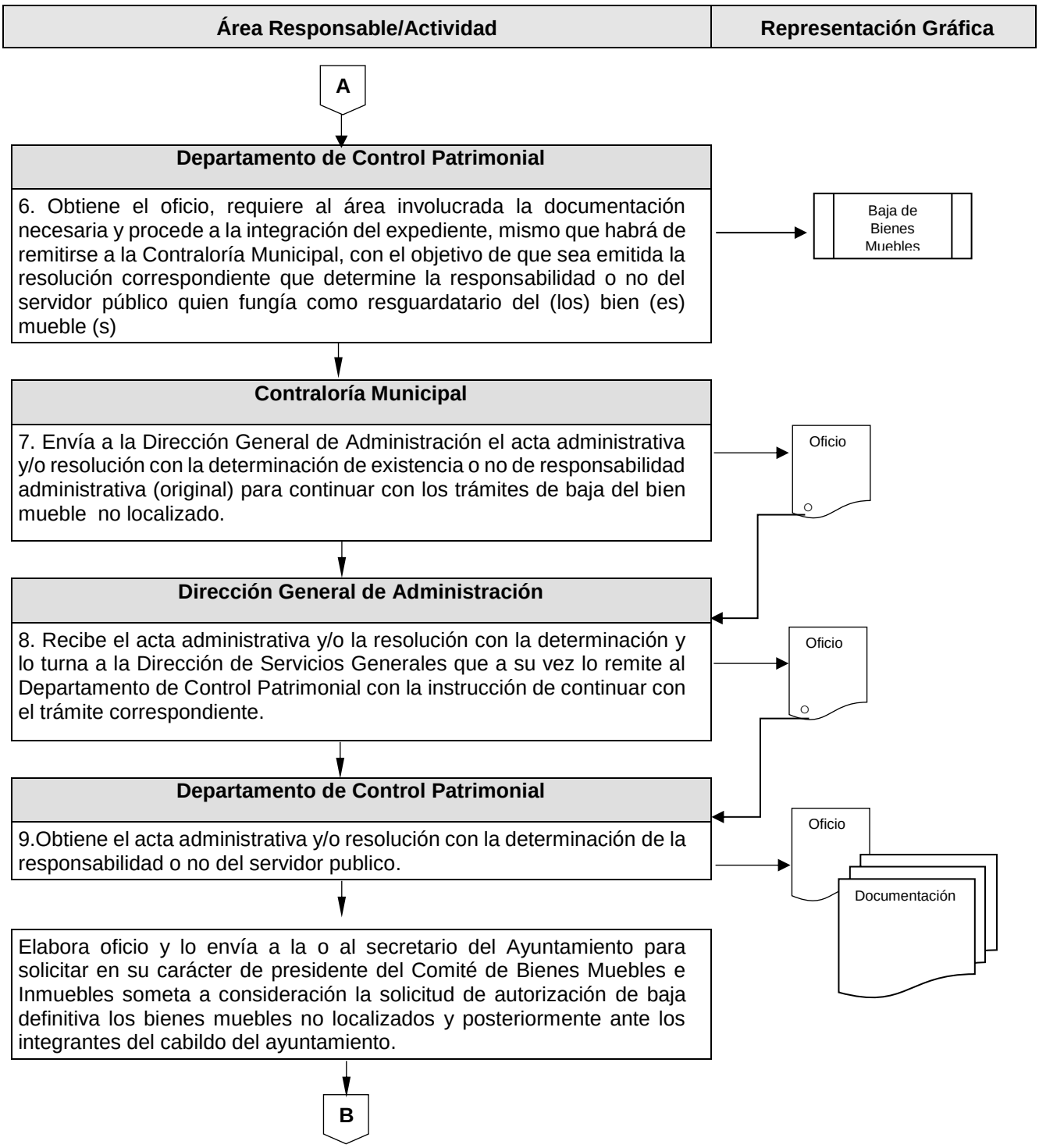
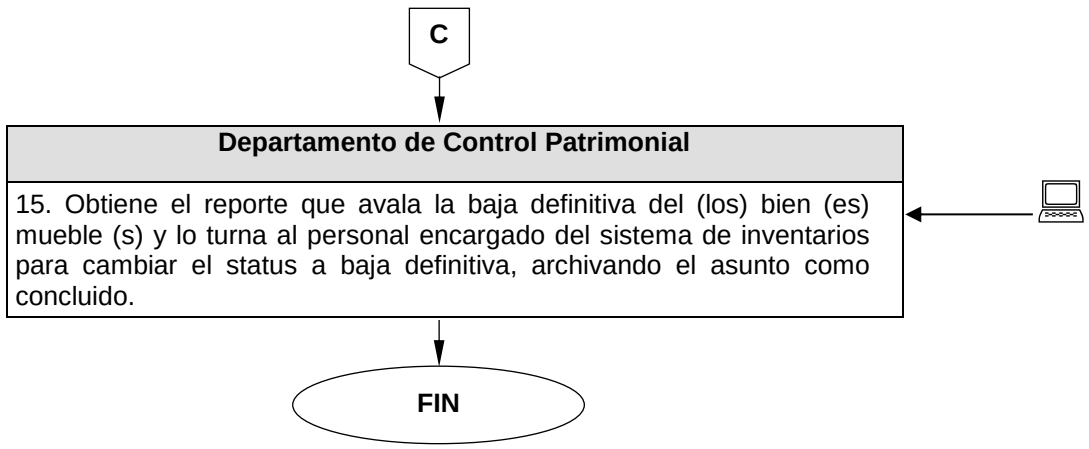


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
B	
Presidente del Comité Interno de Bienes Muebles e Inmuebles 10. Obtiene el oficio y copia de los documentos. Una vez otorgada la aprobación de baja definitiva del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles, así como de los integrantes del Cabildo, procede a elaborar un oficio y envía el Acuerdo debidamente certificado en donde se autoriza la baja del bien mueble en original a la Dirección General de Administración.	Oficio, Acuerdo
Dirección General de Administración 11. Recibe el oficio y el acuerdo y los turna a la Dirección de Servicios Generales que a su vez lo remite al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de continuar con el procedimiento correspondiente.	Oficio, Acuerdo
Departamento de Control Patrimonial 12. Obtiene el oficio con la aprobación por parte del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles, así como el Acuerdo del H. Cabildo y lo integra con los demás documentos que amparan la baja del bien mueble. Elabora un oficio para solicitar la baja del bien de los Activos Fijos Contables y lo envía a la Tesorería Municipal con los documentos que se mencionan.	Oficio, Documentación
Tesorería Municipal 13. Obtiene el oficio y los documentos que amparan la baja del bien mueble y realiza el procedimiento correspondiente reflejándola en el Reporte de la Cuenta Pública del mes que corresponda y lo envía vía oficio a la Dirección General de Administración.	Oficio, rte
Dirección General de Administración 14. Recibe oficio junto con el reporte que ampara la baja definitiva del bien mueble y lo turna vía oficio a la Dirección de Servicios Generales, quien a su vez lo turna al Departamento de Control Patrimonial con la instrucción de seguir con el procedimiento correspondiente.	
C	

Diagrama de Flujo

Diagrama de Flujo	Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento	**Baja de vehículos oficiales por robo o siniestro.**
Objetivo:	**Realizar los movimientos necesarios a efecto de dar de baja los vehículos por motivo de robo o siniestro.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Control Patrimonial asesorará a los Delegados Administrativos o quien ejerza la función y servidores públicos resguardatarios de la unidad, sobre el procedimiento a seguir en el caso de robo o siniestro de vehículos oficiales; considerando, lo siguiente:

  a) Realizar una búsqueda en los corralones y talleres externos.

  b) Iniciar la carpeta de investigación o noticia criminal ante la Agencia del Ministerio Público; acompañados del representante legal del Ayuntamiento, quien acreditará la propiedad del bien mueble.

  c) Reportar el robo ante la Policía Federal.

  d) Solicitar los servicios de la compañía aseguradora para dar aviso del robo y proporcionar los documentos que le sean requeridos.

  e) Levantar Acta Administrativa interna sobre los hechos ante el Delegado Administrativo.

  f) Integrar el expediente con los documentos y remitirlo a la Contraloría Municipal (con el propósito de obtener la determinación de existencia o no de responsabilidad administrativa del servidor público correspondiente).

- La o El Delegado Administrativo y el servidor público deberán acudir a la Contraloría Municipal para levantar el acta por robo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a que haya sucedido el hecho.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

14. Baja de Vehículos por Robo o Siniestro

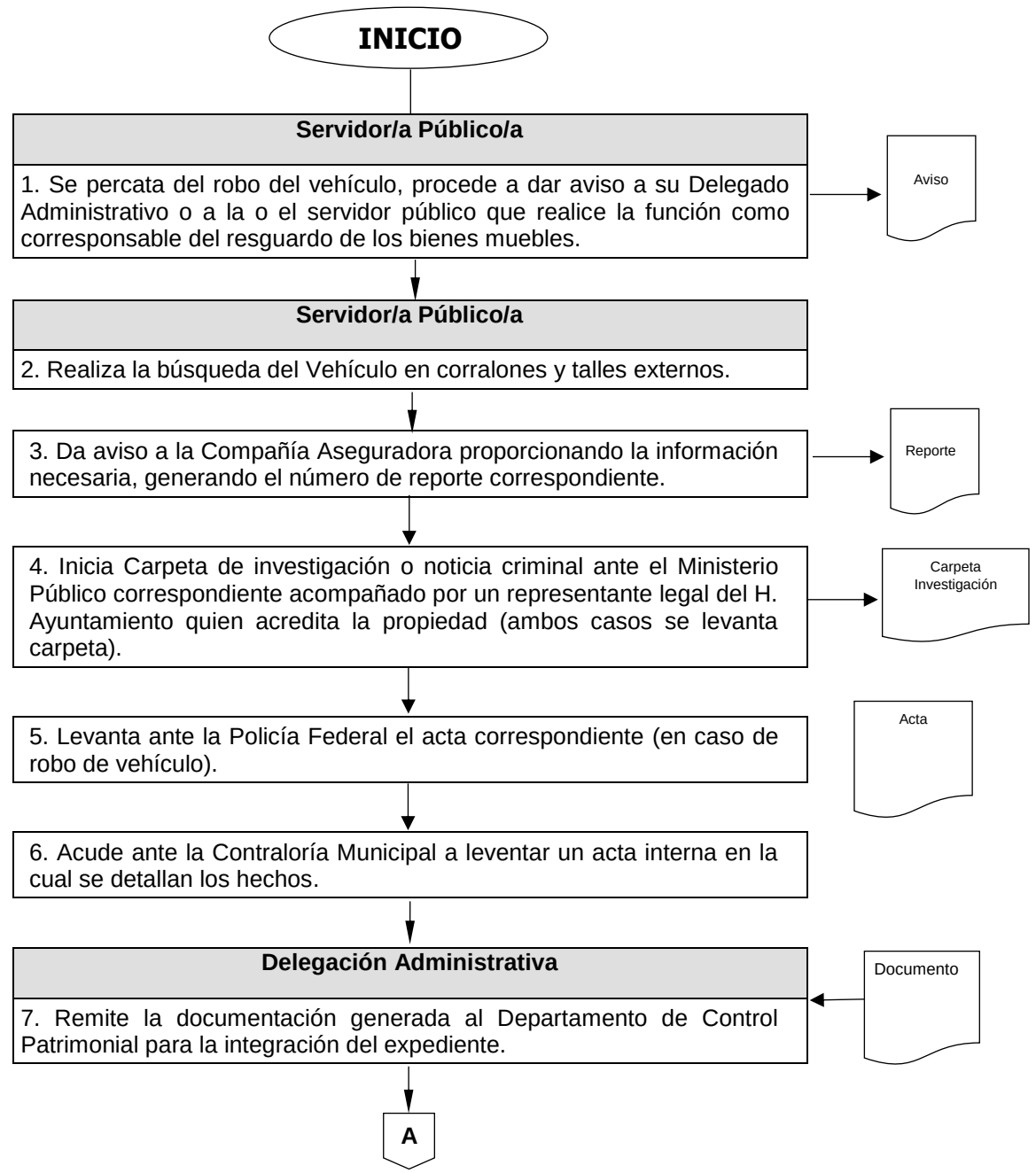
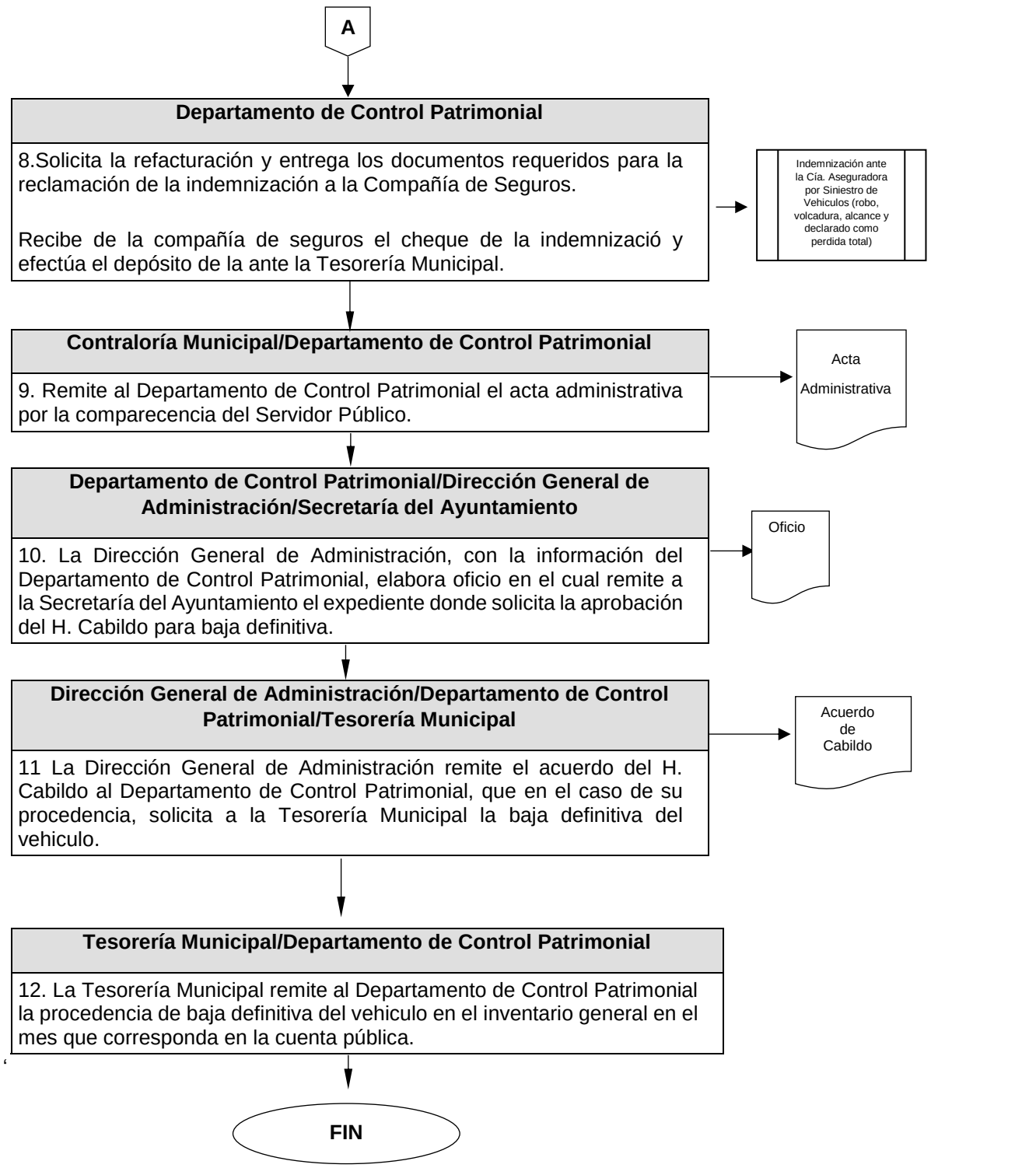


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



XVII. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

Nombre del Procedimiento	**Solicitud de nuevos desarrollos de sistemas automatizados del H. Ayuntamiento.**
Objetivo:	**Establecer procedimientos y dar seguimiento a las peticiones de las dependencias del H. Ayuntamiento respecto al desarrollo de sistemas de información para mejorar la funcionalidad de los diferentes procesos y generar soluciones administrativas efectivas.**

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas se encargará del resguardo de la información de los diferentes padrones de las áreas involucradas, sin embargo, la actualización de la información contenida en los mismos es responsabilidad del área usuaria.
- Las solicitudes de las áreas de la administración pública municipal deben especificarla descripción de la solicitud, información a detalle con la que cuentan, definir qué reporte o pantalla requieren, nombres completos para cambios de usuarios(as), descripción de sus procesos para el desarrollo del análisis en los nuevos sistemas y/o mantenimiento de los mismos.
- Las firmas de Vo.Bo. que se solicitan al término de la atención de las peticiones a las o los usuarios, son requeridas para control interno únicamente, tales como: creación de un sistema y/o módulo; altas y bajas de cuentas de usuario(a); solicitud de información; y mantenimiento a los sistemas existentes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Solicitud de nuevos desarrollos de sistemas automatizados del ayuntamiento

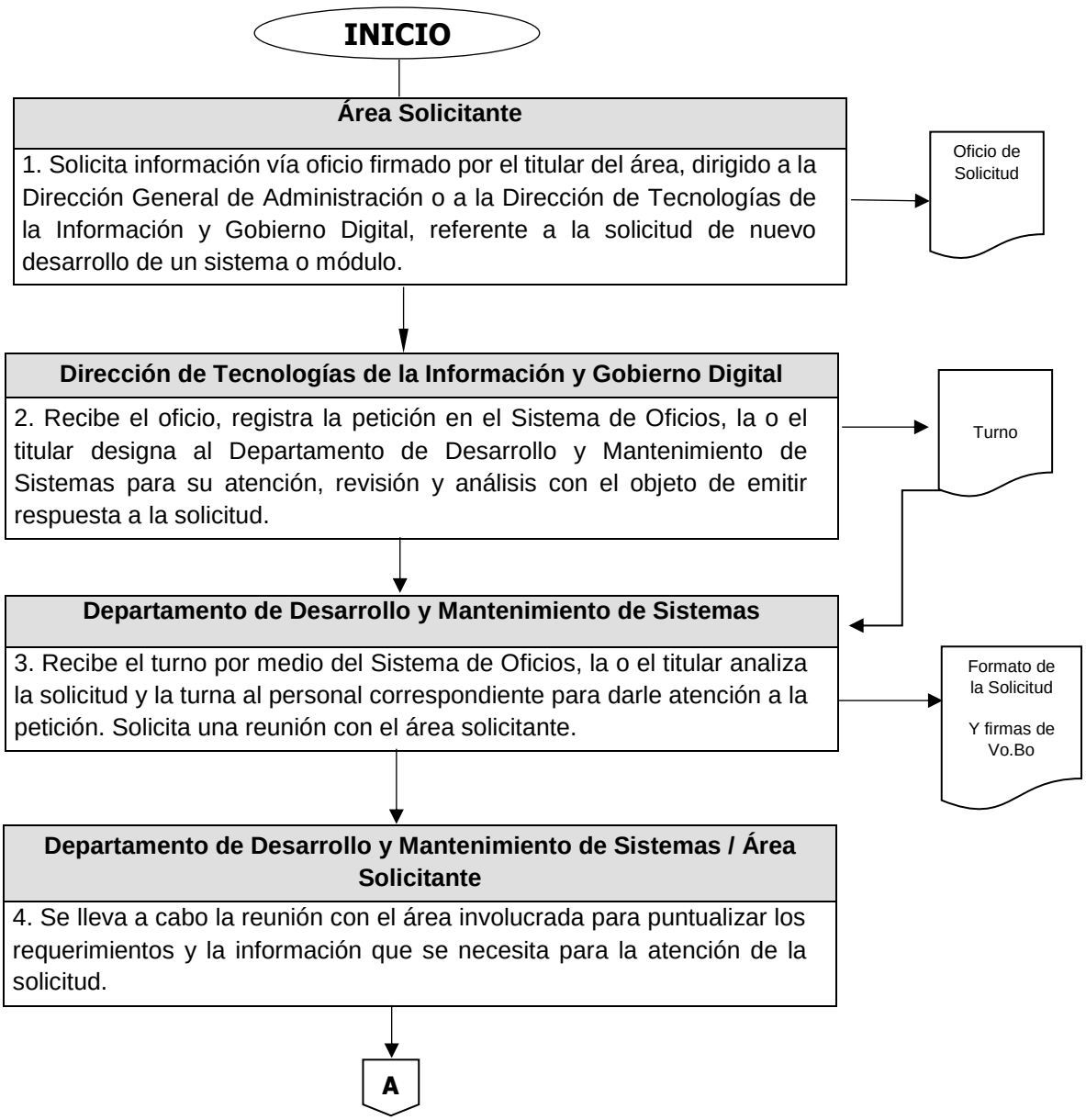
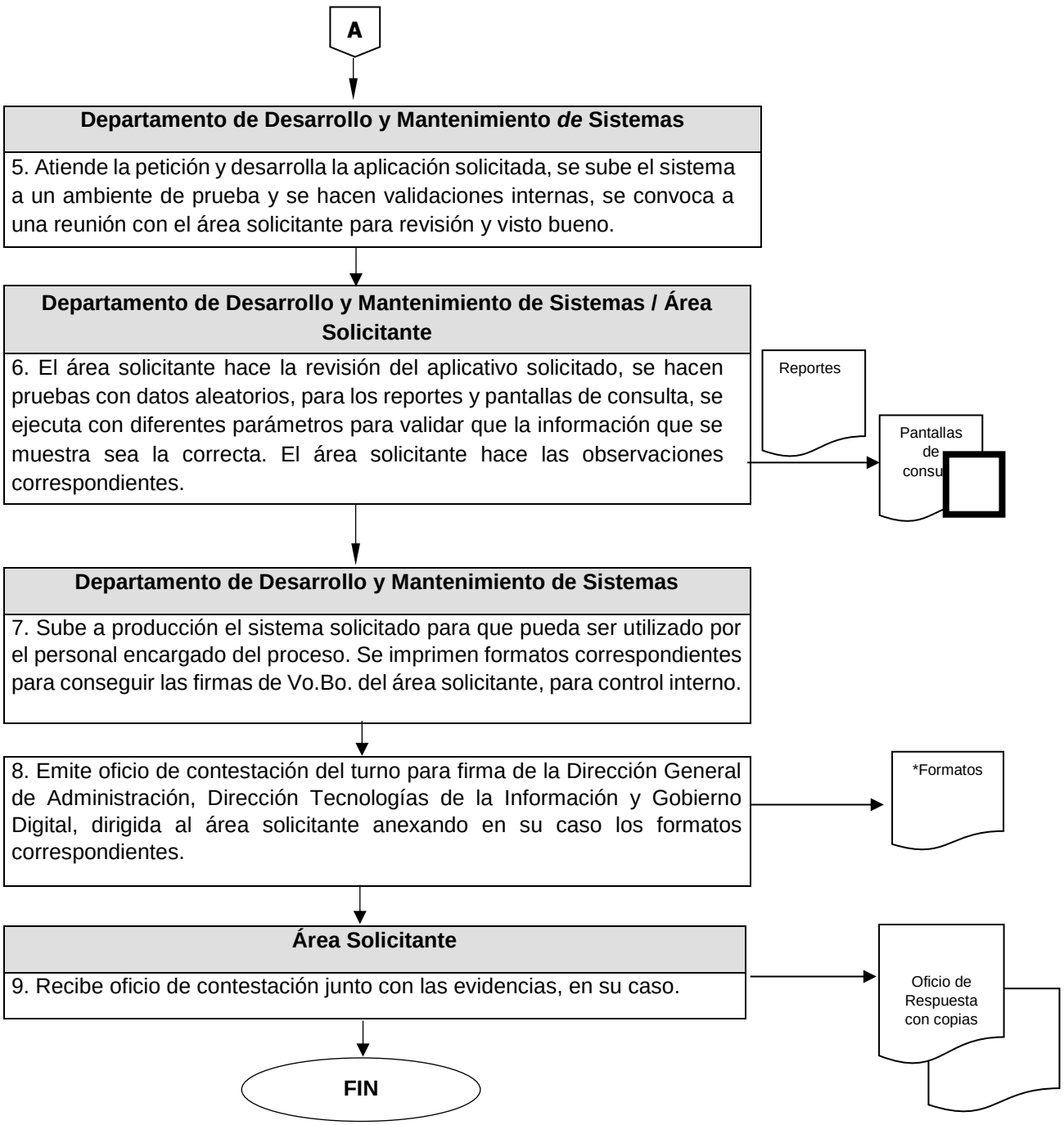


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Desarrollo y actualización del Sitio Web del H. Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	**Implementar y actualizar la estructura funcional y operativa del Portal Web de Internet y el contenido informativo que se presenta.**

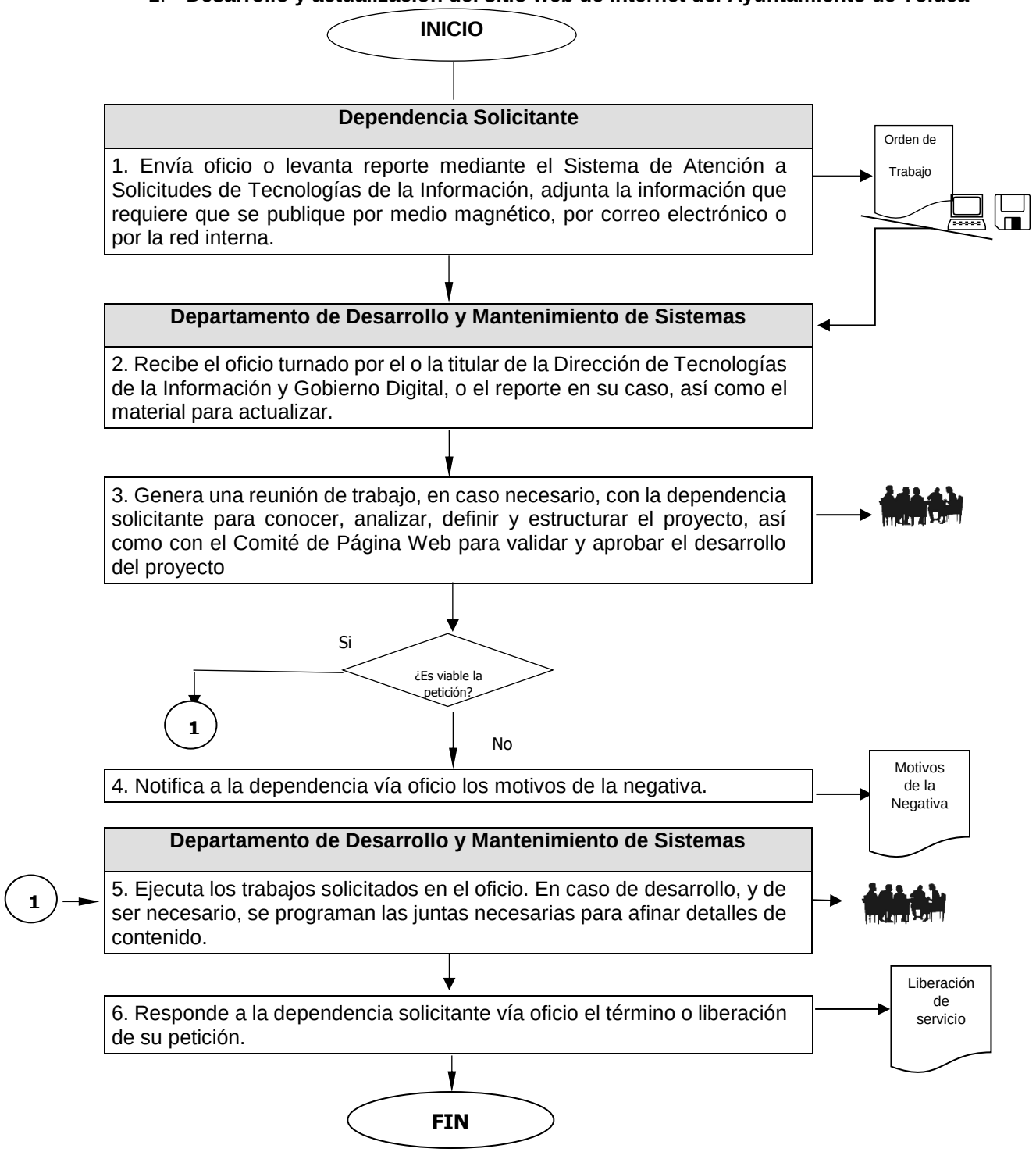
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, a través del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas es el único facultado para desarrollar y/o configurar e implementar las herramientas informáticas que permitan un funcionamiento adecuado del sitio Web de Internet.
- El Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas es responsable de actualizar la información que las dependencias del Ayuntamiento generan a excepción de las que cuentan con acceso para hacer modificaciones dentro su espacio destinado dentro del sitio web. La responsabilidad del contenido es de las dependencias que la envían o publican, en su caso.
- Las solicitudes de actualización de información en el sitio web deberán ser mediante oficio signado por el titular de la dependencia.
- Para la aplicación de nuevos desarrollos web se deberá convocar a una reunión para la explicación, análisis y estructuración del proyecto, en coordinación con la dependencia solicitante, el Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas y el Departamento de Pagina Web y Redes Sociales dependiente de la Coordinación de Comunicación Social de Presidencia.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. **Desarrollo y actualización del sitio web de internet del Ayuntamiento de Toluca**



XVIII. DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

Nombre del Procedimiento	**Reparación, mantenimiento y soporte a equipos de cómputo**
Objetivo:	**Programar y realizar la instalación, configuración, actualización, mantenimiento, monitoreo y reparación de la infraestructura informática, así como asesorar y emitir opiniones técnicas sobre el uso y adquisición del equipo de cómputo que requieren las dependencias del Ayuntamiento.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Las dependencias del H. Ayuntamiento tienen la obligación de reportar a este departamento cualquier anomalía con respecto a su equipo de cómputo, con la finalidad de solucionar sus problemas de manera rápida y eficaz para no retrasar sus labores.
- Las solicitudes de servicio, serán atendidas siempre y cuando se hayan reportado a través del Sistema de Atención a Solicitudes de Tecnologías de la Información, o se hayan recibido a través de oficio.
- Es responsabilidad de la o el usuario cuidar y mantener en buenas condiciones su equipo de cómputo, evitando que cualquier persona ajena al Departamento de Soporte Técnico instale software o destape el equipo, ya que es motivo de pérdida de la garantía que proporciona la o el proveedor, para el caso de equipos nuevos.
- Cuando se solicite una reparación, se emitirá dictamen técnico mencionando las piezas que se hayan dañado del equipo reportado, mismas que deberán ser adquiridas por el área solicitante.
- Las reparaciones se llevarán a cabo hasta recibir, por parte del área usuaria, las piezas solicitadas en el dictamen técnico.
- Las y los usuarios que hagan mal uso de los equipos de cómputo, serán responsables de la reposición de los mismos, o bien, para el caso de variación del voltaje, las dependencias deberán reponer el equipo que se haya dañado por esta causa.
- Las necesidades adicionales se atenderán una vez que se requieran a través del Sistema de Atención a Solicitudes de Tecnologías de la Información.
- Todos los equipos nuevos a adquirir deben incluir la licencia de office como mínimo, previa autorización de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.
- Las dependencias municipales deberán comprar software original, previa autorización de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.
- El Departamento de Soporte Técnico dictaminará el estado que guarda el equipo de cómputo para que el Departamento de Control Patrimonial, dependiente de la Dirección de Servicios

Generales, realice la baja de este tipo de bienes muebles por obsolescencia, inutilidad o daño que presente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Reparación, mantenimiento y soporte a equipos de cómputo

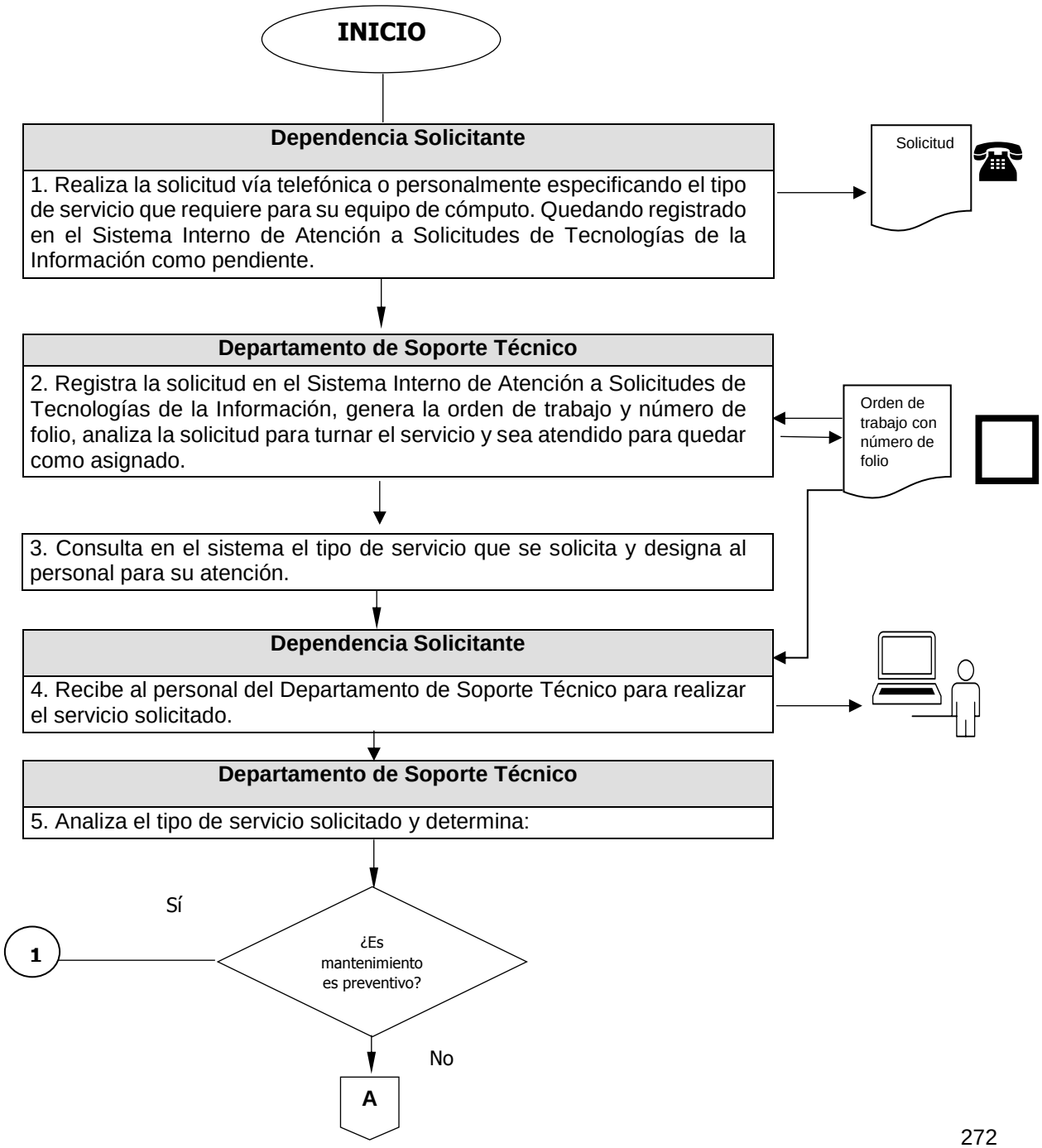
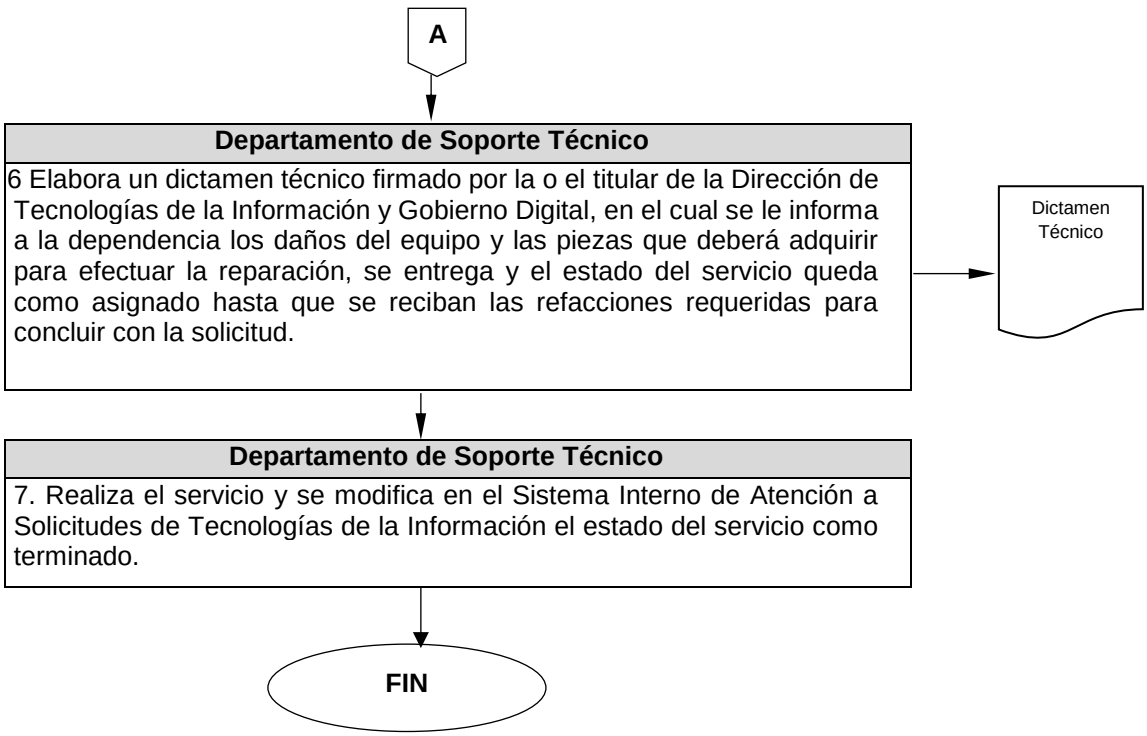


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Revisión de solicitudes de adquisición de equipos de cómputo y solicitudes de servicio de las dependencias municipales**
Objetivo:	**Revisar las solicitudes de adquisición o contratación de servicio, presentadas por las dependencias municipales, para asegurar que respondan a las necesidades del proyecto en que habrán de utilizarse, en concordancia con el catálogo de bienes informáticos autorizado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda solicitud de adquisición o de servicio, que no cumpla con las características mencionadas en el catálogo de bienes informáticos, indistintamente, no será autorizado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital y por lo tanto no será posible continuar con el proceso de compra.
- Las cotizaciones de los equipos de cómputo serán proporcionadas por la Dirección de Recursos Materiales y el Departamento de Soporte Técnico las validará en función de que los equipos ofertados cubran las características técnicas y necesidades del área solicitante.
- El equipo solicitado deberá cubrir las necesidades existentes en el área debidamente justificadas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Revisión de solicitudes de adquisición de equipos de cómputo y solicitudes de servicio de las dependencias municipales

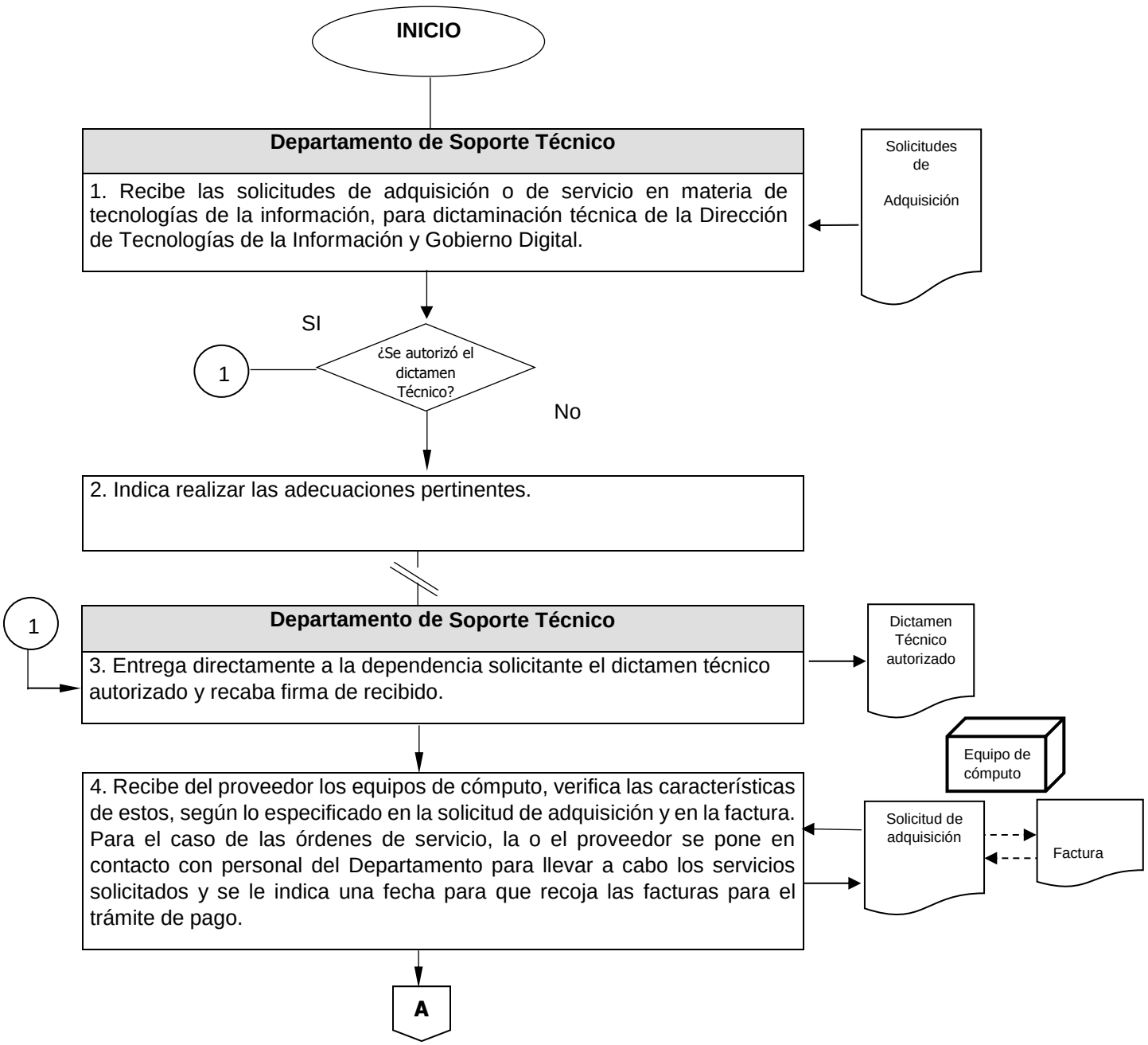
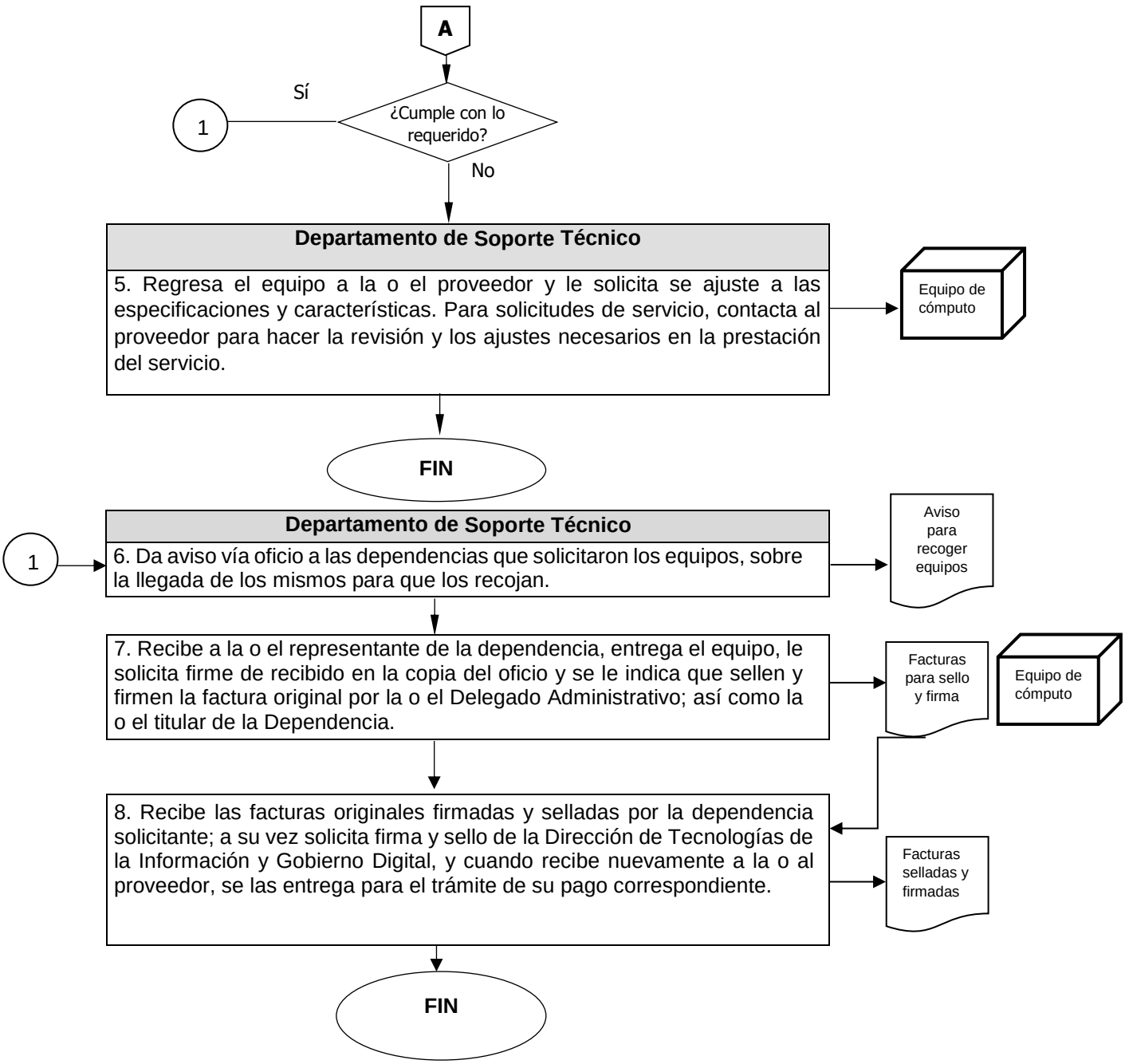


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



XIX. DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES Y REDES

Nombre del Procedimiento	**Asignación de línea nueva, extensiones y colocación de aparatos telefónicos**
Objetivo:	**Atender las solicitudes de las dependencias municipales que requieren los servicios de telefonía, sea de instalación, programación o mantenimiento.**

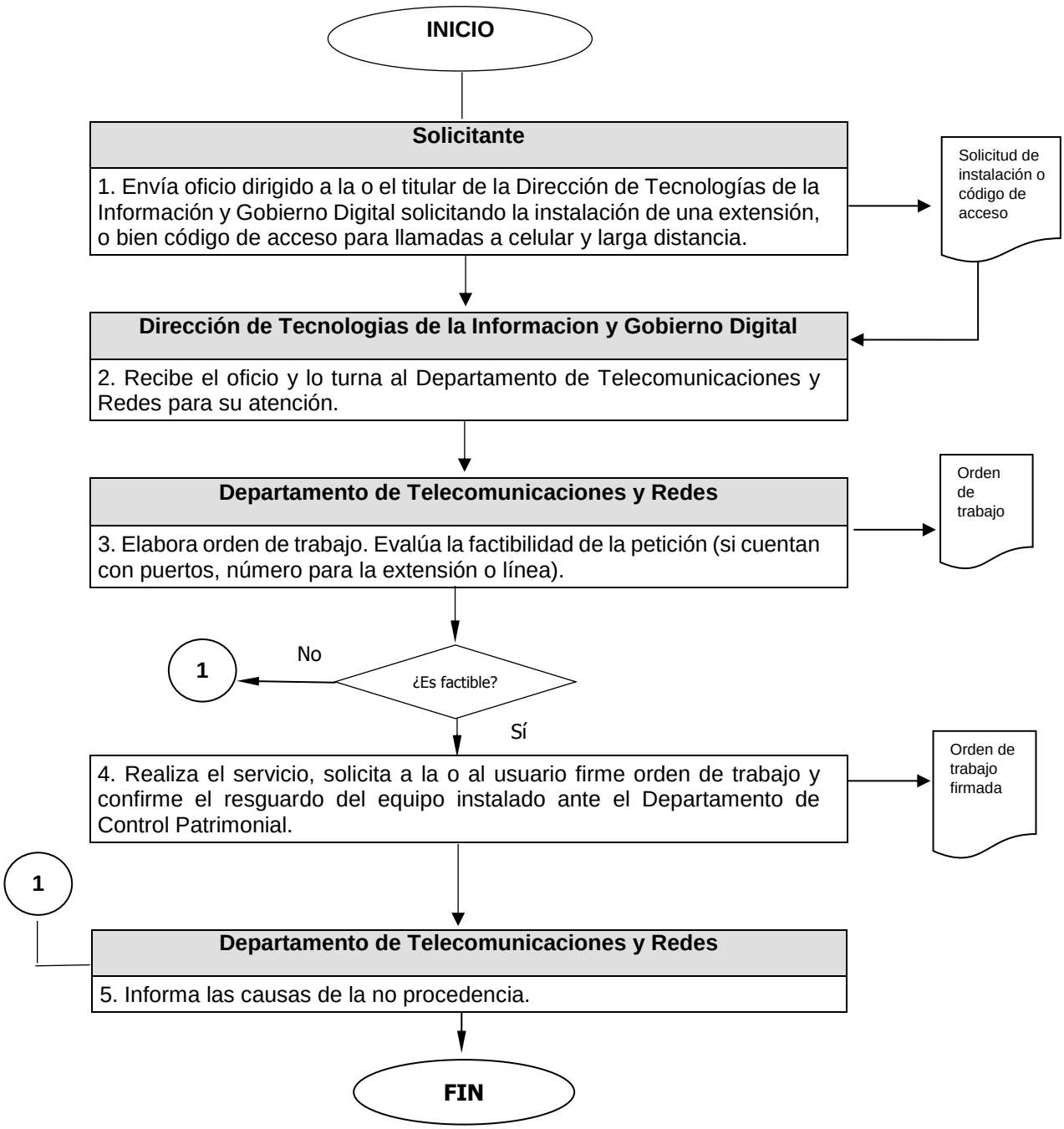
POLÍTICAS APLICABLES

- La atención se proporcionará en el orden en que se reciban las solicitudes a través del Sistema de Atención a Solicitudes de Tecnologías de la Información.
- Para el caso de solicitudes de colocación de aparatos telefónicos, las unidades administrativas deberán contar con suficiencia presupuestal para cubrir los gastos de instalación y/o mantenimiento del aparato telefónico.
- Para la asignación de clave de salida para realizar llamadas a celular, la petición deberá contar con la aprobación de las o los Delegados Administrativos y la o el titular de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Asignación de línea nueva, extensiones y colocación de aparatos telefónicos



Nombre del Procedimiento	**Reparación de aparatos y restablecimiento de líneas telefónicas**
Objetivo:	**Dar atención a las y los usuarios que requieren de la reparación de aparatos de telefonía o para el restablecimiento de redes telefónicas.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Cualquier anomalía o descompostura de los aparatos de telefonía deberá ser reportada al Departamento de Telecomunicaciones y Redes para su atención.
- El área técnica de telefonía, derivado de la revisión solicitada por las o los usuarios, notifica personalmente en los casos de daños del puerto o del aparato telefónico y les orientan para la adquisición de un nuevo aparato que sean compatible con el Sistema del Conmutador del Ayuntamiento.
- El área técnica de telefonía no se compromete a reparar aparatos telefónicos que hayan tenido mal uso por parte de la o el usuario, y este deberá cubrir los costos de la reparación o en su caso, la sustitución del aparato telefónico.
- En caso de daño de tarjeta de extensiones del conmutador, la reparación o cambio total será cubierta con recurso de la Unidad Administrativa correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Reparación de aparatos y restablecimiento de líneas telefónicas

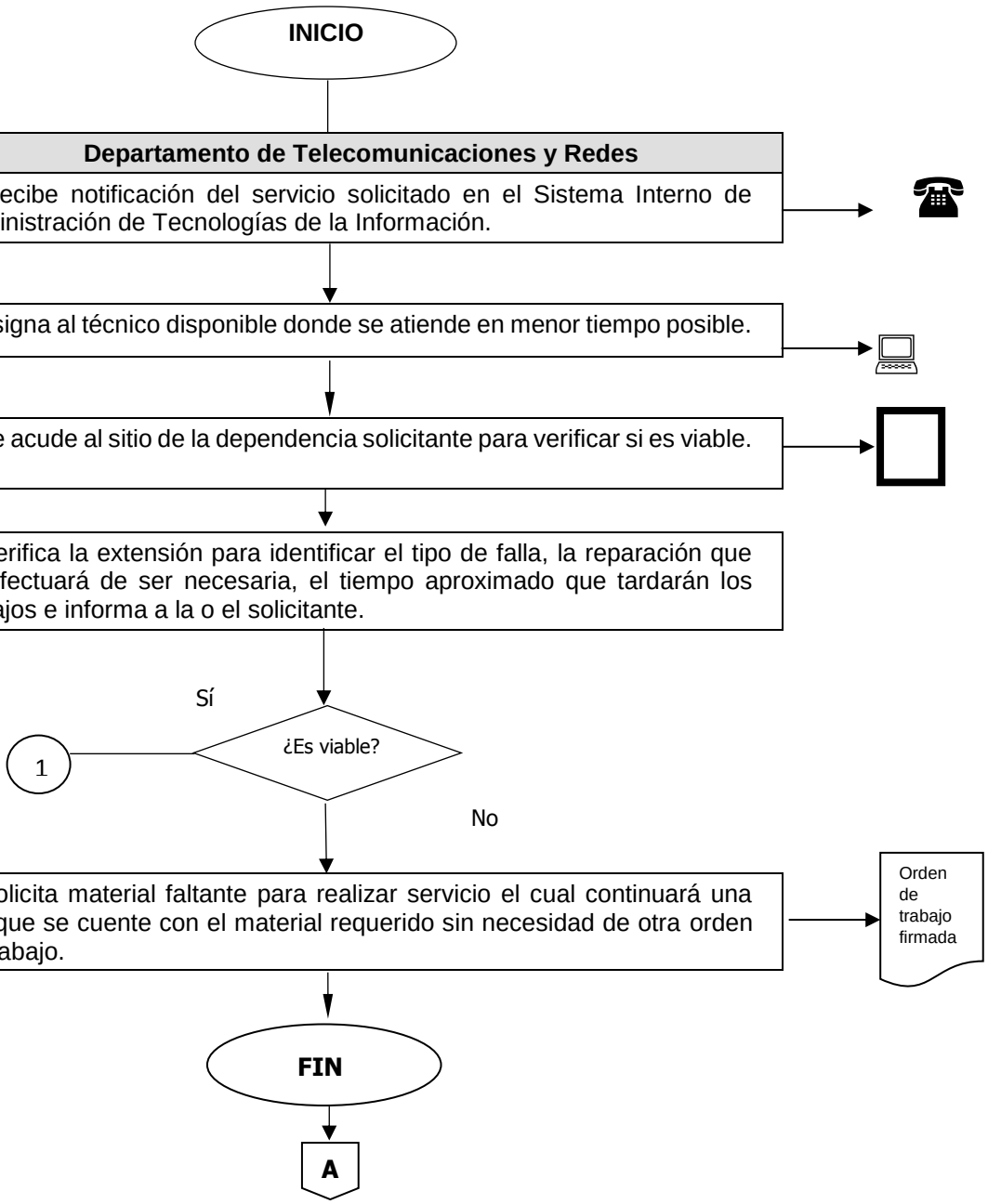
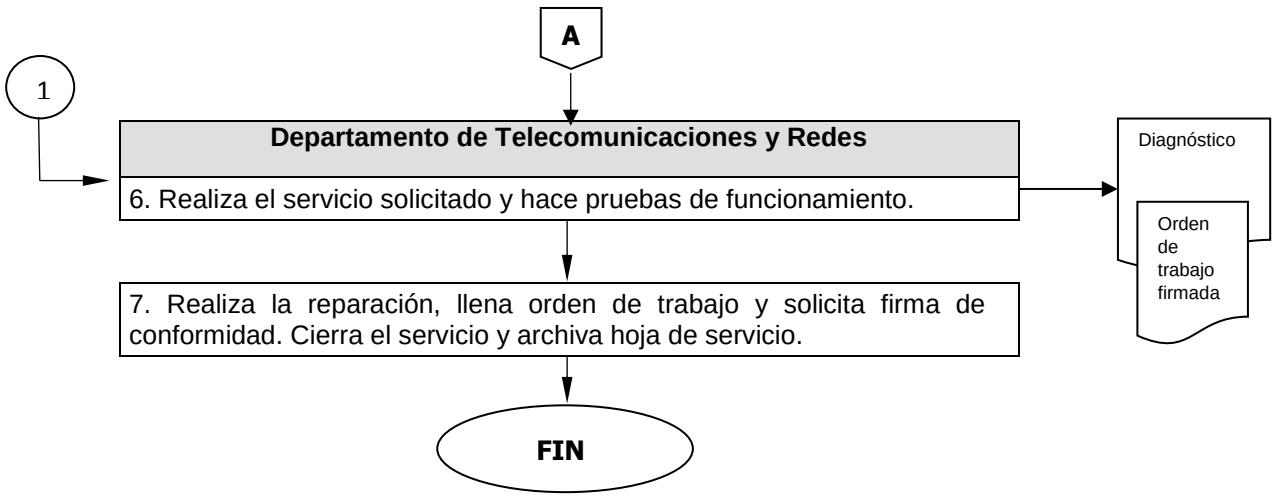


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Instalación y mantenimiento de la red municipal**
Objetivo:	**Integrar a la red municipal el mayor número de equipos existentes garantizando los servicios de red.**

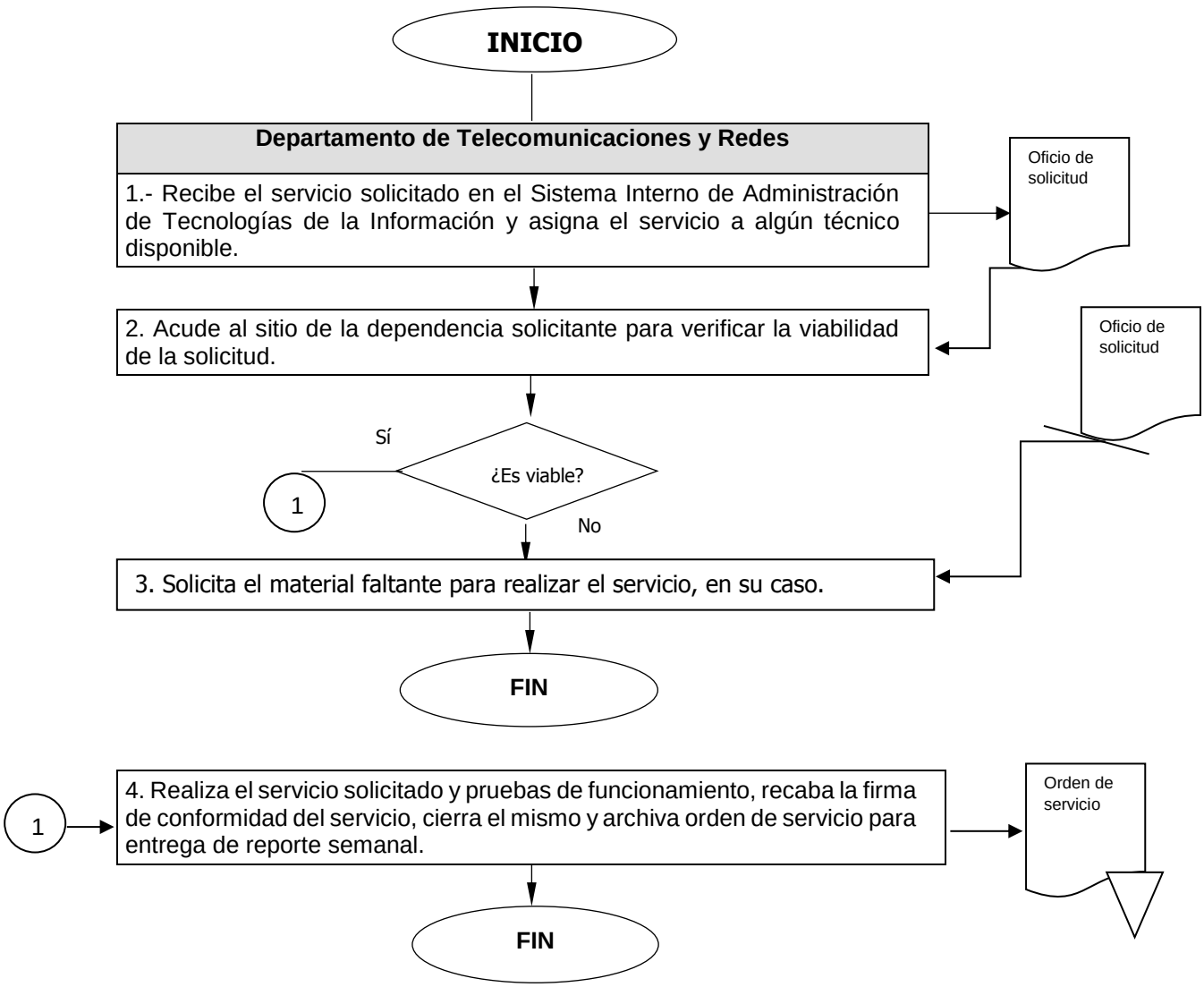
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Telecomunicaciones y Redes es el único facultado para la integración de equipos de cómputo y periféricos a la red municipal, así como para instalar, retirar, reemplazar o modificar cualquier equipo activo, componente, periférico o cable de red que integre el cableado estructurado propiedad del Ayuntamiento.
- El Departamento de Telecomunicaciones y Redes, dará acceso a la red e internet, previa autorización de las y los titulares de las dependencias municipales solicitantes.
- Por ningún motivo, personal que no sea del Departamento de Telecomunicaciones y Redes podrá instalar, retirar, reemplazar o configurar equipos relacionados con la red.
- El acceso a Internet será restringido en contenido no permitido, de acuerdo a los lineamientos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.
- El personal del Departamento de Telecomunicaciones y Redes tendrá la facultad de realizar revisiones de contenido de navegación de los equipos en red, con la finalidad de obtener estadísticas de sitios visitados y determinar el tipo de uso que las y los usuarios le dan al servicio.
- El tiempo de atención por parte del personal del Departamento de Telecomunicaciones y Redes no rebasará los 20 minutos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Instalación y mantenimiento de la red municipal.



Nombre del Procedimiento	**Contratación de servicios de telefonía móvil y fija**
Objetivo:	**Llevar a cabo la contratación de los servicios de telefonía móvil y fija atendiendo a las necesidades de comunicación de las dependencias municipales y contribuyendo a eficientar sus procesos de trabajo.**

POLÍTICAS APLICABLES

- Los equipos de telefonía móvil y fija, serán asignados de acuerdo a la suficiencia presupuestal de la dependencia solicitante.
- Se deberá firmar una carta responsiva por la o el usuario que reciba equipos de telefonía móvil, siendo éste el responsable del buen uso y resguardo del mismo.
- En caso de robo, las y los usuarios lo deberán reportar al Departamento de Telecomunicaciones y Redes, así como la documentación del acta levantada para tramitar su reemplazo debiendo cubrir el deducible y depreciación del equipo.
- En caso de baja o separación de relaciones laborales con el Ayuntamiento, la o el usuario deberá entregar el equipo a su Delegado Administrativo, debiendo éste notificarlo al Departamento de Telecomunicaciones para tramitar el cambio de resguardo.
- Para realizar cambios de números telefónicos es necesario enviar oficio solicitando dicho cambio.
- En caso de daño de la tarjeta sim por parte de la o el usuario es necesario dar aviso al departamento de infraestructura para volver activar la línea.
- Se realizarán llamadas cada 3 meses a todas las líneas del ayuntamiento para verificar que la línea y el equipo sea utilizado por personal del área asignada, en caso de que no contesten o sea personal ajeno al H. Ayuntamiento la línea se suspenderá y se mantendrá por 30 días a resguardo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital; en caso de que el área asignada no solicite en este lapso de tiempo la reinstalación del servicio, el equipo se destinará a otra unidad administrativa.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Contratación de Servicio de telefonía móvil y fija.

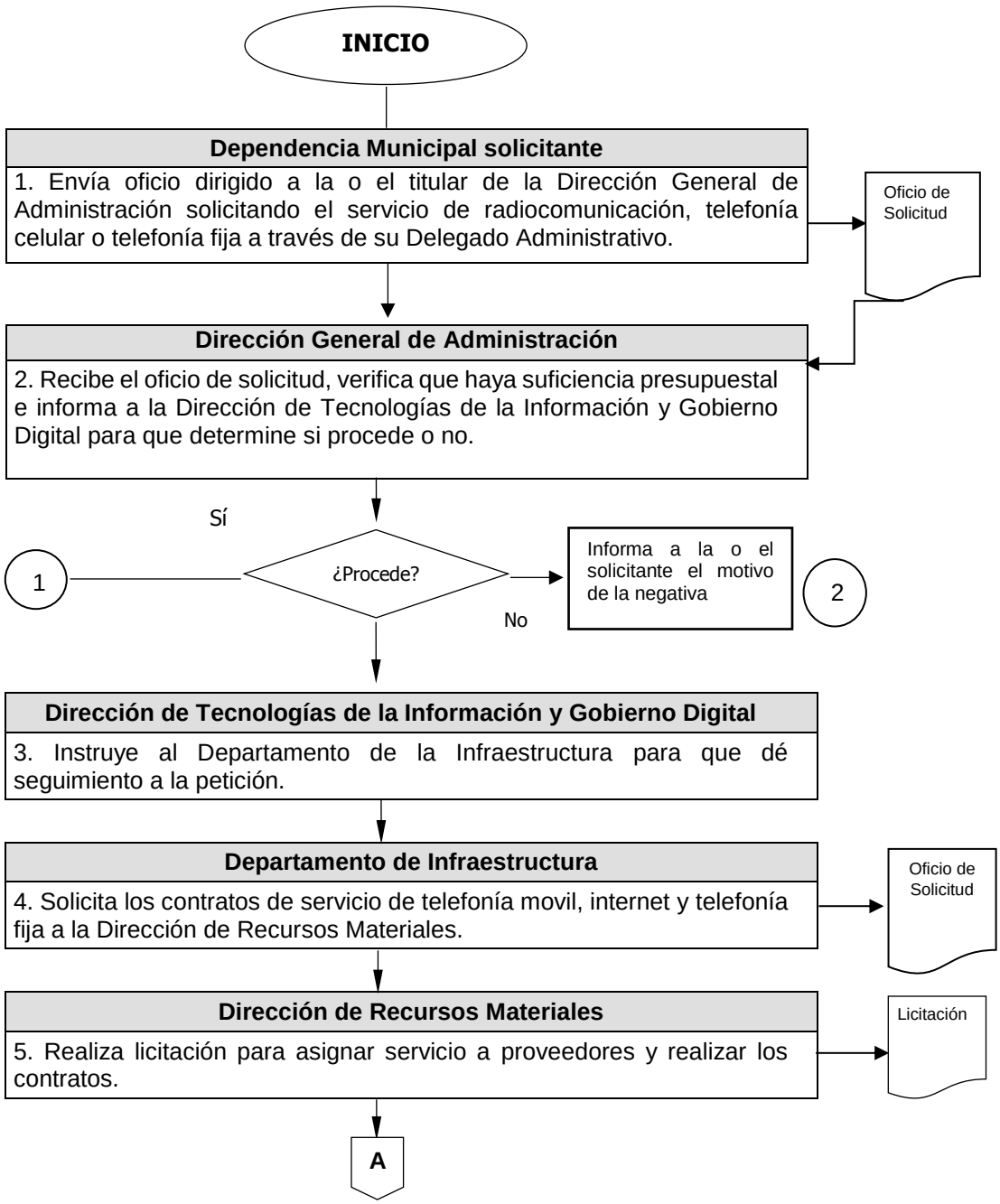
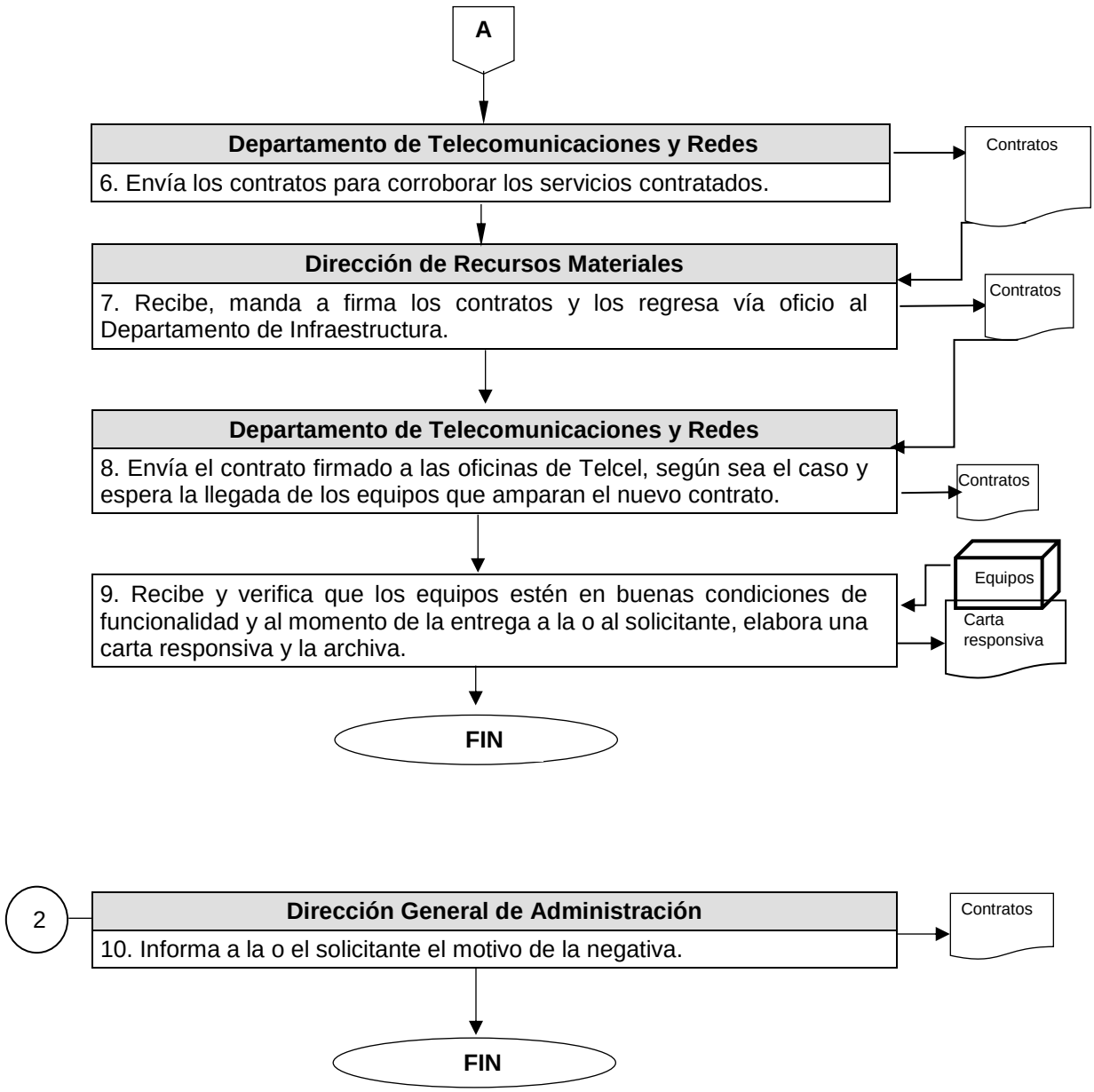


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento	**Pago a compañía de telefonía móvil y fija**
Objetivo:	**Verificar que los servicios de telecomunicaciones estén en buen estado y funcionamiento para el uso de las dependencias municipales, generando las medidas necesarias para el ahorro presupuestal destinado a éstos y que los recursos se utilicen solamente con carácter oficial.**

POLÍTICAS APLICABLES

- La solicitud de facturas electrónicas para los servicios de telecomunicaciones solo será tramitada por el área de contratos o en su caso el Departamento de Telecomunicaciones y Redes.
- La revisión de facturas de telefonía móvil y fija es realizada por el Departamento de Telecomunicaciones y Redes, con el visto bueno de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital.
- Las facturas originales son ingresadas a la Dirección de Recursos Materiales para que le den el trámite de pago con la firma del titular del Departamento de Telecomunicaciones y Redes y de la o el Director de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, quienes revisan y validan.
- Una vez liberado el pago se realizan las transferencias y se da aviso a las o los proveedores; entrega un comprobante de pago (copia) al Departamento de Telecomunicaciones y Redes.para llevar un seguimiento de los mismos.
- El Departamento de Telecomunicaciones y Redes es responsable de generar las propuestas técnicas, del trámite de pago de facturas y aclaraciones sobre los servicios de comunicación, que le brindan al ayuntamiento las empresas de telefonía ordinaria y celular.
- Las facturas de telefonía móvil y fija deberán contener los siguientes requisitos: clave del Registro Federal de Contribuyentes; Régimen Fiscal; domicilio fiscal; número de folio; sello digital del SAT; sello digital del contribuyente que lo expide; lugar y fecha de expedición; clave del Registro Federal de Contribuyentes del municipio de Toluca; cantidad, unidad de medida y tipo de servicio; valor unitario del servicio; importe total señalado en número o en letra; fecha y hora de certificación de la factura; y número de serie del certificado digital del SAT con el que se realizó el sellado.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Pago a compañía telefónica móvil y fija

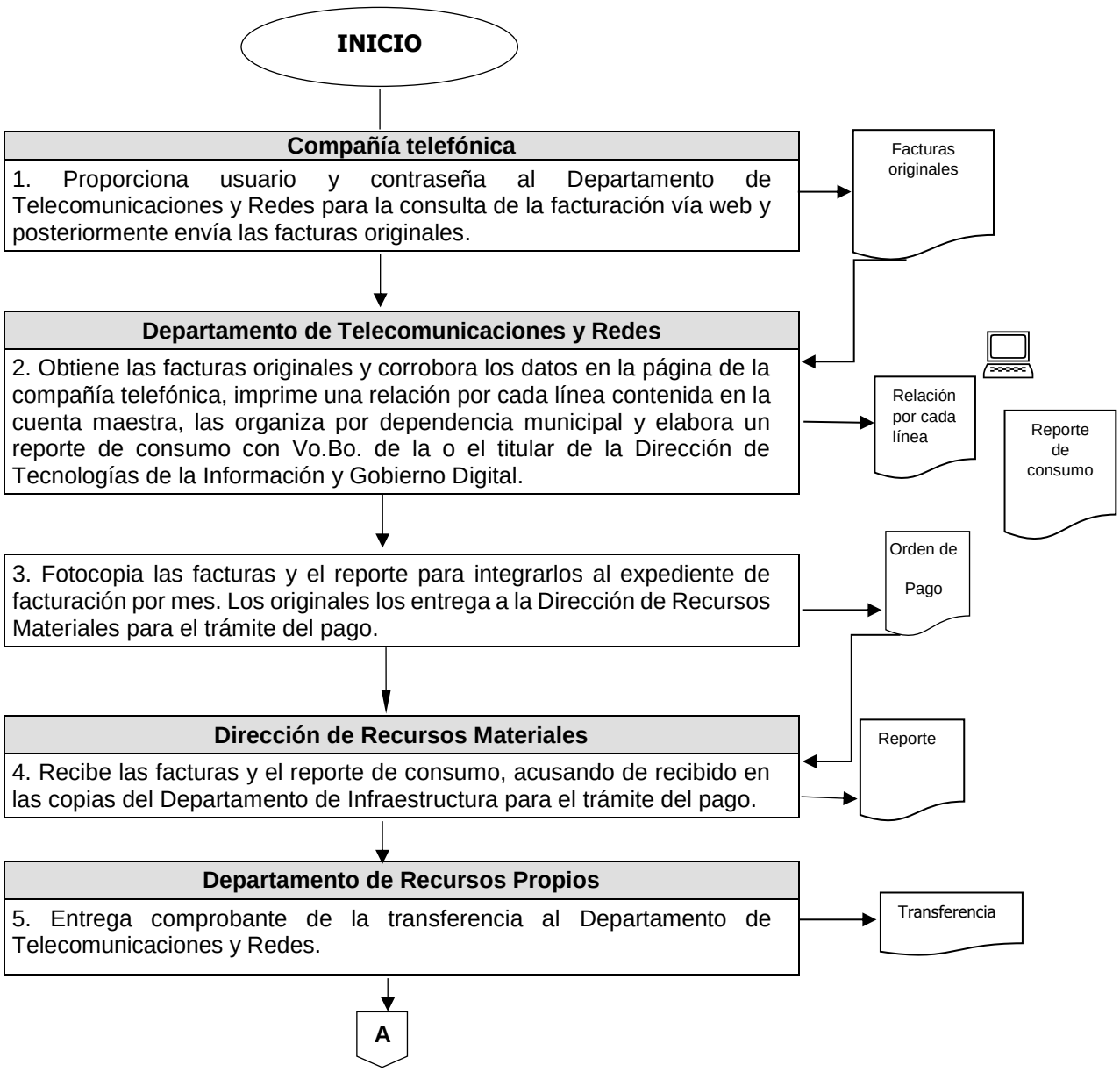
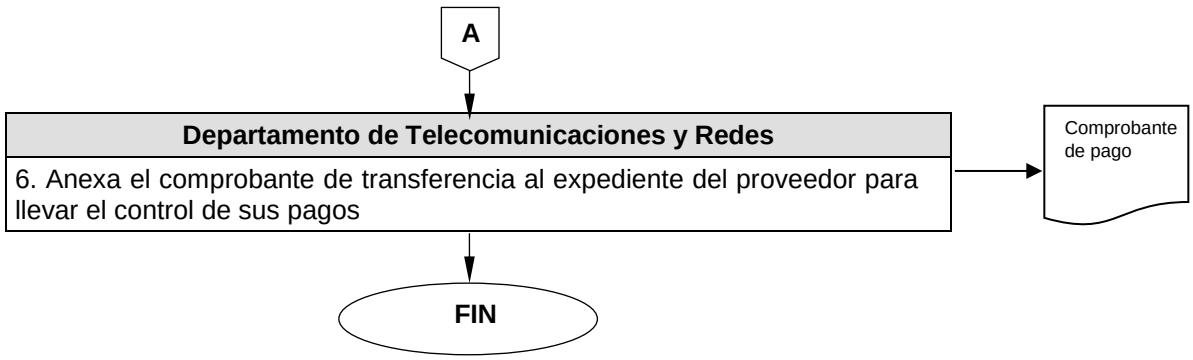
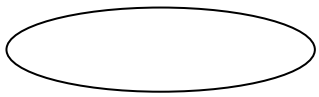
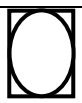
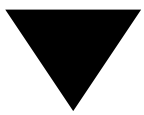
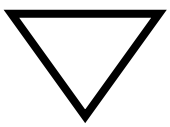
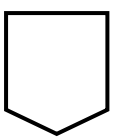


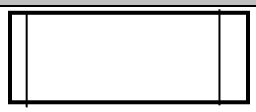
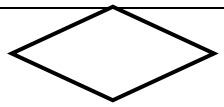
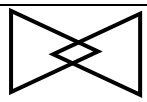
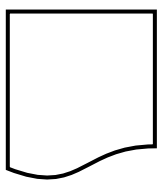
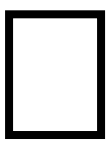
Diagrama de Flujo

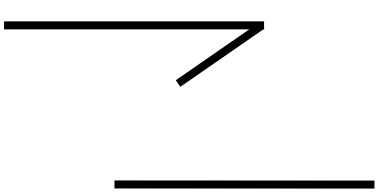
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

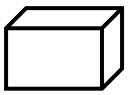
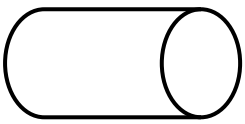
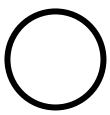


XX. Simbología

Símbolo	Interpretación
	**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.
	**Actividad combinada**. Se utiliza en los casos en que en un mismo paso se realiza una operación y una verificación.
	Anexo de documentos. Indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un solo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	**Archivo definitivo**. Marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	**Archivo temporal.** Se utiliza cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un periodo indefinido, para después utilizarlo en otra actividad; significa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	**Conector de página 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 anotara la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto como sea necesario.

Símbolo	Interpretación
	**Procesos relacionados.** Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado.
	**Decisión.** Indica las opciones que se pueden seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.
	**Destrucción de documentos.** Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento.
	**Formato impreso.** Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiere indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda. Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias: ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una "X" y en el último una "N".
	**Formato no impreso.** Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son idénticas.

Símbolo	Interpretación
	Línea de Espera. Indica que el procedimiento tiene una espera de tiempo no determinado para seguir el proceso.
	Inspección. El cuadro es utilizado como símbolo de inspección verificación, revisión, visto bueno o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.
	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 inevitable.
	Línea continúa. 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 flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiere 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 pequeña flecha.
	**Línea de comunicación.** Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de documentos, teléfono, fax, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.

Símbolo	Interpretación
	**Paquete de materiales.** Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.
	**Registro y/o controles.** Se usará cuando se requiera registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control. Cuando se registra información, llegará al símbolo una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.
	**Conector.** Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente. Se anotará dentro del número en secuencia, en las dos operaciones que se conectan.
	Captura o envío de información. Se emplea para representar la captura electrónica de datos o envío de datos por Internet.
	Teléfono. Representa la comunicación del área vía telefónica con otras dependencias e incluso con la ciudadanía, cuando así se requiera.

XXI. Distribución.

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Administración se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores de la Presidencia.

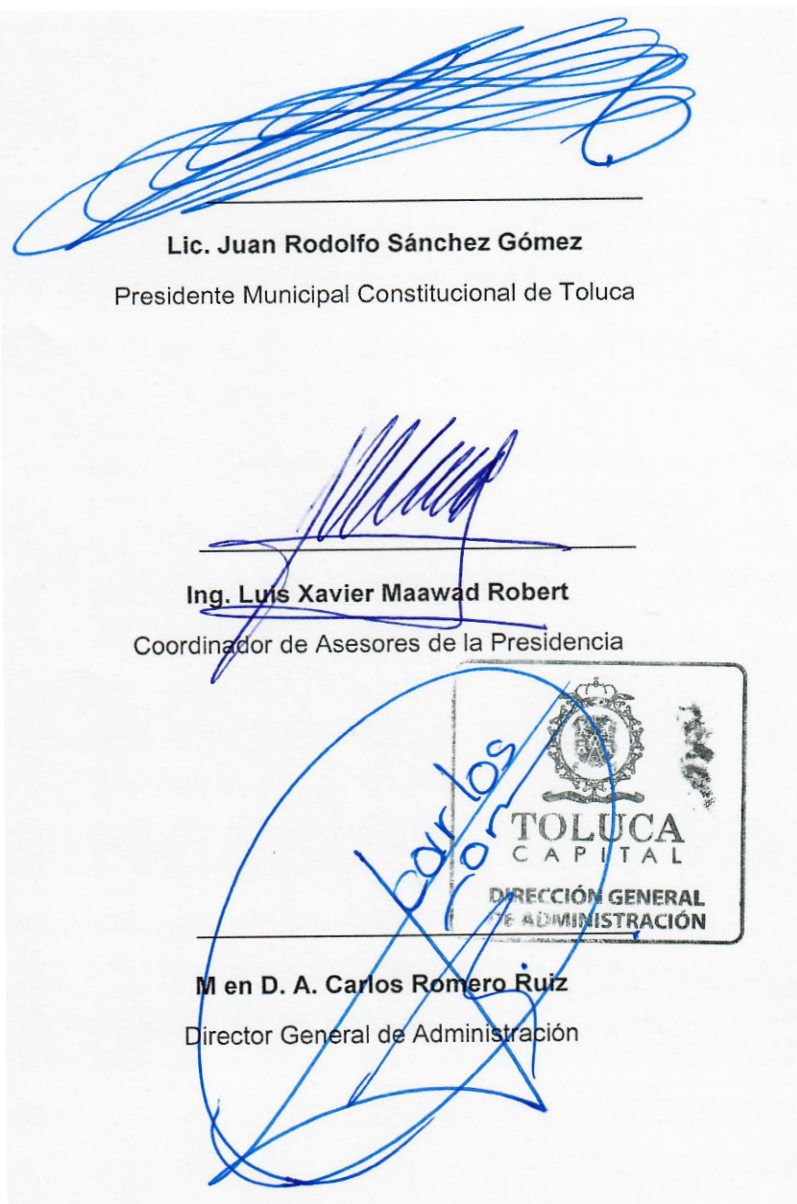
Existe una copia en medio magnético en:

Dirección General de Administración

XXII. Registro de Ediciones.

Primera edición, septiembre de 2021

XXIII. Validación.



XXIV. Créditos

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Administración

Responsable de la Elaboración:

Coordinación de Asesores de la Presidencia.

Ing. Luis Xavier Maawad Robert

Responsable de su revisión:

Lic. Alberto Garcia Molina

Unidad de Planeación

XXV. Hoja de Actualización

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Medio Ambiente.

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE

Septiembre, 2021

DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2019-2021
Coordinación de Asesores
Unidad de Planeación

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio C, Primer Piso
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 276-19-00 Ext. 565
Septiembre 2021

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento
solo se realizará mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

Índice

I. PRESENTACIÓN 7
II. OBJETIVO GENERAL 8
III. Coordinación Administrativa 9
Integración, elaboración y programación del presupuesto 9
Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente 12
Apertura y ejercicio del recurso por fondo fijo 15
Gastos a comprobar 18
Adecuación presupuestaria 21
Integración del Programa Anual de Adquisiciones 23
Control de combustible 25
Servicio de reparación y mantenimiento de vehículos oficiales 27
Alta de personal 29
Baja de personal 31
Integración del Acta de Entrega Recepción para la baja de personal de confianza 33
IV. Departamento de Conservación de Recursos Naturales 35
Prevención y combate de incendios forestales 35
Programa Municipal de Reforestación en Áreas Naturales Protegidas 37
Procedimiento para realizar la plantación de arbolado 39
Control de plagas y enfermedades del arbolado en Áreas Naturales Protegidas 41
V. Departamento de Forestación 43
Reforestación en zona urbana y suburbana 43
Sustitución o remplazo de arbolado en zona urbana y suburbana 45
Hidratación de arbolado en zona urbana y suburbana 47
VI. Departamento de Inspección Ambiental 49
Atención a la denuncia ciudadana derivada del incumplimiento de la norma en materia ambiental 49
Dictamen de opinión para la apertura de establecimientos que pueden generar contaminantes durante su operación 51
Dictamen de opinión y/o Visto Bueno para la distribución a título gratuito de bolsas, popotes y recipientes de un solo uso, realizados a partir de materiales biodegradables, compostables por parte de establecimientos, comercios y servicios 53
Regularizar los vehículos particulares cuya actividad sea la recolección de residuos sólidos urbanos domésticos 55
VII. Departamento de Normatividad 57
Inicio y seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes 57
Inicio y seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales 60
Elaboración y suscripción de convenios 63
Emisión de Altas y/o Revalidación de Registros Ambientales a Establecimientos, Comerciales y de Servicios 66

VIII. Departamento de Impacto Ambiental 69

Verificación del cumplimiento de la normatividad ambiental en la construcción de conjuntos urbanos y desarrollos habitacionales, así como al cumplimiento de las condicionantes de los resolutivos de impacto ambiental 69

Implementación del Programa de Ordenamiento Ecológico del Municipio de Toluca 71

Donación de árboles a la ciudadanía, instituciones educativas públicas y privadas 73

Control de fauna nociva 75

Autorización para la poda, derribo y/o trasplante de arbolado urbano 77

IX. Departamento de Planeación y Acciones Ambientales 79

Elaboración de Proyectos de Educación Ambiental 79

Elaboración, difusión e implementación del Programa de Educación Ambiental 81

Elaboración, difusión e implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental 83

Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES) 85

X. Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable 87

Recolección de material reciclable en dependencias municipales 87

Programa de Recolección de Material Reciclable en Comercios y Servicios 89

Recolección de residuos electrónicos y electrodomésticos 91

Centros de Acopio 93

Manejo de materiales reciclables en centro de valorización 95

XI. Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa 97

Promoción del Sistema de Bicicleta Pública 97

Atención a usuarios 99

Mantenimiento a bicicletas y cicloestaciones del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca 101

Elaboración del informe de implementación del ProAire 103

Elaboración del informe de respuesta municipal ante contingencias ambientales atmosféricas 105

Monitoreo de Calidad del Aire 107

XII. SIMBOLOGÍA 109

XIII. DISTRIBUCIÓN 112

XIV. REGISTRO DE EDICIONES 113

XV. VALIDACIÓN 114

XVI. CRÉDITOS 115

XVII. DIRECTORIO 116

XVIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 117

XIX. FUENTES CONSULTADAS 118

I. PRESENTACIÓN

Los servicios públicos son todas aquellas actividades que realiza la administración pública municipal de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas colectivas, incluyendo las relativas al medio ambiente, aplicando las políticas, planes y programas diseñados y aprobados para tal efecto. Estos, juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña la administración pública municipal, ya que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida.

La responsabilidad cada día es mayor por el municipio para satisfacer las necesidades colectivas derivando en el desarrollo de programas de modernización y simplificación administrativa por parte de la Unidad de Planeación, a su vez ha permitido eficientar el funcionamiento de las dependencias del Ayuntamiento de Toluca y dar cumplimiento a lo establecido en las Leyes aplicables vigentes.

Los manuales de procedimientos son instrumentos de trabajo que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituyen también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de las y los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello, la Coordinación de Asesores a través de la Unidad de Planeación, pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el **“**Manual de Procedimientos de la Dirección General de Medio Ambiente”.

II. OBJETIVO GENERAL

Integrar la información básica para guiar a la ciudadanía y a la y el servidor público en la ejecución de las funciones operativas de la unidad administrativa, para la prestación de un servicio o la atención de un trámite en lo particular.

III. Coordinación Administrativa

Nombre del Procedimiento:	**Integración, elaboración y programación del presupuesto**
Objetivo:	Integrar el presupuesto de egresos en forma programática, de acuerdo con el techo presupuestal asignado por la Tesorería Municipal; así como orientar la distribución del gasto a los programas operativos, dando congruencia a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Tesorería Municipal dar a conocer a la Coordinación Administrativa, el techo presupuestal del siguiente ejercicio fiscal anual, dentro del tiempo establecido por el Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- La Coordinación Administrativa analizará el techo presupuestal autorizado y, de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal, integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa realizar una adecuada planeación del presupuesto con apoyo de las unidades responsables.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad y austeridad.
- La Tesorería Municipal informará a la Coordinación Administrativa de las observaciones detectadas en la programación del presupuesto para su corrección.
- La Tesorería Municipal presentará al C. Presidente Municipal el proyecto de presupuesto, para la aprobación de Cabildo.
- La Coordinación Administrativa deberá capturar el anteproyecto de presupuesto en el sistema de presupuesto de egresos correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Integración, elaboración y programación del presupuesto.

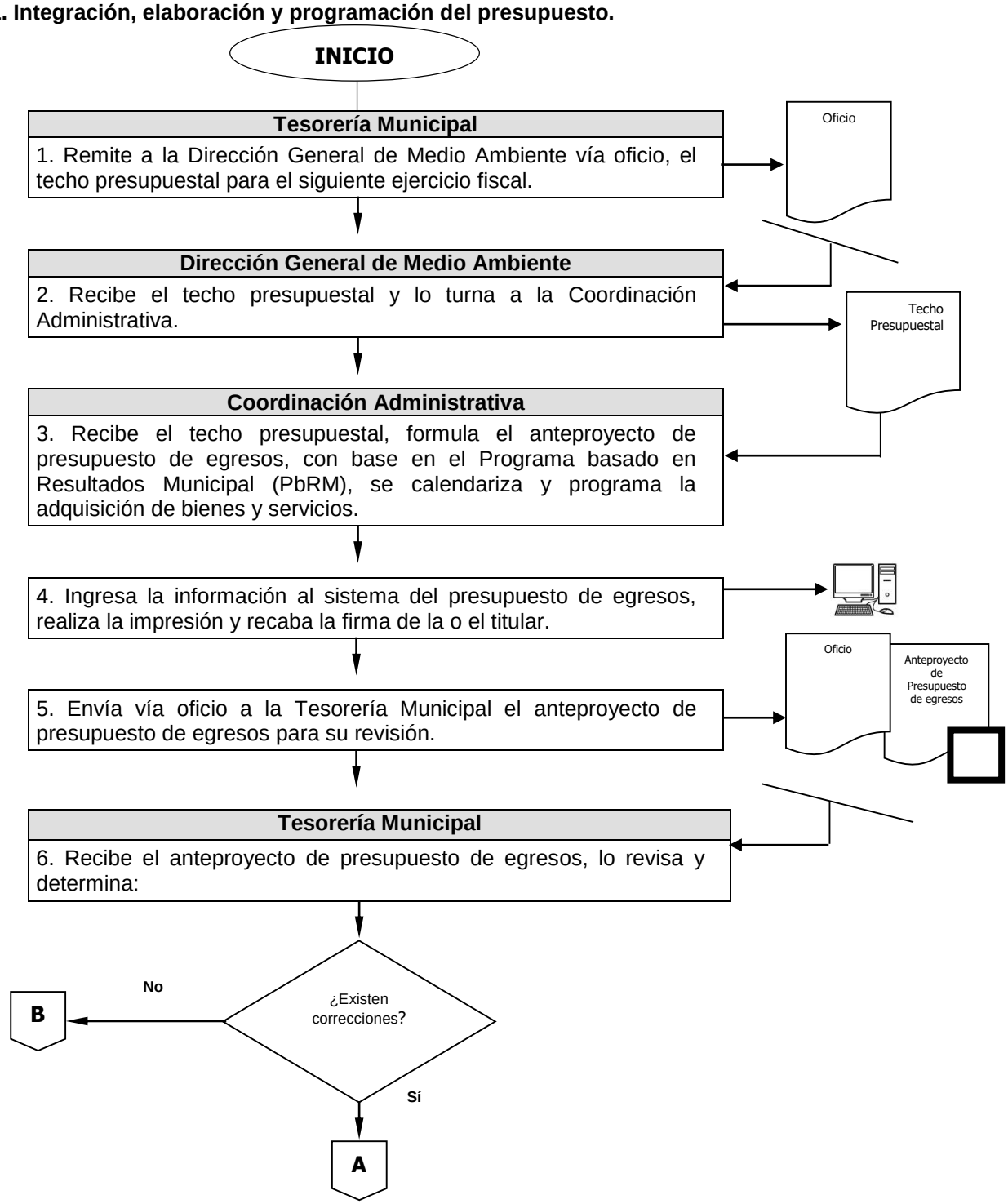
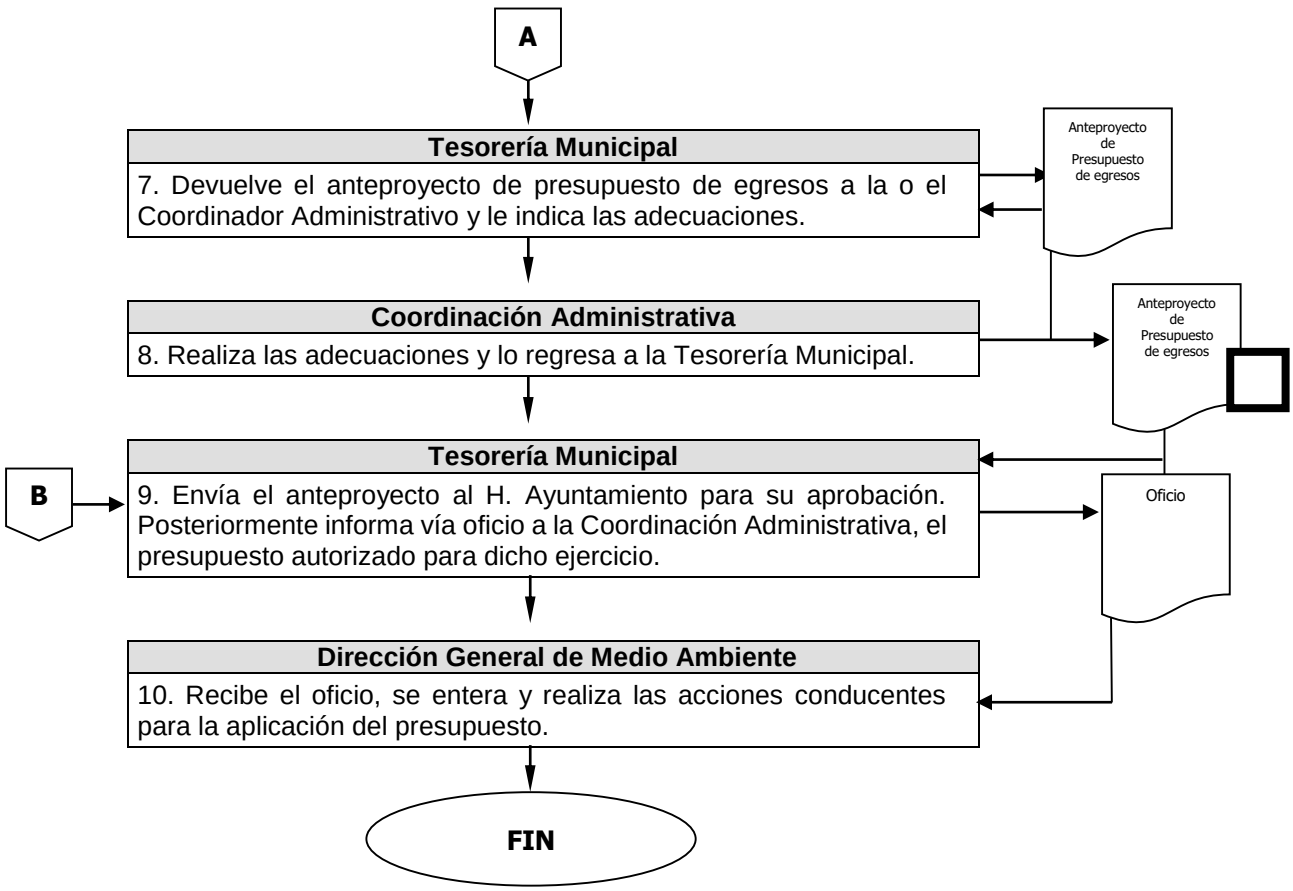


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal comunicará a las dependencias u órganos desconcentrados, vía oficio la asignación presupuestal definitiva.
- Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La Coordinación Administrativa es responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.
- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.
- La Coordinación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La Coordinación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de esta.
- La Coordinación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio los primeros 5 días naturales de cada mes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente.

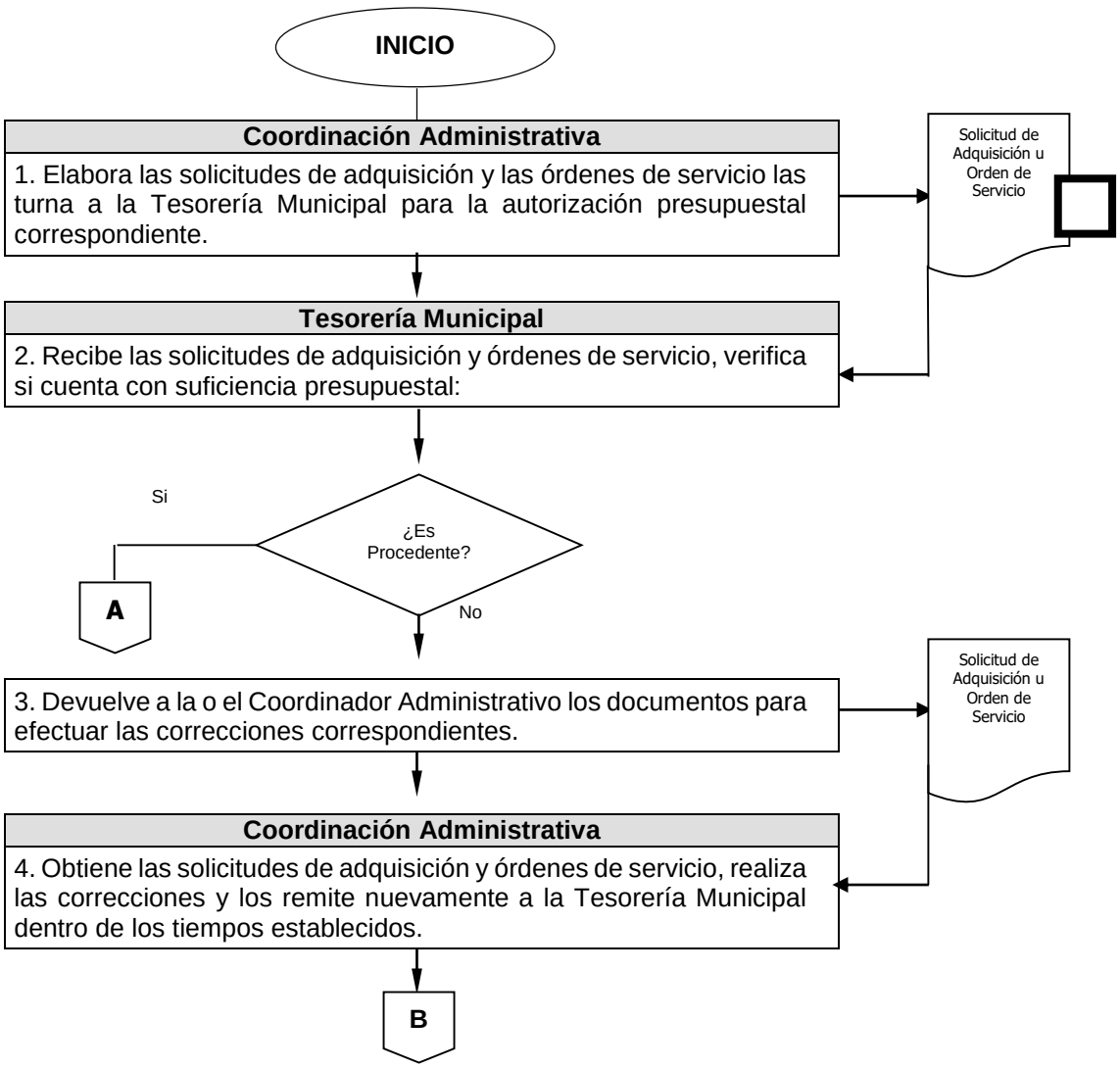
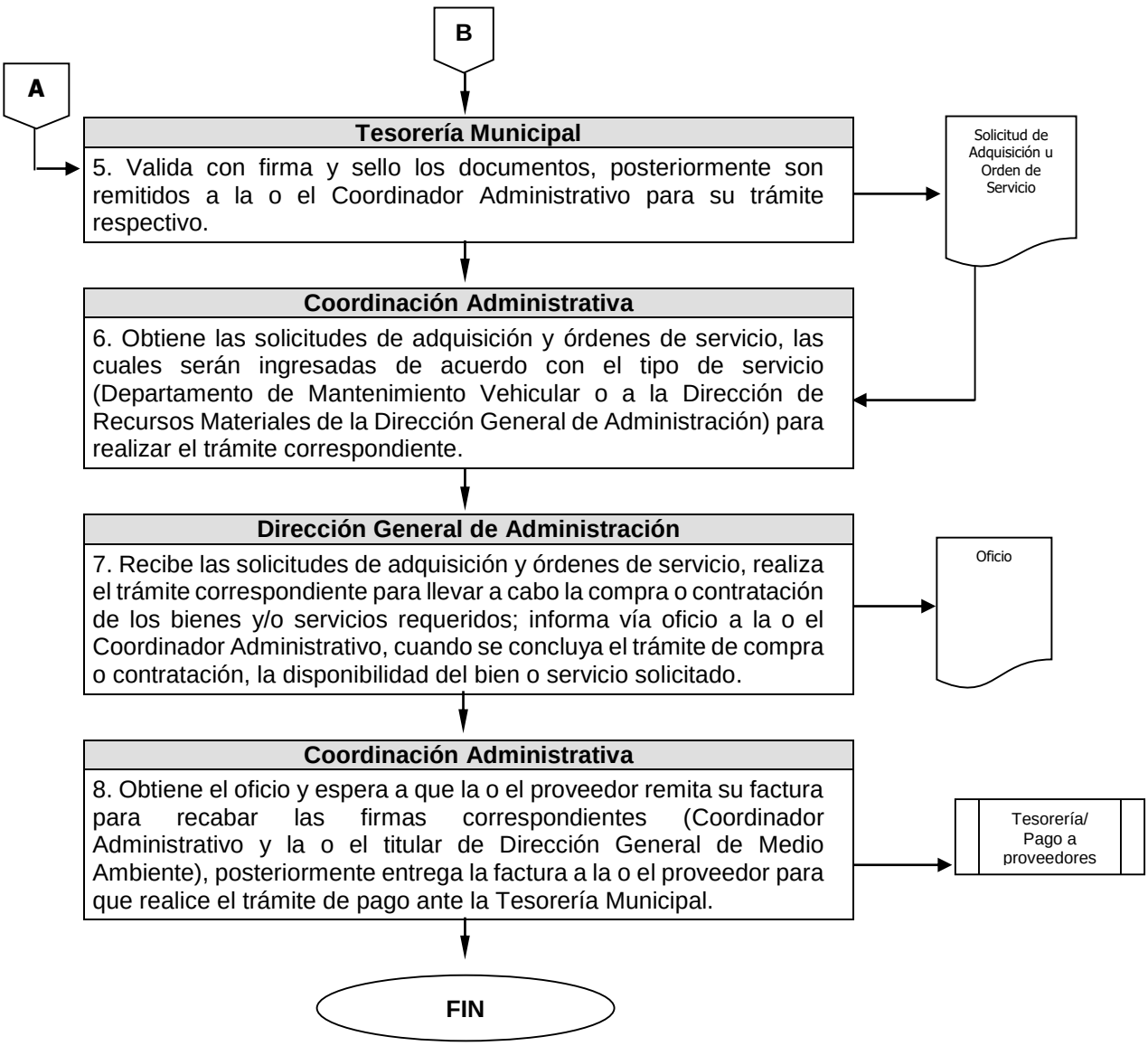


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Apertura y ejercicio del recurso por fondo fijo**
Objetivo:	Cubrir gastos imprevistos o urgentes de menor cuantía, necesarios para el cumplimiento de los objetivos específicos y que no puedan ser cubiertos por trámites normales, así como revisar y dar trámite a la comprobación del fondo fijo, con la finalidad de obtener el reembolso de este.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el responsable del manejo del fondo fijo debe cuidar que las aplicaciones de recursos sólo sean para la adquisición de bienes y servicios requeridos de manera urgente, imprevistos, eventuales, contingentes o fortuitos, hasta por un importe de $2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M.N.).
- La Coordinación Administrativa será responsable del control del fondo fijo.
- Las comprobaciones de los gastos efectuados tendrán un término no mayor a 5 días hábiles.
- Es necesario que el área solicitante tenga capacidad presupuestal en la partida correspondiente, para que reciba recursos para pagos diversos.
- El recurso para pagos diversos deberá cubrir solamente gastos de urgencia y de poca cuantía, además de respetar las partidas y montos que determine la Tesorería Municipal.
- La comprobación del gasto se hará mediante factura, que deberá contar con los requisitos fiscales vigentes, expedida con los datos correspondientes del Ayuntamiento de Toluca.
- Los comprobantes deberán contener los requisitos administrativos siguientes: nombre, cargo y firma del área usuaria, así como sello.
- Al finalizar el ejercicio presupuestal debe reintegrarse a la Tesorería Municipal y/o comprobarse con documentación original, el recurso para pagos diversos que haya sido asignado mediante factura, evidencia fotográfica de la compra, ticket y justificación señalada en el formato de gastos diversos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Apertura y ejercicio del recurso para fondo fijo.

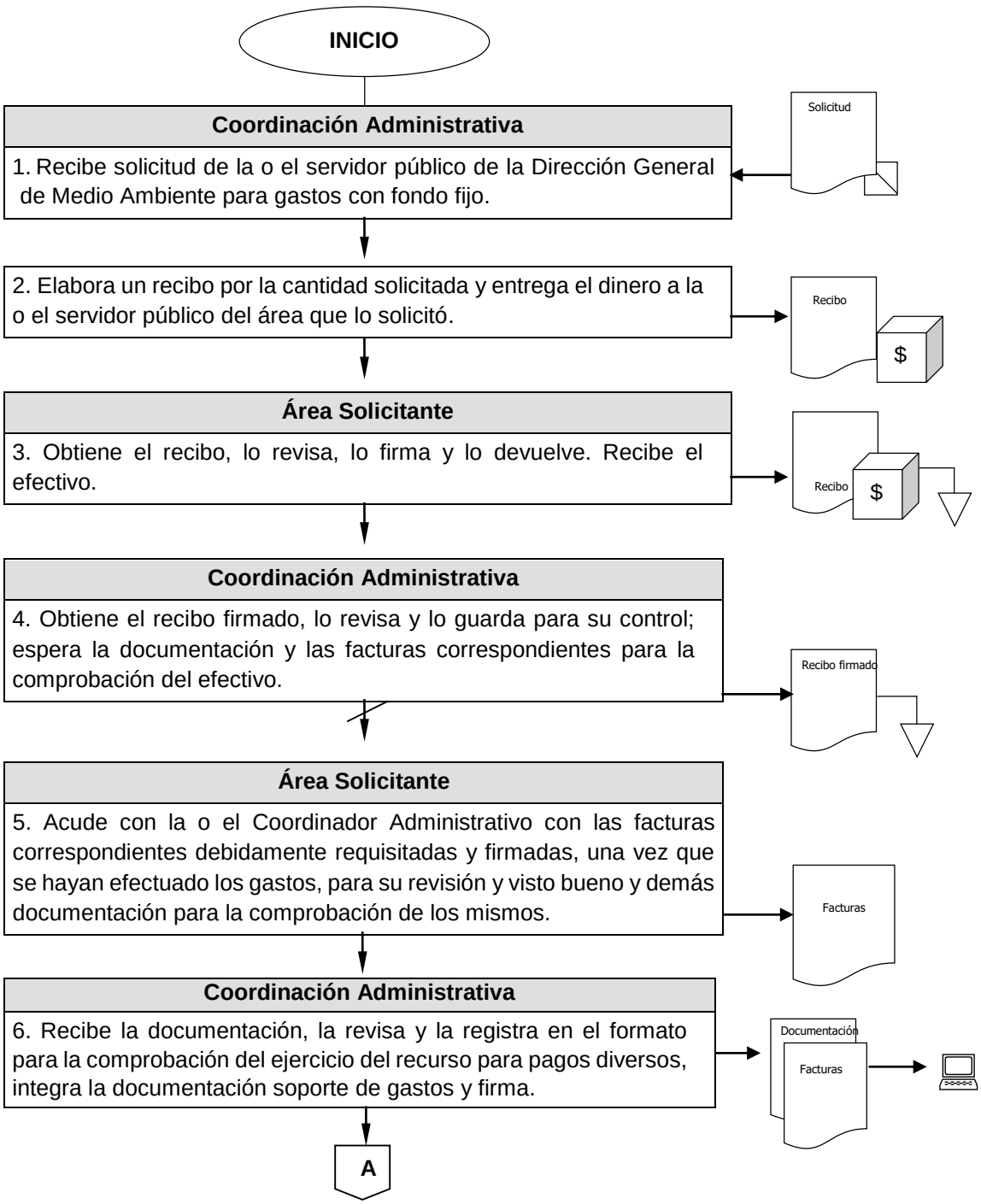
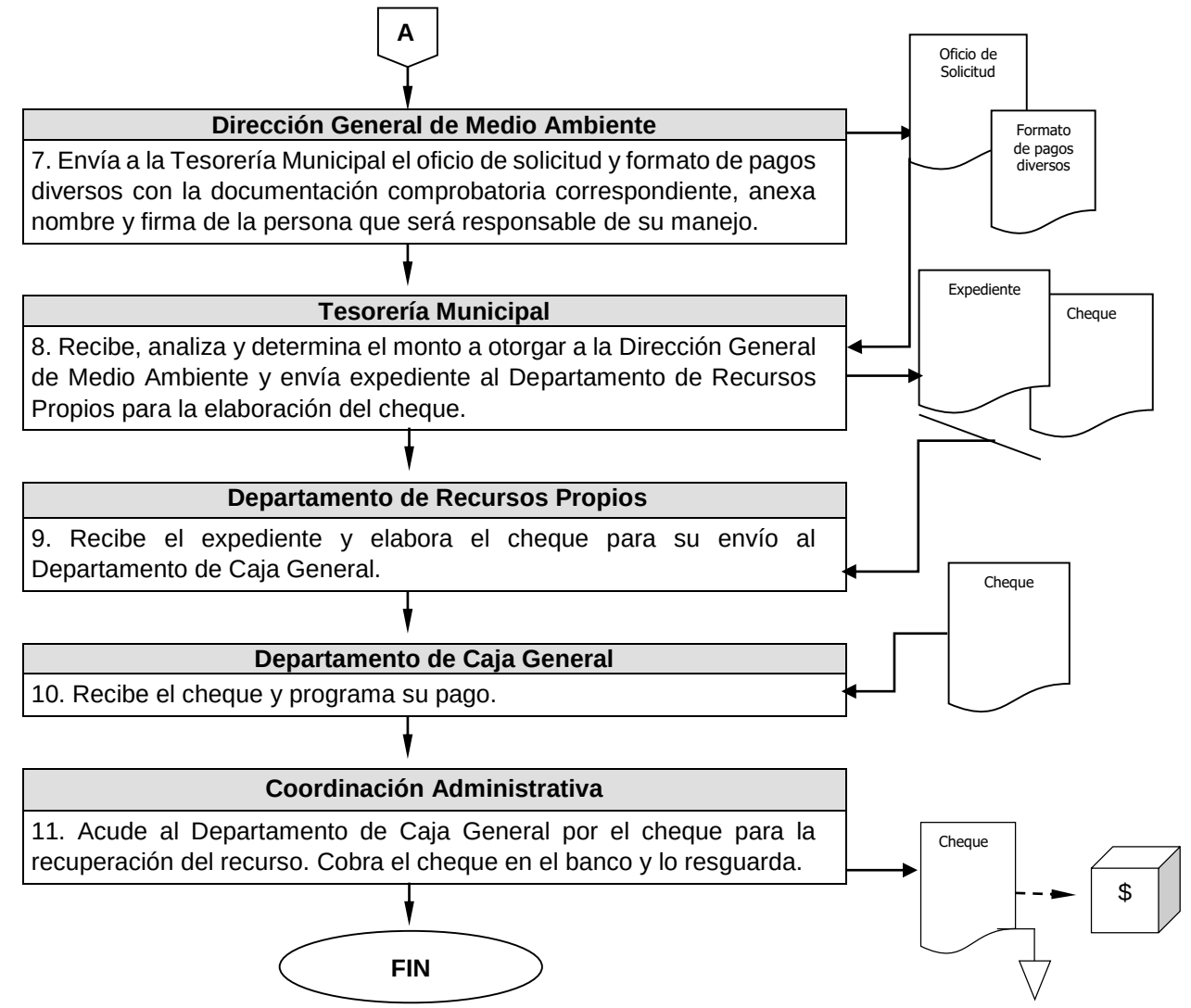


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Gastos a comprobar**
Objetivo:	Cubrir gastos que por premura de tiempo no se programaron.

POLÍTICAS APLICABLES

- La unidad administrativa responsable realizará el procedimiento de “Gastos a Comprobar” a través de la solicitud correspondiente, siempre y cuando se cuente con suficiencia presupuestal, para que la Tesorería Municipal otorgue el recurso y se cubra el compromiso.
- La Coordinación Administrativa, deberá remitir a la Tesorería Municipal la documentación comprobatoria dentro de las 72 horas siguientes a la conclusión del asunto que originó el gasto.
- La comprobación deberá cumplir con los requisitos fiscales y administrativos, de lo contrario la Tesorería Municipal los tendrá como no comprobados.
- No se podrá solicitar nuevamente gastos a comprobar, hasta no justificar el anterior en su totalidad.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Gastos a comprobar.

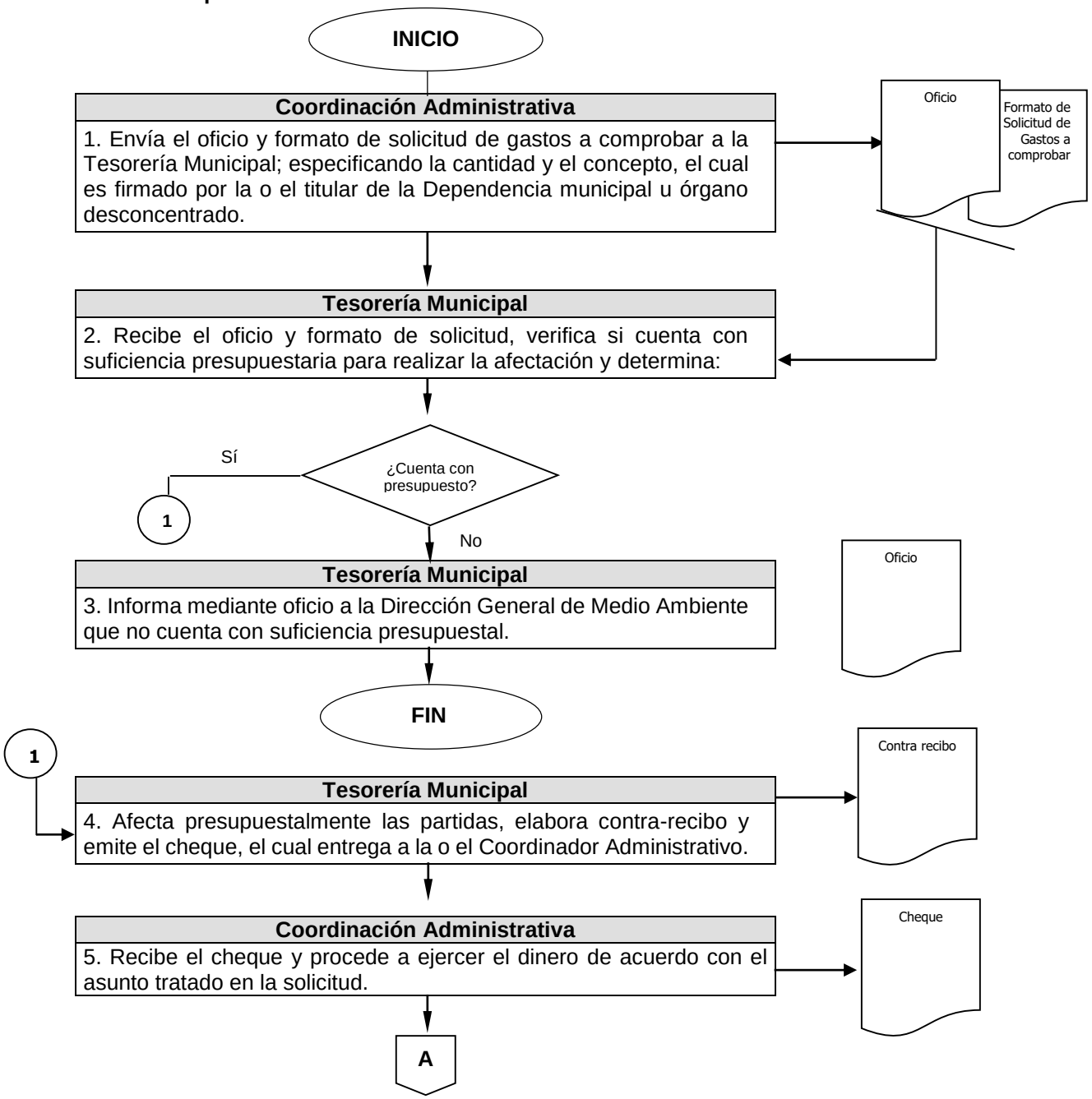
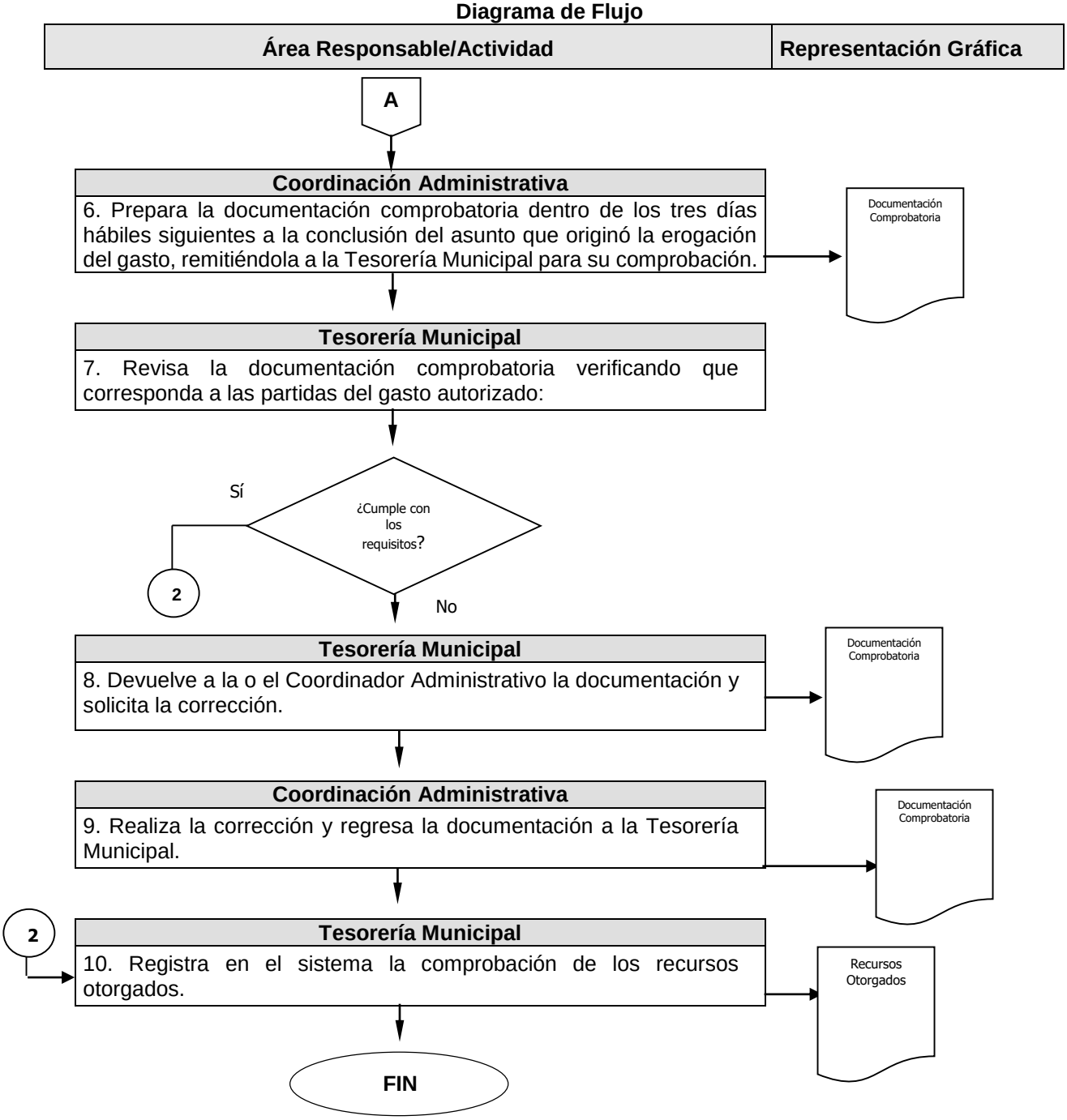


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento: **Adecuación presupuestaria**

Objetivo: Realizar adecuaciones al presupuesto mensual, para cubrir gastos no previstos en el momento de la programación.

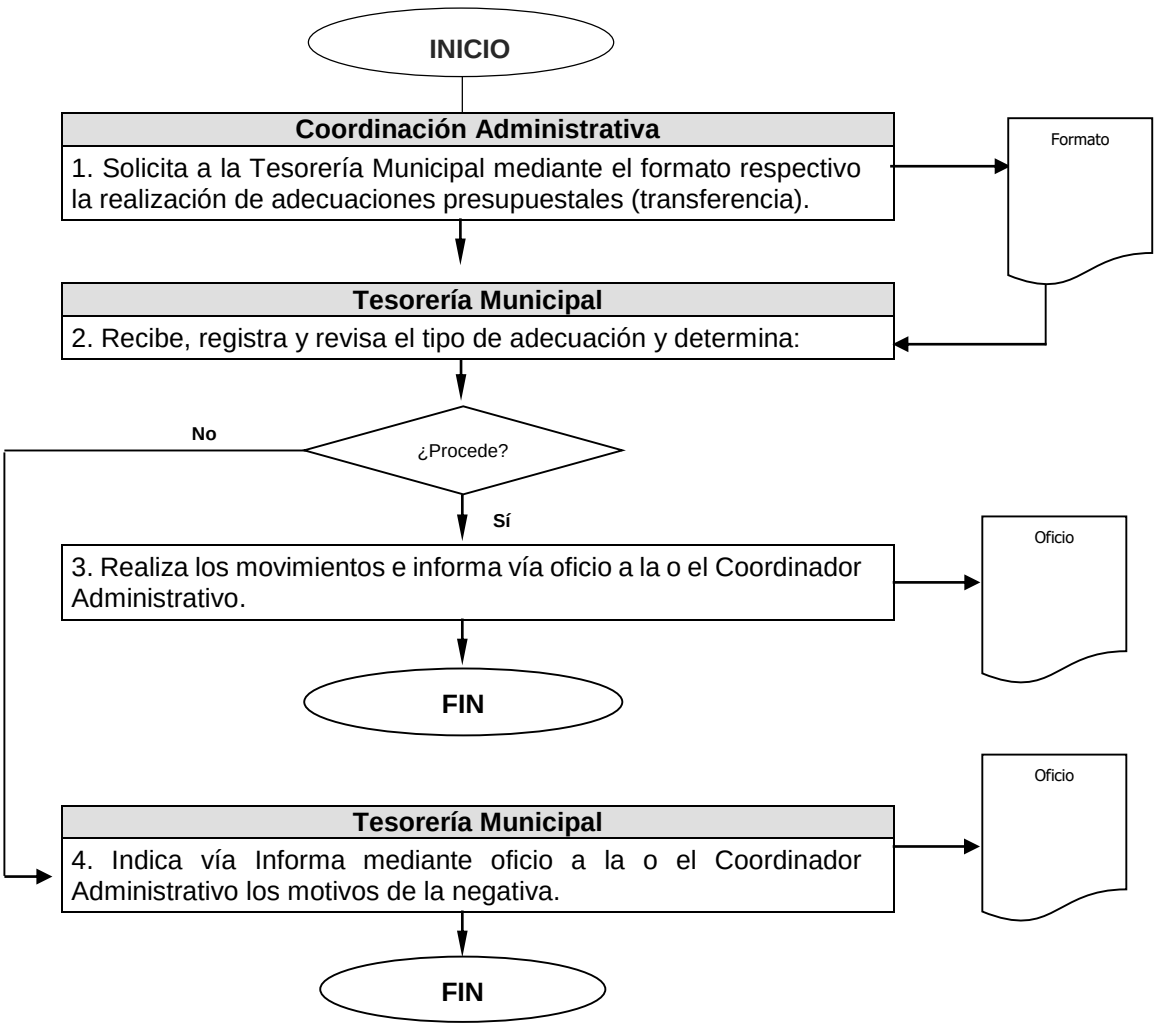
POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.
- La Coordinación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.
- La Tesorería Municipal es responsable de informar a la Coordinación Administrativa si se autorizó o rechazó la solicitud de adecuación presupuestaria.
- El formato de solicitud deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Adecuación presupuestaria.



Nombre del Procedimiento:	**Integración del Programa Anual de Adquisiciones**
Objetivo:	Integrar las necesidades del área al Sistema de Compra Consolidada y eficientar los recursos programados en las partidas autorizadas.

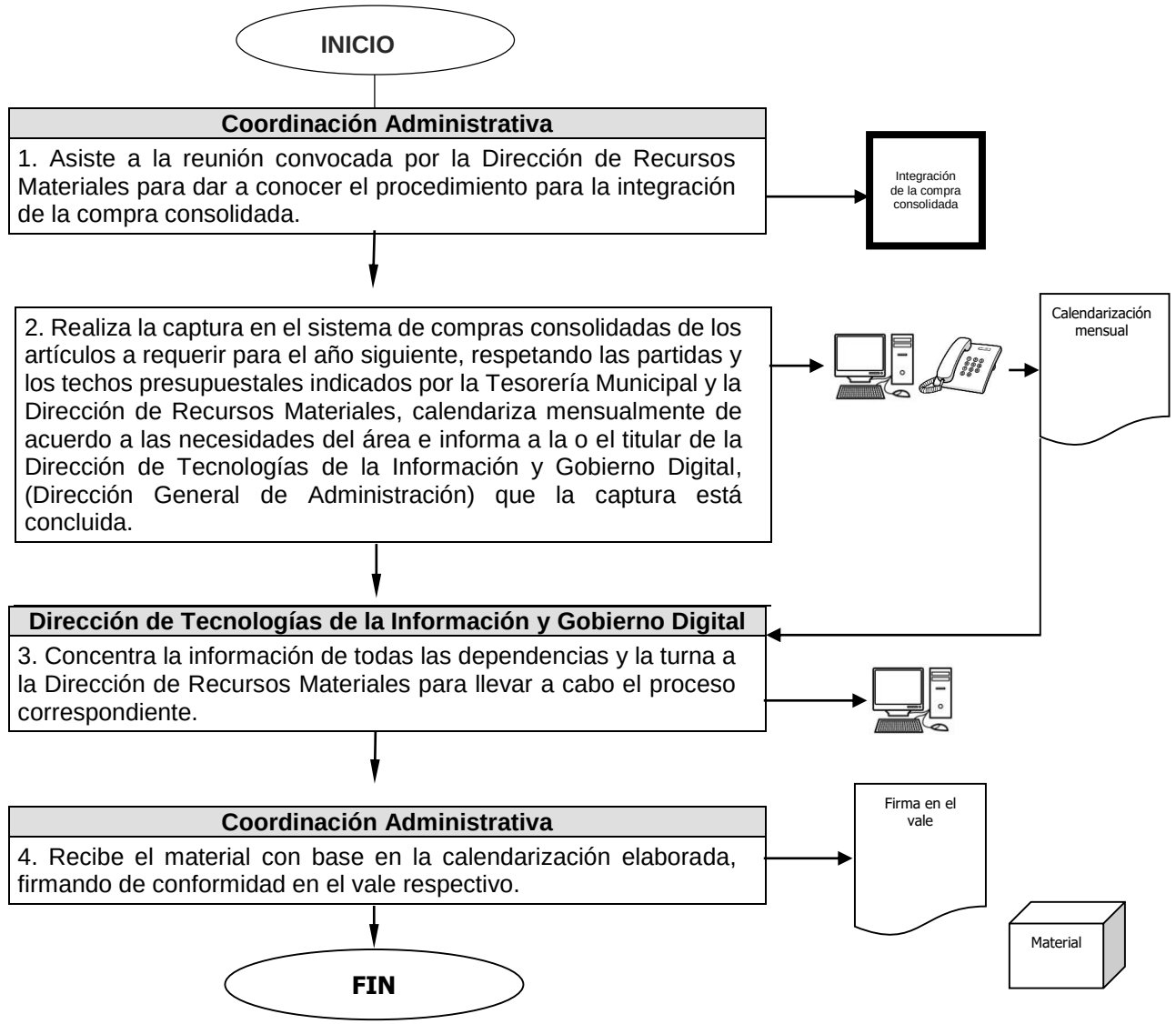
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Recursos Materiales dará a conocer a la Coordinación Administrativa el procedimiento a seguir para integrar la compra anual.
- La Coordinación Administrativa deberá llevar a cabo la programación de la compra anual, de acuerdo con la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y el presupuesto disponible.
- La Coordinación Administrativa deberá capturar el programa anual de adquisiciones en el sistema de compras consolidadas.
- La Coordinación Administrativa será representante de la Dirección General de Medio Ambiente en el comité de adquisiciones.
- La Coordinación Administrativa recibirá el material durante los 10 primeros días de cada mes de la Dirección de Recursos Materiales, para suministrar los requerimientos de las unidades administrativas de la Dirección General de Medio Ambiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Integración del Programa Anual de Adquisiciones.



Nombre del Procedimiento:	**Control de combustible**
Objetivo:	Administrar la asignación del combustible de los diferentes vehículos adscritos al área.

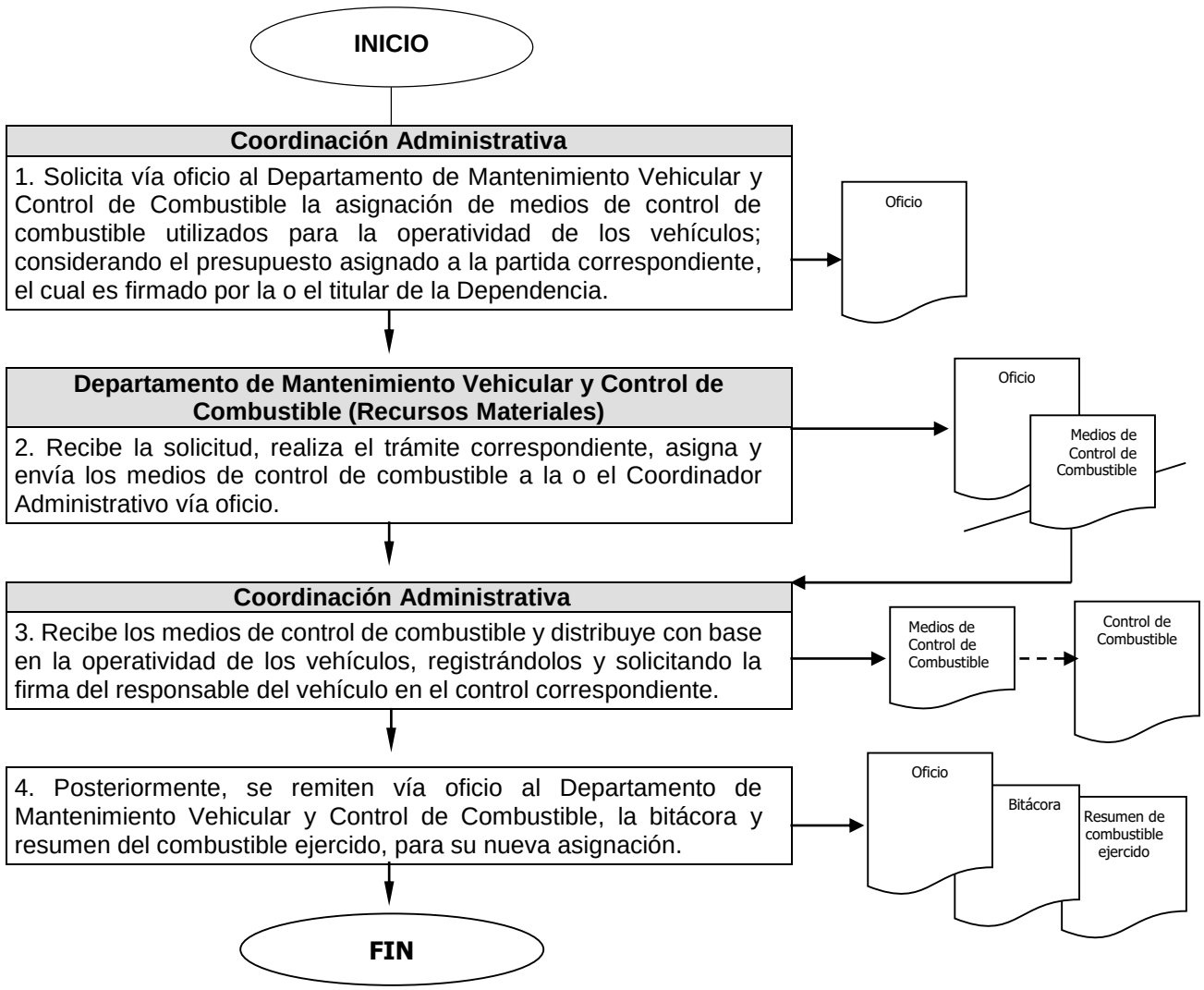
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa la recepción de los controles para el abastecimiento del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible.
- Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa asignar combustible a las diferentes unidades vehiculares, con base en el presupuesto y las actividades a desarrollar para cumplir con los objetivos.
- Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa dar atención a los oficios y circulares relacionados con el combustible.
- La o el servidor público que realiza la carga de combustible, es responsable de verificar el suministro, así como de firmar la bitácora de combustible proporcionado.
- El abastecimiento de combustible se llevará a cabo mediante una bitácora de consumo, donde se deberá especificar el nombre de la o del servidor público, los datos del vehículo, cantidad abastecida y kilometraje, el cual deberá enviarse los días 15 y 30 o 31 de cada mes de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos Mínimos de Control Financiero Municipal emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Control de combustible.



Nombre del Procedimiento:	**Servicio de reparación y mantenimiento de vehículos oficiales**
Objetivo:	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que permita conservar en condiciones normales de uso, los vehículos asignados a las áreas de la Dirección General de Medio Ambiente.

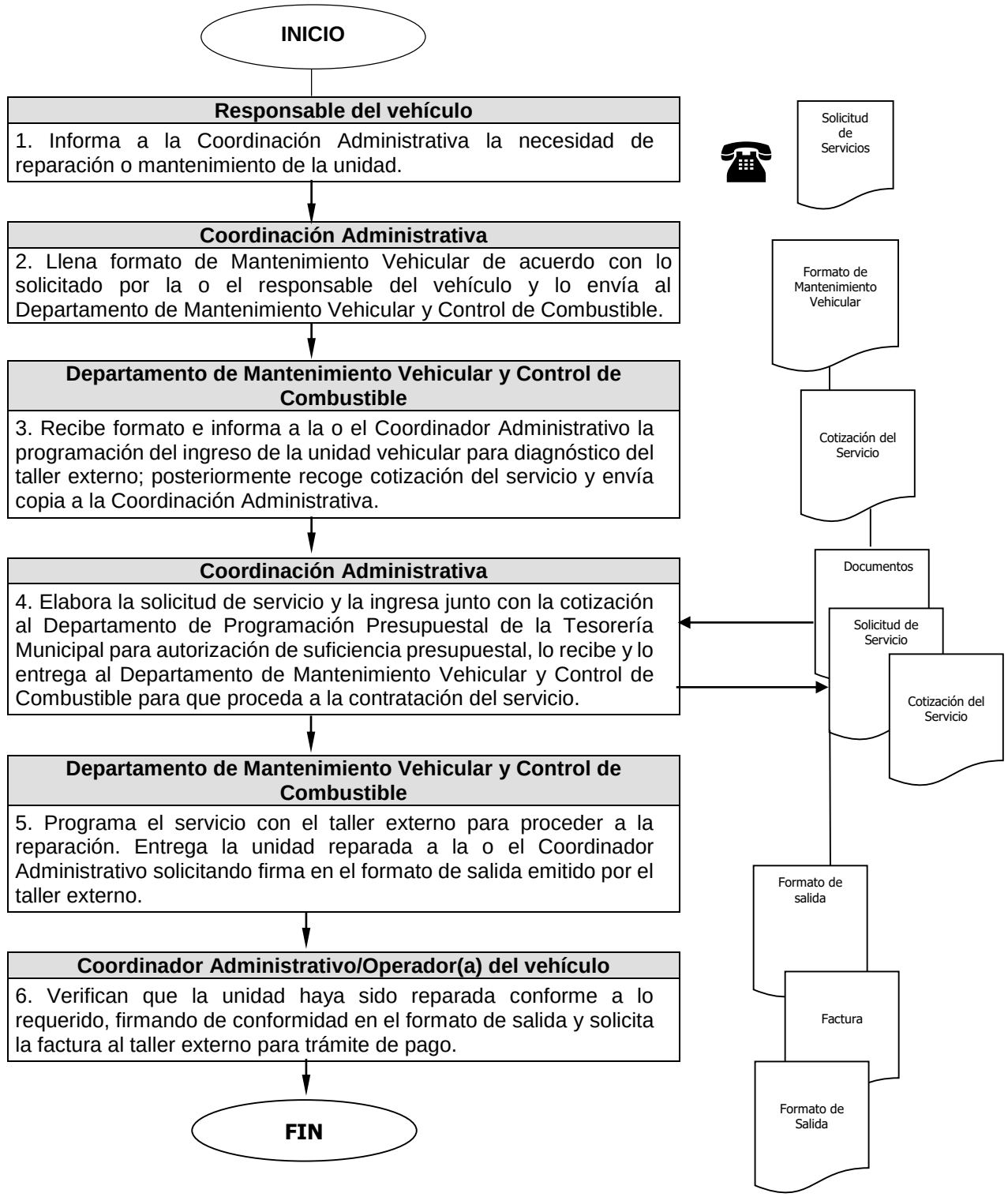
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las unidades administrativas del área, que cuentan con vehículos asignados a sus áreas, informar de las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de dichas unidades vehiculares, así como trasladar las mismas al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible para su diagnóstico, cotización y reparación correspondientes.
- Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa requisitar de manera oportuna las necesidades de mantenimiento y reparación de los vehículos de la Dirección General de Medio Ambiente a la Dirección General de Administración.
- Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa dar atención a los oficios, circulares y solicitudes de servicios, relacionados con el mantenimiento y reparación de vehículos.
- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, verificar la realización de las reparaciones conducentes y notificarlas a la Coordinación Administrativa.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8. Servicio de reparación y mantenimiento de vehículos oficiales.



Nombre del Procedimiento:	**Alta de personal**
Objetivo:	Contratar al personal con el perfil idóneo para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dirección General de Medio Ambiente, con el propósito de establecer mediante su nombramiento la relación laboral entre la o el servidor público y el Ayuntamiento de Toluca.

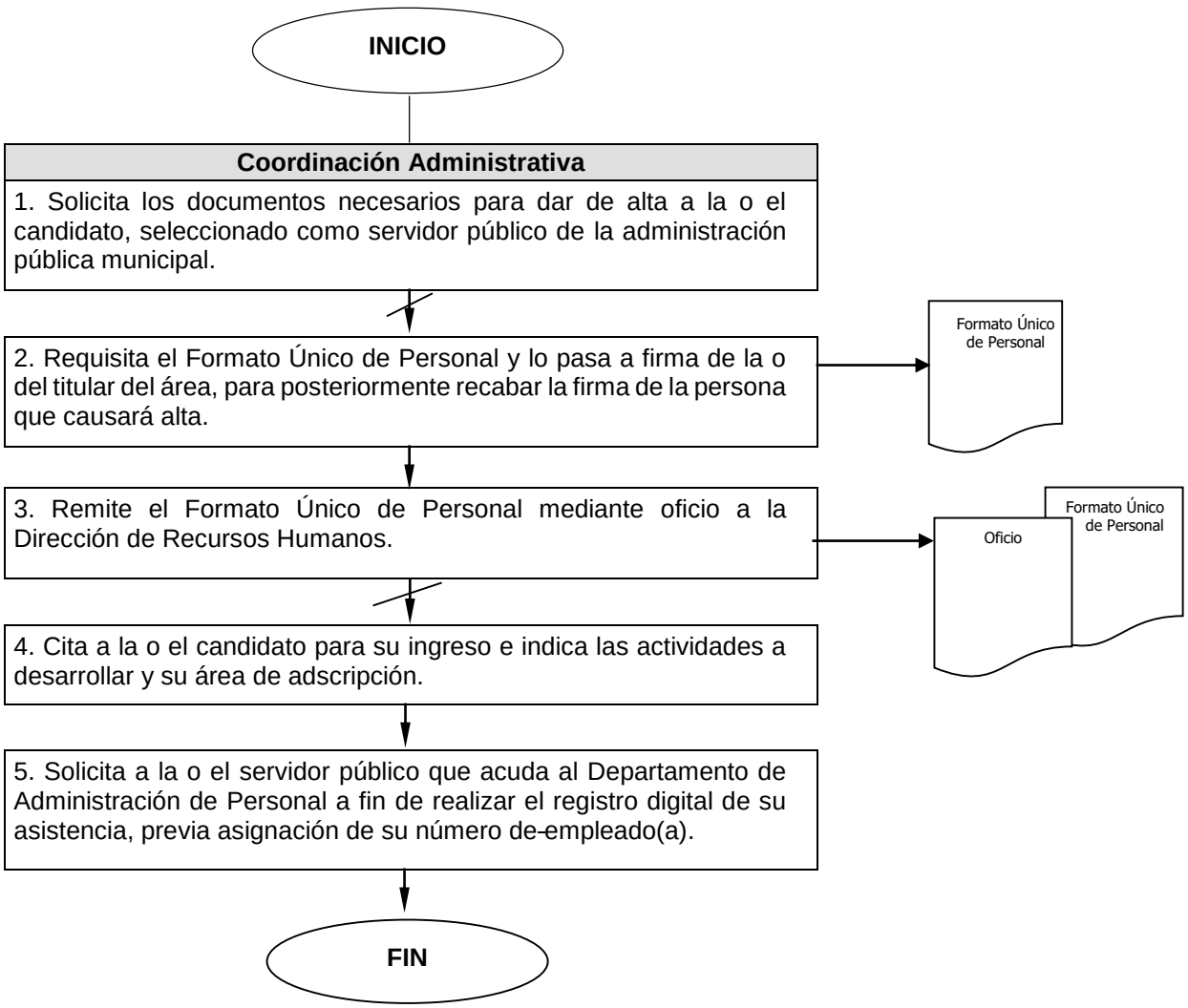
POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal se deberá registrar en el “Formato Único de Personal” (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización.
- Para proceder al alta correspondiente se deberá firmar el contrato laboral.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La Coordinación Administrativa es responsable de integrar el expediente, requisitar el “Formato Único de Personal”, así como recabar las firmas de autorización.
- Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con la o el jefe inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Las y los candidatos o aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la Coordinación Administrativa, entregando copia del Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y Clave Única de Registro de Población (CURP).
- Todo el personal de nuevo ingreso estará sujeto al registro de inhabilitación elaborado por la Secretaría de la Contraloría.
- Se establecerá en el contrato laboral, el puesto funcional, descripción del mismo, adscripción, periodo de contratación y percepciones.
- No se tramitarán los movimientos de personal que carezcan de la documentación requerida, de la autorización de la dirección y de la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- La fecha de alta del personal de nuevo ingreso deberá proceder a partir de los días 1 ó 16 del mes de su contratación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

9. Alta de personal.



Nombre del Procedimiento: **Baja de personal**

Objetivo: Gestionar el movimiento de baja de personal de las áreas de la Dirección General de Medio Ambiente con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el Ayuntamiento de Toluca.

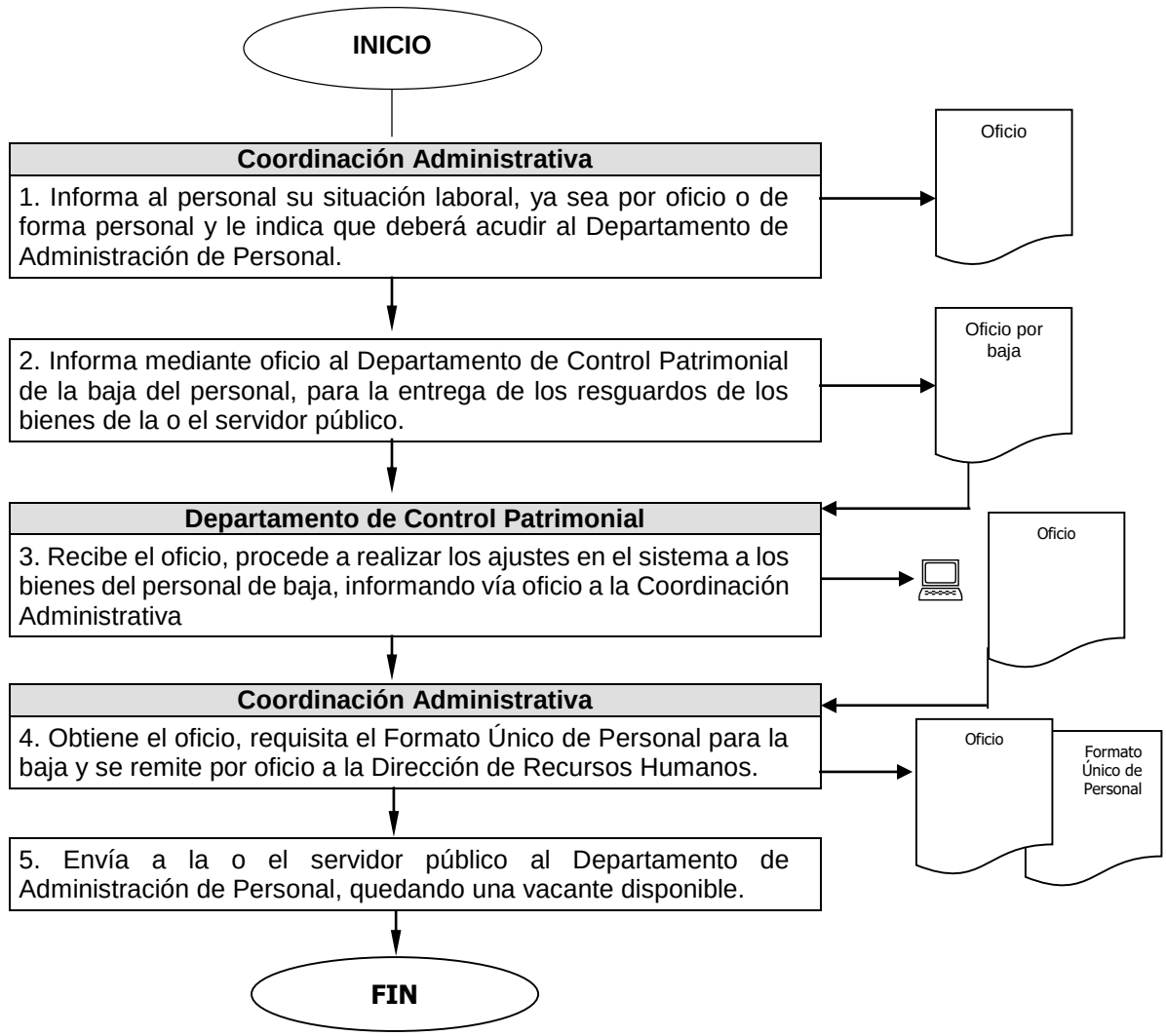
POLÍTICAS APLICABLES

- Las áreas de la Dirección General de Medio Ambiente deberán solicitar la baja del personal a la Coordinación Administrativa, quien a su vez lo notificará a la Dirección de Recursos Humanos.
- Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiban carta de no adeudo, en caso contrario tendrá que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- La Coordinación Administrativa remitirá por oficio el Formato Único de Personal debidamente requisitado y autorizado, a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o el servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas deberán remitirse a la Coordinación Administrativa, el mismo día que la o el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.
- Cuando la o el servidor público incurra en cuatro faltas durante un periodo de un mes o tres faltas continuas en un periodo de treinta días, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

10. Baja de personal.



Nombre del Procedimiento:	**Integración del Acta de Entrega Recepción para la baja de personal de confianza**
Objetivo:	Integrar el Acta de Entrega Recepción y establecer hora y fecha para que se lleve a cabo.

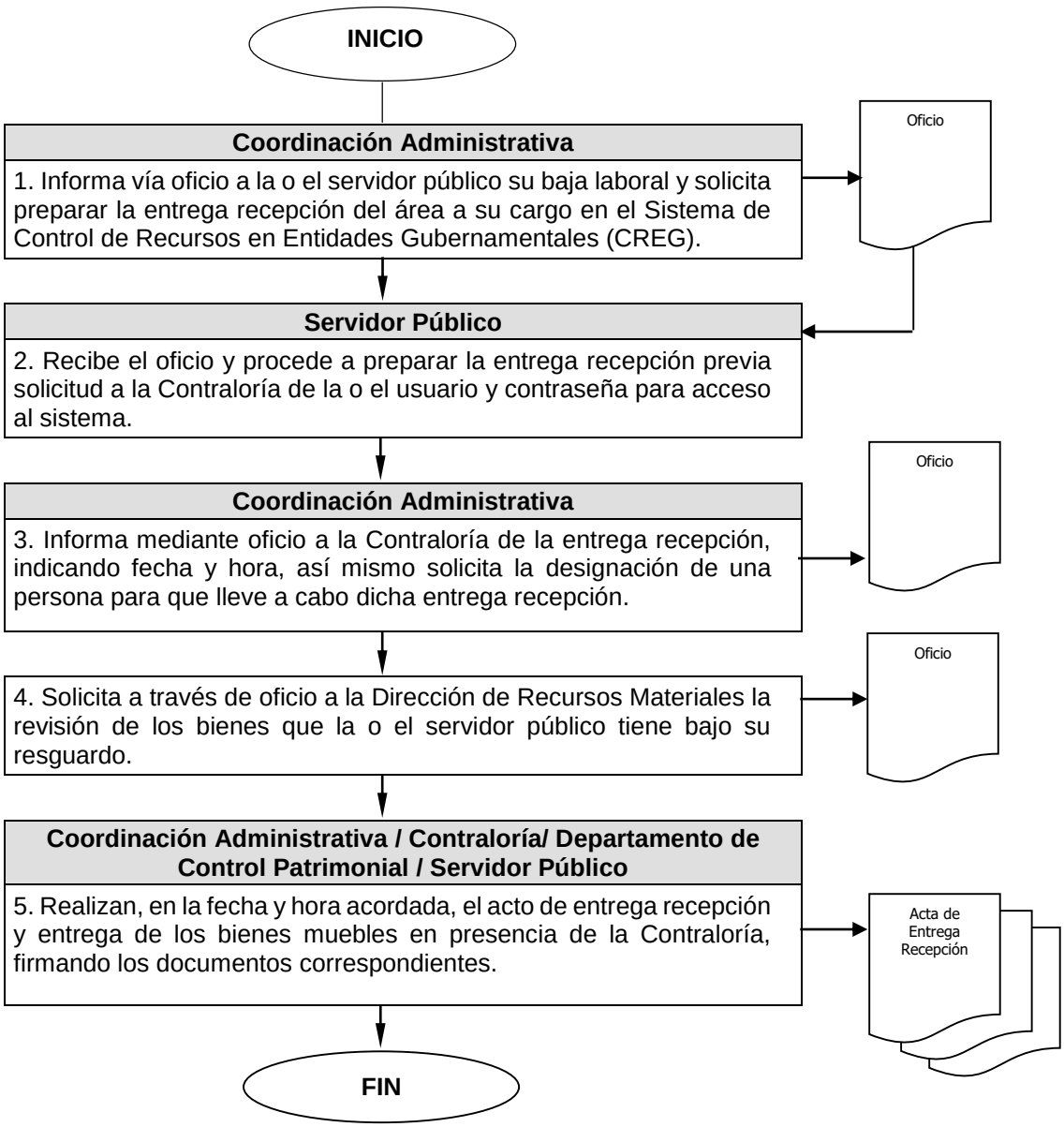
POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación Administrativa es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.
- La Coordinación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el OSFEM, otro para la Contraloría, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.
- La Coordinación Administrativa es responsable de informar a la Contraloría, a la Dirección de Recursos Materiales y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.
- La Coordinación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

10. Integración del Acta de Entrega Recepción para la baja de personal de confianza.



IV. Departamento de Conservación de Recursos Naturales

Nombre del Procedimiento:	**Prevención y combate de incendios forestales**
Objetivo:	Prevención y control de incendios forestales en las áreas naturales protegidas dentro del territorio municipal, en coordinación con las comunidades y los gobiernos federal y estatal.

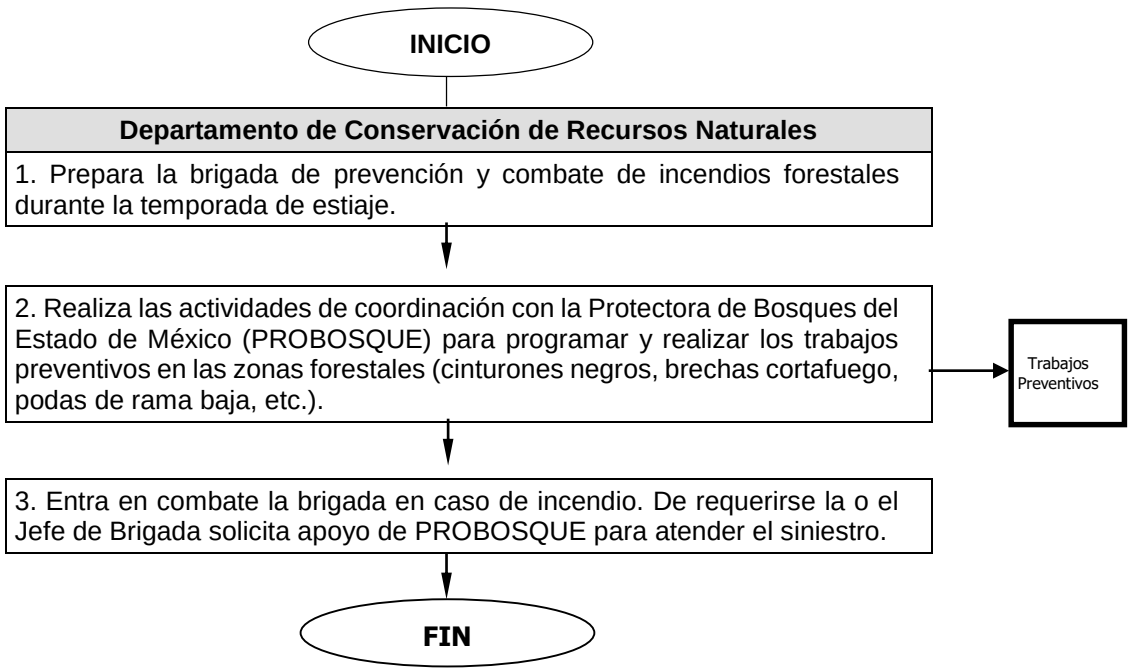
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de la realización de trabajos de prevención en el Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca, Parque Estatal Sierra Morelos y Parque Estatal Alameda Poniente “San José de la Pila” (Alameda 2000).
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable del combate de conatos e incendios forestales en el Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca, Parque Estatal Sierra Morelos, Parque Estatal Alameda Poniente “San José de la Pila” (Alameda 2000), Parque Urbano Matlatzincas (El Calvario) y Parque Estatal Santuario del Agua y Forestal Subcuenca Tributaria Presa “Antonio Alzate”.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de realizar recorridos de vigilancia forestal para la detección de incendios en el Área de Protección de Flora y Fauna Nevado de Toluca, Parque Estatal Sierra Morelos y Parque Estatal Alameda Poniente “San José de la Pila” (Alameda 2000).
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de realizar la solicitud de apoyo y coordinación con las diferentes instancias Estatales y Federales.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Prevención y combate de incendios forestales.



Nombre del Procedimiento:	**Programa Municipal de Reforestación en Áreas Naturales Protegidas**
Objetivo:	Aumentar la masa arbórea de las áreas naturales protegidas de vocación forestal de jurisdicción municipal en coordinación con dependencias estatales y federales.

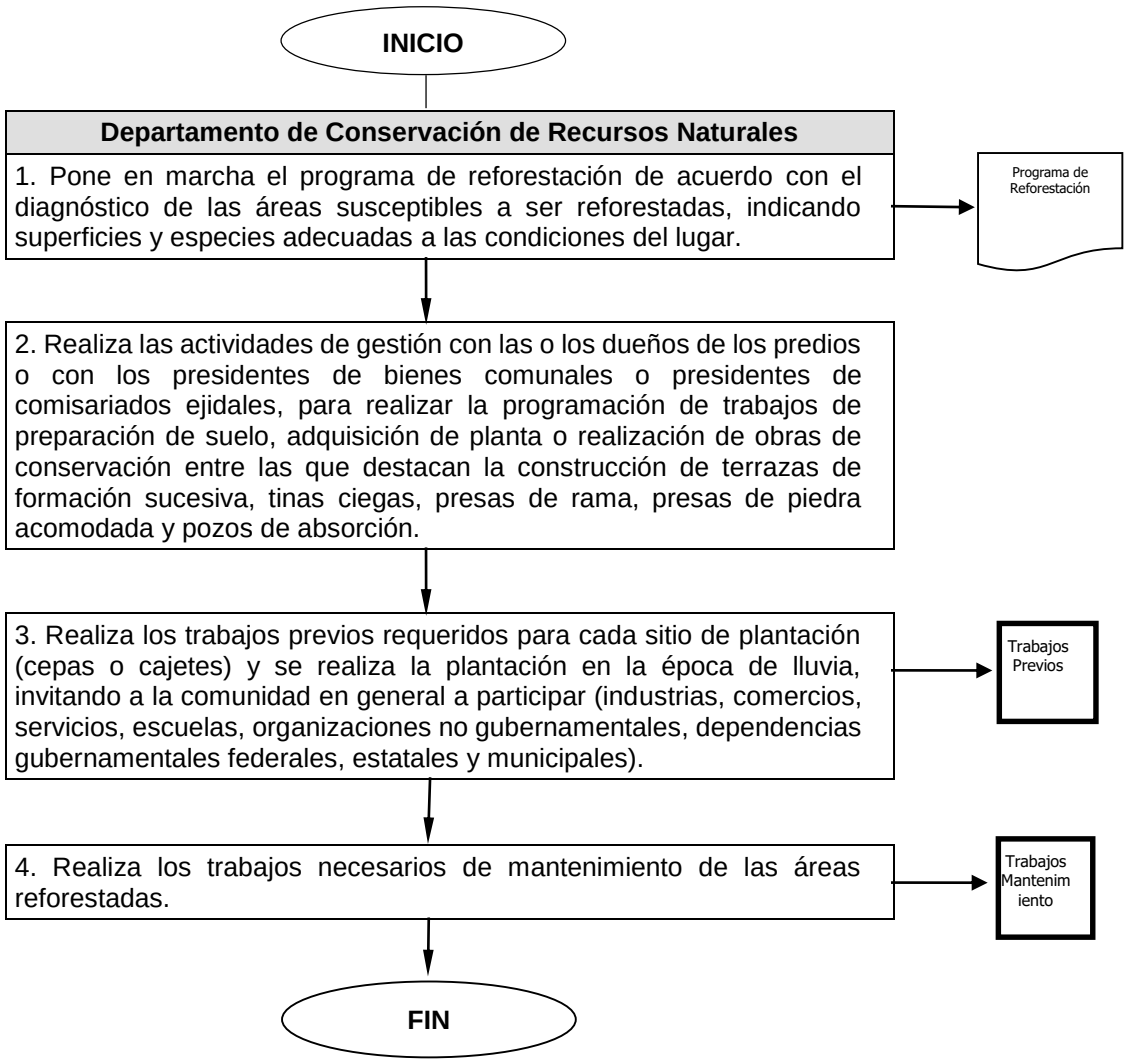
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales realizará la localización de los predios susceptibles a reforestar y/o forestar, así como la selección de la especie adecuada dentro de las áreas de vocación forestal de jurisdicción municipal.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales es responsable de la plantación de árboles dentro de las áreas naturales protegidas con vocación forestal en coordinación con los gobiernos estatal y federal, así como la ciudadanía en general.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales proporcionará la asesoría técnica correspondiente para la correcta plantación de los árboles a efecto de garantizar sobrevivencias mayores al 80%.
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales dará el seguimiento correspondiente para el óptimo establecimiento de las reforestaciones realizadas durante el periodo de lluvias.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Programa Municipal de Reforestación en Áreas Naturales Protegidas.



Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento para realizar la plantación de arbolado**
Objetivo:	Incrementar beneficios ambientales en las áreas naturales protegidas del municipio de Toluca, fomentando la sustentabilidad y mejorando notablemente la calidad de vida de la población.

POLÍTICAS APLICABLES

- Corresponde a la Dirección de Gestión Ambiental, a través del Departamento de Conservación de Recursos Naturales, realizar y en su caso, supervisar la correcta plantación de arbolado.

- Corresponde a la Dirección de Gestión Ambiental, a través del Departamento de Conservación de Recursos Naturales, realizar las actividades de gestión con las o los dueños de los predios o con los presidentes de bienes comunales o presidentes de comisariados ejidales, para coordinar los trabajos de plantación.

- Corresponde a la Dirección de Gestión Ambiental, a través del Departamento de Conservación de Recursos Naturales, llevar a cabo los trabajos necesarios de mantenimiento de las áreas reforestadas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Procedimiento para realizar la plantación de arbolado.

INICIO

Departamento de Conservación de Recursos Naturales

1. Apertura de suelo de 40 cm de largo por 40 cm de ancho y 40 cm de profundidad, depositando a un lado de la cepa la tierra de los primeros 20 cm (es la tierra más fértil).

2. Previo a la plantación, podar la raíz, recortando las puntas para evitar que se doblen y crezcan hacia arriba o en forma circular. Si se poda la raíz es necesario podar un poco el follaje lateral para compensar la pérdida de raíces y evitar la deshidratación de la planta en tanto se arraiga en el terreno.

3. Quitar el envase sin dañar la raíz (para su reuso). → Bolsa para reuso

4. Antes de colocar el árbol en la cepa, se agrega la tierra superficial (más fértil) para que la planta tenga mejor disposición de nutrientes.

5. Depositar el árbol en la cepa, de tal manera que el cuello del tallo del árbol quede a nivel del suelo para asegurar la sobrevivencia de este.

6. Finalmente, rellenar la cepa con tierra y compactar, permitiendo la aireación y drenaje en el suelo. →

FIN

Nombre del Procedimiento: **Control de plagas y enfermedades del arbolado en Áreas Naturales Protegidas**

Objetivo Controlar las plagas y enfermedades del arbolado mediante técnicas vegetativas y/o fisicoquímicas para su conservación en Áreas Naturales Protegidas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales realizará la supervisión de la vegetación dentro de las Áreas Naturales Protegidas (ANP) para la detección oportuna de plagas y enfermedades.

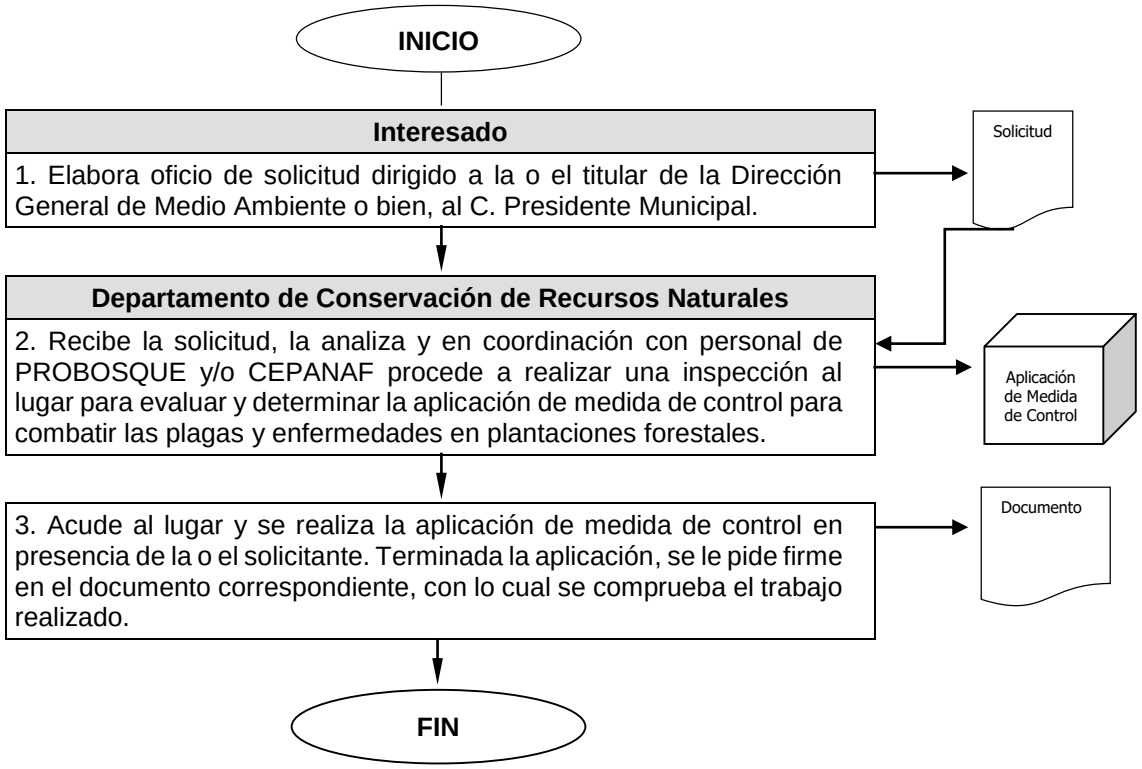
- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales realizará el estudio técnico para salvaguardar la vegetación de las Áreas Naturales Protegidas, en coordinación con la Protectora de Bosques del Gobierno del Estado de México (PROBOSQUE) y la Comisión Estatal de Parques Naturales y de la Fauna (CEPANAF).

- El Departamento de Conservación de Recursos Naturales brindará la asesoría técnica a la ciudadanía que haga uso de estas ANP para salvaguardar la vegetación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Control de plagas y enfermedades del arbolado en Áreas Naturales Protegidas.



V. Departamento de Forestación

Nombre del Procedimiento:	**Reforestación en zona urbana y suburbana**
Objetivo:	Reforestar y forestar los espacios públicos (camellones, parques, jardines, áreas verdes, vialidades de las distintas delegaciones del m unicipio, con la finalidad de mejorar la calidad de vida y el medio ambiente.

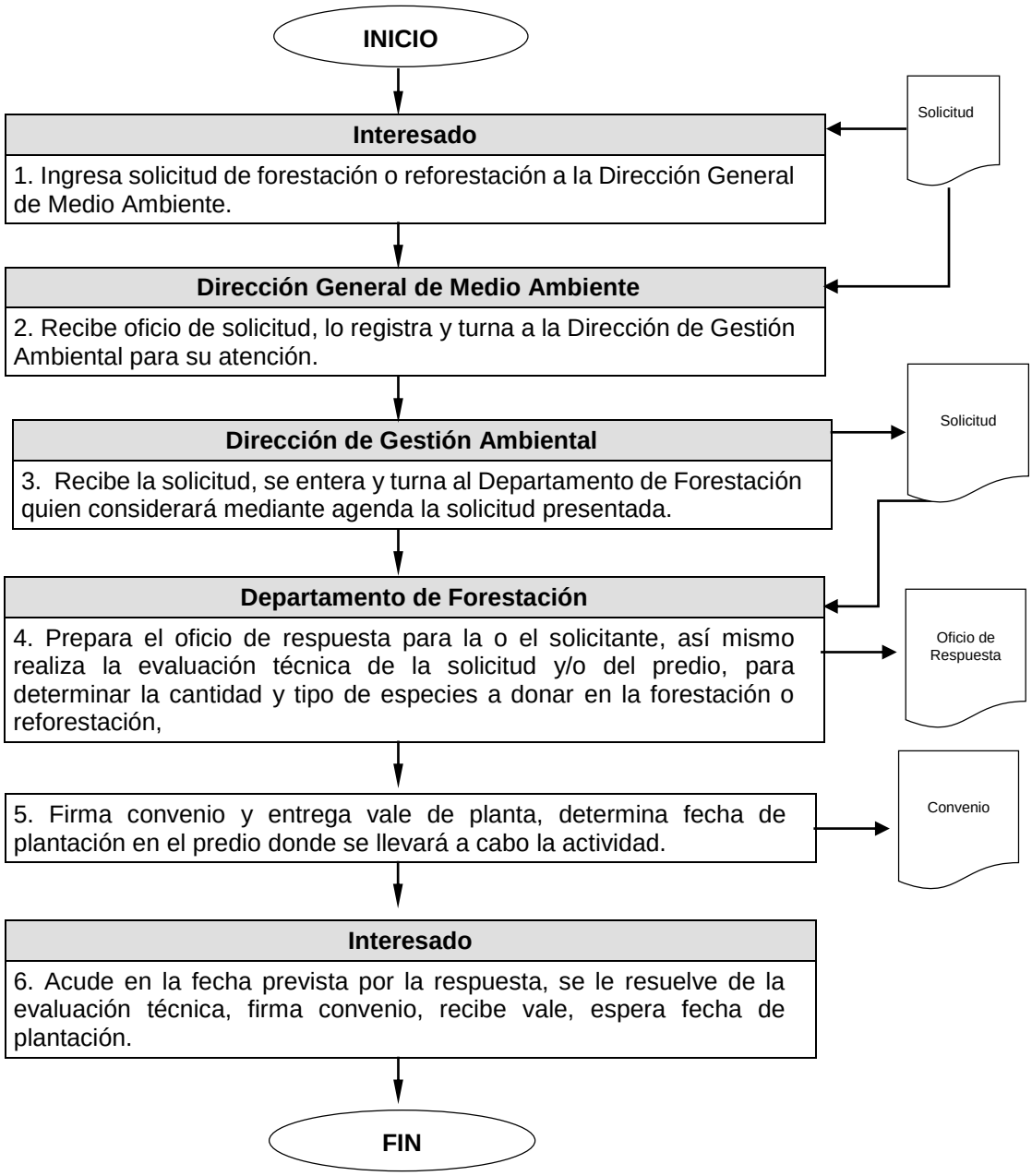
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Forestación es responsable de determinar la paleta vegetal de especies que serán utilizadas en la forestación y reforestación en los espacios públicos (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, bordos, ríos, entre otros).
- El Departamento de Forestación es responsable de las acciones de forestación y reforestación en los espacios públicos (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, bordos, ríos, entre otros).
- Corresponde al Departamento de Forestación atender las solicitudes de donación de arbolado urbano y forestal a la ciudadanía que así lo solicite.
- Corresponde al Departamento de Forestación, el desarrollo y seguimiento del programa “Adopta un árbol” para los alumnos de las escuelas de todos los niveles educativos del municipio.
- El Departamento de Forestación es responsable del desarrollo del programa de parcelas agroforestales o milpas intercaladas, donde se realiza la plantación de árboles frutales, forestales, crasuláceas y/o xerófitas.
- El Departamento de Forestación es responsable de dar seguimiento y supervisión a los convenios celebrados para donación de árboles y plantas.
- La o el interesado anexará en la solicitud copia de la credencial de elector y croquis de ubicación del predio en donde se realizará la reforestación.
- El Departamento de Forestación generará respuesta en los 3 días hábiles posteriores al ingreso de la solicitud.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Reforestación en zona urbana y suburbana.



Nombre del Procedimiento:	**Sustitución o remplazo de arbolado en zona urbana y suburbana**
Objetivo:	Realizar la sustitución de arbolado en caso de vandalismo, quema, eliminación o muerte natural de arbolado urbano y suburbano de plantación reciente.

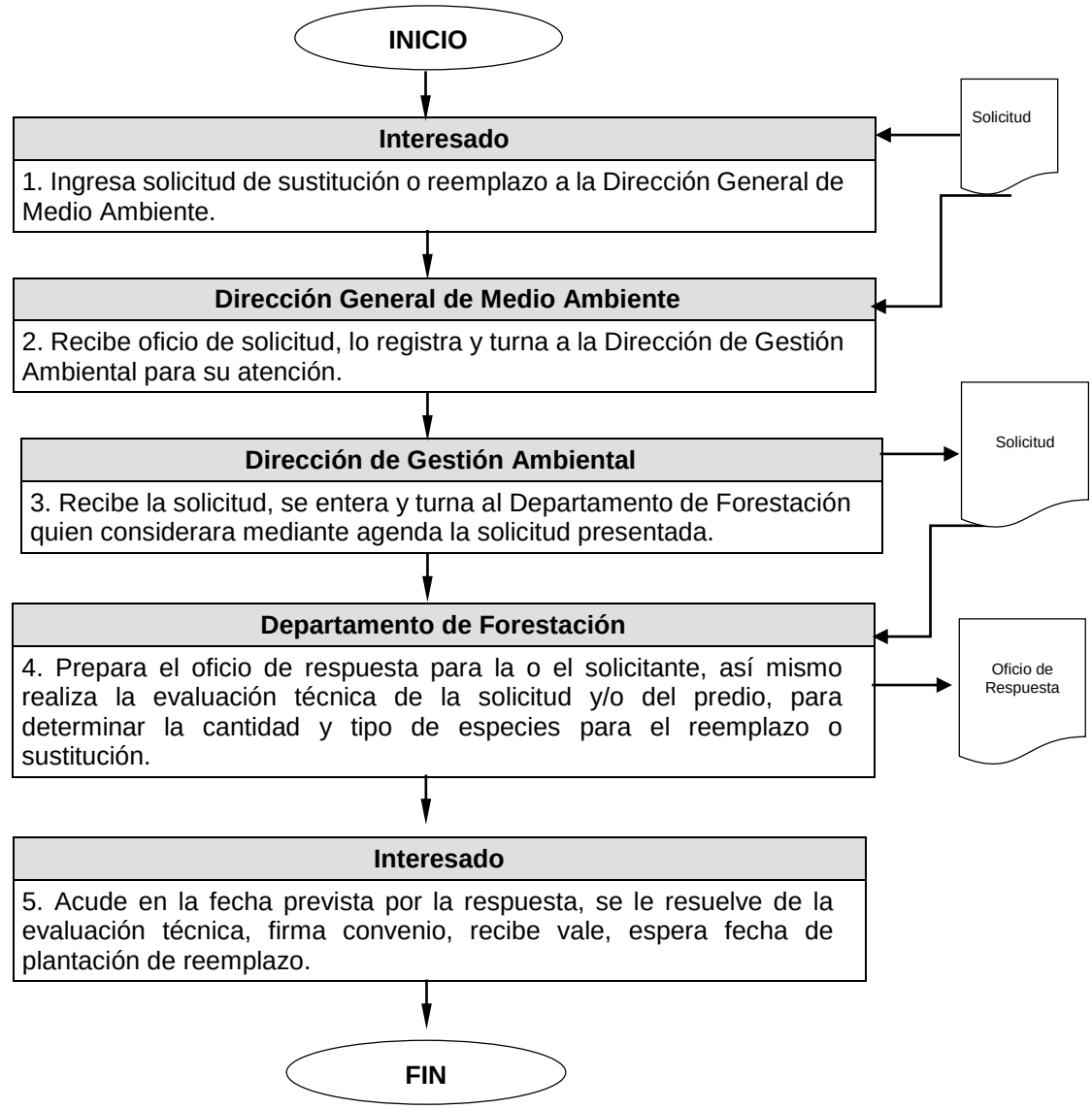
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Forestación es responsable de determinar la paleta vegetal de especies que serán utilizadas en el reemplazo de arbolado en los espacios públicos (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, bordos, ríos, entre otros).
- El Departamento de Forestación es responsable de las acciones de reemplazo de arbolado en los espacios públicos (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, bordos, ríos, entre otros).
- Corresponde al Departamento de Forestación atender las solicitudes de reemplazo de arbolado urbano y forestal a la ciudadanía que lo requiera.
- La o el interesado anexará en la solicitud copia de la credencial de elector y croquis de ubicación del predio en donde se realizará la reforestación.
- El Departamento de Forestación generará respuesta en los 3 días hábiles posteriores al ingreso de la solicitud.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Sustitución o reemplazo de arbolado en zona urbana y suburbana.



Nombre del Procedimiento:	**Hidratación de arbolado en zona urbana y suburbana**
Objetivo:	Realizar el riego de auxilio de arbolado urbano y suburbano de reciente plantación.

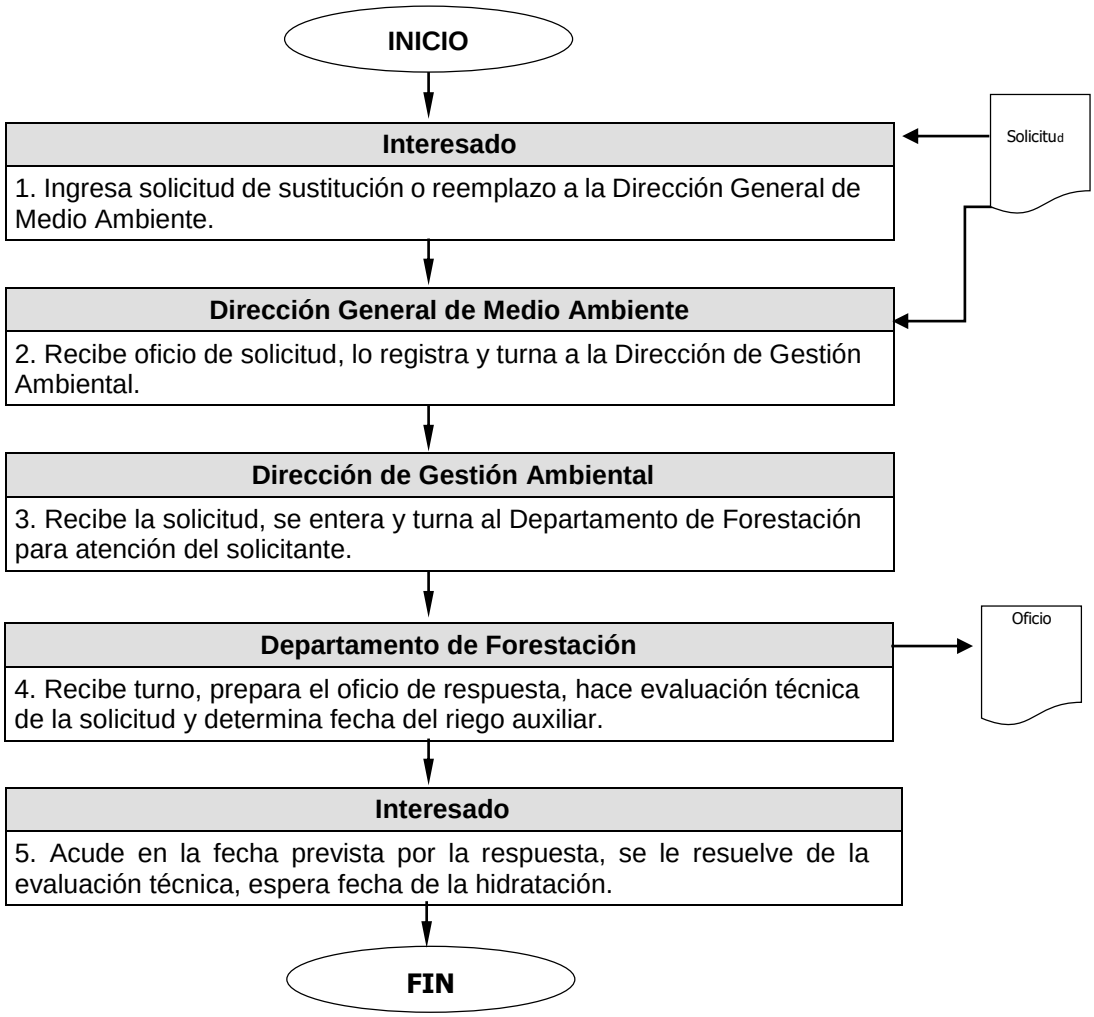
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Forestación es responsable de realizar el riego de auxilio en los espacios públicos (avenidas, camellones, áreas verdes, parques, jardines, caminos reales, bordos, ríos, entre otros), así como de las acciones de mantenimiento (abono con materia orgánica o composta y colocación de tutores) del arbolado en estos espacios.
- Corresponde al Departamento de Forestación atender las solicitudes de riego de auxilio o hidratación y mantenimiento de arbolado urbano y forestal.
- La o el interesado anexará en la solicitud, copia de la credencial de elector y croquis de ubicación del predio que requiere hidratación.
- El Departamento de Forestación generará respuesta en los 3 días hábiles posteriores al ingreso de la solicitud.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Hidratación de arbolado en zona urbana y suburbana.



VI. Departamento de Inspección Ambiental

Nombre del Procedimiento:	**Atención a la denuncia ciudadana derivada del incumplimiento de la norma en materia ambiental**
Objetivo:	Lograr que la ciudadanía del municipio de Toluca, así como las personas propietarias y representantes legales de establecimientos, comerciales, de servicios y particulares, procuren la conservación del equilibrio ecológico en términos de las normas ambientales aplicables a través de la inspección generada por denuncia ambiental, programas internos o por los actos que realiza la ciudadanía.

POLÍTICAS APLICABLES

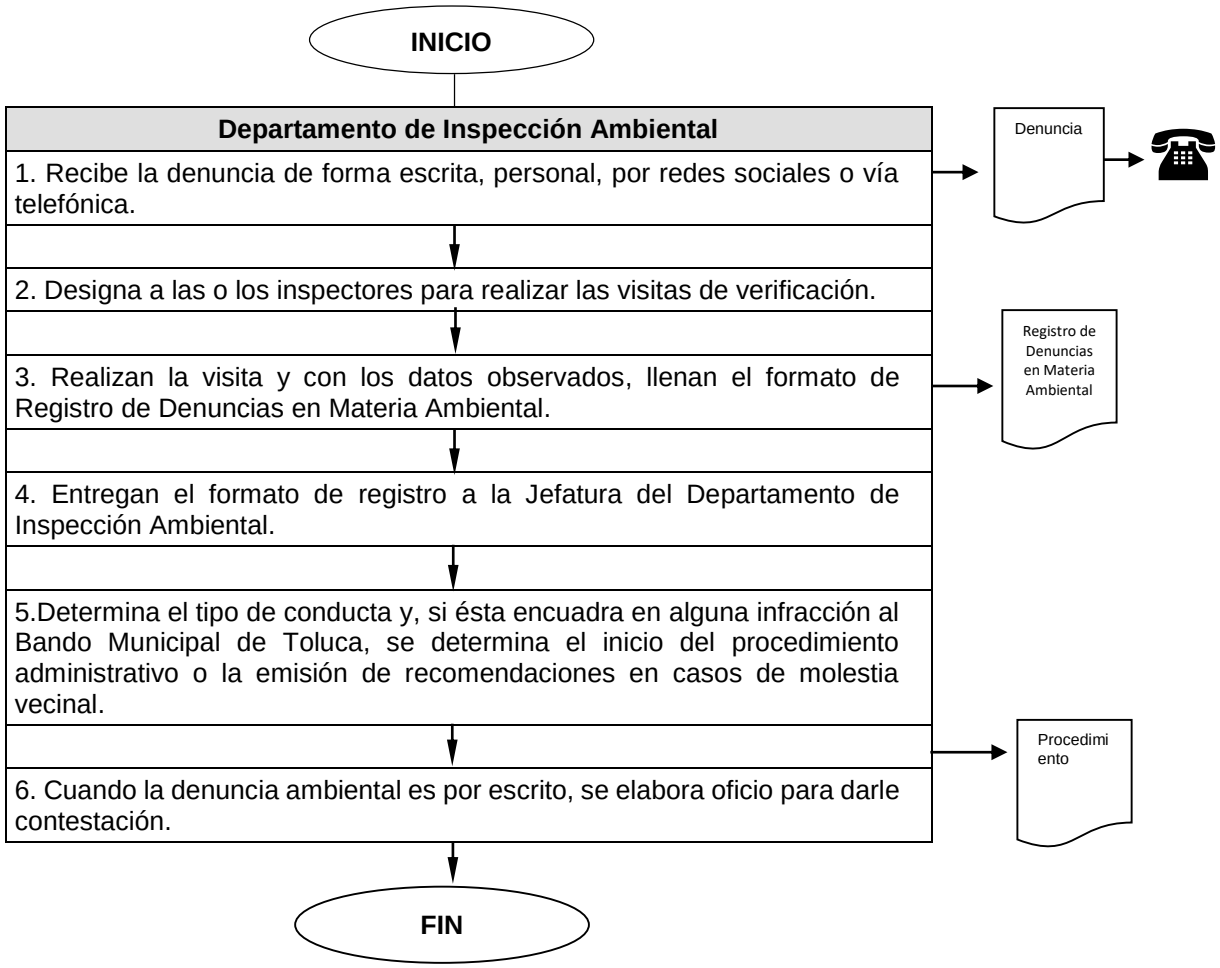
- El Departamento de Inspección Ambiental deberá atender en un plazo no mayor a cinco días las denuncias recibidas en la Dirección General de Medio Ambiente.

- Las denuncias ambientales generadas por la ciudadanía se deberán atender a través de las visitas de verificación que realice el Departamento de Inspección Ambiental.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Atención a la denuncia ciudadana derivada del incumplimiento de la norma en materia ambiental.



Nombre del Procedimiento:	**Dictamen de opinión para la apertura de establecimientos que pueden generar contaminantes durante su operación**
Objetivo:	Verificar que las personas propietarias y los representantes legales de establecimientos comerciales y de servicios, cumplan con las normas ambientales aplicables a través de la verificación generada como requisito para la emisión de su licencia de funcionamiento municipal.

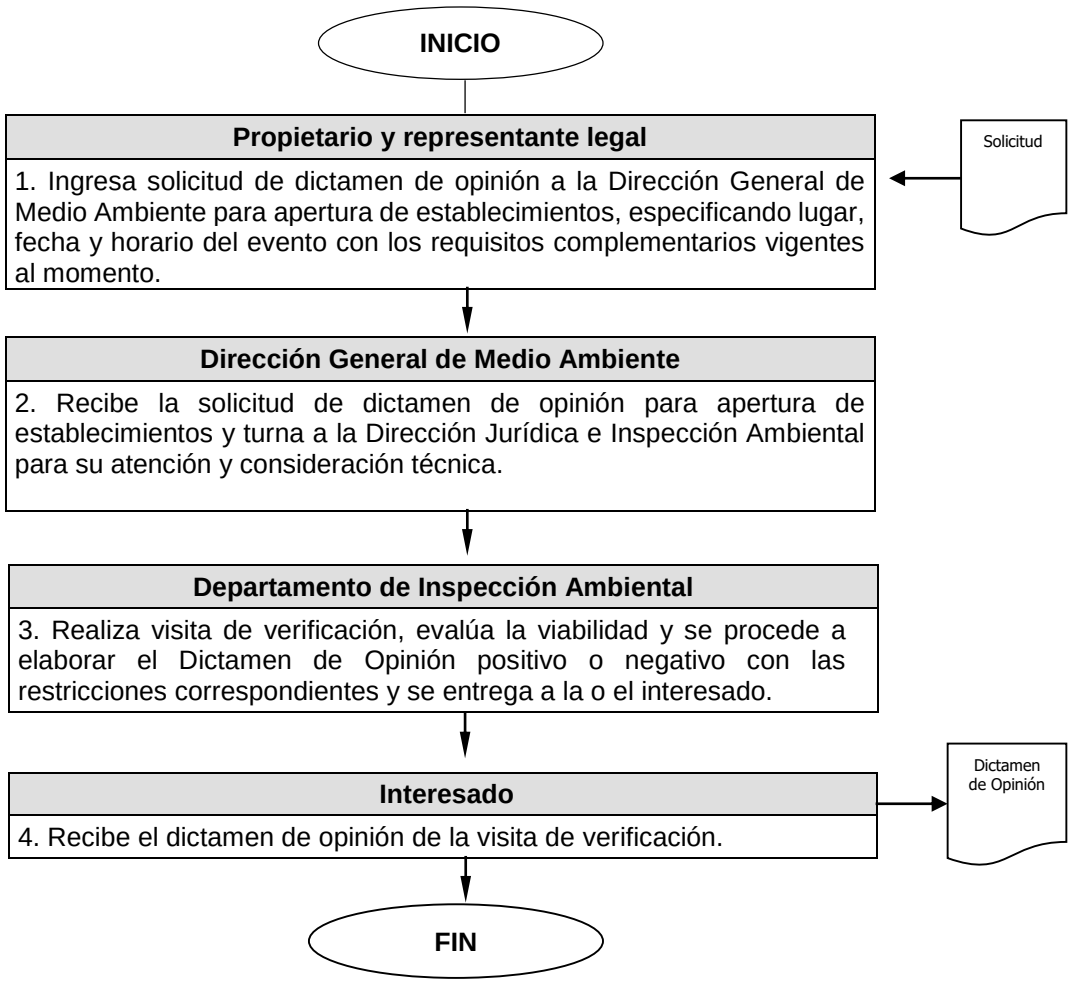
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Inspección Ambiental, será quien verifique que los establecimientos comerciales y de servicios cumplan con las normas ambientales vigentes, de acuerdo con la actividad que desarrollen.
- El Departamento de Inspección Ambiental, regulará a los establecimientos comerciales y de servicios, invitándolos a realizar los trámites para la obtención del dictamen de opinión como requisito para la emisión de su licencia de funcionamiento municipal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Dictamen de opinión para la apertura de establecimientos que pueden generar contaminantes durante su operación.



Nombre del Procedimiento:	**Dictamen de opinión y/o Visto Bueno para la distribución a título gratuito de bolsas, popotes y recipientes de un solo uso, realizados a partir de materiales biodegradables, compostables por parte de establecimientos, comercios y servicios**
Objetivo:	Vigilar que las personas propietarias y las y los representantes legales de establecimientos comerciales y de servicios, que entreguen a título gratuito bolsas de un solo uso, cumplan con las especificaciones técnicas ambientales para su expendio.

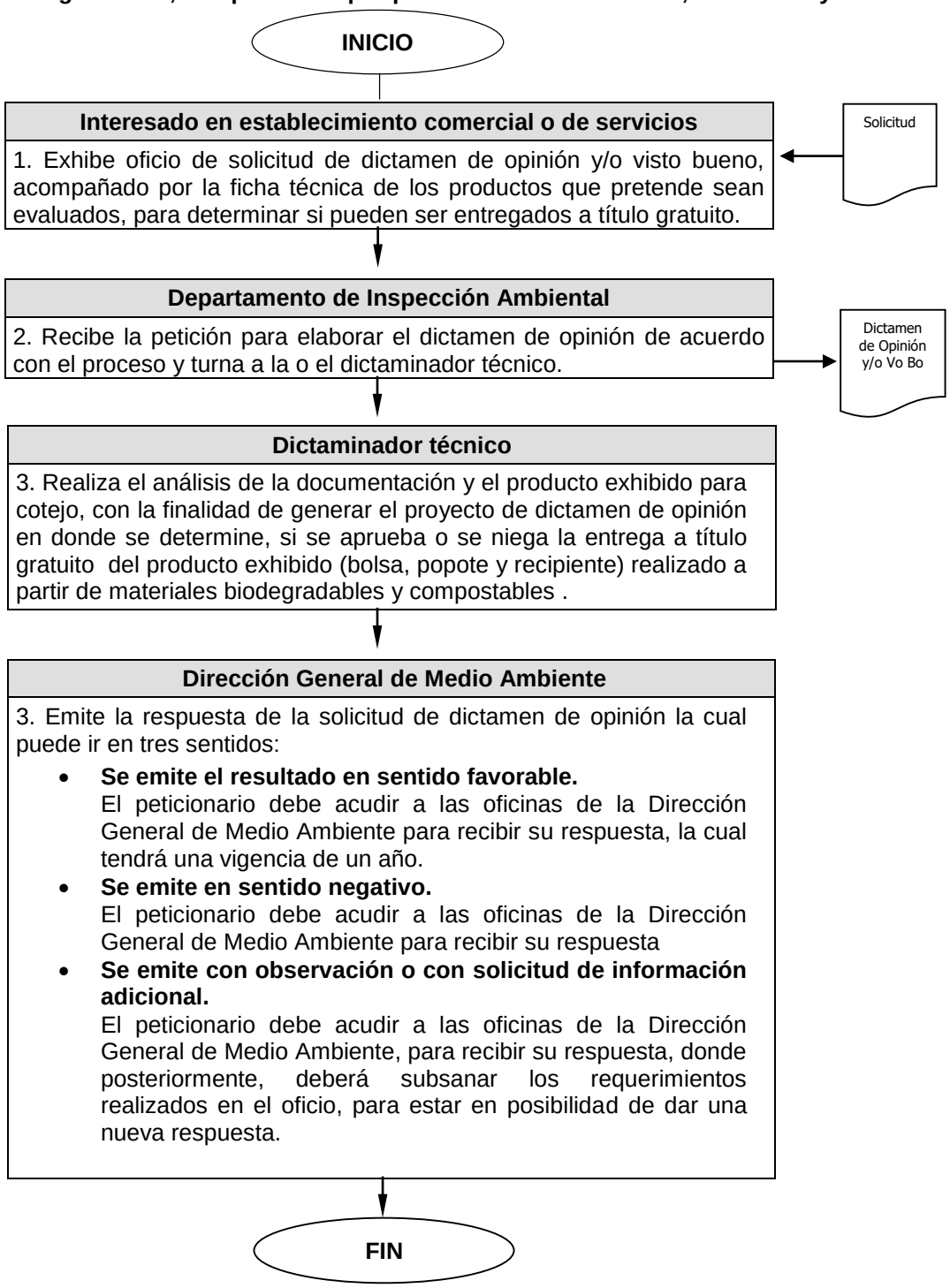
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Inspección Ambiental, será quien verifique que los establecimientos comerciales y de servicios den cumplimiento a las disposiciones jurídicas en materia de regulación de bolsas plásticas de un solo uso, popotes de plástico y recipientes de unicel de un solo uso.
- Dentro de la regulación de envases y contenedores de un solo uso, el Departamento de Inspección Ambiental determinará, de acuerdo con las especificaciones técnicas, la expedición del Dictamen de Opinión y/o Visto Bueno para establecimientos comerciales y de servicios, que entreguen a título gratuito bolsas, popotes y recipientes de un solo uso, con las características señaladas en el Código Reglamentario Municipal vigente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Dictamen de opinión y/o Visto Bueno para la distribución a título gratuito de bolsas biodegradables, compostables por parte de establecimientos, comercios y servicios.



Nombre del Procedimiento:	**Regularizar los vehículos particulares cuya actividad sea la recolección de residuos sólidos urbanos domésticos**
Objetivo:	Vigilar que los vehículos recolectores de residuos sólidos urbanos domésticos, que operan dentro de la jurisdicción del municipio de Toluca, estén regularizados a través de la obtención del registro como prestador de servicios de recolección de residuos sólidos urbanos y/o servicio de limpia.

POLÍTICAS APLICABLES

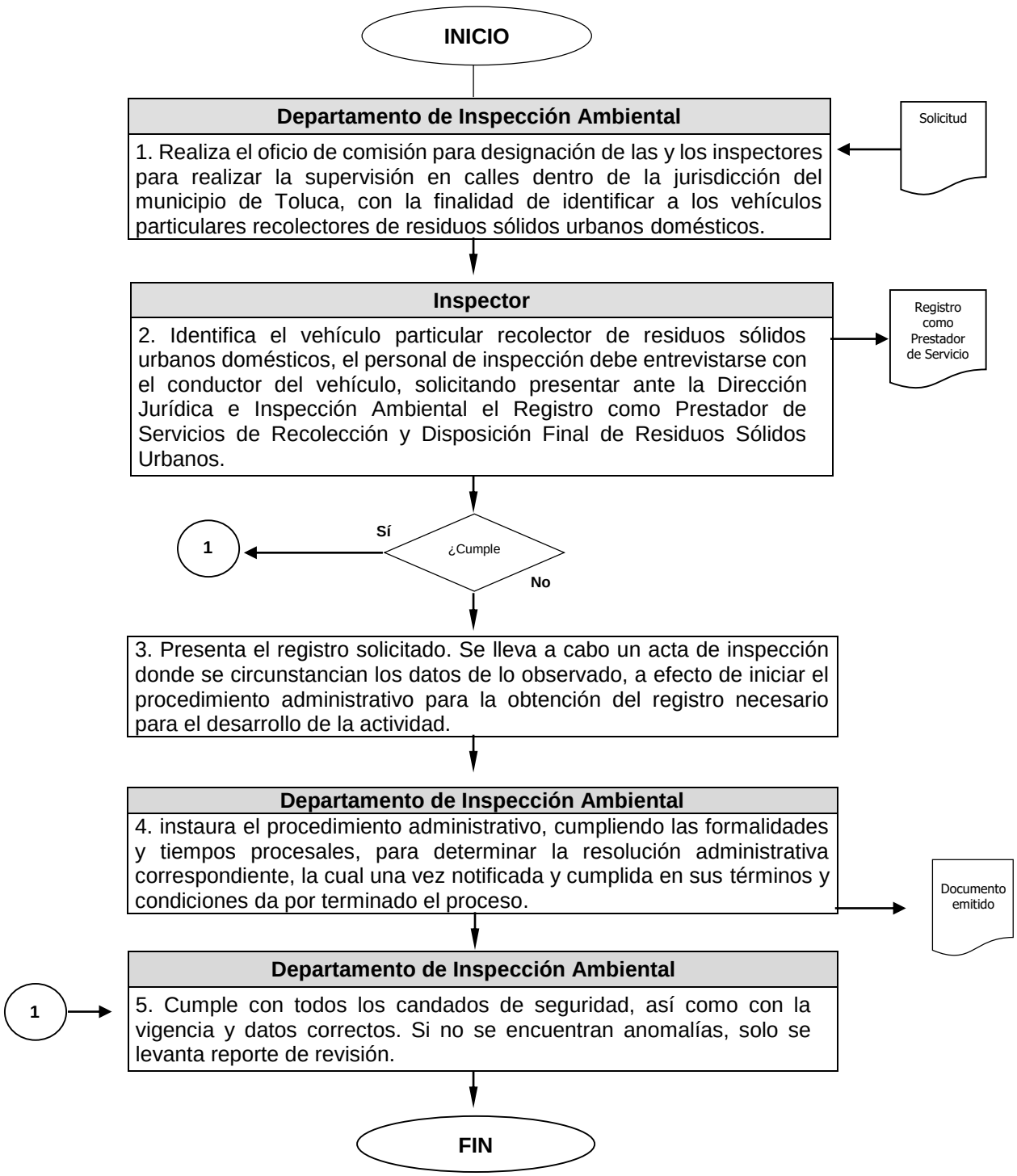
- El Departamento de Inspección Ambiental, instrumentará los recorridos, operativos y vigilancia para identificar aquellos vehículos privados que se encarguen de la recolección de residuos sólidos urbanos y/o servicio de limpia, y proceder a su regulación.

- El Departamento de Inspección Ambiental, será quien verifique que los vehículos recolectores de residuos sólidos urbanos domésticos, que operan dentro de la jurisdicción del municipio de Toluca, estén regularizados conforme a la normatividad aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Regularizar los vehículos particulares cuya actividad sea la recolección de residuos sólidos urbanos domésticos.



VII. Departamento de Normatividad

Nombre del Procedimiento:	**Inicio y seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes**
Objetivo:	Desarrollar, integrar y sustanciar los procedimientos administrativos generados por las actividades de inspección y vigilancia en materia de protección al medio ambiente y la biodiversidad de la Dirección General de Medio Ambiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad, llevará a cabo los procedimientos administrativos aplicando las formalidades que establece del Código para la Biodiversidad del Estado de México y de manera supletoria el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, así como dictar las resoluciones administrativas correspondientes.
- El Departamento de Normatividad, llevará los trámites necesarios, con la finalidad de producir y, en su caso, ejecutar un acto administrativo debido al incumplimiento de la normatividad ambiental vigente de competencia municipal.
- Los procedimientos administrativos comunes se aplicarán en establecimientos comerciales y de servicios que no cuenten con los permisos autorizados por la autoridad competente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Inicio y seguimiento de Procedimientos Administrativos Comunes.

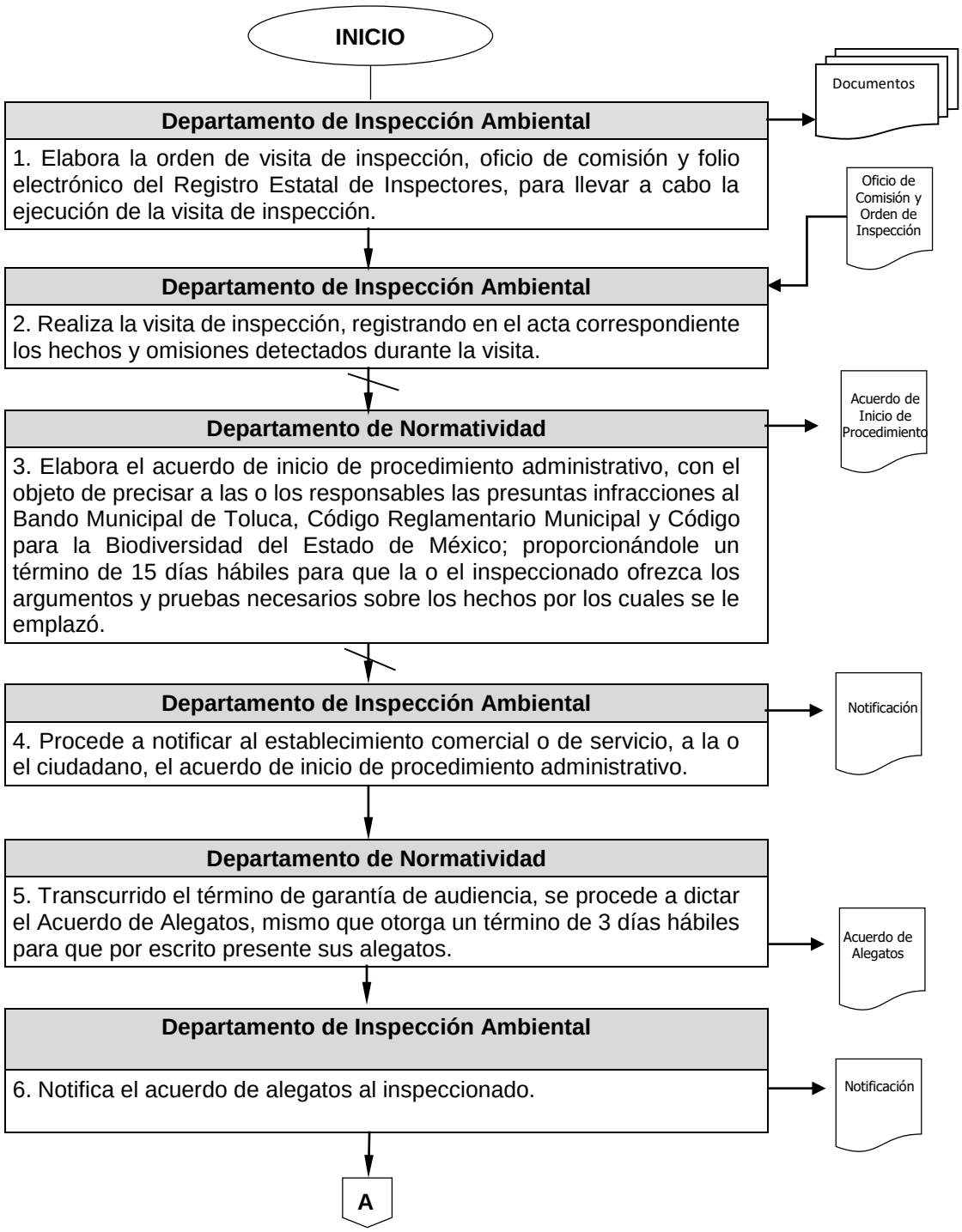
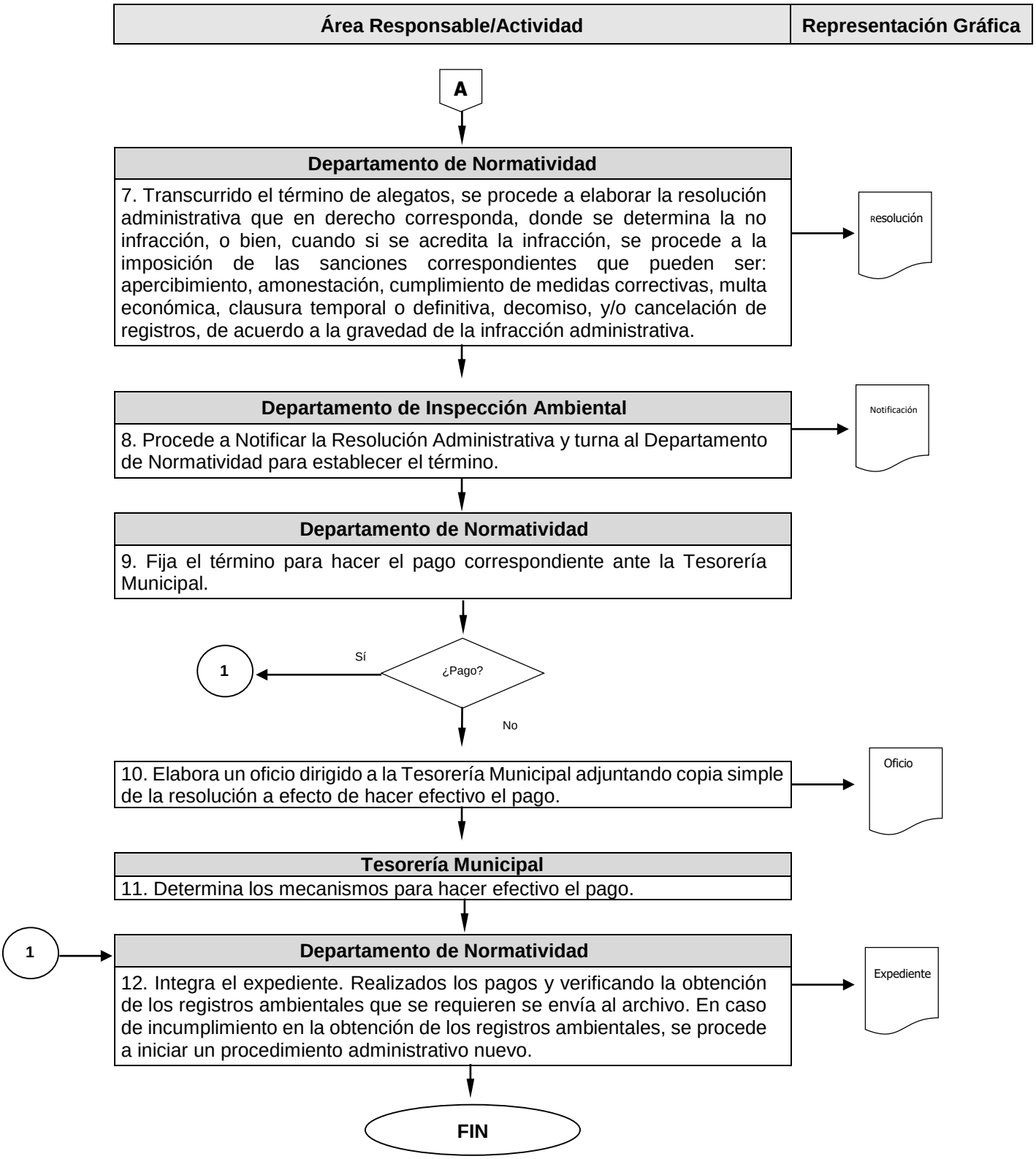


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Inicio y seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales**
Objetivo:	Aplicar los procedimientos administrativos necesarios a efecto de que los establecimientos industriales, comerciales y de servicios cumplan con la legislación ambiental vigente y aplicable, en materia de regulación de bolsas plásticas de un solo uso, recipientes de unicel y popotes plásticos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad, llevará a cabo los Procedimientos Administrativos correspondientes, aplicando las formalidades que establece el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, así como dictar las resoluciones administrativas correspondientes.
- El Departamento de Normatividad, llevará los trámites necesarios, con la finalidad de producir y, en su caso, ejecutar un acto administrativo debido al incumplimiento de la normatividad ambiental vigente de competencia municipal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Inicio y seguimiento de Procedimientos Administrativos Especiales.

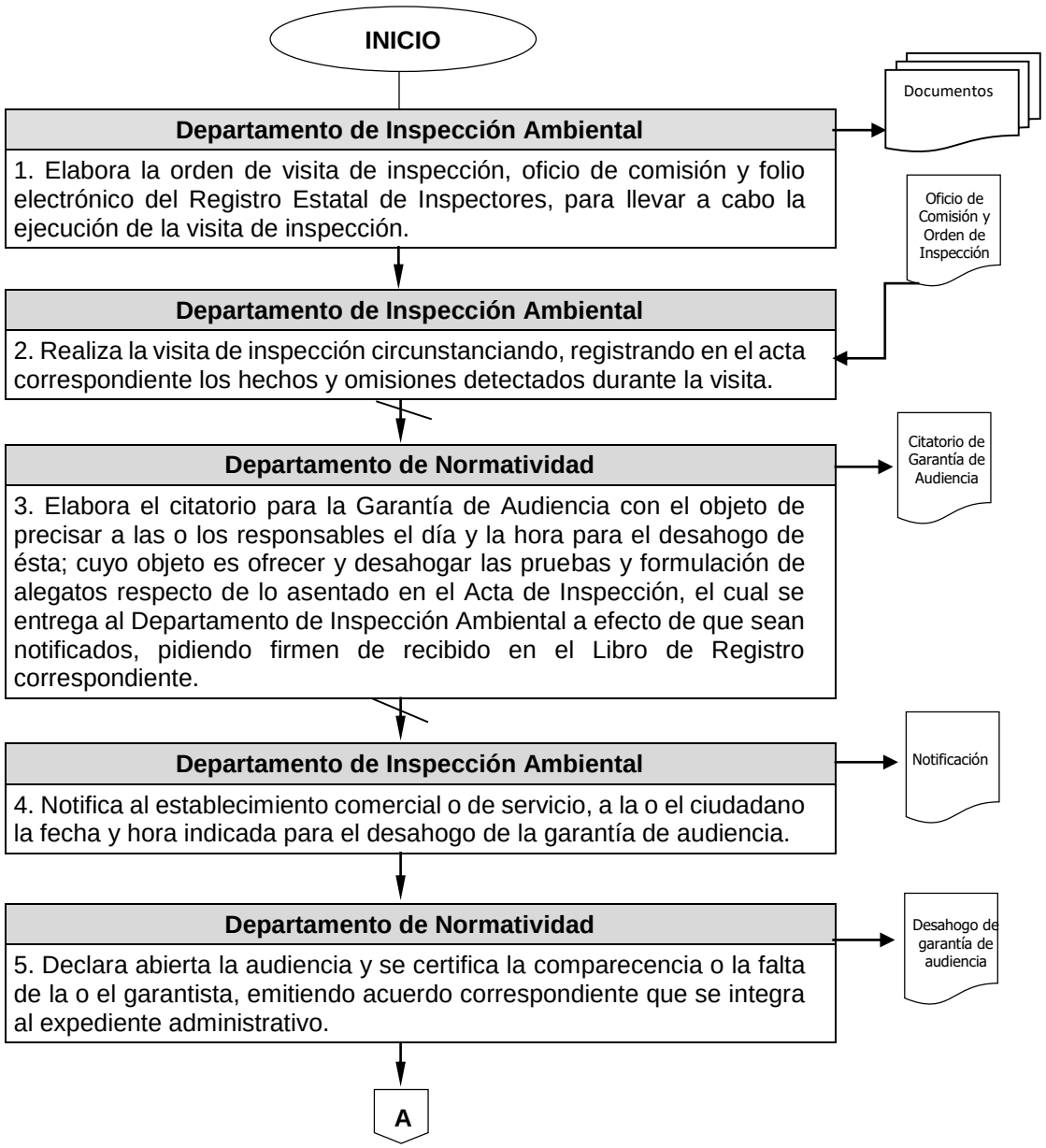
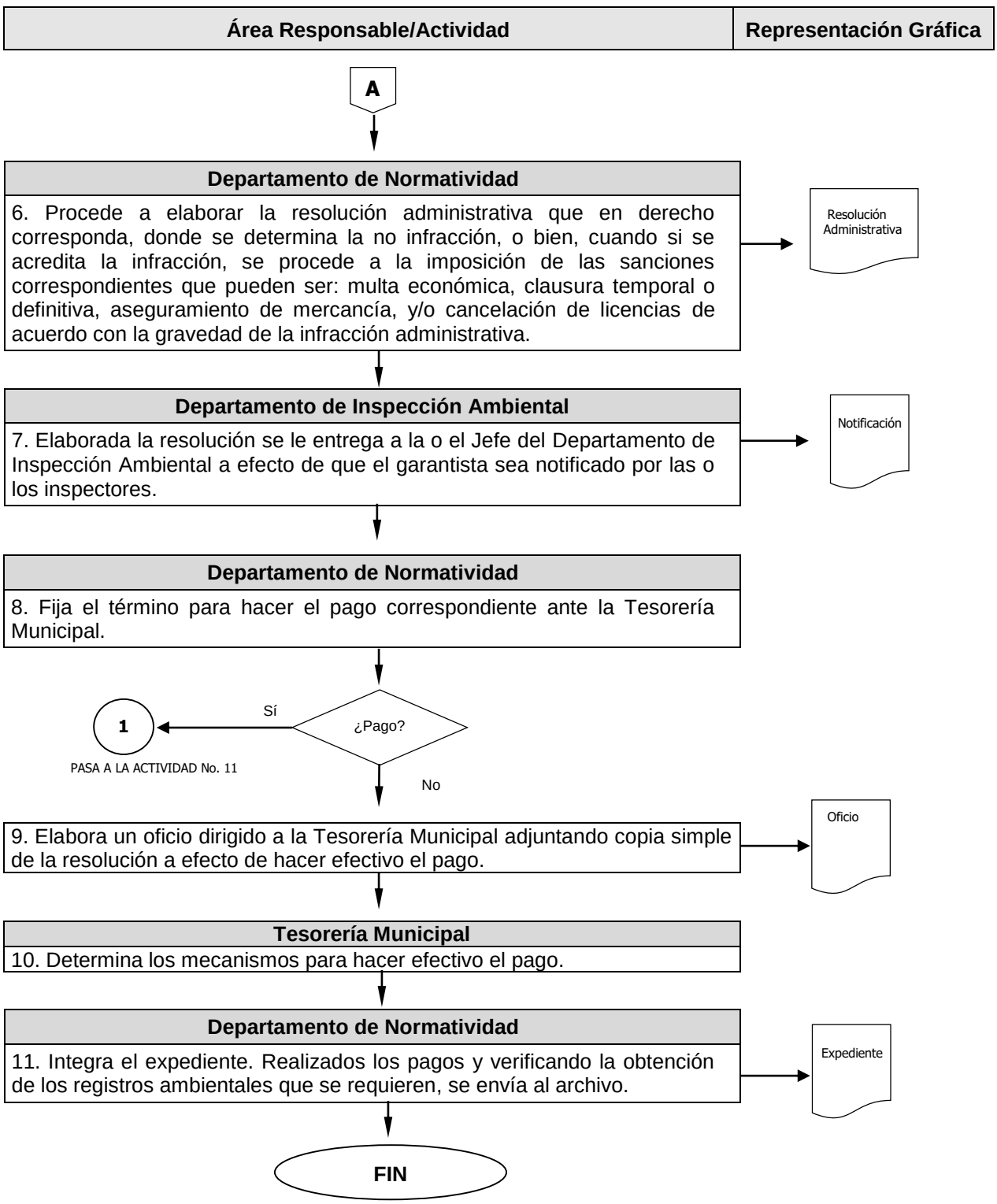


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Elaboración y suscripción de convenios**
Objetivo:	Elaborar conforme a la normatividad vigente, los convenios de colaboración en materia ambiental a celebrarse entre el Ayuntamiento de Toluca y las diferentes dependencias del Gobierno Federal y Estatal, así como con las diferentes empresas del sector industrial, comercial y de servicios y con otros ayuntamientos, a fin de coadyuvar con los programas implementados por la Dirección General de Medio Ambiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad elaborará los proyectos de convenios en materia ambiental a efecto de turnarlos a la Consejería Jurídica para su revisión, validación, aprobación y posteriormente seguimiento para su firma.
- El Departamento de Normatividad concertará en representación del Ayuntamiento y previo acuerdo de este, la realización de servicios por terceros o con el concurso del Estado o de otros ayuntamientos.
- La documentación necesaria para la firma de convenio es:
    1. Identificación oficial.
    2. Escrituras públicas.
    3. Poder notarial.
    4. Testimonio notarial.
    5. RFC.
    6. Comprobantes de domicilio, y
    7. Registros ambientales.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Elaboración y suscripción de convenios.

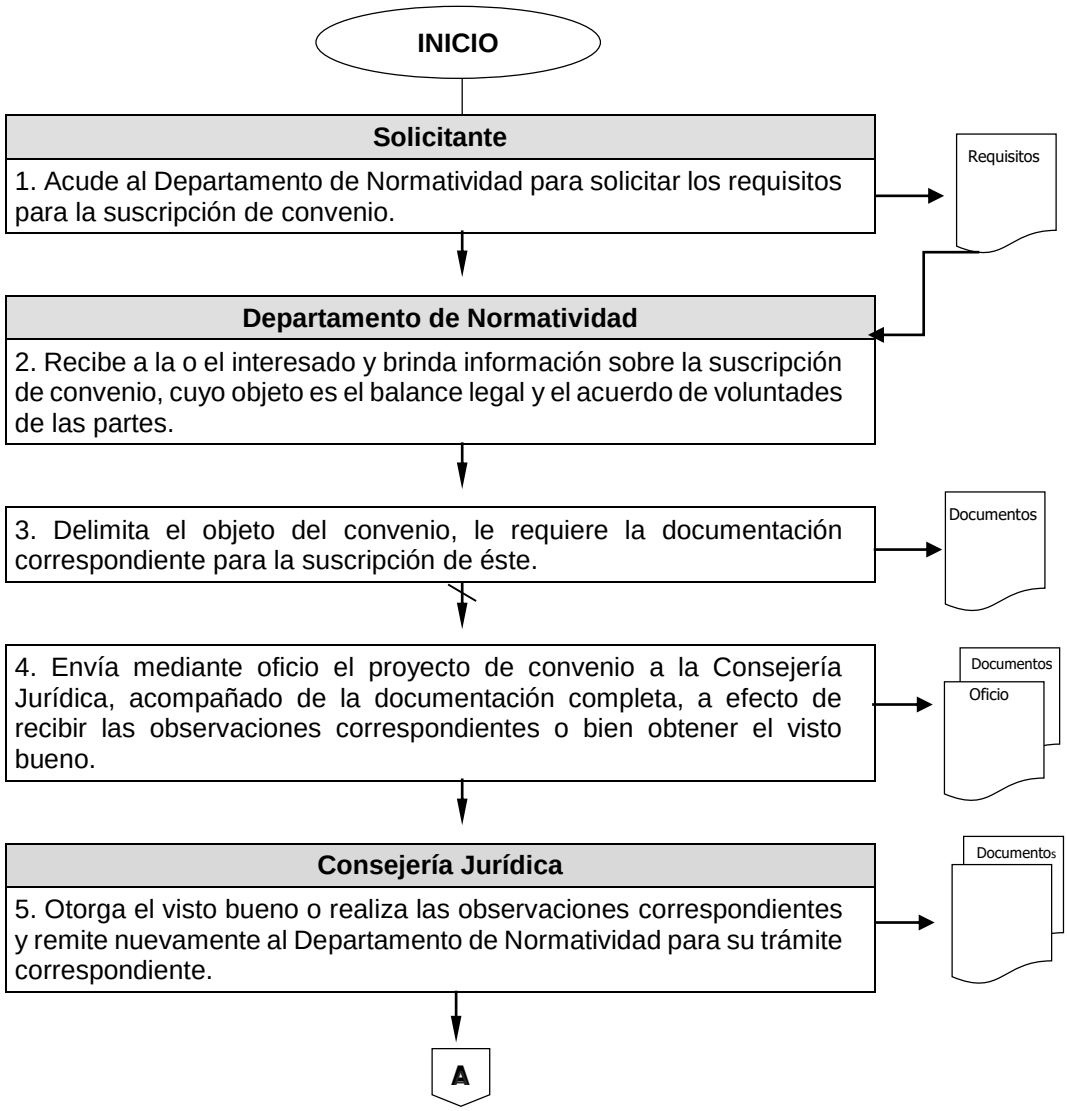
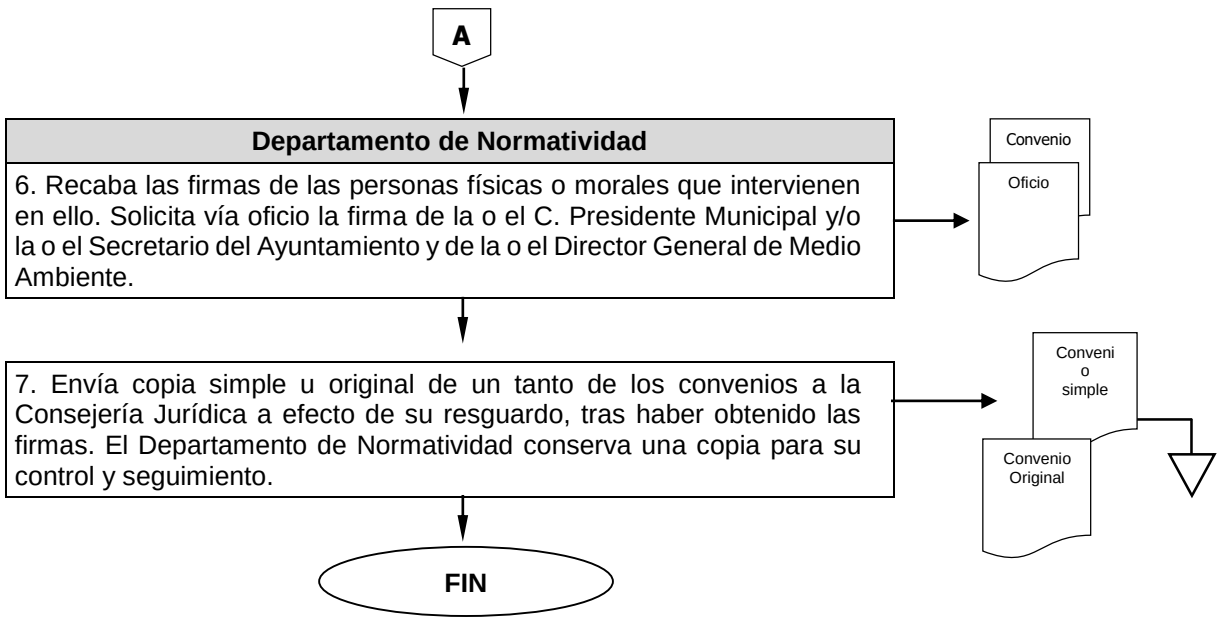


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Emisión de Altas y/o Revalidación de Registros Ambientales a Establecimientos, Comerciales y de Servicios**
Objetivo:	Lograr que las o los ciudadanos del municipio de Toluca, así como las o los dueños y representantes legales de establecimientos comerciales y de servicios, realicen el correcto manejo y disposición de sus residuos sólidos urbanos no peligrosos, así como también a través de la obtención de los dictámenes de opinión o vistos buenos y registros ambientales correspondientes.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Inspección Ambiental será quien verifique que los establecimientos industriales, comerciales y de servicios cumplan con las normas ambientales vigentes de acuerdo con la actividad que desarrollen.
- El Departamento de Inspección Ambiental verificará que los establecimientos generadores de residuos no peligrosos o de manejo especial, de residuos biológico-infecciosos, de mantenimiento automotriz, los dedicados a las artes gráficas, así como los obradores de tabique cumplan con la normatividad ambiental vigente.
- El Departamento de Normatividad elaborará los registros ambientales correspondientes y los entregará a las o los dueños y a las o los representantes legales de los establecimientos comerciales y de servicios, previo cumplimiento de las normas ambientales vigentes.
- El Departamento de Normatividad regulará a los establecimientos comerciales y de servicios, invitándolos a realizar los trámites para la obtención del registro de generador de residuos sólidos urbanos y/o no peligrosos y de la licencia de funcionamiento para emisiones a la atmósfera, a través del formato de la cédula de operación integral.
- El Departamento de Inspección Ambiental llevará a cabo visitas, para poder emitir el dictamen de opinión a los establecimientos comerciales y de servicios que iniciarán sus actividades y para eventos especiales.
- Los registros ambientales tendrán vigencia de un año.
- El Departamento de Normatividad emitirá los requisitos complementarios de acuerdo con el trámite y/o registro ambiental solicitado, fundamentados en la normatividad ambiental vigente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Emisión de Altas y/o Revalidación de Registros Ambientales a Establecimientos Comerciales y de Servicios.

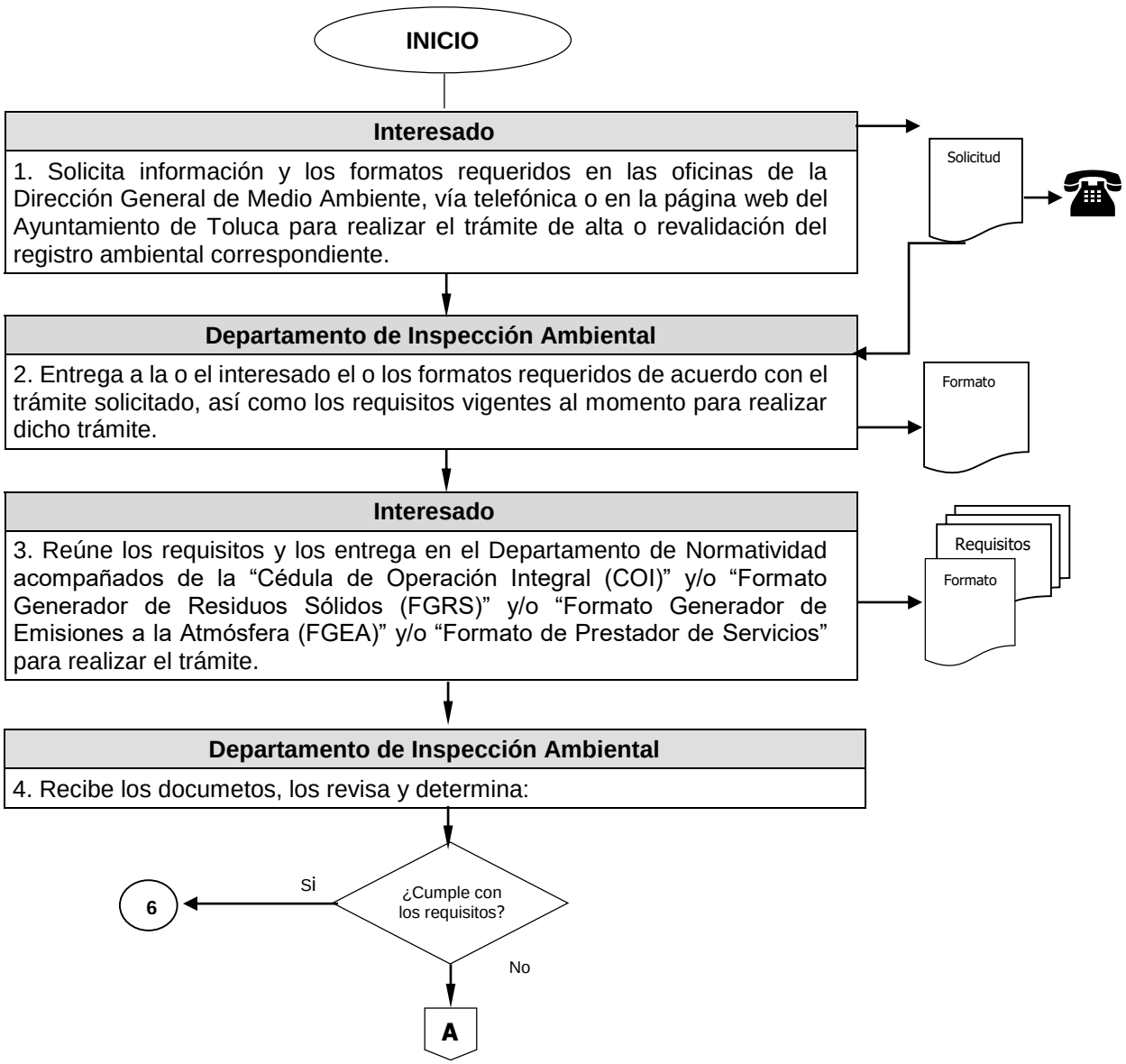
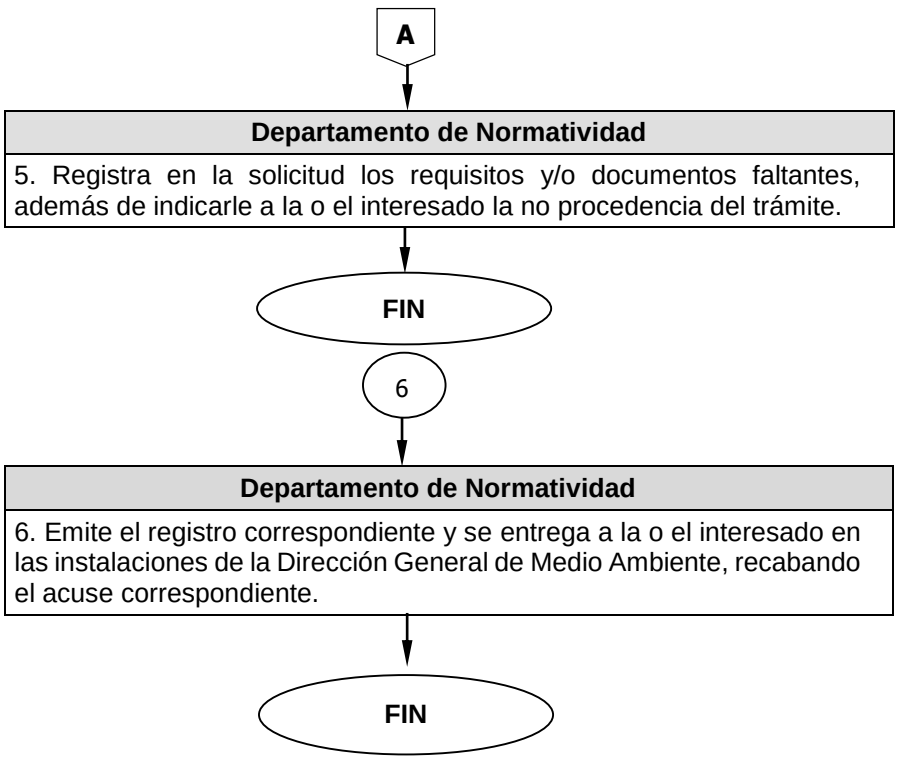


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



VIII. Departamento de Impacto Ambiental

Nombre del Procedimiento:	**Verificación del cumplimiento de la normatividad ambiental en la construcción de conjuntos urbanos y desarrollos habitacionales, así como al cumplimiento de las condicionantes de los resolutivos de impacto ambiental**
Objetivo:	Verificar que se cumpla la normatividad ambiental vigente en lo relativo a las condicionantes de impacto ambiental estipuladas por la Secretaría del Medio Ambiente del Gobierno del Estado de México, así como las establecidas en la autorización emitida por la Secretaría de Desarrollo Urbano y Metropolitano publicadas en la Gaceta de Gobierno para la ejecución del proyecto de construcción de condominios, fraccionamientos y conjuntos urbanos, a través, de una visita de campo colegiada entre las dependencias involucradas en su autorización, todo esto para proveer una mejor calidad de vida a las o los ciudadanos al brindarles mayor cantidad de áreas verdes por habitante a través de la municipalización de éstos (entrega-recepción).

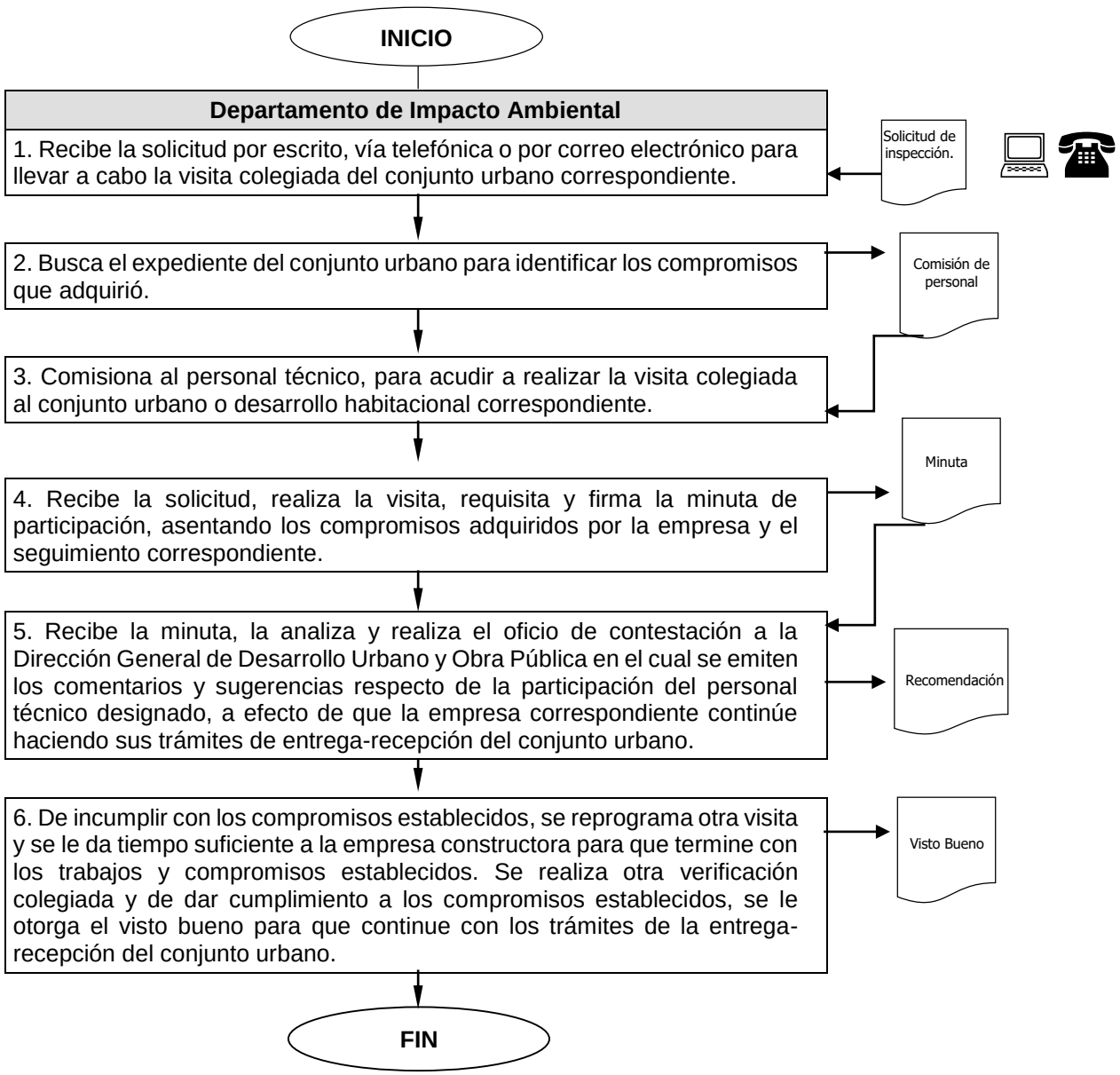
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impacto Ambiental llevará a cabo las verificaciones correspondientes y realizará las visitas a cada uno de los conjuntos urbanos, así como notificar de los incumplimientos detectados y asentarlos en la bitácora respectiva.
- El Departamento de Impacto Ambiental generará el reporte de cumplimiento correspondiente de las condicionantes de impacto ambiental y de los compromisos establecidos por Gaceta de Gobierno y dar seguimiento a la entrega–recepción del conjunto urbano, condominio o desarrollo habitacional de que se trate.
- Las visitas colegiadas deberán realizarse de forma coordinada entre la Dirección General de Control Urbano, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Metropolitano del Gobierno del Estado de México y las siguientes áreas del Ayuntamiento de Toluca: Dirección General de Desarrollo Urbano y Obra Pública, Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos, Dirección de Seguridad Pública y Dirección General de Medio Ambiente por medio de las áreas correspondientes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Verificación del cumplimiento de la normatividad ambiental en la construcción de conjuntos urbanos y desarrollos habitacionales, así como al cumplimiento de las condicionantes de los resolutivos de impacto ambiental.



Nombre del Procedimiento:	**Implementación del Programa de Ordenamiento Ecológico del Municipio de Toluca**
Objetivo:	Difundir el modelo de ordenamiento ecológico, sus lineamientos y las estrategias asociadas con fundamento en los lineamientos del Gobierno Federal a efecto de encontrar un patrón de ocupación del territorio que maximice el consenso y minimice el conflicto entre los diferentes sectores sociales y las autoridades dentro del municipio de Toluca.

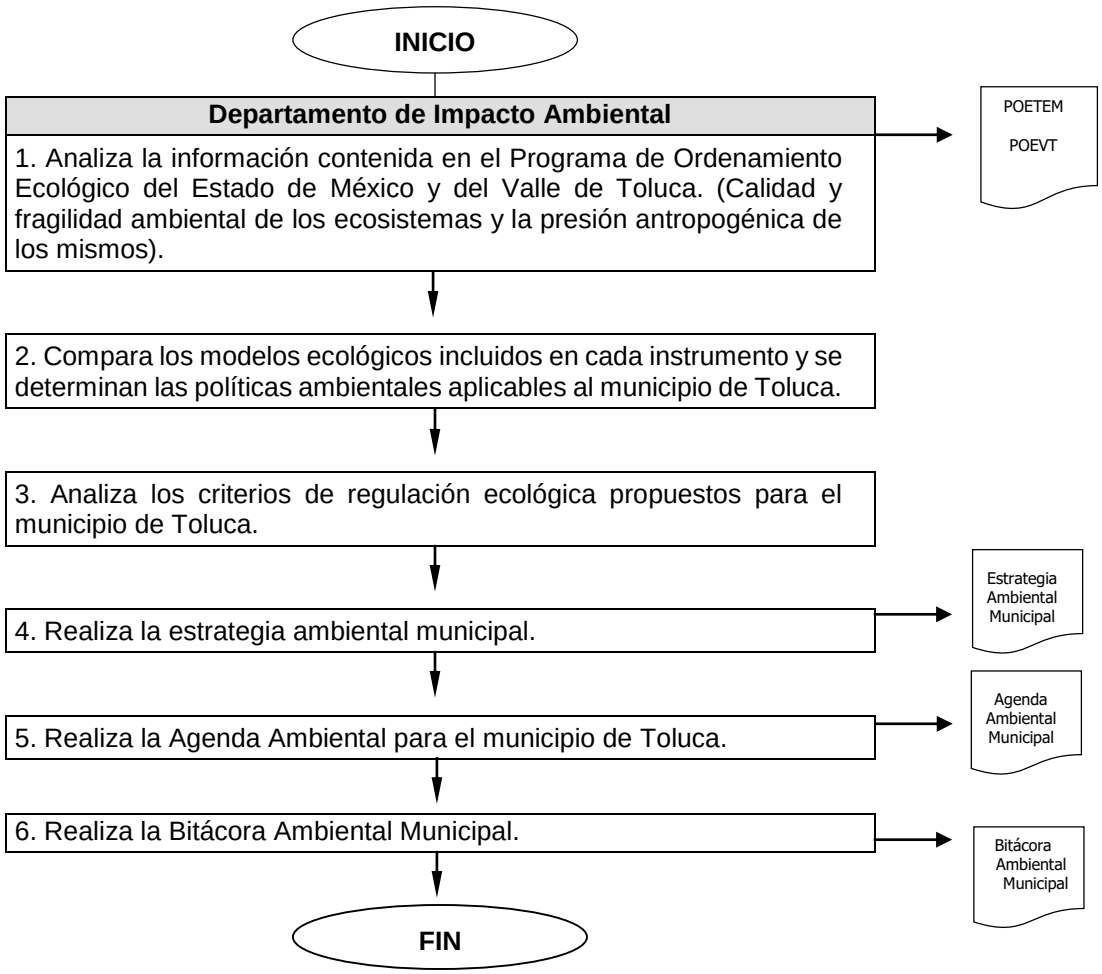
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impacto Ambiental es el responsable de implementar el Programa de Ordenamiento Ecológico para el Municipio de Toluca.
- El Departamento de Impacto Ambiental es el responsable de promover, instrumentar, evaluar y en su caso, modificar las políticas ambientales con las que se busca lograr un mejor balance entre las actividades productivas y la protección al ambiente.
- El Departamento de Impacto Ambiental es el responsable de colaborar con la dependencia estatal en identificar las actividades sectoriales que inciden en el área de estudio, así como su relación con posibles conflictos ambientales que generen, sobre todo con respecto a la oferta y demanda de recursos naturales, el mantenimiento de los bienes y servicios ambientales, así como de la protección y conservación de los ecosistemas y de la biodiversidad.
- El Departamento de Impacto Ambiental es el responsable de la coordinación con la dependencia estatal para la ubicación de las zonas donde se presentan conflictos ambientales que deban resolverse con la aplicación de las estrategias ecológicas definidas en el Programa de Ordenamiento Ecológico y la compatibilidad con los instrumentos de ordenamiento ecológico Nacional y Estatal.
- El Departamento de Impacto Ambiental es el responsable de impulsar un modelo de ordenamiento ecológico que maximice el consenso entre los sectores, minimice los conflictos ambientales y favorezca el desarrollo sustentable.
- El Departamento de Impacto Ambiental es el responsable de dar seguimiento a la Agenda Ambiental Municipal, que emane de los programas, proyectos y acciones que deberán llevarse a cabo en cada una de las unidades ambientales contenidas en el Programa de Ordenamiento del municipio de Toluca.
- El Departamento de Impacto Ambiental es el responsable de elaborar la bitácora ambiental municipal y subirla a la página web del Ayuntamiento de Toluca.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Implementación del Programa de Ordenamiento Ecológico del Municipio de Toluca.



Nombre del Procedimiento:	**Donación de árboles a la ciudadanía, instituciones educativas públicas y privadas**
Objetivo:	Promover la conservación de la vegetación urbana mediante la donación de especies apropiadas para los espacios urbanos disponibles para la plantación de árboles.

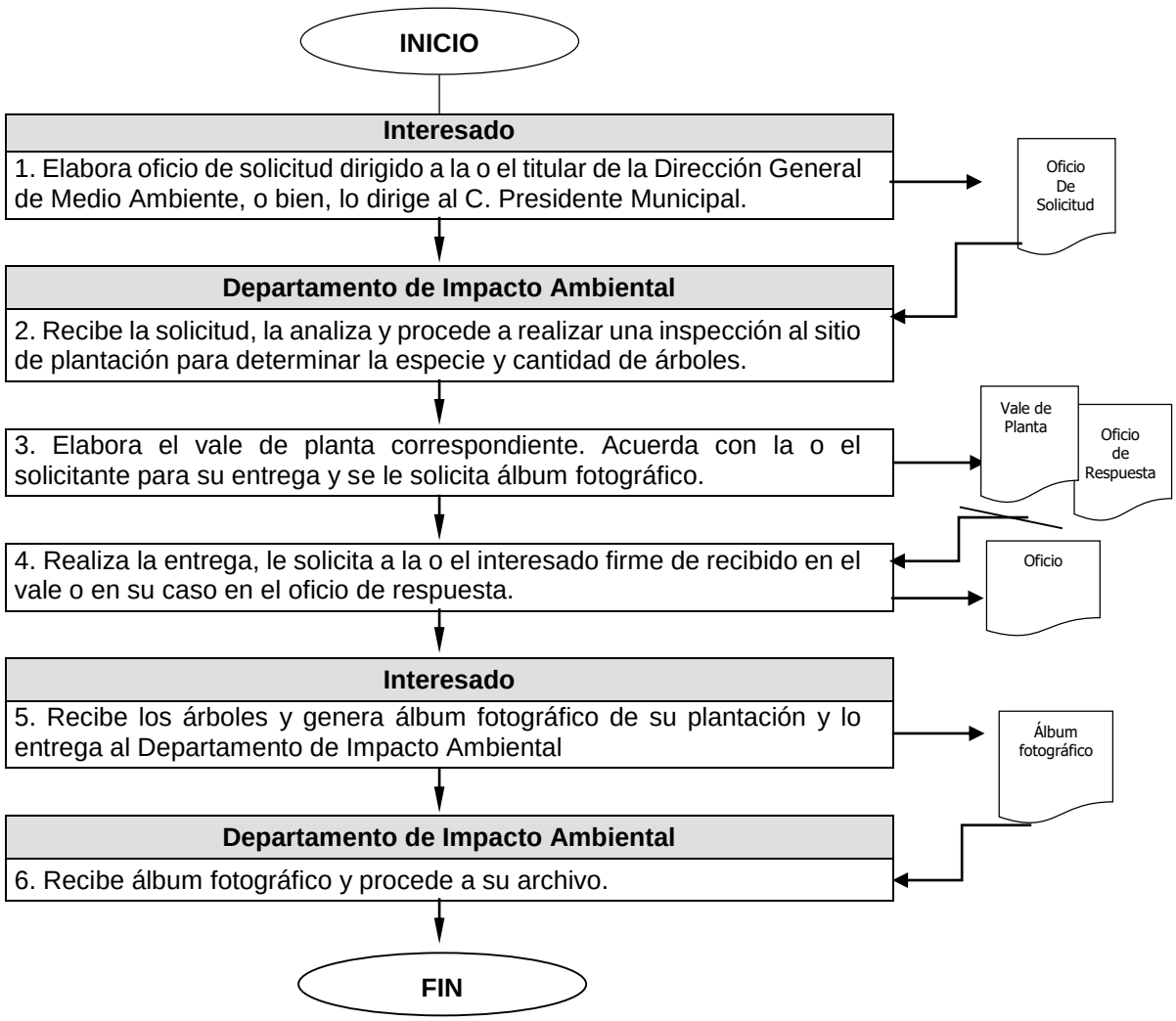
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impacto Ambiental realizará la supervisión de los espacios disponibles para la plantación de árboles urbanos.
- El Departamento de Impacto Ambiental seleccionará la especie a plantar de acuerdo con los espacios disponibles, la infraestructura y equipo existente.
- El Departamento de Impacto Ambiental brindará la asesoría técnica a la ciudadanía para la correcta plantación de la vegetación urbana.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Donación de árboles a la ciudadanía, instituciones educativas públicas y privadas.



Nombre del Procedimiento:	**Control de fauna nociva**
Objetivo:	Controlar las plagas de roedores en sitios de dominio público, protegiendo y conservando la salud pública de las y los ciudadanos.

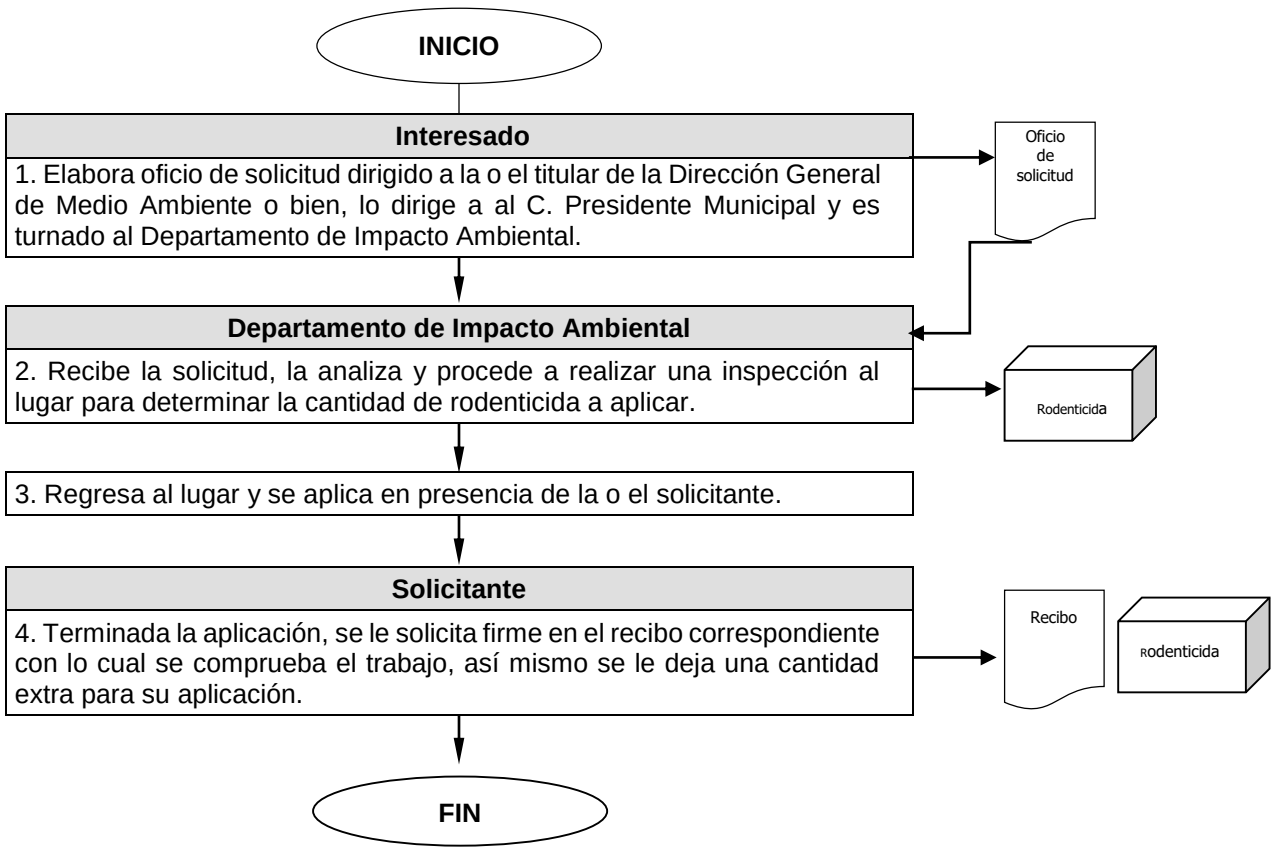
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impacto Ambiental realizará la supervisión de los sitios públicos a fin de mantener el control de las colonias de roedores.
- El Departamento de Impacto Ambiental vigilará la aplicación de rodenticida para el control de las poblaciones de roedores en espacios públicos.
- El Departamento de Impacto Ambiental brindará la asesoría técnica a la ciudadanía para el control de las poblaciones de roedores en espacios privados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Control de fauna nociva.



Nombre del Procedimiento: **Autorización para la poda, derribo y/o trasplante de arbolado urbano**

Objetivo:

Emitir al solicitante la autorización correspondiente para la Poda, Derribo y/o Trasplante de arbolado urbano en propiedad pública o privada, de acuerdo con el dictamen realizado por el personal capacitado en la visita de verificación.

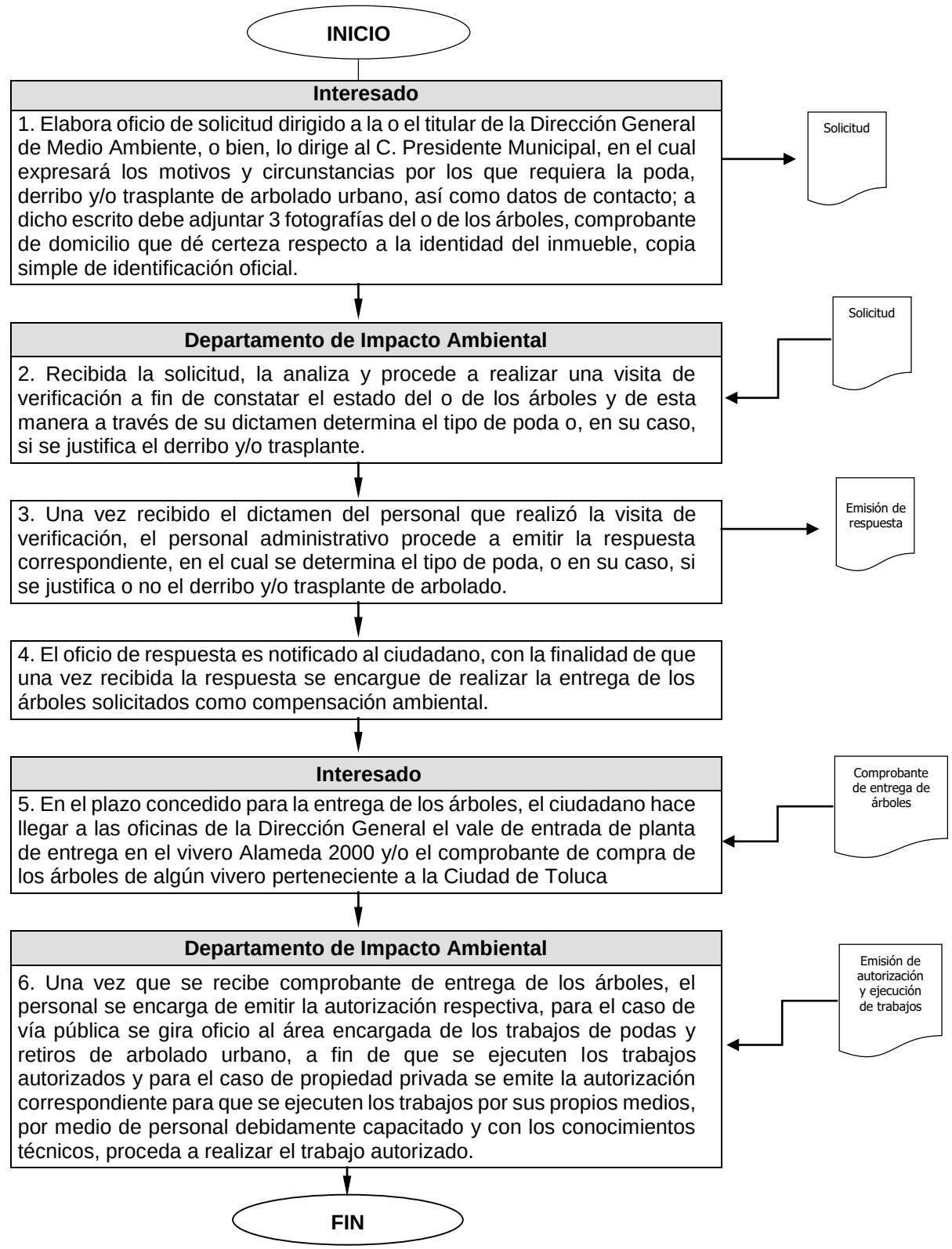
POLÍTICAS APLICABLES

- El personal capacitado del Departamento de Impacto Ambiental realizará la visita de verificación correspondiente a fin de que determine el tipo de poda a realizar, así como determinar si es procedente el derribo y/o trasplante de arbolado urbano en propiedad pública o privada.
- El Departamento de Impacto Ambiental emite la respuesta a través del cual se determina el tipo de poda a realizar y/o derribo y/o trasplante de arbolado urbano, asimismo, se requiere la entrega de árboles como medida de compensación.
- El Departamento de Impacto Ambiental al momento de emitir la autorización correspondiente para la poda, derribo y/o trasplante de árboles en propiedad privada, determina que el ciudadano realice el trabajo por sus propios medios.
- El Departamento de Impacto Ambiental al momento de emitir la autorización correspondiente para la poda, derribo y/o trasplante de árboles en propiedad pública, turna la autorización correspondiente al área encargada de los trabajos de podas y retiros de arbolado urbano.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Autorización para la poda, derribo y/o trasplante de arbolado urbano.



IX. Departamento de Planeación y Acciones Ambientales

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración de Proyectos de Educación Ambiental**
Objetivo:	Analizar, integrar, diseñar y proponer proyectos de educación ambiental que contribuyan a la preservación y conservación de los recursos naturales del medio ambiente, y mejor uso de las áreas de valor ambiental.

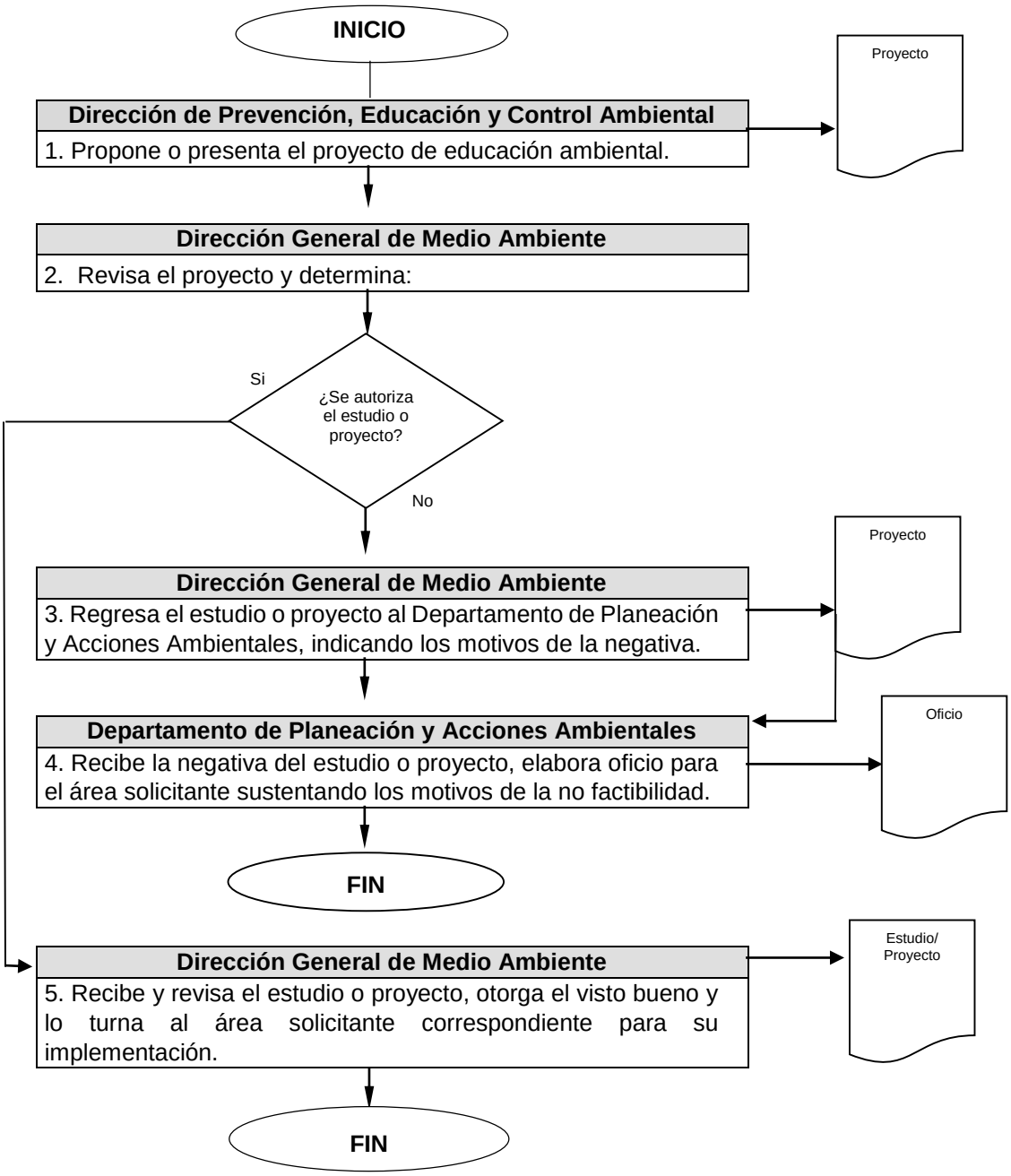
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Planeación y Acciones Ambientales, elaborará los proyectos de educación ambiental que considere pertinentes y aquellos que le sean solicitados de acuerdo con el marco legal y normatividad aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Elaboración de Proyectos de Educación Ambiental.



Nombre del Procedimiento:	**Elaboración, difusión e implementación del Programa de Educación Ambiental**
Objetivo:	Analizar, integrar, diseñar, proponer e implementar el programa de educación ambiental que contribuya a la preservación y conservación de los recursos naturales del medio ambiente, y mejor uso de las áreas de valor ambiental con la ciudadanía.

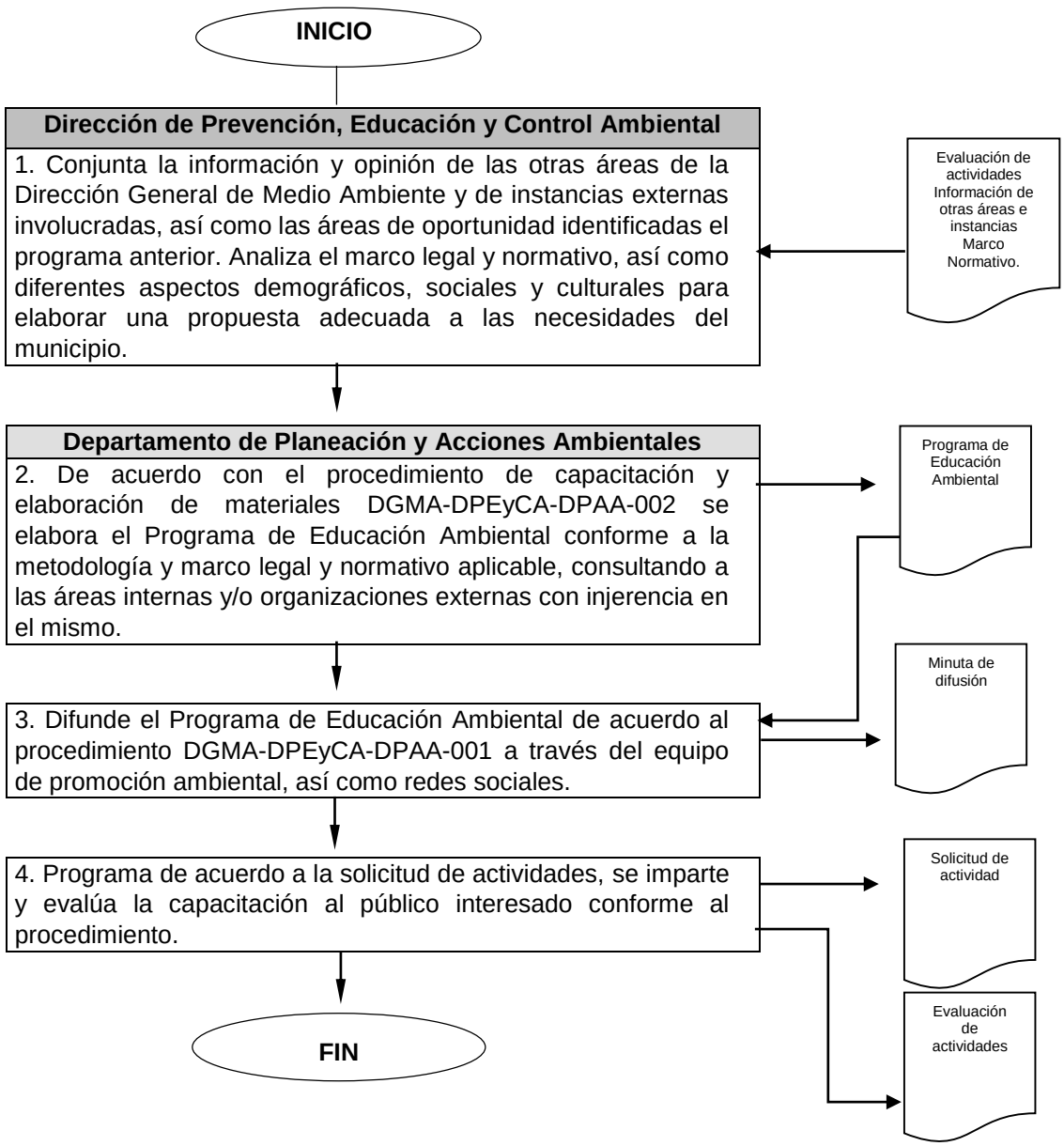
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Planeación y Acciones Ambientales, elaborará el programa de educación ambiental de acuerdo con el marco legal y normatividad aplicable, así como diferentes aspectos demográficos, sociales y culturales para elaborar una propuesta adecuada a las necesidades del municipio.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Elaboración, difusión e implementación del Programa de Educación Ambiental.



Nombre del Procedimiento:	**Elaboración, difusión e implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental**
Objetivo:	Analizar, integrar y difundir el **Sistema Municipal de Manejo Ambiental** en las diferentes áreas de la administración municipal, de acuerdo al marco normativo y al manual para implementar el Sistema Municipal de Manejo Ambiental.

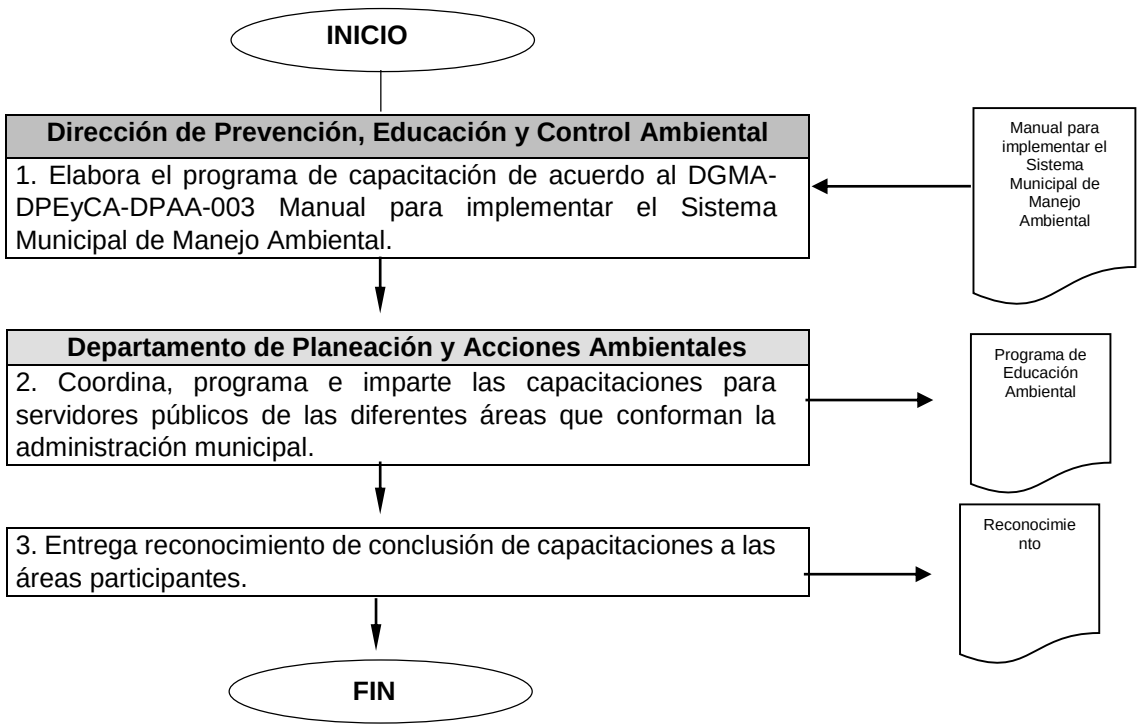
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Planeación y Acciones Ambientales, dará seguimiento a la implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental (SIMMA) en la administración municipal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Elaboración, difusión e implementación del Sistema Municipal de Manejo Ambiental (SIMMA)



Nombre del Procedimiento:	**Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES)**
Objetivo:	Proponer y coordinar el Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES).

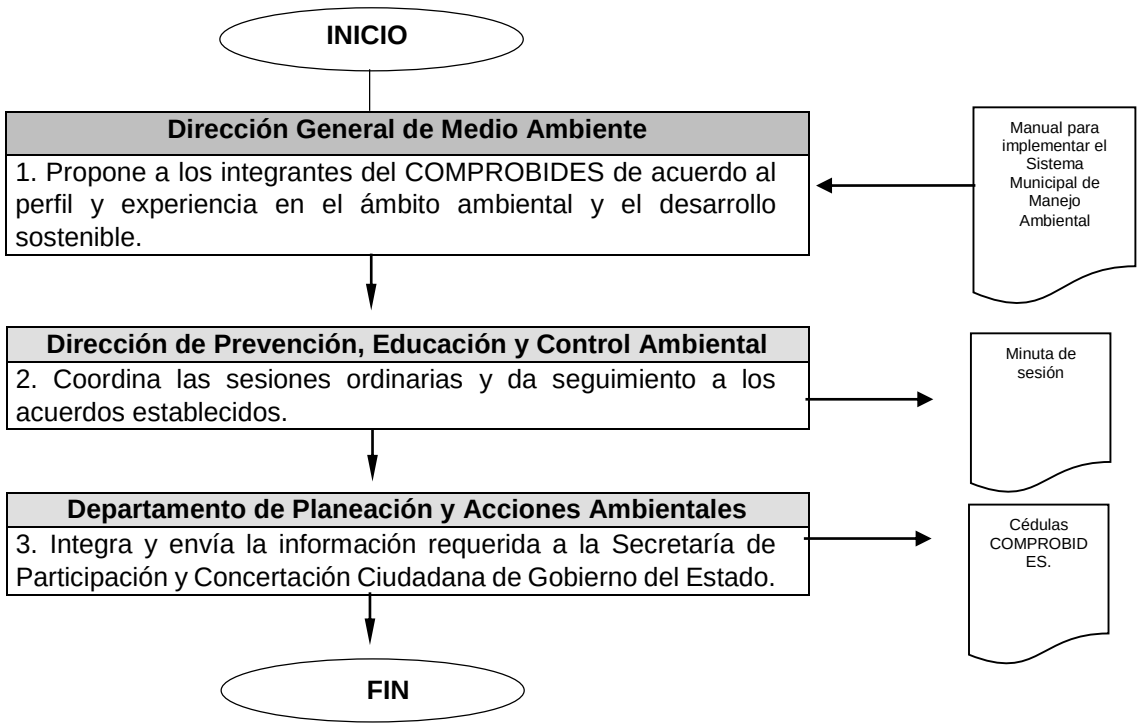
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Planeación y Acciones Ambientales dará seguimiento a la organización, actividades y reportes del Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Consejo Municipal de Protección a la Biodiversidad y Desarrollo Sostenible (COMPROBIDES)



X. Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable

Nombre del Procedimiento:	**Recolección de material reciclable en dependencias municipales**
Objetivo:	Promover la reducción, reuso y reciclaje de los diferentes residuos reciclables que se generan en las dependencias del Ayuntamiento de Toluca, para generar el cambio de hábitos, actitudes y consumo responsable de estos materiales.

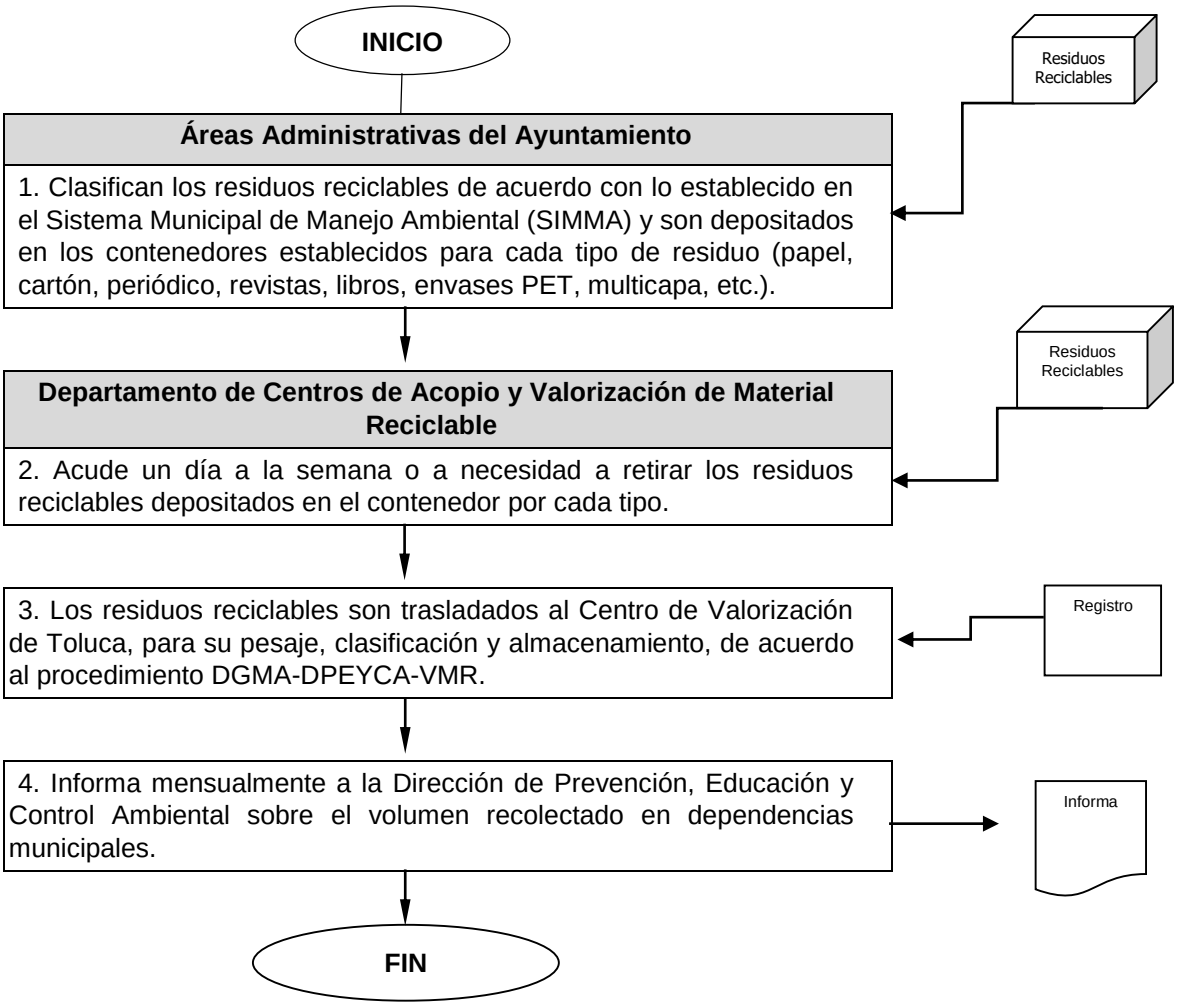
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable, recolectará periódicamente los residuos reciclables acopiados en las dependencias de la administración pública municipal, en cumplimiento del Sistema Municipal de Manejo Ambiental.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Recolección de material reciclable en dependencias municipales.



Nombre del Procedimiento:	**Programa de Recolección de Material Reciclable en Comercios y Servicios**
Objetivo:	Brindar el servicio de recolección de los residuos sólidos no peligrosos de los comercios y demás prestadores de servicios del municipio de Toluca, dando prioridad al rescate de material reciclable para ser incorporados nuevamente a los procesos productivos.

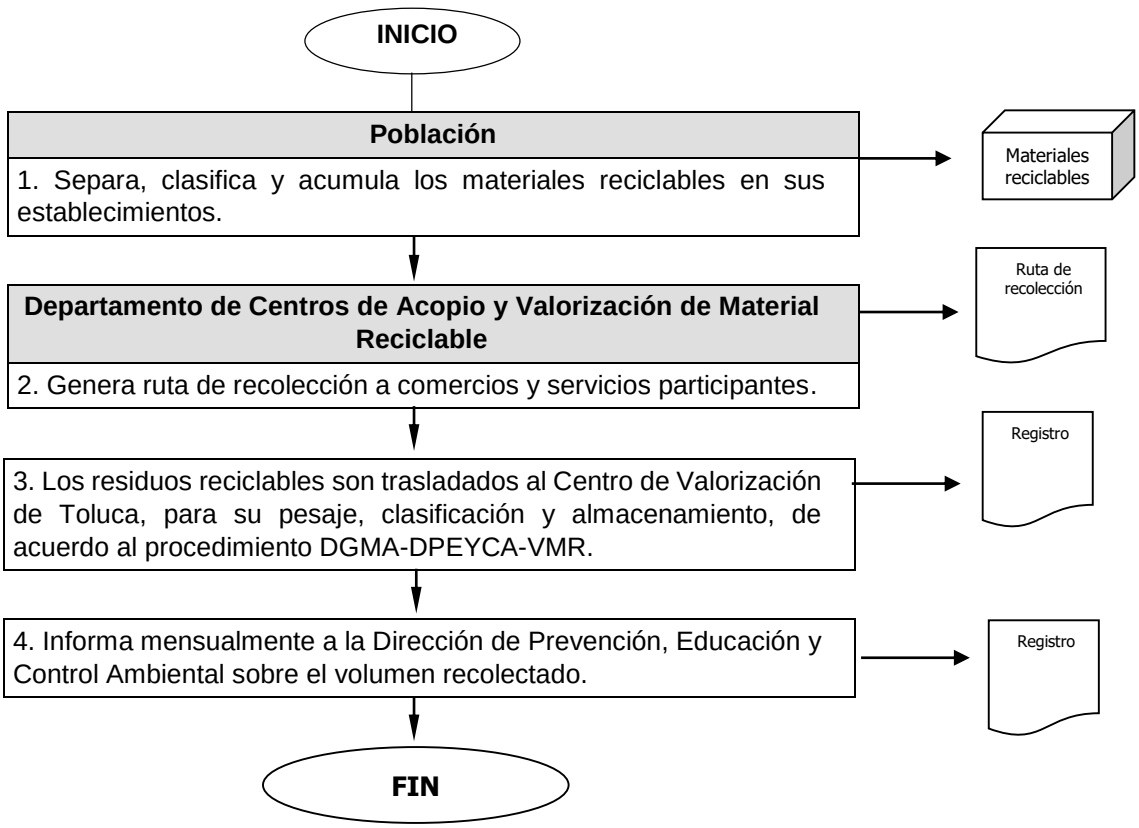
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental a través del Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable implementará el Programa de Valorización de Residuos en comercios y servicios participantes.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Programa de Recolección de Material Reciclable en Comercio y Servicios.



Nombre del Procedimiento:	**Recolección de residuos electrónicos y electrodomésticos**
Objetivo:	Ofrecer una solución segura y sustentable, en donde la sociedad en general puede depositar los aparatos electrónicos que ya no utilicen, sabiendo que volverán a integrarse a un proceso productivo después de su correcto reciclado.

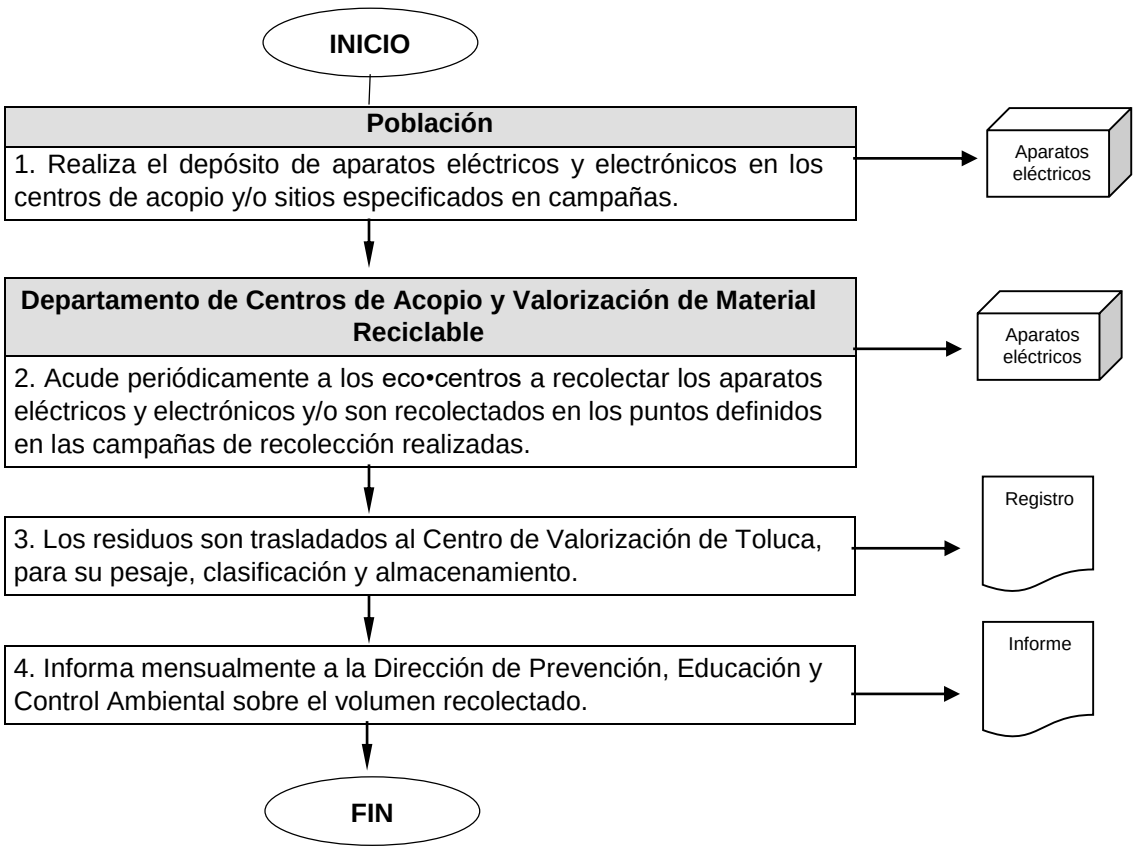
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental a través del Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable implementará el programa de recolección de residuos electrónicos y electrodomésticos dentro del territorio municipal.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Recolección de Residuos Electrónicos y **Electrodomésticos**.



Nombre del Procedimiento:	**Centros de Acopio**
Objetivo:	Fomentar el cambio de hábito y actitud hacia el consumo desmedido y derroche de recursos naturales con la participación de todos los sectores de la población en programas de separación, clasificación y disposición adecuada de los residuos sólidos reciclables.

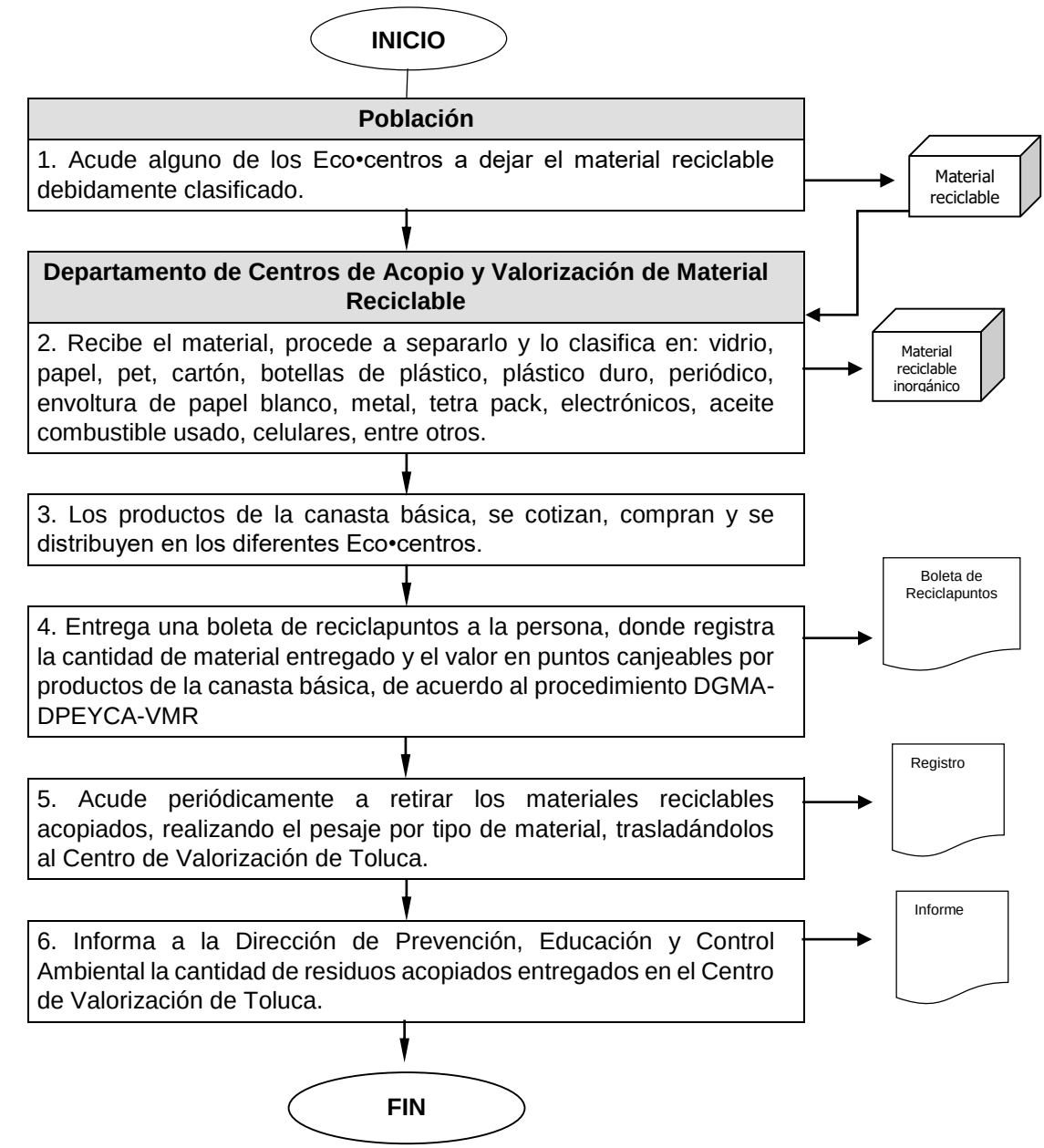
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental a través del Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable implementará el Programa de Centros de Acopio de residuos reciclables dirigido a la población en general dentro del territorio municipal.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Centros de Acopio.



Nombre del Procedimiento:	**Manejo de materiales reciclables en centro de valorización**
Objetivo:	Evitar la disposición inadecuada de los materiales reciclables, manteniendo una búsqueda y/o investigación sobre las tendencias del reciclaje a fin de aumentar la gama de materiales reciclables susceptibles de acopiar y dar un manejo y disposición adecuada

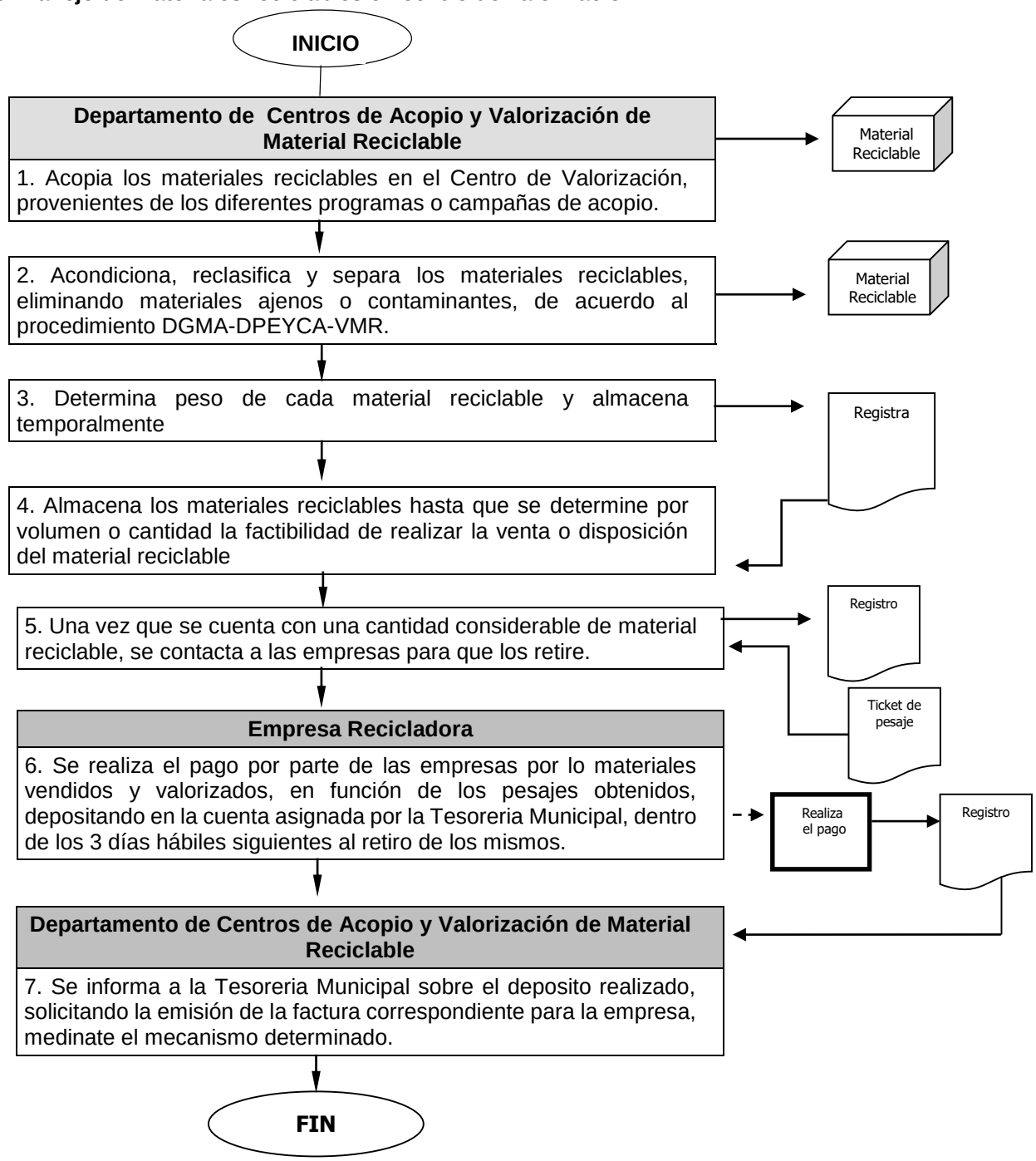
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Prevención, Educación y Control Ambiental a través del Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable realizará el manejo integral de los residuos acopiados en los distintos programas implementados.
- El Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable, realizará los procedimientos administrativos estipulados para la comercialización de los materiales valorizables acopiados.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Manejo de materiales reciclables en centro de valorización



XI. Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa

Nombre del Procedimiento:	**Promoción del Sistema de Bicicleta Pública**
Objetivo:	Promover el uso de la bicicleta como medio de transporte no motorizado, coadyuvando con el medio ambiente a fin de mejorar las condiciones ambientales en el municipio de Toluca.

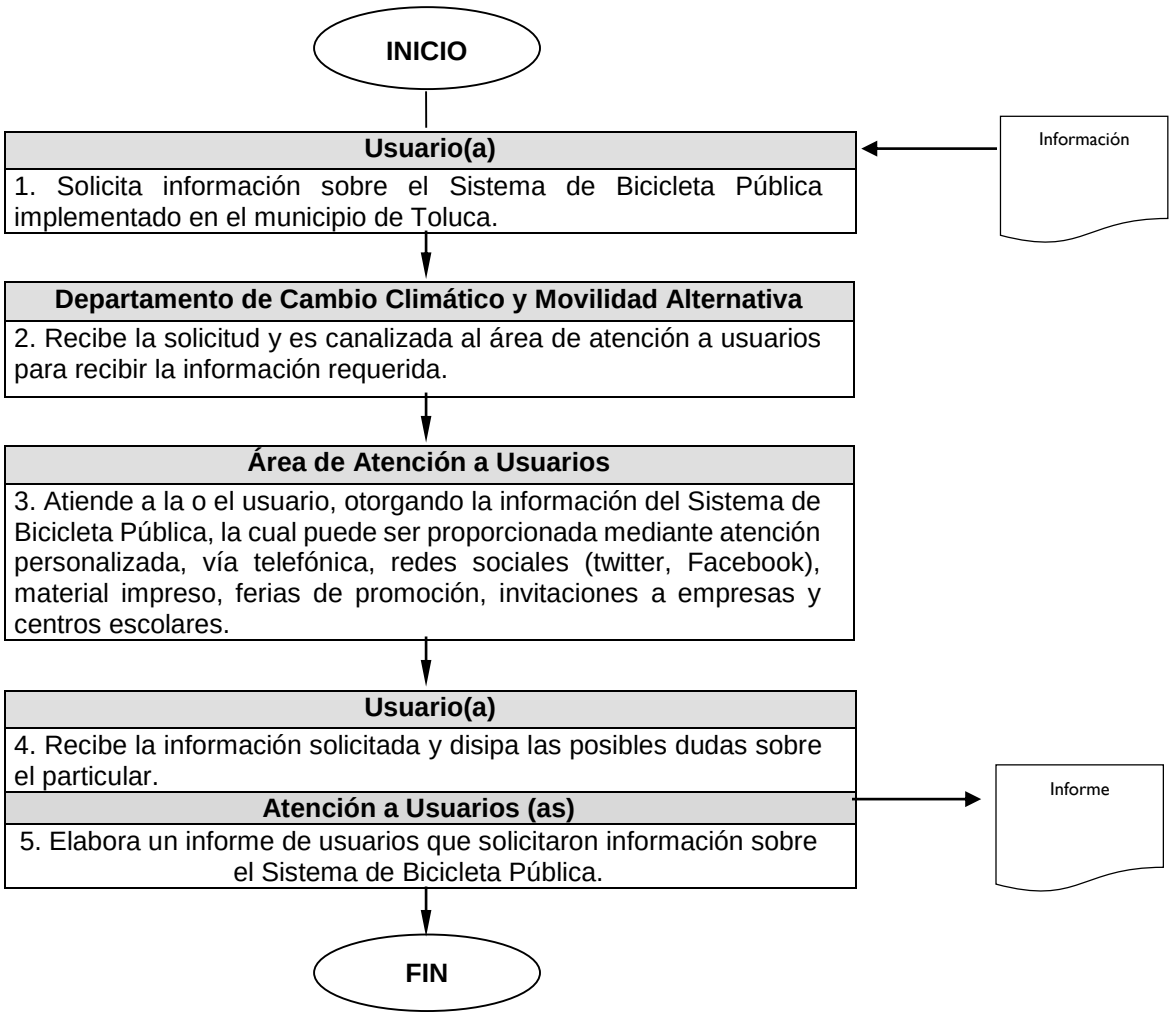
POLÍTICAS APLICABLES

- Las acciones de promoción del Sistema de Bicicleta Pública se realizarán a través de redes sociales (twitter y facebook), material impreso, ferias de promoción, visitas a empresas y centros escolares).
- La atención a las y los usuarios y al público en general se llevará a cabo en los horarios establecidos para el funcionamiento del sistema siendo estos los siguientes:
  - Horario de servicio de 5:00 am a 12:00 pm
  - Horario de atención a usuarios de 7:00 am a 22:00 pm
  - Horario de atención al público en general de 9:00 am a 18:00 pm
- Las sesiones de socialización se llevarán a cabo mediante agenda y programa mensual establecido.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Promoción del Sistema de Bicicleta Pública.



Nombre del Procedimiento:	**Atención a usuarios**
Objetivo:	Establecer el vínculo con la población para recibir, atender, gestionar y dar respuesta a sus solicitudes de información, trámites e inscripción al programa, quejas o reclamaciones; así como administrar la documentación que se genere de estas actividades.

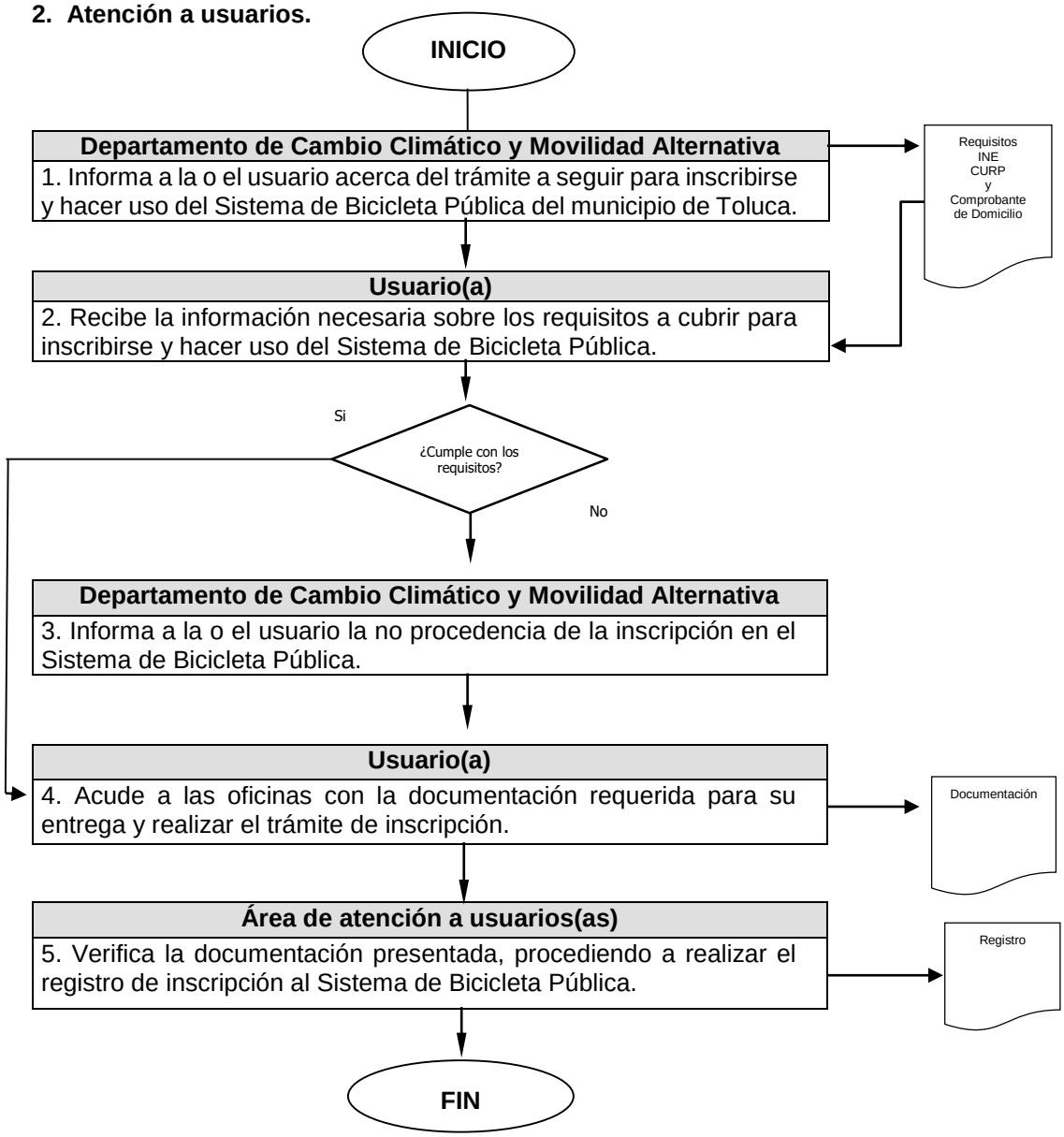
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa planeará, recibirá y canalizará las necesidades de las o los usuarios a las áreas del Sistema de Bicicleta Pública, responsables de su atención.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa brindará la atención a las o los usuarios y al público en general acerca del trámite de inscripción, cancelación, reposición de llave, reporte de fallas o averías del sistema.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa supervisará que el personal adscrito brinde la orientación solicitada por la o el usuario.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa recibe, atiende y canaliza las quejas o reclamaciones existentes por las y los usuarios del Sistema de Bicicleta Pública.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Atención a usuarios.



Nombre del Procedimiento:	**Mantenimiento a bicicletas y cicloestaciones del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca**
Objetivo :	Brindar mantenimiento preventivo y correctivo a las bicicletas y cicloestaciones a fin de proporcionar al usuario las mejores condiciones de uso.

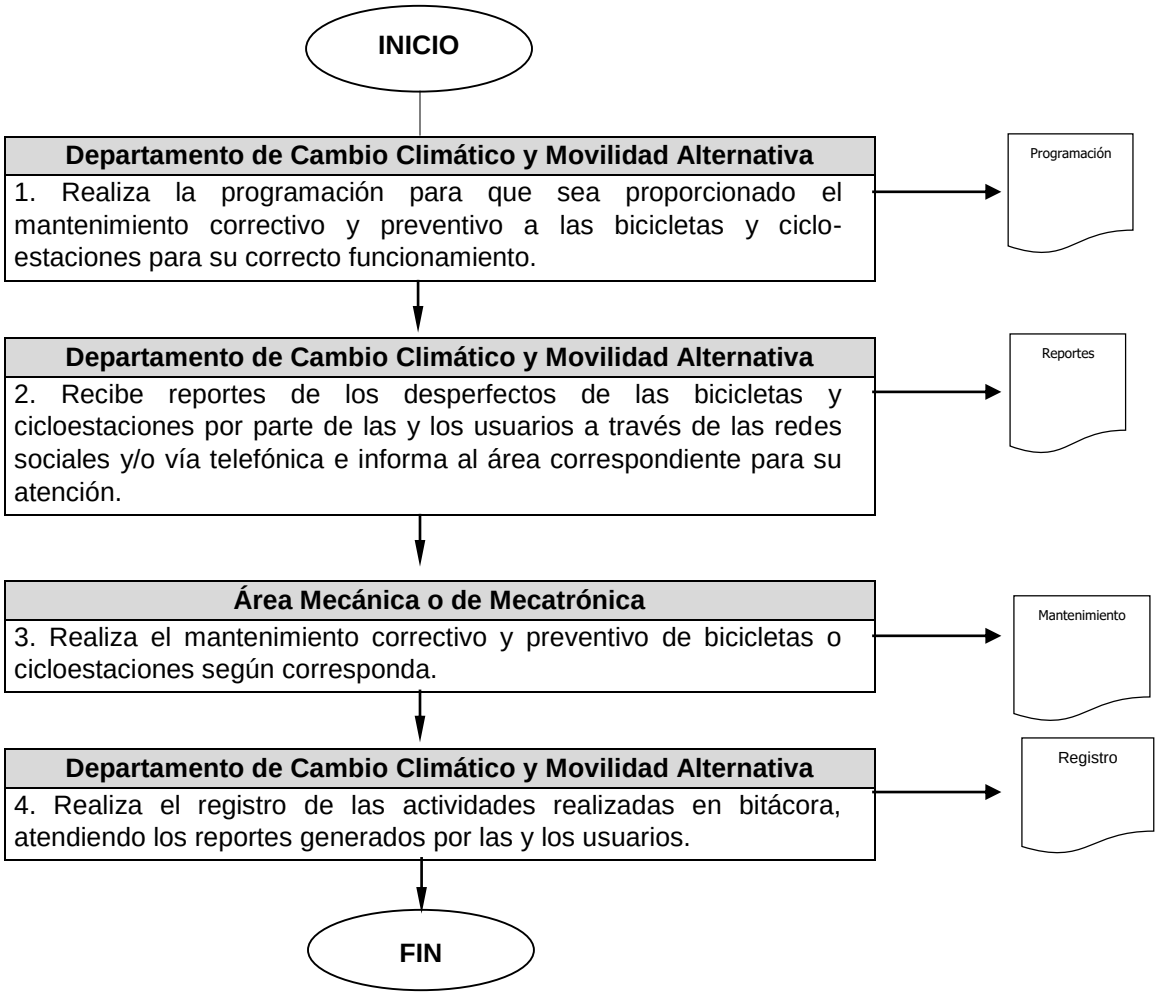
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa dispondrá de un espacio físico, materiales e insumos para el mantenimiento y reparación de las bicicletas.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa contará con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las cicloestaciones con que cuenta el Sistema de Bicicleta Pública, llevado a cabo por el área de mecatrónica.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa, realizará diariamente el monitoreo de la operación y funcionamiento de las cicloestaciones.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa, una vez realizado el mantenimiento preventivo y correctivo a las bicicletas existentes, registrará el tipo de servicio realizado en la bitácora correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Mantenimiento a bicicletas y cicloestaciones del Sistema de Bicicleta Pública del Municipio de Toluca.



Nombre del Procedimiento:	**Elaboración del informe de implementación del ProAire**

Objetivo:	Difundir las acciones implementadas a nivel municipal orientadas a reducir las emisiones contaminantes a la atmósfera en la Zona Metropolitana del Valle de Toluca, como parte del Programa de Gestión para Mejorar la Calidad del Aire en el Estado de México (ProAire).

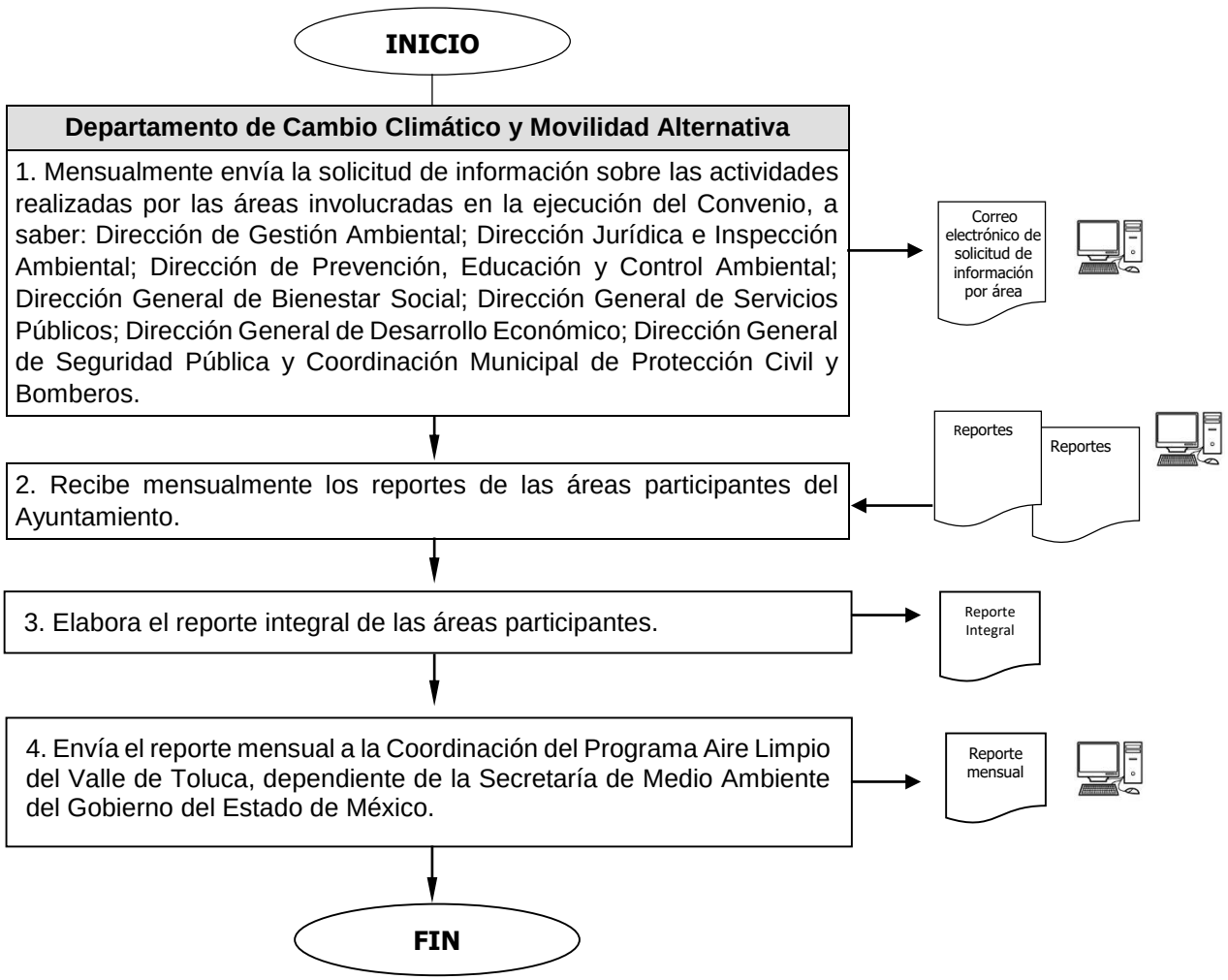
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa dará seguimiento al Convenio de Coordinación Institucional que tiene por objeto establecer las bases y condiciones para impulsar la ejecución de la gestión de la calidad del aire a través del instrumento denominado "Programa de Gestión para Mejorar la Calidad del Aire del Estado de México 2018-2030".

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Elaboración del informe de implementación del ProAire.



Nombre del Procedimiento:	**Elaboración del informe de respuesta municipal ante contingencias ambientales atmosféricas**
Objetivo:	Reportar las acciones implementadas a nivel municipal en respuesta a la activación de las Fases del Programa para Atención de Contingencias Ambientales Atmosféricas en la Zona Metropolitana del Valle de Toluca.

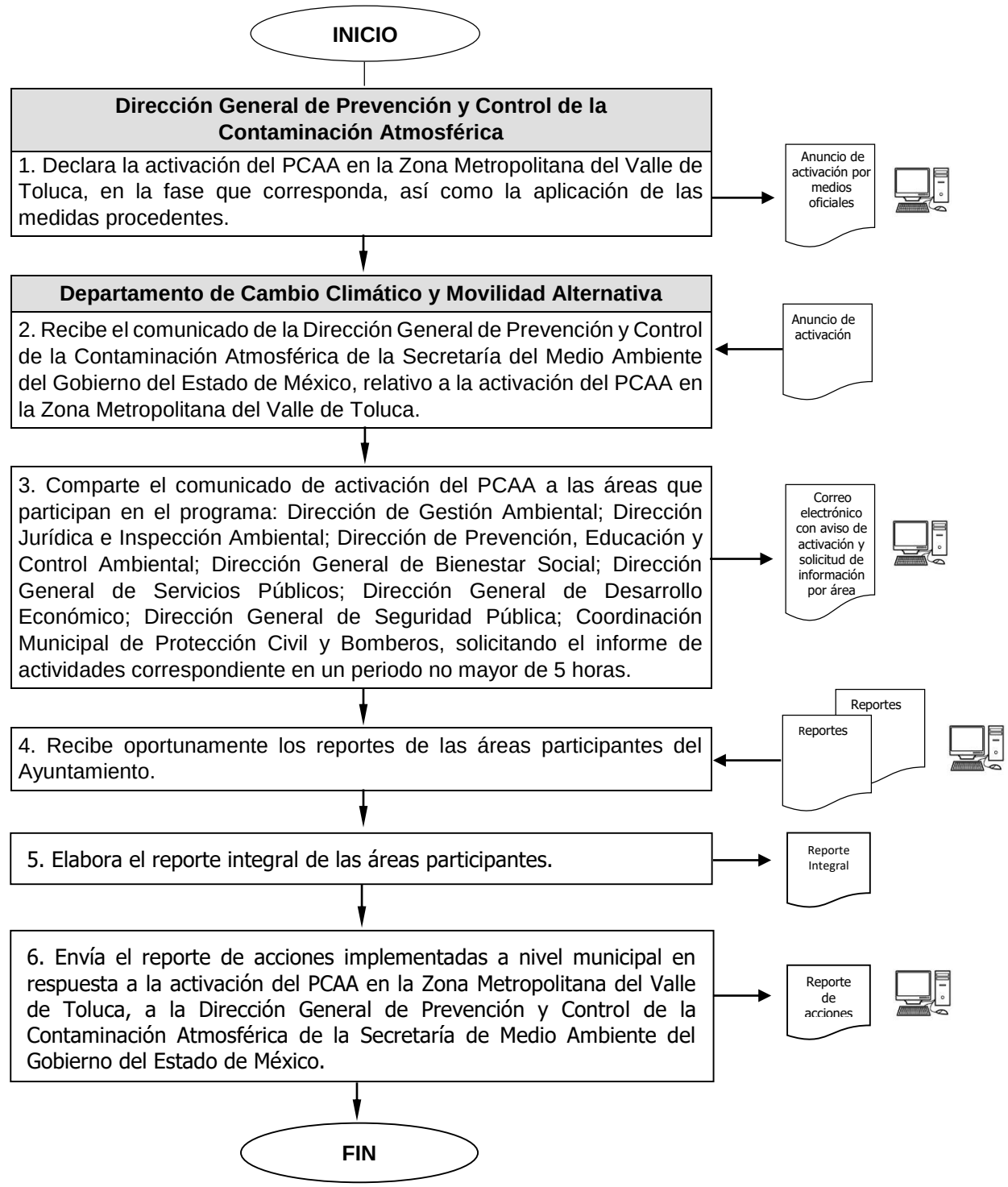
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa recibe el comunicado por parte de la Dirección General de Prevención y Control de la Contaminación Atmosférica de la Secretaría del Medio Ambiente del Gobierno del Estado de México relativo a la activación y suspensión de Contingencias Ambientales Atmosféricas (PCAA) y posteriormente da aviso al área de Comunicación Social de la Dirección General de Medio Ambiente, para su difusión en redes sociales oficiales.
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa dará seguimiento a los anuncios de las autoridades estatales durante el periodo que se mantenga la contingencia, a su vez, será el enlace con los representantes de otras áreas del Ayuntamiento que implementan acciones conforme a sus atribuciones y lo establecido en el Programa para Atención de Contingencias Ambientales Atmosféricas (PCAA) en la Zona Metropolitana del Valle de Toluca

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Elaboración del informe de respuesta municipal ante contingencias ambientales atmosféricas.



Nombre del Procedimiento:	**Monitoreo de Calidad del Aire**

Objetivo:	Llevar un registro diario de las condiciones prevalecientes en materia de calidad del aire en el municipio, con base en fuentes de información oficiales.

POLÍTICAS APLICABLES

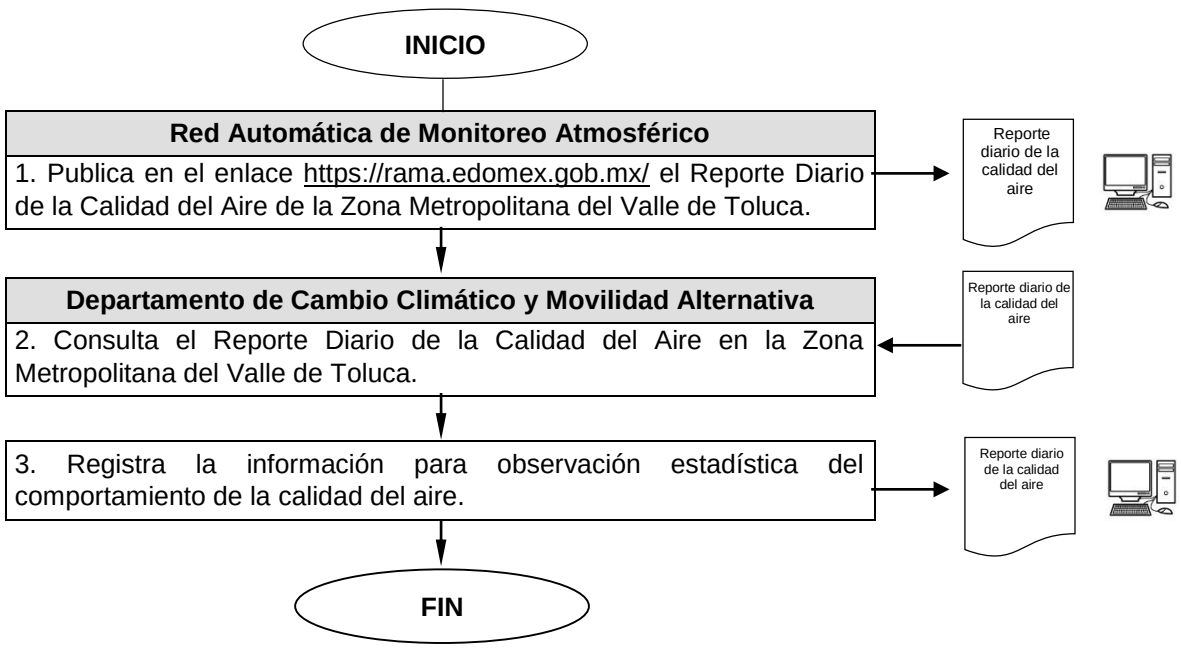
- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa observará la información oficial en materia de calidad del aire, con el objeto de mantener un monitoreo permanente de las condiciones atmosféricas y apoyar la toma de decisiones individual de los habitantes de Toluca.

- El Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa dará seguimiento a los acuerdos generados en conjunto con la Dirección General de Prevención y Control de la Contaminación Atmosférica de la Secretaría de Medio Ambiente del Gobierno del Estado de México, relativos a la calidad del aire en apego a las normas oficiales aplicables.

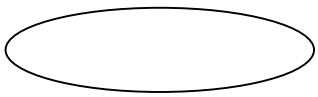
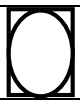
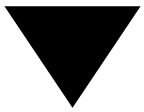
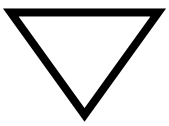
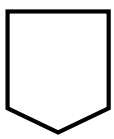
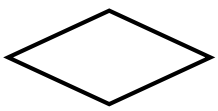
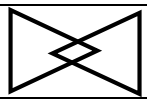
Diagrama de Flujo

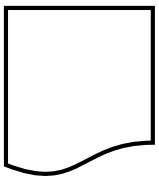
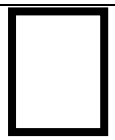
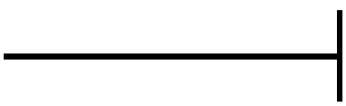
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

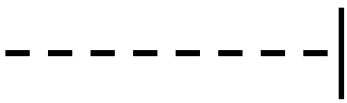
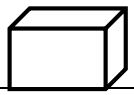
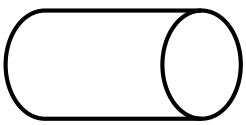
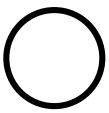
6. Monitoreo de calidad del aire.



XII. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Interpretación
	**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.
	**Actividad combinada**. Se utiliza en los casos en que en un mismo paso se realiza una operación y una verificación.
	Anexo de documentos. Indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un sólo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	**Archivo definitivo**. Marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	**Archivo temporal.** Se utiliza cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un periodo indefinido, para después utilizarlo en otra actividad; significa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	**Conector de página 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 como sea necesario.
	Procesos relacionados. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado.
	**Decisión.** Indica las opciones que se pueden seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.
	**Destrucción de documentos.** Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento.

Símbolo	Interpretación
	**Formato impreso.** Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiere indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda. Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia, después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias: ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una “X” y en el último una “N”.
	**Formato no impreso.** Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son idénticas.
	Línea de Espera. Indica que el procedimiento tiene una espera de tiempo no determinado para seguir el proceso.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo fuera de flujo para finalizar su intervención.
	Inspección. El cuadro es utilizado como símbolo de inspección verificación, revisión, visto bueno o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.
	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 inevitable.
	**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 pequeña flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiere y para unir cualquier actividad.

Símbolo	Interpretación
	**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 pequeña flecha.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de documentos, teléfono, fax, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	**Paquete de materiales.** Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.
	**Registro y/o controles.** Se usará cuando se requiera registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control. Cuando se registra información, llegará al símbolo una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.
	**Conector.** Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente. Se anotará dentro del número en secuencia, en las dos operaciones que se conectan.
	Captura o envío de información. Se emplea para representar la captura electrónica de datos o envío de datos por Internet.
	Teléfono. Representa la comunicación del área vía telefónica con otras dependencias e incluso con la ciudadanía, cuando así se requiera.

XIII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Medio Ambiente se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores de Presidencia.

Existe una copia en medio magnético en:
Dirección General de Medio Ambiente.

XIV. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, septiembre de 2021.

XV. VALIDACIÓN

Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

Ing. Luis Xavier Maawad Robert
Coordinador de Asesores de Presidencia

Mtra. Ana Margarita Romo Ortega
Directora General de Medio Ambiente

XVI. CRÉDITOS

Manual de Organización del Sector Central de la Administración Pública Municipal 2019-2021.

Responsables de su integración y revisión:
Lic. Alberto García Molina
Titular de la Unidad de Planeación

M.A. y P.P. Efraín Ángeles Ruíz
Jefe del Departamento de Normatividad Administrativa

Lic. Roberto González Miguel
Departamento de Normatividad Administrativa

Lic. Ariadna Velázquez Ayala
Enlace de la Dirección General de Medio Ambiente

XVII. DIRECTORIO

Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional

Mtra. Ana Margarita Romo Ortega
Directora General de Medio Ambiente

Lic. Guillermina San Martín Castroparedes
Coordinadora Administrativa

Dr. Julio Alberto Pérez Bernal
Jefe del Departamento de Conservación de Recursos Naturales

Mtra. Irma Guadalupe Salazar Cerda
Jefa del Departamento de Forestación

Lic. Omar Karim Parrilla Bernal
Jefe del Departamento de Inspección Ambiental

Lic. Omar Karim Parrilla Bernal
Encargado del Despacho del Departamento de Normatividad

Lic. Ariadna Velázquez Ayala
Jefa del Departamento de Impacto Ambiental

Lic. Lizbeth Perafán Reséndiz
Jefa del Departamento de Planeación y Acciones Ambientales

P.I.Q. Cesar Valentín Gutiérrez Peralta
Jefe del Departamento de Centros de Acopio y Valorización de Material Reciclable

Mtra. Karina Ávila Islas
Jefa del Departamento de Cambio Climático y Movilidad Alternativa

XVIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

XIX. FUENTES CONSULTADAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Bando Municipal de Toluca.
- Código Reglamentario Municipal.
- Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021.
- Organización de Empresas. Tercera edición. Enrique Benjamín Franklin Fincowsky. Mc Graw Hill. 2009. México.

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos.

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PUBLICOS

Septiembre, 2021

© DERECHOS RESERVADOS
-
Ayuntamiento de Toluca 2019-2021
Coordinación de Asesores
Unidad de Planeación

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio C,
Primer Piso
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 276-19-00 Ext. 726
Septiembre de 2021

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN…… 6

II. OBJETIVO GENERAL……... 7

III. DELEGACIÓN ADMINISTRATIVA…….. 8

Integración Elaboración y Programación del Presupuesto**……. 8**

Ejercicio, Control y Seguimiento del Presupuesto del Gasto Corriente**…… 11**

Apertura y Ejercicio del Recurso para pagos diversos**…… 14**

Gastos a Comprobar**……. 17**

Adecuación Presupuestaria…… **20**

Integración del Programa Anual de Adquisiciones**…….. 23**

Control de Combustible**…… 25**

Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales**…… 27**

Alta de Personal**……. 29**

Baja de Personal Administrativo**……. 31**

Integración del Acta de Entrega- Recepción para Baja de Personal de Confianza……. **33**

IV. UNIDAD DEL PROGRAMA 072…… 35

Recepción, Captura, Canalización y Confirmación de Peticiones Ciudadanas para la atención de los Servicios Públicos…….. **35**

V. DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA……. 38

Ampliación y Modernización de la Red de Alumbrado Público**…….. 38**

Avalúo de Daños a la Infraestructura de Alumbrado Público**……. 43**

Reubicación de Postes de Alumbrado Público**……. 45**

Validación y Visto Bueno de Nueva Infraestructura de Alumbrado Público**……. 47**

VI. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO…….. 50

Atención de Fallas en el Servicio de Alumbrado Público**…… 50**

VII. DEPARTAMENTO DE LIMPIA……... 54

Barrido Manual**……... 54**

Bolseo de Residuos Sólidos No Peligrosos de Tipo Domiciliario Depositados en la Vía Pública del Centro Histórico de Toluca**……. 56**

VIII. DEPARTAMENTO DE RECOLECCIÓN, TRANSFERENCIA Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS…….. 58

Atención de Reportes Vía 072 u Otros**…….. 58**

Bolseo de Residuos Sólidos no Peligrosos de Tipo Domiciliario Depositados en la Vía Pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca**……. 60**

Servicio de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos, a Comercios Establecidos, Industrias y Prestadores de Servicios, mediante Convenio…….. **62**

Apoyos Especiales, en atención a la dinámica social, cultural y demográfica en diferentes puntos de la ciudad para la Recolección de Residuos (Jornadas de Limpieza)…… **64**

Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos…….. **66**

Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos en Puntos Fijos…… **69**

Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos en Contenedores Fijos…… **72**

IX. DEPARTAMENTO DE BACHEO Y SEÑALAMIENTO VIAL…… 74

Bacheo en carpeta asfáltica…… **74**

Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial…… **77**

Valoración de Daños a Señalamientos…….. **81**

Revisión de Proyectos de Señalamiento…… **84**

X. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AL EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO URBANO…….. 86

Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano…… **86**

Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro……... **89**

XI. DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES…….. 93

Mantenimiento y Rehabilitación de Parques, Jardines, Jardineras y Áreas Verdes de la Ciudad…… **93**

Atención a Ceremonias Cívicas en áreas Verdes…….. **96**

Apoyo a Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos…… **99**

Mantenimiento y Rehabilitación de Parques Recreativos…… **102**

Permiso para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca…….. **105**

Préstamos de instalaciones, áreas deportivas y uso del Gimnasio…….. **107**

XII. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PANTEONES… 109

Nombramiento o Cambio de la o el Beneficiario por Fosa…… **109**

Expedición de Datos Certificados Sobre Registros en Libros…….. **112**

Autorización de Construcción de Lápidas, Jardineras o Criptas Sobrepuestas en el Panteón General y Cementerio Municipal……... **115**

Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General / Cementerio Municipal…… **118**

Exhumación Prematura de Cadáver en el Panteón General y Cementerio Municipal……. **120**
Inhumaciones en el Panteón General / Cementerio Municipal…… **123**
Refrendo de Temporalidad de una Fosa en el Panteón General y/o Cementerio Municipal…… **126**
Regularización de Derechos de Uso de Perpetuidad de una Fosa cuando ha Fallecido la o el Titular……. **129**
Inhumación y Reinhumación de Restos Áridos o Cremados……... **132**
Inhumación por Orden del Ministerio Público…… **135**
Inspecciones en cementerios Delegacionales y Subdelegacionales…….. **137**
Cursos de Capacitación a las o los Delegados, Encargados de la Administración de Panteones…….. **139**
Controversias en fosas ubicadas en Panteones Delegacionales y Subdelegacionales del Municipio…… **141**

XIII. SIMBOLOGÍA……... **144**
XIV. DISTRIBUCIÓN…… **148**
XV. REGISTRO DE EDICIONES…….. **149**
XVI. VALIDACIÓN…… **150**
XVII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN……. **152**

I. PRESENTACIÓN

Los servicios públicos son todas aquellas actividades que realiza el gobierno municipal de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas colectivas, aplicando las políticas, planes y programas aprobados para tal efecto.

Por lo anterior, los servicios públicos juegan un papel muy importante, ya que a través de ellos se refleja el buen funcionamiento de la administración, puesto que responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida; es por eso que la responsabilidad que ha adquirido el municipio para satisfacer las necesidades colectivas es mayor, ya que las demandas han evolucionado conforme al crecimiento poblacional del municipio.
El desarrollo e implementación de programas de modernización y simplificación administrativa, permite el eficiente funcionamiento de las dependencias del Ayuntamiento de Toluca, para dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables.

En virtud de lo anterior, el Manual de Procedimientos es un instrumento de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de las y los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello la Coordinación de Asesores de la Presidencia; a través de la Unidad de Planeación, pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el **“Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos”.**

II. OBJETIVO GENERAL

Integrar la información básica para guiar a la ciudadanía y a la o el servidor público, en la ejecución de las funciones operativas de la unidad administrativa, para la prestación de un servicio o la atención de un trámite en lo particular.

III. Delegación Administrativa

Nombre del Procedimiento:	**Integración, elaboración y programación del presupuesto**
Objetivo:	Integrar y programar el presupuesto de egresos asignado por la Tesorería Municipal; así como orientar la distribución del gasto a los programas operativos, dando congruencia a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Tesorería Municipal dar a conocer a las dependencias y órganos desconcentrados el techo presupuestal del siguiente ejercicio fiscal anual, dentro del tiempo establecido por la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- La Delegación Administrativa, en conjunto con las unidades responsables analizarán el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal e integrarán la propuesta de presupuesto.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad, austeridad y suficiencia presupuestal.
- La Tesorería Municipal informará a la Delegación Administrativa las observaciones detectadas en la programación del presupuesto para su corrección.
- La Tesorería Municipal presentará al C. Presidente Municipal el proyecto de presupuesto para la aprobación de Cabildo.
- La Delegación Administrativa, deberá capturar el anteproyecto de presupuesto en los formatos correspondientes proporcionados por la Tesorería Municipal y en CD el Sistema de Presupuesto de Egresos correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Integración, elaboración y programación del presupuesto.

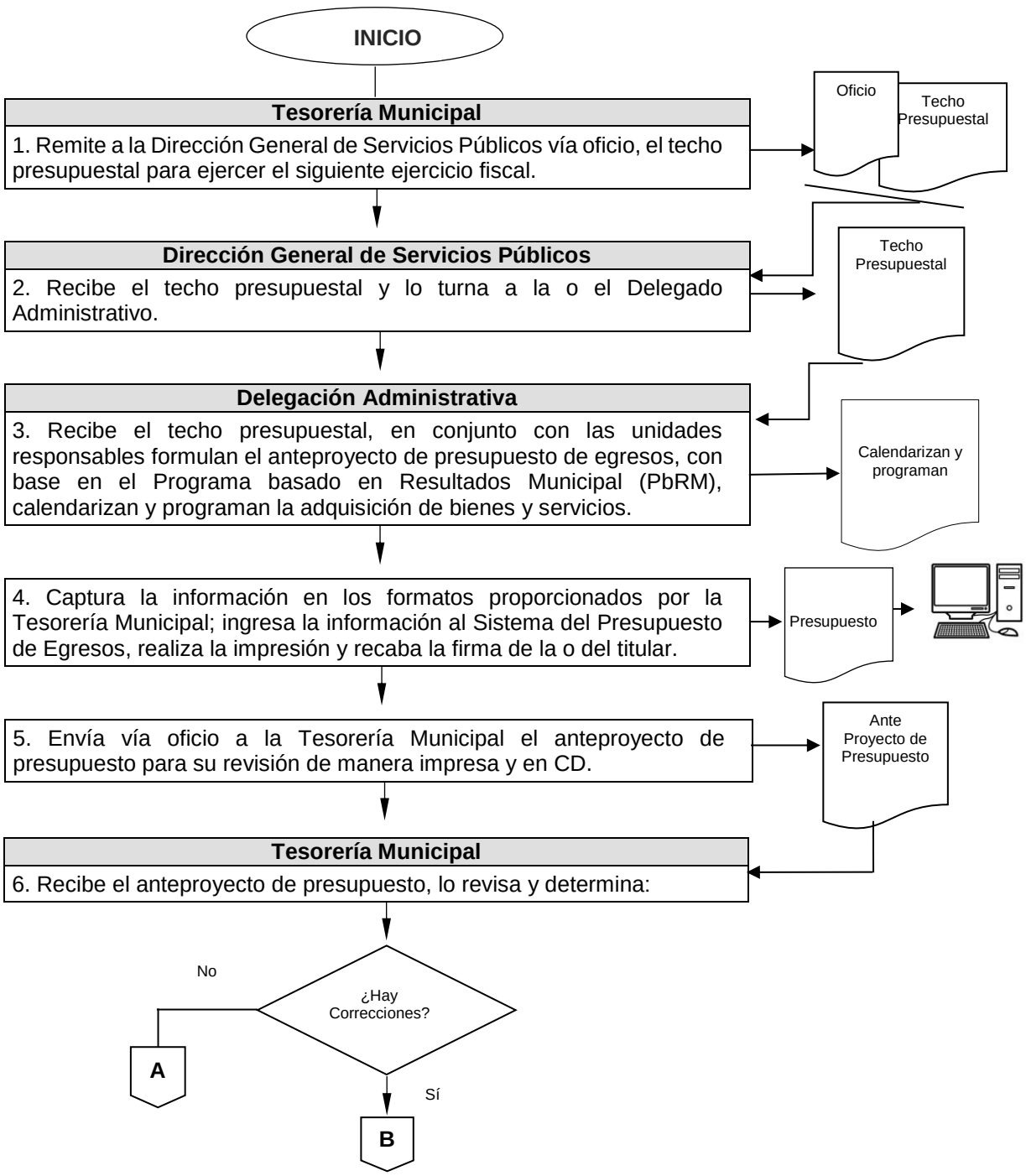
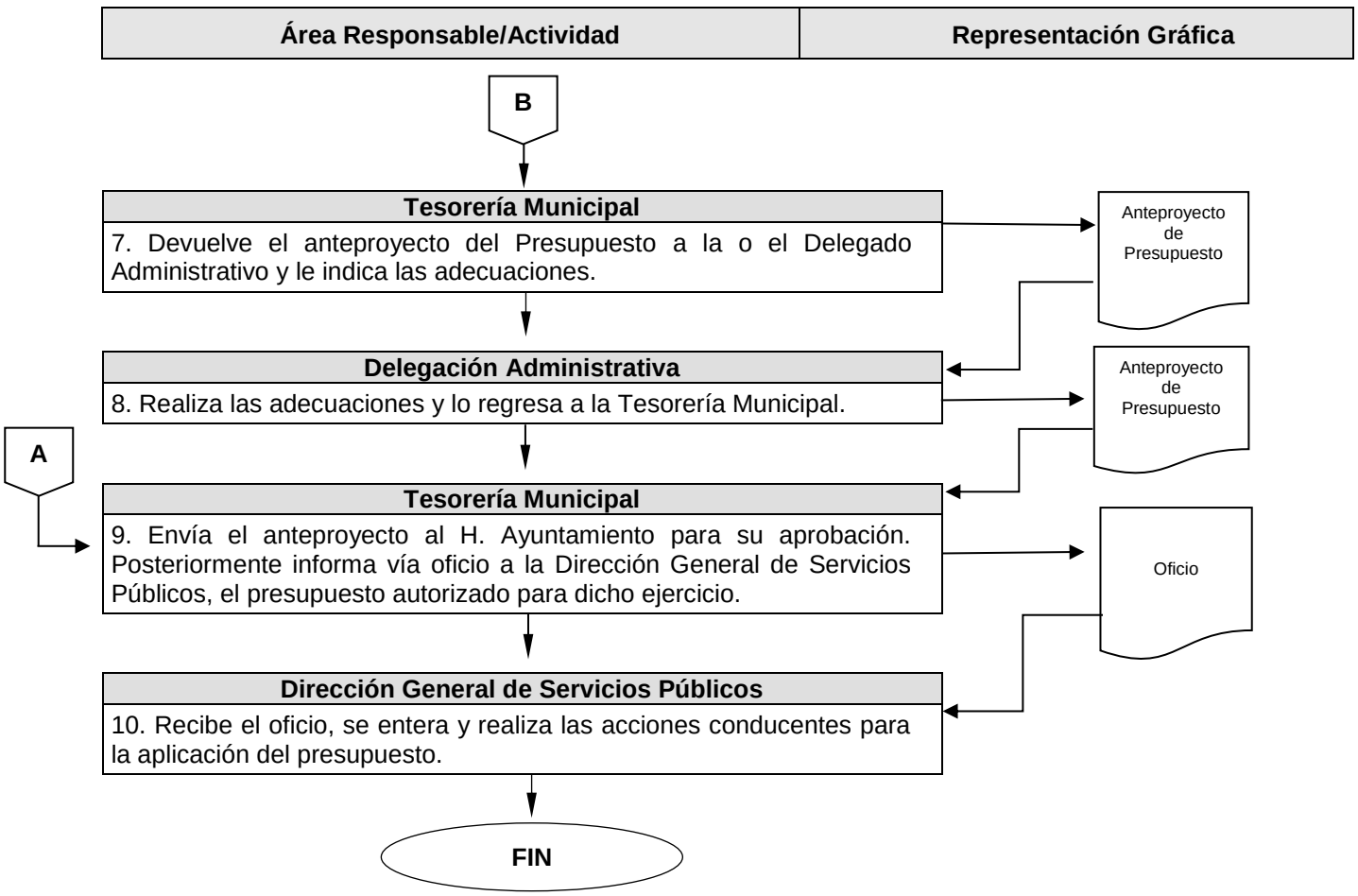


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal comunicará a las dependencias u órganos desconcentrados, vía oficio la asignación presupuestal definitiva.
- Es responsabilidad de la Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La Delegación Administrativa es responsable de la elaboración de las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.
- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.
- La Delegación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.
- La Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Tesorería Municipal los primeros 5 días naturales de cada mes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente.

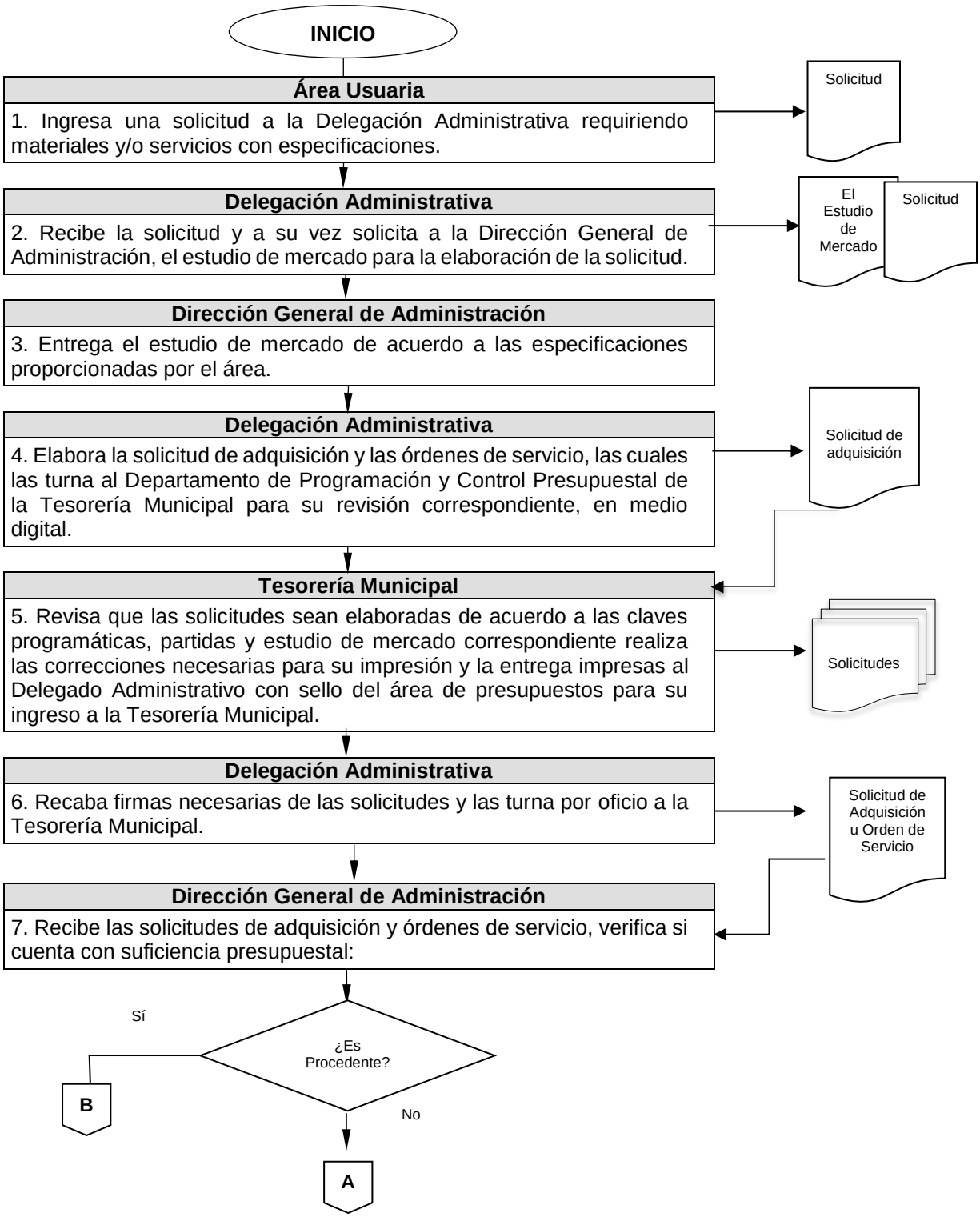
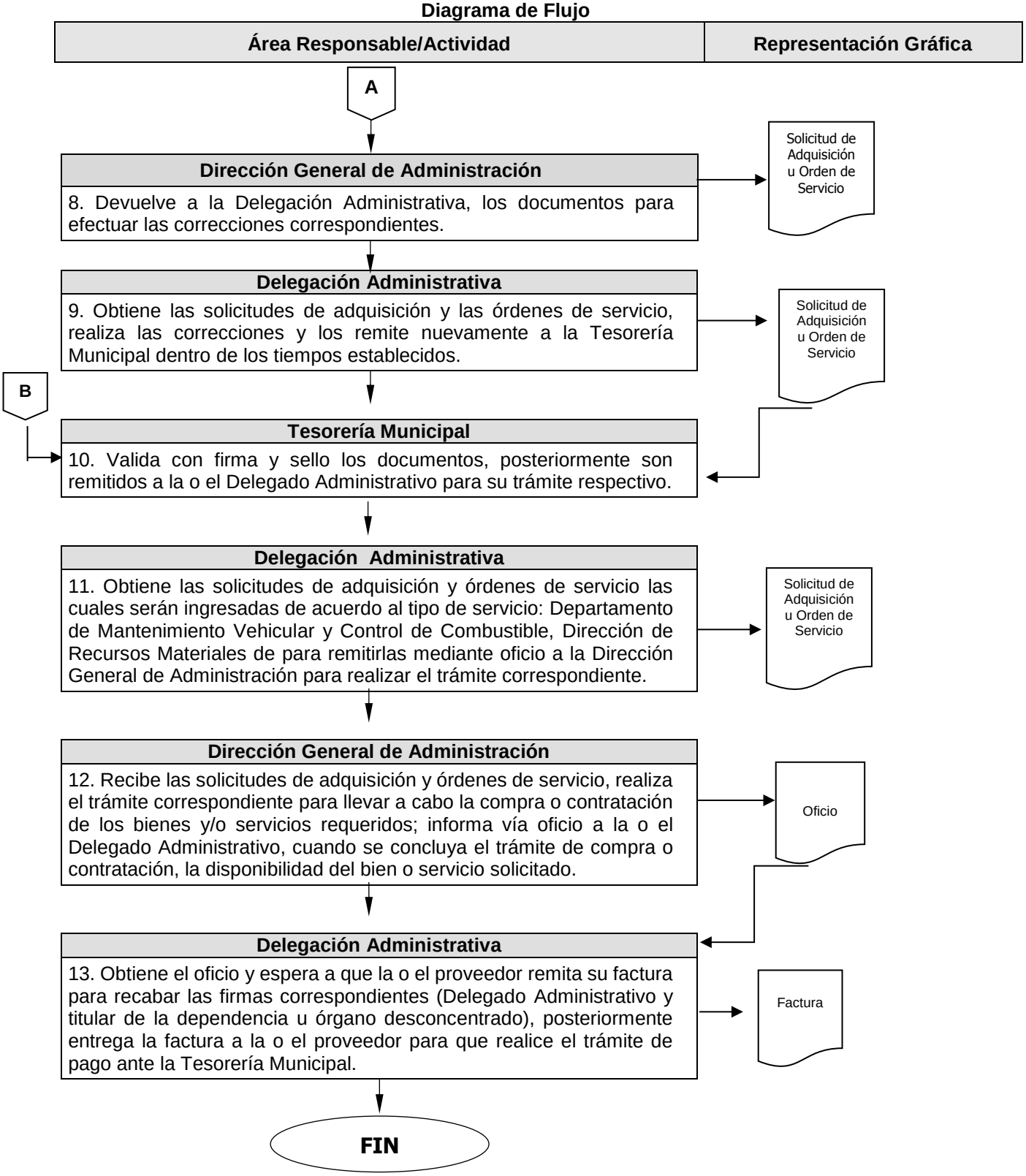


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Apertura y ejercicio del recurso para pagos diversos**
Objetivo:	Cubrir gastos imprevistos o urgentes de menor cuantía, necesarios para el cumplimiento de los objetivos específicos y que no puedan ser cubiertos por trámites normales, así como revisar y dar trámite a la comprobación de pagos diversos, con la finalidad de obtener el reembolso del mismo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el responsable del manejo del recurso para pagos diversos debe cuidar que la aplicación de recursos sólo sea para la adquisición de bienes y servicios requeridos de manera urgente, imprevistos, eventuales, contingentes o fortuitos, hasta por un importe de $2,000.00 (dos mil pesos M.N.).
- La o el Delegado Administrativo será responsable del control del recurso para pagos diversos.
- Las comprobaciones de los gastos efectuados tendrán un término no mayor a 5 días hábiles.
- Es necesario que el área solicitante tenga capacidad presupuestal en la partida correspondiente, para que reciba recursos para pagos diversos.
- El recurso para pagos diversos deberá cubrir solamente gastos de urgencia y de poca cuantía, además de respetar las partidas y montos que determine la Tesorería Municipal.
- La comprobación del gasto se hará mediante factura, que deberá contar con los requisitos fiscales vigentes, expedida con los datos correspondientes del Ayuntamiento de Toluca.
- Los comprobantes deberán contener los requisitos administrativos siguientes: nombre, cargo y firma del área usuaria, así como sello oficial.
- Al finalizar el ejercicio presupuestal debe reintegrarse a la Tesorería Municipal y/o comprobarse con documentación original, el recurso para pagos diversos que haya sido asignado mediante factura, evidencia fotográfica de la compra, ticket y justificación señalada en el formato de gastos diversos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Apertura y ejercicio del recurso para pagos diversos.

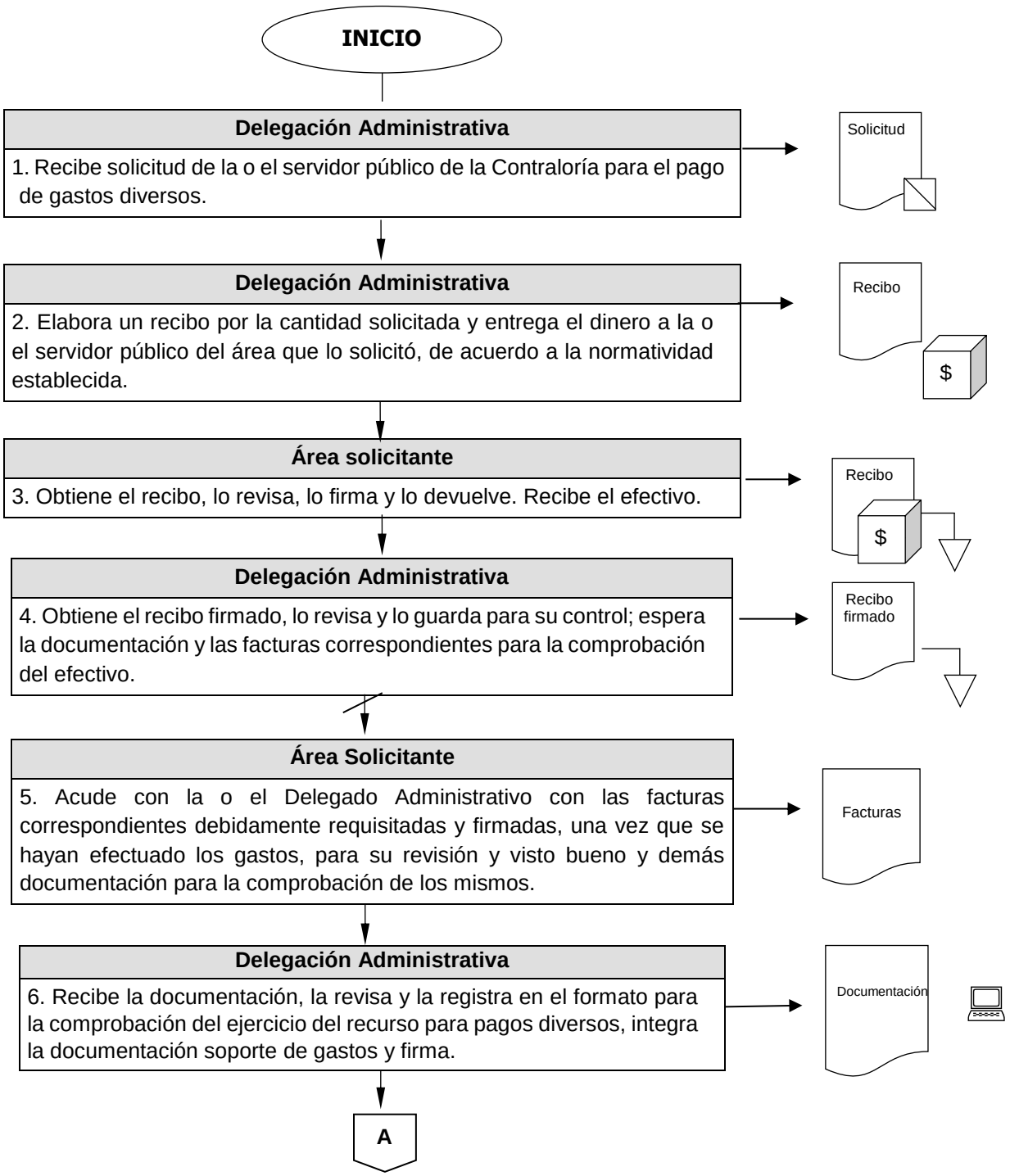


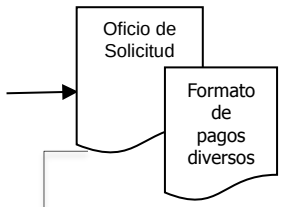
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

A

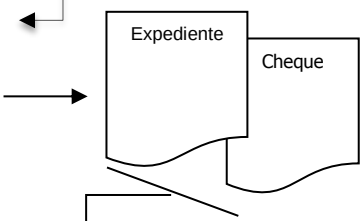
Delegación Administrativa

7. Envía a la Tesorería Municipal el oficio de solicitud y formato de pagos diversos con la documentación comprobatoria correspondiente, anexa nombre y firma de la persona que será responsable de su manejo.



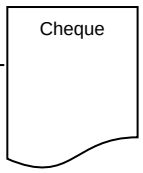
Tesorería Municipal

8. Recibe, analiza y determina el monto a otorgar a la Contraloría y envía expediente al Departamento de Recursos Propios para la elaboración del cheque.



Departamento de Recursos Propios

9. Recibe el expediente y elabora el cheque para su envío al Departamento de Caja General.

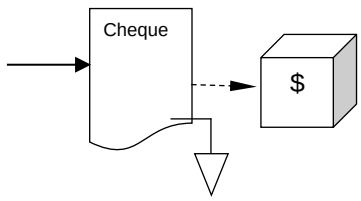


Departamento de Caja General

10. Recibe el cheque y programa su pago.

Delegación Administrativa

11. Acude al Departamento de Caja General por el cheque para la recuperación del recurso. Cobra el cheque en el banco y lo resguarda.



FIN

Nombre del Procedimiento:	**Gastos a Comprobar**
Objetivo:	Cubrir gastos que por premura de tiempo no se puedan realizar a través del trámite normal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Servicios Públicos, realizará el trámite de “Gastos a Comprobar” a través de la solicitud correspondiente, siempre y cuando se cuente con suficiencia presupuestal para que la Tesorería Municipal otorgue el recurso y se cubra el compromiso.
- La Delegación Administrativa, deberá remitir a la Tesorería Municipal la documentación comprobatoria dentro de las 72 horas siguientes a la conclusión del asunto que originó el gasto.
- La comprobación deberá cumplir con los requisitos fiscales y administrativos, de lo contrario la Tesorería Municipal los tendrá como no comprobados.
- No se podrá solicitar nuevamente gastos a comprobar, hasta no justificar el 100% del anterior.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Gastos a Comprobar.

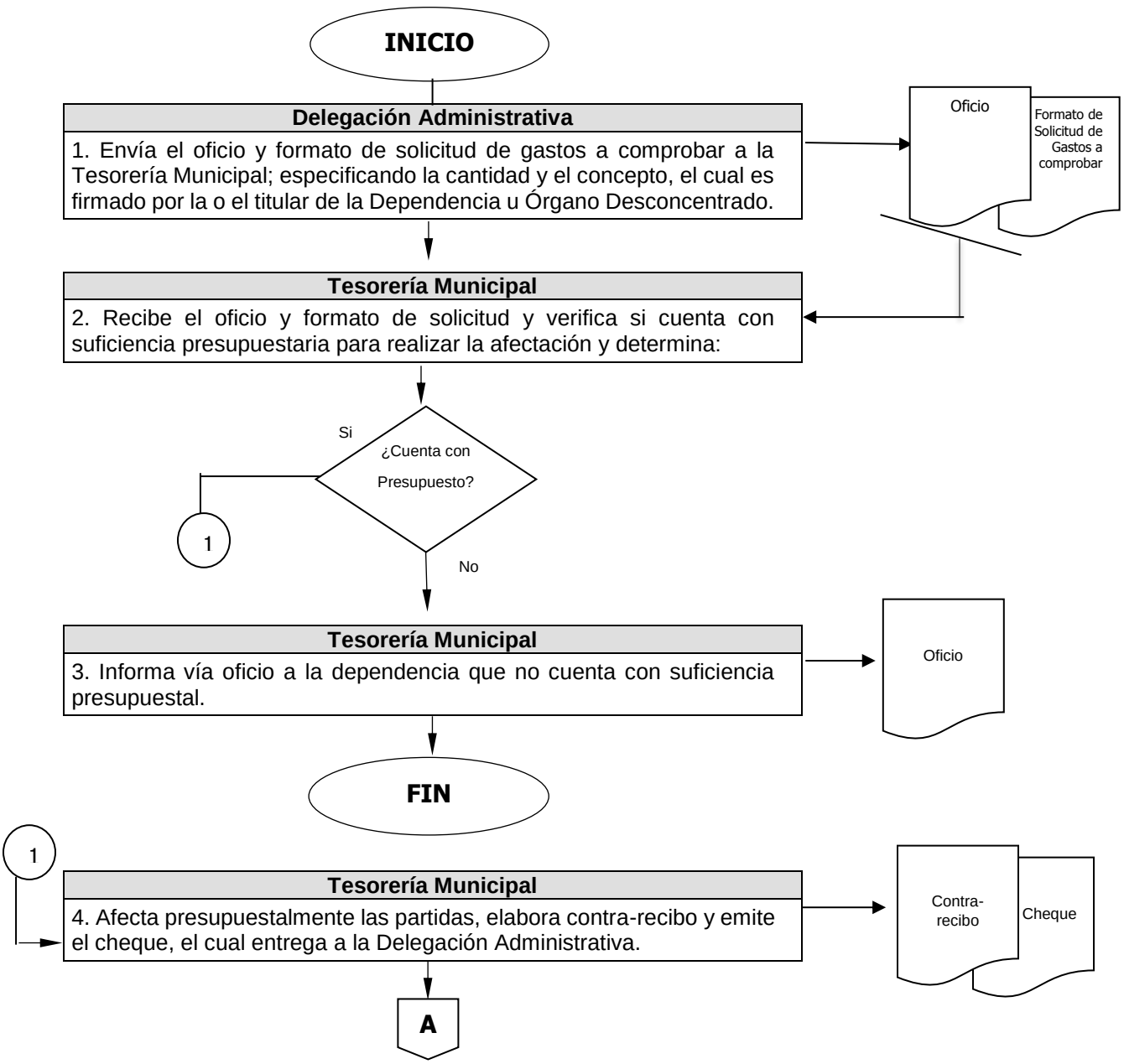
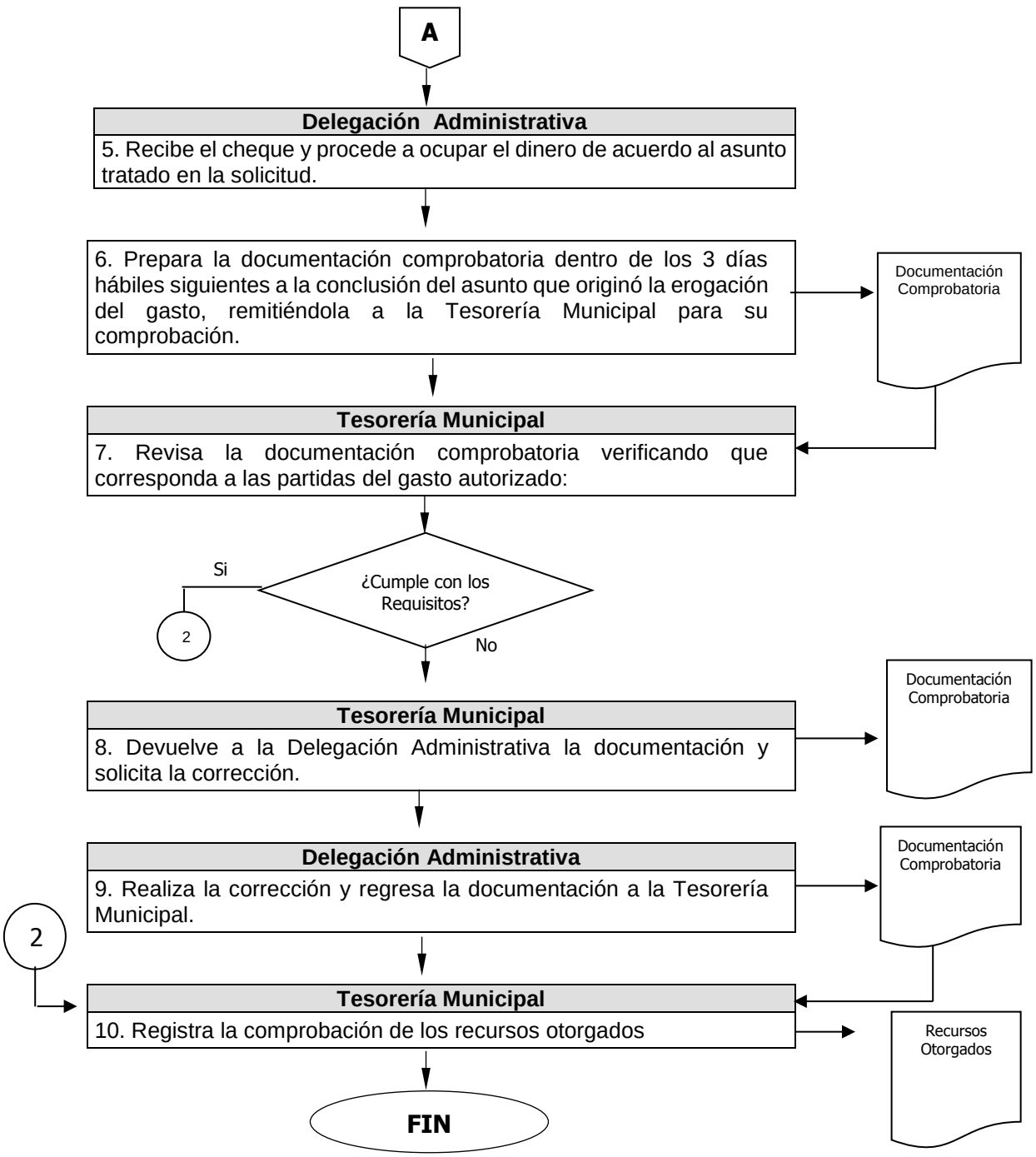


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Adecuación Presupuestaria**
Objetivo:	Realizar modificaciones al presupuesto mensual, para cubrir gastos no previstos en el momento de la programación.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.
- La o el Delegado Administrativo será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.
- La Tesorería Municipal es responsable de informar a la o el Delegado Administrativo si se autorizó o rechazó la solicitud de adecuación presupuestaria.
- El formato de solicitud deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Adecuación Presupuestaria.

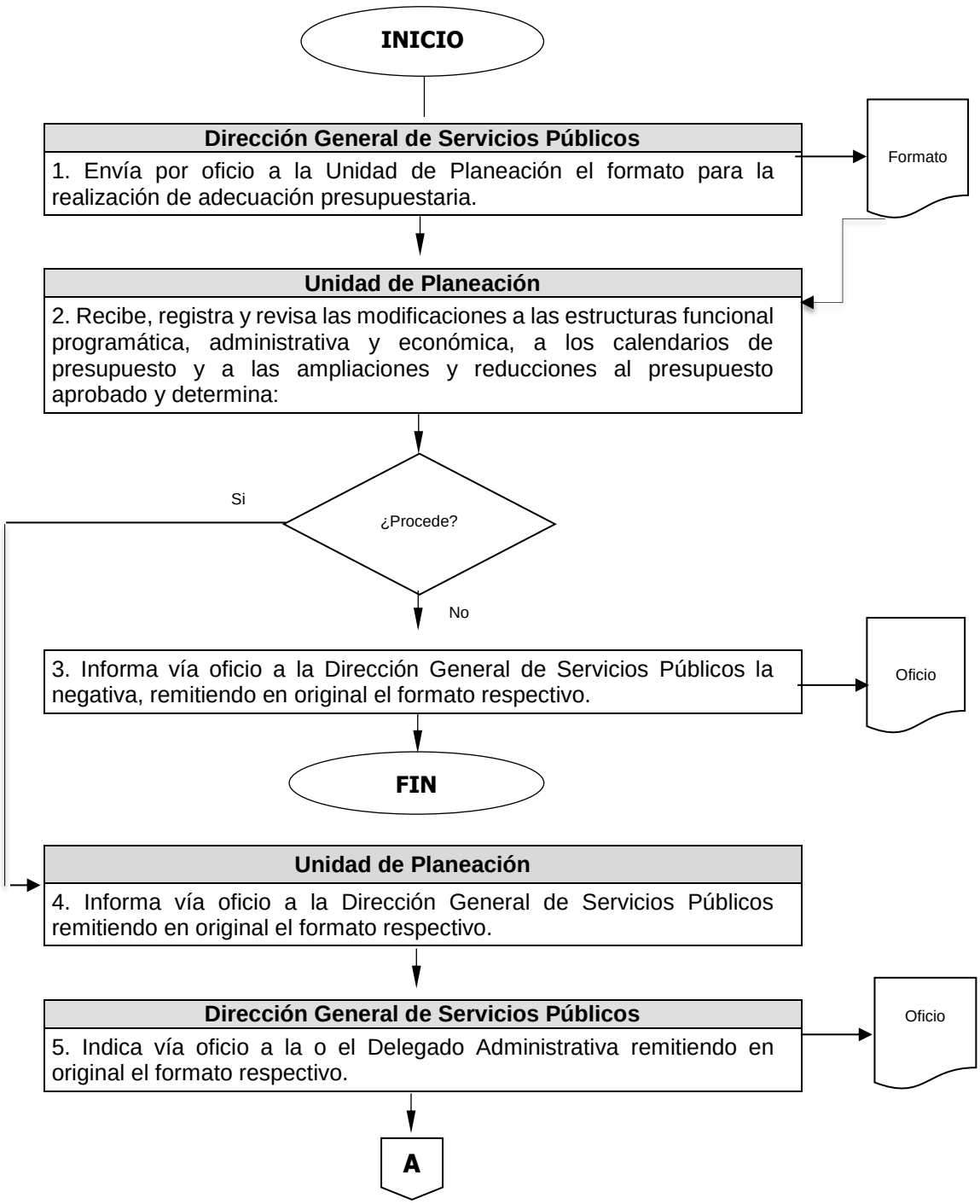
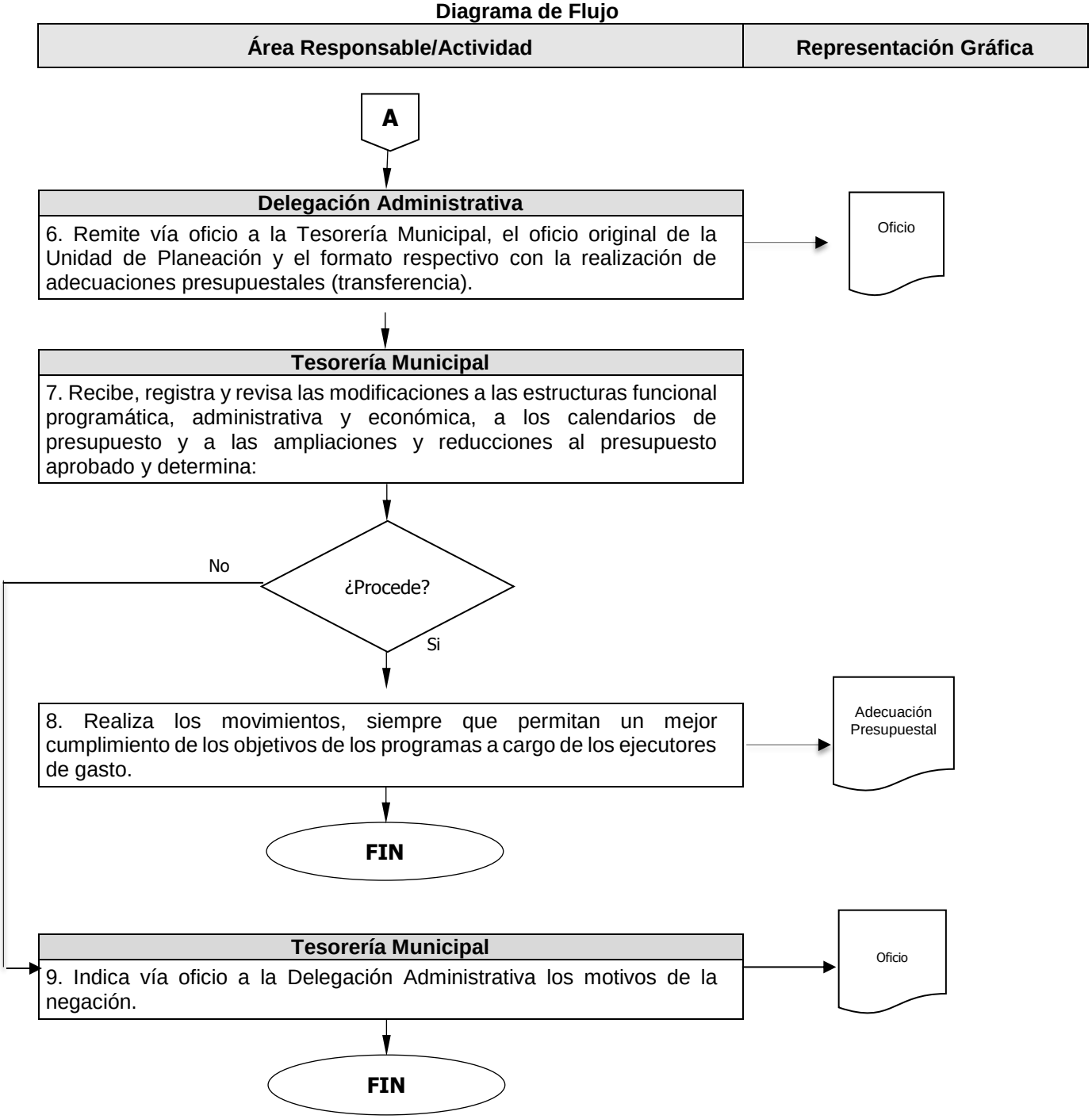


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Integración del programa anual de adquisiciones**
Objetivo:	Integrar y registrar el programa anual de adquisiciones de la Dirección General de Servicios Públicos en el Sistema de Compra Consolidada y eficientar los recursos programados en las partidas autorizadas.

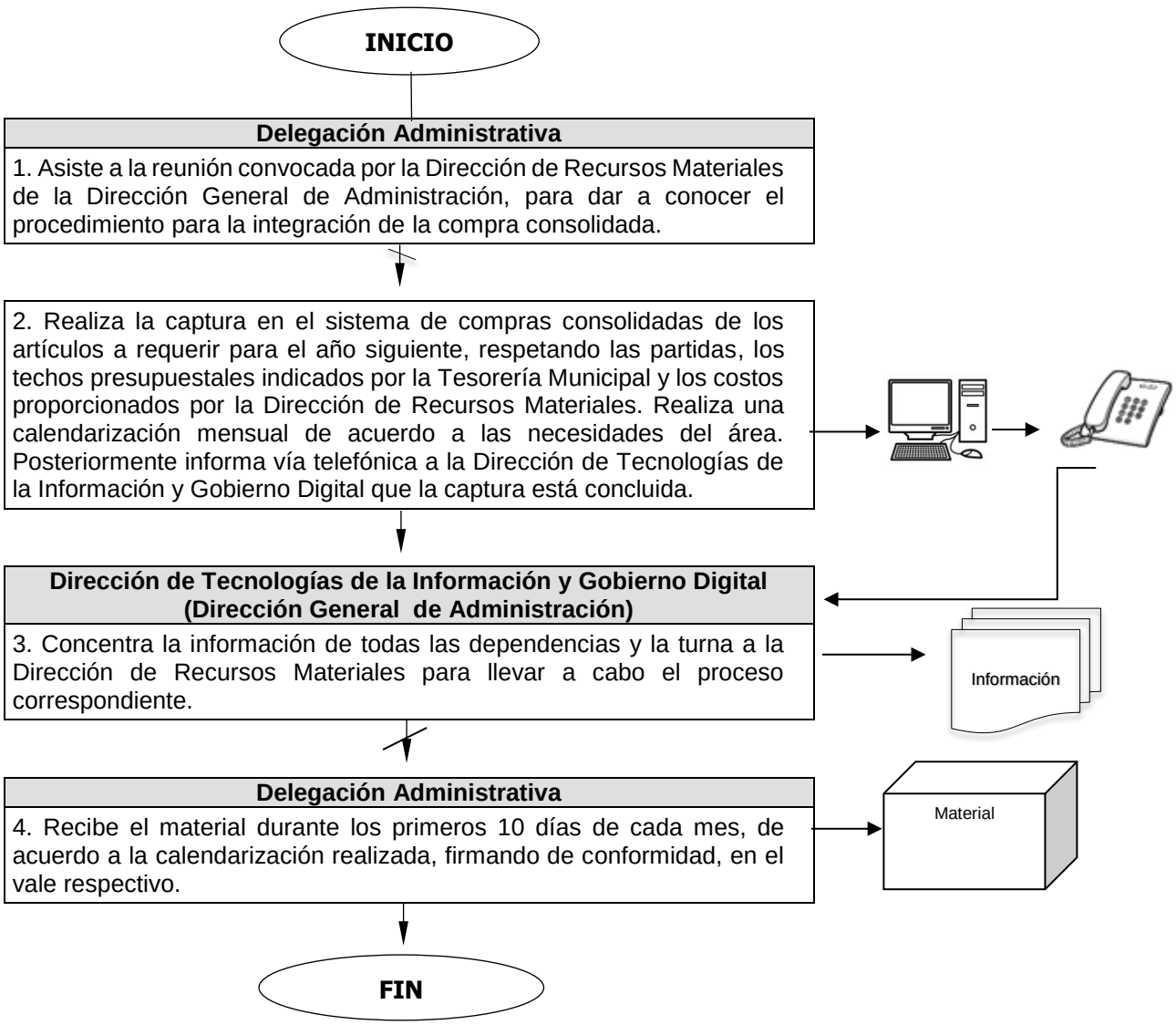
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Recursos Materiales de la Dirección General de Administración dará a conocer a la Dirección General Servicios Públicos o a la Delegación Administrativa el procedimiento a seguir para integrar la compra anual.
- La Delegación Administrativa deberá llevar a cabo la programación de la compra anual, de acuerdo a la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.
- La Delegación Administrativa deberá capturar el programa anual de adquisiciones en el Sistema de Compras Consolidadas.
- La Delegación Administrativa será la representante de la Dependencia u Órgano Desconcentrado en el comité de adquisiciones.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Integración del Programa Anual de Adquisiciones.



Nombre del Procedimiento:	**Control de Combustible**
Objetivo:	Administrar la asignación del combustible de los diferentes vehículos adscritos a Dependencia u Órgano Desconcentrado.

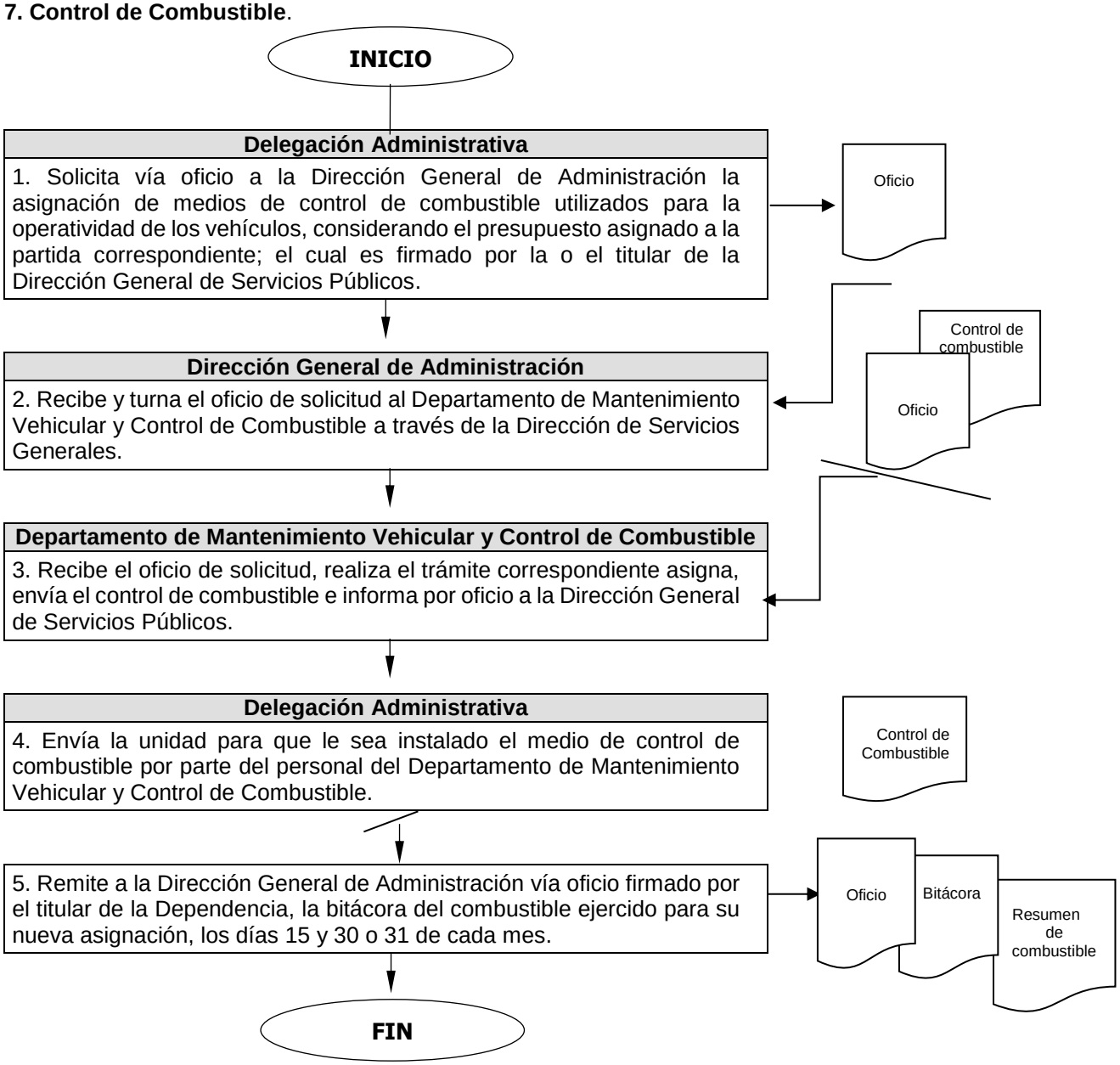
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Delegación Administrativa la recepción de los controles para el abastecimiento del Departamento de Control de Combustible.
- Es responsabilidad de la Delegación Administrativa asignar combustible a las diferentes unidades vehiculares, de acuerdo al presupuesto y a las actividades a desarrollar para cumplir con los objetivos.
- Es responsabilidad de la Delegación Administrativa dar atención a los oficios y circulares relacionados con el combustible.
- La o el servidor público que realiza la carga de combustible, es responsable de verificar el suministro, así como de firmar la bitácora de combustible proporcionada.
- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustibles estar en contacto con personal de las gasolineras asignadas a fin de que las dotaciones solicitadas se lleven a cabo de manera oportuna, en caso de que exista problemas con la carga realizar las acciones necesarias para que ésta pueda realizarse.
- La comprobación del abastecimiento de combustible se llevará a cabo mediante una bitácora de consumo, donde se deberá especificar el nombre de la o del servidor público, los datos del vehículo, cantidad abastecida y kilometraje, de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos Mínimos de Control Financiero Municipal emitido por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Control de Combustible.



Nombre del Procedimiento:	**Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales**
Objetivo:	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que permita conservar en condiciones normales de uso, los vehículos asignados a las unidades administrativas de las Dependencias u Órganos Desconcentrados.

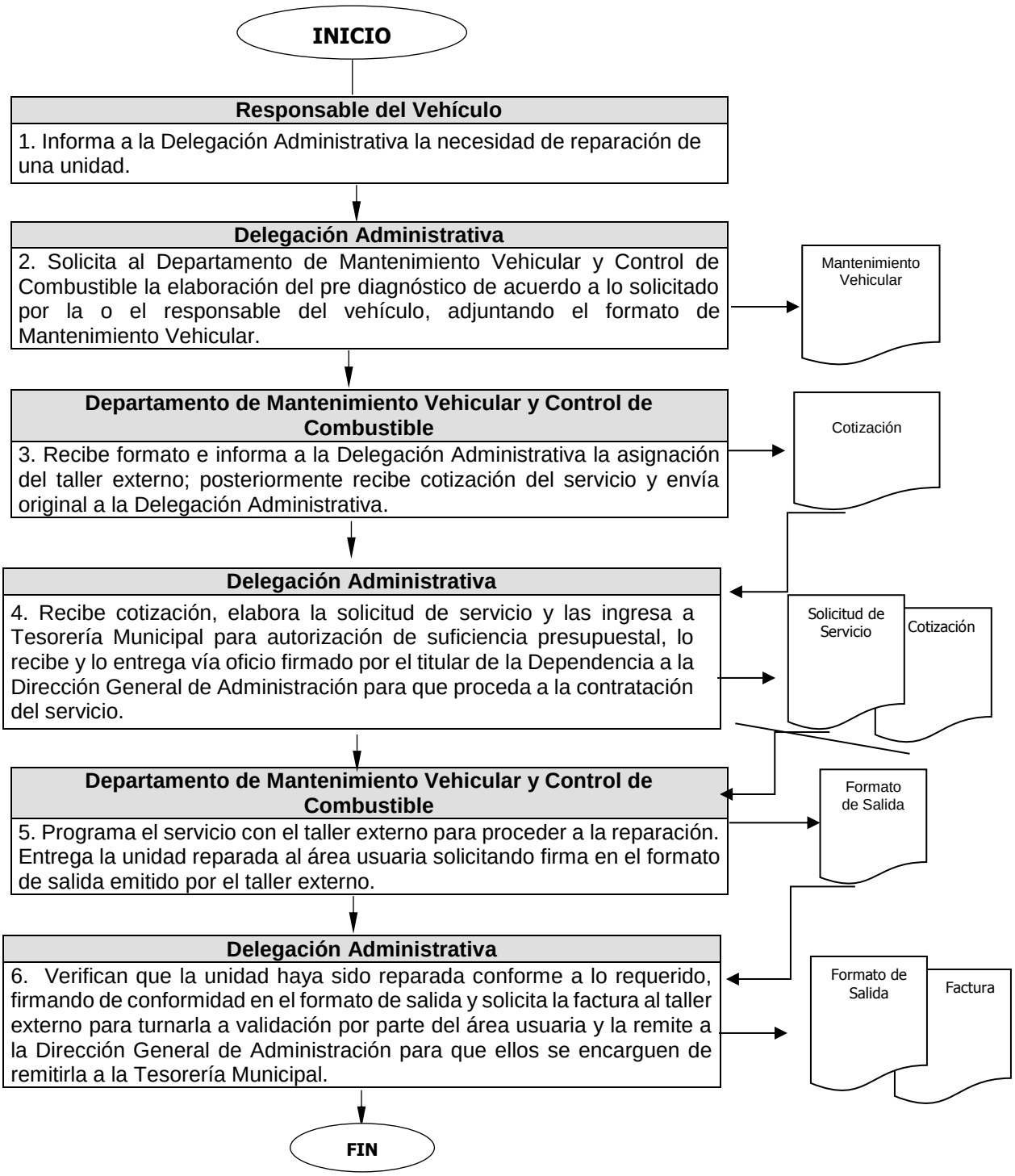
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las unidades administrativas de las Dependencias u Órganos Desconcentrados, que cuentan con vehículos asignados a sus áreas, informar de las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de dichas unidades vehiculares, así como trasladar las mismas al Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible para su diagnóstico, cotización y reparación correspondientes.
- Es responsabilidad de la Delegación Administrativa requisitar de manera oportuna las necesidades de mantenimiento y reparación de los vehículos de las Dependencias u Órganos Desconcentrados a la Tesorería Municipal.
- Es responsabilidad de la Delegación Administrativa dar atención a los oficios, circulares y solicitudes de servicios, relacionados con el mantenimiento y reparación de vehículos.
- Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, informar a la Dependencia los costos de las reparaciones vía oficio, verificar la realización de las mismas y notificarlas a la Dependencia.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8. Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales.



Nombre del Procedimiento:	**Alta de Personal**
Objetivo:	Contratar al personal idóneo para ocupar las plazas vacantes disponibles en las dependencias de la Dirección General, con el propósito de establecer mediante su nombramiento la relación laboral entre la o el servidor público y el Ayuntamiento.

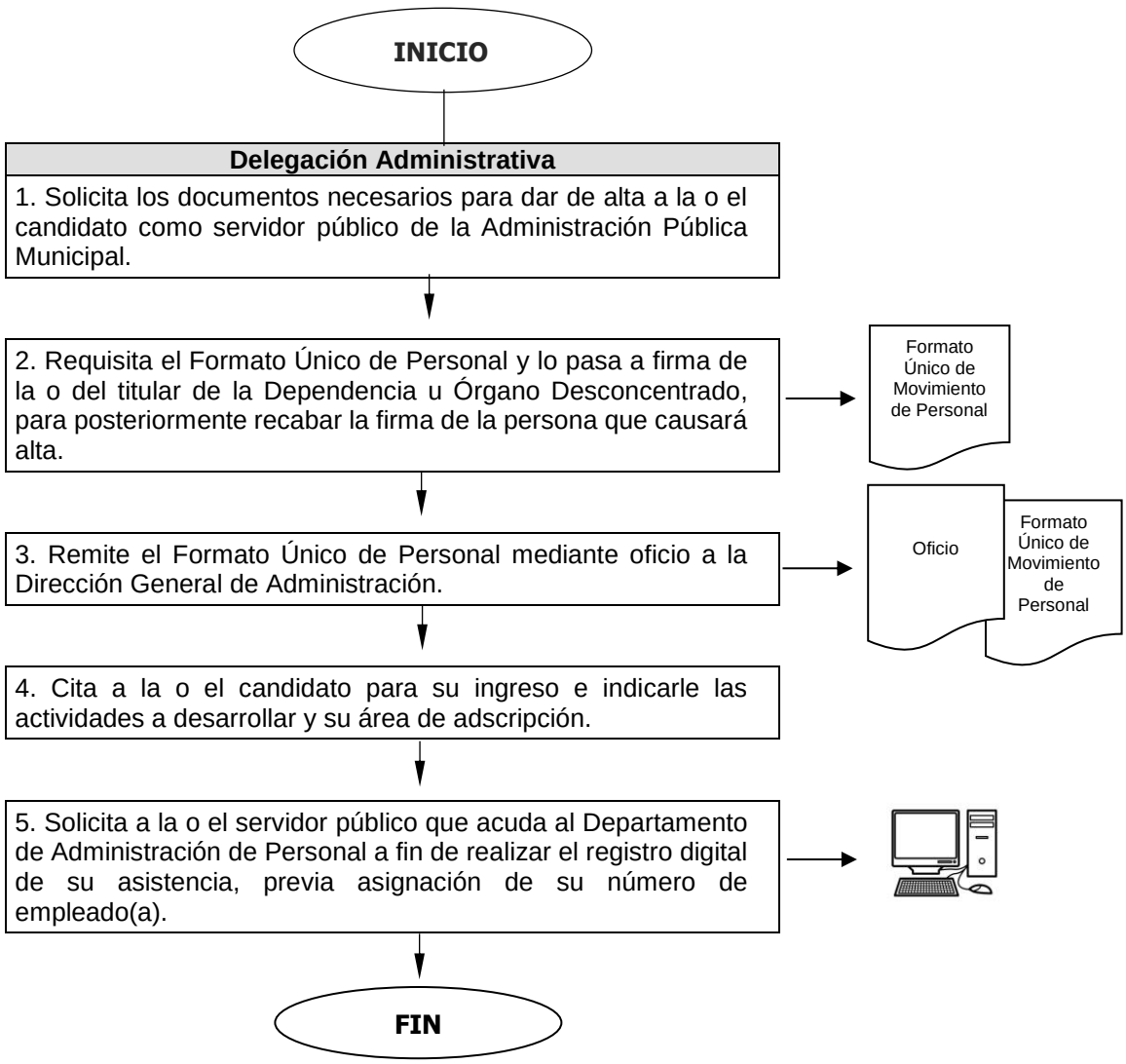
POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal se deberá registrar en el "Formato Único de Personal" (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización de la o del titular de la Dirección General de Servicios Públicos, la o el titular de la Delegación Administrativa, titular de la Dirección de Recursos Humanos, titular del Departamento de Nóminas y la o el servidor público.
- Para proceder al alta correspondiente se deberá entregar la totalidad de los documentos requeridos para la integración del expediente de personal.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La o el Delegado Administrativo es responsable de integrar el expediente, requisitar el "Formato Único de Personal" así como recabar las firmas de autorización.
- Es responsabilidad de la o del Delegado Administrativo, presentar a la o el nuevo servidor público con su jefe(a) inmediato(a) y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Los candidatos o aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar "la Cédula de Datos Personales", proporcionada por la o el Delegado Administrativo, entregando copia del R.F.C. y CURP.
- Todo el personal de nuevo ingreso estará sujeto al registro de inhabilitación elaborado por la Contraloría.
- Se establecerá en el contrato laboral, el puesto funcional, descripción del mismo, adscripción, periodo de contratación y percepciones.
- No se tramitarán los movimientos de personal que carezcan de la documentación requerida, de la autorización de la dependencia u órganos desconcentrado y de la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- La fecha de alta del personal de nuevo ingreso deberá ser los días 1 ó 16 del mes de su contratación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

9. Alta de Personal.



Nombre del Procedimiento:	**Baja de personal administrativo**
Objetivo:	Gestionar el movimiento de baja de personal de la Dirección General de Servicios Públicos con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el Ayuntamiento.

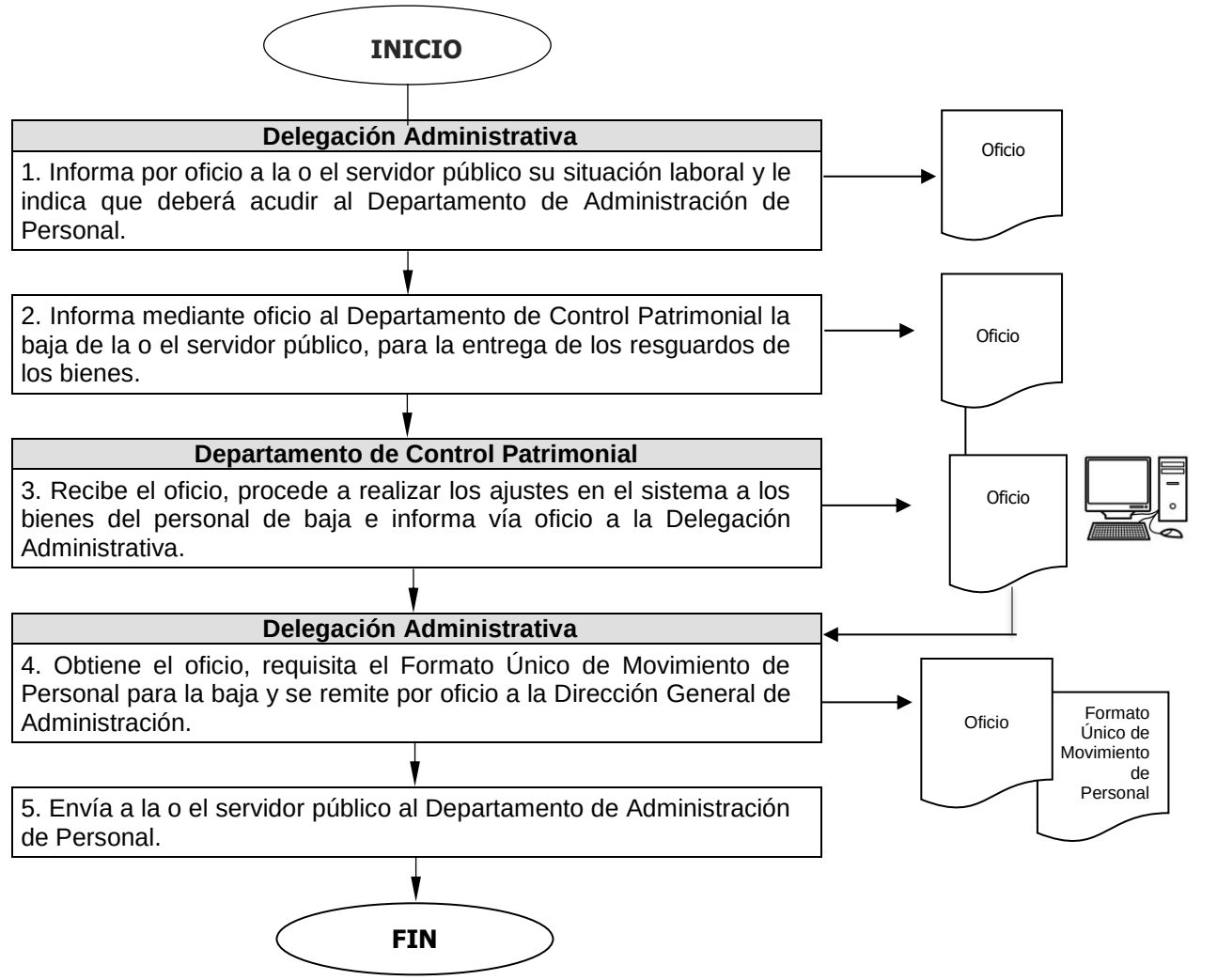
POLÍTICAS APLICABLES

- Las unidades administrativas de las Dependencias y Órganos Desconcentrados deberán solicitar la baja del personal a la o el Delegado Administrativo, quien a su vez lo notificará a la Dirección General de Administración.
- Es responsabilidad de la o del Delegado Administrativo informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrá que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- La o el Delegado Administrativo remitirá por oficio el Formato Único de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección General de Administración, dando aviso conjuntamente a la Contraloría y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o del servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíe las áreas, deberán remitirse a la o el Delegado Administrativo el mismo día que la o el servidor público solicitante la presente. En caso contrario se incurrirá en responsabilidad administrativa por el envío extemporáneo de ésta documentación.
- Cuando la o el servidor público incurra en cuatro faltas durante un periodo de un mes o tres faltas continuas en un periodo de treinta días, tendrá que ser notificado a la Dirección General de Administración mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

10. Baja de Personal Administrativo.



Nombre del Procedimiento:	**Integración del acta de Entrega Recepción para baja de personal de confianza**
Objetivo:	Integrar el acta de Entrega-Recepción y establecer hora y fecha para que se lleve a cabo.

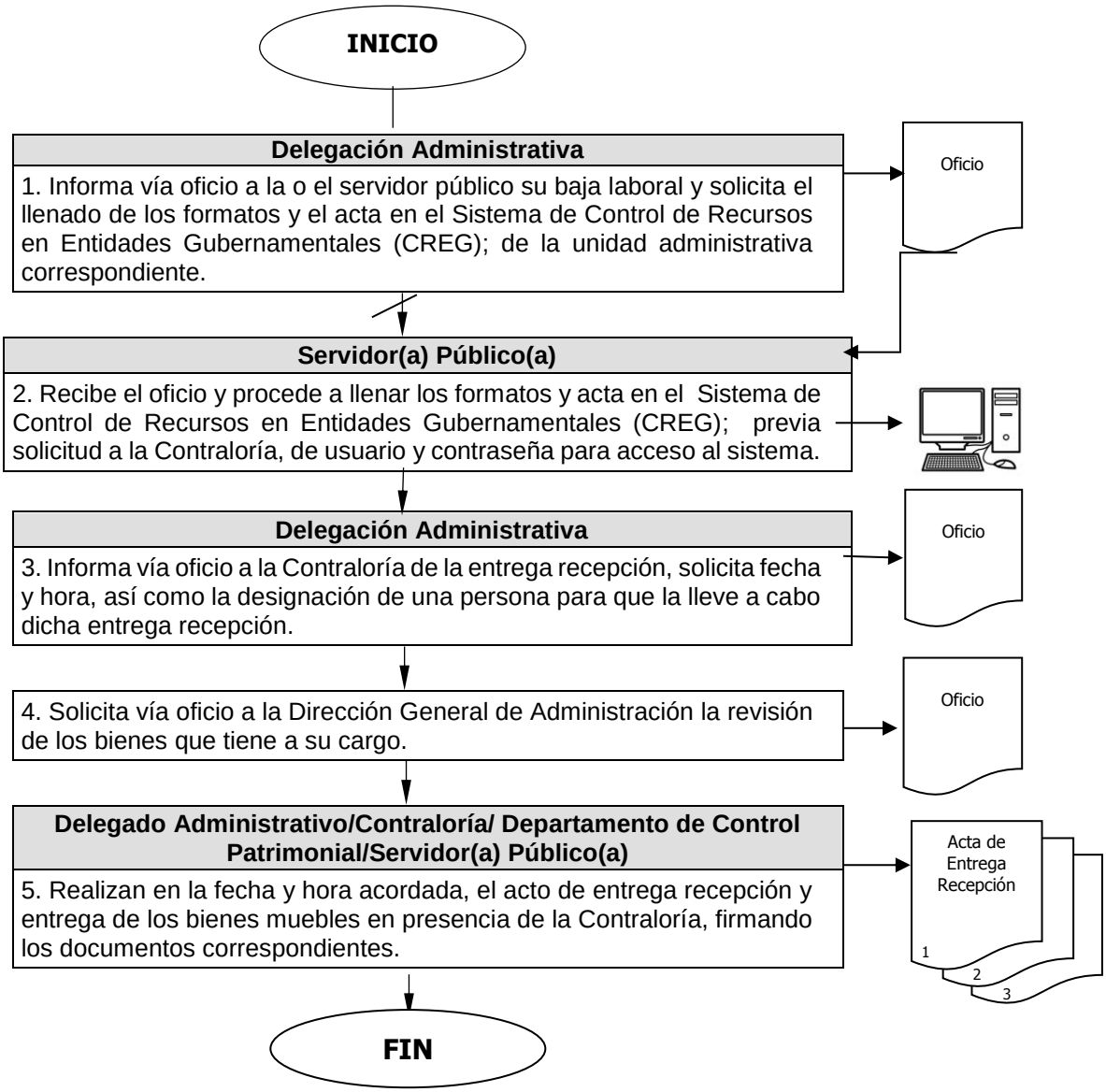
POLÍTICAS APLICABLES

- La Delegación Administrativa es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.
- La Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el OSFEM, otro para la Contraloría, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.
- La Delegación Administrativa es responsable de informar a la Contraloría, a la Dirección General de Administración y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.
- La Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

11. Integración del acta de Entrega Recepción para baja de personal de confianza.



IV. Unidad de Programa 072

Nombre del Procedimiento:	**Recepción, captura, canalización y confirmación de peticiones ciudadanas para la atención de los Servicios Públicos**
Objetivo:	Gestionar la atención de las peticiones que realiza el ciudadano vía telefónica y por escrito, donde requieren la atención de los servicios públicos que prestan las áreas administrativas de la Dirección General de Servicios Públicos, logrando con ello que los servicios públicos sean de calidad.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad del Programa 072 recibe peticiones ciudadanas vía telefónica y por escrito, de lunes a viernes de 9 a 18 horas y sábados de 9 a 14 horas, solo peticiones vía telefónica.

- La Unidad del Programa 072, deberá canalizar las peticiones ciudadanas vía red o impresas el mismo día a las áreas administrativas que forman la Dirección General de Servicios Públicos.

- La Unidad del Programa 072, realizará verificación vía telefónica con el ciudadano a partir de la recepción de oficio de respuesta que emiten las áreas administrativas que forman la Dirección General de Servicios Públicos, esto para confirmar la atención al reporte realizado.

- La Unidad del Programa 072, solicitará a las áreas administrativas que integran la Dirección General de Servicios Públicos, un reporte impreso diario donde indiquen la fecha y cómo se atendió cada reporte ciudadano.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Recepción, captura, canalización y confirmación de peticiones ciudadanas para la atención de los servicios públicos

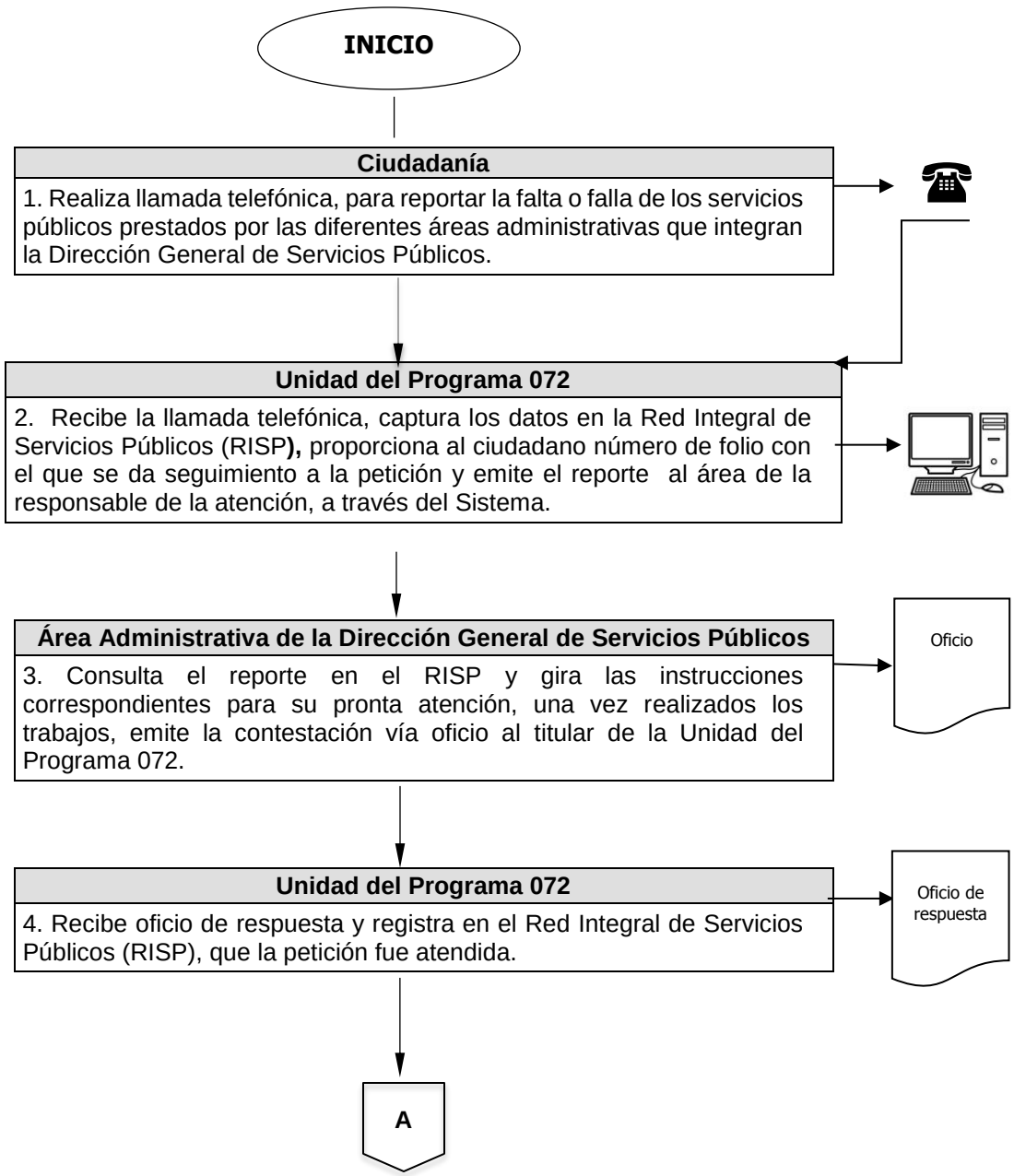
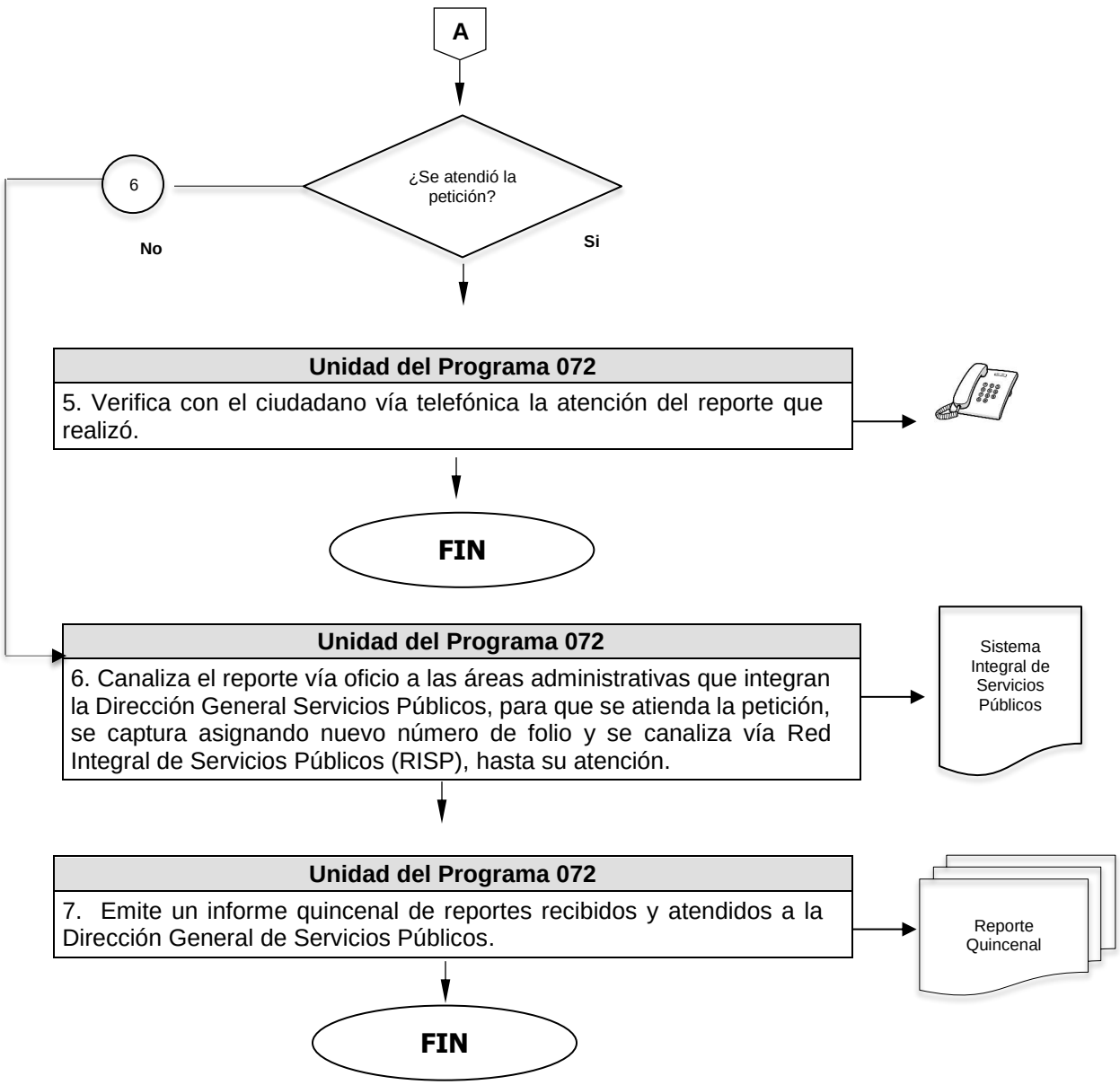


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



V. Departamento de Infraestructura

Nombre del Procedimiento:	**Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público**
Objetivo:	Atender la ampliación y la modernización del servicio de alumbrado público cuando las necesidades de la población o comunidad lo requieran.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Alumbrado Público, junto con la o el Jefe del Departamento de Infraestructura son los responsables de presentar los proyectos de ampliación y modernización de la red de alumbrado público.
- La Dirección de Alumbrado Público en coordinación con el Departamento de Infraestructura, determinarán los trabajos que deban realizarse, previo análisis técnico-económico, autorizado por la Dirección General de Servicios Públicos.
- La Dirección de Alumbrado Público, dará respuesta por escrito de los trabajos de ampliación y modernización a la o el solicitante.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público.

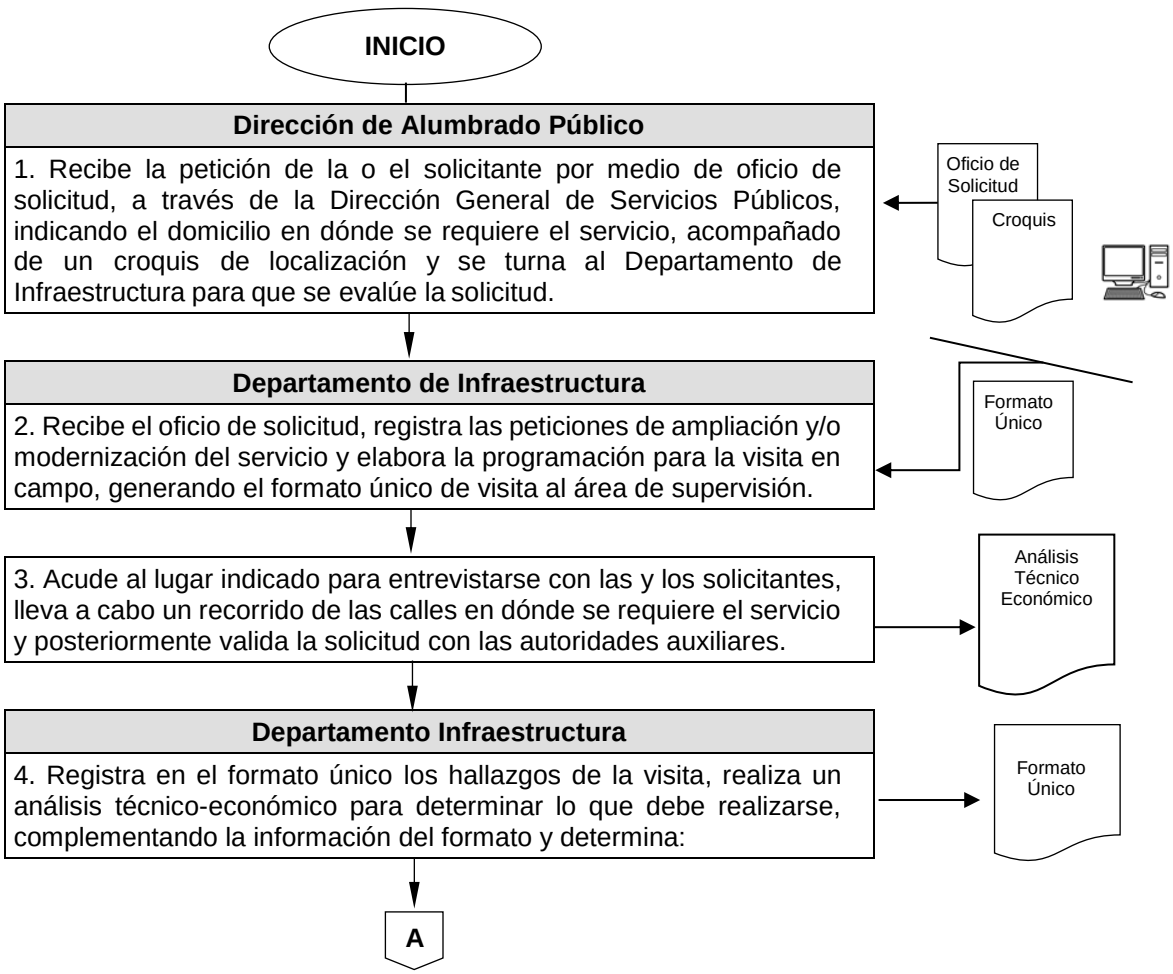


Diagrama de Flujo

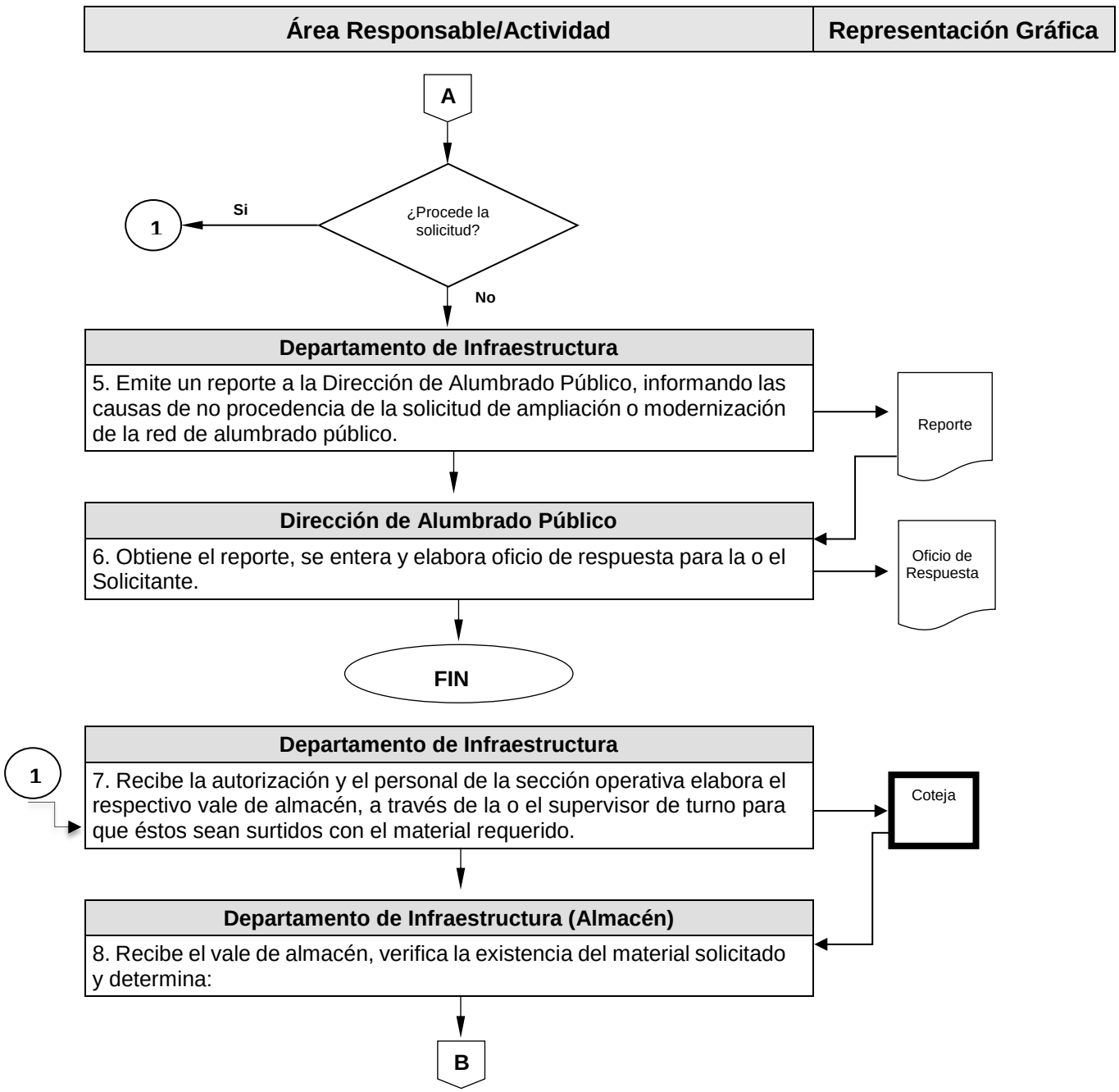


Diagrama de Flujo

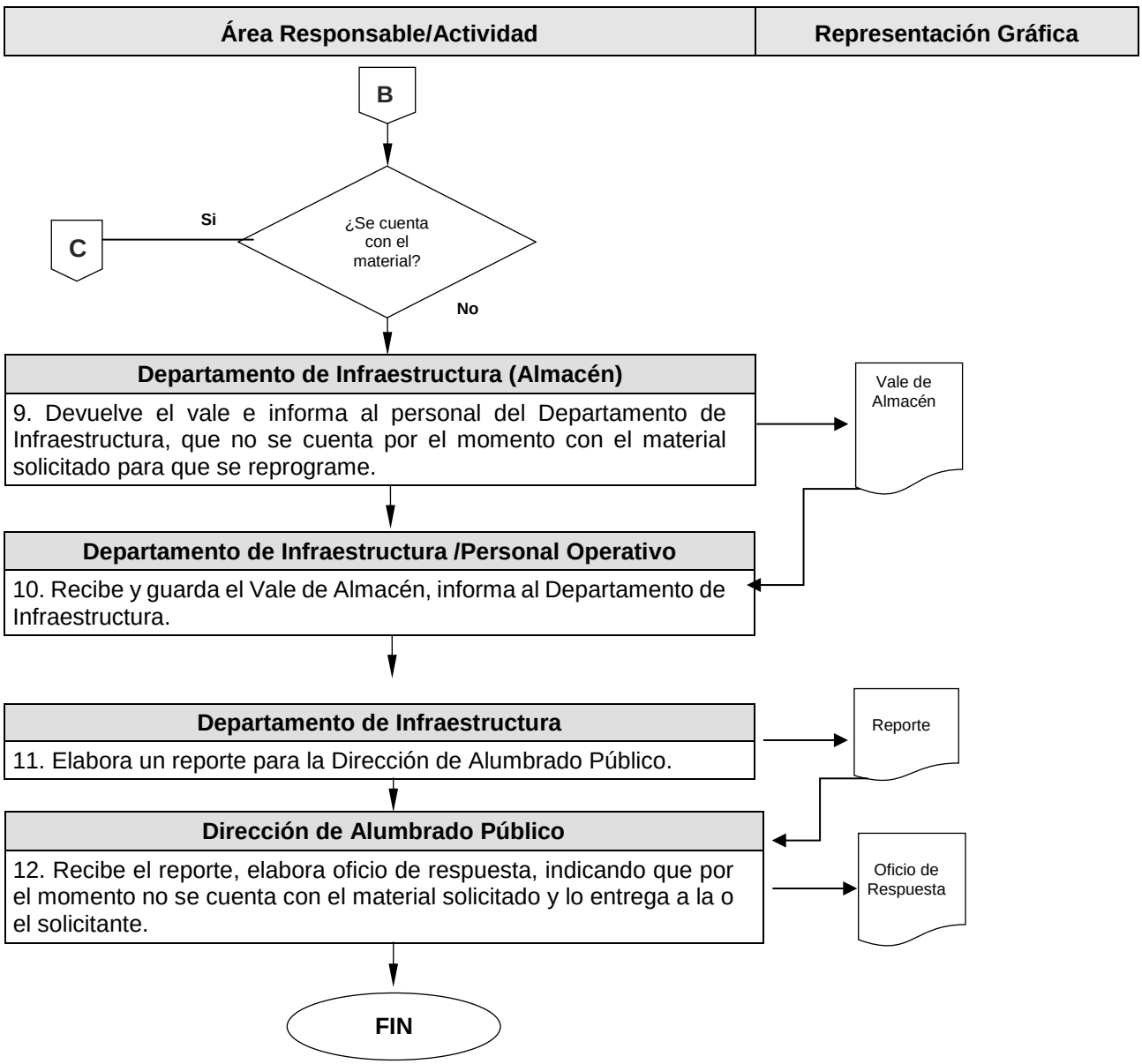
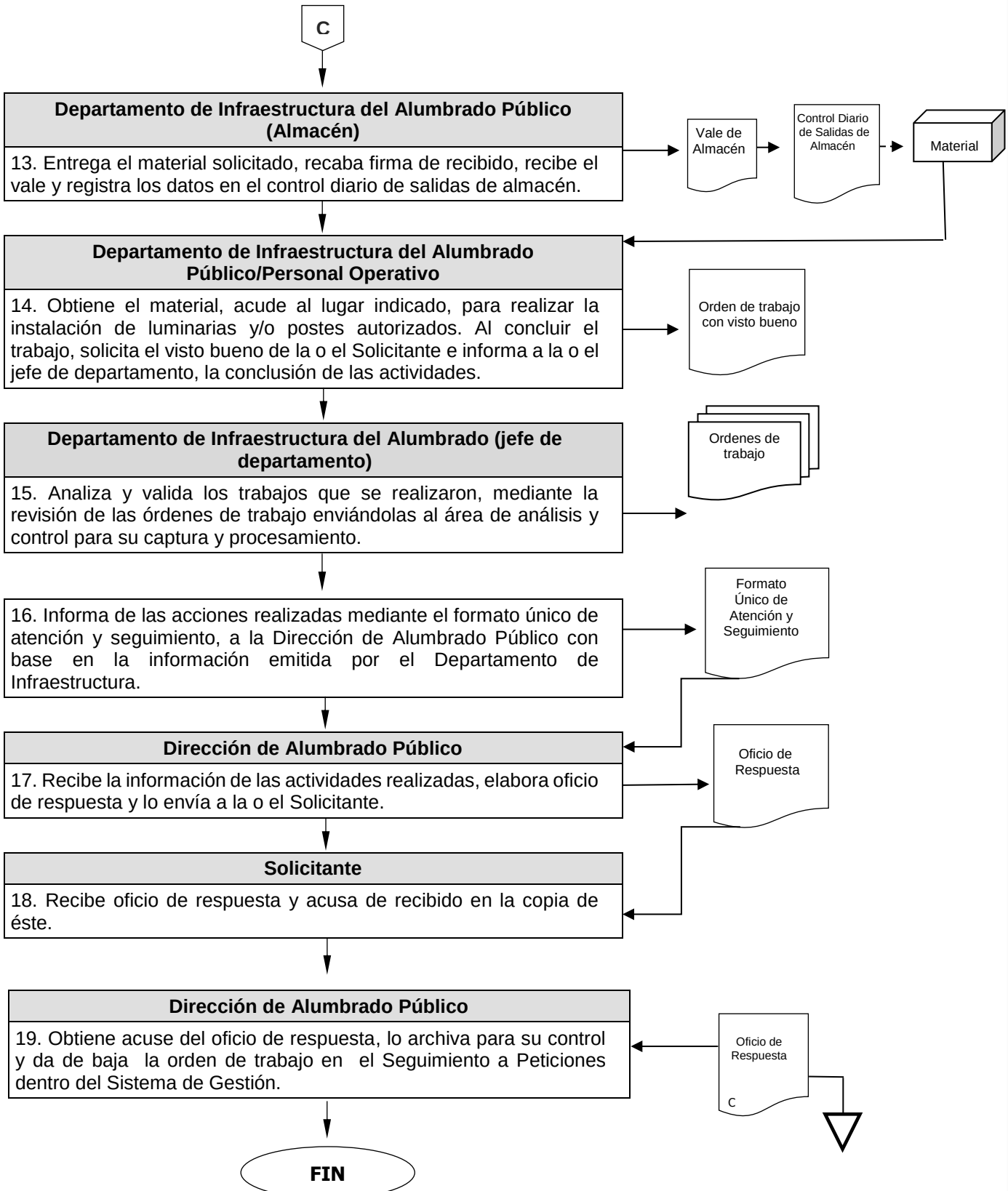


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Avalúo de daños a la Infraestructura de Alumbrado Público**
Objetivo:	Realizar el avalúo de los daños a la infraestructura del alumbrado público propiedad del Municipio de Toluca, para que sean reemplazados en tiempo y forma.

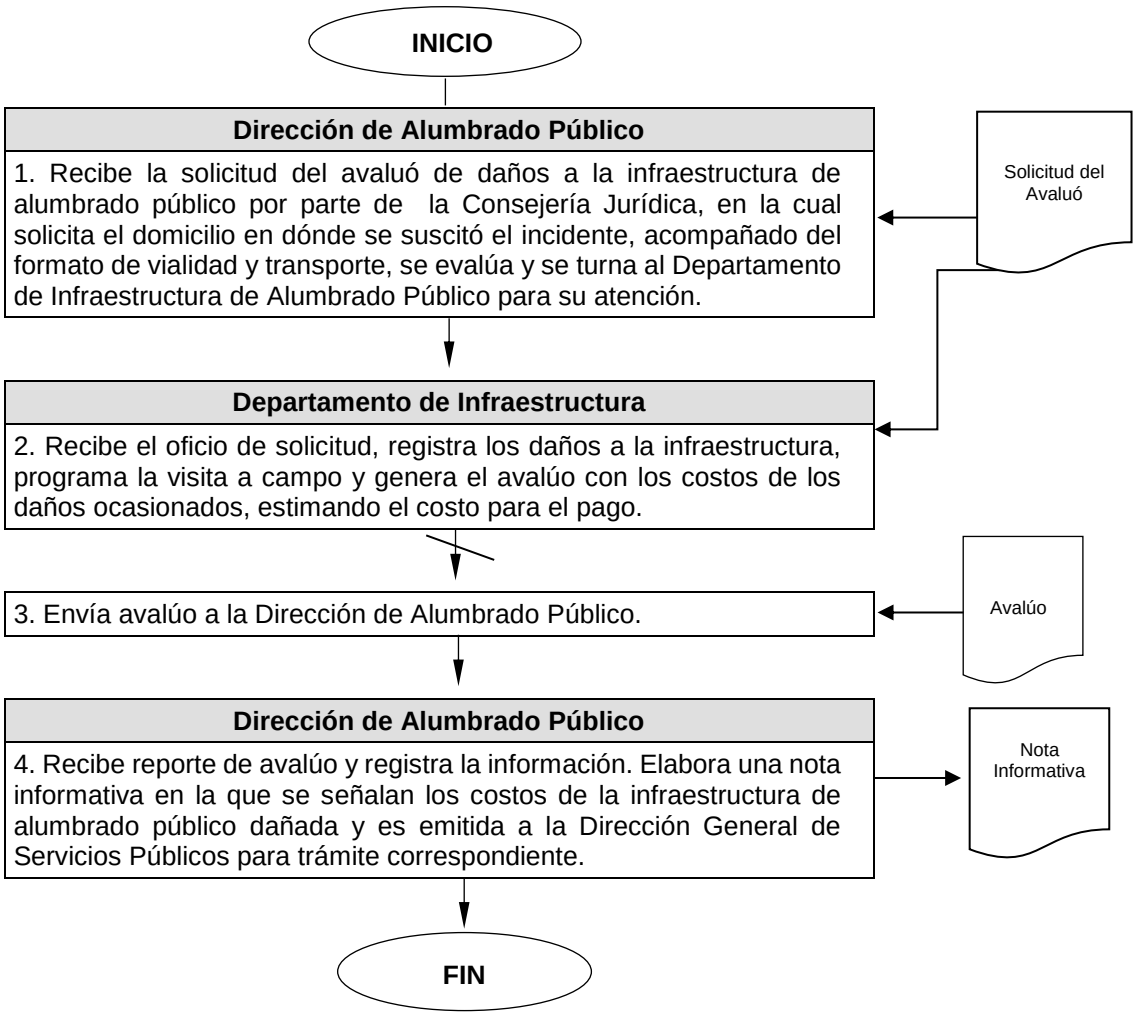
POLÍTICAS APLICABLES

- El personal del Departamento de Infraestructura acudirá al lugar indicado en la solicitud, para realizar el avalúo de los daños ocasionados.
- El Departamento de Infraestructura es el encargado de realizar el avalúo en un término no mayor a 5 días hábiles, para enviarlo a la Dirección de Alumbrado Público para que se realicen los trabajos solicitados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Avaluó de daños a la Infraestructura de Alumbrado Público



Nombre del Procedimiento:	**Reubicación de postes de Alumbrado Público**
Objetivo:	Atender la solicitud de la ciudadanía para reubicar los postes de alumbrado público, mediante un estudio técnico-económico y que no perjudique las necesidades de la población del Municipio de Toluca.

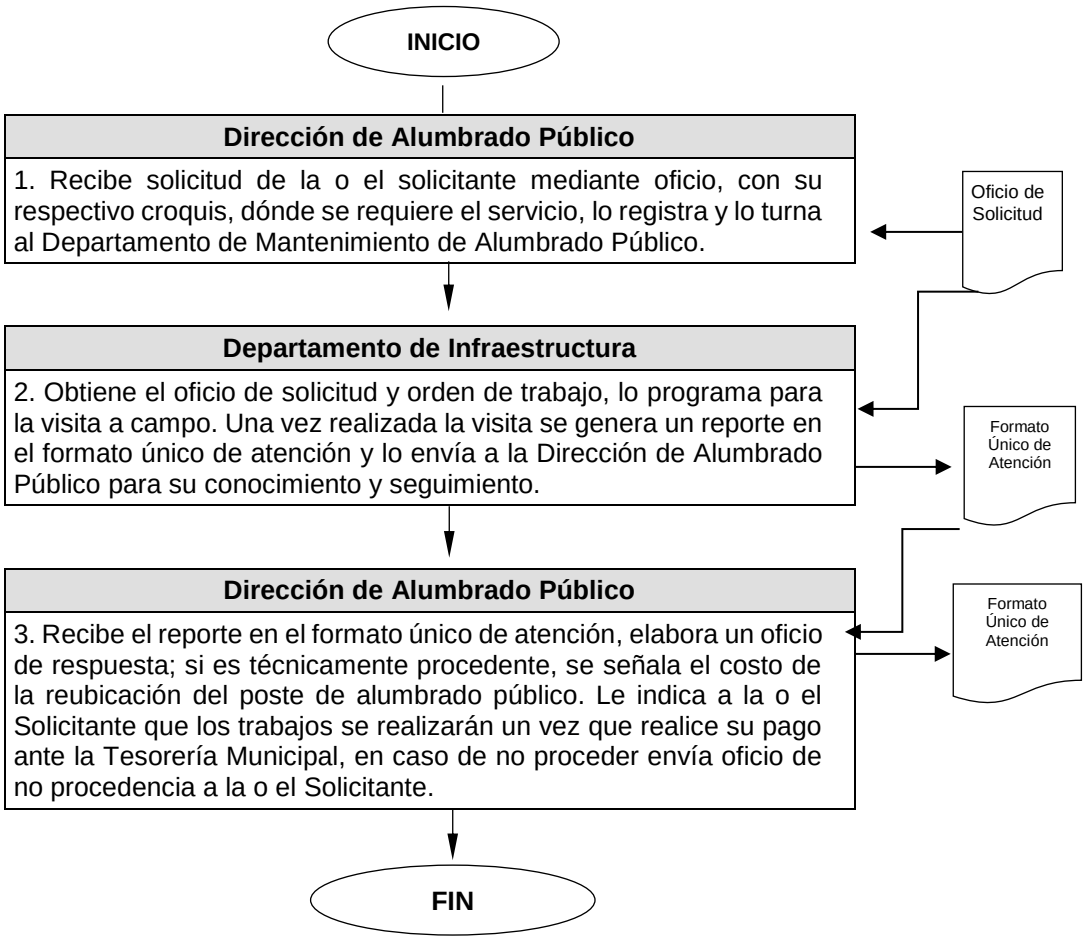
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Infraestructura programará las visitas a campo para realizar un estudio técnico-económico y así determinar el costo de la reubicación de poste.
- El Director de Alumbrado Público dará respuesta por escrito del costo de la reubicación de postes de alumbrado público, para enviarlo a la o el solicitante.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. **Reubicación de postes de Alumbrado Público**



Nombre del Procedimiento:	**Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público**
Objetivo	Dar el visto bueno a la infraestructura de alumbrado público que realicen los fraccionadores, cuando hagan entrega del mismo al Ayuntamiento, conjunta o separadamente con la Comisión Federal de Electricidad.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Alumbrado Público es el área responsable de dar la validación y visto bueno a las instalaciones que realicen los fraccionadores.
- El Departamento de Infraestructura acudirá al lugar indicado en la solicitud, para corroborar los datos de la solicitud y verificará la infraestructura construida.
- El Departamento de Infraestructura, emitirá un informe detallado de los resultados obtenidos tanto en campo, como documentalmente.
- La Dirección de Alumbrado Público dará respuesta por escrito de las correcciones que haya que realizar, o bien de la validación a la solicitud.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Validación y visto bueno de nueva Infraestructura de Alumbrado Público

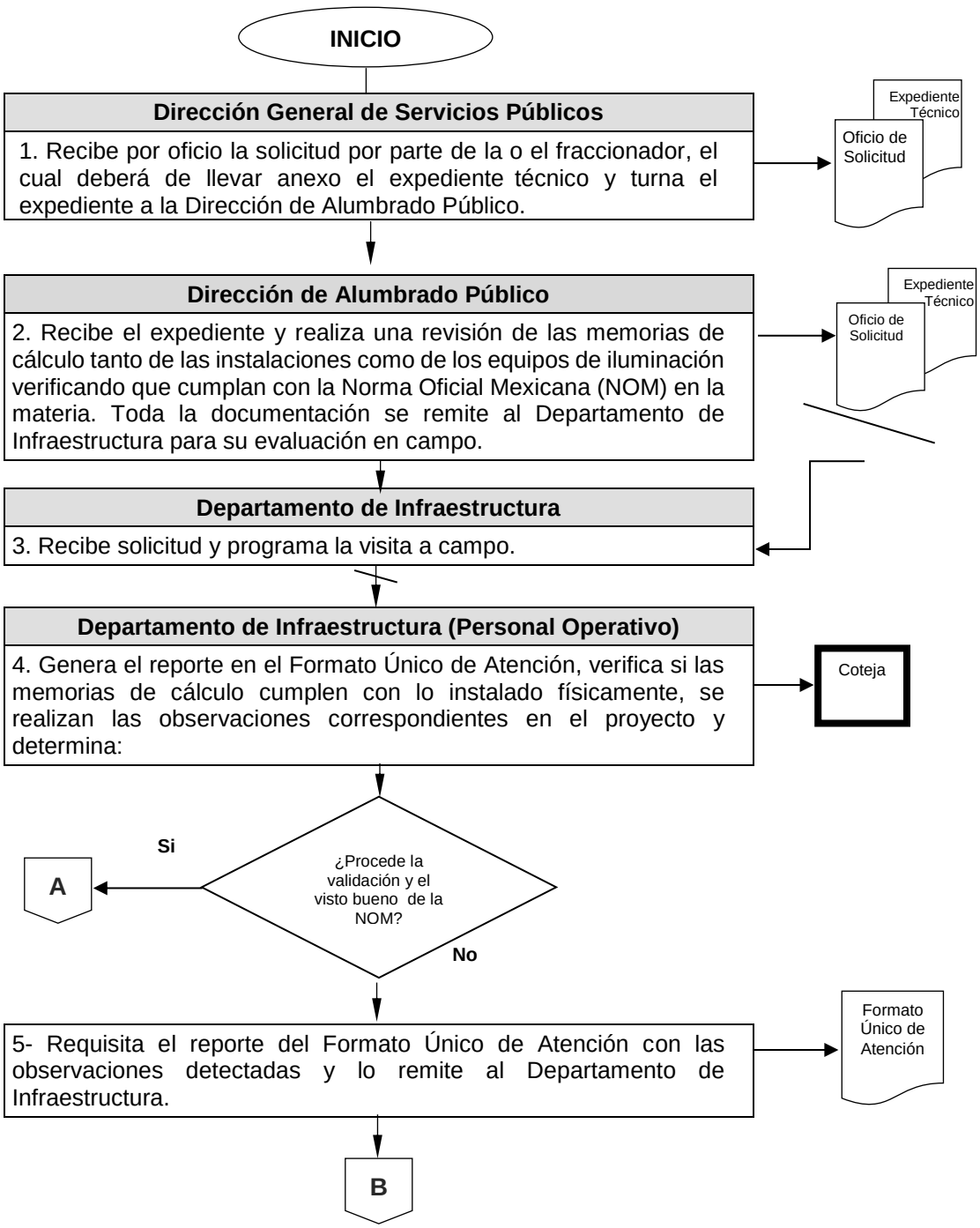
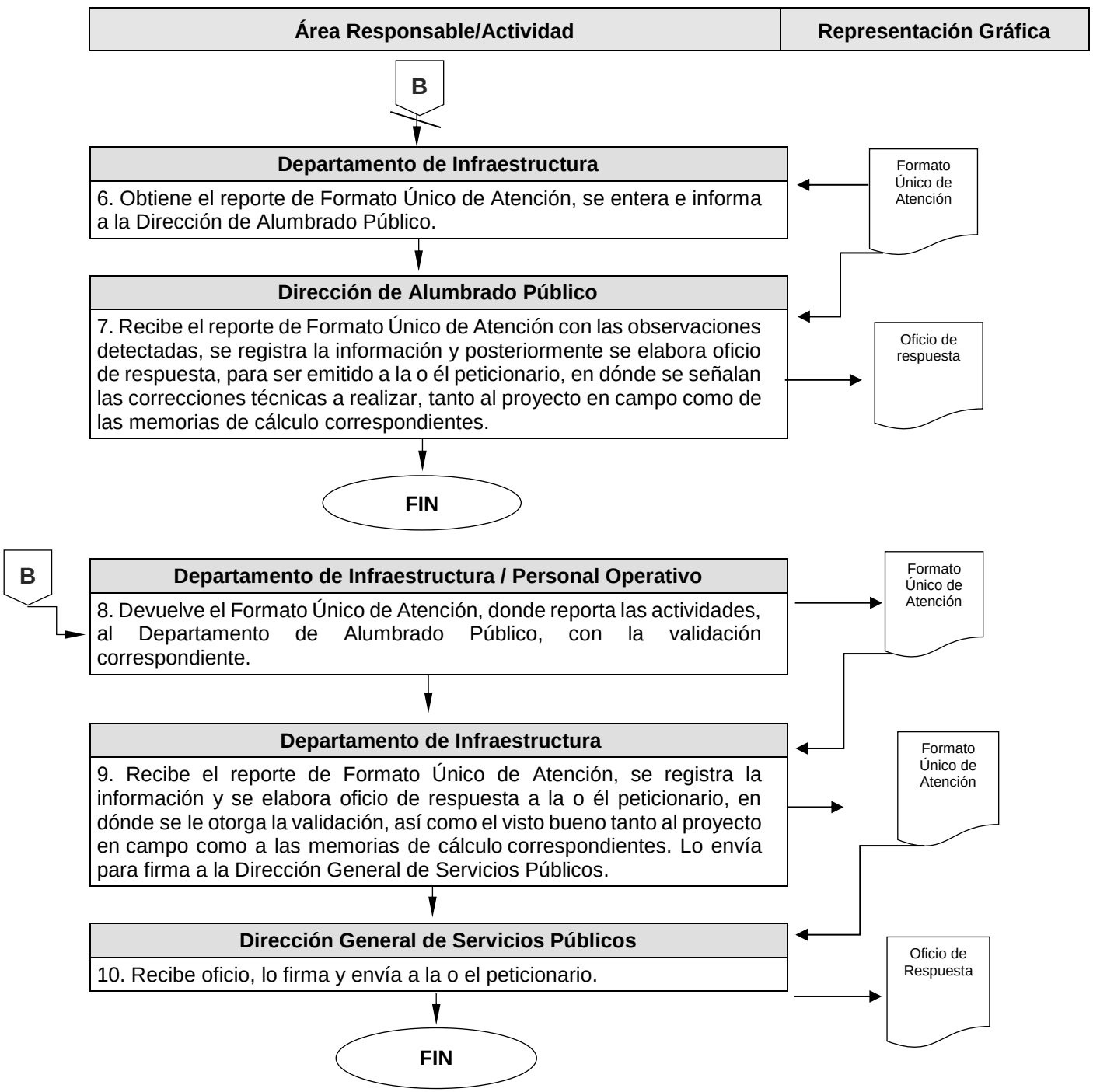


Diagrama de Flujo



I. Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público

Nombre del Procedimiento:	**Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público**
Objetivo:	Atender y resolver los reportes de fallas de alumbrado público que presente la ciudadanía dentro del Municipio de Toluca con la finalidad de restablecer el servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Alumbrado Público, es responsable de realizar la reparación de la infraestructura de alumbrado público que solicite la ciudadanía, de acuerdo a la disposición del material.
- El personal del Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público deberá acudir al lugar indicado en la solicitud, para evaluarlo y corregir la falla en el servicio de alumbrado.
- La Dirección de Alumbrado Público dará respuesta por escrito de la atención o aplazamiento de los trabajos de reparación, a la o el solicitante.
- La Dirección de Alumbrado Público, a través del Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público, establecerá los criterios y normas técnicas, para la conservación y mantenimiento de la infraestructura y alumbrado público, así como todos aquellos elementos que determinen el funcionamiento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. **Atención de fallas en el servicio de Alumbrado Público**

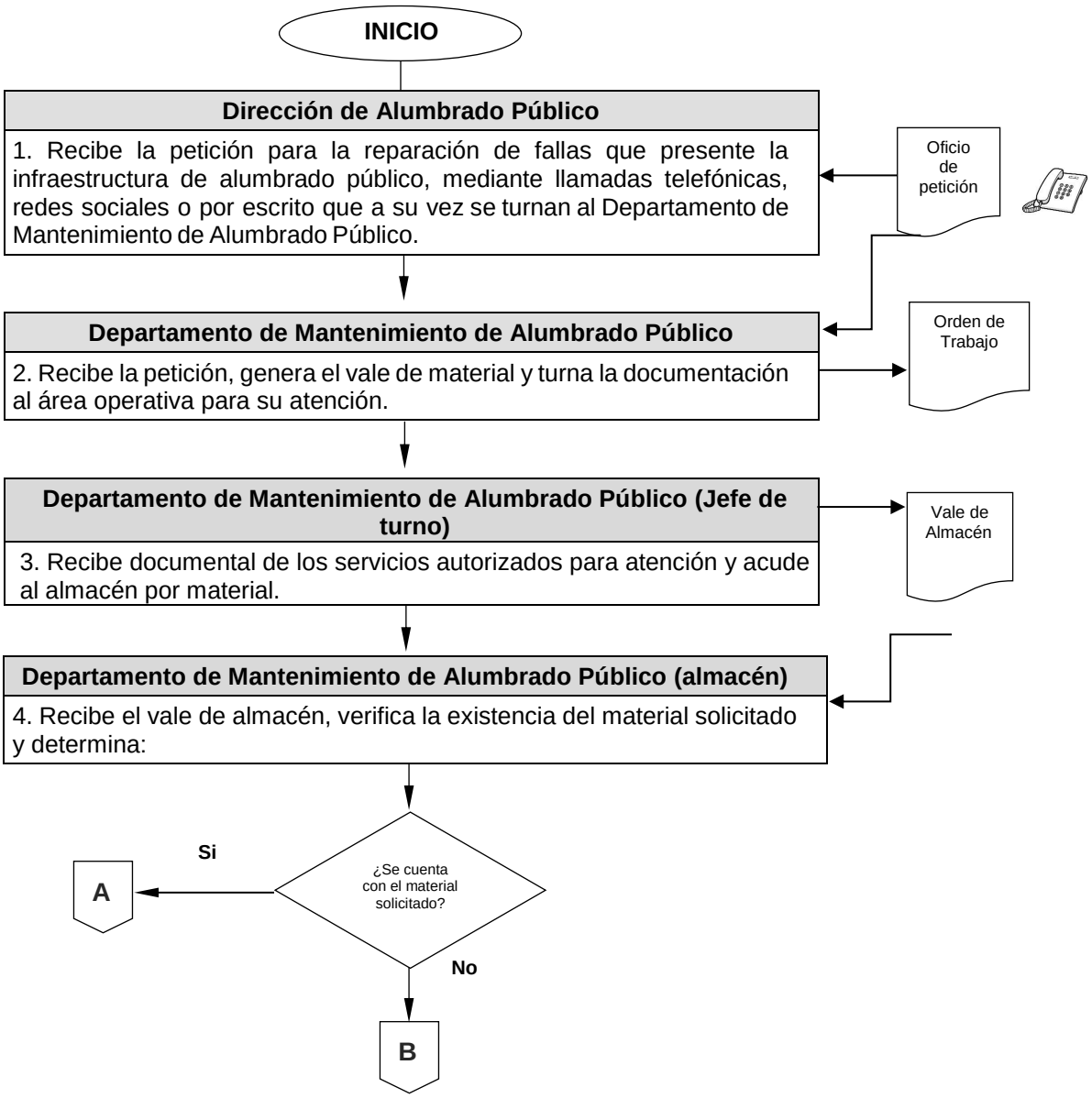


Diagrama de Flujo

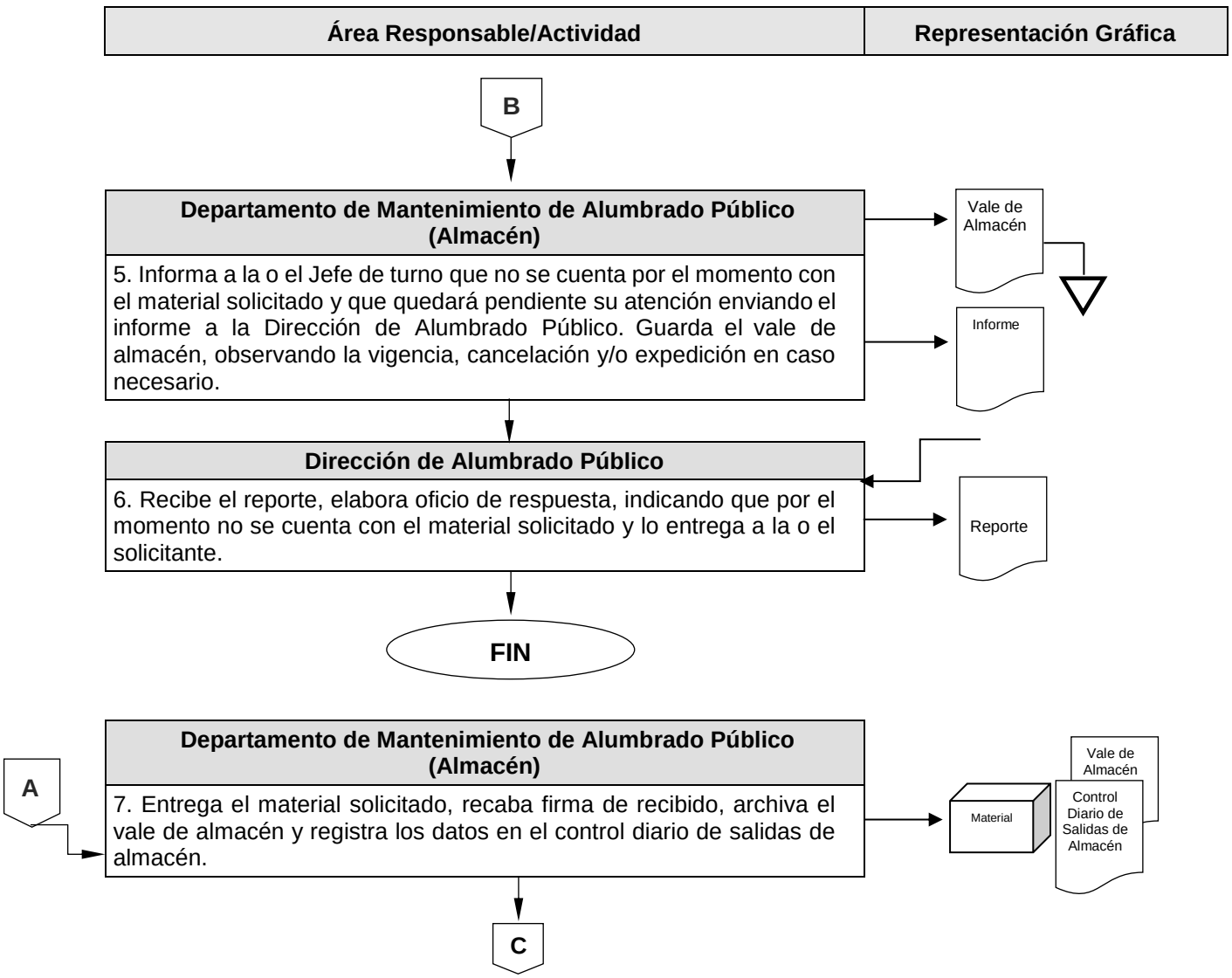
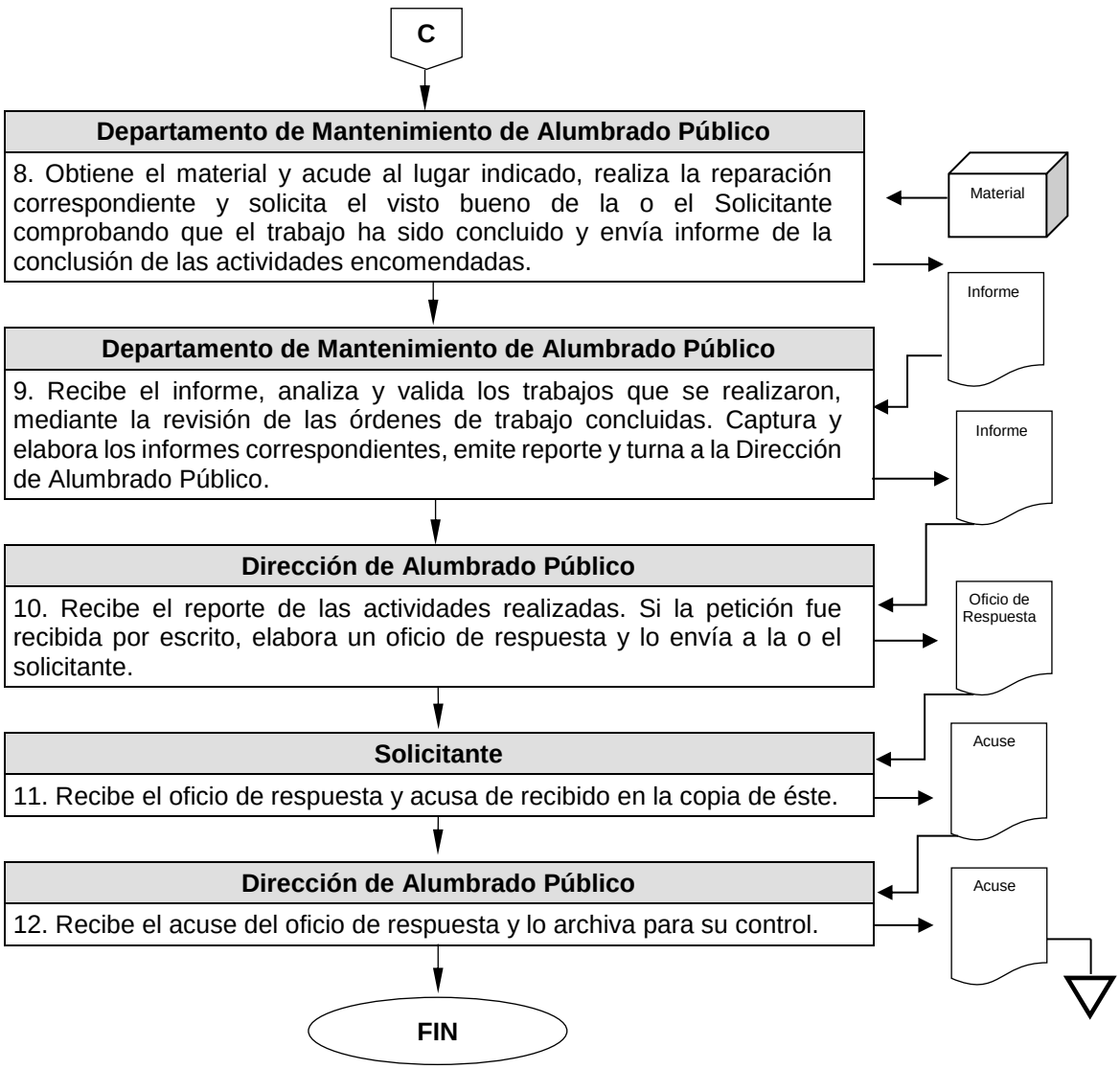


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



VII. Departamento de Limpia

Nombre del Procedimiento:	**Barrido Manual**
Objetivo:	Realizar el servicio de barrido manual en la zona centro de Toluca, con la finalidad de contribuir y participar en el mejoramiento de la imagen urbana y el cuidado del medio ambiente del municipio.

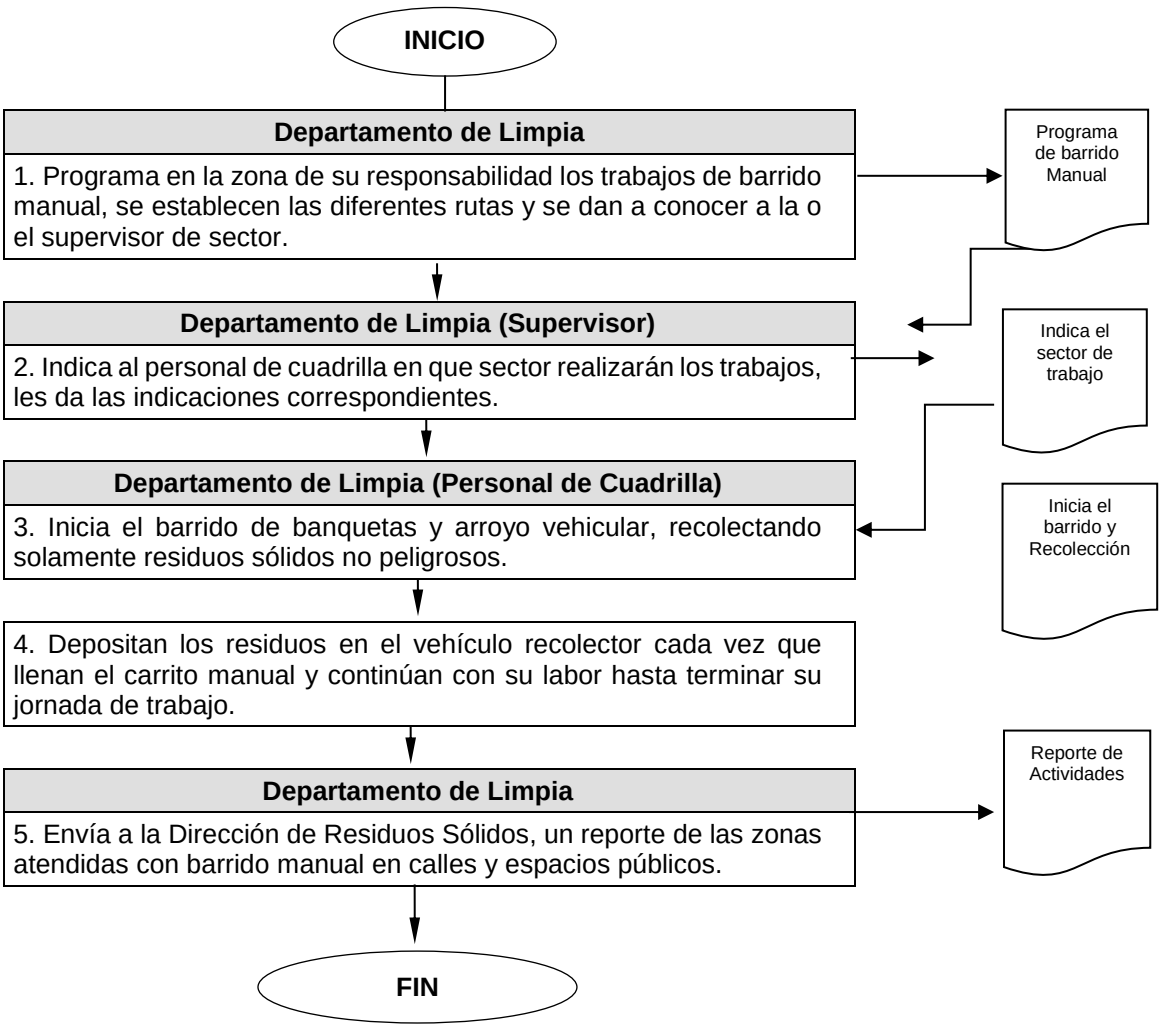
POLÍTICAS APLICABLES

- Los responsables de los trabajos de barrido manual serán directamente las y los supervisores y las y los jefes de sector, quienes proporcionarán la información correspondiente a la o el Jefe del Departamento de Limpia de la zona centro de Toluca y en su caso, en delegaciones y subdelegaciones.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo realizado, las cuales deberá actualizar la o el supervisor de sector.
- El Departamento de Limpia coordinará los trabajos de barrido manual en sus circunscripciones correspondientes.
- El Departamento de Limpia podrá establecer jornadas especiales de barrido manual en otros espacios públicos del municipio, con la finalidad de preservar la salud pública y el mejoramiento de la imagen urbana municipal, con la aprobación del Director de Residuos Sólidos.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Barrido Manual



Nombre del Procedimiento:	**Bolseo de Residuos Sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la Vía Pública del Centro Histórico de Toluca.**
Objetivo:	Realizar la limpieza de las calles del Municipio de Toluca mediante el bolseo, por el personal designado para ésta actividad a efecto de mantener y conservar limpias las vialidades y ofrecer una mejor imagen del municipio.

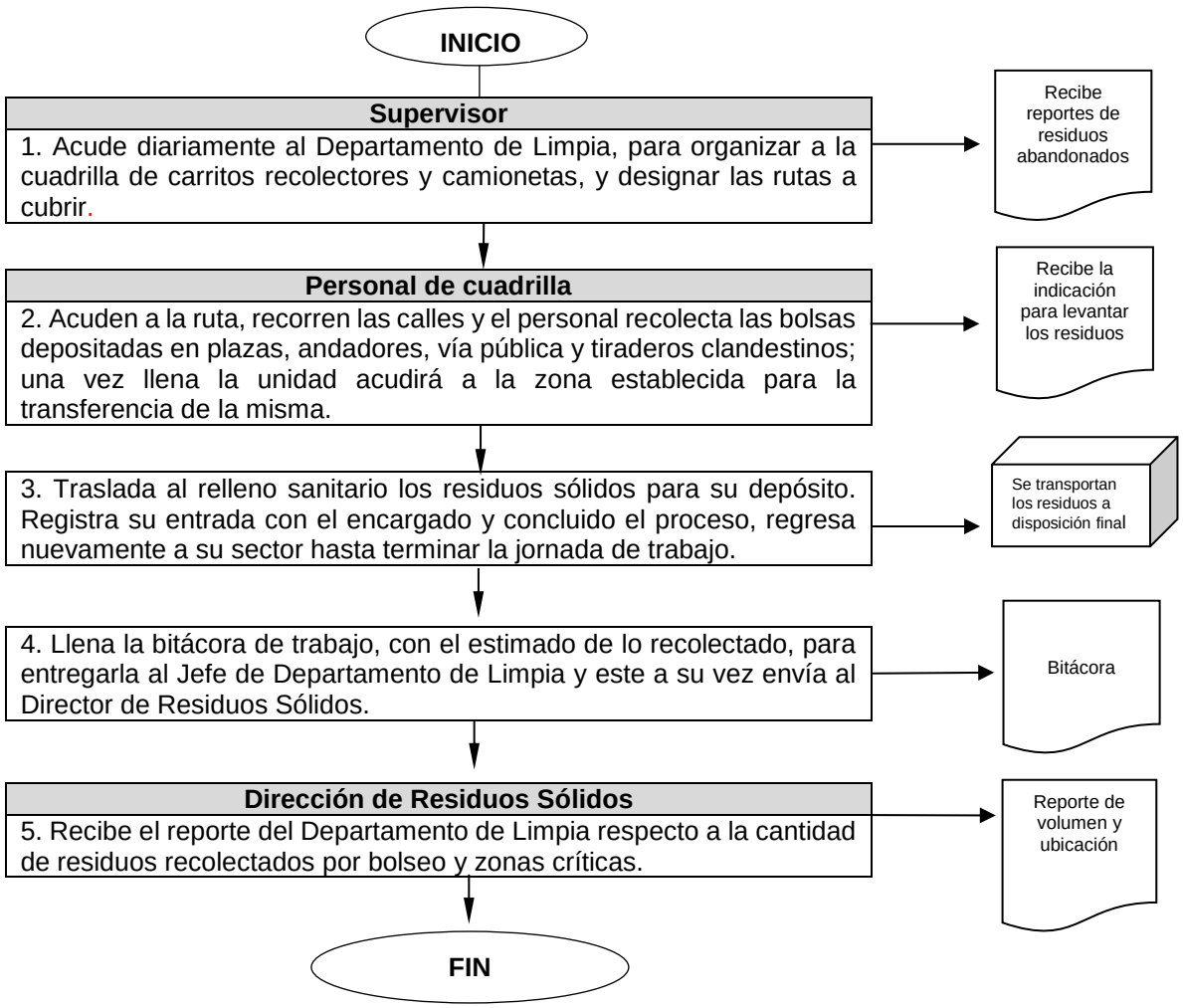
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Limpia, se encargará de realizar los trabajos de bolseo de residuos sólidos, en el Centro Histórico de Toluca.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo desarrollado por cada uno de las o los supervisores.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Bolseo de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública del Centro Histórico de Toluca



VIII. Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos

Nombre del Procedimiento:	**Atención de reportes vía 072**
Objetivo:	Atender los reportes que presenta la ciudadanía en lo relativo a recolección de residuos sólidos de origen domiciliario por medio del programa 072.

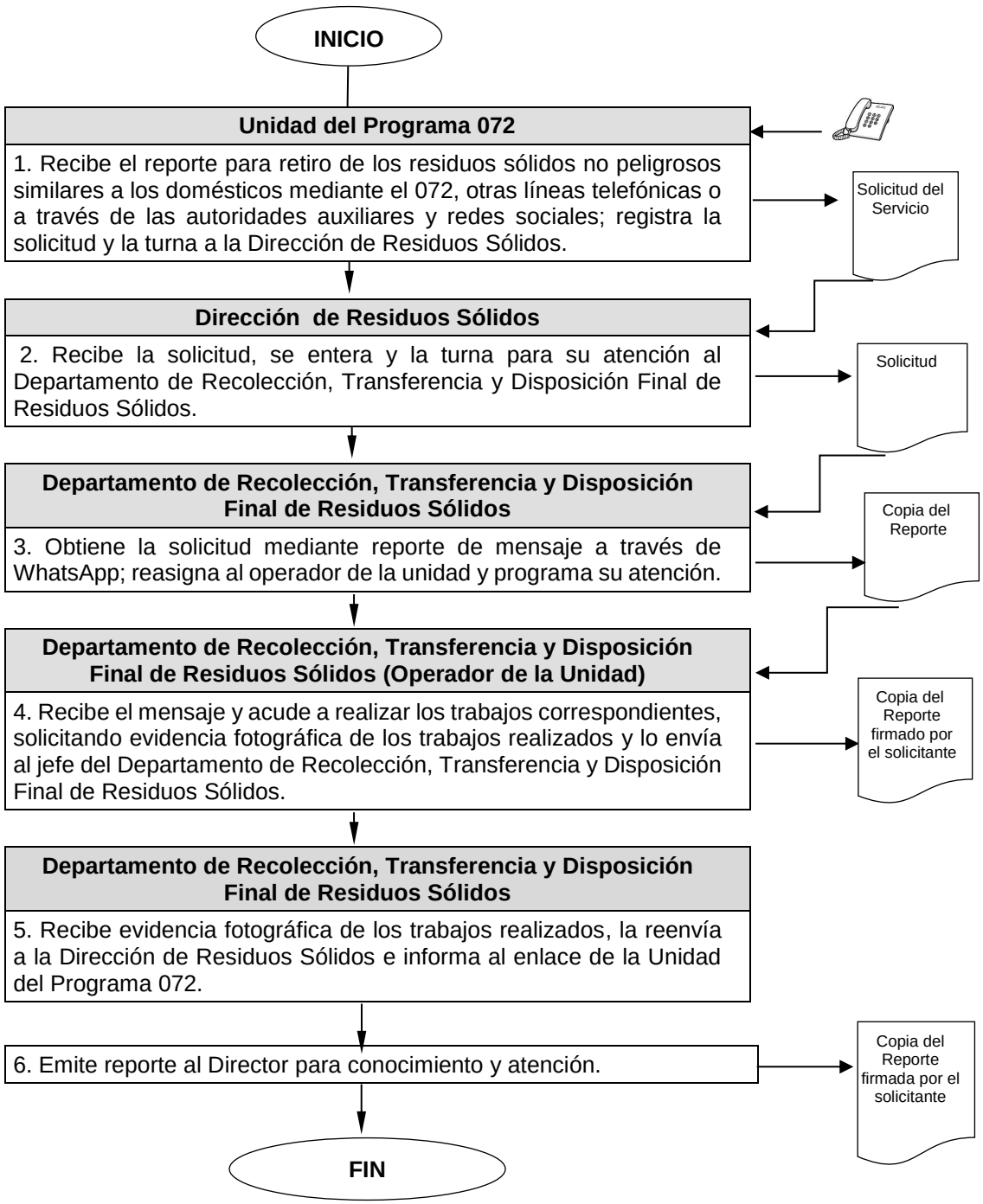
POLÍTICAS APLICABLES

- El enlace de la Unidad del Programa 072 es la persona que recibirá los reportes para su atención por alguna de las siguientes vías: autoridades auxiliares, llamadas telefónicas y redes sociales; las canalizará al área correspondiente de la Dirección de Residuos Sólidos y enviará la respuesta de dicha solicitud a la o el solicitante, en un lapso de tiempo no mayor a 10 días hábiles.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos atenderá los reportes turnados por la Unidad del Programa 072 que le correspondan.
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos atenderá los reportes de forma gratuita.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Atención de reportes vía 072



Nombre del Procedimiento:	**Bolseo de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca.**
Objetivo:	Realizar la limpieza de las calles del Municipio de Toluca mediante el bolseo, por el personal designado para ésta actividad a efecto de mantener y conservar limpias las vialidades y ofrecer una mejor imagen del municipio fuera de la zona urbana.

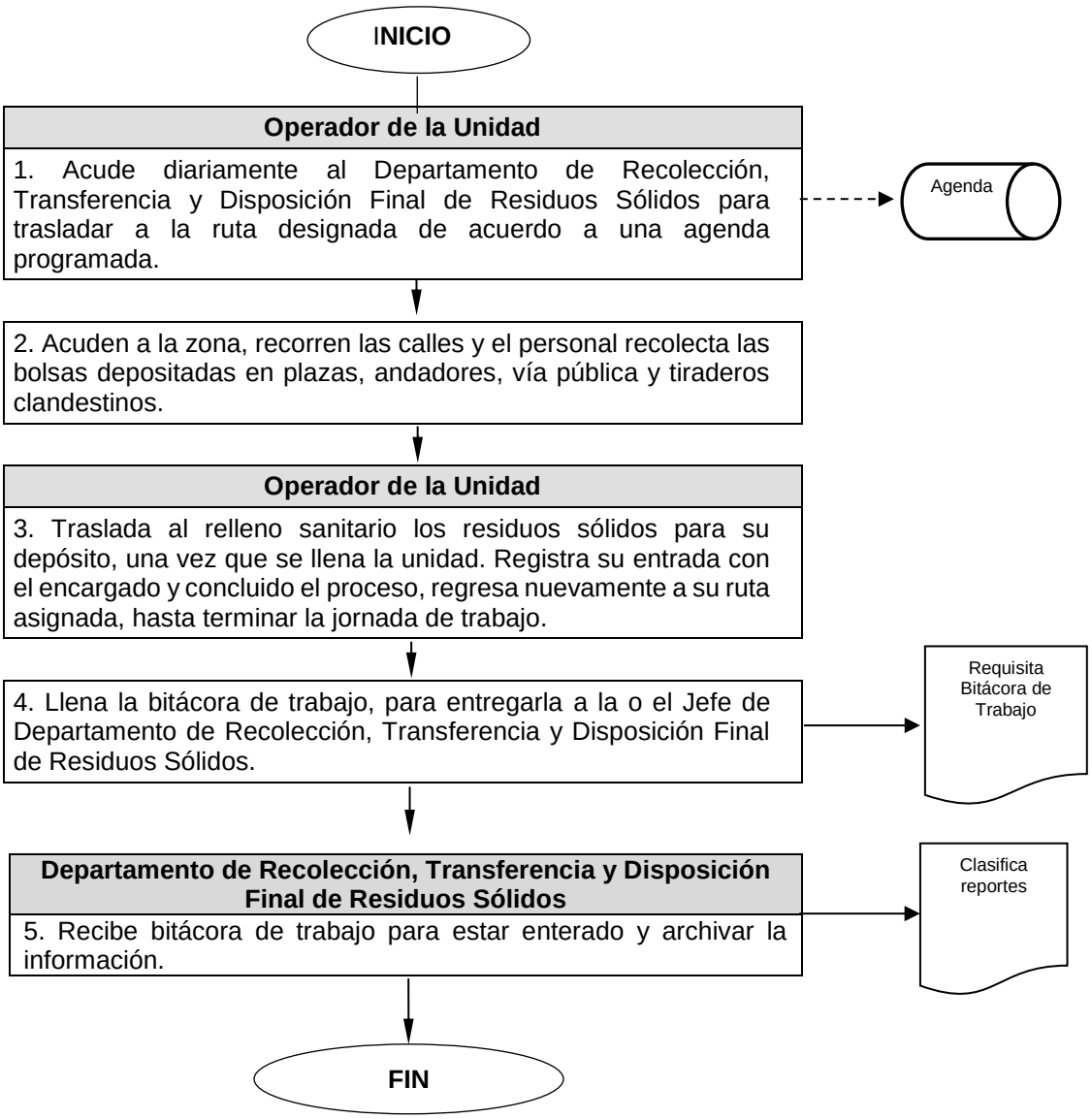
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos se encargará de realizar los trabajos del bolseo de residuos sólidos, en las diferentes delegaciones municipales de Toluca.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo desarrollado, así como un estimado de la cantidad de basura recolectada.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Bolseo de residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario depositados en la vía pública en las diferentes delegaciones municipales de Toluca.



Nombre del Procedimiento:	**Servicio de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos no peligrosos, a comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, mediante convenio.**
Objetivo:	Brindar a los comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, que soliciten por escrito el servicio de retiro de sus residuos sólidos no peligrosos similares a los domésticos.

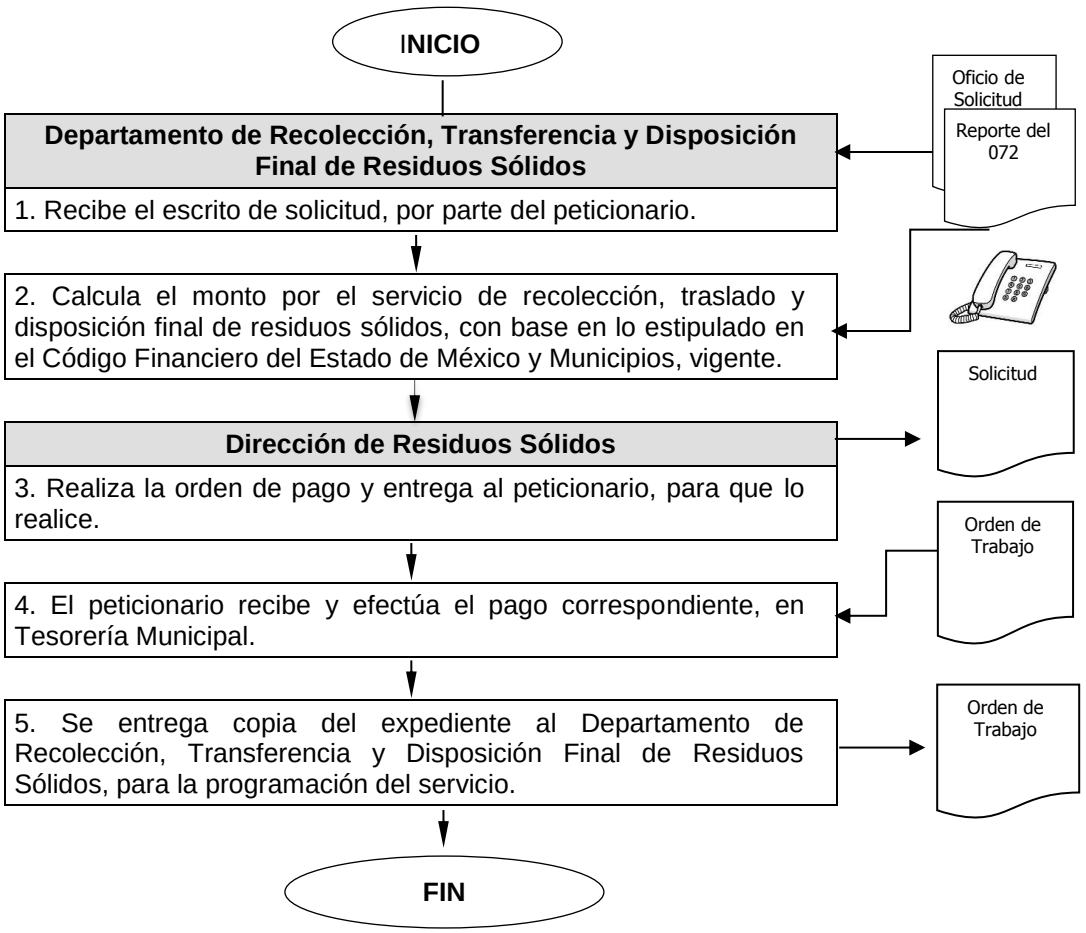
POLÍTICAS APLICABLES

- Los comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, solicitan mediante escrito, el servicio de recolección de residuos sólidos no peligrosos similar al domiciliario, refiriendo el estimado de residuos generados en el establecimiento y la frecuencia con que requieren el servicio
- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, estima un cálculo por la Recolección, Traslado y Disposición Final de los residuos sólidos generados, en cumplimiento al Código Financiero del Estado de México y Municipios, vigente.
- Los requisitos y tiempo de respuesta, se observarán en la cedula de trámites y servicios DGSP11, la cual puede ser consultada en: http://sistemas.toluca.gob.mx/RMTYS/PAGINA/.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Servicio de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos no peligrosos, a comercios establecidos, industrias y prestadores de servicios, mediante convenio.



Nombre del Procedimiento:	**Apoyos especiales, en atención a la dinámica social, cultural y demográfica en diferentes puntos de la ciudad para la Recolección de Residuos (Jornadas de Limpieza)**
Objetivo:	Brindar el apoyo con las unidades recolectoras de residuos sólidos no peligrosos en las jornadas de limpieza que se ejecutan dentro del Municipio de Toluca.

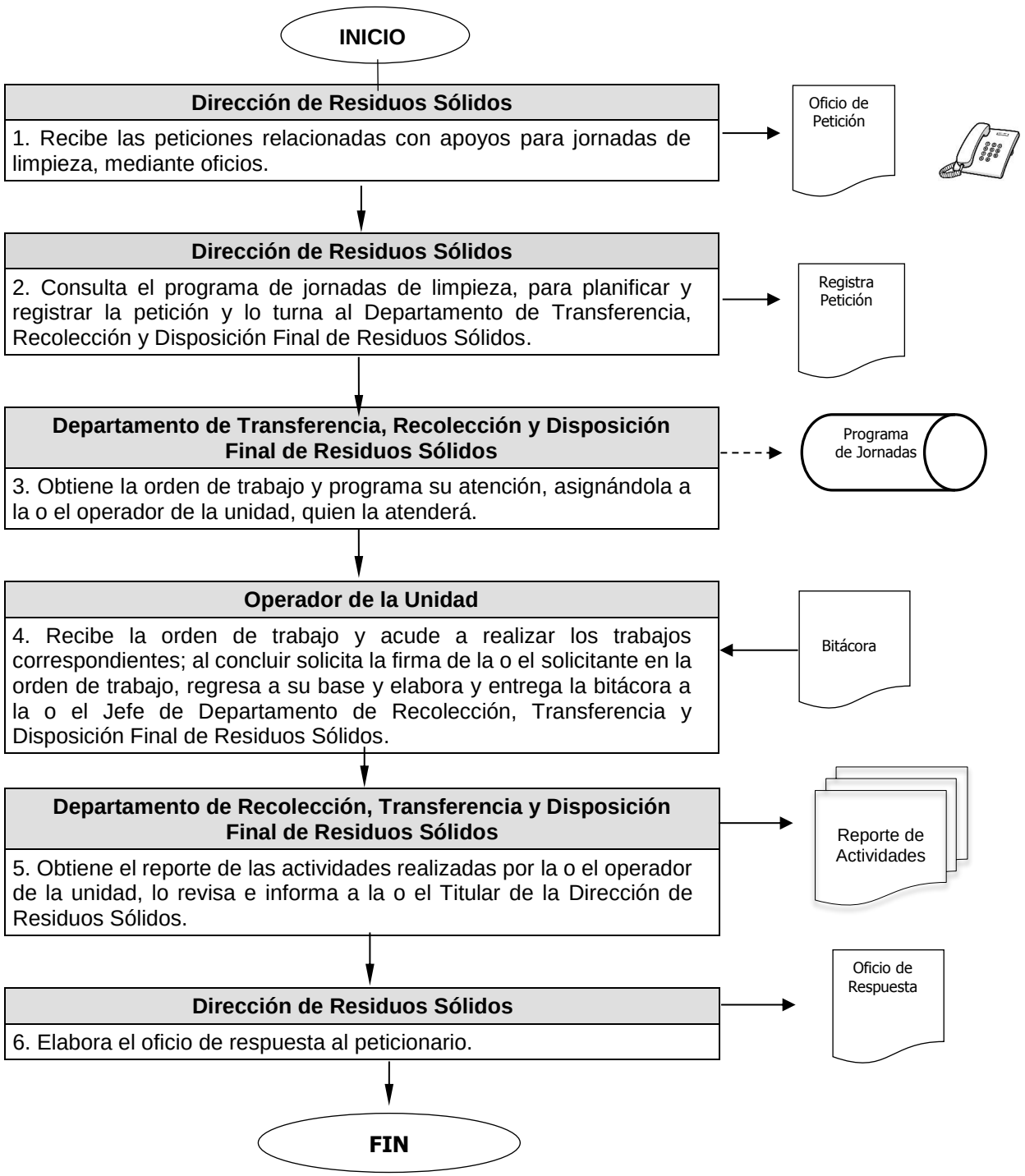
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos llevará a cabo los trabajos de apoyos especiales e informará a la o el titular de la Dirección de Residuos Sólidos cuando se haya terminado la actividad.
- Se llevará una bitácora diaria del trabajo especificando la cantidad de residuos recolectados a fin de llevar un registro y control.
- Para la ejecución de jornadas de limpieza, deberán establecerse las condiciones necesarias con la o el Director de Residuos Sólidos quien determinará las condiciones necesarias para su participación de acuerdo a la disponibilidad de recursos del área.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Apoyos especiales, en atención a la dinámica social, cultural y demográfica en diferentes puntos de la ciudad para la Recolección de Residuos (Jornadas de Limpieza)



Nombre del Procedimiento:	**Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos**
Objetivo:	Recolectar, transportar y depositar los residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario generados en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos entregará copia de la calendarización al responsable de cada unidad para realizar su recorrido diariamente.
- Las y los operadores de las unidades realizarán diariamente una bitácora del trabajo desarrollado, así como un estimado de la cantidad de basura recolectada.
- La o el responsable de los trabajadores de cada base será directamente la o el Jefe de Departamento correspondiente, el cual se encargará de revisar y firmar las bitácoras diarias de sus operadores, los registros se archivarán en una carpeta por unidad y se llevará un control de los recorridos o de cualquier incidente que impidiera la salida del vehículo o su terminación anticipada.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos

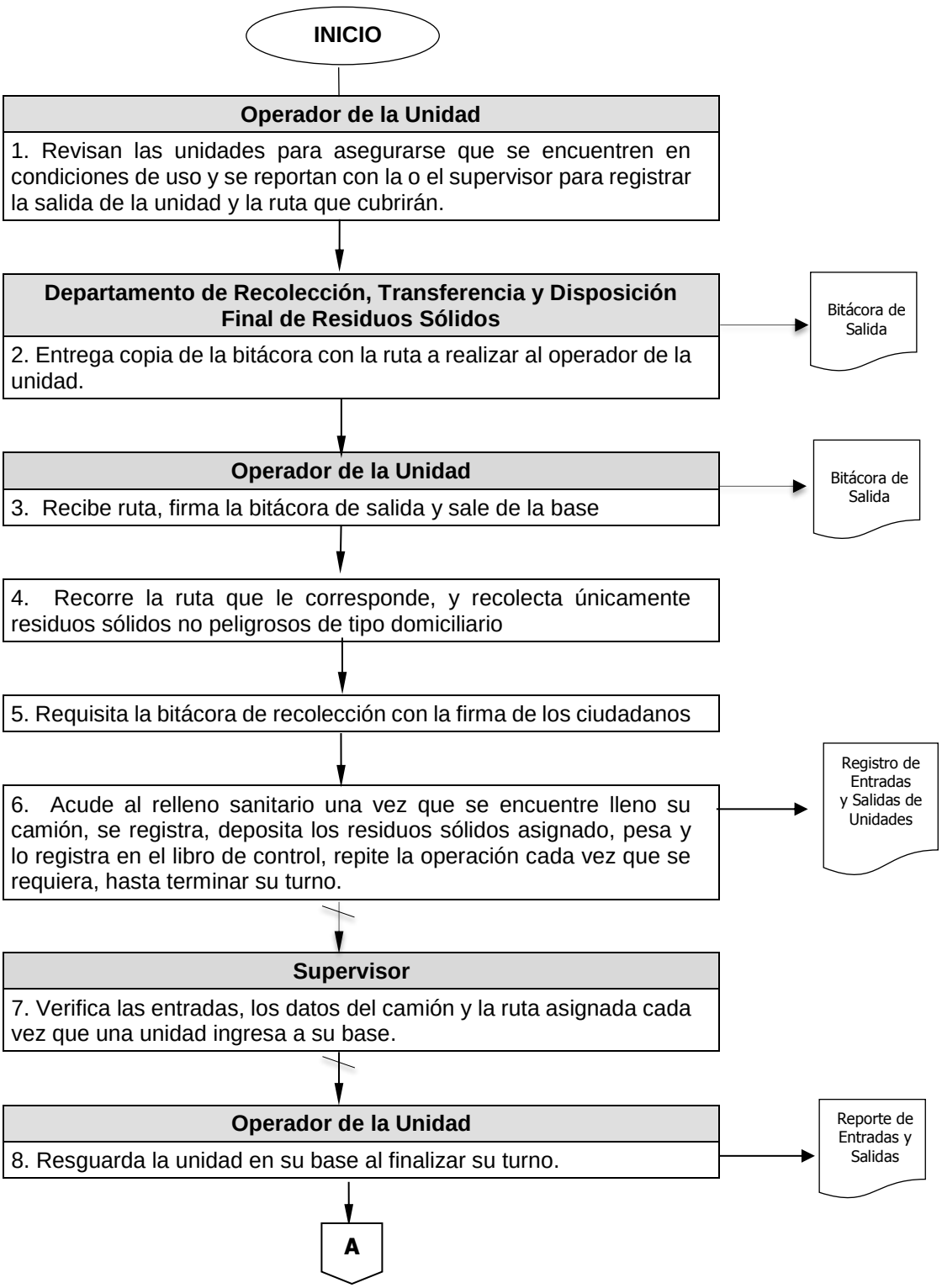
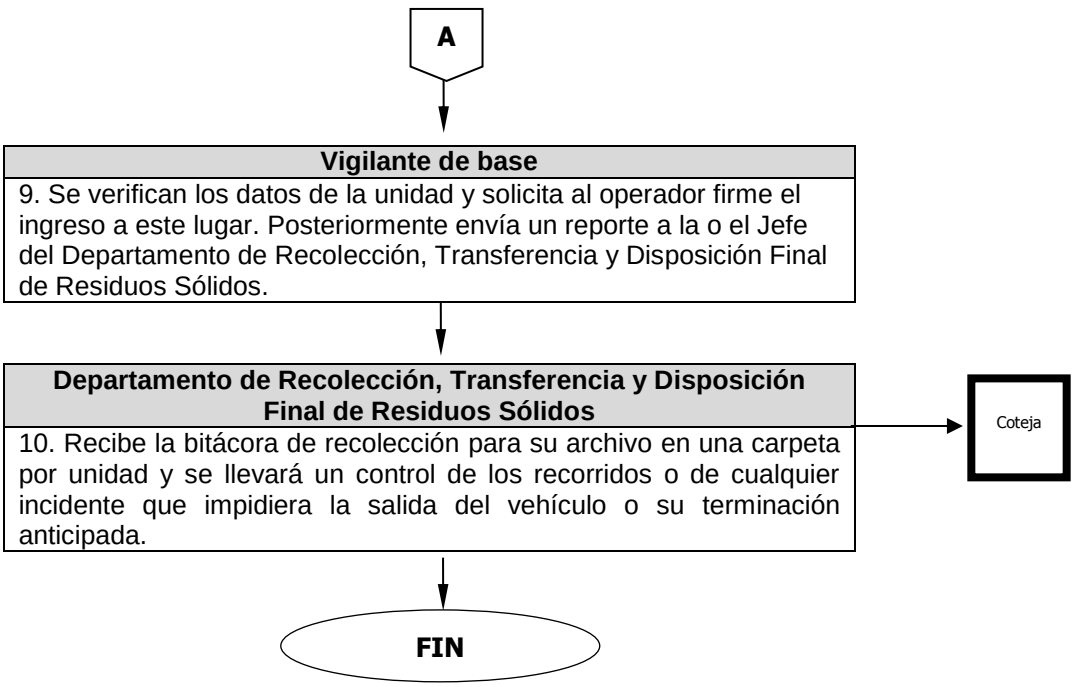


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos en Puntos Fijos**
Objetivo:	Recolectar, transportar y depositar los residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario generados en el Municipio de Toluca, que permita mitigar los impactos negativos en el ambiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos realiza la recolección de los residuos sólidos, los fines de semana con un cierto número de unidades de acuerdo a la solicitud ciudadana en el horario establecido.
- Las o los operadores de las unidades realizarán una bitácora del trabajo desarrollado.
- El responsable de los trabajadores de cada base será directamente la o el Jefe de Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, el cual se encargará de revisar y firmar las bitácoras de sus operadores, los registros se archivarán en una carpeta por unidad y se llevará un control del establecimiento de los puntos fijos o de cualquier incidente que impidiera la salida del vehículo o su terminación anticipada.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos en Puntos Fijos

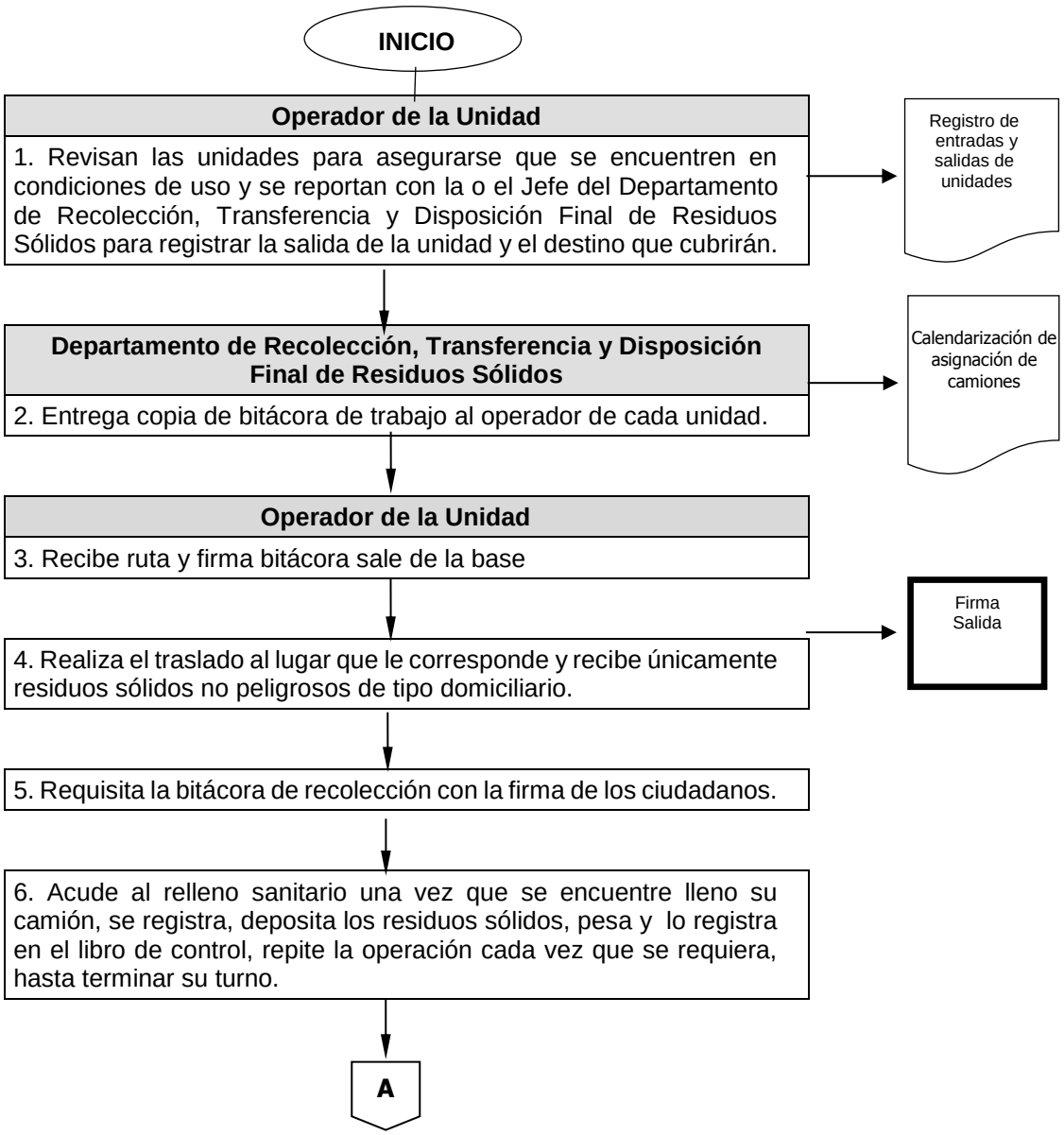
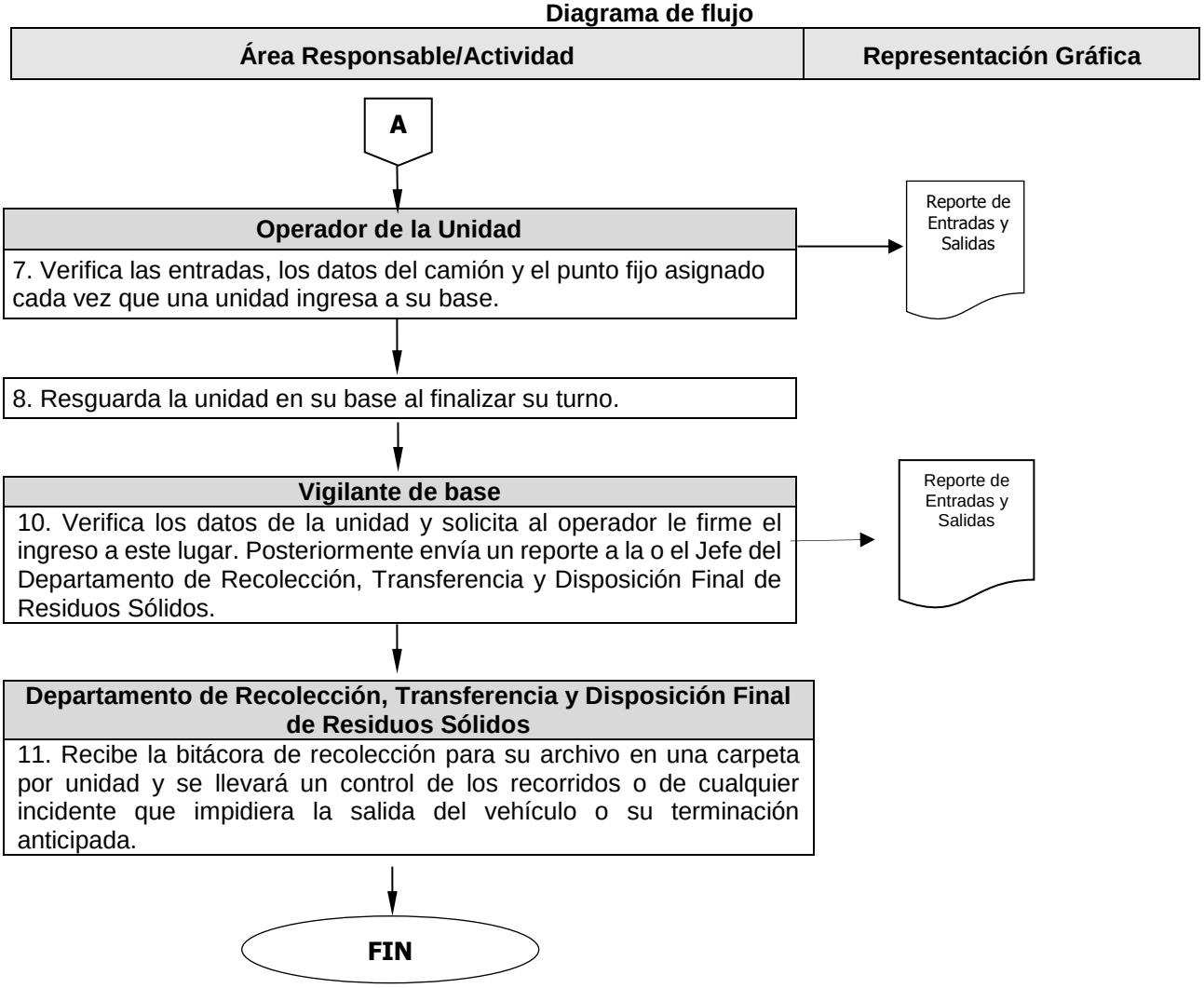


Diagrama de flujo



Nombre del Procedimiento:	**Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en contenedores fijos**
Objetivo:	Recolectar, transportar y depositar los residuos sólidos no peligrosos de tipo domiciliario generados en el Municipio de Toluca, en puntos estratégicos para evitar generar residuos sólidos en vía pública.

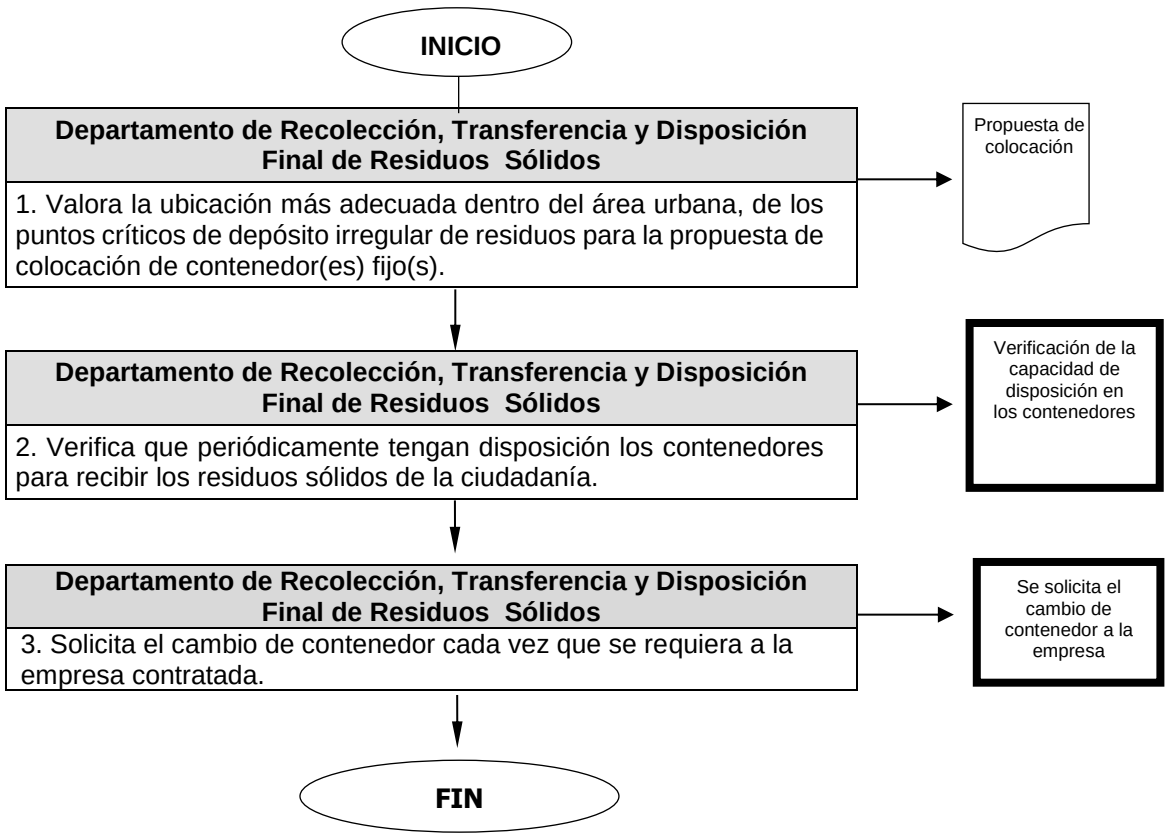
POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Director de Residuos Sólidos en conjunto con la o el Jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos valorará de la ubicación más adecuada dentro del área urbana, de los puntos críticos de depósito irregular de residuos para la propuesta de colocación de contenedor (res) fijo(s).
- La o el Director de Residuos Sólidos en conjunto con la o el Jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, enterará de la ubicación a la ciudadanía de los contenedores fijos, que están de forma permanente en puntos estratégicos.
- La o el Director de Residuos Sólidos en conjunto con la o el Jefe del Departamento de Recolección, Transferencia y Disposición Final de Residuos Sólidos, designará a personal para que este en dichos lugares para recibir los residuos de la ciudadanía.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos no peligrosos en contenedores fijos.



IX. Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial

Nombre del Procedimiento:	**Bacheo en Carpeta Asfáltica**
Objetivo:	Realizar el servicio de bacheo de vialidades, a través del mantenimiento y reparación de las calles que presentan daños en su estructura y que contengan una superficie de pavimento fabricada con mezcla asfáltica.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Mantenimiento Urbano, a través del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial brindará el servicio a la población en general del Municipio de Toluca; siempre y cuando lo solicite en calles y vialidades que presenten daños en su estructura y que contengan una superficie de pavimento fabricada con mezcla asfáltica.
- La Dirección de Mantenimiento Urbano, a través del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial llevará a cabo los trabajos con recursos del Fondo Estatal de Fortalecimiento Municipal.
- El Programa Permanente de Bacheo se llevarán a cabo para revertir el deterioro de la carpeta asfáltica, lo que en la práctica posibilita mayor accesibilidad a las comunidades, delegaciones y colonias de la capital.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Bacheo en Carpeta Asfáltica

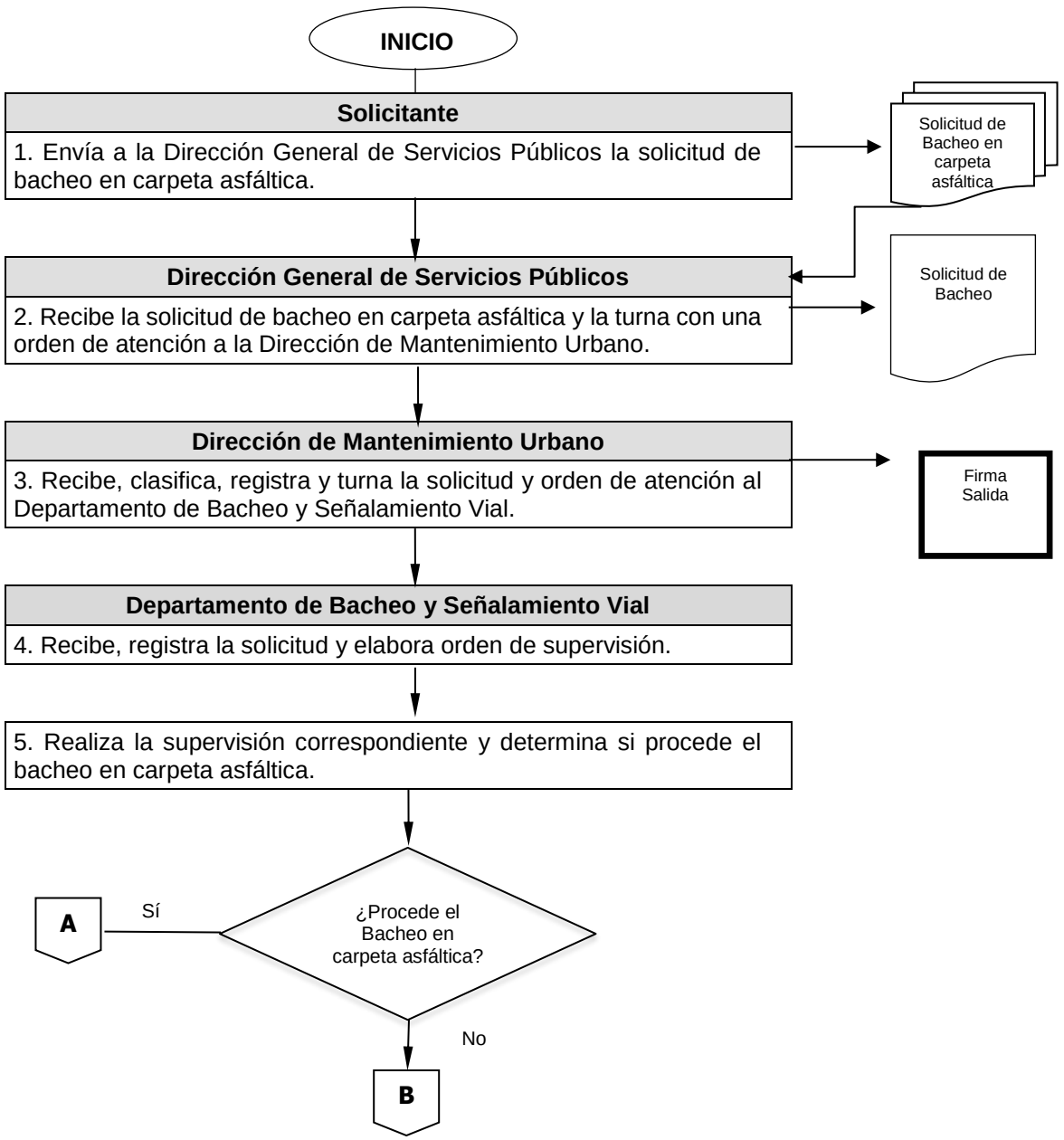
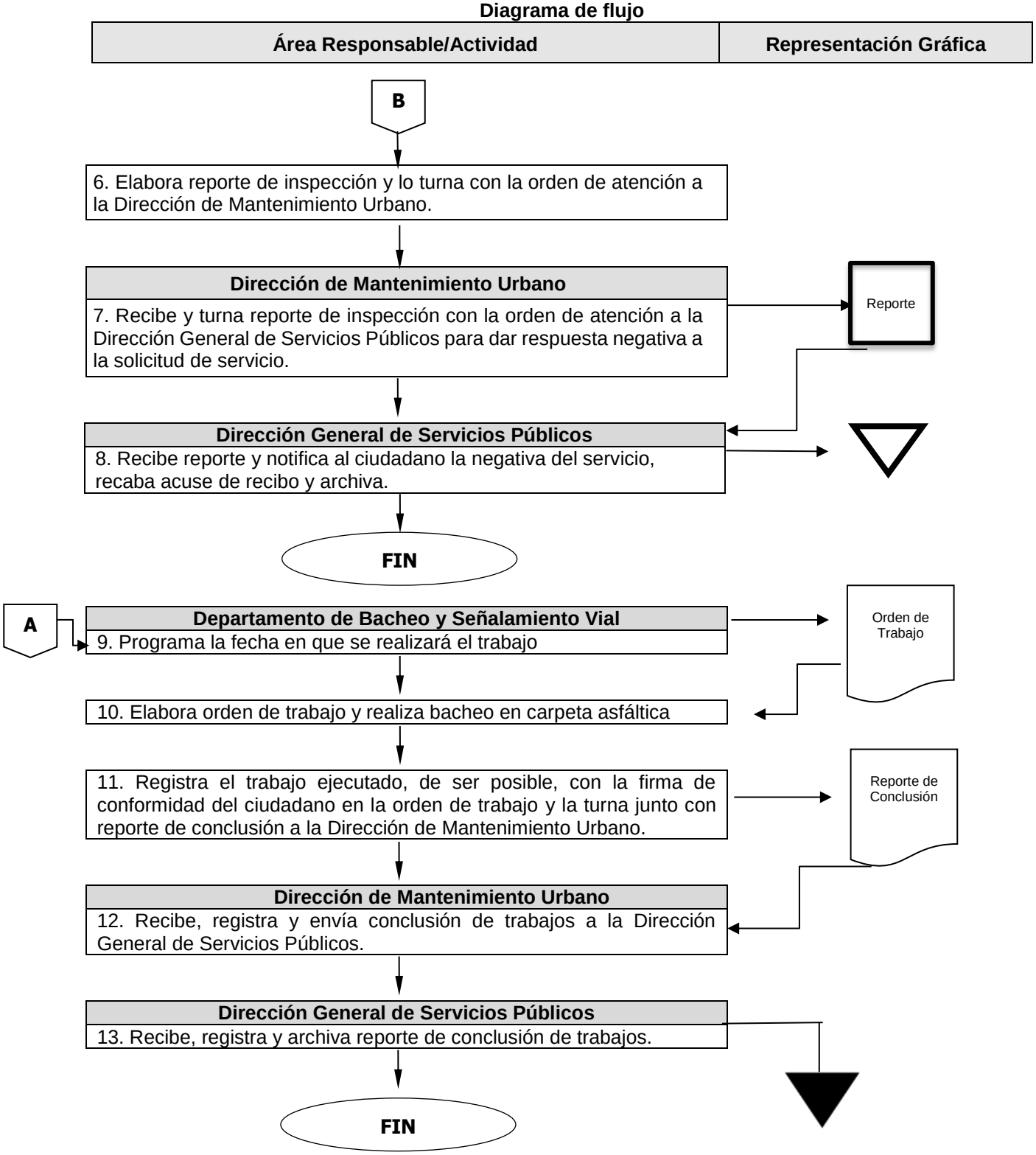


Diagrama de flujo



Nombre del Procedimiento:	**Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial**
Objetivo:	Mantener en buenas condiciones y en óptimo estado de operación el señalamiento horizontal y vertical para guiar el tránsito peatonal, ciclista y vehicular; de acuerdo a la normatividad vigente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial elaborará de manera anual, el programa de instalación y mantenimiento del señalamiento vial con las necesidades detectadas de acuerdo a la disponibilidad de recursos, cuya operación deberá iniciar en el mes de enero del año correspondiente.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, proporcionará el servicio de mantenimiento al señalamiento vial que se encuentra instalado dentro de la infraestructura vial a cargo del municipio y en apoyo de vialidades de jurisdicción estatal en coordinación con las autoridades correspondientes.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, revisará las solicitudes de instalación y mantenimiento al señalamiento vial que resulten improcedentes, mediante oficio y serán canalizadas por la Dirección de Mantenimiento Urbano a las dependencias u órganos encargados de su atención.
- Todo mantenimiento al señalamiento vial requerirá del levantamiento físico de la información por el personal del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial y se programará de acuerdo a las actividades del área.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial, dará respuesta a las solicitudes de mantenimiento al señalamiento vial, en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la fecha en que la solicitud fue recibida.
- La Delegación Administrativa suministrará el material a utilizar, previa solicitud y enviará al área; ésta proveerá a los responsables de las cuadrillas los materiales, quienes a su vez reportarán el material empleado y no utilizado, así como el reporte de actividades, generador de trabajo y reporte fotográfico correspondiente.
- La o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial supervisará que los servicios de instalación y mantenimiento se proporcionen con las especificaciones determinadas.
- Los servicios de instalación y mantenimiento a los señalamientos viales ubicados en la infraestructura vial local a cargo del municipio, se atenderán invariablemente con el personal operativo adscrito al Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial.

- La o el Jefe del Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial deberá elaborar reportes semanales y mensuales correspondientes a los servicios de peticiones ciudadanas.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial solicitará, a través de la Dirección de Mantenimiento Urbano la autorización de la Dirección de Sustentabilidad Vial, la cual verificará que cumpla con los requerimientos técnicos necesarios.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Atención a la Instalación y Mantenimiento del Señalamiento Vial

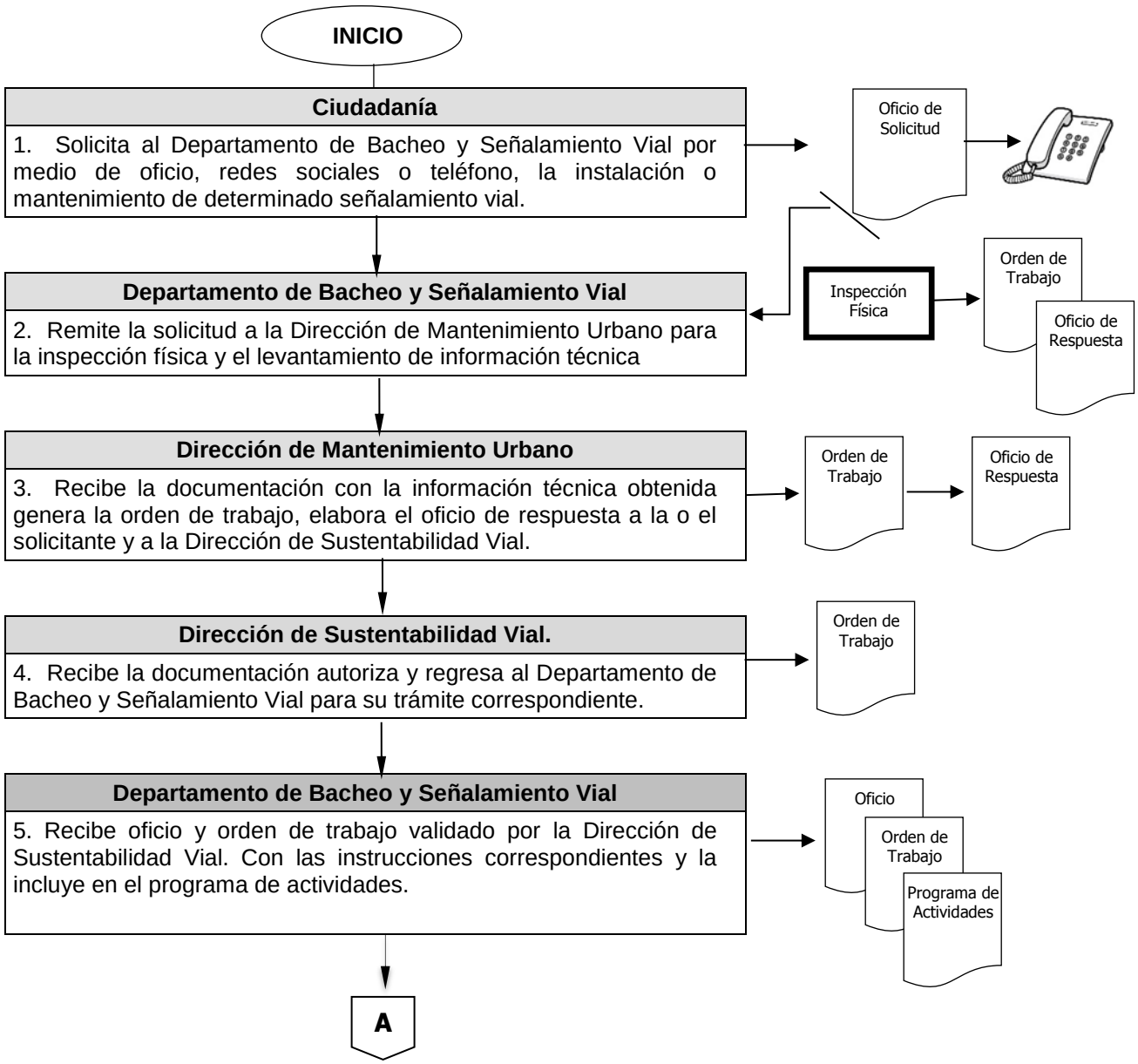
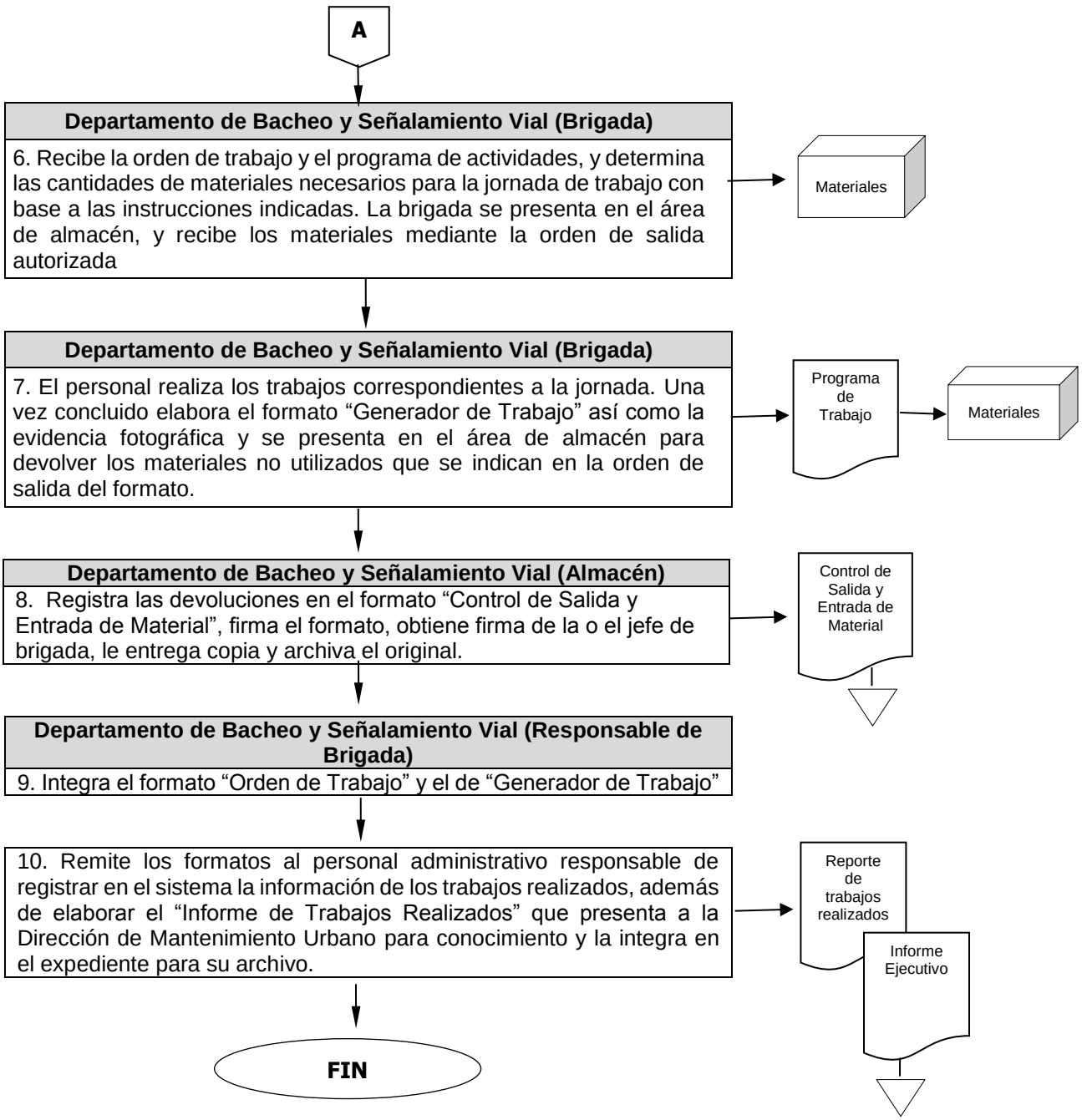


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Valoración de daños a señalamientos**
Objetivo:	Valorar a través de bases técnicas las especificaciones del señalamiento vial, de acuerdo a la normatividad vigente establecida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), para determinar la cuantificación de daños al mismo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial recibirá los reportes de accidentes en vialidades de jurisdicción municipal, que provoquen algún tipo de daños al señalamiento vial, a través de los elementos de tránsito y vialidad y comandantes con cargo de jefe de circulación.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial será el área encargada de realizar visitas y recorridos en campo, así como tomar evidencia fotográfica de los diferentes señalamientos.
- El Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial elaborará y enviará un informe a la Dirección de Mantenimiento Urbano, con base en la normatividad vigente establecida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, de la cuantificación del monto total de los daños causados al señalamiento vial.
- La Dirección General de Servicios Públicos enviará oficio a la Consejería Jurídica con la finalidad de presentar la querella ante el Ministerio Público en el momento en que se presente algún daño al señalamiento vial.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Valoración de daños a señalamientos

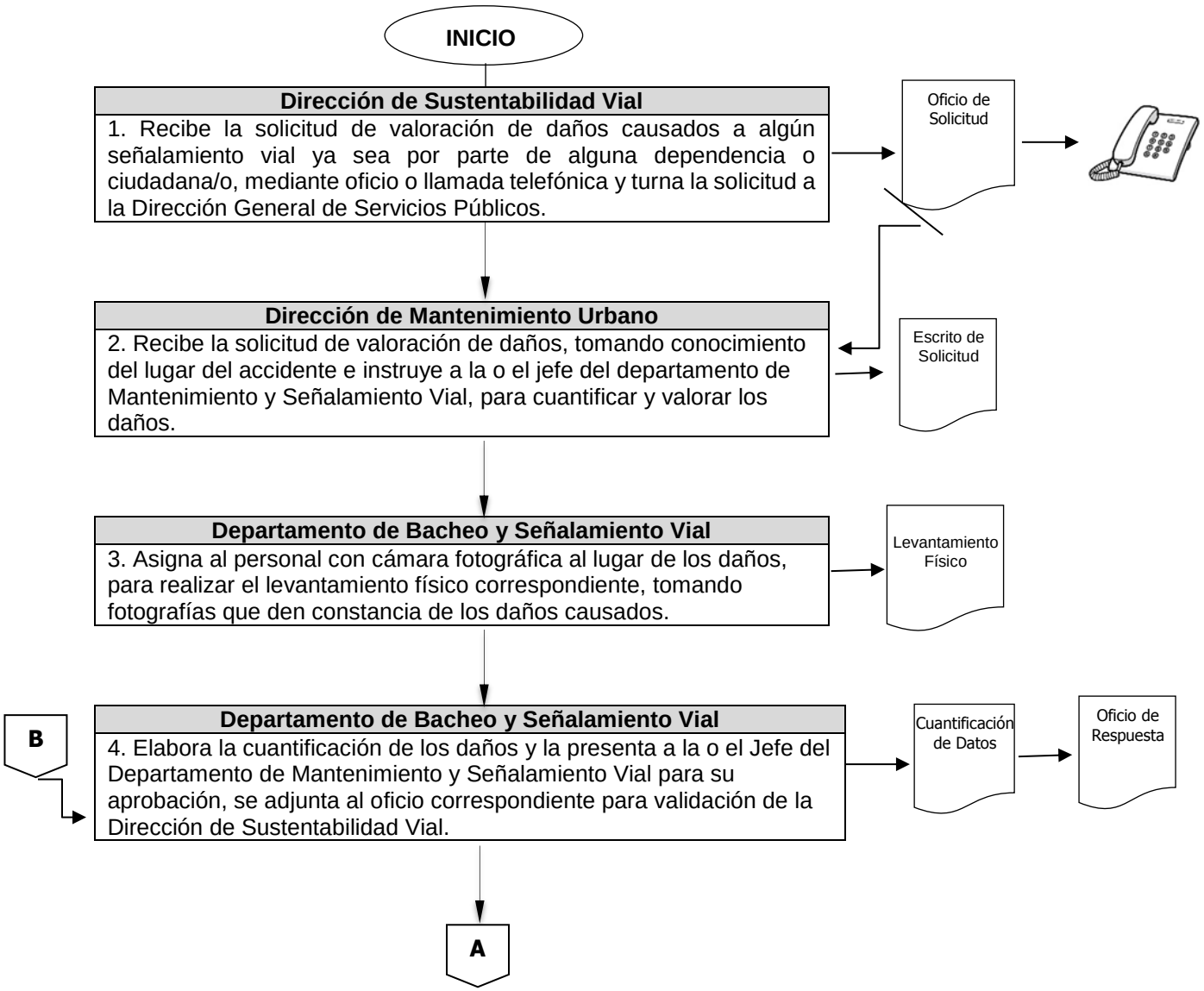
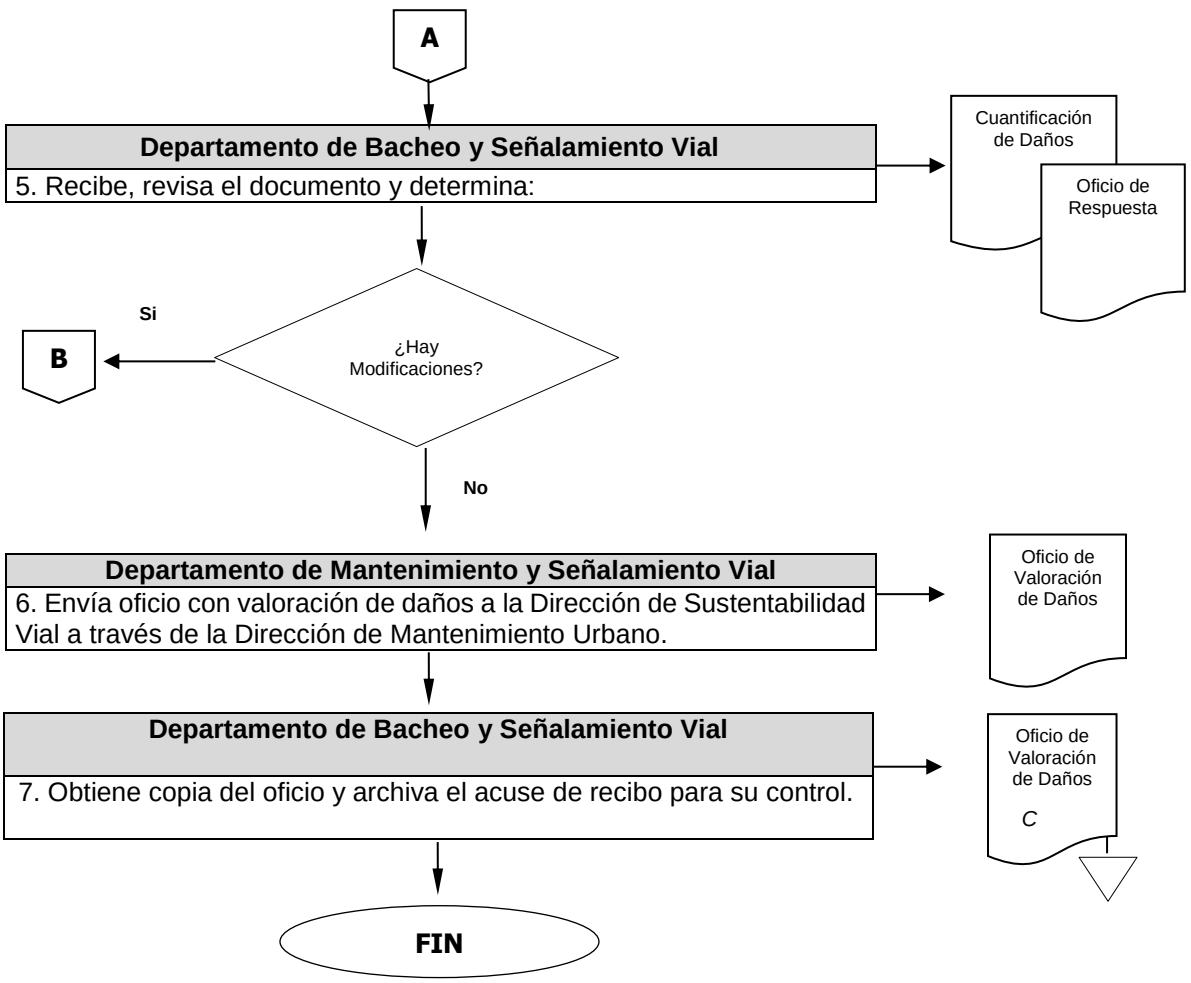


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Revisión de proyectos de Señalamiento.**
Objetivo:	Analizar las condiciones de tránsito peatonal, ciclista y vehicular en una determinada zona, para proponer el tipo y cantidad de señalamiento vial, adecuaciones geométricas, cambio de sentido de circulación, entre otros.

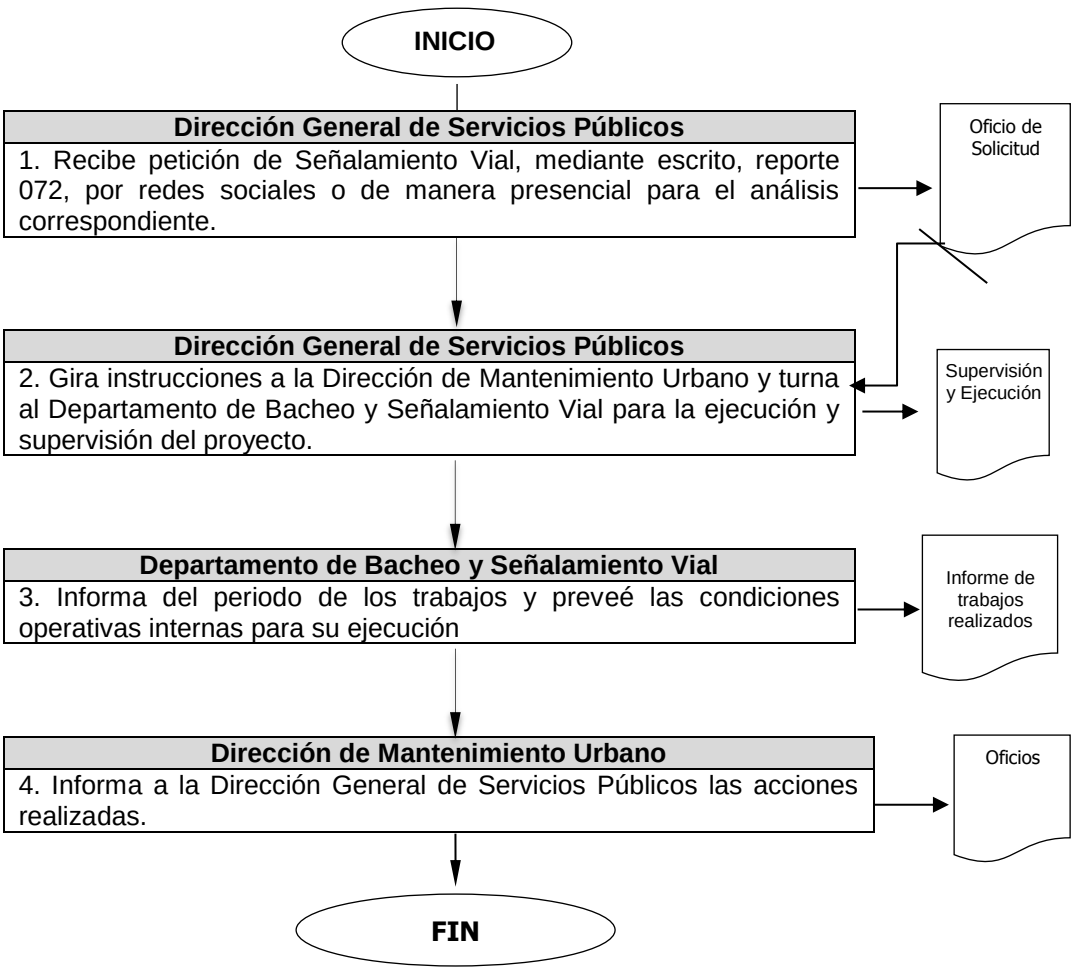
POLITICAS APLICABLES

- Las propuestas de elaboración de proyectos de señalización las atenderá personal técnico de la Dirección General de Servicios Públicos y solo en casos justificados, para los que existan recursos financieros presupuestales, se podrá contratar externamente.
- La Dirección de Mantenimiento Urbano, dará seguimiento a los proyectos de señalamiento vial autorizados, mediante el Departamento de Bacheo y Señalamiento Vial para la ejecución y supervisión dentro de los tiempos contemplados en el programa correspondiente.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Revisión de proyectos de Señalamientos



X. Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano

Nombre del Procedimiento:	**Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano**
Objetivo:	Mantener el mobiliario y equipamiento urbano del municipio en buenas condiciones, para ofrecer a la ciudadanía una imagen urbana agradable, dando mayor comodidad y seguridad al usuario.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Jefe del Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano es el responsable de programar y coordinar las acciones permanentes de mantenimiento y rehabilitación, con el fin de prevenir el deterioro del mobiliario de la ciudad y de los juegos infantiles.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano realizará la rehabilitación de banquetas y guarniciones.
- El Departamento de Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano atenderá los reportes o acuerdos relacionados con el mantenimiento urbano de una forma programada y optimizando los recursos materiales y humanos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Mantenimiento al Equipamiento y Mobiliario Urbano

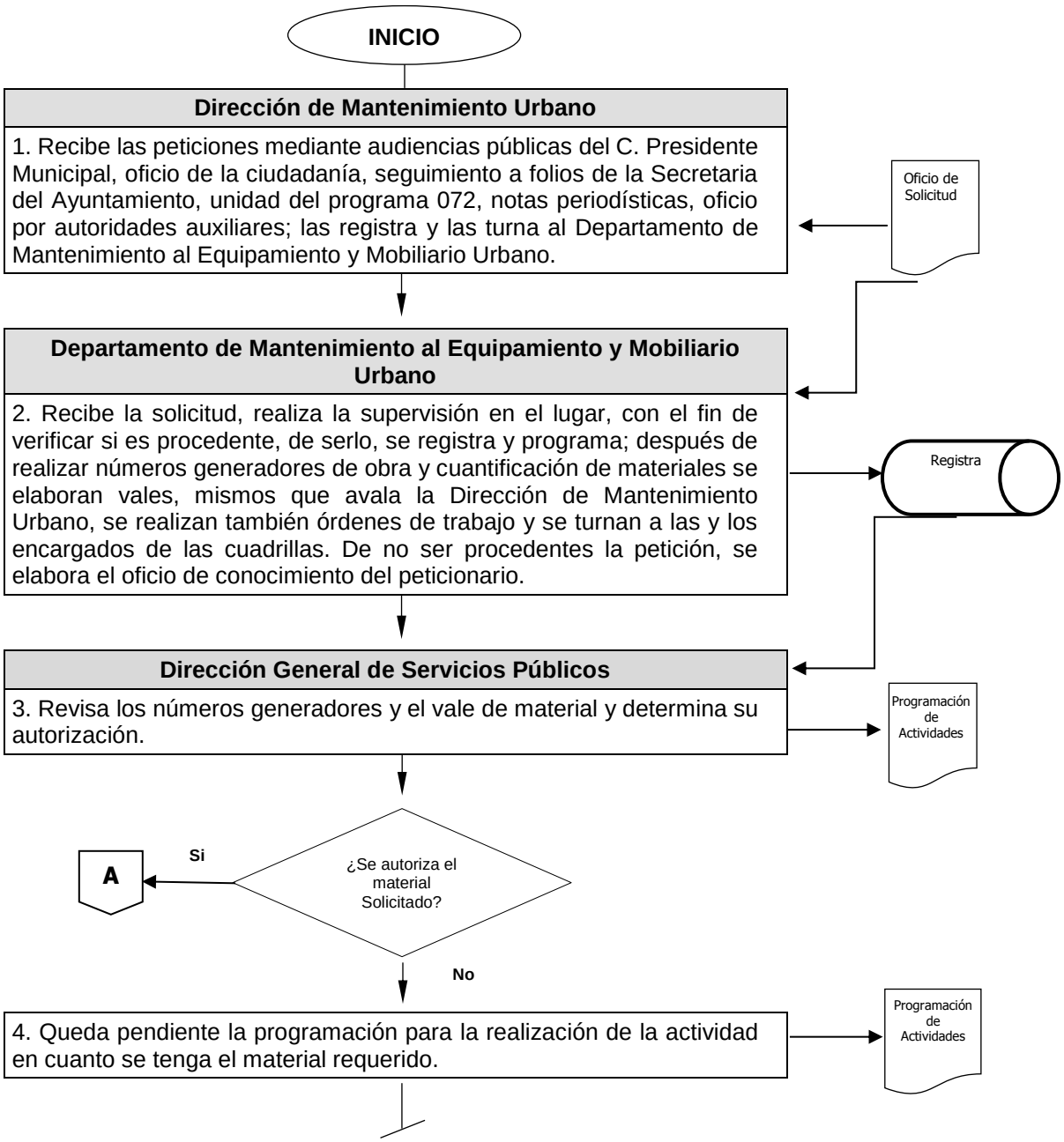
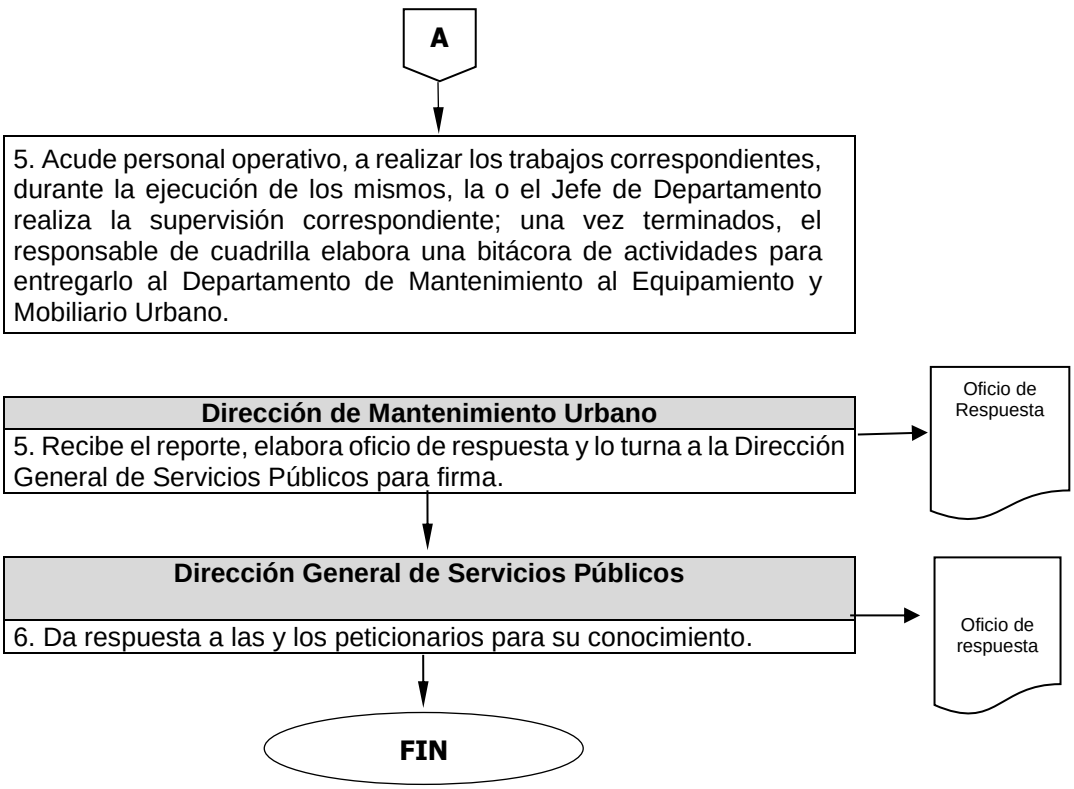


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro**
Objetivo:	Mejorar y conservar la imagen de los Mercados Públicos y Rastro, con el propósito de brindar mantenimiento al exterior de los inmuebles propiedad del Ayuntamiento, con la finalidad de proporcionar a la ciudadanía un buen servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro atenderá las actividades que se encuentren dentro de su competencia, una vez contando con los materiales suficientes para el mantenimiento exterior de los inmuebles.
- El Departamento de Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro realizará acciones que apoyen al mejoramiento de la imagen al exterior de los mismos, para brindar un servicio de calidad para la ciudadanía.
- El Departamento de Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro realizará acciones que mejoren el mantenimiento preventivo y correctivo al exterior de los inmuebles propiedad del municipio, tomando como base una supervisión previa.
- El Departamento de Mantenimiento a Mercados Públicos y Rastro trabajará en apoyo con las y los administradores de cada uno de los inmuebles propiedad del Ayuntamiento, en caso de actividades transcendentales para que sean atendidas en tiempo y forma.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Mantenimiento de Mercados Públicos y Rastro

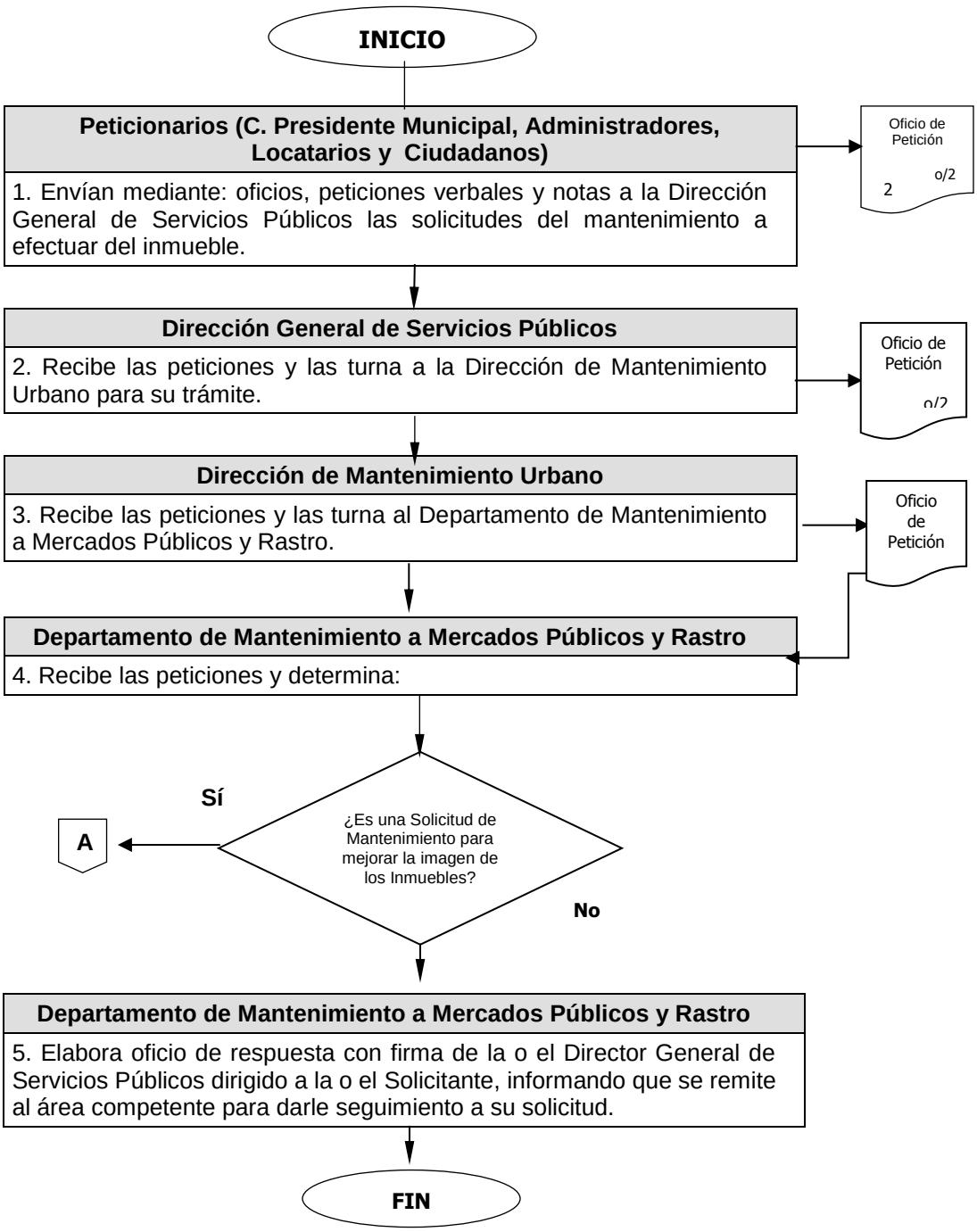


Diagrama de Flujo

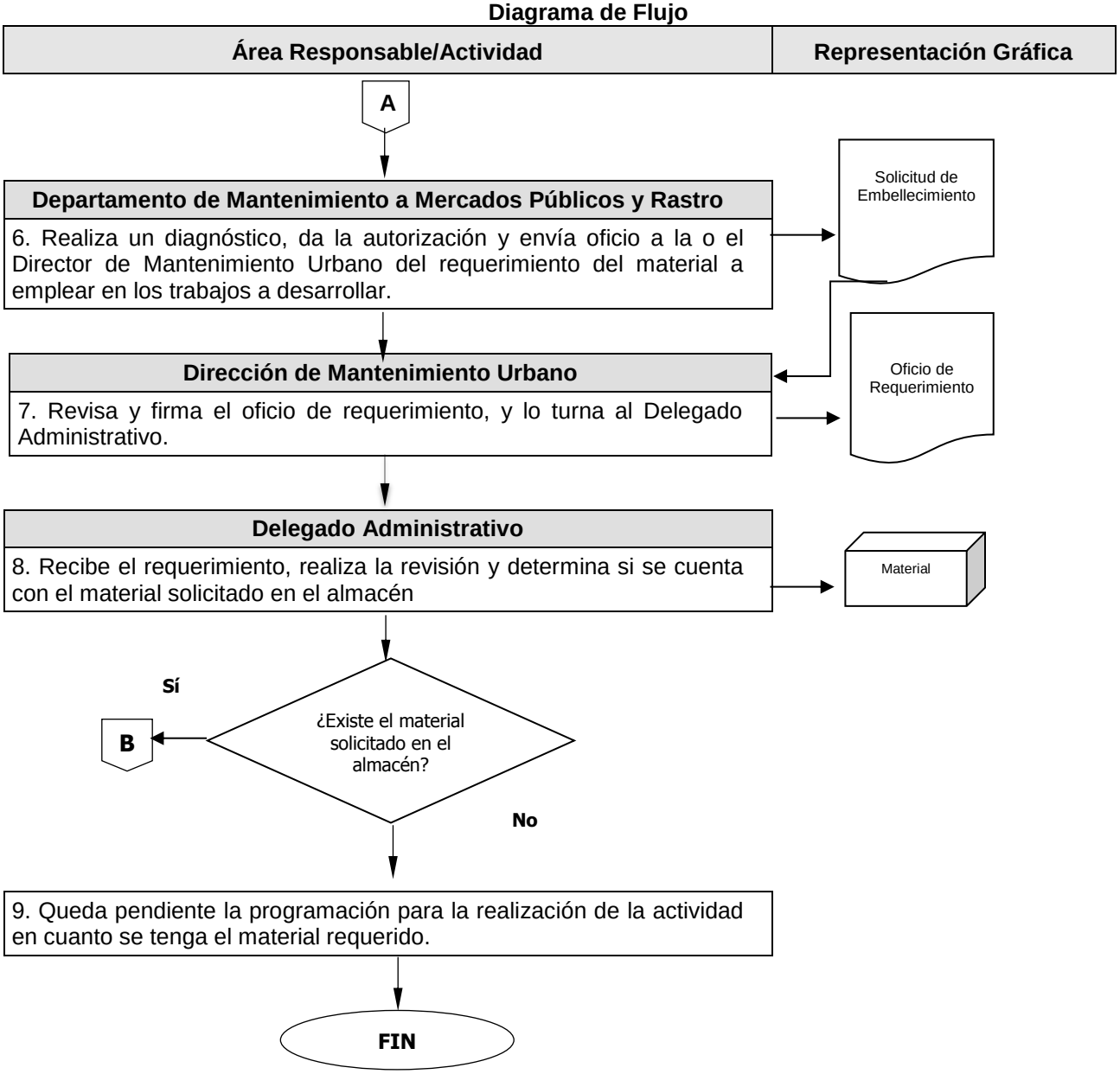
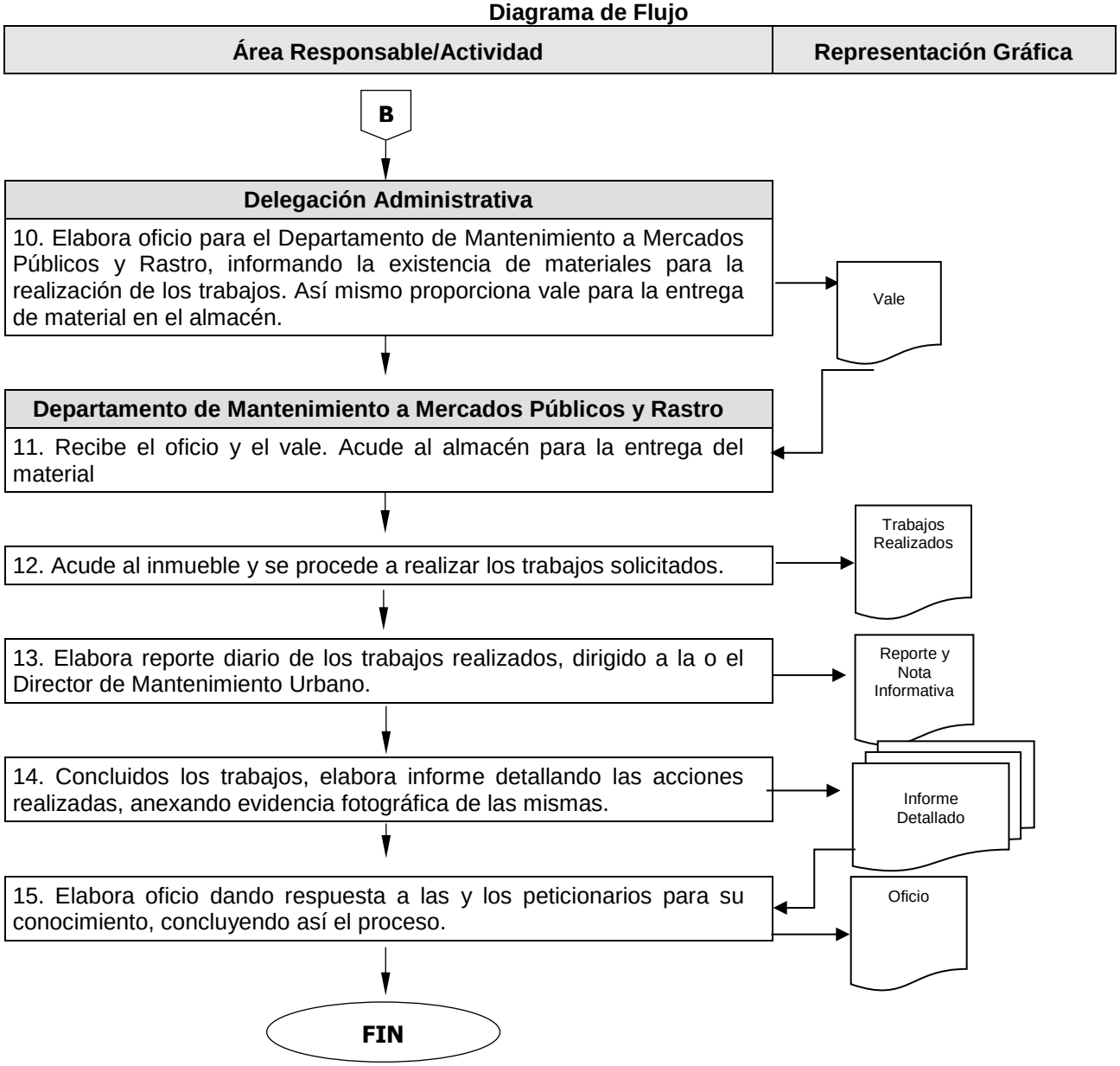


Diagrama de Flujo



XI. Departamento de Parques y Jardines

Nombre del Procedimiento:	**Mantenimiento y rehabilitación de parques, jardines, jardineras y áreas verdes de la ciudad**
Objetivo:	Procurar la conservación de los diferentes parques, jardines, jardineras y áreas verdes de la ciudad con la finalidad de propiciar el sano esparcimiento, la recreación, el descanso y la convivencia familiar en un medio ambiente agradable a los sentidos y con alcances para toda la población usuaria.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Parques y Jardines es responsable de programar y ejecutar las acciones de mantenimiento en las diferentes áreas verdes en un plazo no mayor a 5 días y de acuerdo a la disponibilidad de recursos y a la agenda.
- El Departamento de Parques y Jardines realizará actividades de mantenimiento a áreas verdes, tales como: la poda de pasto, setos, arbustos, cultivo de planta, deshierbe, riego, papeleo, barrido, recolección de producto vegetal, entre otros.
- El Departamento de Parques y Jardines se coordinará con otras unidades administrativas para realizar fertilización, control de plagas, enfermedades, riego, etc. todo esto acorde con la época del año y el desarrollo fenológico de los elementos de ornato.
- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones recibirá las peticiones relacionadas con el mantenimiento de parques y jardines por las siguientes vías: mediante escrito de solicitud, oficio de Dictamen de la Dirección de Servicios Públicos, reporte de llamadas del 072, redes Sociales, presidencia y reporte de llamadas telefónicas a la Dirección.
- El Departamento Parques y Jardines determinará el alcance de las acciones por realizar a través de diversas técnicas, necesidades y disponibilidad de recursos.
- El Departamento Parques y Jardines informará a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y ésta a su vez a la Dirección General de Servicios Públicos de todas las solicitudes y/o reportes realizados por la ciudadanía.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Mantenimiento y rehabilitación de parques, jardines, jardineras y áreas verdes de la ciudad

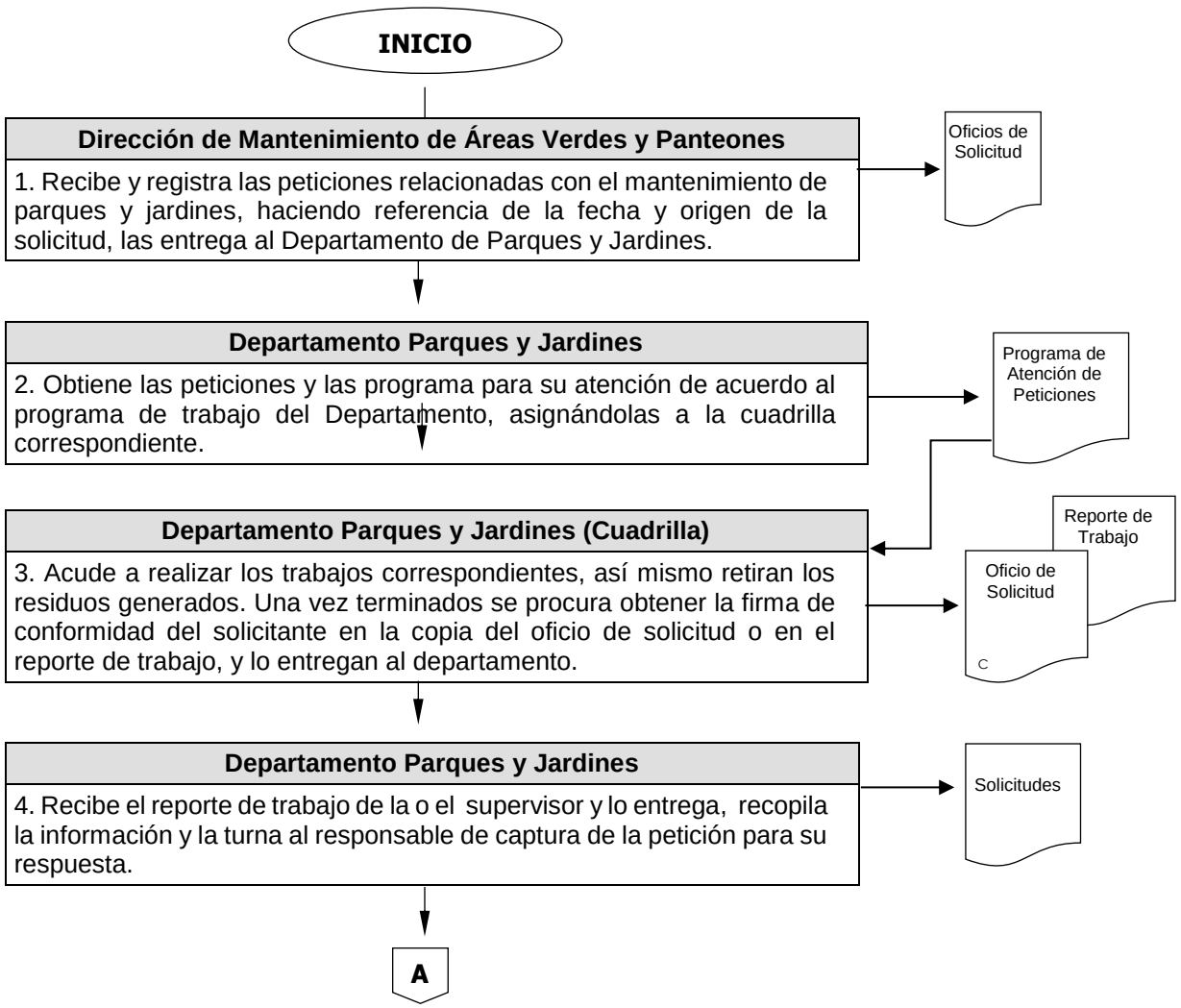
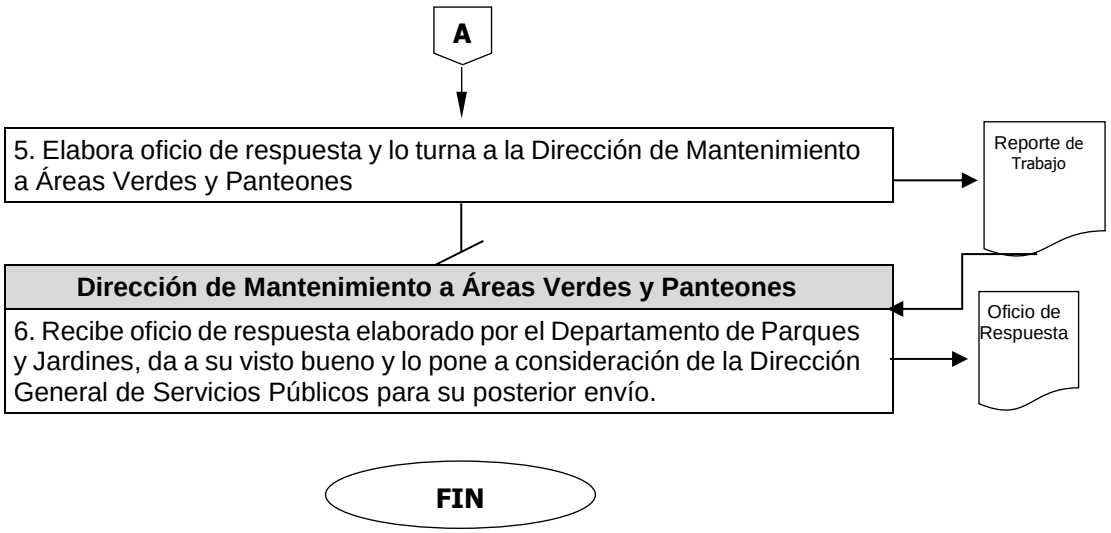


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Atención a ceremonias cívicas en áreas verdes**
Objetivo:	Proporcionar a la población y a las autoridades espacios jardinados, con la infraestructura y equipamientos dignos que permitan resaltar las festividades cívicas a conmemorar dentro del ámbito municipal con la oportunidad de tiempo necesario, conjuntamente con los departamentos correspondientes.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verde y Panteones a través del Departamento de Parques y Jardines son las responsables de la programación y ejecución de las acciones encaminadas a presentar en condiciones aceptables, la infraestructura, instalaciones, jardinería y monumentos existentes en las áreas verdes, de manera especial en las fechas conmemorativas.
- Para la celebración de alguna ceremonia cívica que solicite la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales dependiente de la Presidencia Municipal de acuerdo al calendario cívico, se registrará el evento en la agenda.
- Toda solicitud de habilitación de un área verde para eventos cívicos será atendida por el Departamento de Parques y Jardines en un plazo máximo de cinco días.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Atención a Ceremonias Cívicas en Áreas Verdes

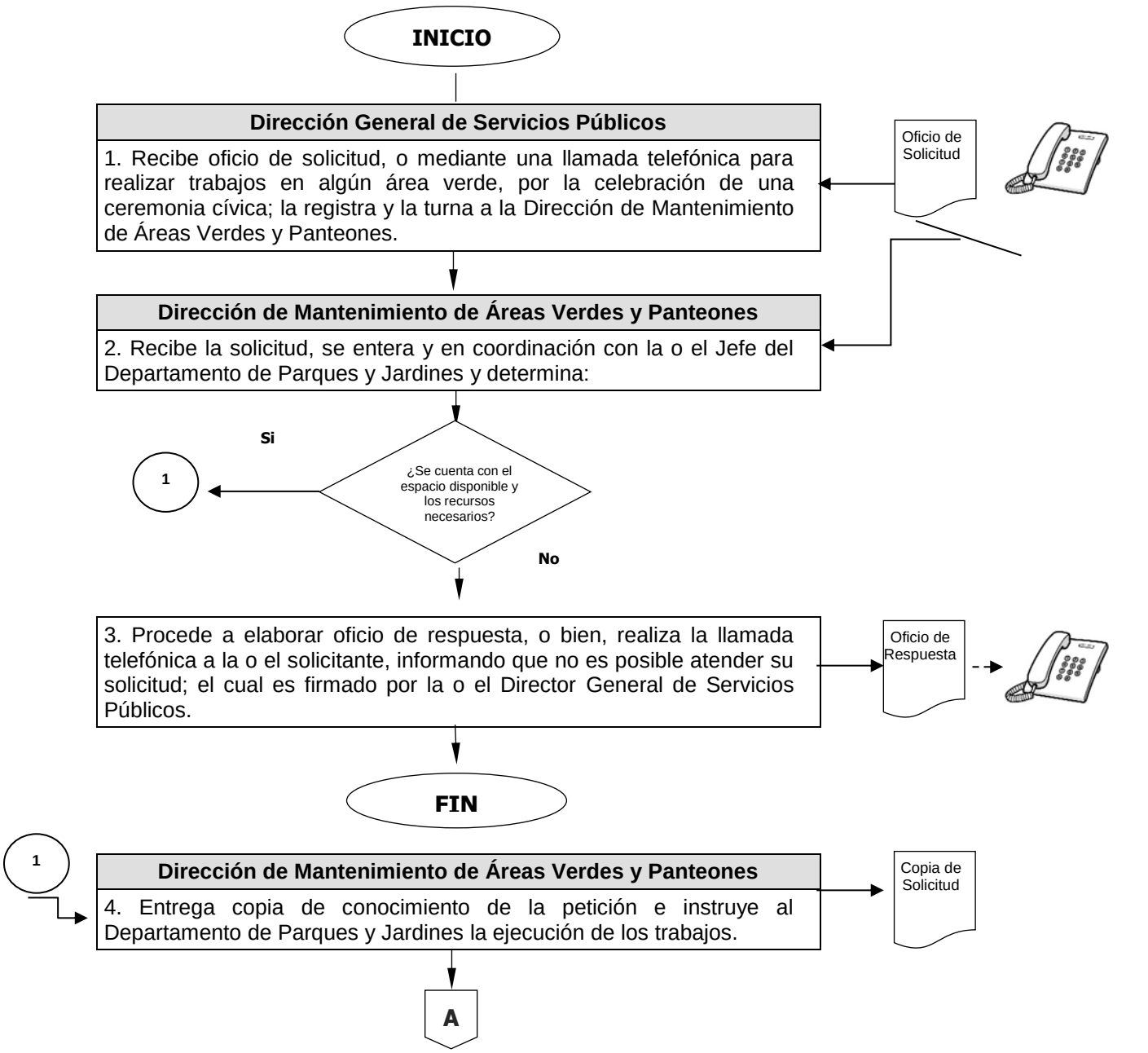
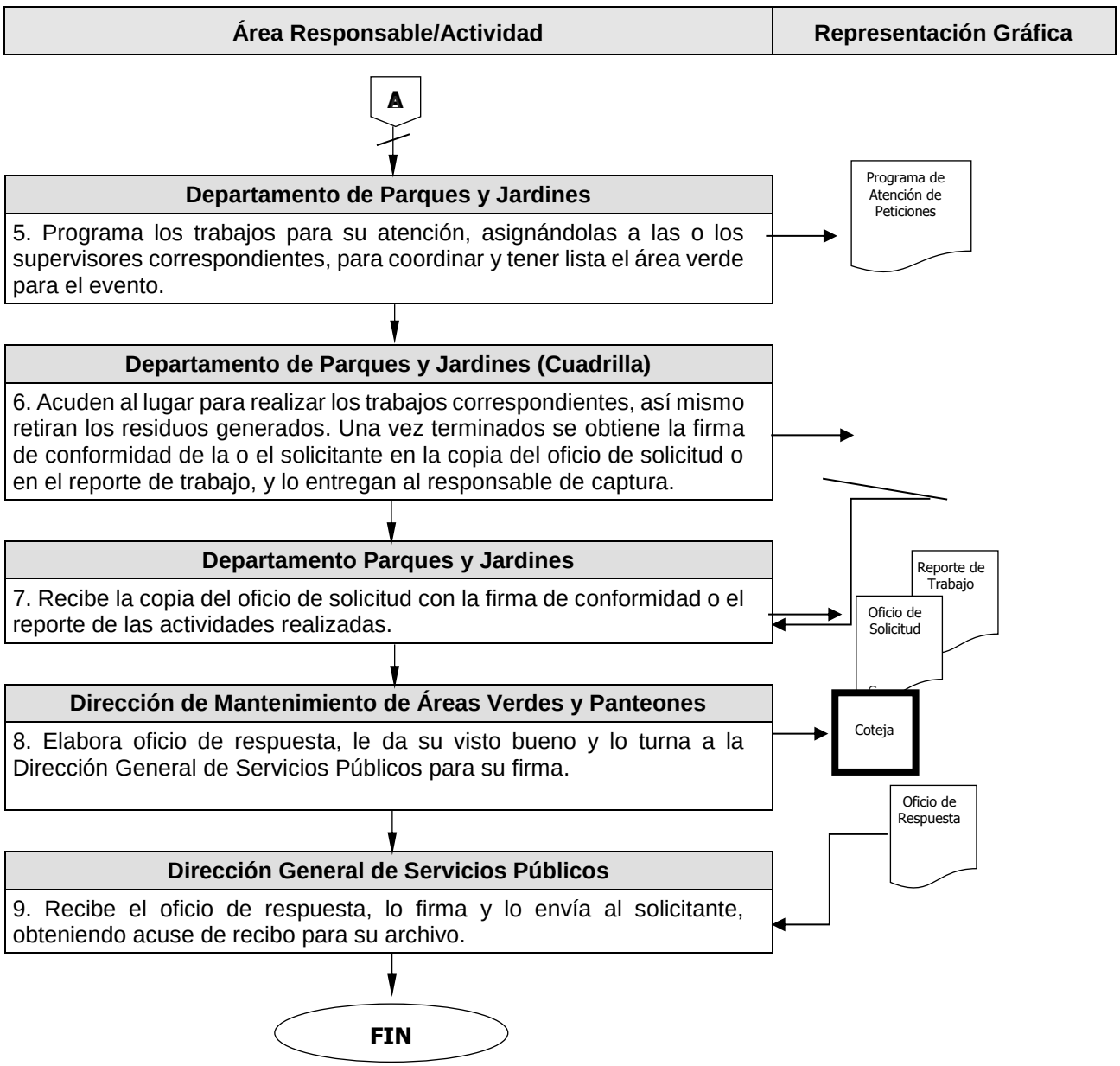


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Apoyo en Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos**
Objetivo:	Aplicar el plan de contingencia que permita actuar oportunamente frente a las eventualidades que afectan las calles y aceras peatonales en relación a la ornamentación forestal existente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Parques y Jardines es responsable de aplicar el plan de contingencia inherente a la ornamentación forestal, contando con los márgenes se seguridad necesarios.
- El Departamento de Parques y Jardines llevará a cabo el monitoreo oportuno del centro de control a fin de aplicar oportunamente el plan de contingencia.
- El Consejo Municipal de Protección Civil dentro de sus funciones, tiene la de aprobar el Programa Municipal de Protección Civil y sus Planes Municipales de Contingencias, vigilando su operatividad y su actualización permanentes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Apoyo en Contingencias derivado de Fenómenos Meteorológicos

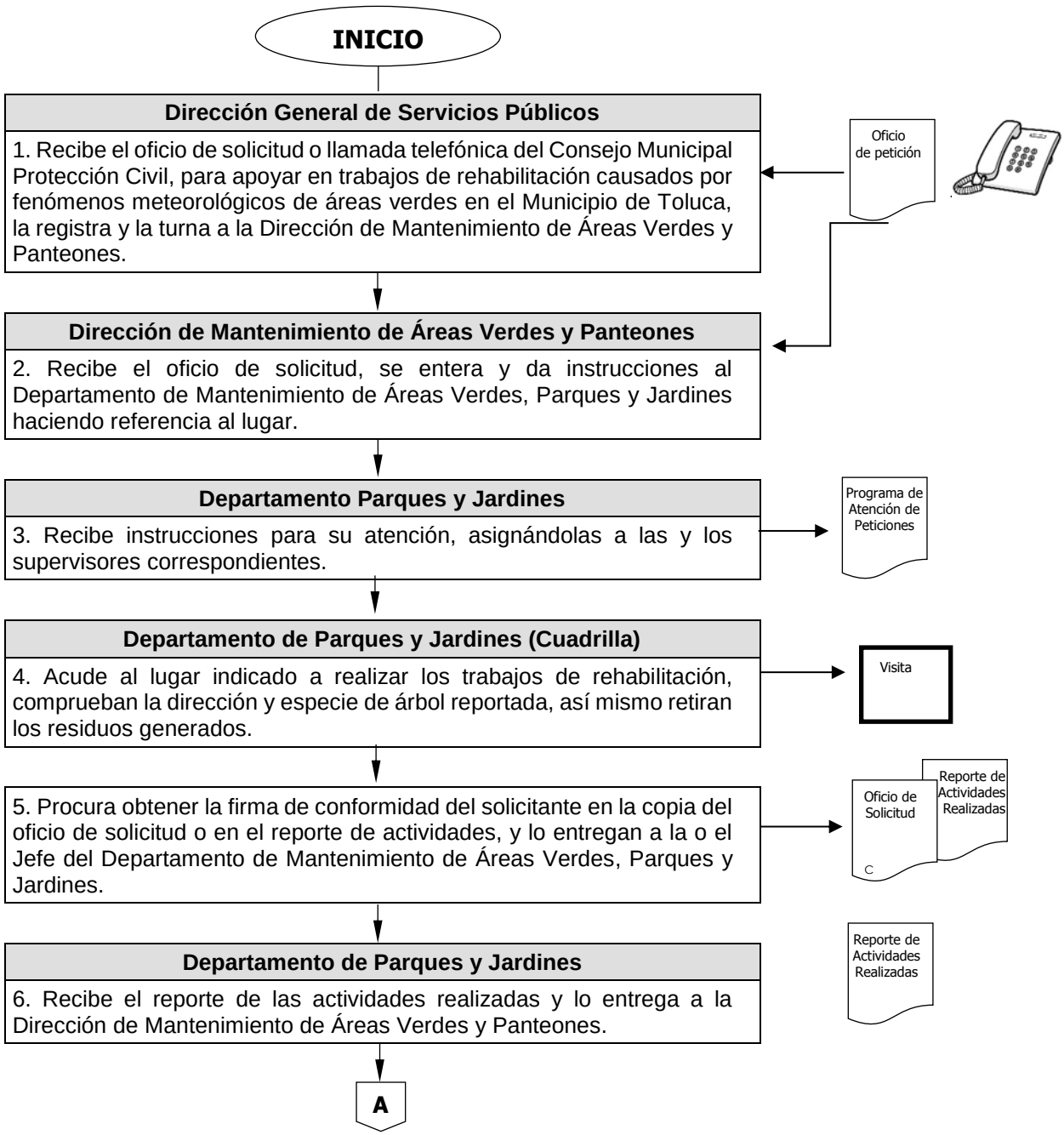
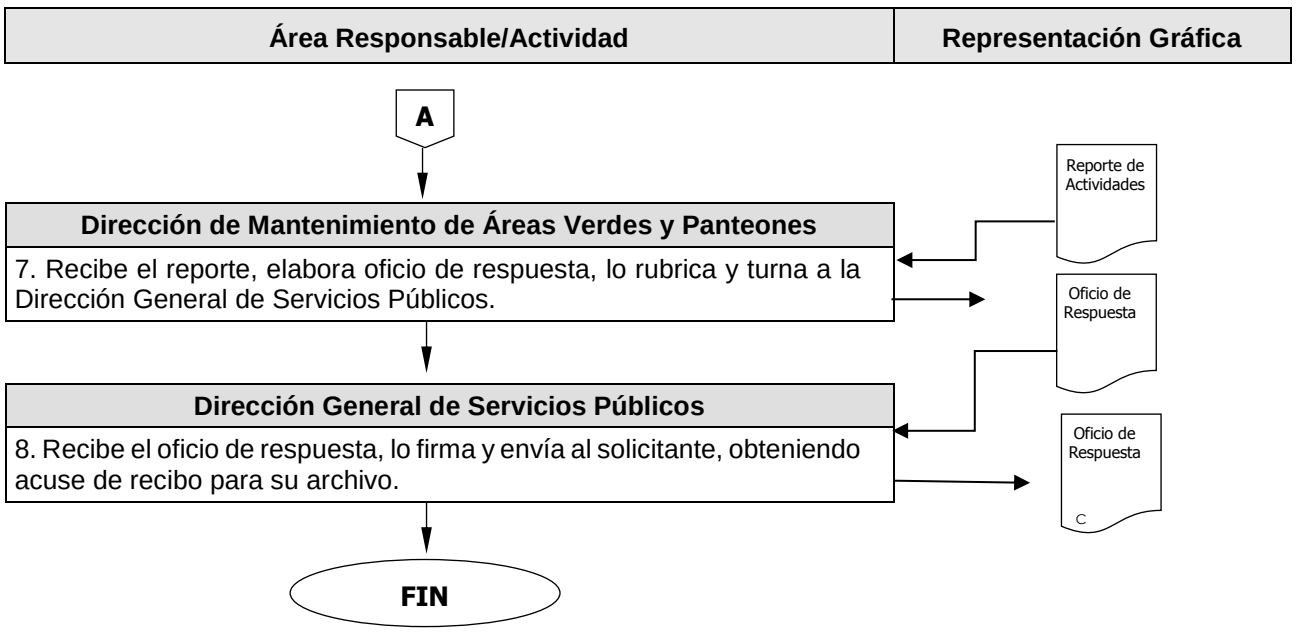


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Mantenimiento y Rehabilitación de Parques Recreativos**
Objetivo:	Realizar acciones de conservación en los parques recreativos con el objetivo de brindar a la población espacios públicos dignos y seguros para su desarrollo y esparcimiento, innovando el diseño a través de la infraestructura y equipamiento, como un espacio atractivo para el visitante.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Jefe del Departamento de Parques y Jardines es responsable de programar y ejecutar las acciones de mantenimiento en las diferentes áreas verdes tales como: la poda de pasto, setos, arbustos y árboles, deshierbe, papeleo, barrido, recolección de basura, encalado de árboles, así como coordinarse con otros Departamentos para realizar cultivo de planta, fertilización, control de plagas, enfermedades, riego, entre otros. Todo esto acorde con la época del año y aplicando los recursos disponibles.
- El Departamento Parques y Jardines establecerá las acciones por realizar a través de diversas técnicas, necesidades y disponibilidad de recursos, esto con la finalidad de la preservación, funcionalidad y buena imagen de la infraestructura y equipamiento existente dentro de las instalaciones localizadas en el territorio municipal.
- El Departamento de Parques y Jardines informará a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y a la Dirección General de Servicios Públicos de todas las solicitudes y/o reportes realizados por la ciudadanía.
- El Departamento de Parques y Jardines recibirá peticiones relacionadas con el mantenimiento de los espacios públicos de esparcimiento y recreación por las siguientes vías: Mediante escrito de solicitud, llamadas de usuarios, reporte de llamadas del 072, reporte RISP y Reporte de la Secretaría del Honorable Ayuntamiento de Toluca, (SHAT).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Mantenimiento y rehabilitación de parques recreativos

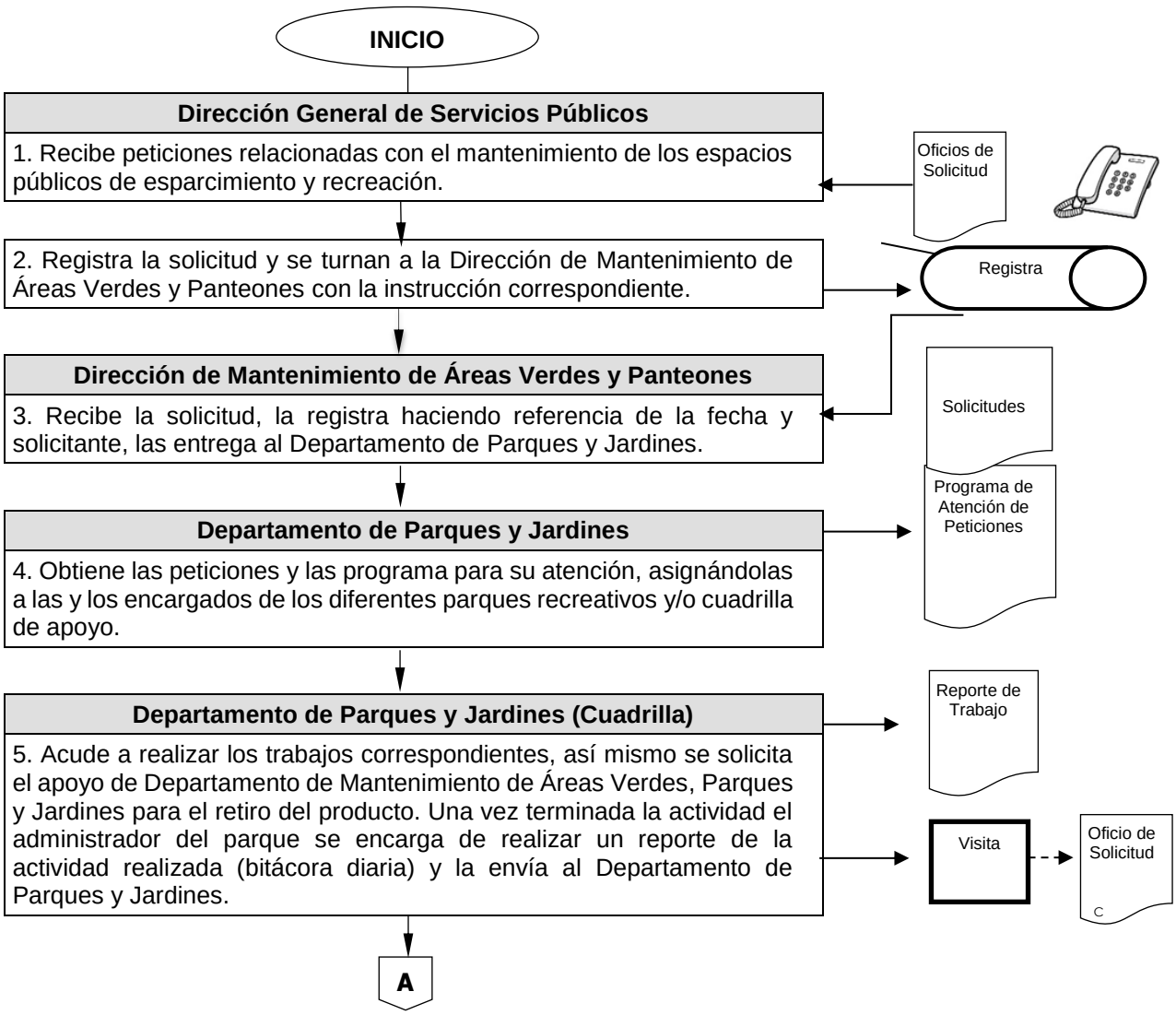
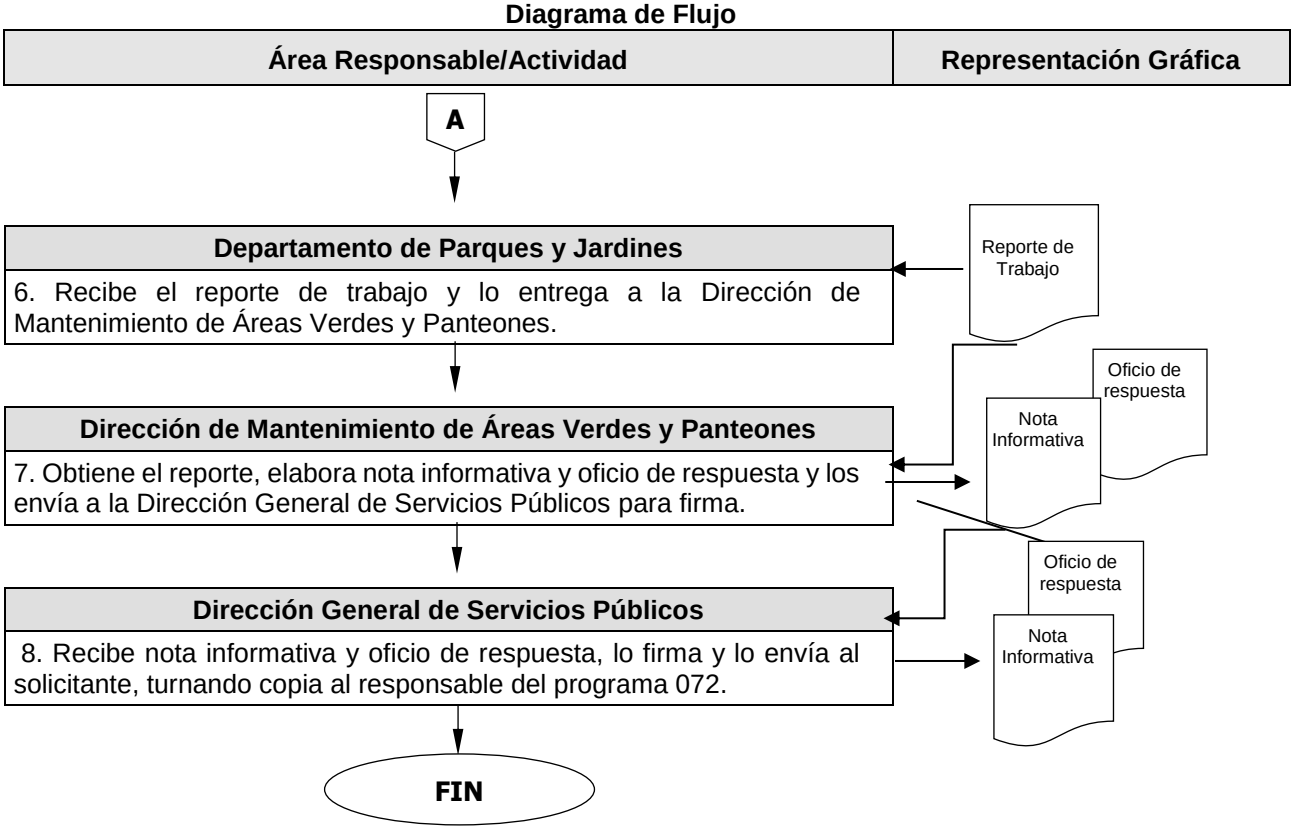


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Permiso para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca**
Objetivo:	Otorgar la autorización a la población para el uso de espacios con jardines que reúnan las condiciones favorables para el desarrollo de actividades deportivas, recreativas y de esparcimiento, destinadas a la población en general de manera ordenada y programada.

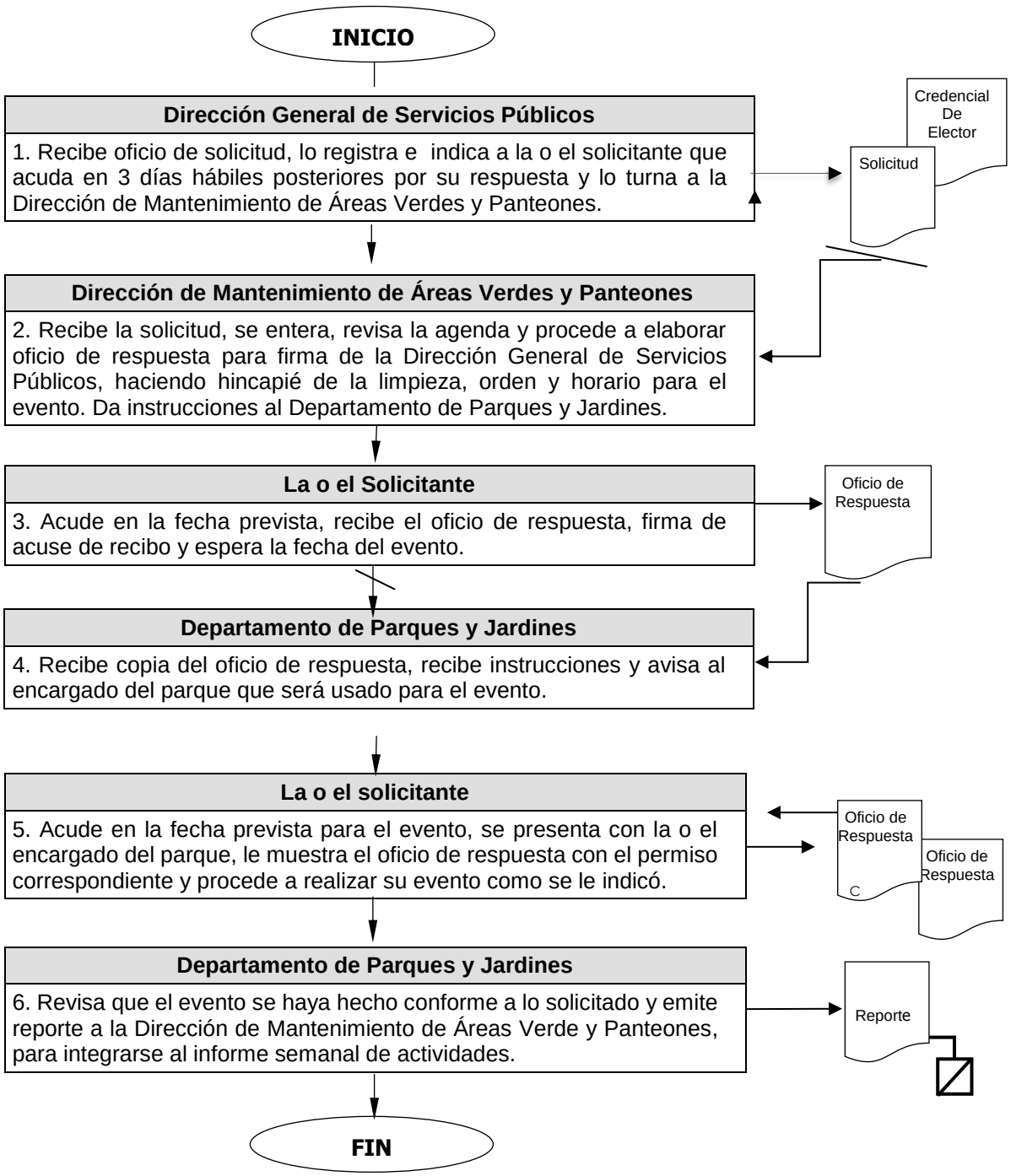
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y el Departamento de Parques y Jardines son responsables de que aquellas áreas destinadas a la realización de eventos se encuentren en condiciones aceptables para su utilización.
- Corresponde a la Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones a través del Departamento de Mantenimiento de Parques y Jardines, otorgar el permiso correspondiente previa solicitud con 5 días hábiles de anticipación y en caso de existir más de una solicitud para un mismo lugar en una misma fecha, se atenderá de acuerdo al orden en que se reciban las solicitudes dando la opción de otros lugares dentro de la misma área verde o bien en otra diferente.
- Se requiere al solicitante del permiso, el cumplimiento de las observaciones vertidas en el oficio de autorización, con la finalidad de que sus actividades programadas se desarrollen normalmente y no exista ningún antecedente negativo para futuras peticiones.
- La o el solicitante del permiso, necesariamente se hará acompañar del oficio de autorización, mismo que deberá mostrar a la o el encargado del área en la que le fue autorizado el permiso, con la finalidad de que se le den las facilidades que requiera y que estén vertidas en el mismo documento de autorización.
- Al término del evento autorizado, el personal encargado del área verde en la cual se realizó el evento, supervisará que no se hayan ocasionado destrozos y que no haya basura esparcida en dicho lugar, de ser así se notificará de inmediato al solicitante del permiso para que se proceda a la reparación y/o limpieza según corresponda.
- Los requisitos y tiempo de respuesta, se observarán en la cedula de trámites y servicios, la cual puede ser consultada en: http://sistemas.toluca.gob.mx/RMTYS/PAGINA/

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Permiso para realizar fiestas infantiles, eventos deportivos, culturales y convivencias familiares en áreas recreativas propiedad del Ayuntamiento de Toluca.



Nombre del Procedimiento:	**Préstamo de instalaciones, áreas deportivas y uso del gimnasio**
Objetivo:	Dar respuesta oportuna a las peticiones que realiza la o el solicitante y brindar un adecuado servicio acorde a las necesidades actuales, mediante un control sobre el uso de las instalaciones a cargo del Departamento de Mantenimiento de Áreas Verdes, Parques y Jardines.

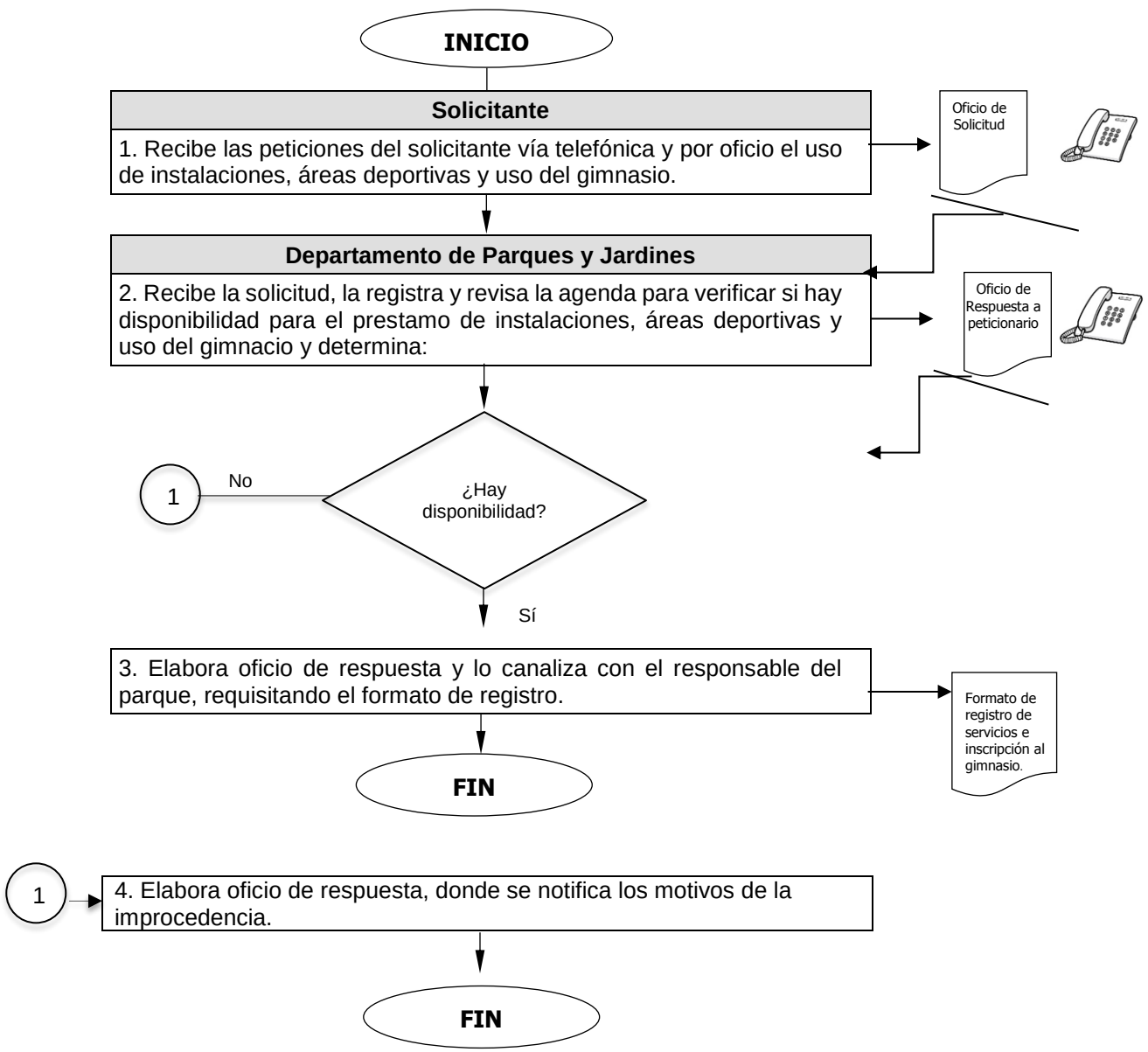
POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Jefe del Departamento Parques y Jardines, es el responsable de recibir y atender las peticiones de la población vía telefónica y oficio de lunes a domingo de 7 a 18 horas, indicando la documentación correspondiente para su trámite.
- El Departamento de Parques y Jardines recibirá y dará la autorización de las solicitudes para el uso de las instalaciones.
- El Departamento de Parques y Jardines deberá agendar y canalizar las peticiones telefónicas o impresas a los encargados de las instalaciones y/o áreas deportivas.
- Las y los encargados de las instalaciones y/o áreas deportivas que administra el Departamento de Parques y Jardines elaborarán un reporte diario donde indiquen la autorización correspondiente.
- La o el Jefe del Departamento debe elaborar un informe quincenal para el Director de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones sobre el número de peticiones y autorizaciones de préstamo de las instalaciones a su resguardo.
- Los requisitos y tiempo de respuesta, se observarán en la cedula de trámites y servicios, la cual puede ser consultada en: http://sistemas.toluca.gob.mx/RMTYS/PAGINA/

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Préstamo de instalaciones, áreas deportivas y uso del gimnasio



XII. Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones

Nombre del Procedimiento:	**Nombramiento o Cambio de la o el Beneficiario por Fosa**
Objetivo:	Otorgar el certificado correspondiente que acredite el nombramiento o cambio de beneficiario de la fosa para quedar debidamente registrado.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verde y Panteones a través el Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es la única instancia responsable de expedir el certificado de nombramiento o cambio de la o el beneficiario de una fosa para el Panteón General y Cementerio Municipal.
- Las y los titulares de los derechos de uso en perpetuidad podrán modificar la cláusula relativa a la designación de beneficiarios, quienes deberán expresarlo de manera escrita ante la Dirección General de Servicios Públicos y la administración del panteón.
- Los requisitos están estipulados en el primer y segundo párrafo del artículo 6.93 del Código Reglamentario Municipal de Toluca

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Nombramiento o Cambio de la o el Beneficiario por Fosa

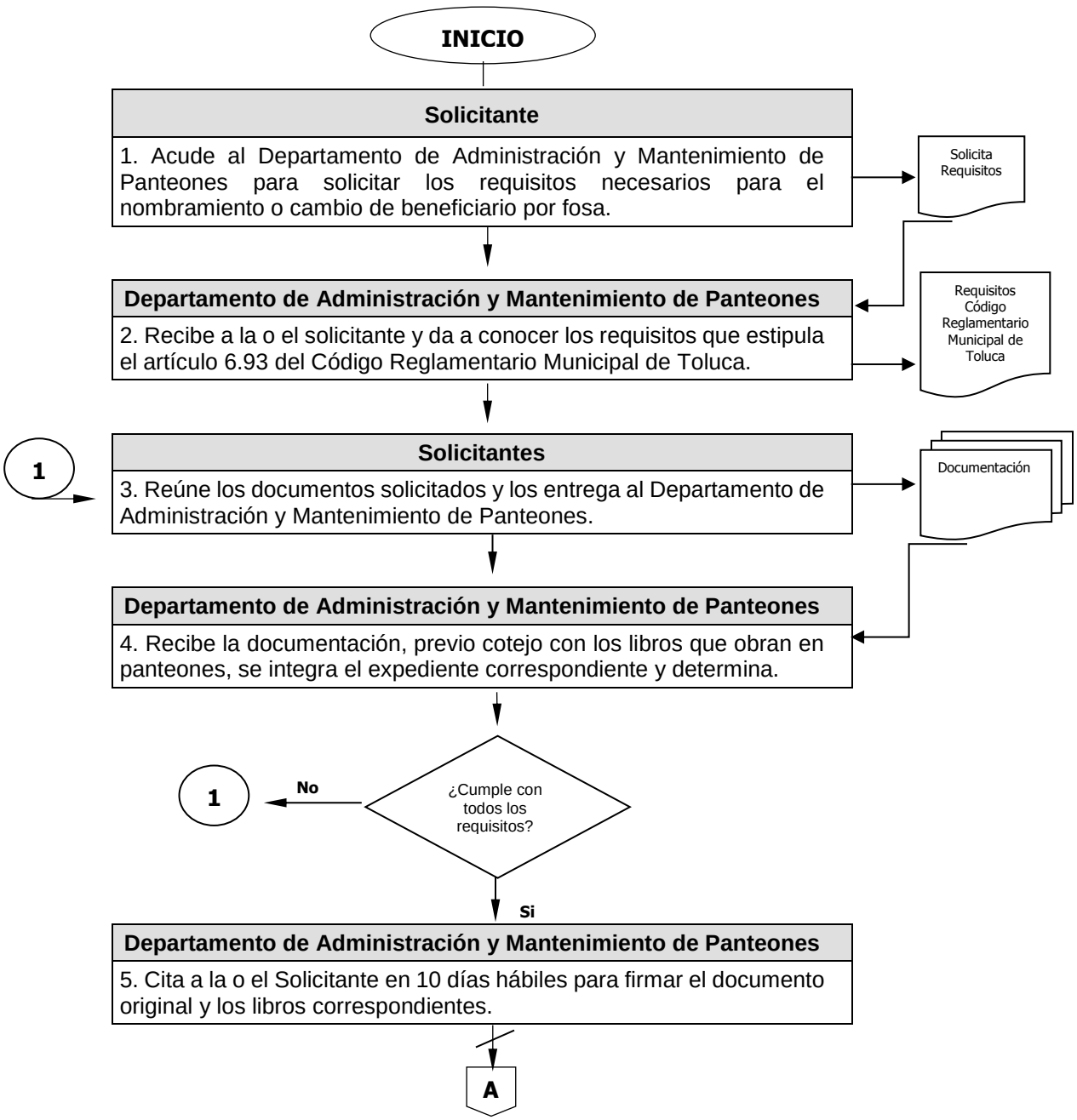
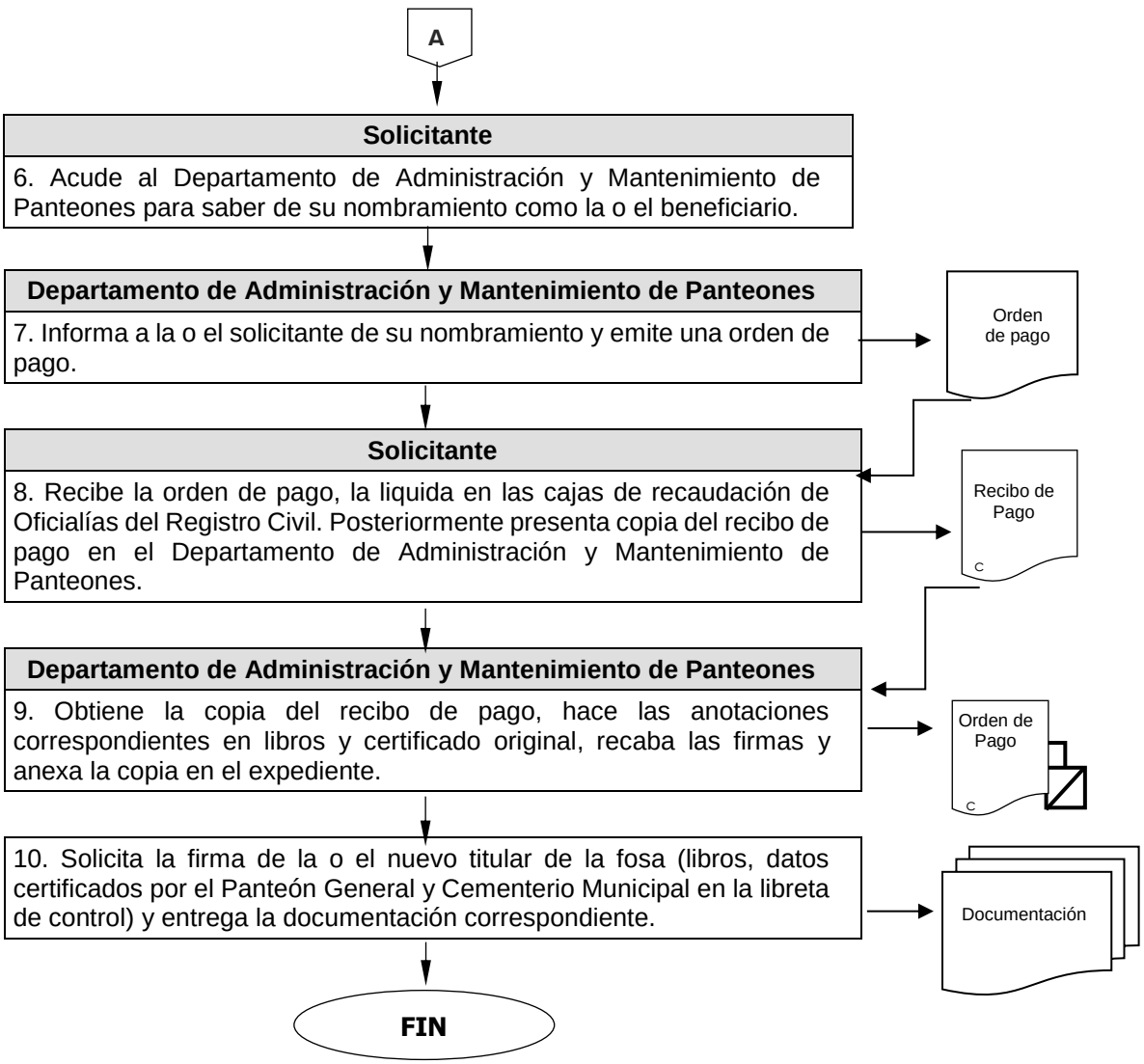


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Expedición de datos certificados sobre registros en libros**
Objetivo:	Realizar la expedición de la certificación de los datos solicitados por la población en relación a los registros contenidos en los libros.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, es la única instancia encargada de otorgar la Certificación de datos contenidos en los libros de registro en términos del segundo y tercer párrafo del artículo 6.93 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- La o el ciudadano deberá presentar el recibo oficial de pago correspondiente para la entrega del certificado.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones tendrá bajo su resguardo los libros de registro del Panteón General y Cementerio Municipal.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones deberá indicar los requisitos que debe presentar el solicitante: Acta informativa de extravío de documentos, petición por escrito formulada por el titular, copia simple de la identificación oficial.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Expedición de Datos Certificados sobre Registros en Libros

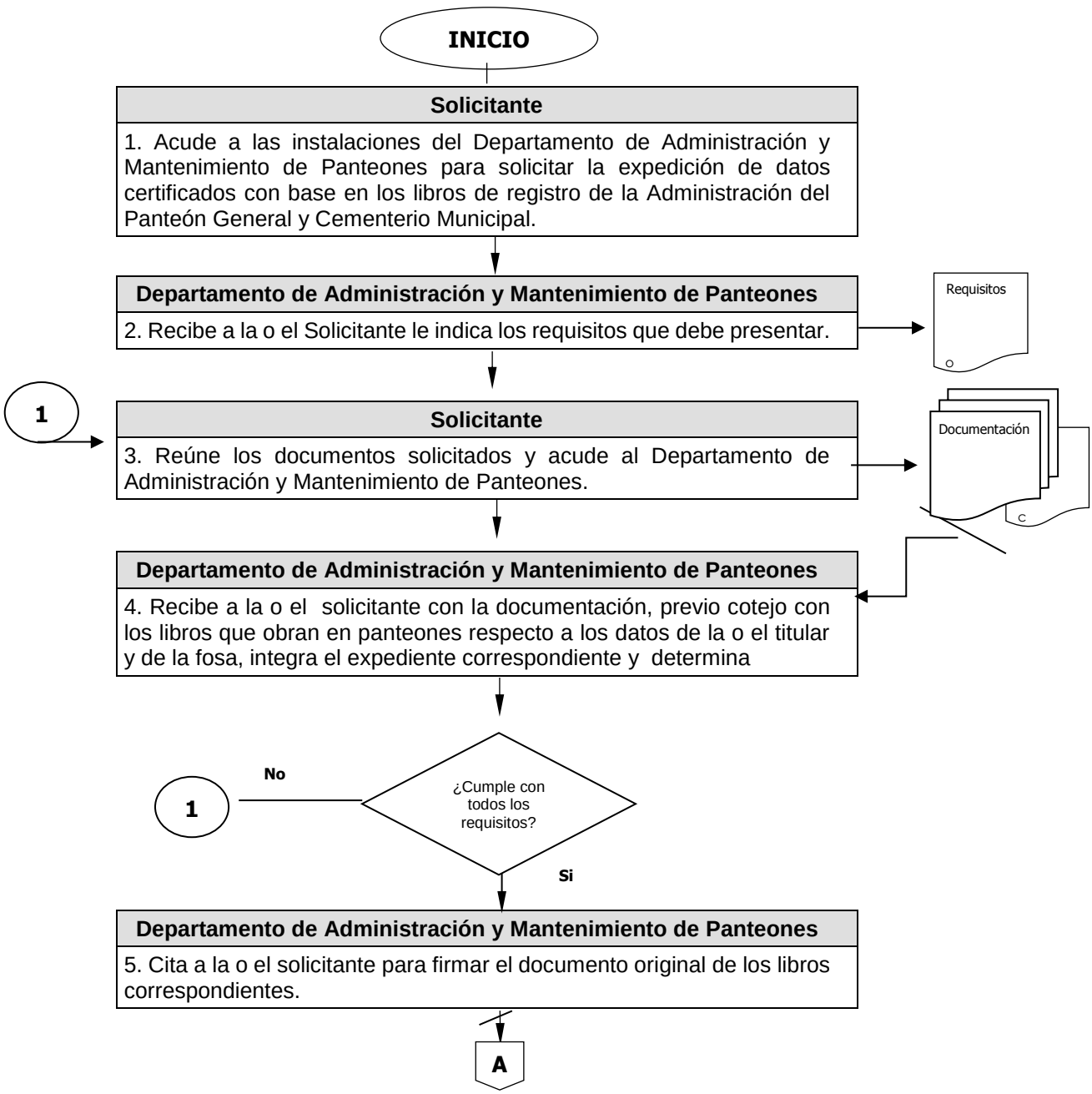
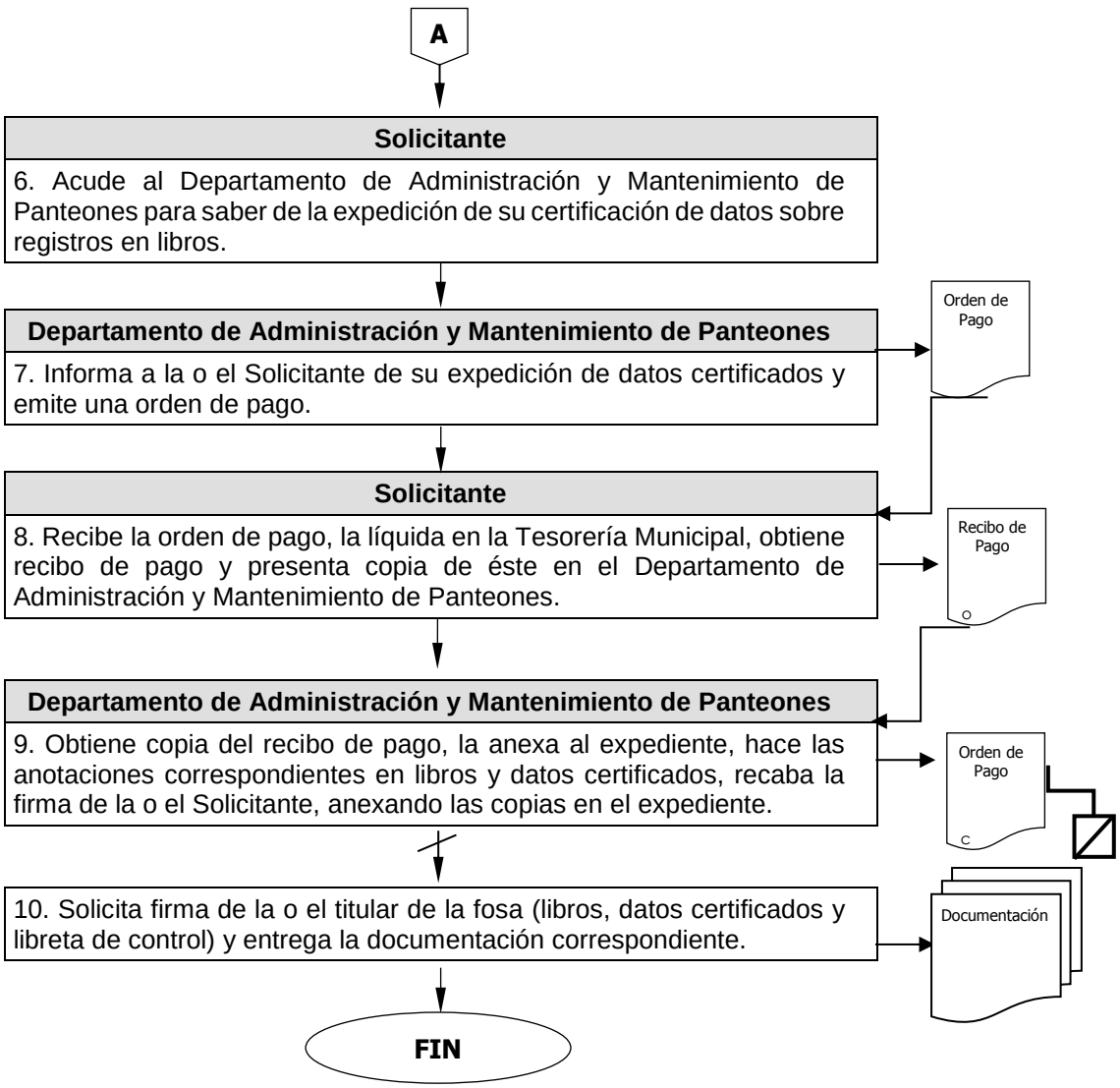


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Autorización de Construcción de Lápidas, Jardineras o Criptas Sobrepuestas en el Panteón General y Cementerio Municipal.**
Objetivo:	Otorgar la autorización de la colocación de lápidas, jardineras o criptas sobrepuestas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es la única instancia responsable de otorgar la autorización para la colocación de lápidas, jardineras o criptas sobrepuestas en términos del artículo 6.86 fracción V y VI, del Código Reglamentario del Municipio de Toluca.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones deberá verificar que se cumplan con los requisitos establecidos en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El tiempo de respuesta a la autorización de construcción de lápidas, jardineras o criptas será en un lapso máximo de 10 días hábiles.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, deberá indicar al solicitante la documentación que deberá presentar: Copia de título de propiedad, identificación oficial, formato emitido por el Departamento, pagos al corriente y pagos por el servicio solicitado.
- Los requisitos y tiempo de respuesta, se observarán en la cedula de trámites y servicios, la cual puede ser consultada en: http://sistemas.toluca.gob.mx/RMTYS/PAGINA/

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Autorización para la Construcción de Lápidas, Jardineras o Criptas Sobrepuestas

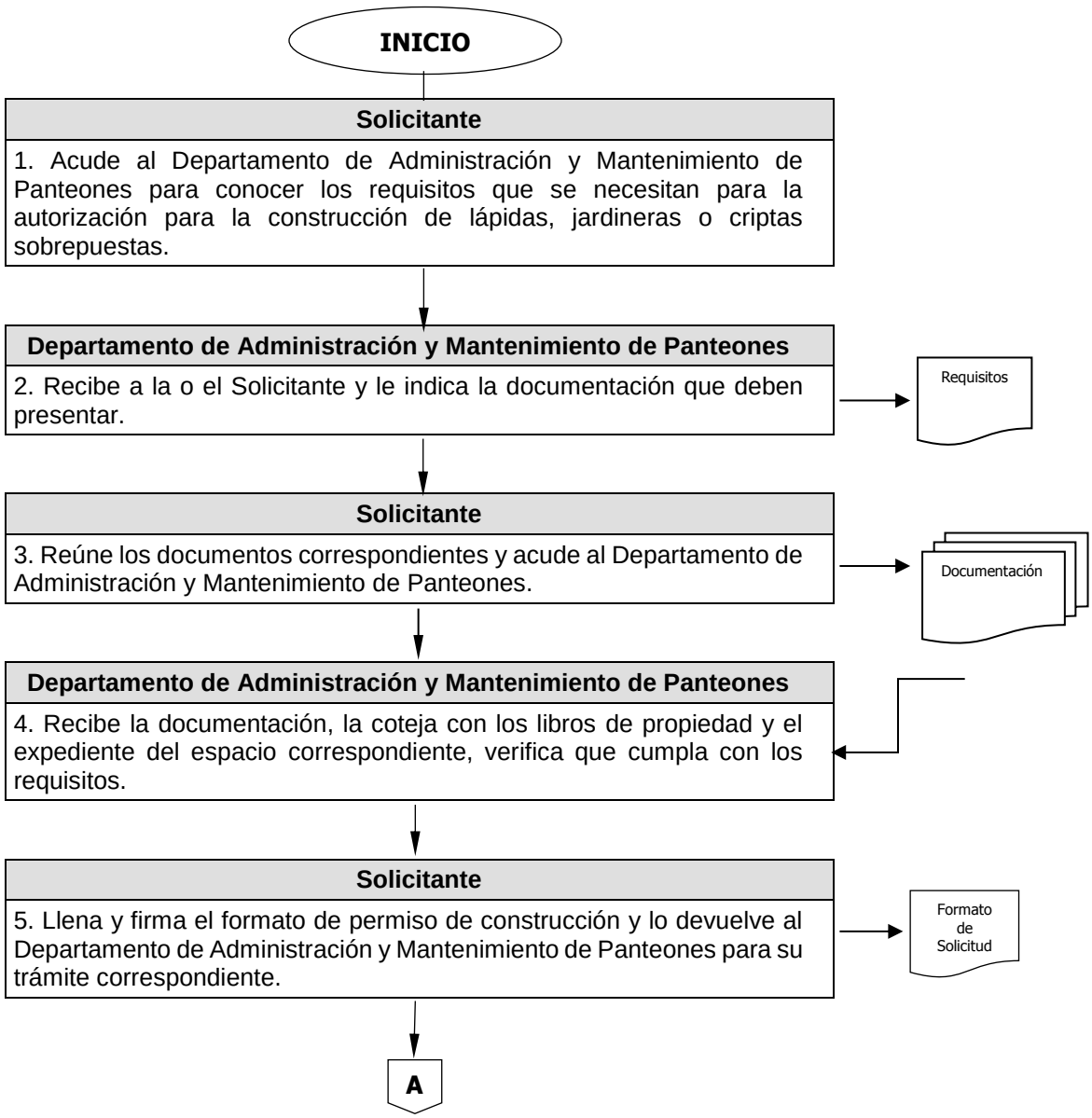
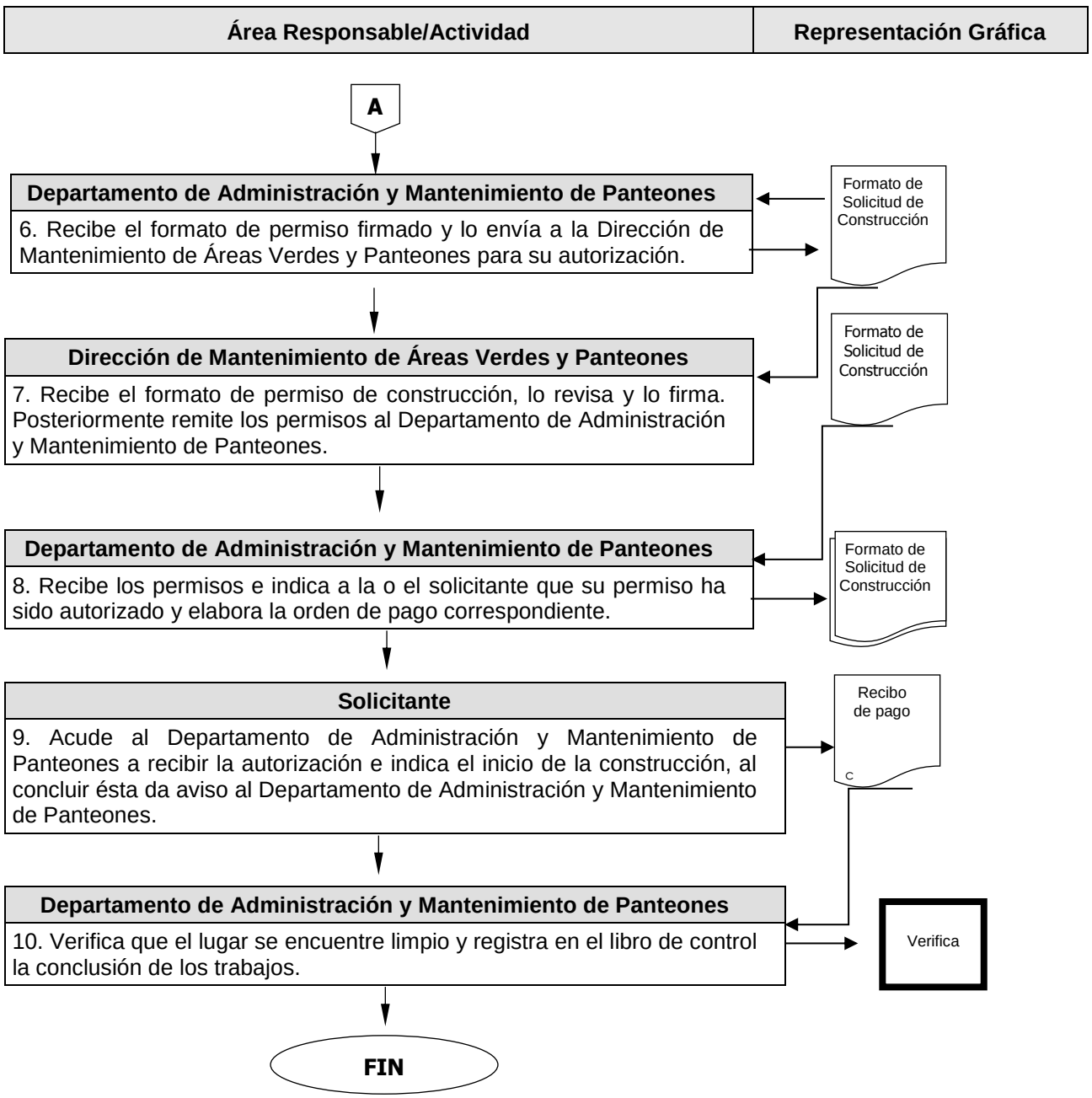


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General / Cementerio Municipal**
Objetivo:	Brindar un adecuado servicio en la exhumación de restos áridos.

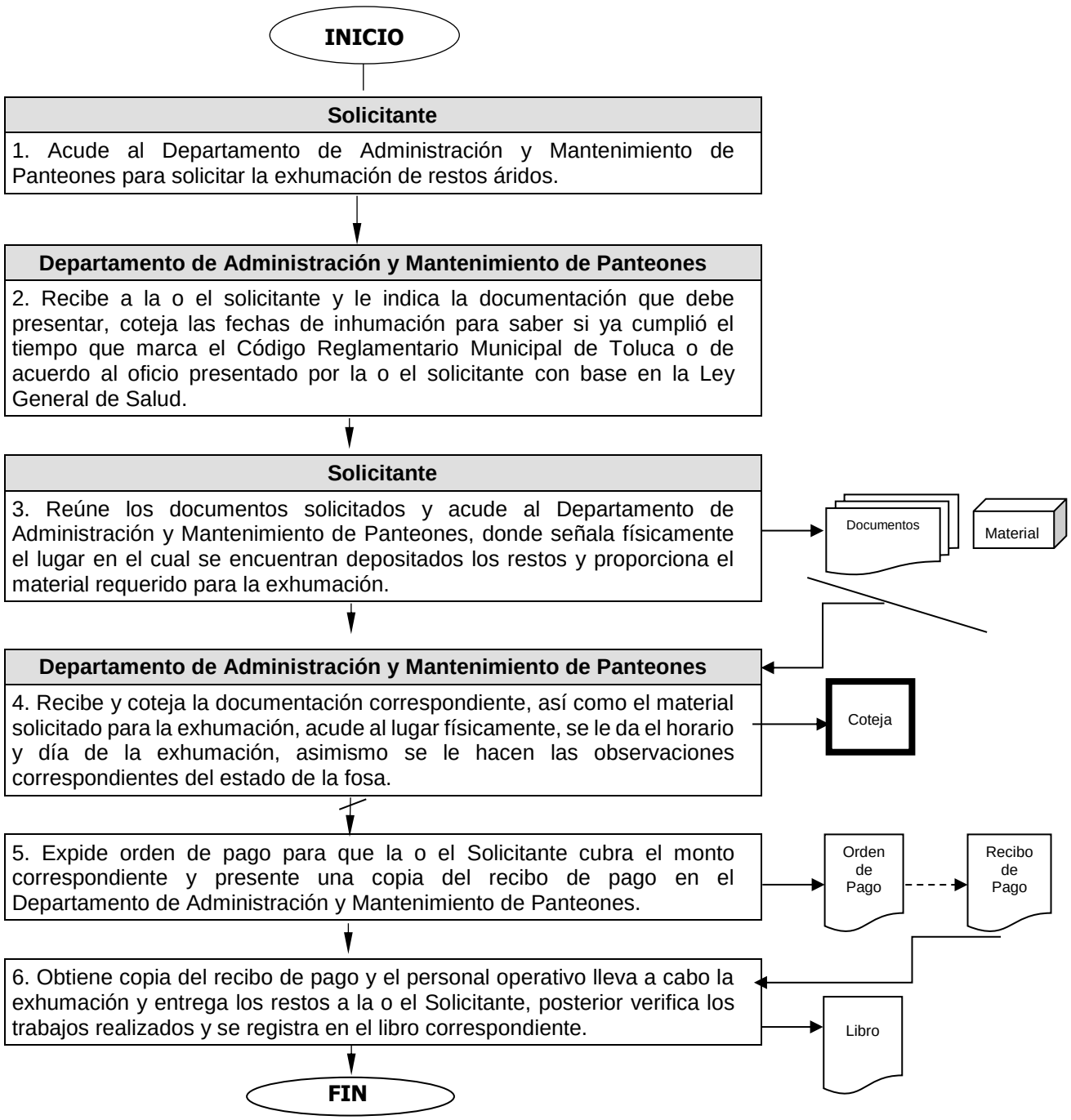
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verde y Panteones, en coordinación con la o el Jefe de Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, es responsable de la autorización de las exhumaciones de restos áridos en el Panteón General y Cementerio Municipal cuando se hayan cumplido 7 años de la inhumación en adultos y 5 años en los niños.
- La o el solicitante deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 6.102 y 6.103 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Las y los beneficiarios podrán solicitar la autorización de la exhumación, previo pago de los derechos respectivos.
- Toda exhumación de restos áridos que se haga por orden judicial, del Ministerio Público o autoridad sanitaria, no se requerirá necesariamente la presencia de los familiares del exhumado.
- El tiempo mínimo requerido de espera será de 7 años después de la última inhumación.
- Los requisitos y tiempo de respuesta, se observarán en la cedula de trámites y servicios en DGSP32, la cual puede ser consultada en: http://sistemas.toluca.gob.mx/RMTYS/PAGINA/

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Exhumación de Restos Áridos en el Panteón General / Cementerio Municipal



Nombre del Procedimiento:	**Exhumación Prematura de Cadáver en el Panteón General y Cementerio Municipal**
Objetivo:	Otorgar la licencia de exhumación a efecto de cumplir con la orden girada por el Ministerio Público correspondiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es encargado de brindar el apoyo correspondiente al Ministerio Público para la exhumación prematura de cadáver en el Panteón General y Cementerio Municipal.
- El Ministerio Público es la instancia responsable de expedir la orden de exhumación prematura del cadáver.
- Para la exhumación de restos que no han cumplido el plazo respectivo, ordenada por la autoridad judicial, sanitaria o el Ministerio Público, se requerirá la autorización por escrito de dichas dependencias.
- En el servicio únicamente podrá estar presente un familiar directo de la persona a exhumar así como la o el titular de los derechos de la fosa.
- En el caso de la exhumación de restos no cumplidos que no estén bajo procedimiento judicial solicitado por los familiares, el Instituto de Salud del Estado deberá expedir la autorización correspondiente en términos del artículo 6.102 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Exhumación Prematura de Cadáver en el Panteón General y Cementerio Municipal

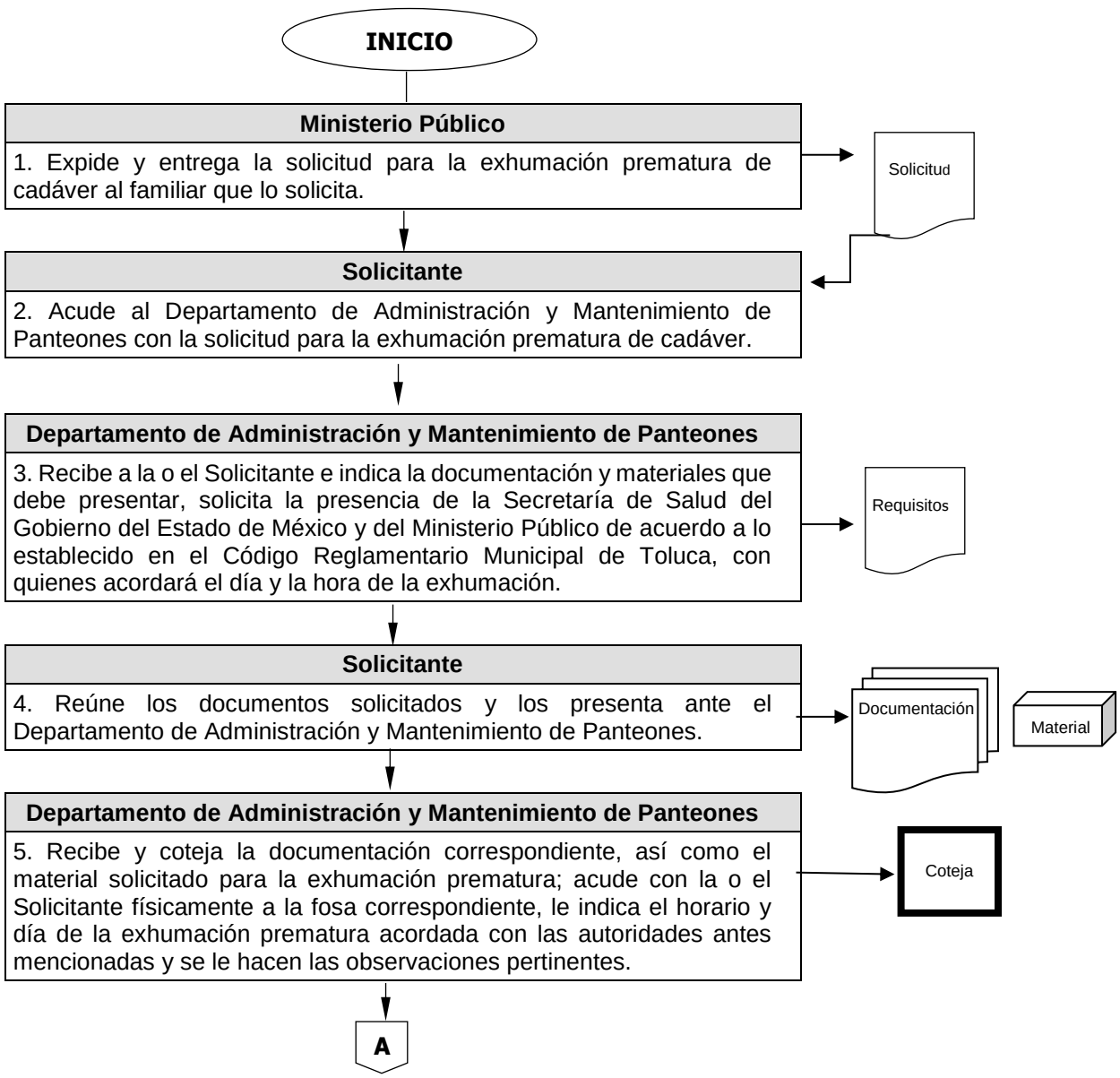
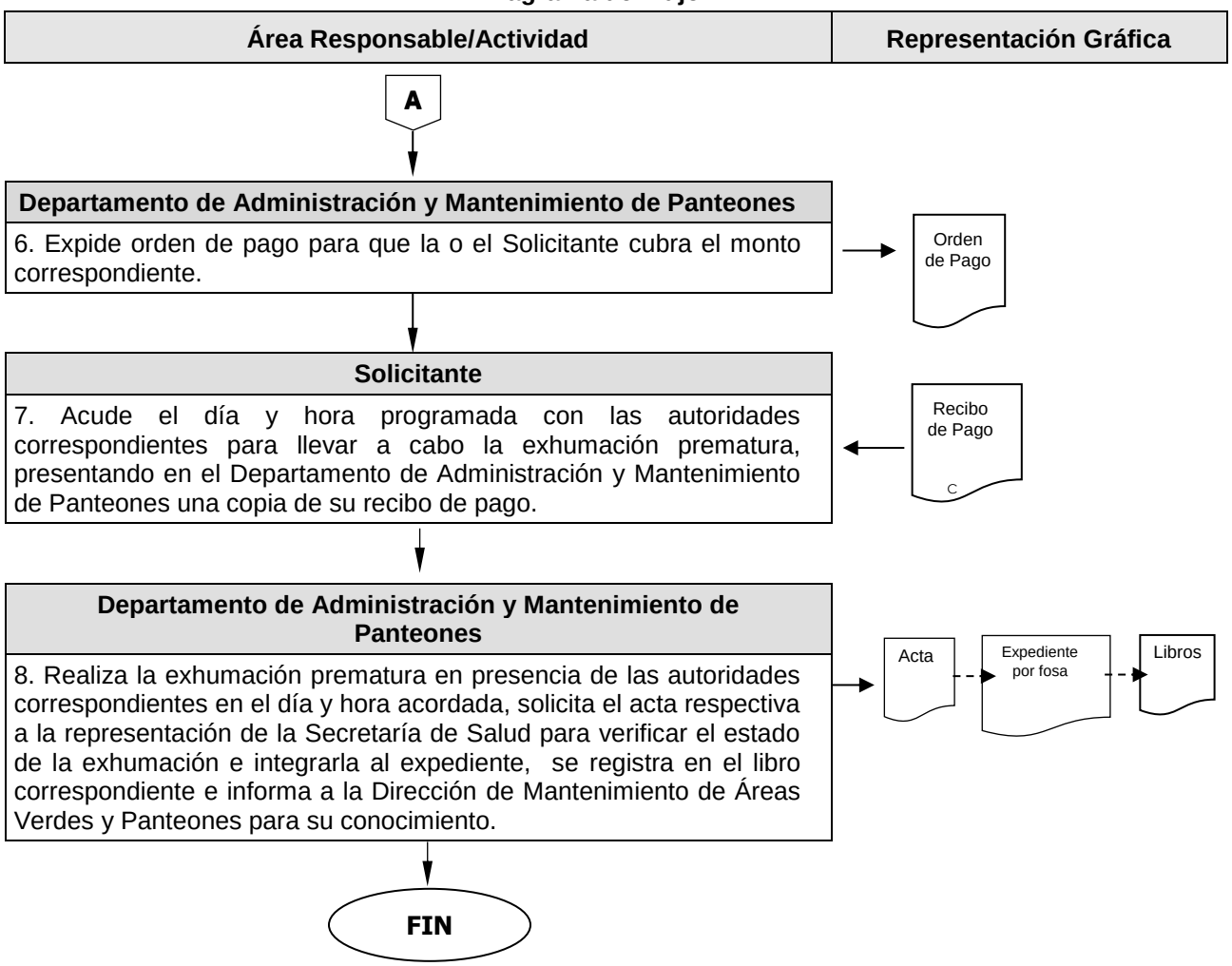


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Inhumaciones en el Panteón General / Cementerio Municipal**
Objetivo:	Autorizar las inhumaciones de conformidad con la normatividad aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Panteones y la o el Jefe del Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, verificará que la o el Solicitante cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 6.95 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- La o el solicitante deberán presentar la autorización de la o el titular de la fosa para ejercer el derecho de uso.
- Los cadáveres o restos humanos deberán inhumarse, incinerarse o embalsamarse entre las 12 y 48 horas siguientes a la muerte, salvo autorización específica del Instituto de Salud del Estado, por disposición del Ministerio Público o de la autoridad judicial.
- La o el solicitante deberá presentar el título de la propiedad, el certificado de defunción, identificación oficial de la o el titular y llenar la carta responsiva en el Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones deberá indicar al solicitante los requisitos requeridos para realizar el trámite: Identificación del solicitante, documento que acredite el derecho de uso de la fosa, certificado de defunción, orden de inhumación, comprobante domiciliario y el pago correspondiente de los derechos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Inhumaciones en el Panteón General / Cementerio Municipal

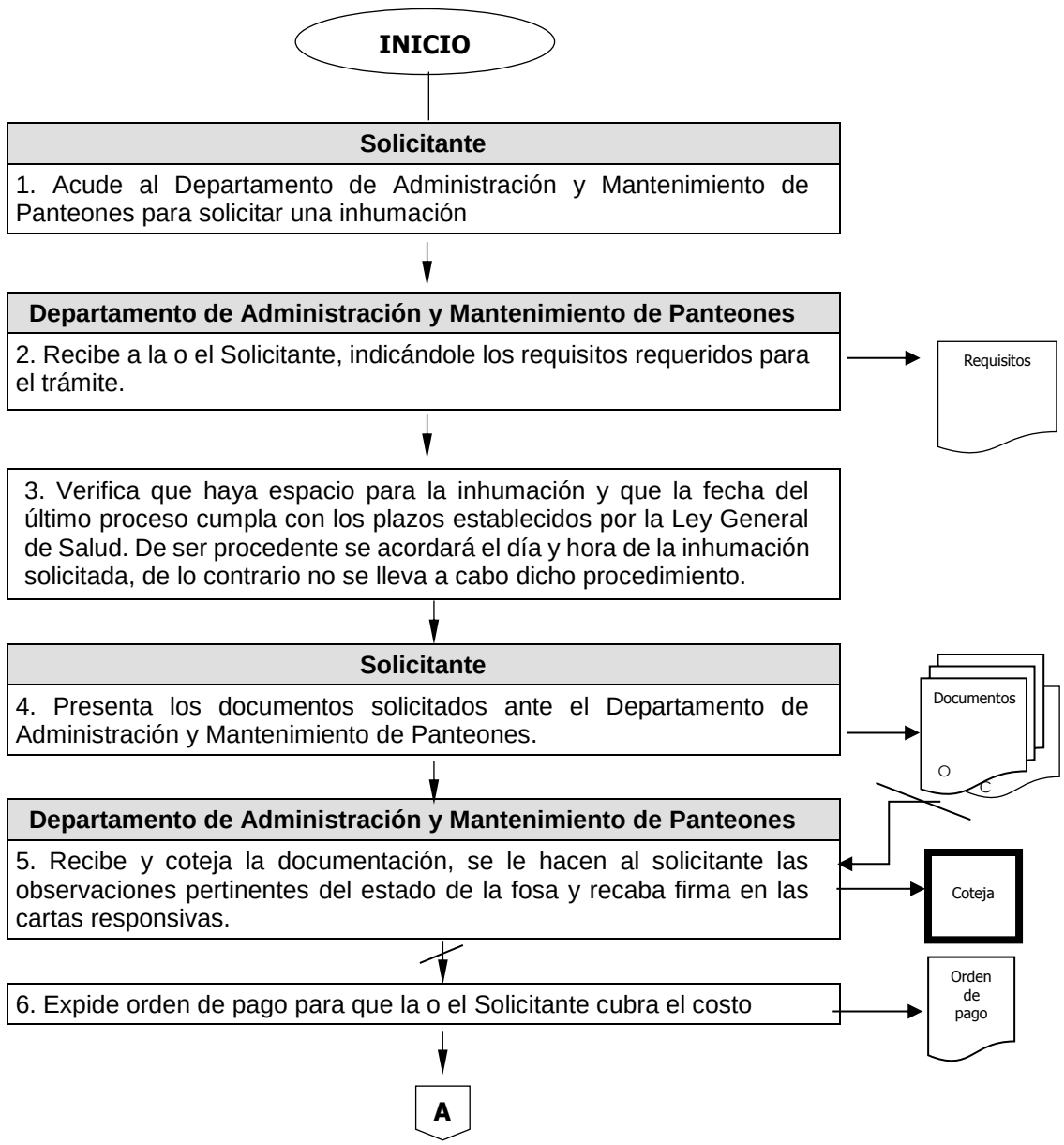
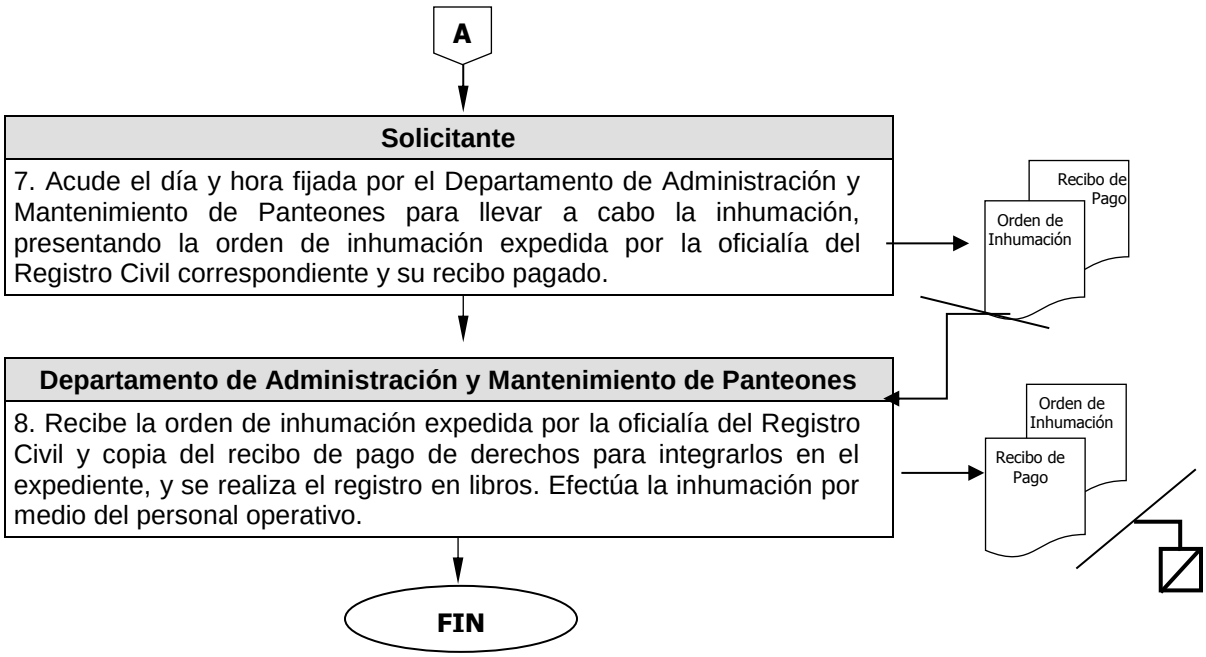


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Refrendo de Temporalidad de una Fosa en el Panteón General y/o Cementerio Municipal**
Objetivo:	Realizar la expedición de refrendo solicitado por la ciudadanía.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es responsable de la expedición del refrendo para el caso de fosas de temporalidad, en términos del Artículo 6.80 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- La ciudadanía deberá presentar el último refrendo, el comprobante de pago del mismo e identificación oficial del refrendatario.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Refrendo de Temporalidad de una Fosa en el Panteón General y/o Cementerio Municipal

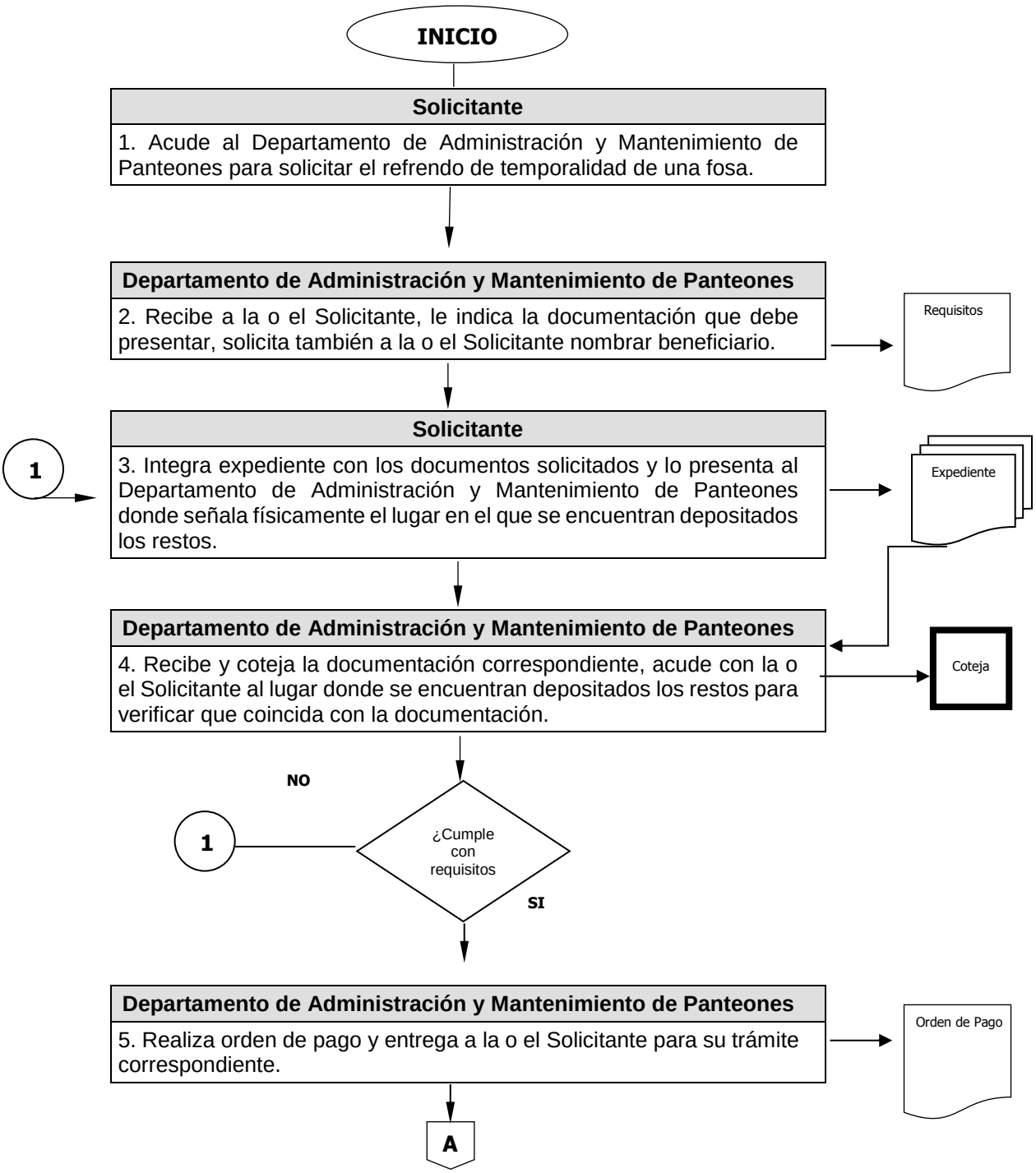
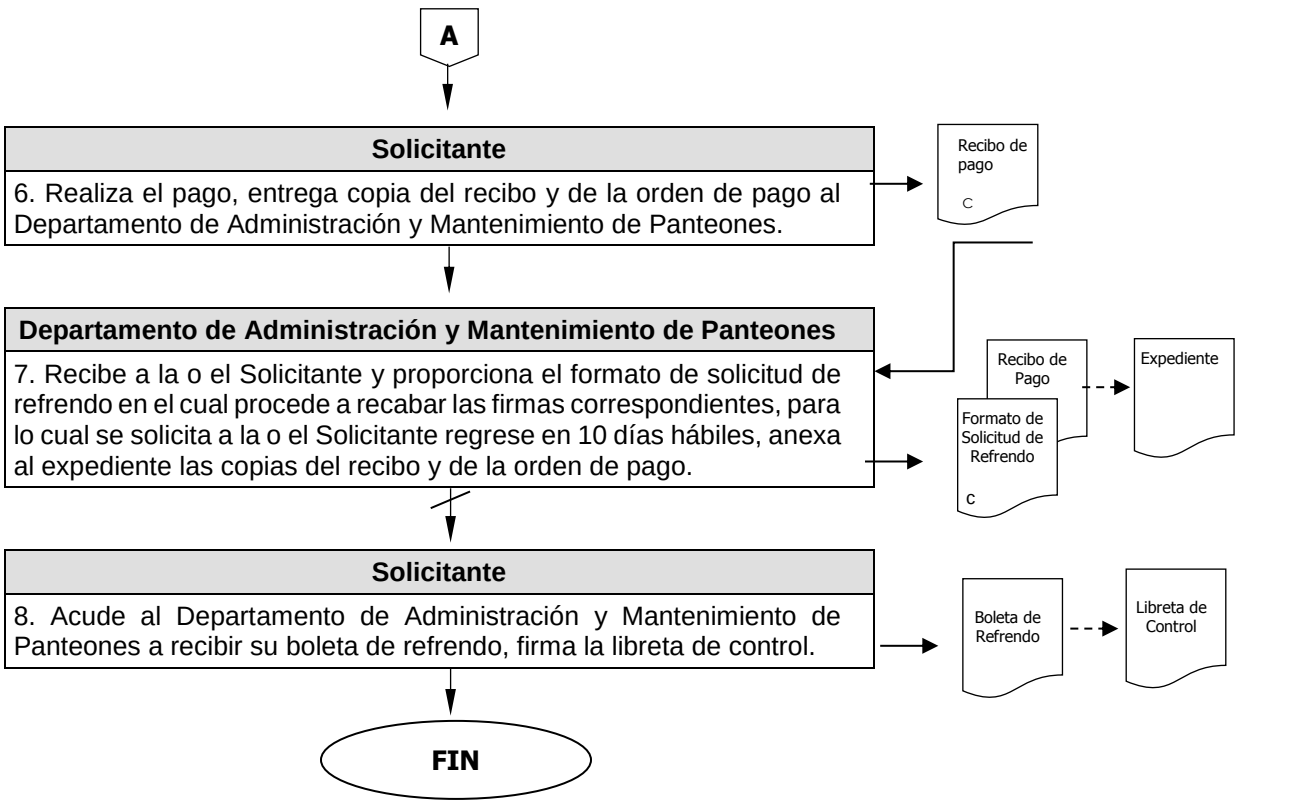


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Regularización de Derechos de Uso de Perpetuidad de una Fosa cuando ha Fallecido la o el Titular**
Objetivo:	Transmitir los derechos correspondientes de las fosas a perpetuidad, a un familiar consanguíneo cuando ha fallecido la o el titular.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de verificar el trámite de regularización de fosas.
- La o el ciudadano deberá exhibir el título de propiedad original de la fosa, acta de defunción del titular, acta de nacimiento del solicitante y dos beneficiarios, oficio dirigido a la Dirección General de Servicios Públicos, identificación oficial del solicitante y beneficiarios, escrito de repudio de derechos (en caso de que existan hermanos), acta de matrimonio (en caso de que el cónyuge solicite la titularidad).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8. Regularización de Derechos de Uso de Perpetuidad de una Fosa cuando ha Fallecido la o el Titular.

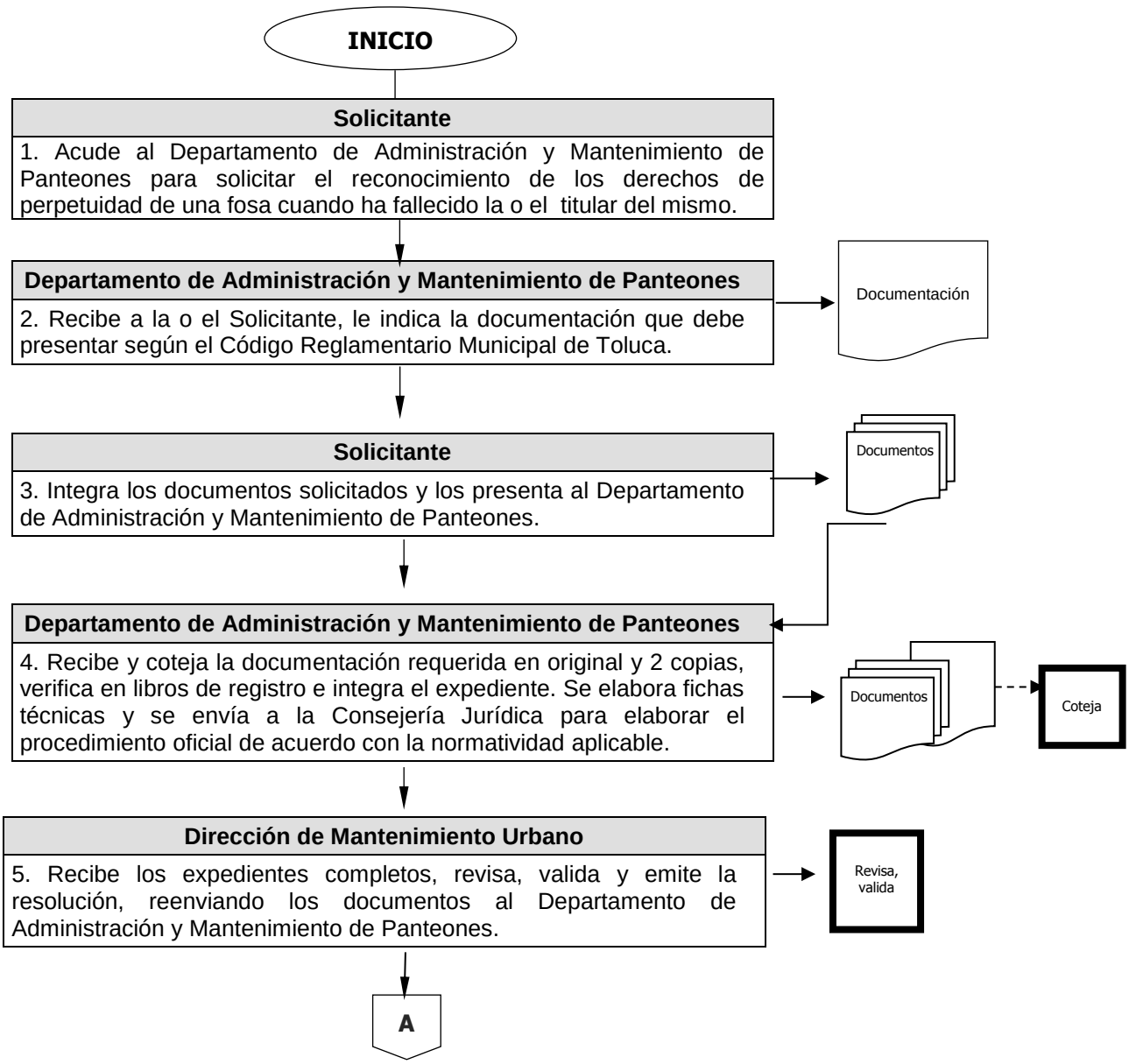
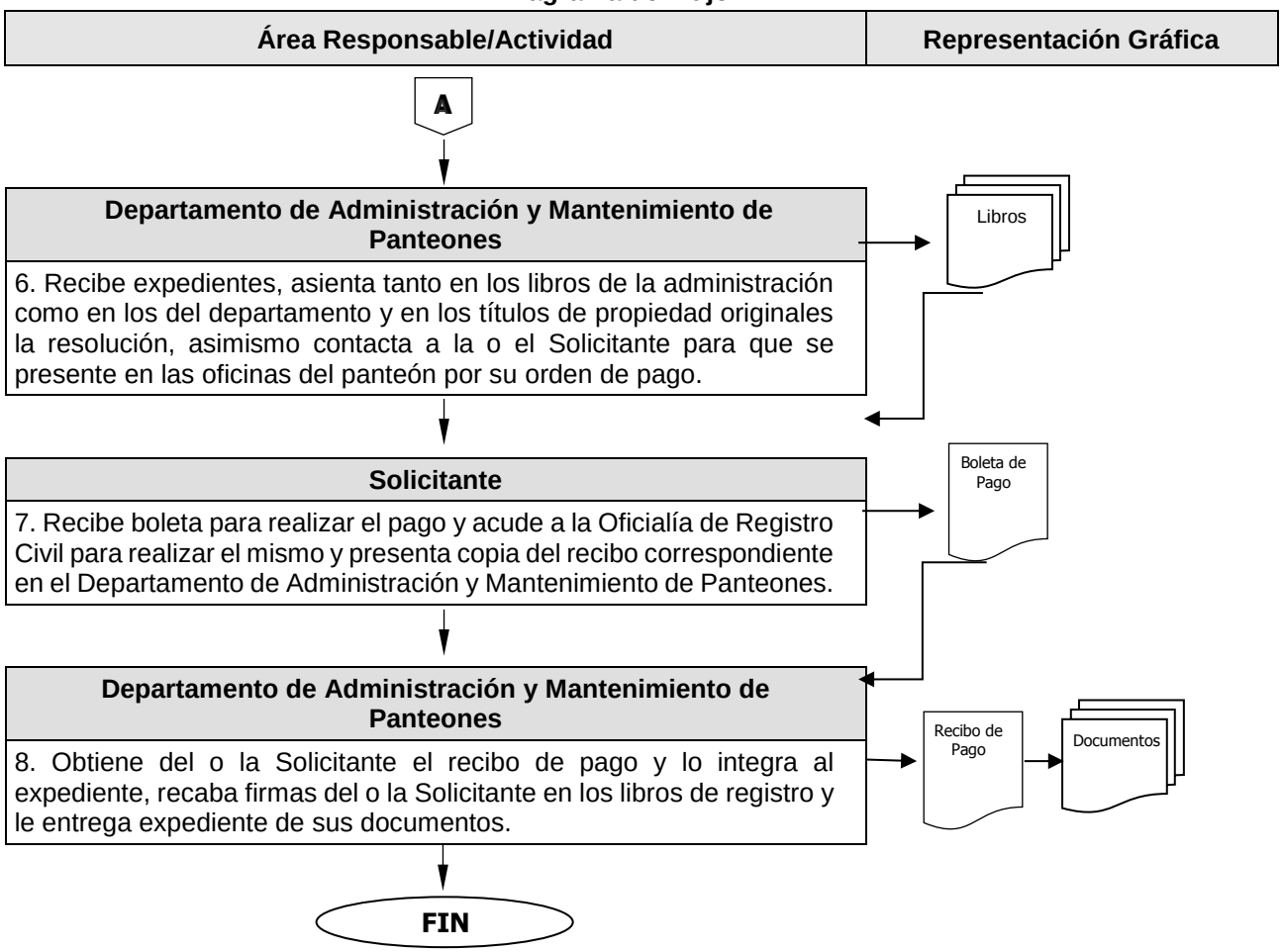


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	**Inhumación y Reinhumación de Restos Áridos o Cremados**
Objetivo:	Autorizar la inhumación y reinhumación de restos áridos o cremados debiendo cumplir con la normatividad aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de verificar que la o el solicitante cumpla con los requisitos para realizar la inhumación y reinhumación de restos áridos o cremados.
- La o el solicitante deberá presentar la autorización de la o el titular de la fosa para ejercer el derecho de uso, así como el título de propiedad, certificado de defunción, identificación oficial de la o el titular y llenar carta responsiva en el Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones.
- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, en caso de que el familiar titular o autorizado quiera retirar los restos óseos áridos (para su cremación) de una fosa de refrendo, si la fosa queda libre, será reasignada.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

9. Inhumación y Reinhumación de Restos Áridos o Cremados

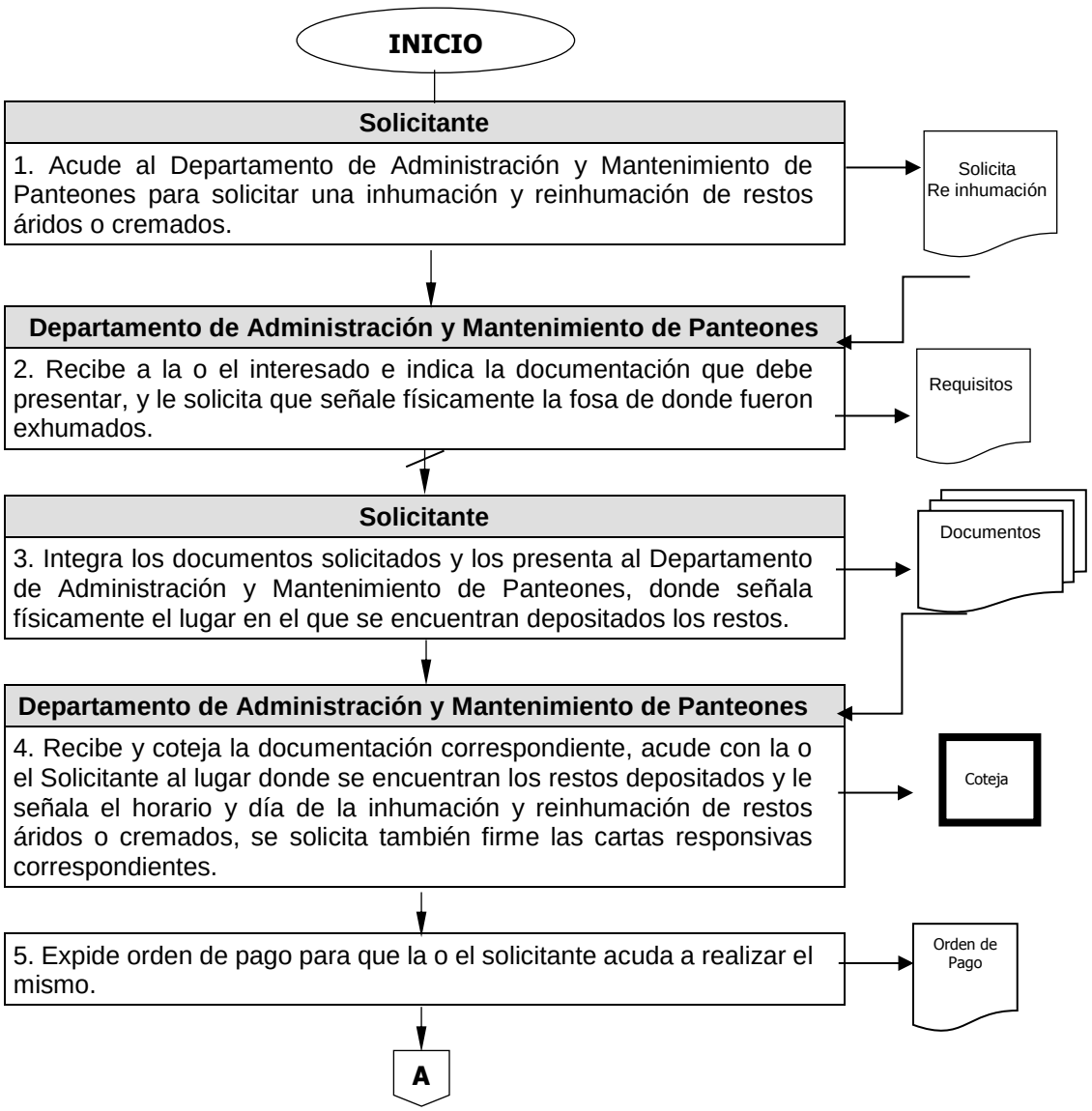
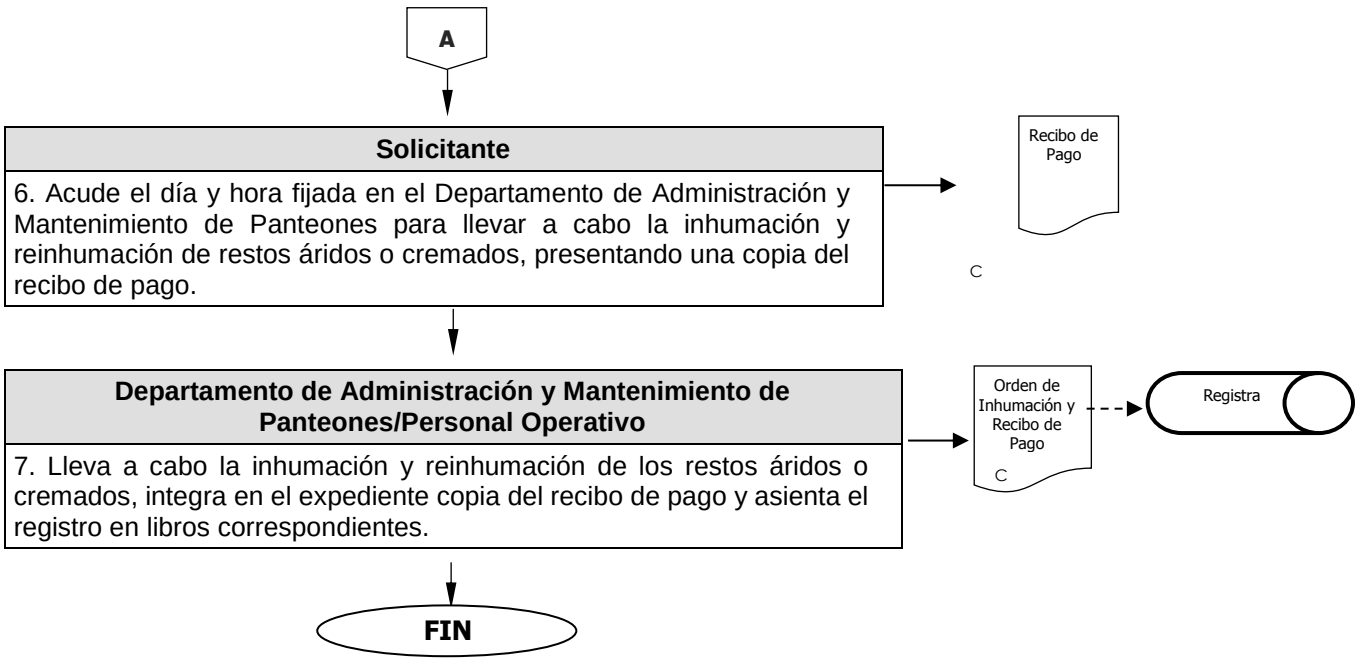


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Inhumación por Orden del Ministerio Público**
Objetivo:	Proporcionar el servicio de inhumación por orden del Ministerio Público a cadáveres desconocidos.

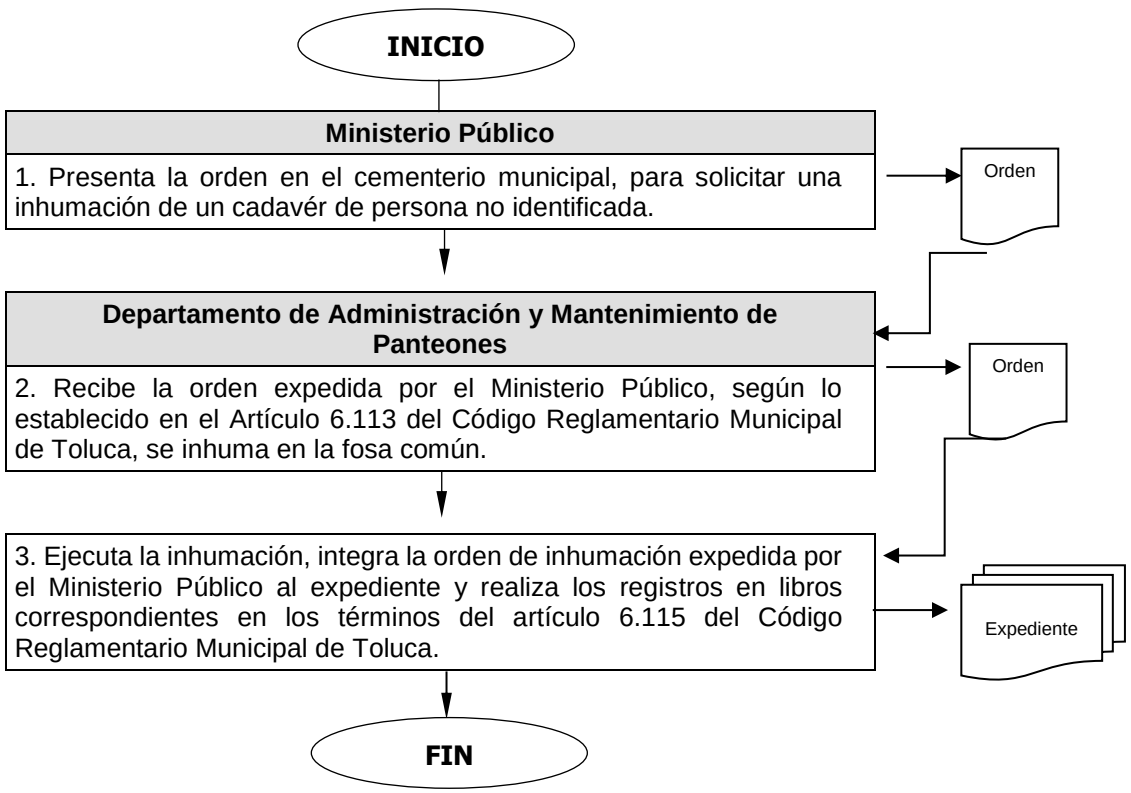
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones será el responsable de otorgar el servicio de inhumación a cadáveres desconocidos previa solicitud del Ministerio Público en términos del artículo 6.113 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Ministerio Público será el responsable de la expedición de la solicitud del servicio de inhumación para cadáver desconocido, que deberá ser turnada al Director General de Servicios Públicos solicitando los cadáveres desconocidos se inhumaran en la fosa común, Artículo 6.114 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

10. Inhumación por Orden del Ministerio Público



Nombre del Procedimiento:	**Inspecciones en cementerios Delegacionales y Subdelegacionales.**
Objetivo:	Verificar el correcto funcionamiento de los panteones administrados por autoridades auxiliares, en apego a lo establecido en la ley y normatividad aplicable en materia.

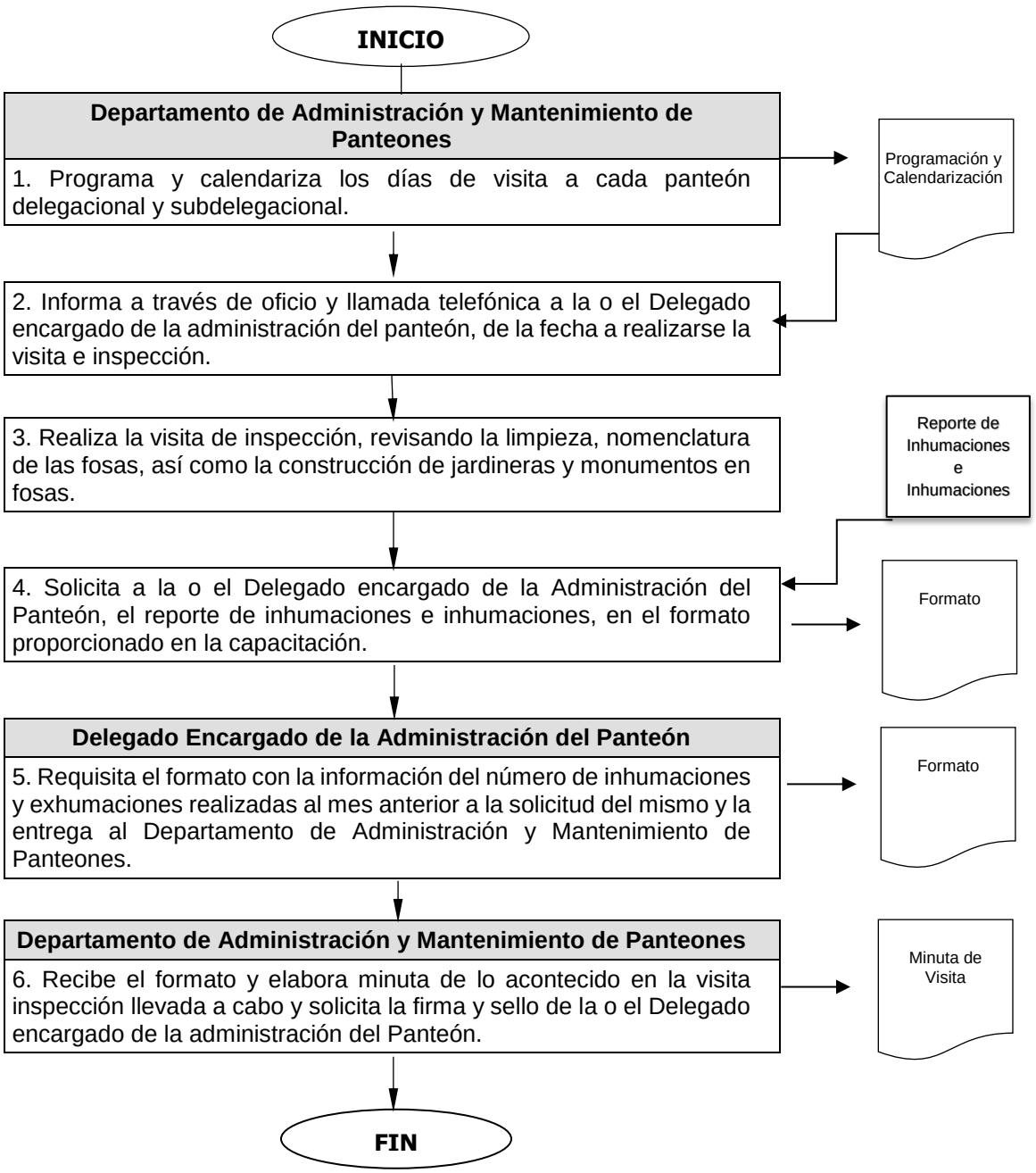
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, programara la inspección a los panteones de Delegaciones y Subdelegaciones.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, verificara, inspeccionará y solicitara el reporte correspondiente de inhumaciones y exhumaciones, a las autoridades auxiliares, para vigilar la correcta aplicación de la ley.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, llevará a cabo la elaboración de la minuta de las acciones realizadas en cada inspección.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

11. Inspecciones en cementerios Delegacionales y Subdelegacionales.



Nombre del Procedimiento:	**Cursos de Capacitación a las o los Delegados, encargados de la Administración de Panteones**
Objetivo:	Capacitar a las autoridades auxiliares responsables de la administración de panteones para el correcto funcionamiento de la administración de los panteones Delegacionales y Subdelegacionales, y para dar cumplimiento a lo establecido en la ley y normatividad, aplicable en materia.

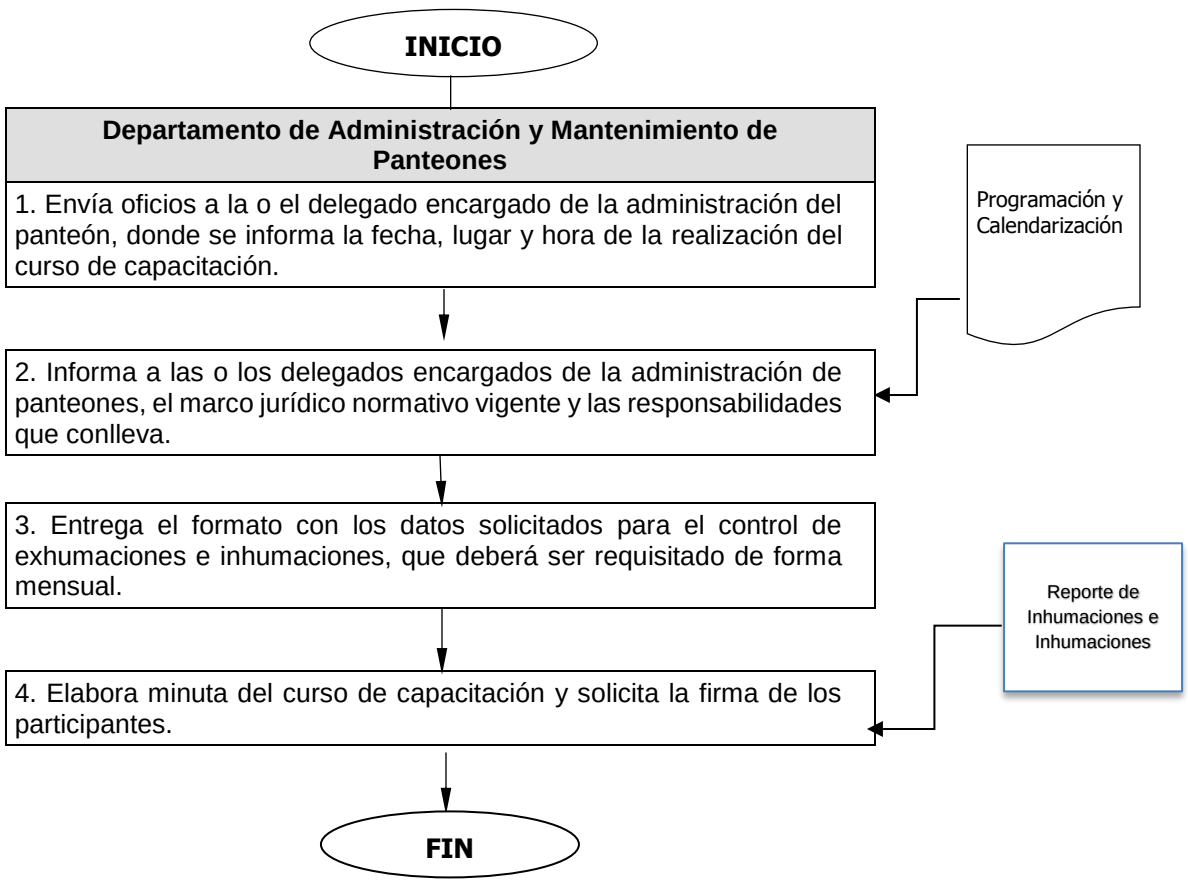
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones, realizará dos cursos de capacitación al año.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, implementará el formato con los datos solicitados de inhumaciones e exhumaciones, realizados mensualmente.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, dará a conocer el marco jurídico y normativo para el correcto funcionamiento de los panteones Delegacionales y Subdelegaciones.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

13. Cursos de Capacitación a las o los Delegados, encargados de la Administración de Panteones



-

Nombre del Procedimiento:	**Controversias en fosas ubicadas en Panteones Delegacionales y Subdelegacionales del Municipio**
Objetivo:	Resolver controversias que se presenten en los panteones delegacionales y subdelegacionales, por medio de una garantía de audiencia a efecto de solucionar un conflicto de titularidad de las fosas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Administración y Mantenimiento de Panteones es el área responsable de resolver controversia que el ciudadano tenga respecto a sus fosas ya sea en panteones delegacionales o subdelegacionales.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones es el área responsable para que la o el ciudadano manifieste su controversia, por medio de un oficio dirigido al Director General de Servicios Públicos, presentando la titularidad de la fosa para que posteriormente realice los procedimientos correspondientes para su pronta resolución.
- El Departamento de Mantenimiento y Administración de Panteones, es el área responsable de solucionar dichas controversias, de carácter jurídico-administrativo, según sea el caso.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

11. Controversias en fosas ubicadas en Panteones Delegacionales y Subdelegacionales del Municipio

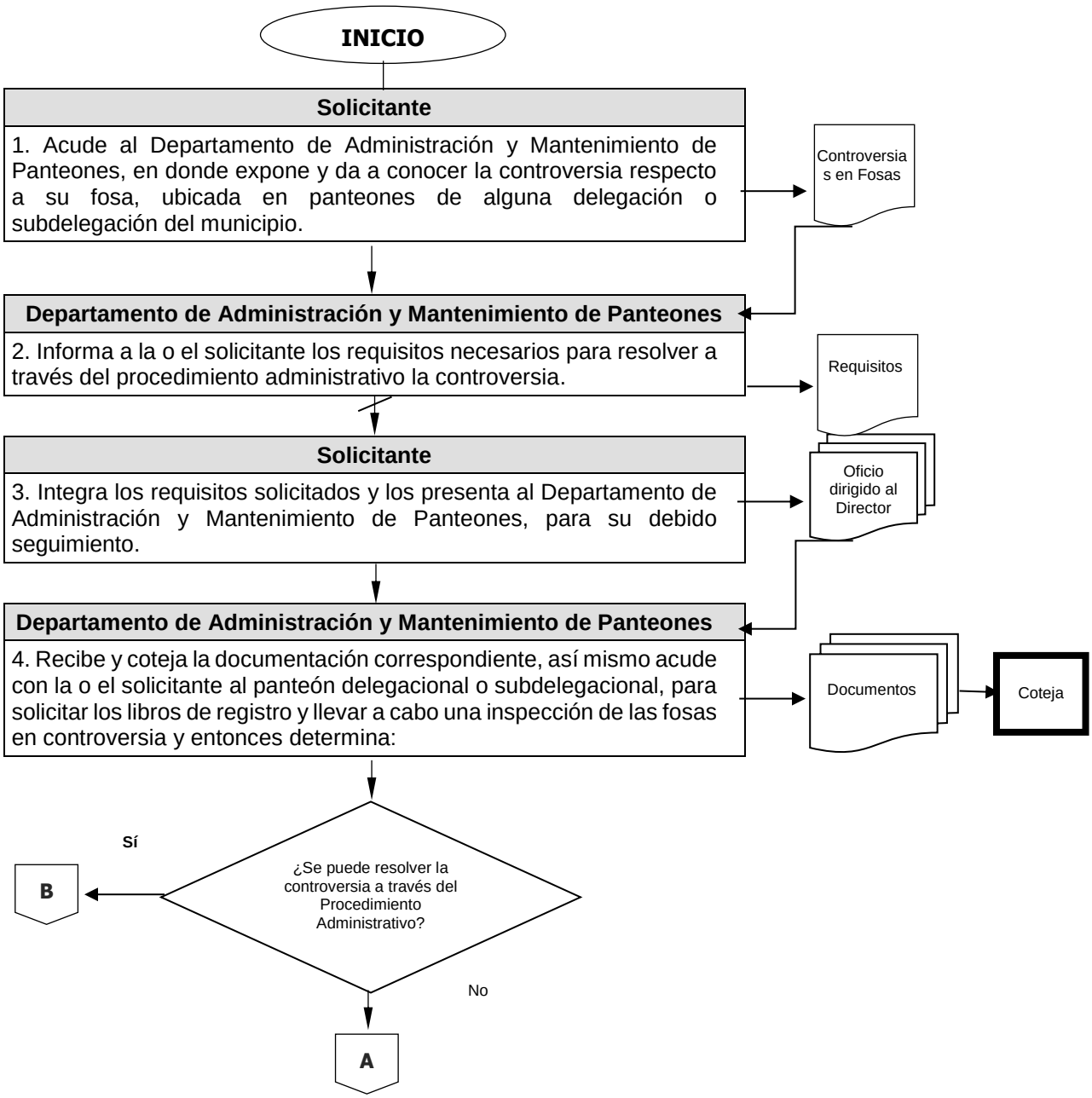
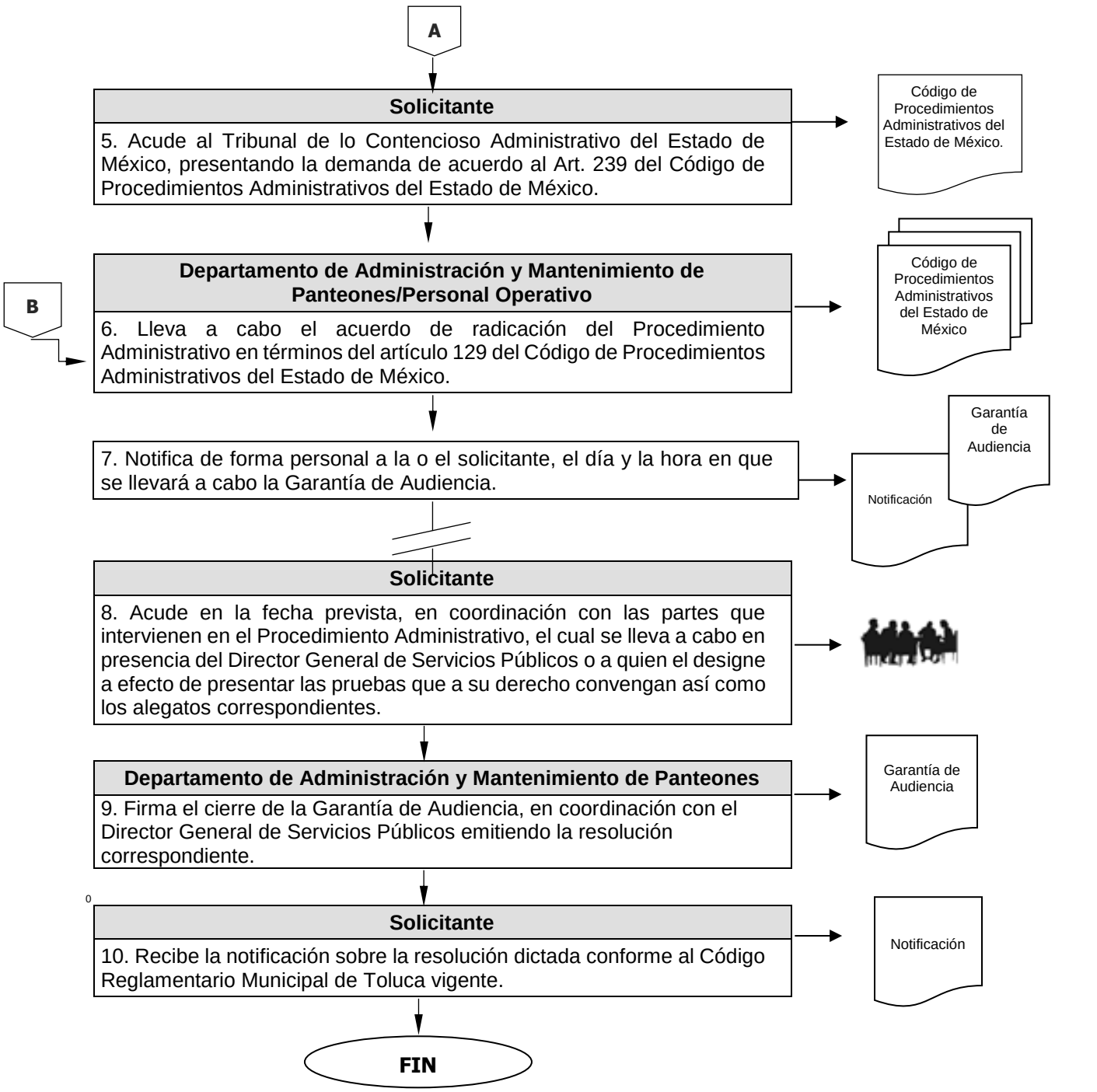
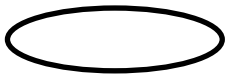
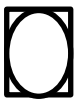
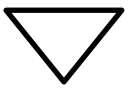
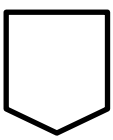
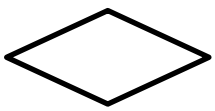
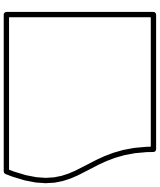


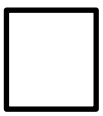
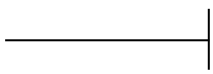
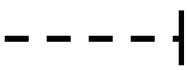
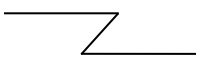
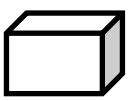
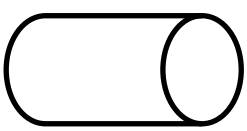
Diagrama de Flujo

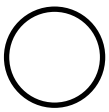
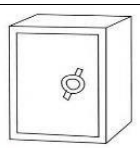
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

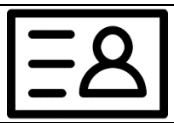


XIII. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Interpretación
	**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.
	**Actividad combinada**. Se utiliza en los casos en que en un mismo paso se realiza una operación y una verificación.
	Anexo de documentos. Indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un sólo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	Archivo definitivo. Marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	**Archivo temporal.** Se utiliza cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un periodo indefinido, para después utilizarlo en otra actividad; significa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	**Conector de página 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 anotara la letra “A” para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto como sea necesario.
	Procesos relacionados. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado.
	**Decisión.** Indica las opciones que se pueden seguir en caso que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.
	Destrucción de documentos. Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento.
	**Formato impreso.** Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiere indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda. Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias: ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una “X” y en el último una “N”.

Simbolo	Interpretación
	Formato no impreso. Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son idénticas.
	Línea de Espera. Indica que el procedimiento tiene una espera de tiempo no determinado para seguir el proceso.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo fuera de flujo para finalizar su intervención.
	**Inspección.** El cuadro es utilizado como símbolo de inspección verificación, revisión, visto bueno o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.
	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 inevitable.
	**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 pequeña flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiere 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 pequeña flecha.
	**Línea de comunicación.** Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de documentos, teléfono, fax, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	**Paquete de materiales.** Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.
	**Registro y/o controles.** Se usará cuando se requiera registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control. Cuando se registra información, llegará al símbolo una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.

Simbolo	Interpretación
	**Conector.** Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente. Se anotará dentro del número en secuencia, en las dos operaciones que se conectan.
	Captura o envío de información. Se emplea para representar la captura electrónica de datos o envío de datos por Internet.
	Teléfono. Representa la comunicación del área vía telefónica con otras dependencias e incluso con la ciudadanía, cuando así se requiera.
	**Caja Fuerte.** Se emplea para referirse al resguardo o depósito de efectivo.
	CD-R. Este símbolo se emplea para guardar información.
	Cámara Fotográfica. Representa la evidencia fotográfica que se debe tomar en cada evento para anexarla a la nota informativa para la o el superior jerárquico inmediato.
	Correo Electrónico. También conocido como e-mail; es un servicio de red que permite mandar y recibir mensajes con múltiples destinarios o receptores, la facilidad de uso, su rapidez y el abaratamiento de costos de la transmisión de información han dado lugar a que la mayoría de las instituciones, empresas y particulares tengan en el correo electrónico su principal medio de comunicación.
	Reunión. Este icono representa al conjunto de personas que asisten a un acto para tratar asuntos relacionados con el desempeño de sus funciones.
	Redes Sociales. Representan aquellos sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común y que permiten el contacto entre estos, con el objetivo de comunicarse e intercambiar información.
	Página Web. Simboliza la publicación de información en internet con distinción de las redes sociales.
	Libro. Es el conjunto de hojas de papel, vitela, u otra sustancia, manuscritas o impresas, colocadas en el orden en que se han de leer.

	**Credencial.** Es un documento que acredita la identidad de una persona y **le otorga derechos.**

XIV. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos adscrito a la Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores.

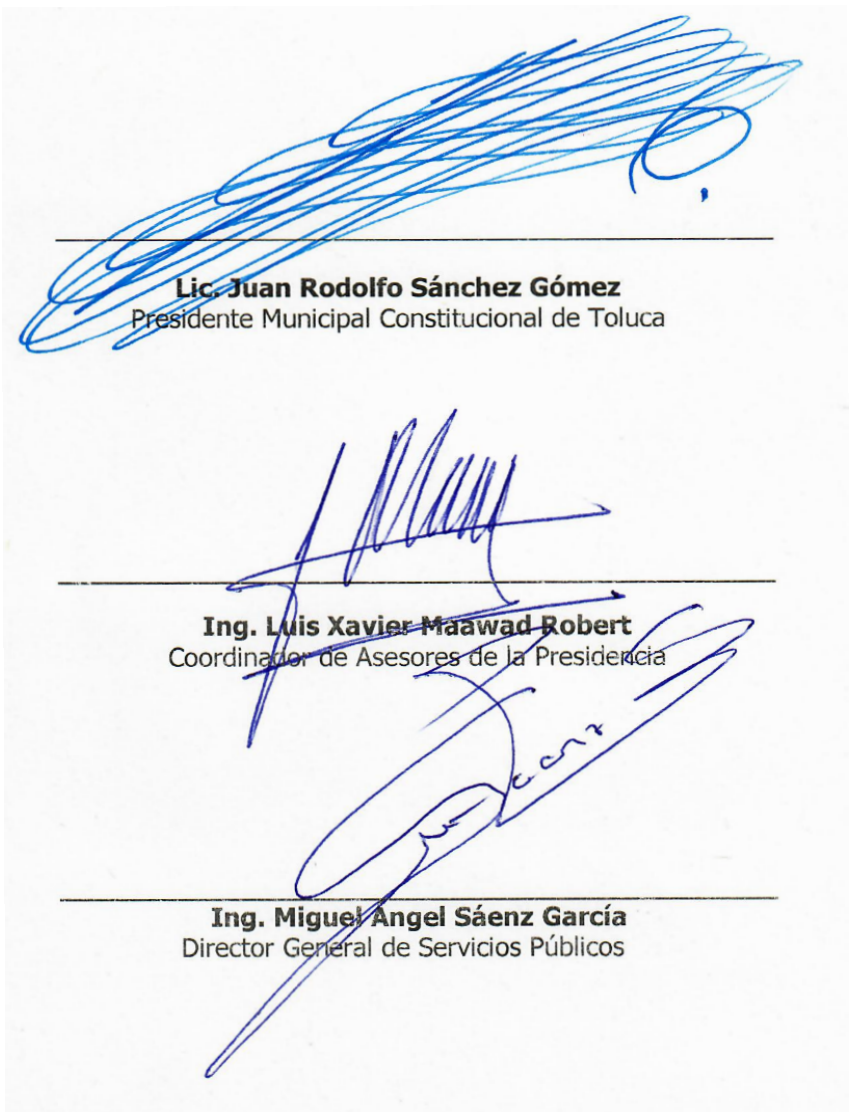
La copia controlada se encuentra distribuida en:

- Dirección General de Servicios Públicos

XV. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición Septiembre 2021 (Elaboración del Manual).

XVI. VALIDACIÓN



Responsables de su revisión:

Lic. Alberto García Molina
Titular de la Unidad de Planeación

M.A. y P.P. Efraín Ángeles Ruíz
Encargado del Despacho del Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos

Lic. Guadalupe López Robles
Profesional C

XVII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Bienestar Social.

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIENESTAR SOCIAL

Septiembre 2021

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2019-2021
Coordinación de Asesores
Unidad de Planeación

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio C, Primer Piso, Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 276-19-00 Ext. 726

Dirección General de Bienestar Social
Septiembre 2021

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

Primera Edición

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 6

II. OBJETIVO GENERAL 7

III. Delegación Administrativa 8

Integración, elaboración y programación del presupuesto 8

Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente 12

Apertura y ejercicio del recurso por pagos diversos 15

Gastos a comprobar 18

Adecuación presupuestaria 21

Integración del programa anual de adquisiciones 24

Control de combustible 26

Servicio de reparación y mantenimiento de vehículos oficiales 28

Alta de personal 31

Baja de personal administrativo 33

Integración del acta de entrega recepción para la baja de personal de confianza 35

IV. Unidad de Diagnóstico Social 37

Realización de diagnósticos 37

Análisis de polígonos de pobreza en programas sociales 40

Revisión de las reglas de operación de los programas sociales 43

Integración del presupuesto basado en resultados municipal 46

V. Departamento de Programas Sociales 49

Orientación y canalización para la incorporación a los programas sociales federales y estatales 49

Programas sociales municipales 52

Gestión para el apoyo con programas de LICONSA y DICONSA 55

VI. Departamento de Mejoramiento a la Vivienda y Pie de Casa 58

Mejoramiento de la vivienda rural y urbana 58

VII. Departamento de Apoyo a las Comunidades Indígenas 71

Cursos y talleres de capacitación para el autoempleo y artesanías para la población indígena 71

Cursos de rescate y conservación para la lengua materna 74

Difusión de las expresiones artístico-culturales indígenas 77

VIII. Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo 80

Apoyos estudiantiles 80

Cursos de capacitación para el desarrollo de habilidades para el trabajo 83

Escuelas con imagen 86

Servicio social y/o prácticas profesionales 89

IX. Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas 92

Presentación de tertulias toluqueñas 92

Elección de cronistas delegacionales 96

Agenda para fomentar la lectura en bibliotecas públicas del municipio de Toluca 100

Servicio de préstamo de libros a domicilio 104

Cursos de verano en las bibliotecas públicas municipales y ludoteca 107

Préstamo de las instalaciones de la biblioteca pública municipal 111

Edición de publicaciones municipales 114

X. Departamento de Actividades Artístico Culturales y Logística 118

Festivales municipales 118

Cultura en movimiento 123

CreAcción colectiva 127

Actividades artístico culturales 130

Planeación, sonorización y producción de eventos 135

XI. Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles 139

Eventos dirigidos a la juventud 139

Concurso de fotografía 141

XII. Departamento de Impulso Juvenil 144

Programa de atención integral a expresiones juveniles 144

Visitas guiadas a Centro Histórico y Palacio Municipal 147

Cursos de atención a la juventud 150

Eventos para nuestra juventud 153

Proyecciones de cine itinerante 155

Murales urbanos 158

Talleres de capacitación artística 161

Proyectos Artmosferas 163

XIII. Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil 166

Jornadas de difusión para establecer vínculos con organizaciones de la sociedad civil 166

Convenios con organizaciones de la sociedad civil 169

Talleres, pláticas y conferencias dirigidas a las poblaciones en riesgo en materia de prevención comunitaria 175

Difusión de material impreso en materia de prevención comunitaria, trata de personas y violencia de género 178

XIV. Departamento de Diversidad Sexual 182

Promoción de actividades de inclusión social 182

XV. Departamento de Prevención Social y Psicosocial 186

Acciones en materia de prevención social 186

Difusión de material impreso en materia de prevención social 189

XVI. SIMBOLOGÍA 193

XVII. DISTRIBUCIÓN. 198

XVIII. REGISTRO DE EDICIONES 199

XIX. VALIDACIÓN 200

XX. CRÉDITOS 201

XXI. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 202

I. PRESENTACIÓN

Los servicios públicos son todas aquellas actividades que realiza la administración pública municipal de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas colectivas, incluyendo las relativas al bienestar social, aplicando las políticas, planes y programas diseñados y aprobados para tal efecto. Estos, juegan un papel muy importante, ya que reflejan la buena marcha de la administración y la forma en que se responde a las demandas planteadas por la comunidad, para mejorar su calidad de vida.

Los manuales de procedimientos son instrumentos de trabajo que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo de las y los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello, la Coordinación de Asesores a través de la Unidad de Planeación, pone a disposición a la ciudadanía en general, así como de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Bienestar Social”.

II. OBJETIVO GENERAL

Integrar el instrumento administrativo que defina y permita conocer el funcionamiento interno de la Dirección General de Bienestar Social, con la finalidad de incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades y proyectos mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo que permitan elevar la calidad de los servicios o trámites que se proporcionan a la población contribuyendo al desarrollo y mejoramiento para el buen desempeño de la gestión administrativa en total apego a las disposiciones legales vigentes.

III. Delegación Administrativa

Nombre del Procedimiento:	**Integración, elaboración y programación del presupuesto**
Objetivo:	Integrar el presupuesto de egresos en forma programática de acuerdo al techo presupuestal asignado por la Tesorería Municipal; así como orientar la distribución del gasto a los programas operativos, dando congruencia a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación del presupuesto con apoyo de las unidades responsables.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad y austeridad.
- La Tesorería Municipal informará a la Delegación Administrativa las observaciones detectadas en la programación del presupuesto para su corrección.
- La Delegación Administrativa deberá capturar el anteproyecto de presupuesto en el sistema de presupuesto de egresos correspondiente.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Integración, elaboración y programación del presupuesto

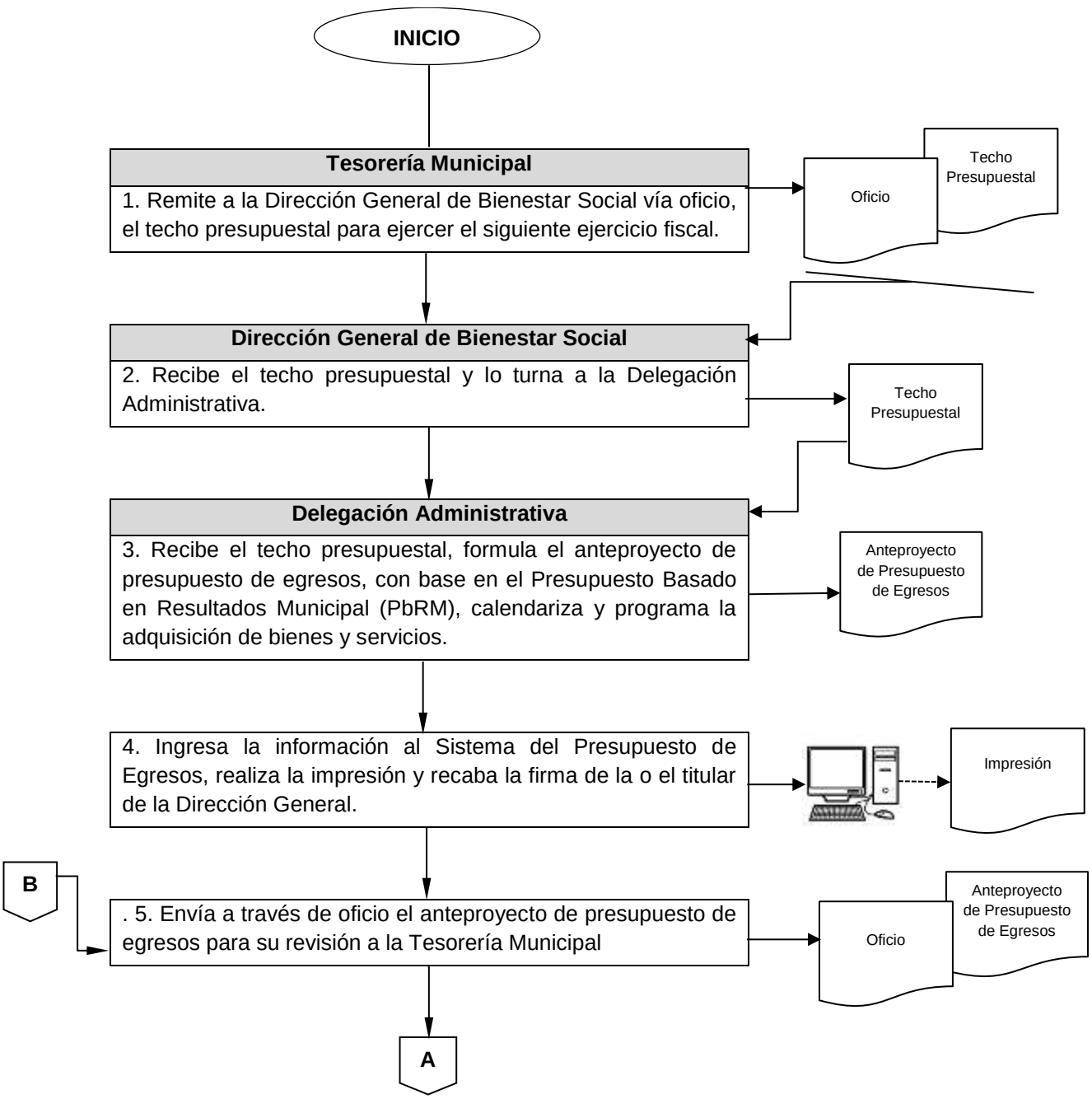


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

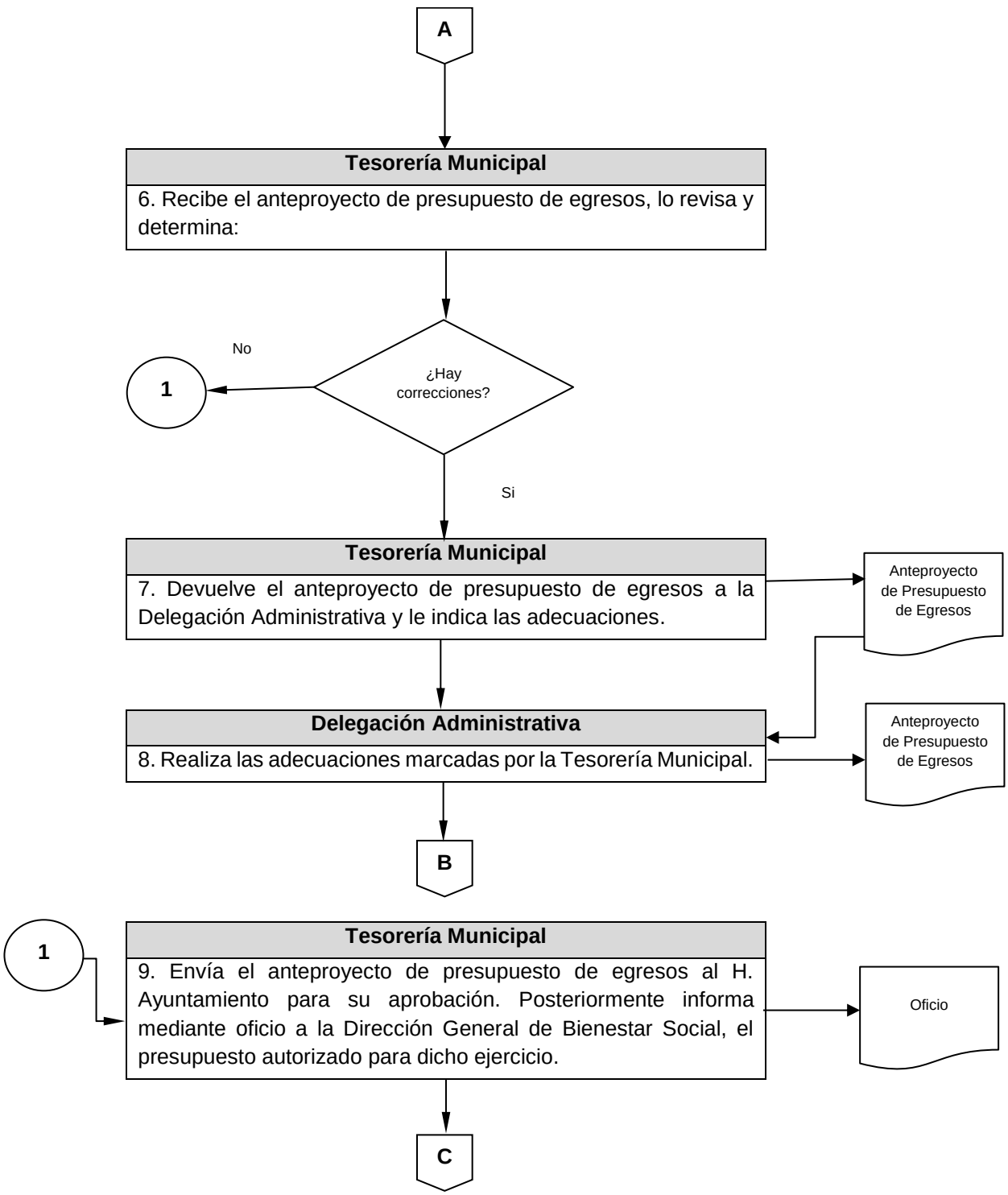
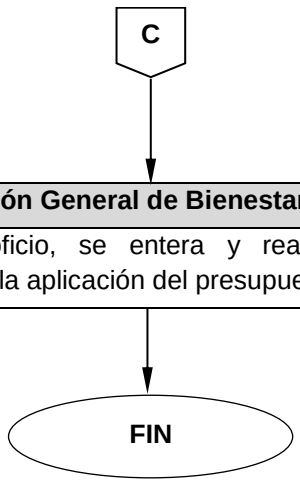


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente**
Objetivo:	Ejercer el presupuesto con oportunidad, eficiencia y eficacia, a fin de coadyuvar a la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal comunicará a las dependencias u órganos desconcentrados, vía oficio la asignación presupuestal definitiva.
- Es responsabilidad de la Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La Delegación Administrativa es responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.
- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o él servidor público, realizar compromisos sin autorización.
- La Delegación Administrativa estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.
- La Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio los primeros 5 días naturales de cada mes.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente

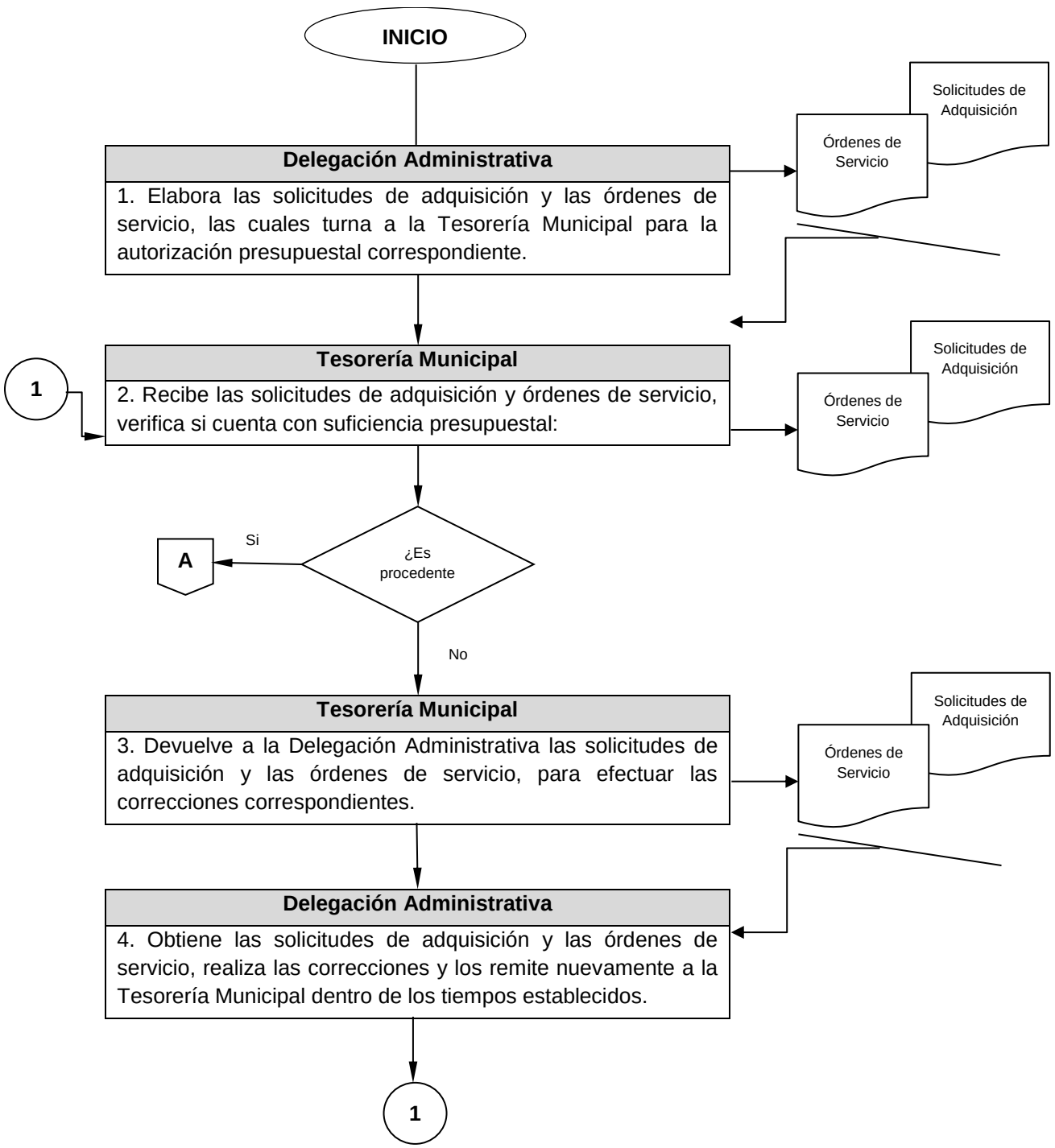
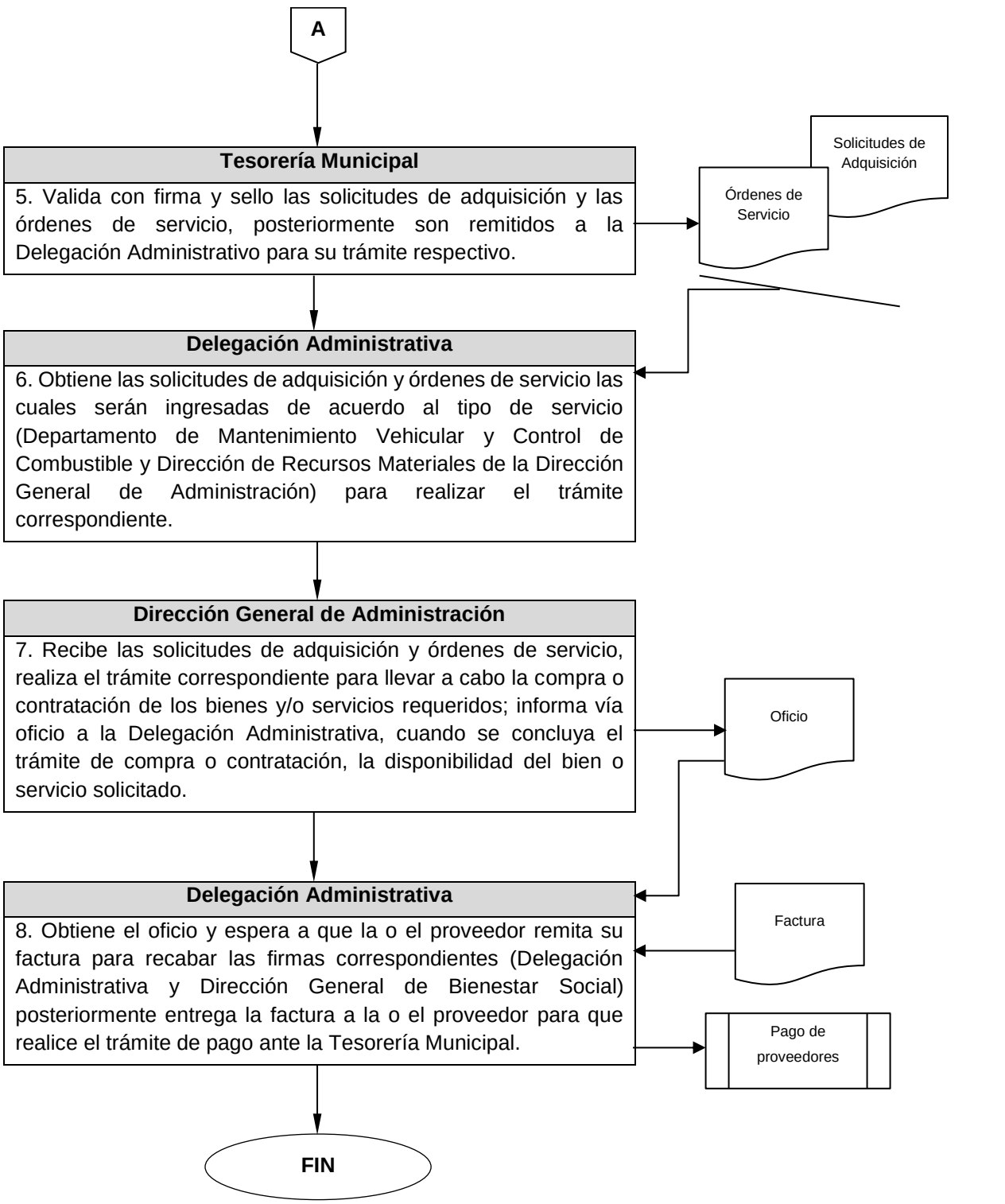


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Apertura y ejercicio del recurso por pagos diversos**
Objetivo:	Cubrir gastos imprevistos o urgentes de menor cuantía, necesarios para el cumplimiento de los objetivos específicos y que no puedan ser cubiertos por trámites normales, así como revisar y dar trámite a la comprobación del fondo fijo, con la finalidad de obtener el reembolso del mismo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el responsable del manejo del recurso para pagos diversos debe cuidar que la aplicación de recursos sólo sea para la adquisición de bienes y servicios requeridos de manera urgente, imprevistos, eventuales, contingentes o fortuitos, hasta por un importe de $2,000.00 (dos mil pesos M.N.).
- La Delegación Administrativa será responsable del control del recurso para pagos diversos.
- Las comprobaciones de los gastos efectuados tendrán un término no mayor a 5 días hábiles.
- Es necesario que el área solicitante tenga capacidad presupuestal en la partida correspondiente, para que reciba recursos para pagos diversos.
- El recurso para pagos diversos deberá cubrir solamente gastos de urgencia y de poca cuantía, además de respetar las partidas y montos que determine la Tesorería Municipal.
- La comprobación del gasto se hará mediante factura, que deberá contar con los requisitos fiscales vigentes, expedida con los datos correspondientes del Ayuntamiento de Toluca.
- Los comprobantes deberán contener los requisitos administrativos siguientes: nombre, cargo y firma del área usuaria, así como sello oficial.
- Al finalizar el ejercicio presupuestal debe reintegrarse a la Tesorería Municipal y/o comprobarse con documentación original, el recurso para pagos diversos que haya sido asignado mediante factura, evidencia fotográfica de la compra, ticket y justificación señalada en el formato de gastos diversos

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Apertura y ejercicio del recurso para pagos diversos

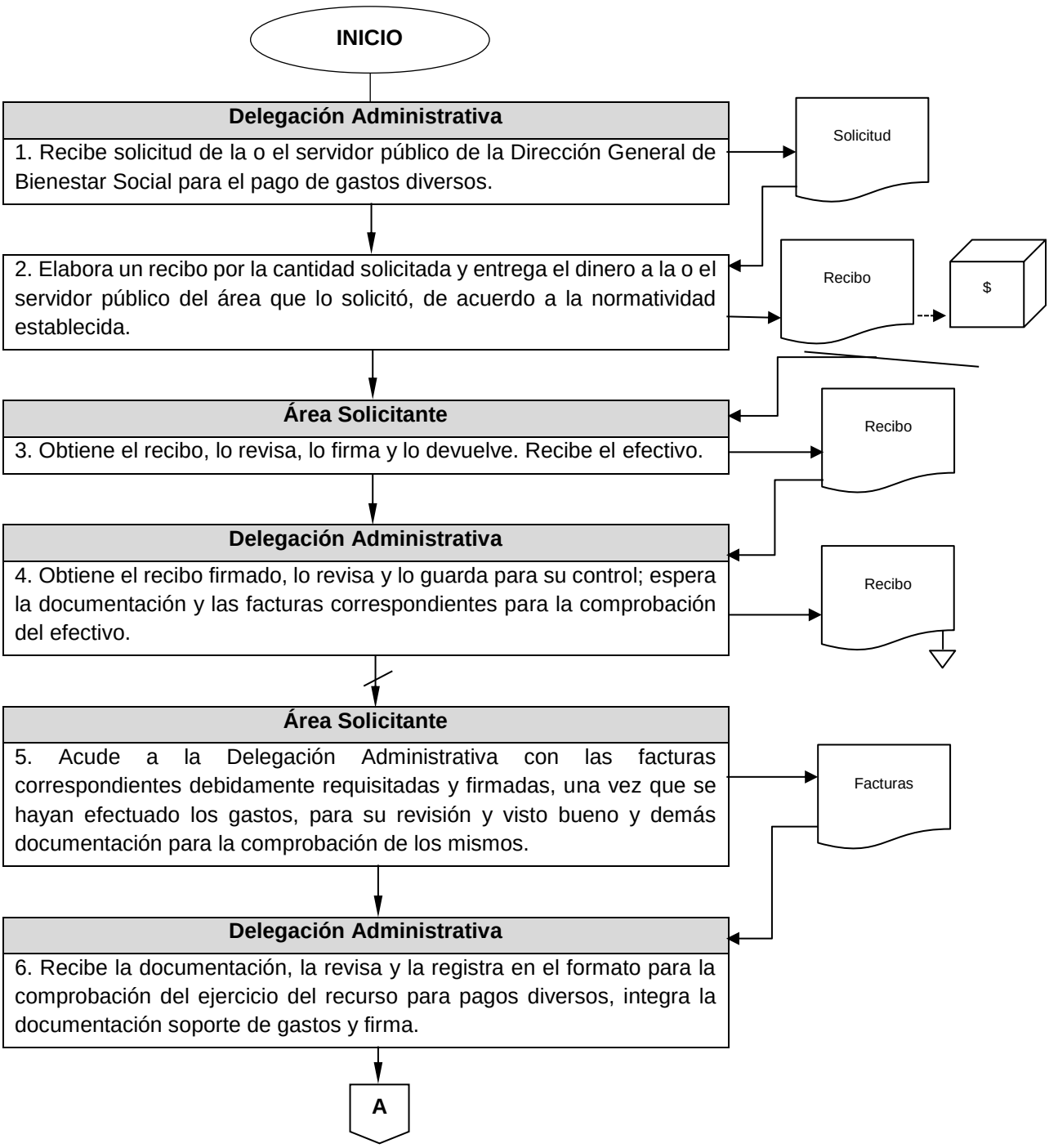
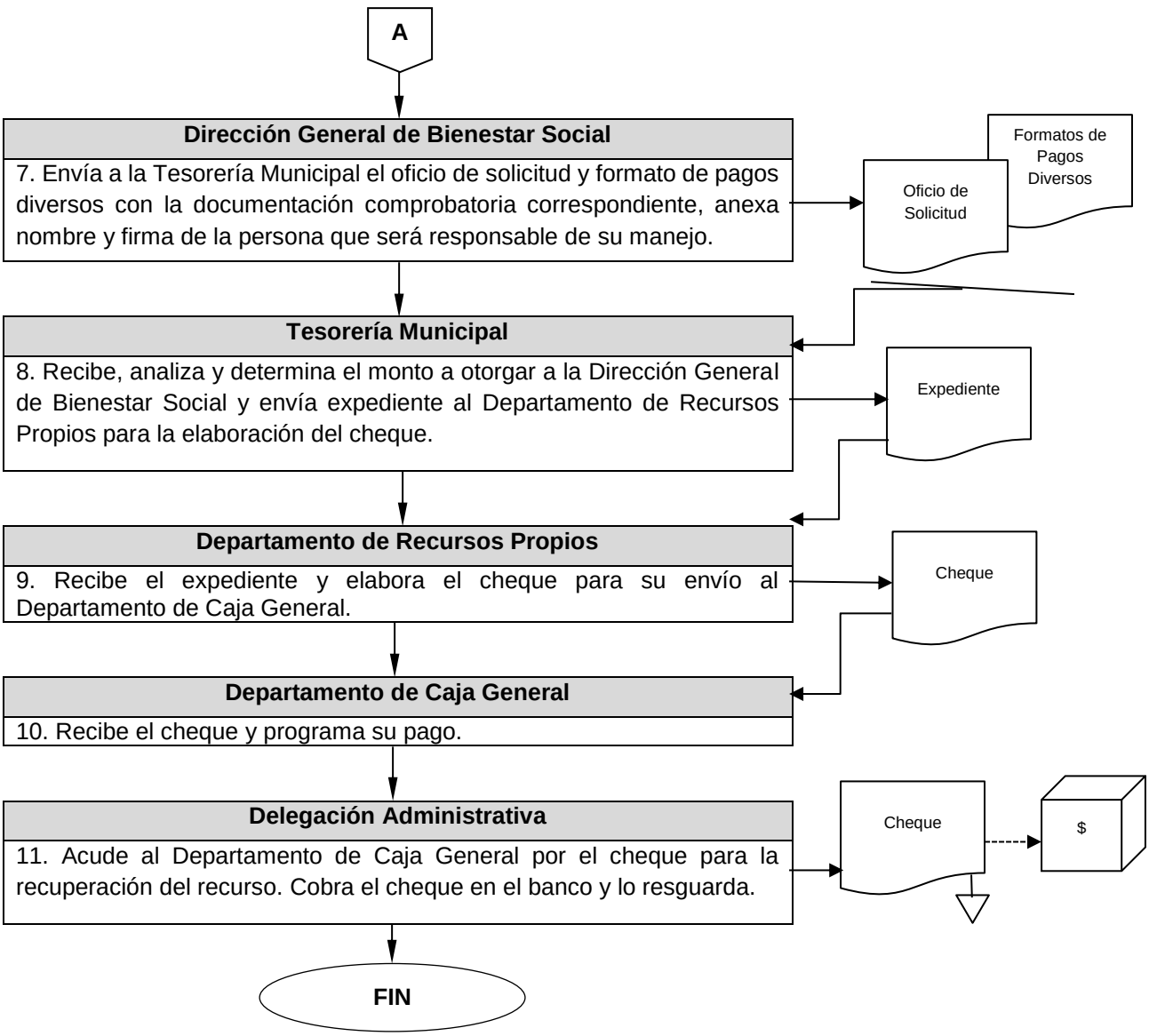


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Gastos a comprobar**
Objetivo:	Cubrir gastos que por premura de tiempo no se puedan realizar a través del trámite normal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Bienestar Social realizará el procedimiento de “Gastos a Comprobar” a través de la solicitud correspondiente, siempre y cuando se cuente con suficiencia presupuestal para que la Tesorería Municipal otorgue el recurso y se cubra el compromiso.
- La Delegación Administrativa deberá remitir a la Tesorería Municipal la documentación comprobatoria dentro de las 72 horas siguientes a la conclusión del asunto que originó el gasto.
- La comprobación deberá cumplir con los requisitos fiscales y administrativos, de lo contrario la Tesorería Municipal los tendrá como no comprobados.
- No se podrá solicitar nuevamente fondo revolvente hasta no justificar el 100% del anterior.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Gastos a comprobar

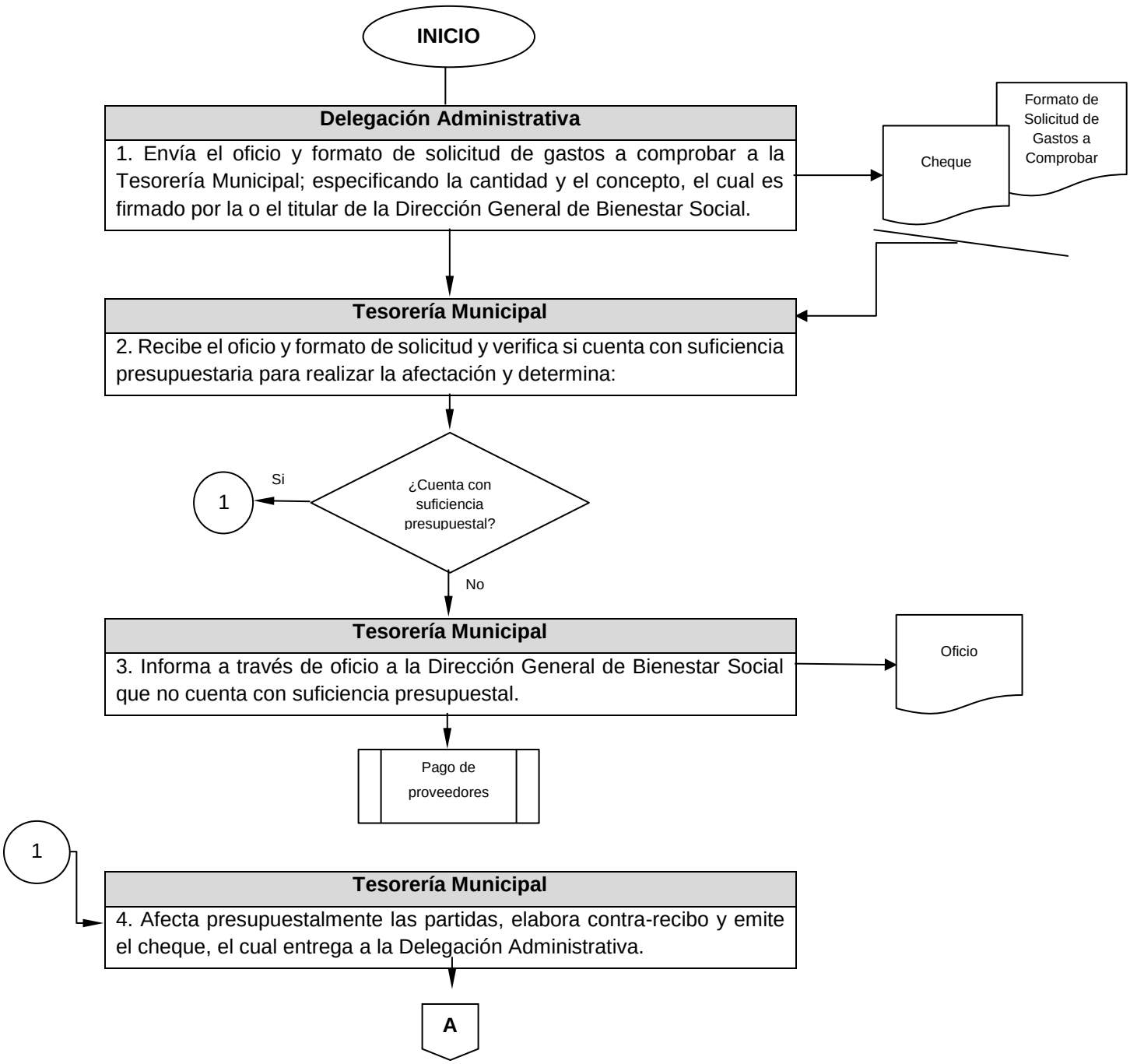
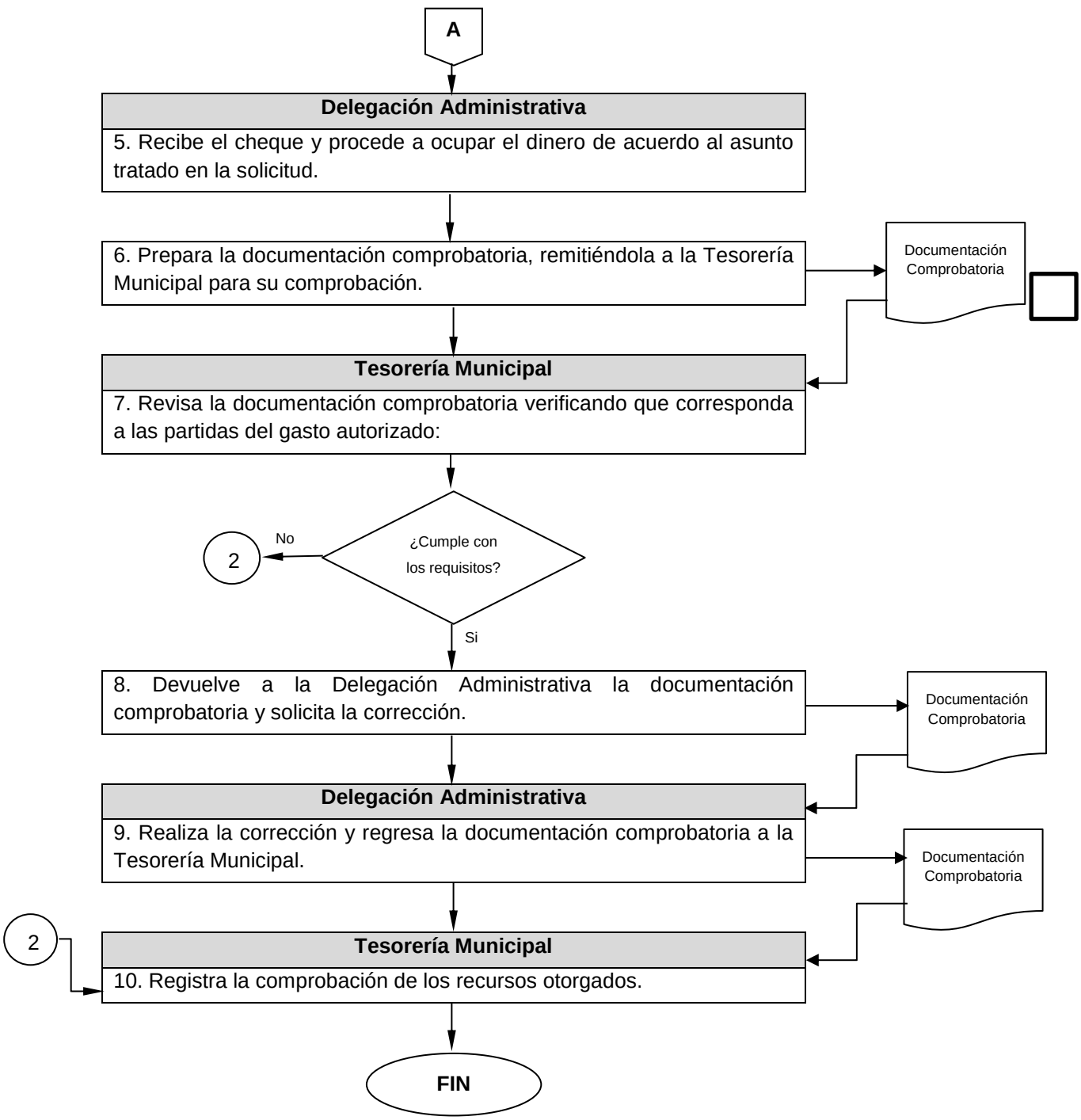


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Adecuación presupuestaria**
Objetivo:	Realizar modificaciones al presupuesto mensual para cubrir gastos no previstos en el momento de la programación.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de la misma.
- La Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.
- La Tesorería Municipal es responsable de informar a la Delegación Administrativa si se autorizó o rechazó la solicitud de adecuación presupuestaria.
- El formato de solicitud deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Adecuación presupuestaria

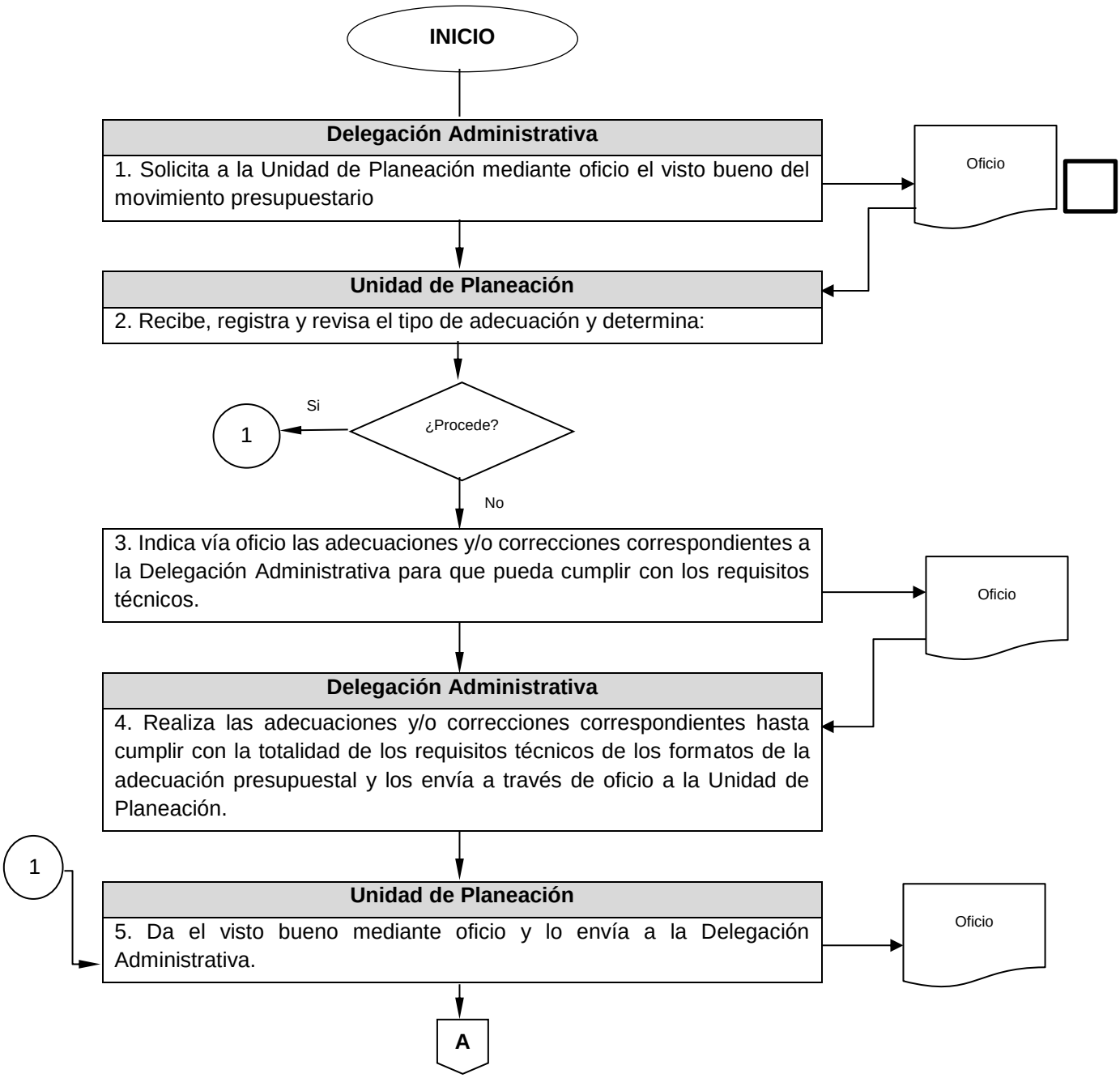
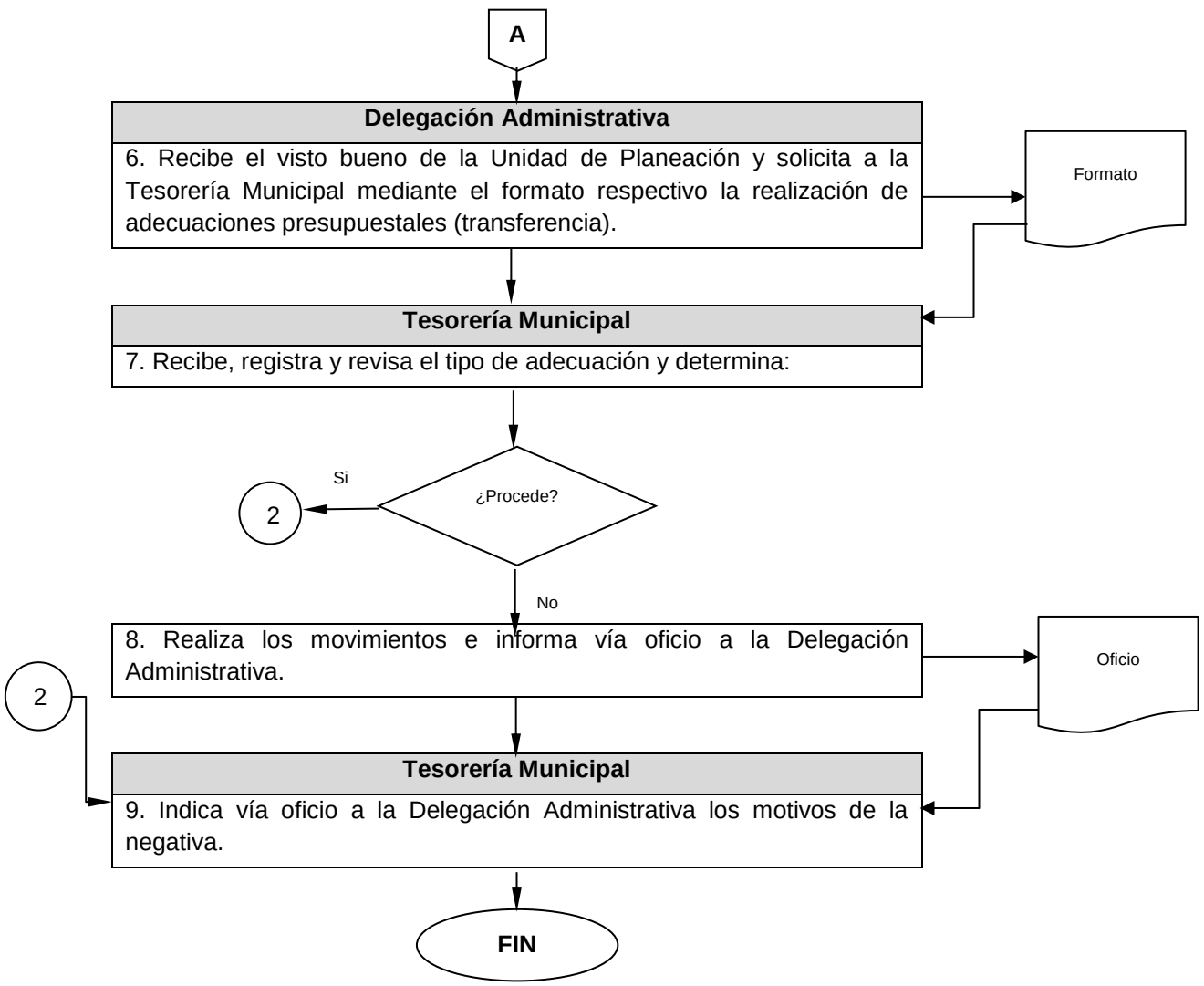


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Integración del programa anual de adquisiciones**
Objetivo:	Integrar las necesidades de la Dirección General de Bienestar Social al Sistema de Compra Consolidada y eficientar los recursos programados en las partidas autorizadas.

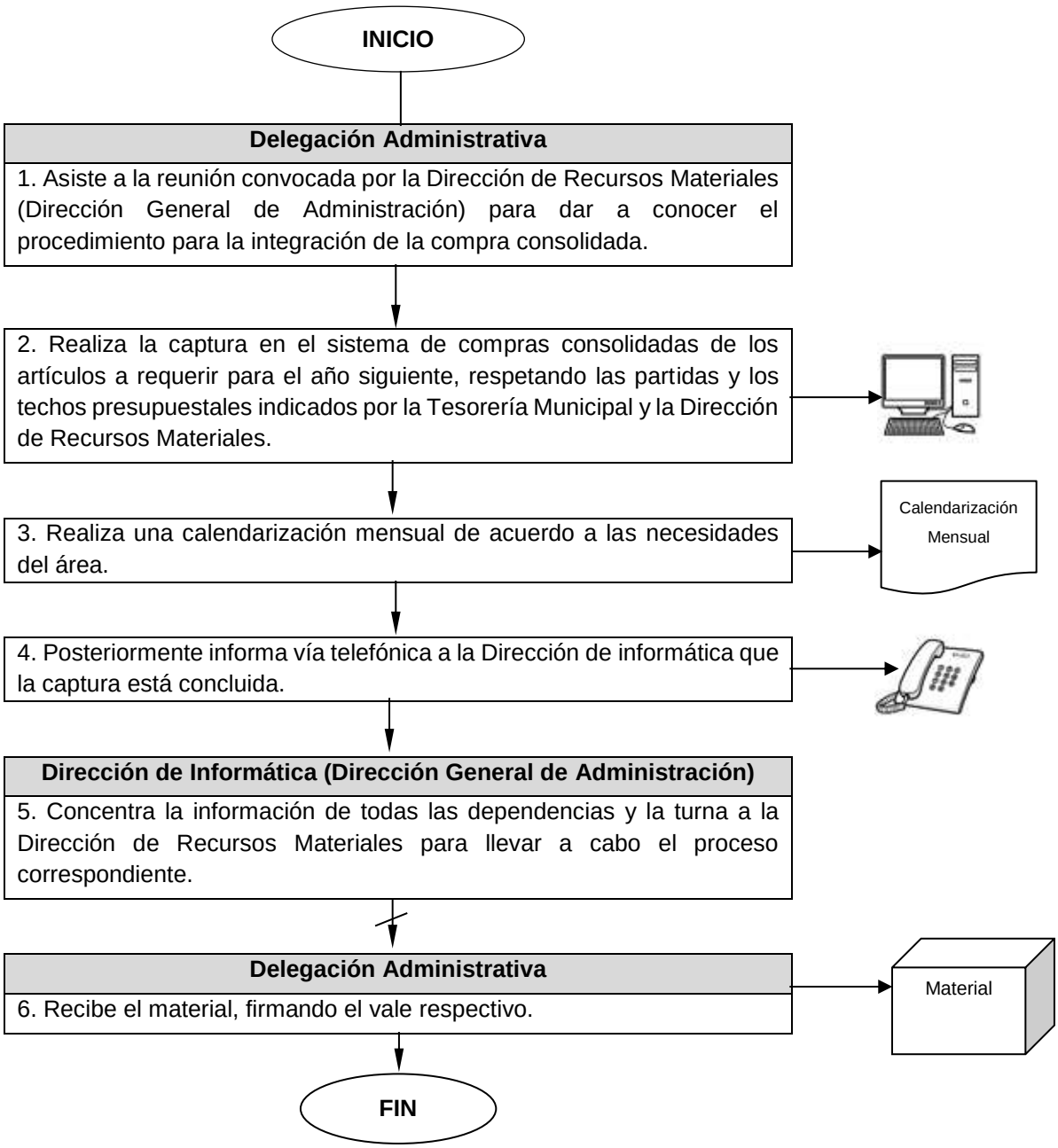
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Recursos Materiales dará a conocer a la Delegación Administrativa el procedimiento a seguir para integrar la compra anual.
- La Delegación Administrativa deberá llevar a cabo la programación de la compra anual, de acuerdo a la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.
- La Delegación Administrativa será el representante de la Dirección General de Bienestar Social en el Comité de Adquisiciones.
- La Delegación Administrativa recibe el material durante los primeros 10 días de cada mes de acuerdo a la calendarización.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Integración del programa anual de adquisiciones



Nombre del Procedimiento:	**Control de combustible**
Objetivo:	Administrar la asignación del combustible de los diferentes vehículos adscritos a la Dirección General de Bienestar Social.

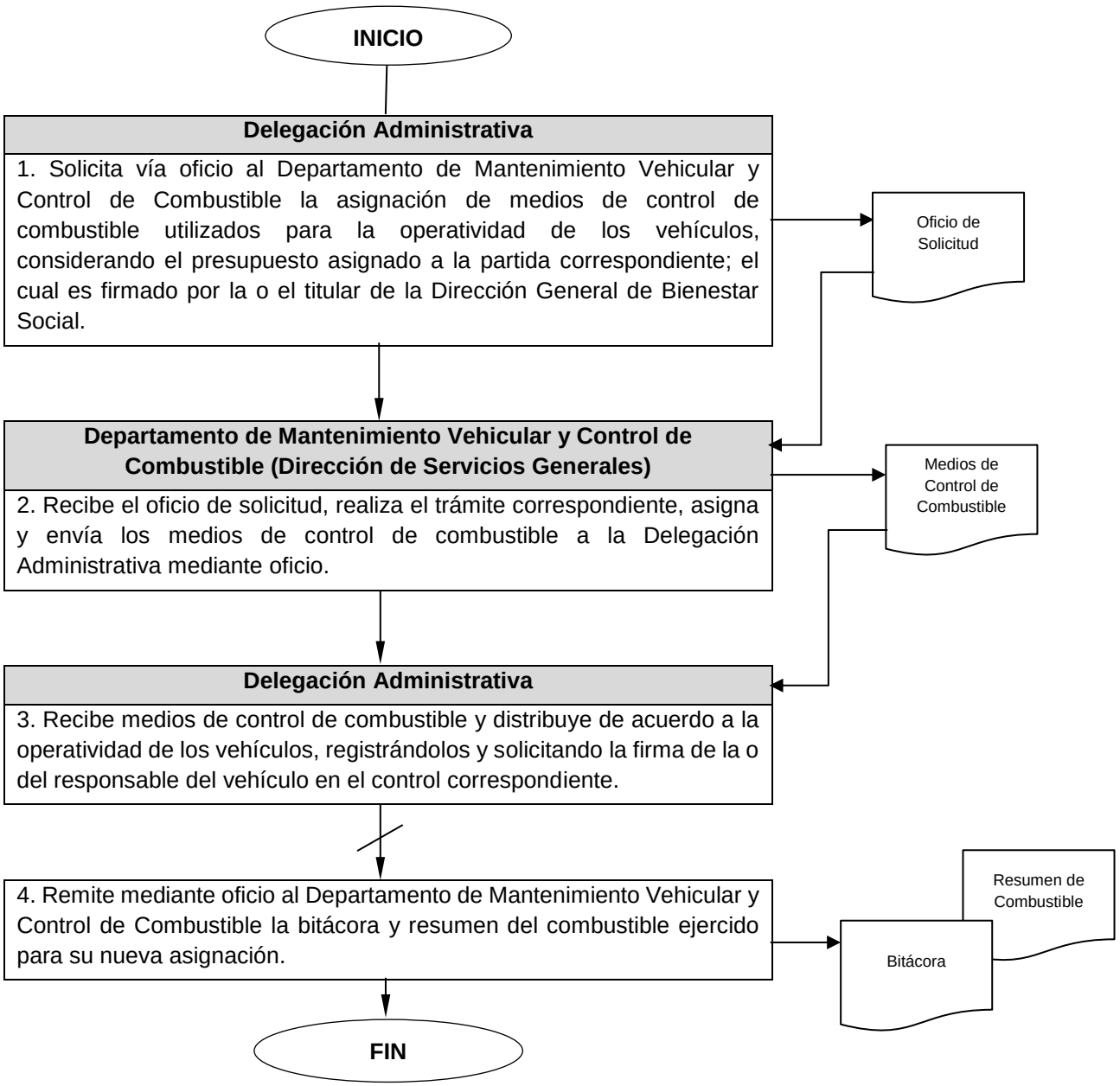
POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Delegación Administrativa la recepción de los controles para el abastecimiento del Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible.
- La Delegación Administrativa deberá asignar combustible a las diferentes unidades vehiculares, de acuerdo al presupuesto y a las actividades a desarrollar para cumplir con los objetivos.
- Será responsabilidad de la Delegación Administrativa dar atención a los oficios y circulares relacionados con el combustible.
- La o el servidor público que realiza la carga de combustible, será responsable de verificar el suministro, así como de firmar la bitácora de combustible proporcionado.
- El abastecimiento de combustible se llevará a cabo mediante una bitácora de consumo, donde se deberá especificar el nombre de la o del servidor público, los datos del vehículo, cantidad abastecida y kilometraje, de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos Mínimos de Control Financiero Municipal emitido por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM).
- La Delegación Administrativa deberá remitir la bitácora y resumen del combustible ejercido para su nueva asignación, los días 15 y 30 o 31 de cada mes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Control de combustible



Nombre del Procedimiento:	**Servicio de reparación y mantenimiento de vehículos oficiales**
Objetivo:	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que permita conservar en condiciones normales de uso, los vehículos asignados a las unidades administrativas de la Dirección General de Bienestar Social.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las unidades administrativas de la Dirección General de Bienestar Social que tengan bajo su resguardo vehículos, deberán informar las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades vehiculares, además serán responsables del traslado de éstas al lugar que indique el Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible para que realice el diagnóstico, cotización y reparación correspondiente.
- Será responsabilidad de la Delegación Administrativa requisitar de manera oportuna las necesidades de mantenimiento y reparación de los vehículos de la Dirección General de Bienestar Social a la Tesorería Municipal.
- La Delegación Administrativa dará atención a los oficios, circulares y solicitudes de servicios, relacionados con el mantenimiento y reparación de vehículos.
- El Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible, tendrá que verificar la realización de las reparaciones conducentes y notificarlas a la Delegación Administrativa.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8. Servicio de reparación y mantenimiento de vehículos oficiales

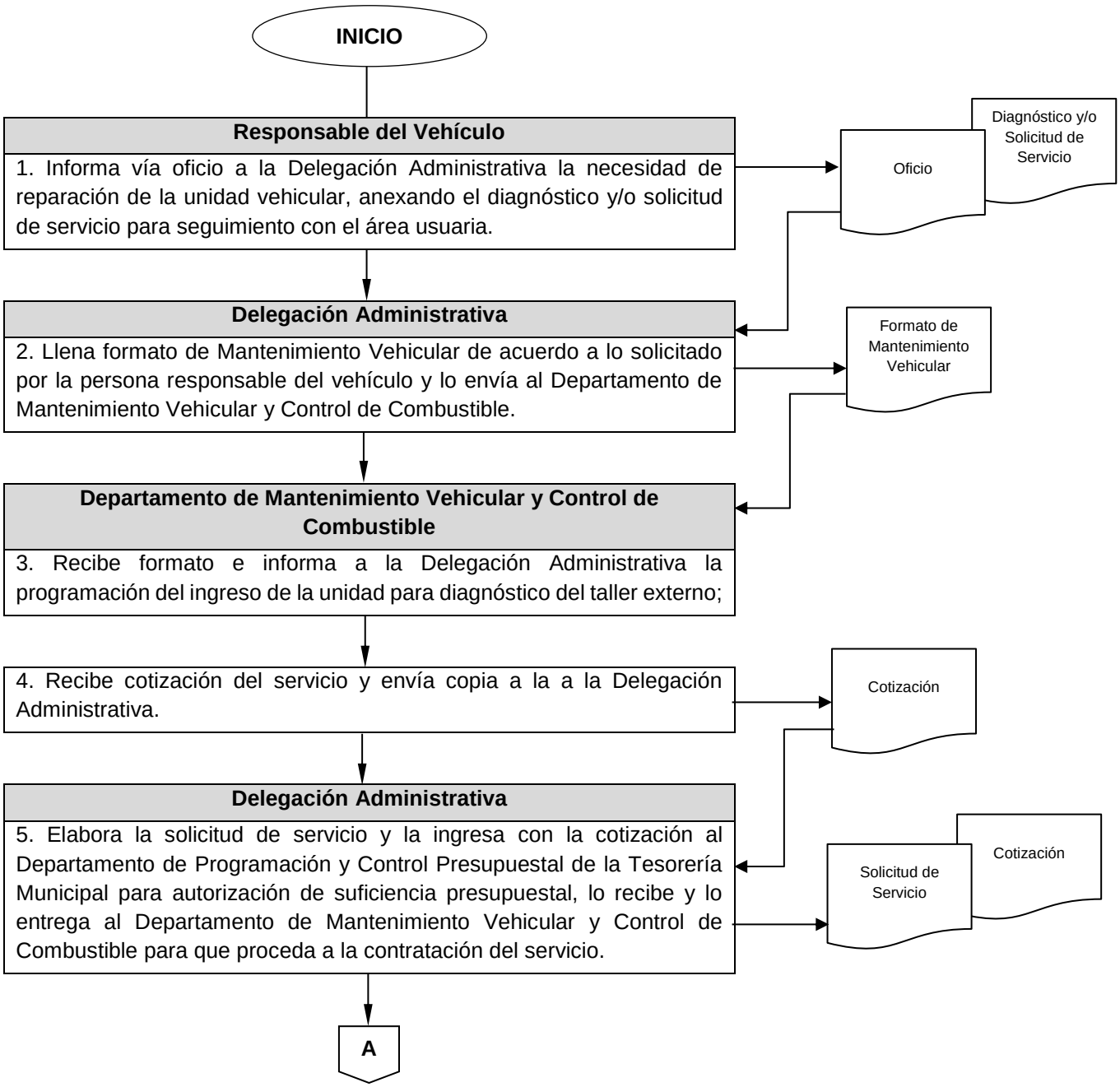
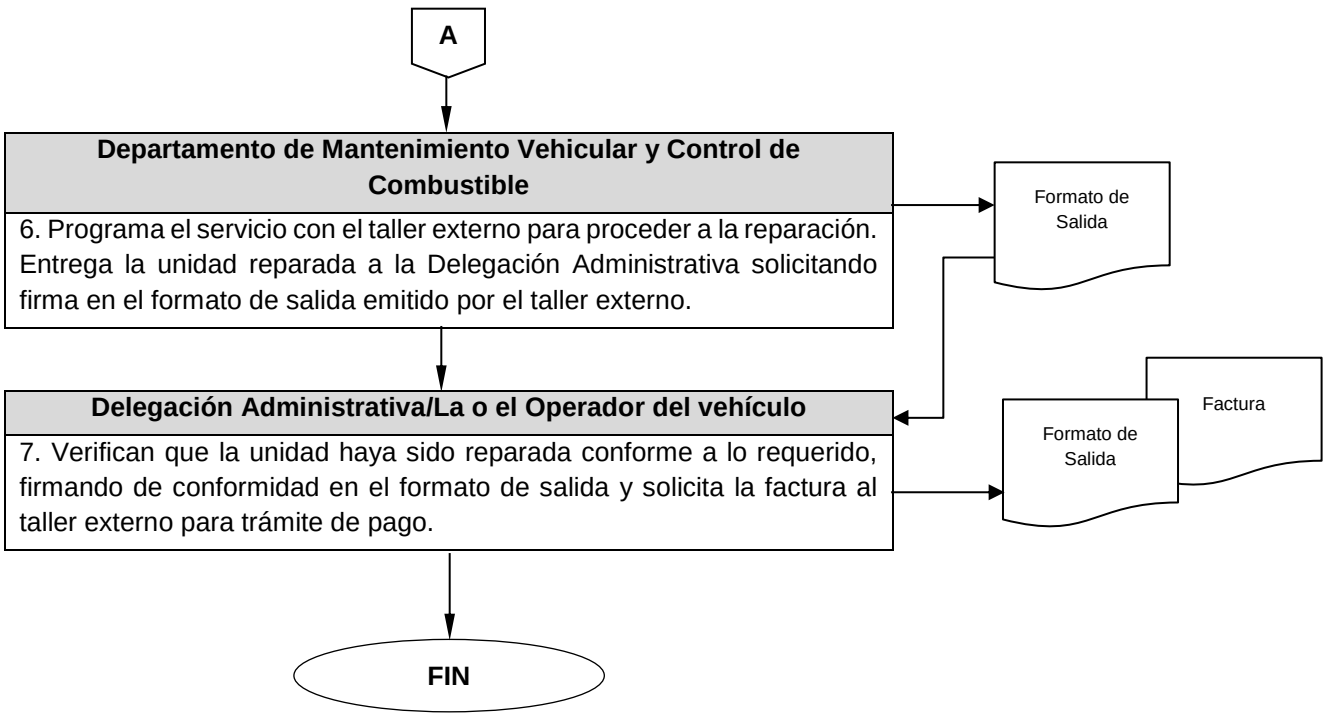


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Alta de personal**
Objetivo:	Coadyuvar a la contratación del personal idóneo para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de las dependencias u órganos desconcentrados, con el propósito de establecer mediante su nombramiento la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento.

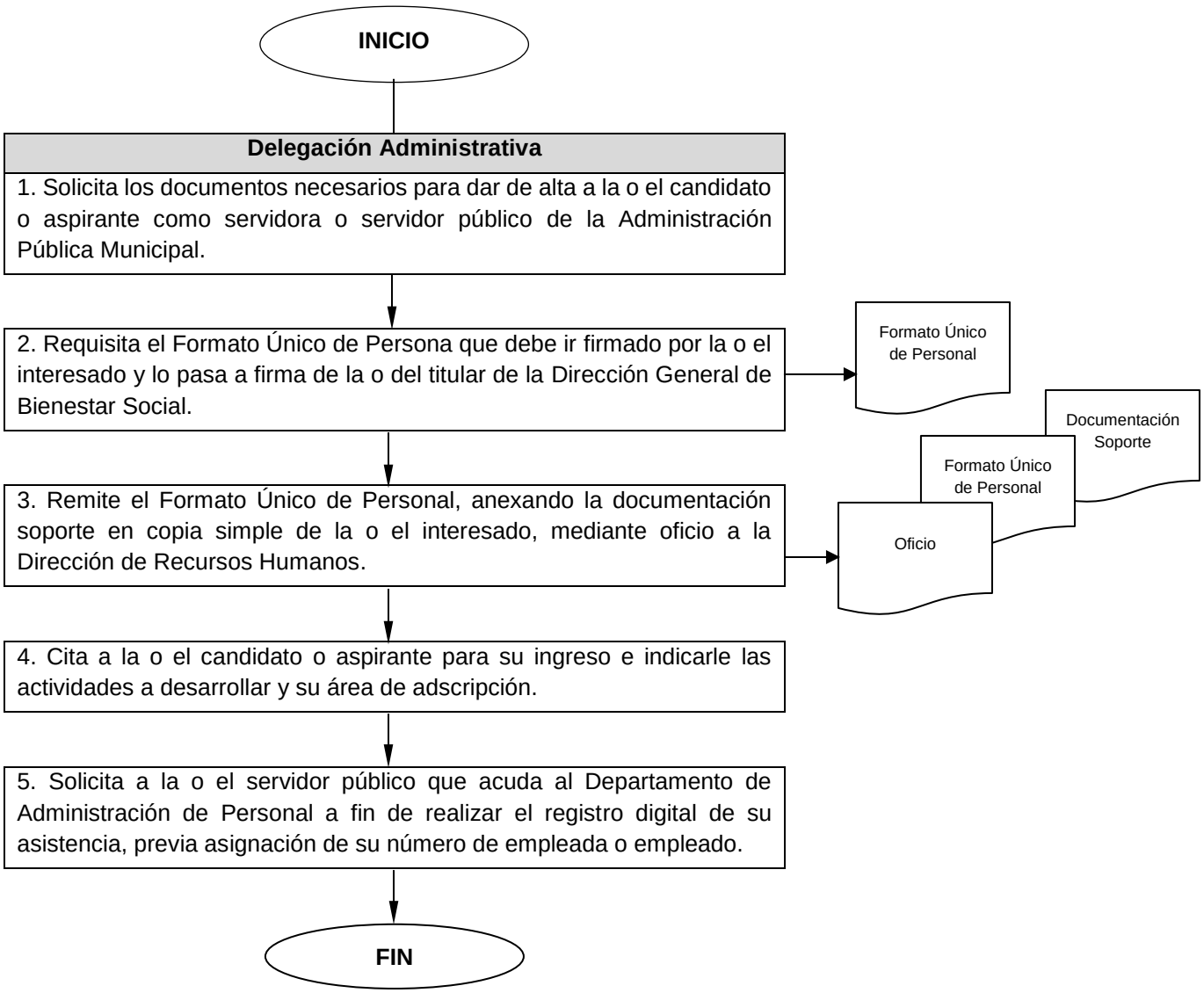
POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal, se deberá registrar en el "Formato Único de Personal" (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización de las y los titulares de la Dirección General de Bienestar Social, de la Delegación Administrativa, de la Dirección de Recursos Humanos, del Departamento de Nóminas y la o el servidor público.
- Para proceder al alta correspondiente se deberá firmar el contrato laboral y entregar la totalidad de los documentos requeridos para la integración del expediente de personal.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La Delegación Administrativa será responsable de integrar el expediente, requisitar el "Formato Único de Personal" así como recabar las firmas de autorización.
- Será responsabilidad de la Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su jefa o jefe inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Las y los candidatos o aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar "la Cédula de Datos Personales", proporcionada por la Delegación Administrativa, entregando copia simple de la documentación previamente solicitada.
- Todo el personal de nuevo ingreso estará sujeto al registro de inhabilitación elaborado por la Secretaría de la Contraloría del Estado de México.
- Se establecerá en el Formato Único de Personal, el puesto funcional, descripción del mismo, adscripción, periodo de contratación y percepciones.
- No se tramitarán los movimientos de personal que carezcan de la documentación requerida, de la autorización de la Dirección General de Bienestar Social y de la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- La fecha de alta del personal de nuevo ingreso deberá proceder a partir de los días 1 o 16 del mes de su contratación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

9. Alta de personal



Nombre del Procedimiento:	**Baja de personal administrativo**
Objetivo:	Gestionar el Movimiento de Baja de Personal de la Dirección General de Bienestar Social con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el Ayuntamiento de Toluca.

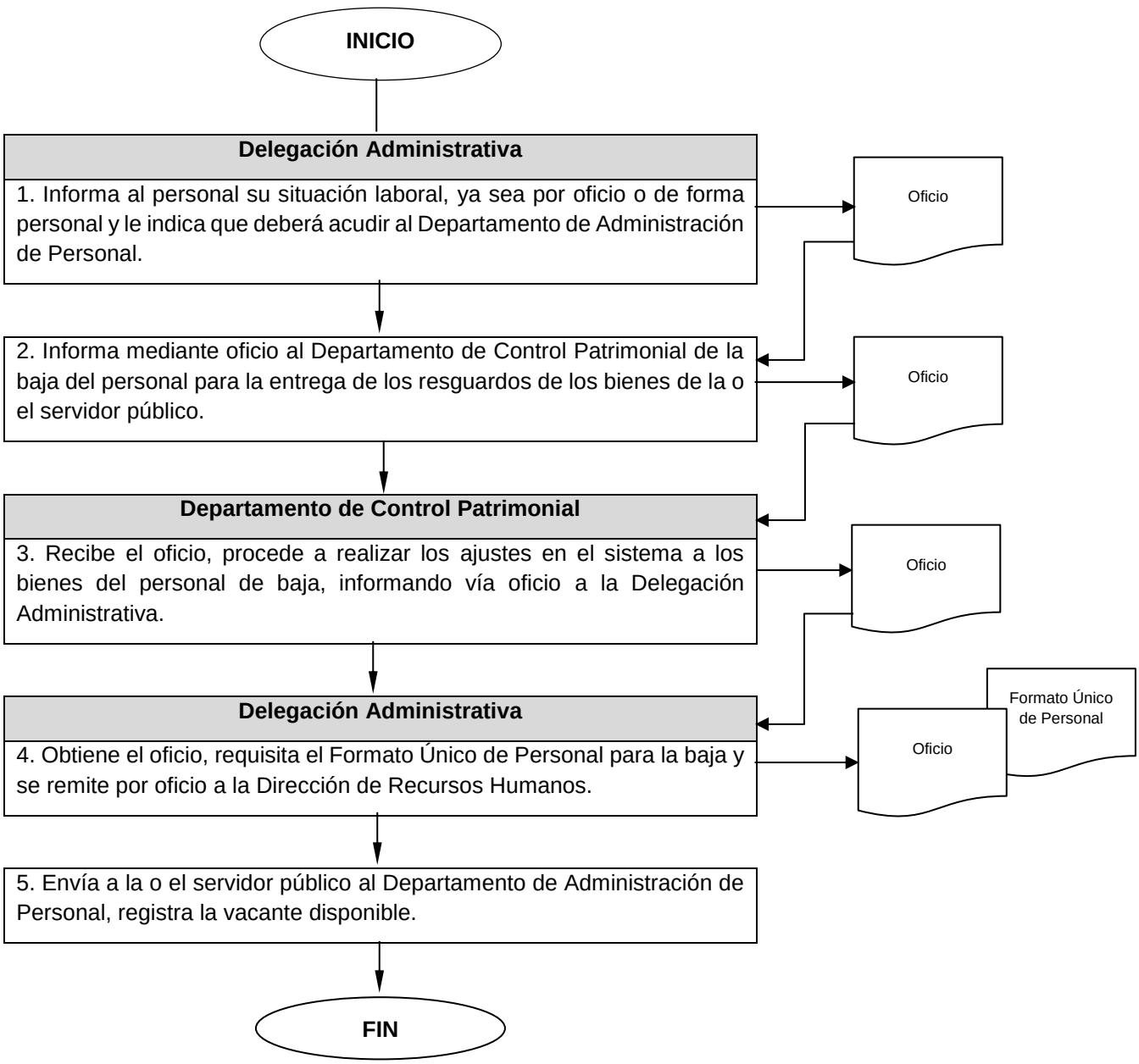
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Bienestar Social deberá solicitar la baja del personal a la Delegación Administrativa, quien a su vez lo notificará a la Dirección de Recursos Humanos.
- Será responsabilidad de la Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrá que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- La Delegación Administrativa remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado, a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o del servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíe las áreas, deberán remitirse a la Delegación Administrativa el mismo día que la o el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.
- Cuando la o el servidor público incurra en cuatro faltas durante un periodo de un mes o tres faltas continuas en un periodo de treinta días, tendrá que ser notificado a la Dirección de Recursos Humanos mediante el Acta Administrativa correspondiente para proceder conforme a lo que señala la Ley Federal del Trabajo y la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

10. Baja de personal administrativo



Nombre del Procedimiento:	**Integración del acta de entrega recepción para la baja de personal de confianza**
Objetivo:	Integrar el Acta de Entrega Recepción y establecer hora y fecha para que se lleve a cabo.

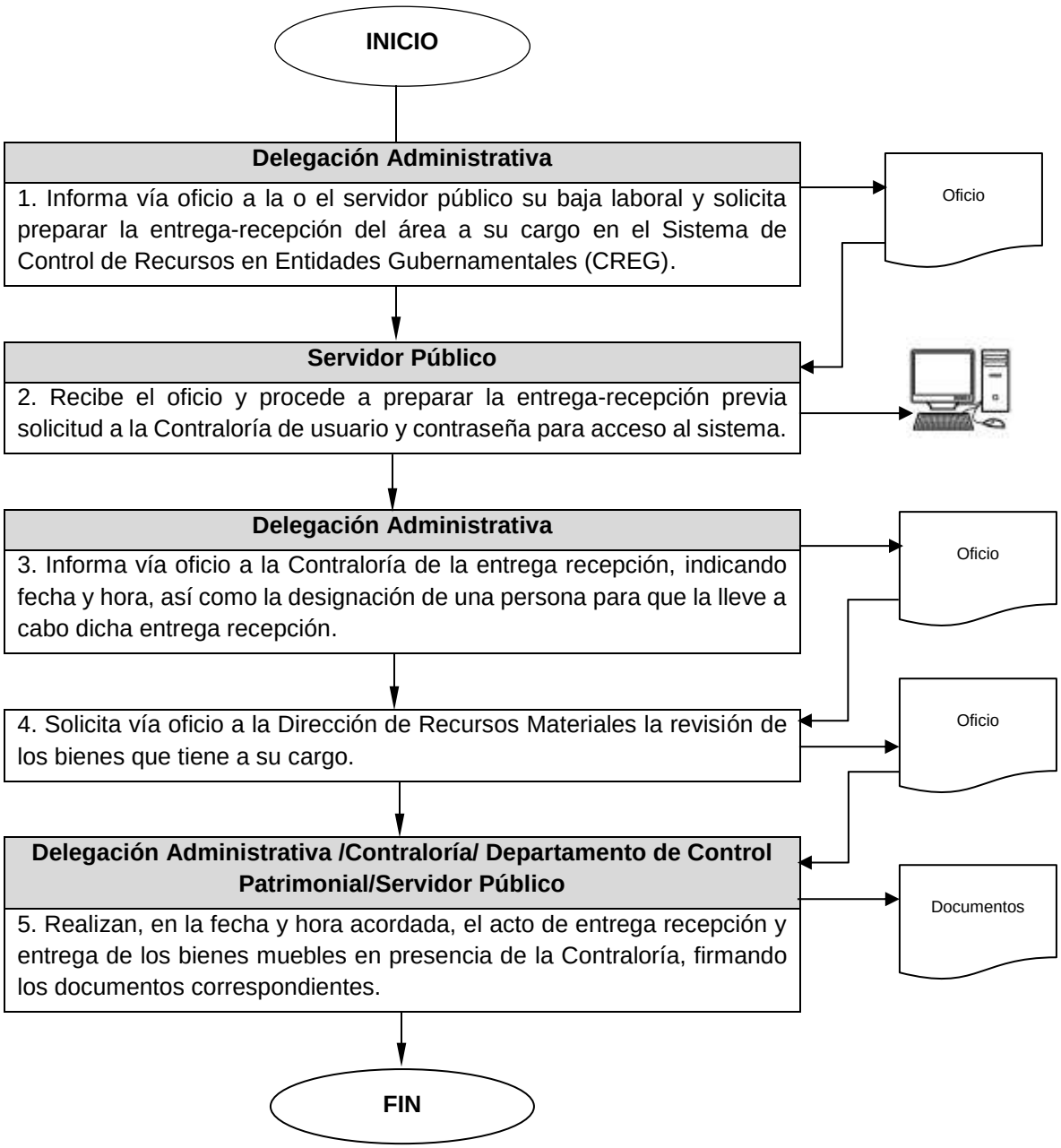
POLÍTICAS APLICABLES

- La Delegación Administrativa será responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral y en su caso, solicitarle la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), otro para la Contraloría, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.
- La Delegación Administrativa será responsable de informar a la Contraloría, a la Dirección de Recursos Materiales y a las o los servidores públicos entrante y saliente, la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción y, además, deberá atestiguar que la entrega-recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.
- La Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

11. Integración del acta de entrega recepción para la baja de personal de confianza



IV. Unidad de Diagnóstico Social

Nombre del Procedimiento:	**Realización de diagnósticos**
Objetivo:	Orientar los programas sociales de la Dirección General de Bienestar Social del Ayuntamiento de Toluca a políticas eficaces mediante la utilización de la información oficial del municipio, con el fin de atender las necesidades sociales en donde se requiere.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) será la fuente oficial de la información por municipio y localidad, responsable de estructurar la información sobre la estratificación social.
- La Secretaria de Bienestar será quien emita la información oficial de localidades marginadas para los programas sociales de presupuesto federal.
- El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) será la fuente oficial de la información por municipio y localidad, responsable de los reportes, gráficas y estadísticas de grupos vulnerables y población por carencia.
- El Consejo Estatal para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas del Estado de México (CEDIPIEM) será la fuente oficial de la información por municipio y localidad, responsable de la información que se otorga sobre pueblos indígenas.
- Los programas sociales pueden ser a corto o mediano plazo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Realización de diagnósticos

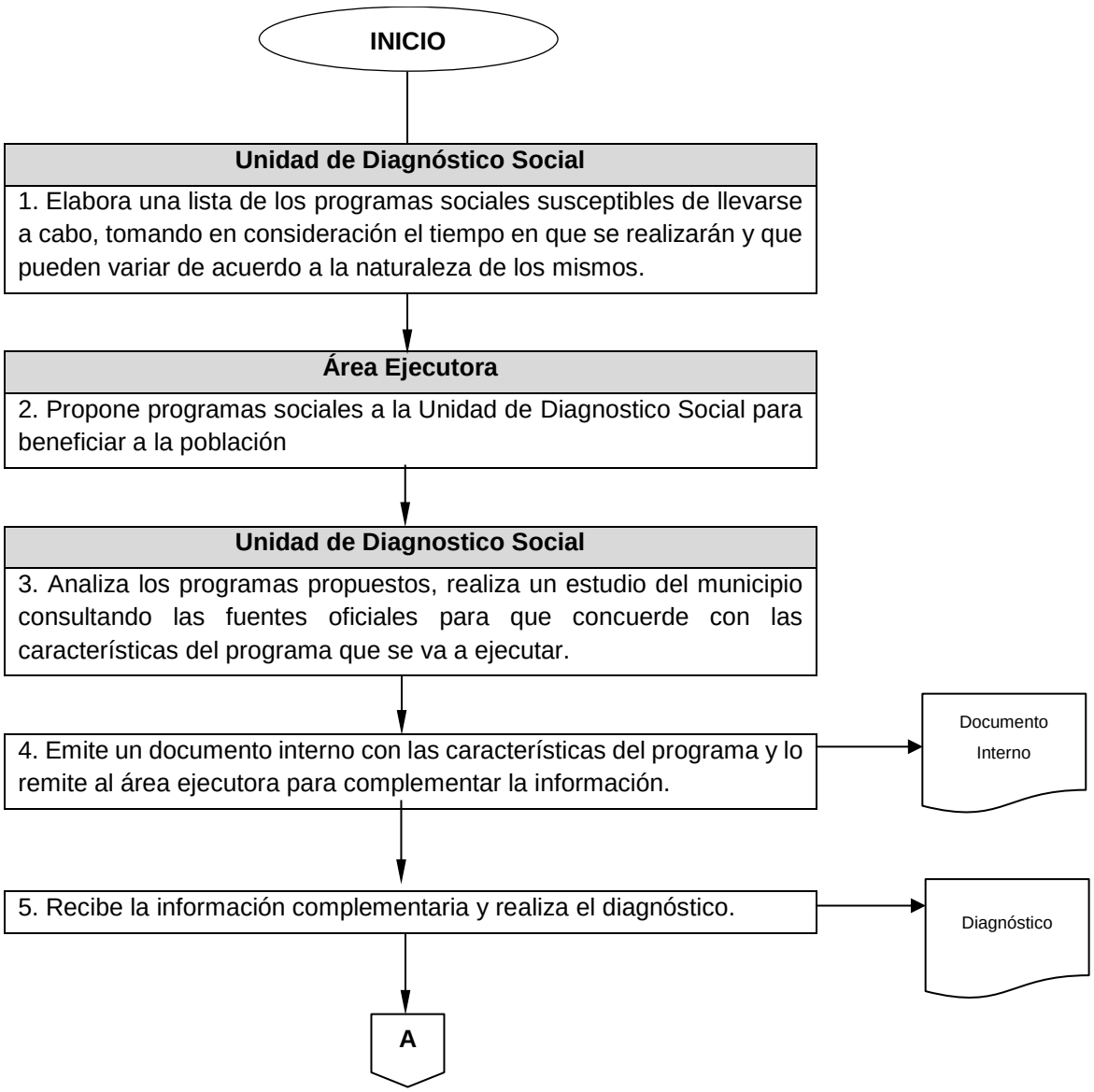
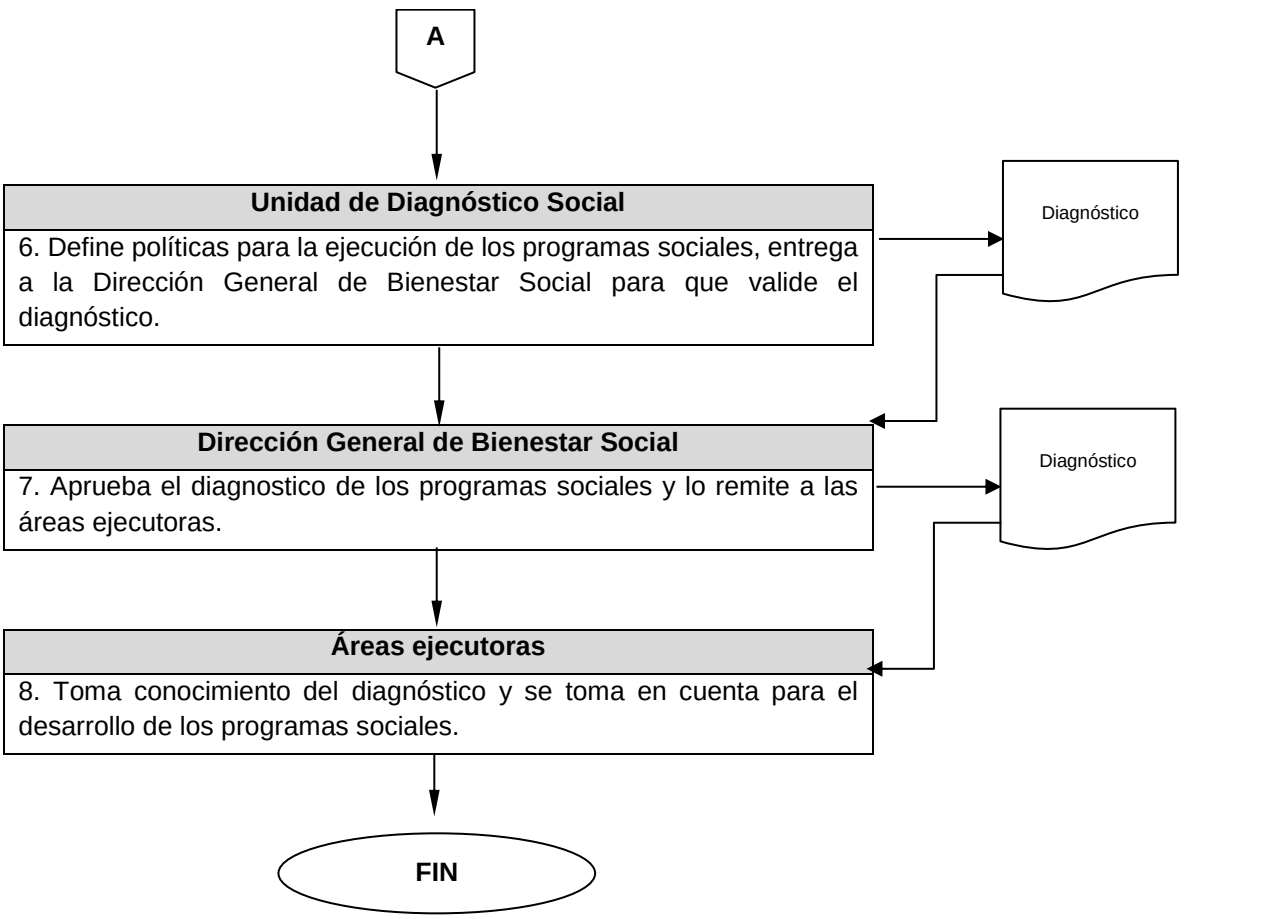


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Análisis de polígonos de pobreza en programas sociales**
Objetivo:	Orientar a las áreas que integran la Dirección General de Bienestar Social para que ejerzan los programas sociales en zonas de alta marginación del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Gobierno Federal establecerá las reglas de operación de los programas sociales federales, las zonas de atención prioritaria o localidades en donde se debe aplicar el recurso federal.
- El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), establecerá las localidades de “muy alta” y “alta” marginación del Municipio de Toluca.
- La Dirección General de Bienestar Social establecerá la prioridad en la aplicación de los programas sociales.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Análisis de polígonos de pobreza en programas sociales

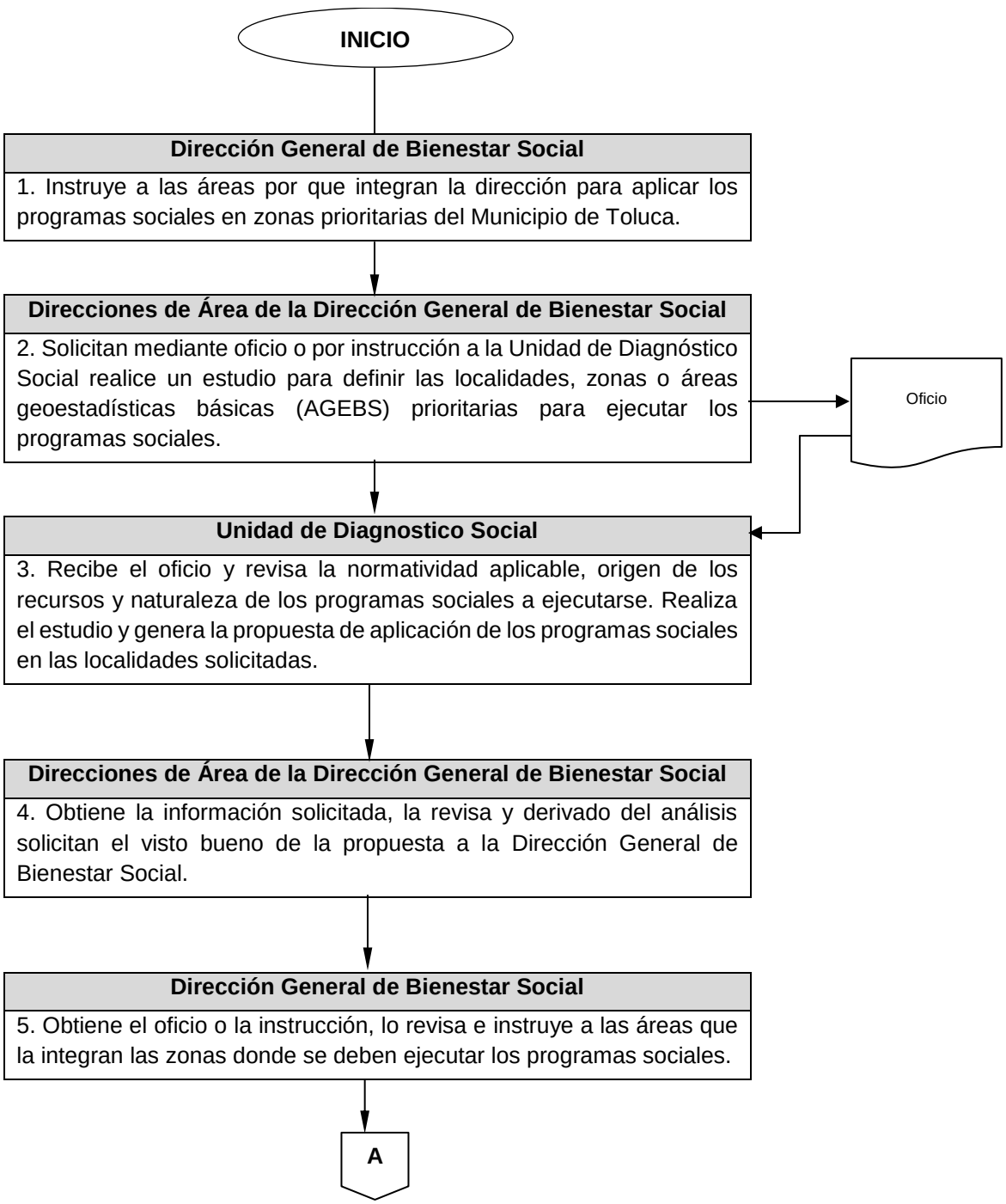
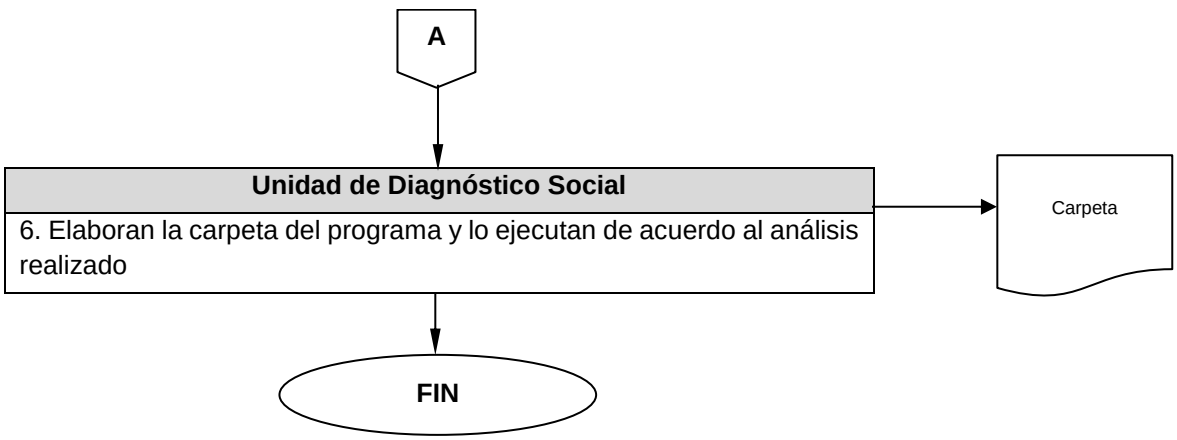


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Revisión de las reglas de operación de los programas sociales**
Objetivo:	Verificar el contenido de las reglas de operación de los programas sociales de la Dirección General de Bienestar Social para estandarizar su criterio y revisar que estos sean congruentes con la Ley de Desarrollo Social del Estado de México.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Secretaría de Bienestar, establecerá las normas mínimas aplicables a los programas sociales con recurso federal.
- El artículo 3° fracción XI de la Ley de Desarrollo Social del Estado de México establece el contenido mínimo de las reglas de operación.
- Las reglas de operación deberán ser publicadas en la gaceta municipal y en la página de Información Pública de Oficio Mexiquense (IPOMEX).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Revisión de las reglas de operación de los programas sociales

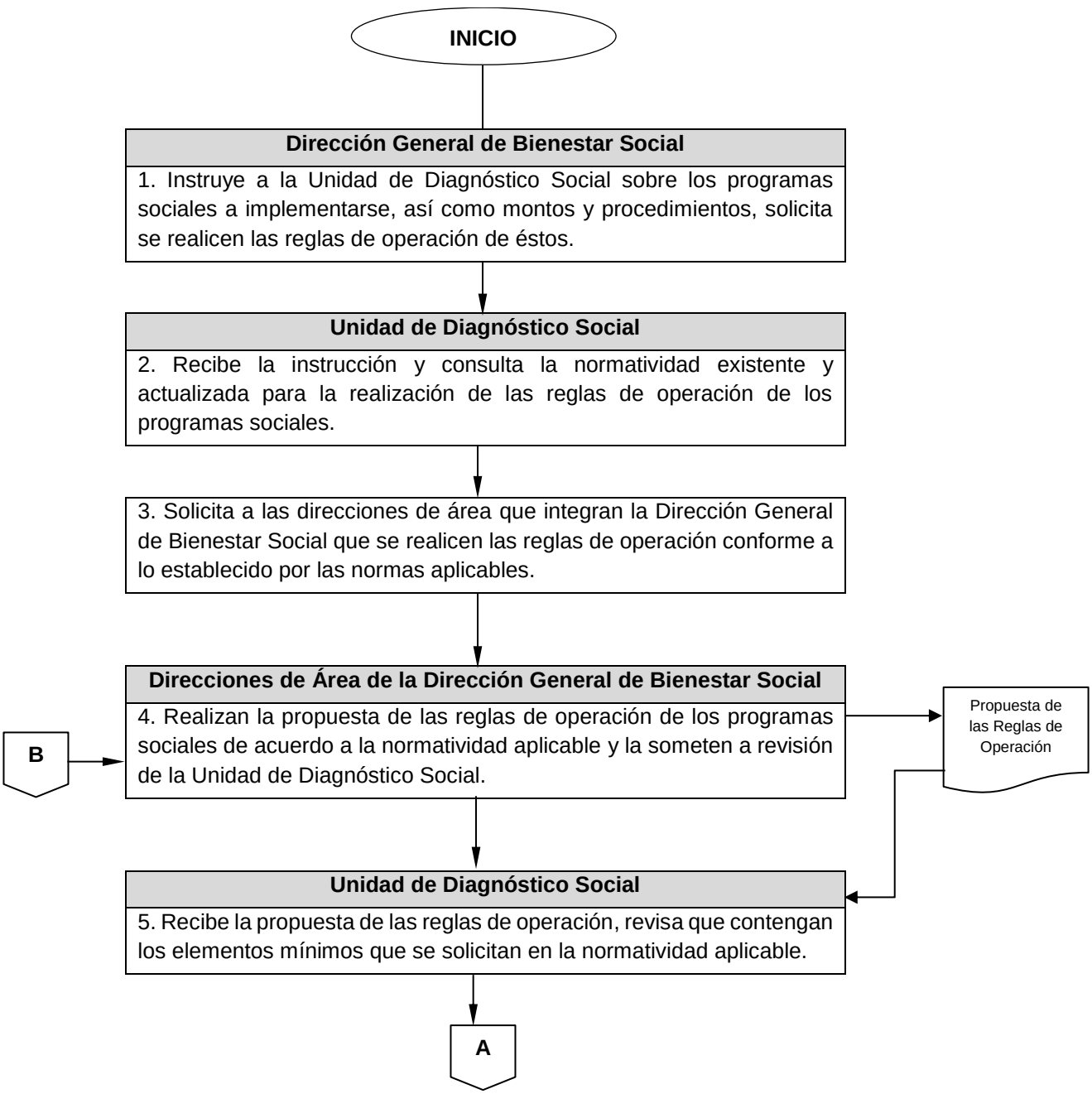
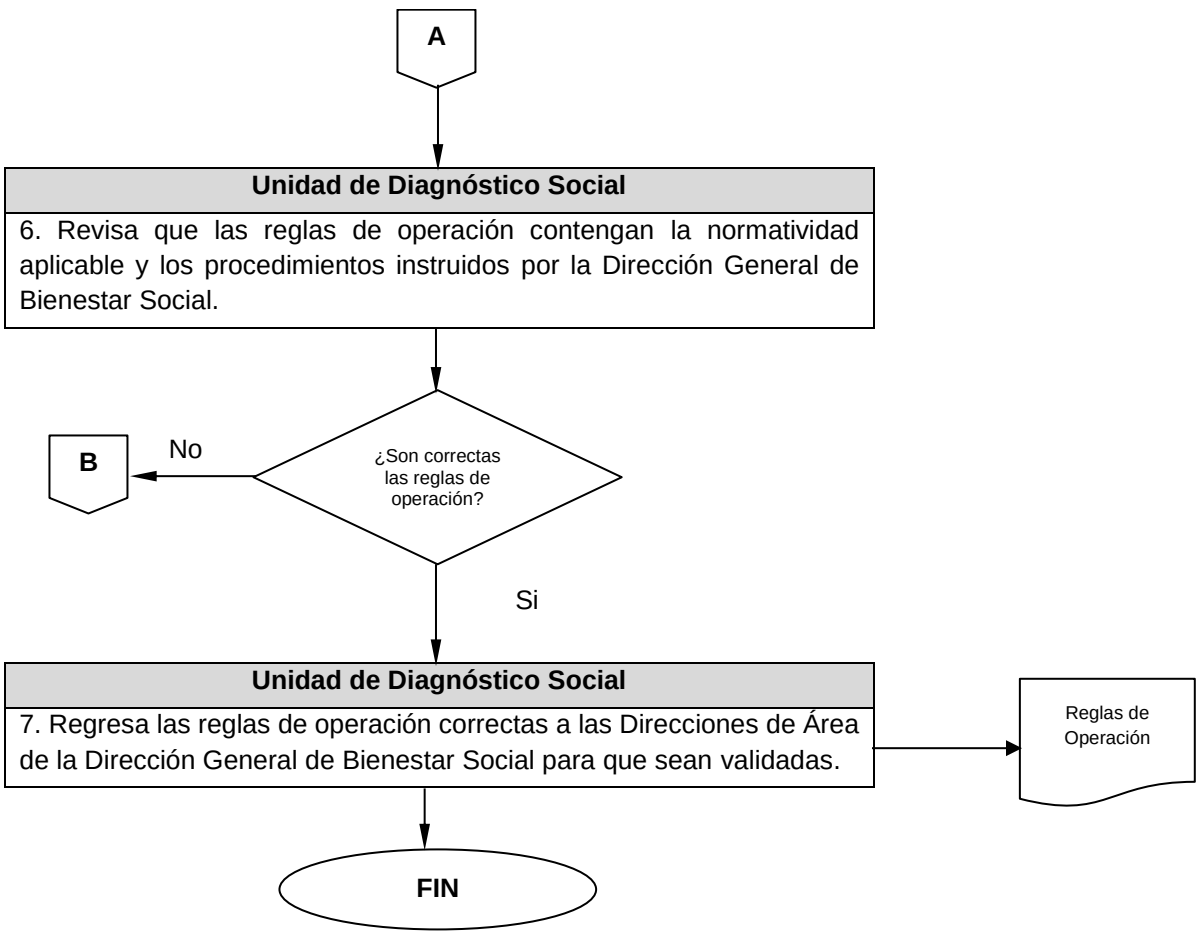


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Integración del presupuesto basado en resultados municipal**
Objetivo:	Integrar la información de las áreas que conforman la Dirección General de Bienestar Social para la elaboración del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM).

POLÍTICAS APLICABLES

- El Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) será quien define las normas y procedimientos para la elaboración de los planes y programas municipales.
- La Unidad de Planeación será la unidad administrativa encargada de vigilar el cumplimiento de los planes y programas.
- La Dirección General de Bienestar Social será la encargada de definir las políticas de los programas y su periodo de ejecución.
- La Unidad de Diagnóstico Social será la encargada de revisar que los programas se apeguen a las instrucciones de la Dirección General de Bienestar Social y a lo definido por la Unidad de Planeación.
- El Presupuesto basado en Resultados Municipales deberá capturarse por cada área responsable en el Sistema de Información, Planeación, Programación y Evaluación (SIPPE).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Elaboración del presupuesto basado en resultados municipal

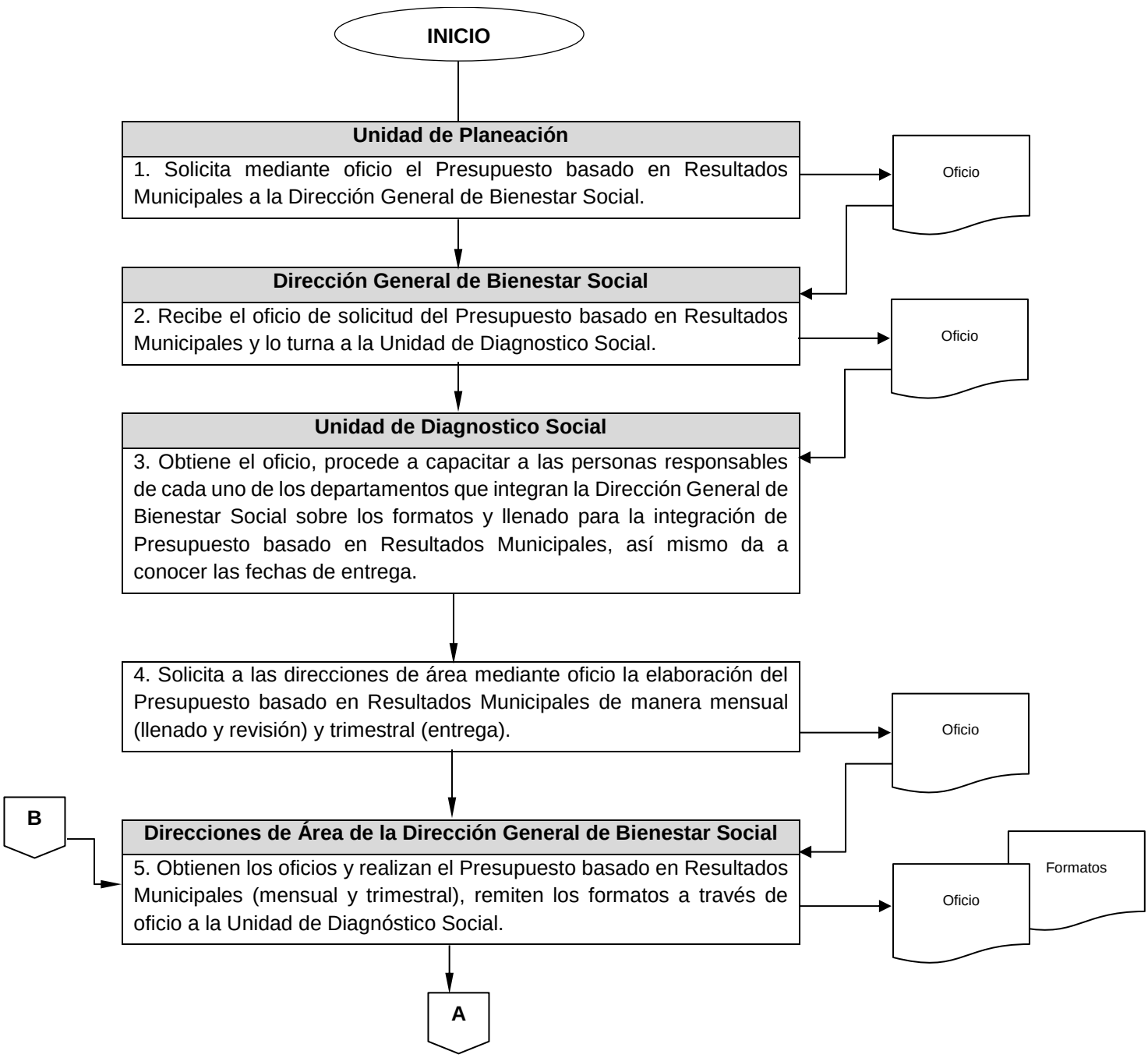
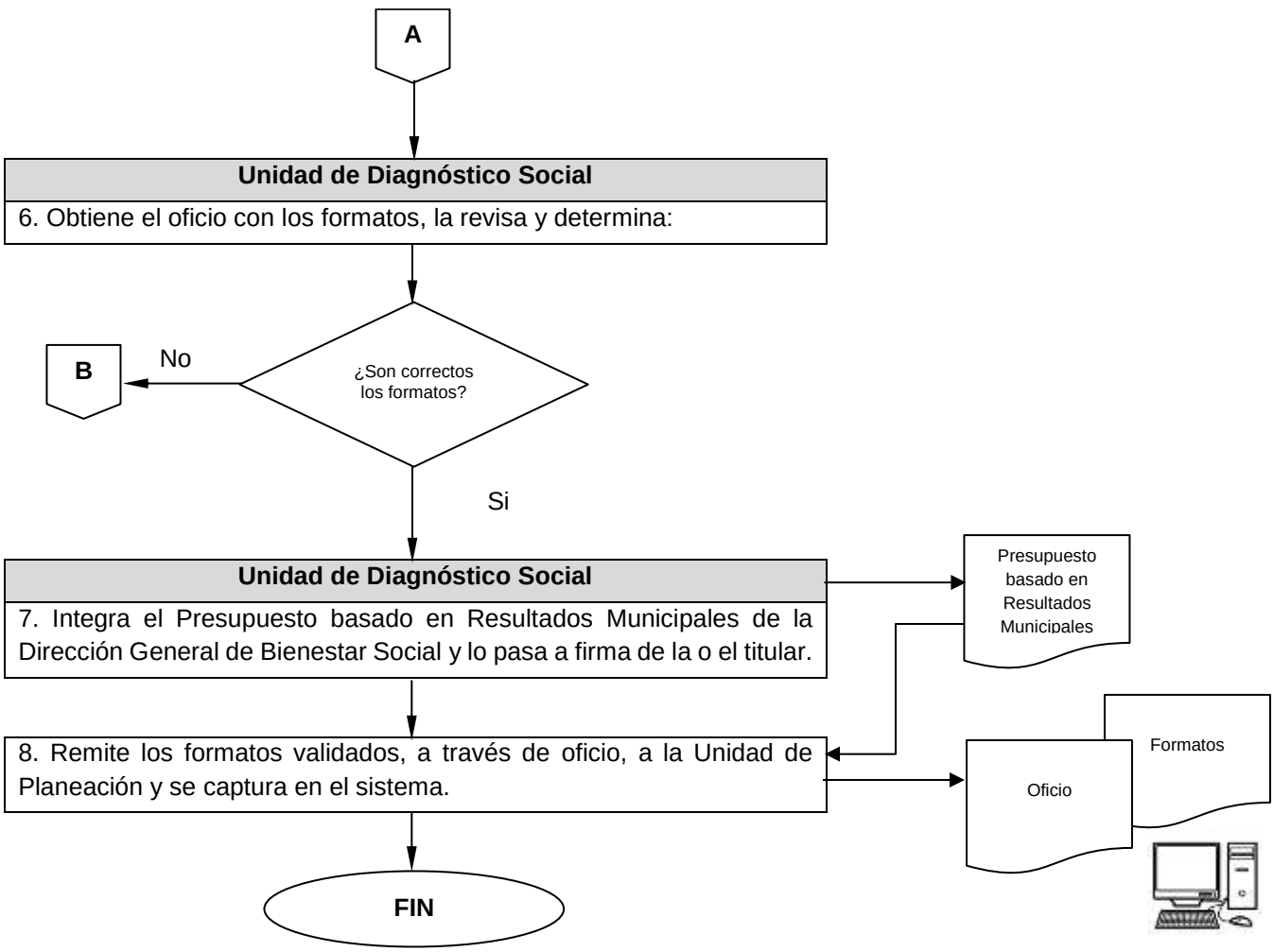


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



V. Departamento de Programas Sociales

Nombre del Procedimiento:	**Orientación y canalización para la incorporación a los programas sociales federales y estatales**
Objetivo:	Mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía con carencias sociales incorporándola a los programas sociales federales y estatales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Programas Sociales se vinculará con las instancias federales y estatales a fin de coordinar las acciones logísticas e informativas para la operación y ejecución de los programas de carácter social.
- El Departamento de Programas Sociales no podrá recibir documentación a fin de realizar los trámites ante instancias federales y estatales, ya que solo es una instancia informativa y de enlace, por lo que cualquier solicitud de ingreso a dichos programas será de manera personal en la dependencia correspondiente.
- El Departamento de Programas Sociales brindará apoyo logístico a los programas que ejecuten los ámbitos de gobierno federal y estatal.
- Se canalizará a las personas solicitantes a los programas federales y estatales.
- Las solicitudes podrán ser ingresadas a través de la Oficina de Correspondencia de la Presidencia Municipal, la Dirección General de Bienestar Social y/o Dirección de Programas Sociales y Apoyo a la Educación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Orientación y canalización para la incorporación a los programas sociales federales y estatales

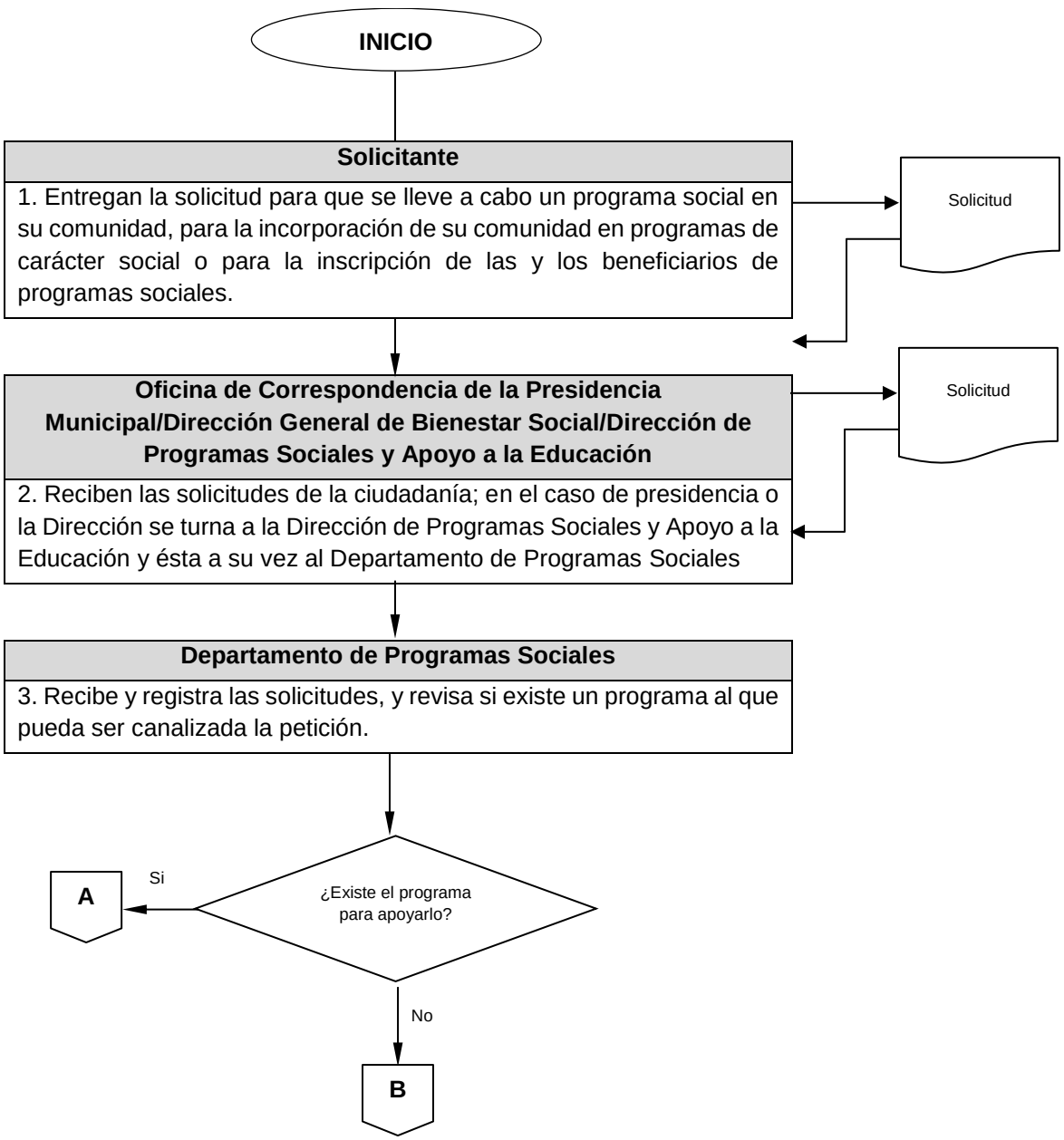
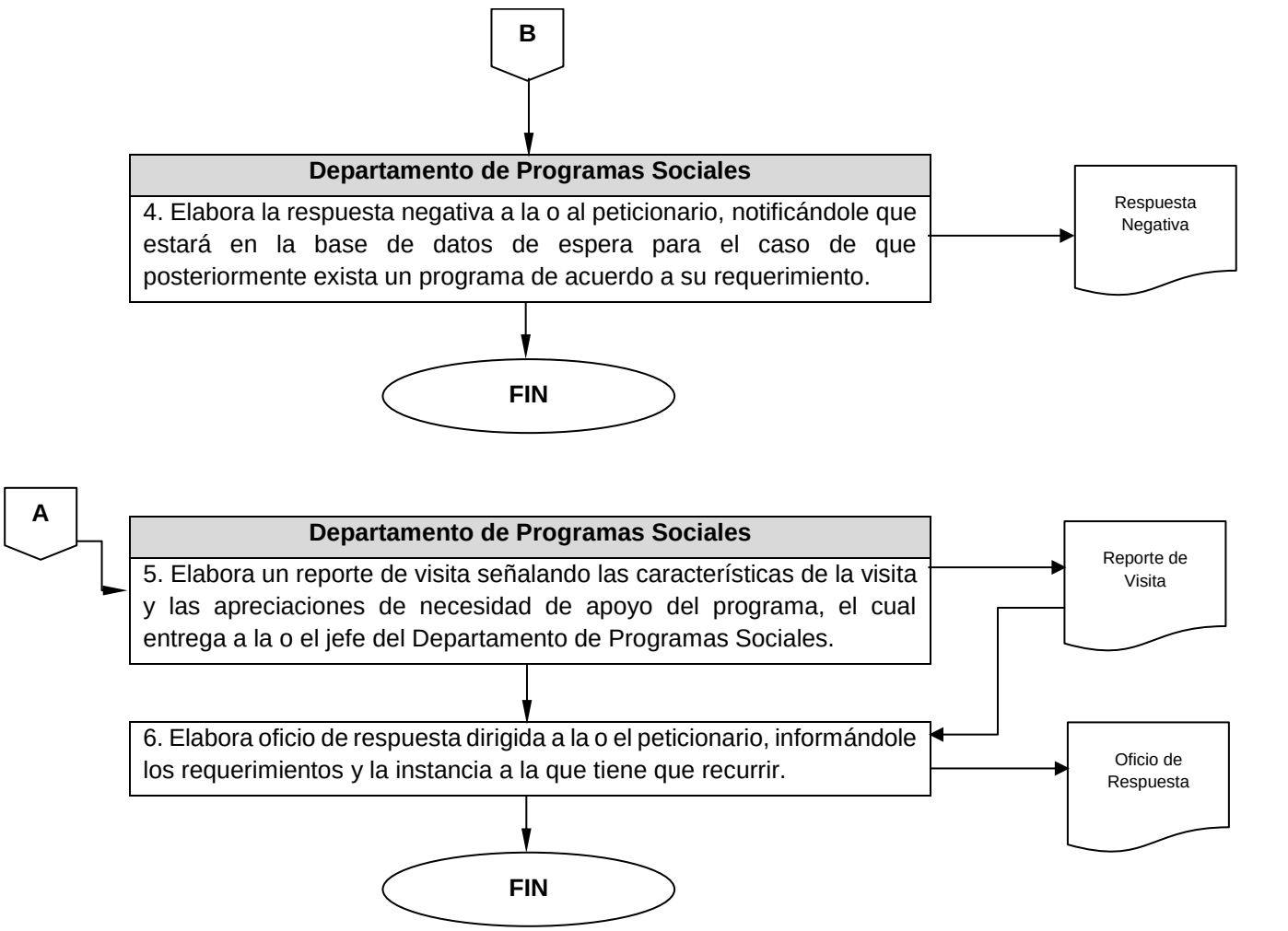


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Programas sociales municipales**
Objetivo:	Mejorar las condiciones de vida de las y los habitantes con carencias sociales y que preferentemente residan en las zonas de atención prioritaria incorporándola a los programas sociales municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Programas Sociales genera un ahorro en la economía familiar a través de la dotación de apoyos que contribuyan al bienestar de las familias del municipio.
- El Departamento de Programas Sociales otorgará apoyos prioritariamente a personas que viven en zonas con alta y muy alta marginación.
- La Dirección General de Bienestar Social, a través de la Dirección de Programas Sociales y Apoyo a la Educación, así como la Unidad de Diagnostico Social serán quienes emitan las reglas de operación de los programas.
- El expediente de las personas beneficiarias, deberá contener:
    1. Formato de aceptación
    2. Copia de identificación oficial
    3. Comprobante domiciliario

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Programas sociales municipales

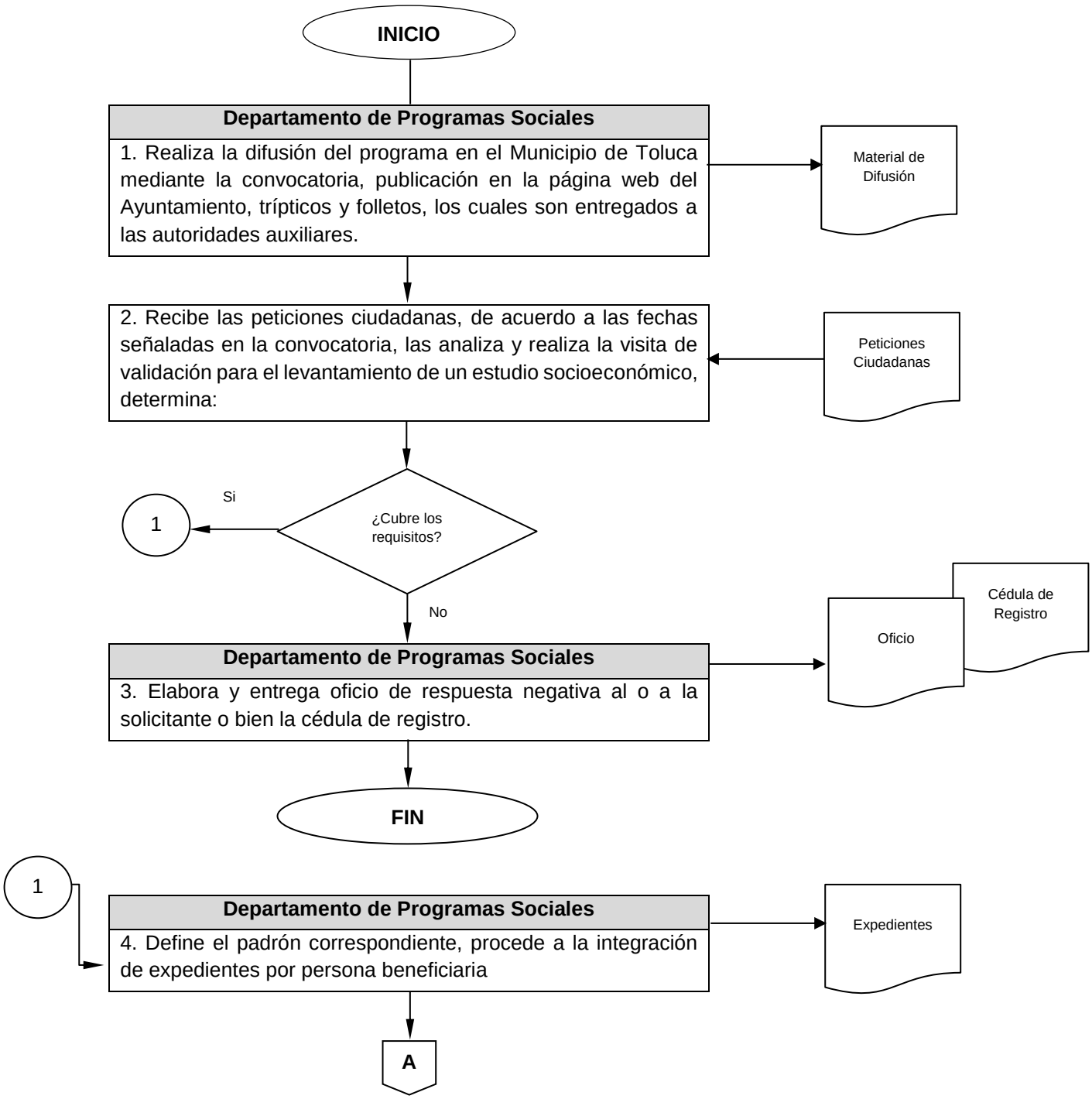
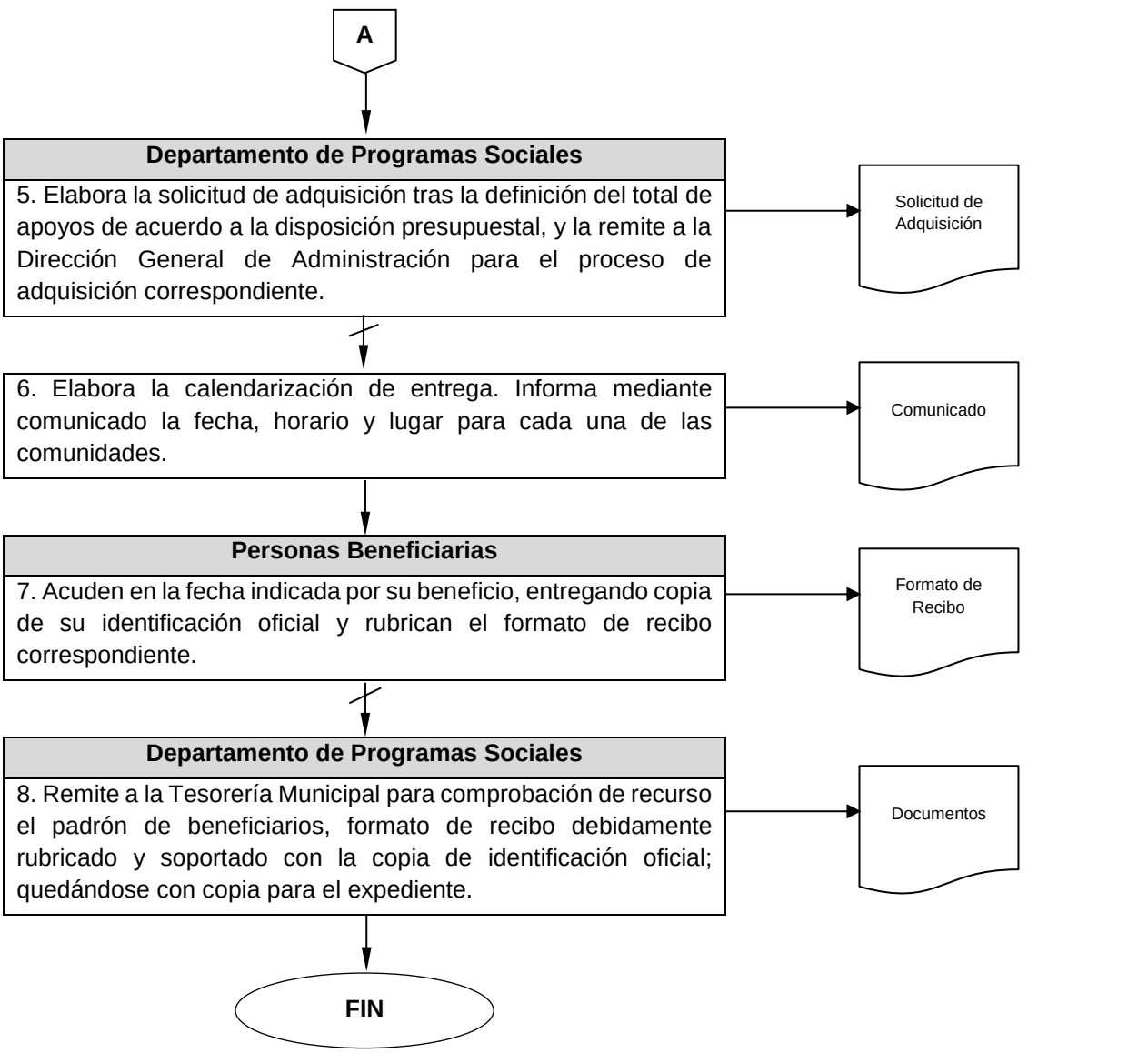


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Gestión para el apoyo con programas de LICONSA y DICONSA**
Objetivo:	Auxiliar a la población más vulnerable del territorio municipal de Toluca en el seguimiento del suministro del producto, como lo es la leche líquida o en polvo a menor costo, como alternativa de abasto de la localidad, buscando ofrecer y fortalecer el funcionamiento de las tiendas y el apoyo a las familias más necesitadas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Programas Sociales es responsable de llevar un control de las personas beneficiarias.
- El Departamento de Programas Sociales llevara un registro de los establecimientos encargados de proporcionar el apoyo de los programas de LICONSA y DICONSA; mediante visitas de manera ordinarias y extraordinarias para constatar el funcionamiento de los centros de distribución.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Gestión para el apoyo con programas de LICONSA y DICONSA

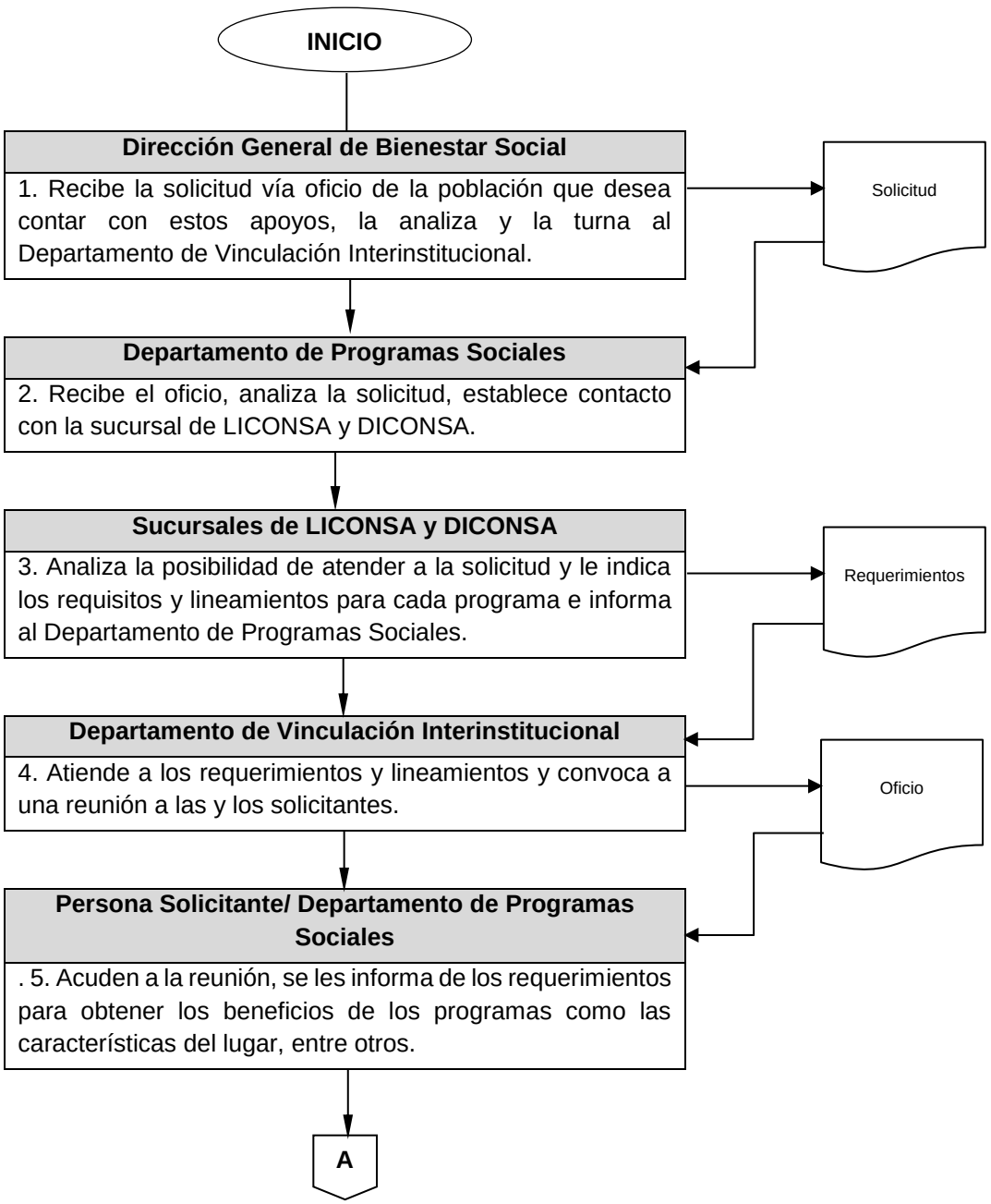
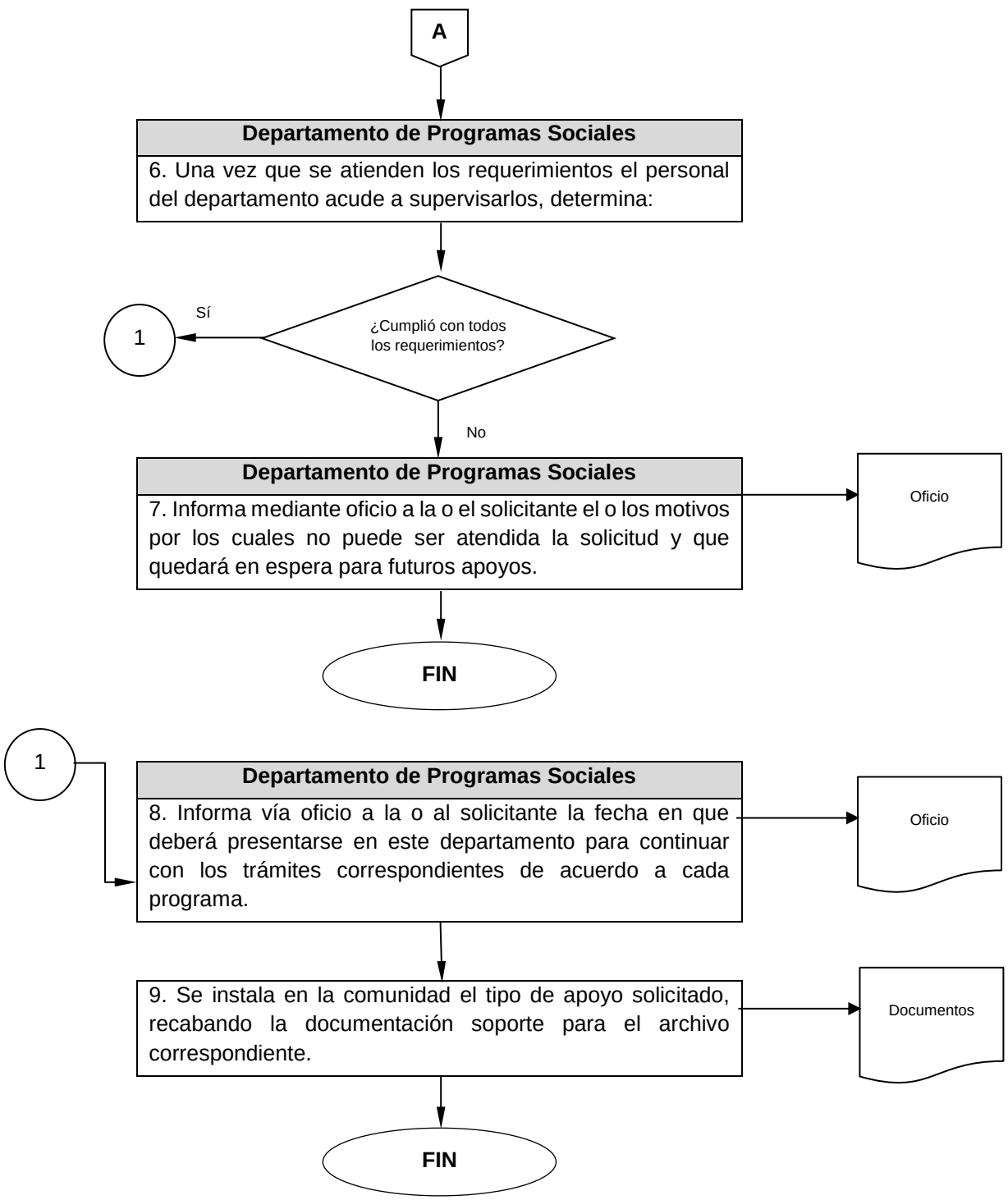


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



VI. Departamento de Mejoramiento a la Vivienda y Pie de Casa

Nombre del Procedimiento:	**Mejoramiento de la vivienda rural y urbana**
Objetivo:	Dotar de un paquete de materiales industrializados para el mejoramiento de la vivienda de las personas en situación de pobreza patrimonial, que permita mejorar su calidad de vida.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa es responsable de determinar la canalización de acciones del programa de mejoramiento de vivienda a la ciudadanía del municipio que reúnan las características marcadas en los lineamientos del programa.
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa, en coordinación la Unidad de Diagnóstico Social son los responsables de realizar un diagnóstico de las comunidades en las cuales se difundirá y promocionará el programa para la respectiva integración de los comités de dicho programa de acuerdo a los indicadores marcados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y las reglas de operación del Fondo de Infraestructura Social Municipal (FISM).
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa es responsable de apoyar a personas en condiciones de rezago social y pobreza extrema con material industrializado para el mejoramiento de su vivienda.
- El Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa es responsable de entregar el material industrializado en tiempo y forma de acuerdo a la integración de comités y la asignación de recursos presupuestales.
- Los Comités de Mejoramiento de la Vivienda Rural y Urbana se integrarán por una o un presidente, una o un secretario y una o un vocal, mismos que serán elegidos por la ciudadanía.
- El proyecto de ejecución que es un diagnóstico para determinar las comunidades que serán consideradas de acuerdo a la demanda social, disposición presupuestal e índices de rezago social de CONEVAL, así como la cantidad de acciones por cada una de ellas,
- El Comité de Mejoramiento de la Vivienda Rural y Urbana en coordinación con las Autoridades Auxiliares, designarán la ubicación de las bodegas por comunidad para la recepción del material, así como las jornadas comunitarias (faenas) que habrán de realizarse.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Mejoramiento de la vivienda rural y urbana

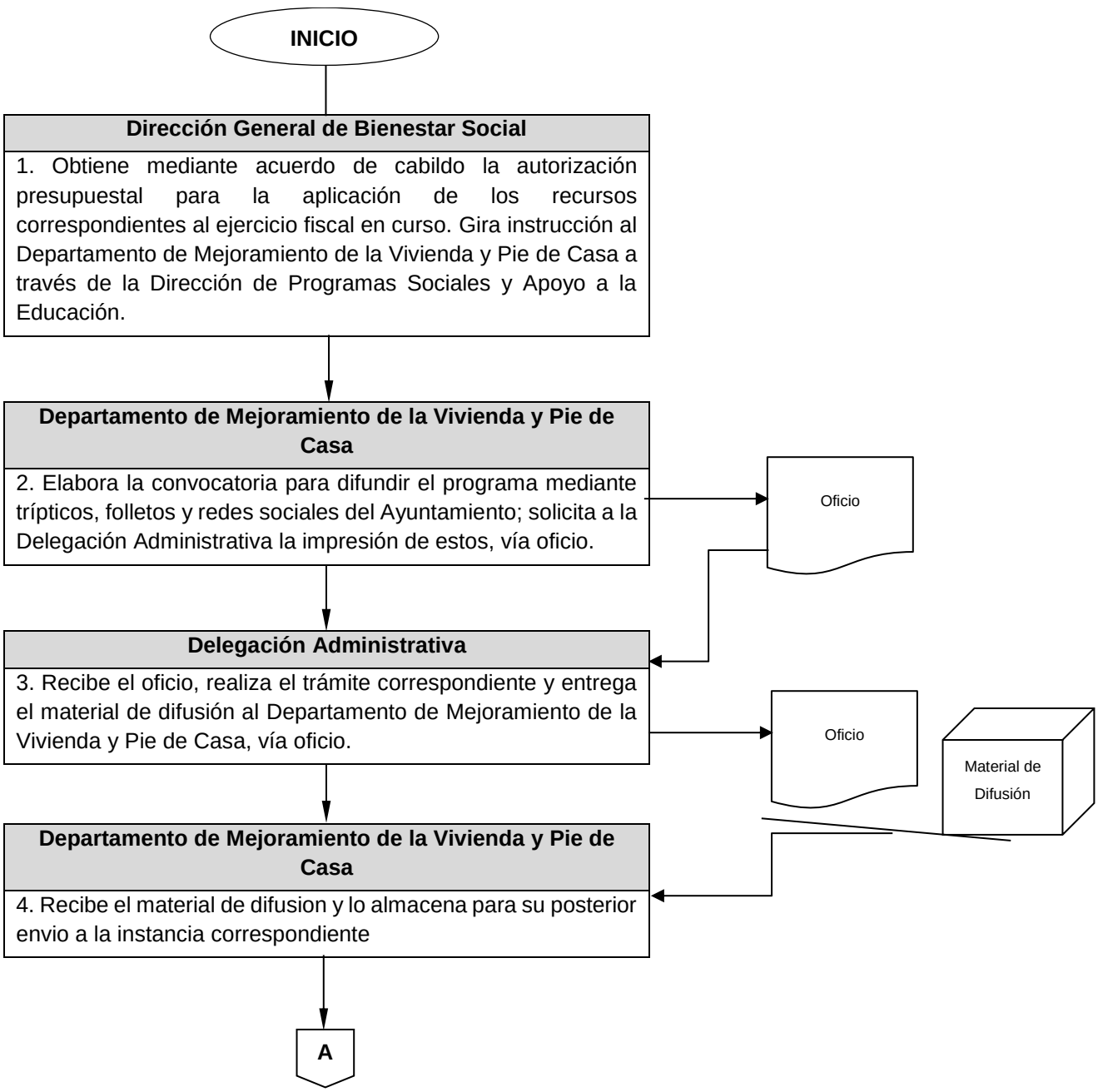


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

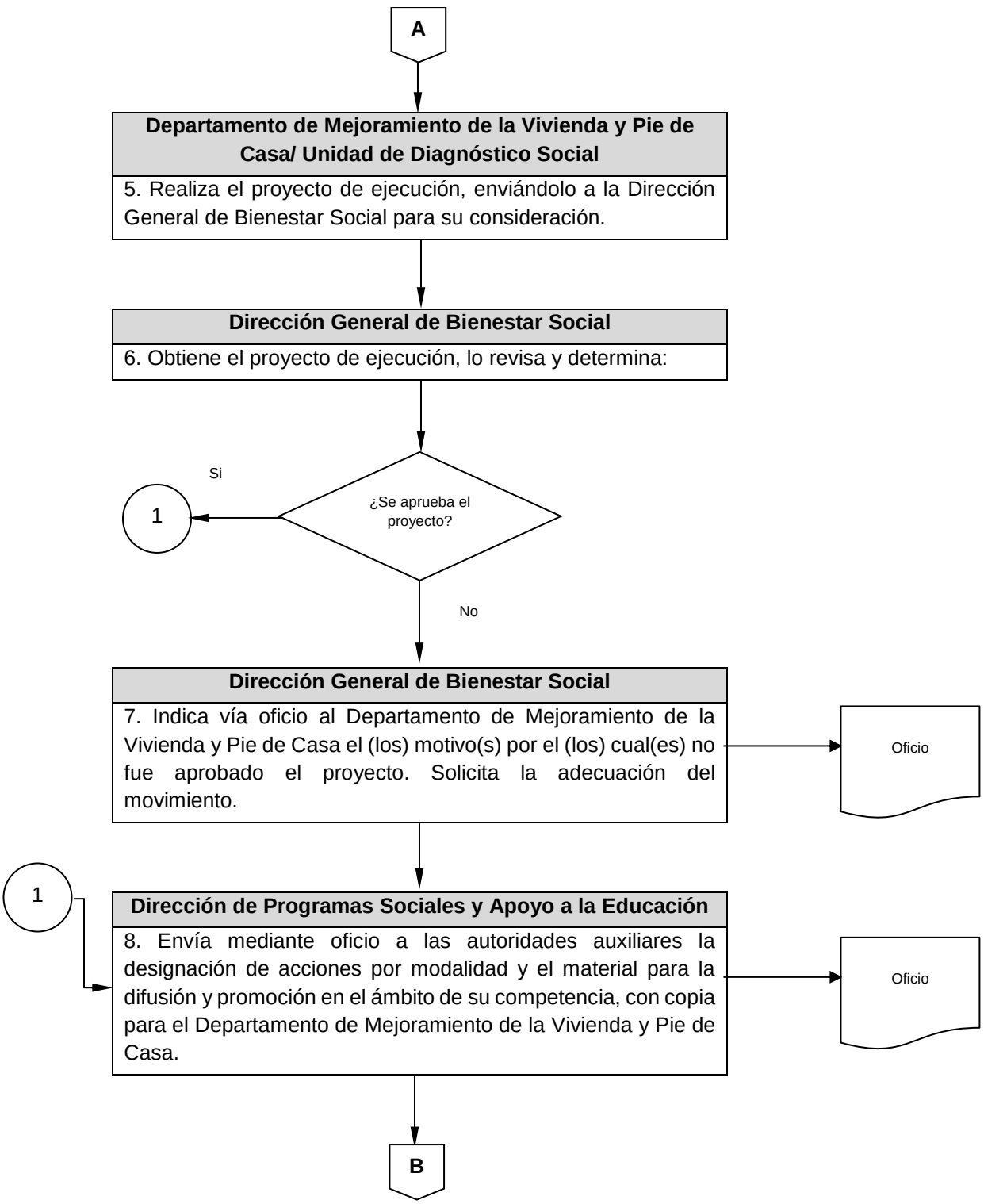


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

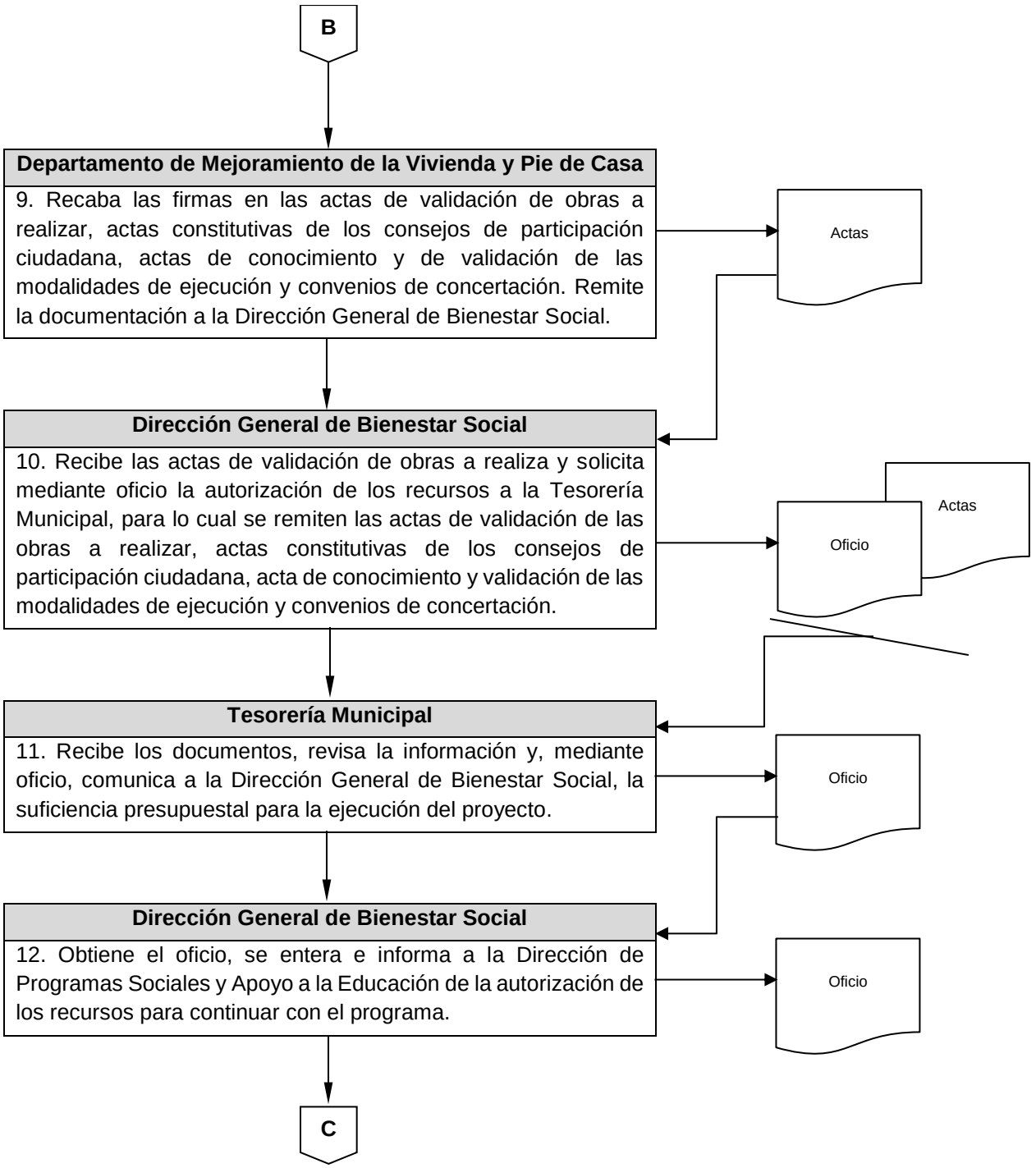


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

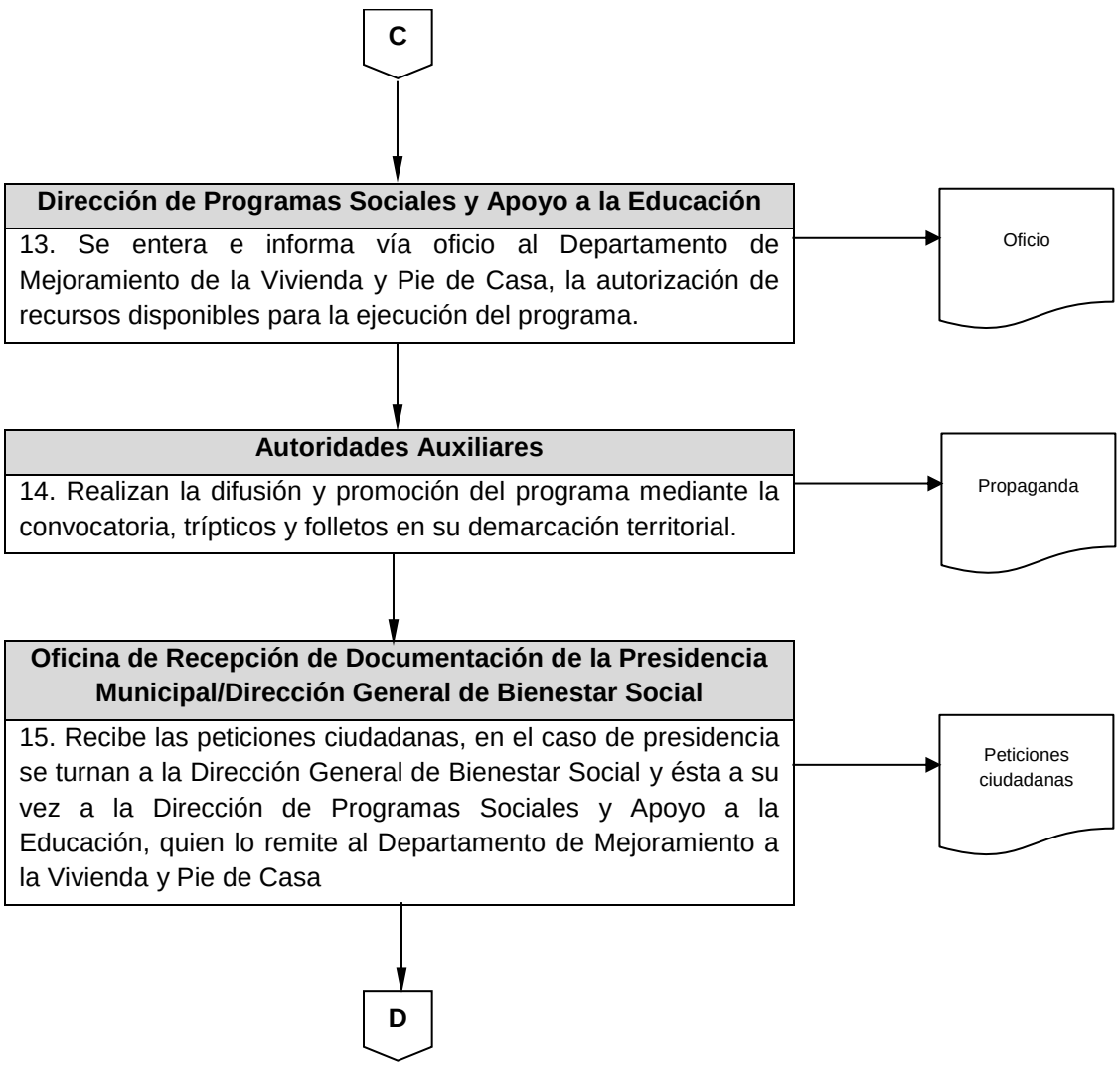


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

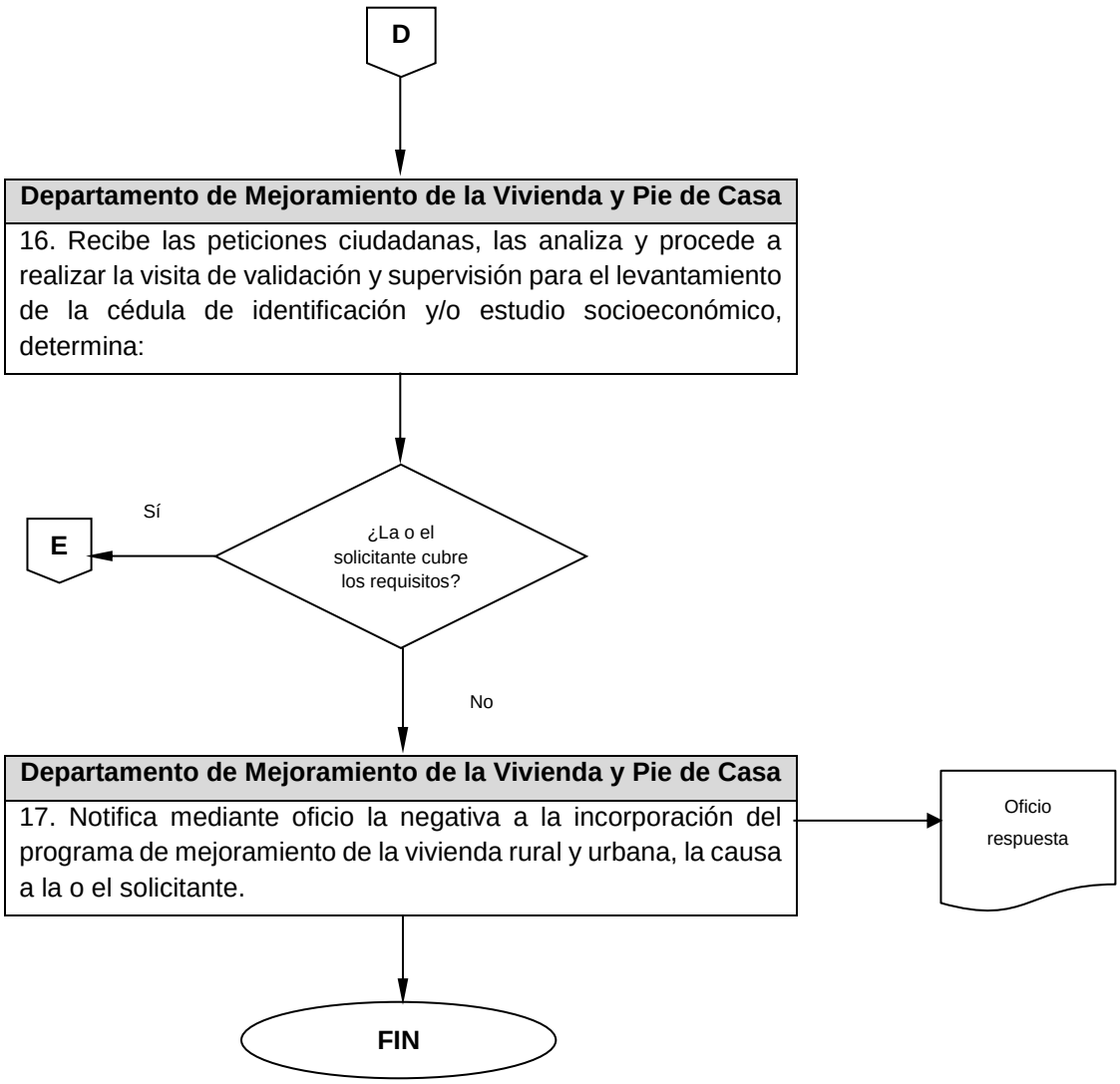


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

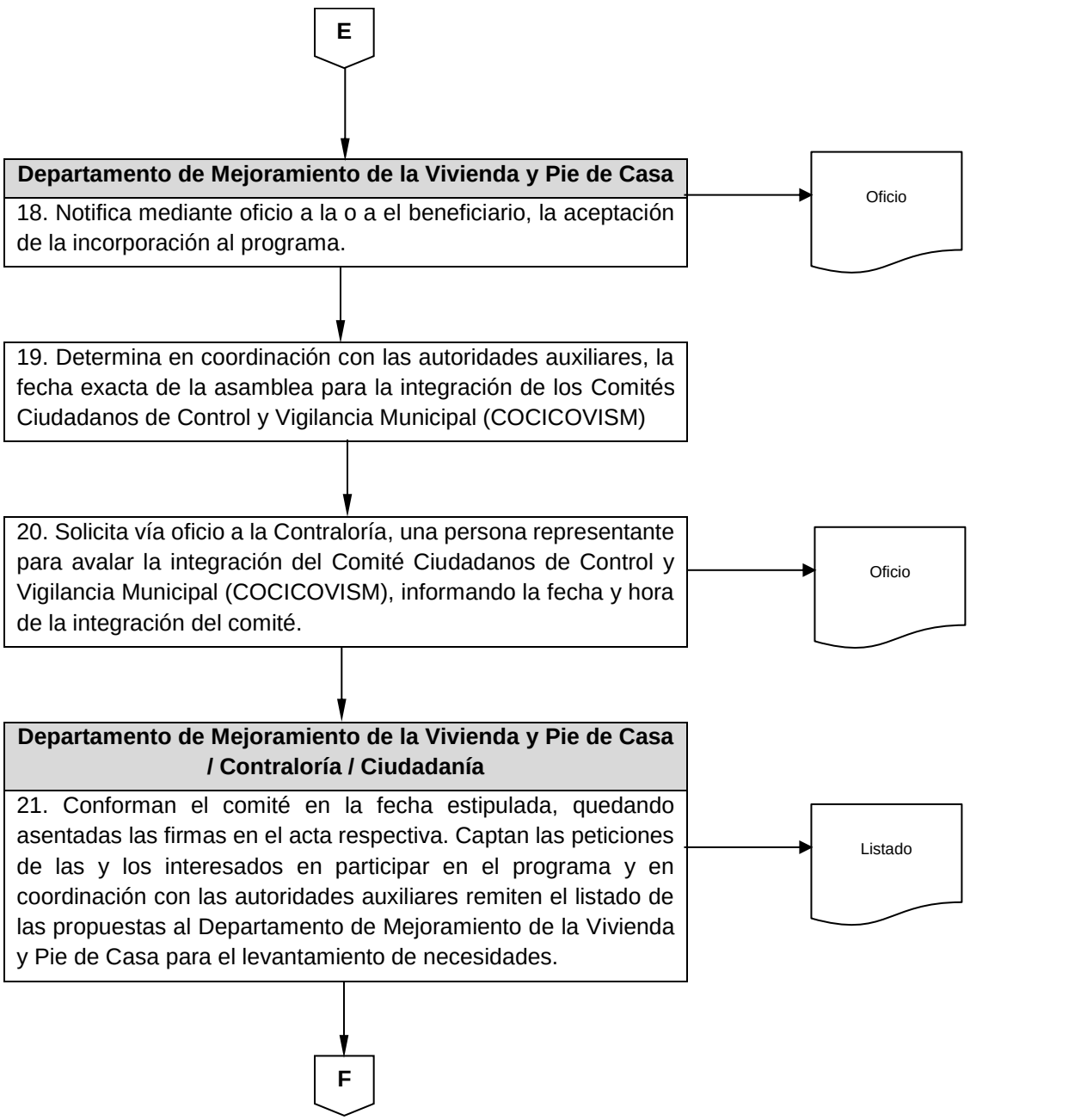


Diagrama de flujo

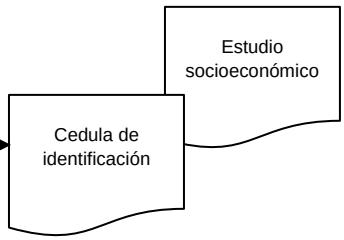
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

F

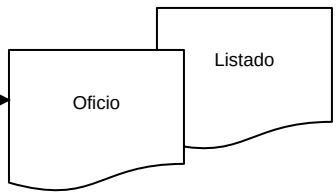
Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa

22. Obtiene el listado e implementa el registro, control y seguimiento de las peticiones remitidas por el comité, incluyendo las recibidas por la presidencia municipal que cubrieron con el perfil y requisitos propios del programa.

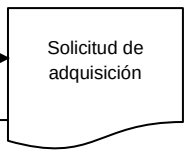
23. Realiza la visita física de verificación y supervisión de las personas específicas que fueron enviadas por el comité, con la cual se obtiene el levantamiento de necesidades definitivas, a través de la cédula de identificación y/o estudio socioeconómico.



24. Remite a través de oficio a las y los integrantes del comité el listado definitivo de las personas que fueron calificadas como procedentes para ser personas beneficiarias.



25. Elabora la solicitud de adquisición del material en las distintas modalidades y se remite a la Dirección General de Administración para el proceso de adquisición correspondiente.



Dirección General de Administración

26. Recibe la solicitud de adquisición y realiza el trámite correspondiente.

G

Diagrama de flujo

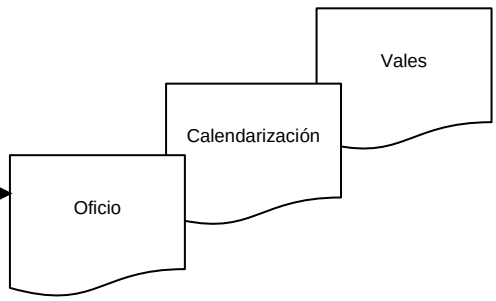
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

G

Departamento de Mejoramiento de la Vivienda y Pie de Casa

27. Asiste a las juntas de licitación y adjudicación de las o los proveedores, para efecto de señalar la distribución de material por comunidad, así como para aclarar las dudas en cuanto a las características técnicas de los materiales y coordinación logística de su entrega.

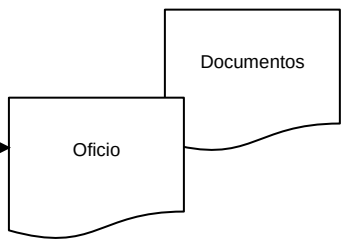
28. Elabora los vales de materiales y la calendarización de entrega de los mismos, enviándolos vía oficio a la Dirección de Programas Sociales y Apoyo a la Educación para la firma del Presidente Municipal y de la o el titular de la Dirección General de Bienestar Social.



Dirección de Programas Sociales y Apoyo a la Educación

29. Recibe el oficio con los documentos, elabora oficio para solicitar la firma de autorización del titular de la Dirección General de Bienestar Social y del trámite para recabar la firma de la o el C. Presidente Municipal

30. Obtiene los documentos debidamente firmados y los entrega vía oficio al Departamento de Mejoramiento a la Vivienda y Pie de Casa.



H

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

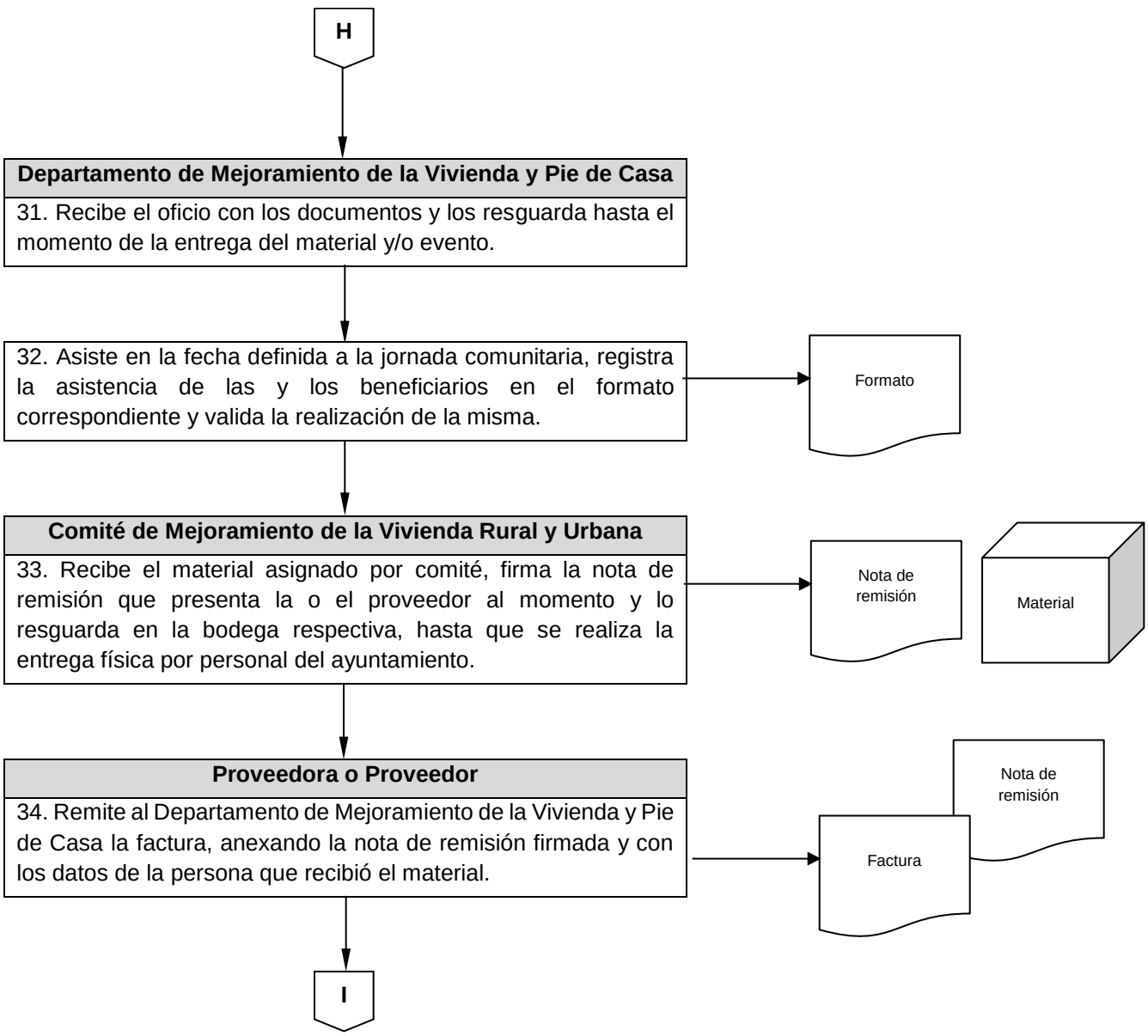


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

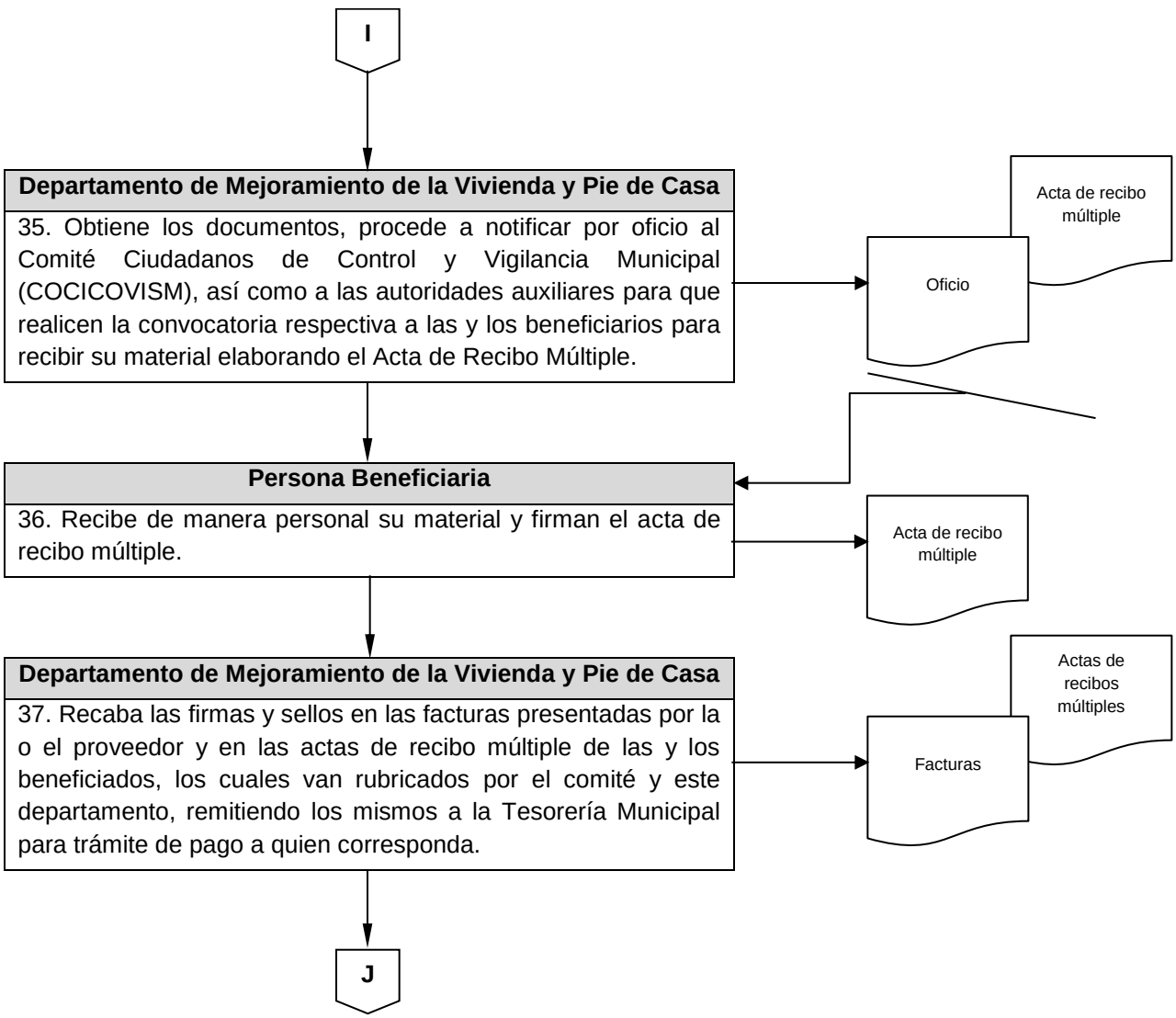


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

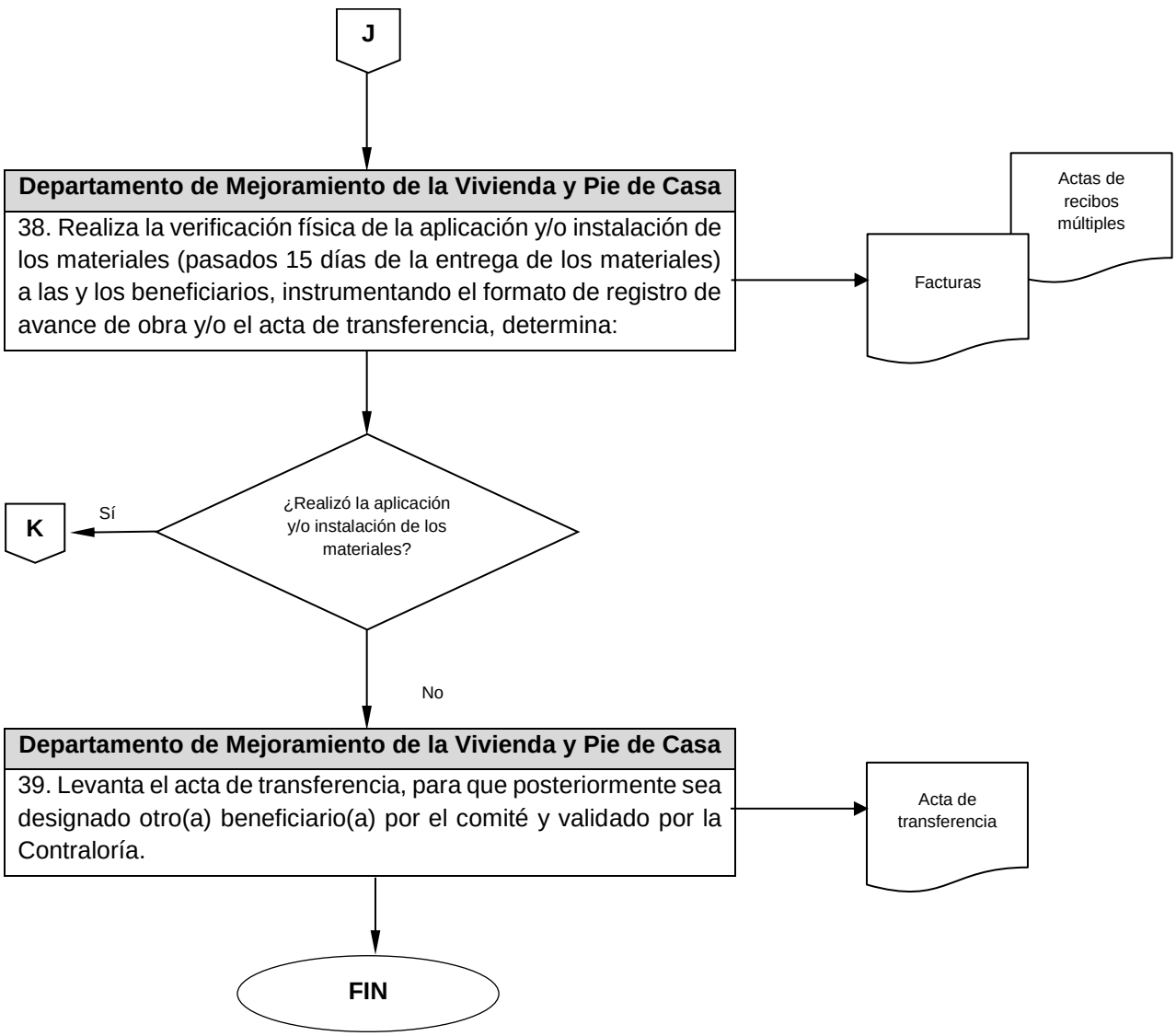
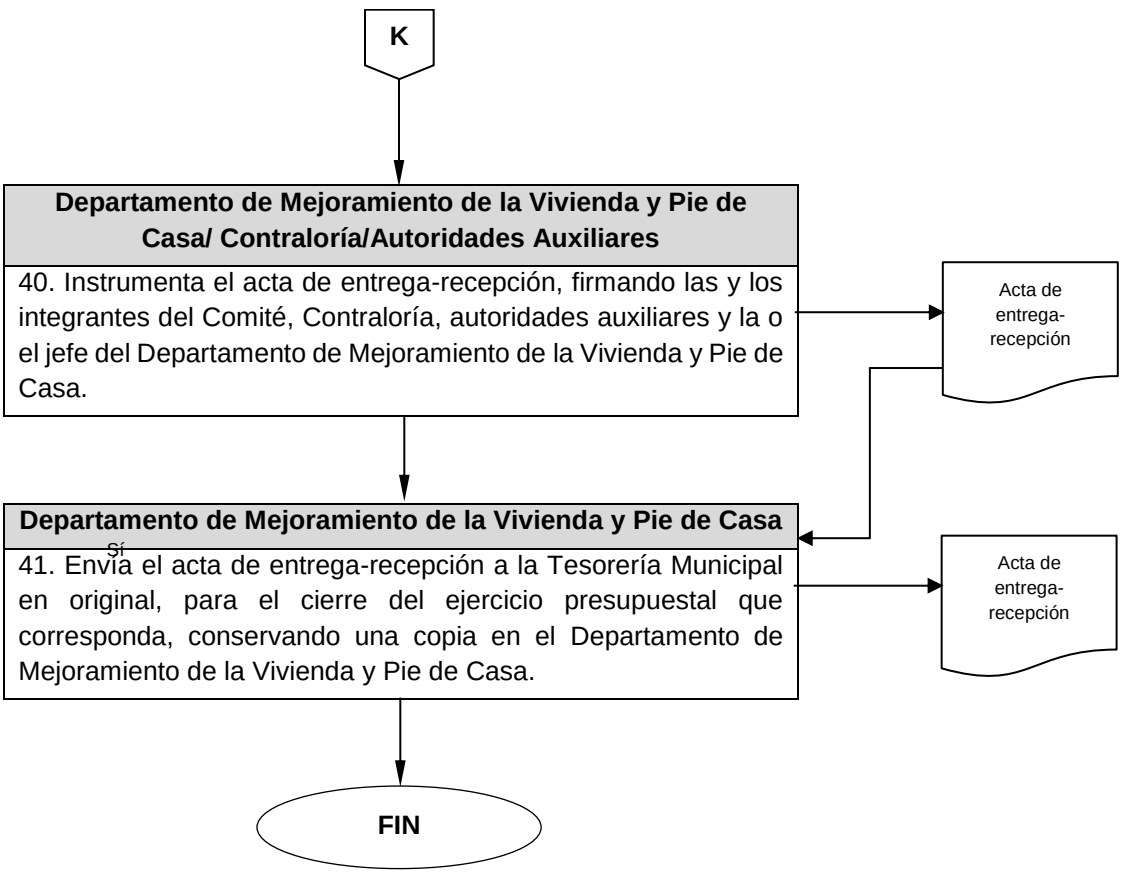


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



VII. Departamento de Apoyo a las Comunidades Indígenas

Nombre del Procedimiento:	**Cursos y talleres de capacitación para el autoempleo y artesanías para la población indígena**
Objetivo:	Realizar acciones que se encuentran encaminadas a apoyar a grupos de indígenas en condiciones de marginación, desempleo, falta de capacitación y pobreza socioeconómica con un ingreso insuficiente para cubrir sus necesidades básicas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a las Comunidades Indígenas colaborará al mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades indígenas apoyando las necesidades básicas de autoempleo, capacitación en actividades artesanales, coadyuvará y gestionará con otras instancias para fomentar el autoempleo en la población indígena.
- El Departamento de Apoyo a las Comunidades Indígenas gestionará cursos y talleres en artesanías y oficios diversos de beneficio social a los pueblos indígenas que se encuentran asentados en el Municipio de Toluca en las siete comunidades catalogadas con población indígena como son: San Pedro Totoltepec, San Mateo Otzacatipan, San Pablo Autopan, San Andrés Cuexcontitlán, San Cristóbal Huichochitlán, y Tlachaloya 1ª y 2ª Sección.
- El Departamento de Apoyo a las Comunidades Indígenas, será quien estará encargado de la gestión, operación, administración y ejecución de las actividades relativas a la impartición de cursos y talleres para generar el autoempleo, así como preservar las artesanías originarias en el Municipio de Toluca.
- La cobertura de los cursos y talleres estará sujeta a la disponibilidad, gestión y reglas de operación ante las dependencias gubernamentales federales y estatales coadyuvantes con el municipio, con un criterio de prioridad basado en el grado de marginalidad promedio de cada zona.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Cursos y talleres de capacitación para el autoempleo y artesanías para la población indígena

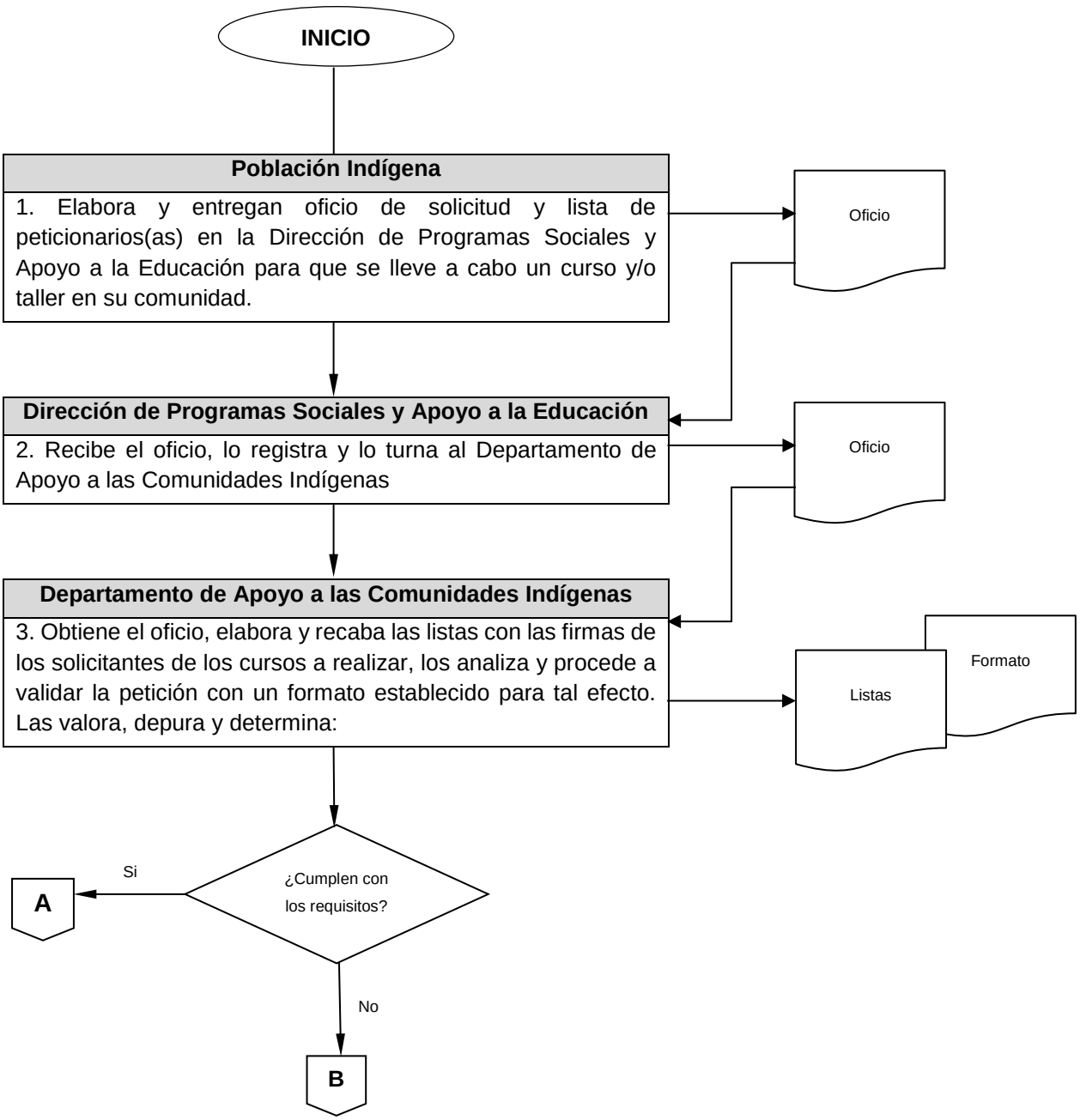
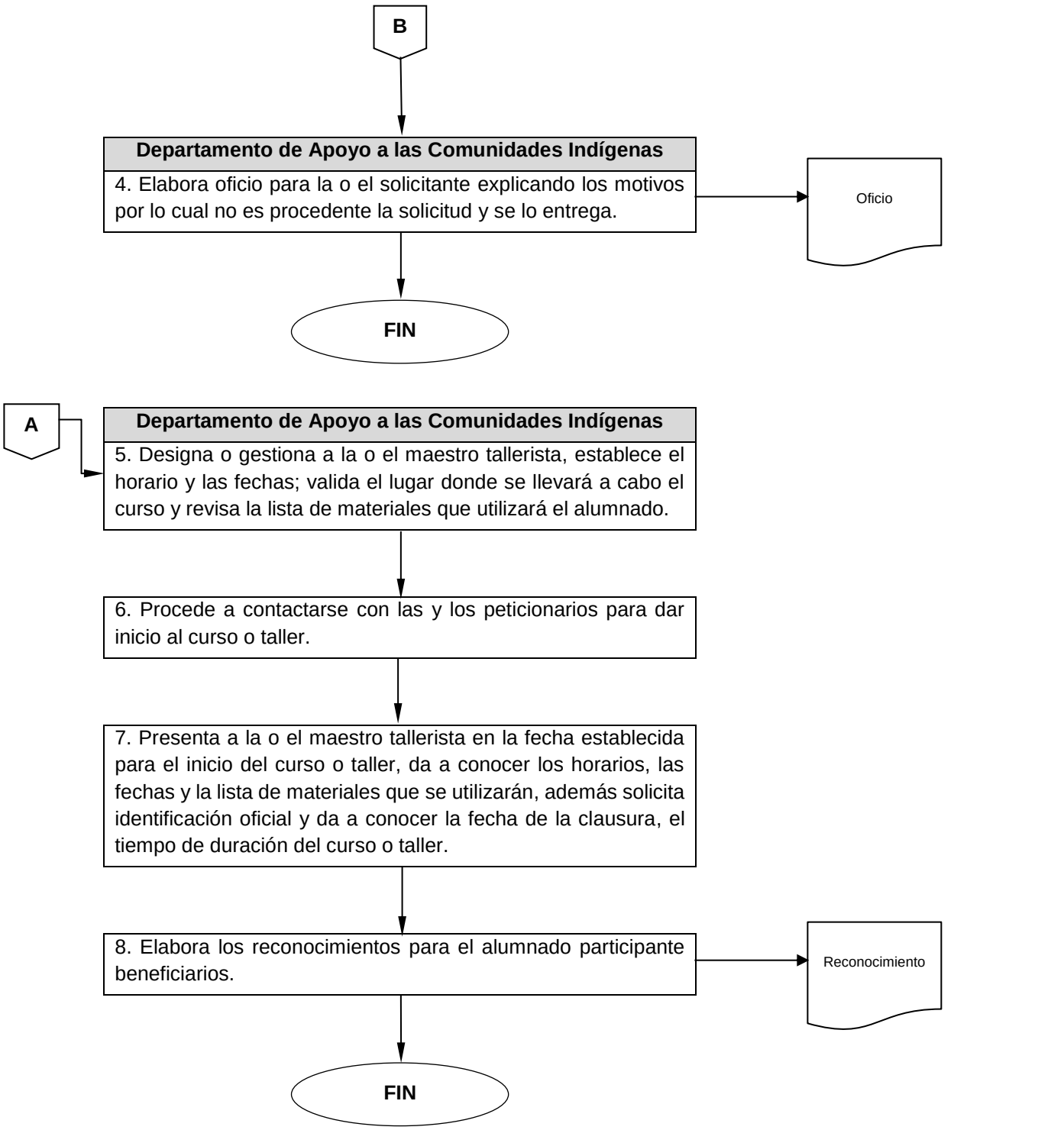


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Cursos de rescate y conservación para la lengua materna**
Objetivo:	Realizar acciones encaminadas a promover el rescate de las lenguas indígenas, propiciando el multilingüismo y la comunicación social y gubernamental de los pueblos indígenas del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a las Comunidades Indígenas gestionará los cursos de lengua materna ante las instancias correspondientes.
- El Departamento de Apoyo a las Comunidades Indígenas deberá indicar y revisar los lugares donde habrán de realizarse los cursos de lengua materna.
- El Departamento de Apoyo a las Comunidades Indígenas designará a la o el profesor quien será avalado académicamente por el CELE-UAEM y/o reconocido por las autoridades de la comunidad.
- El Departamento de Apoyo a las Comunidades Indígenas, será la unidad administrativa encargada de la gestión, operación, administración y ejecución de las actividades relativas a la impartición de cursos de la lengua materna en las siete comunidades catalogadas con población indígena como son: San Pedro Totoltepec. San Mateo Otzacatipan, San Pablo Autopan, San Andrés Cuexcontitlán, San Cristóbal Huichochitlán, y Tlachaloya primera y segunda sección.
- Las y los participantes de los cursos recibirán una constancia, siempre y cuando acumulen por lo menos el 80% de la asistencia a clases.
- El curso de lengua materna sera de manera escolarizada.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Cursos de rescate y conservación para la lengua materna

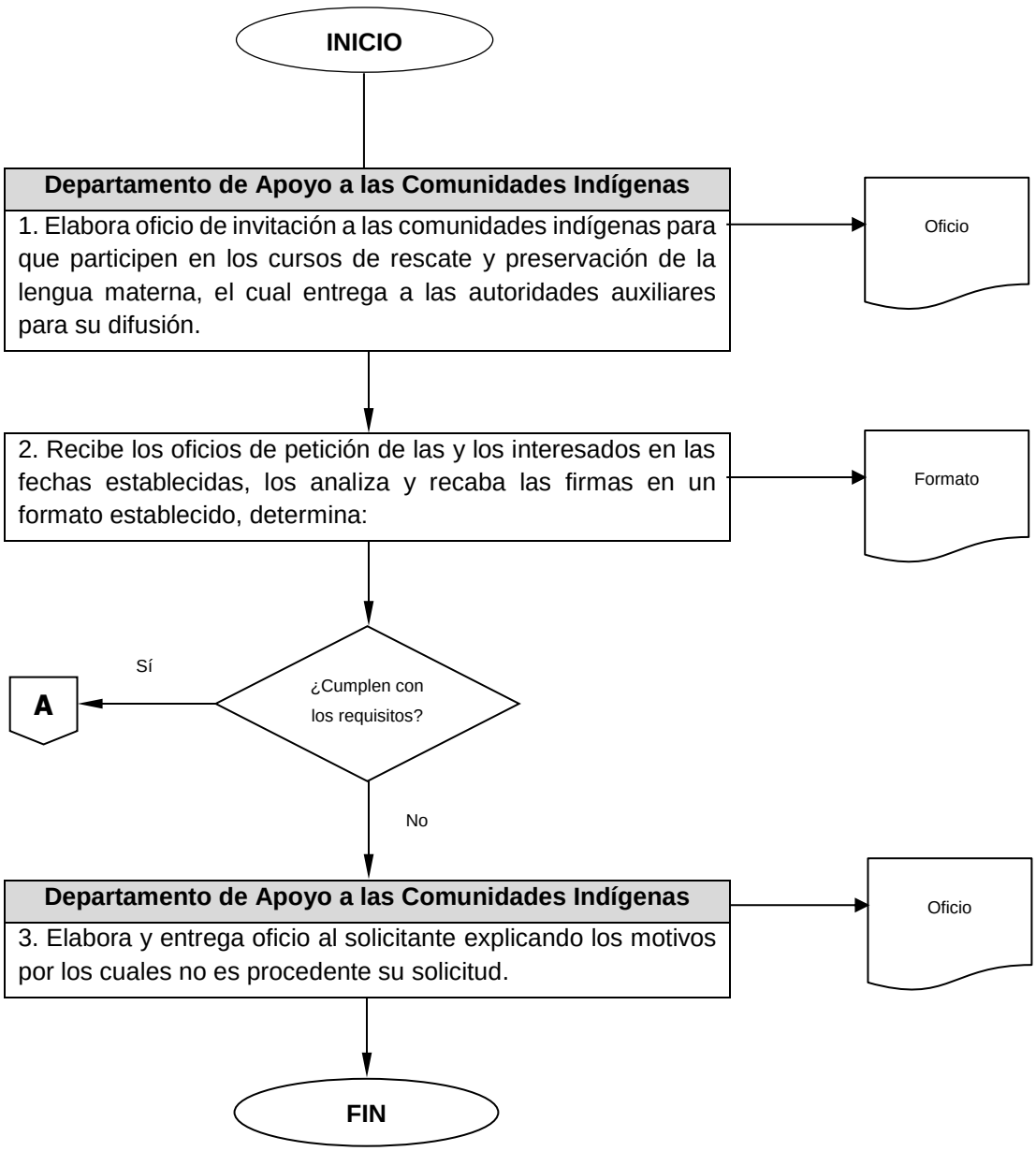
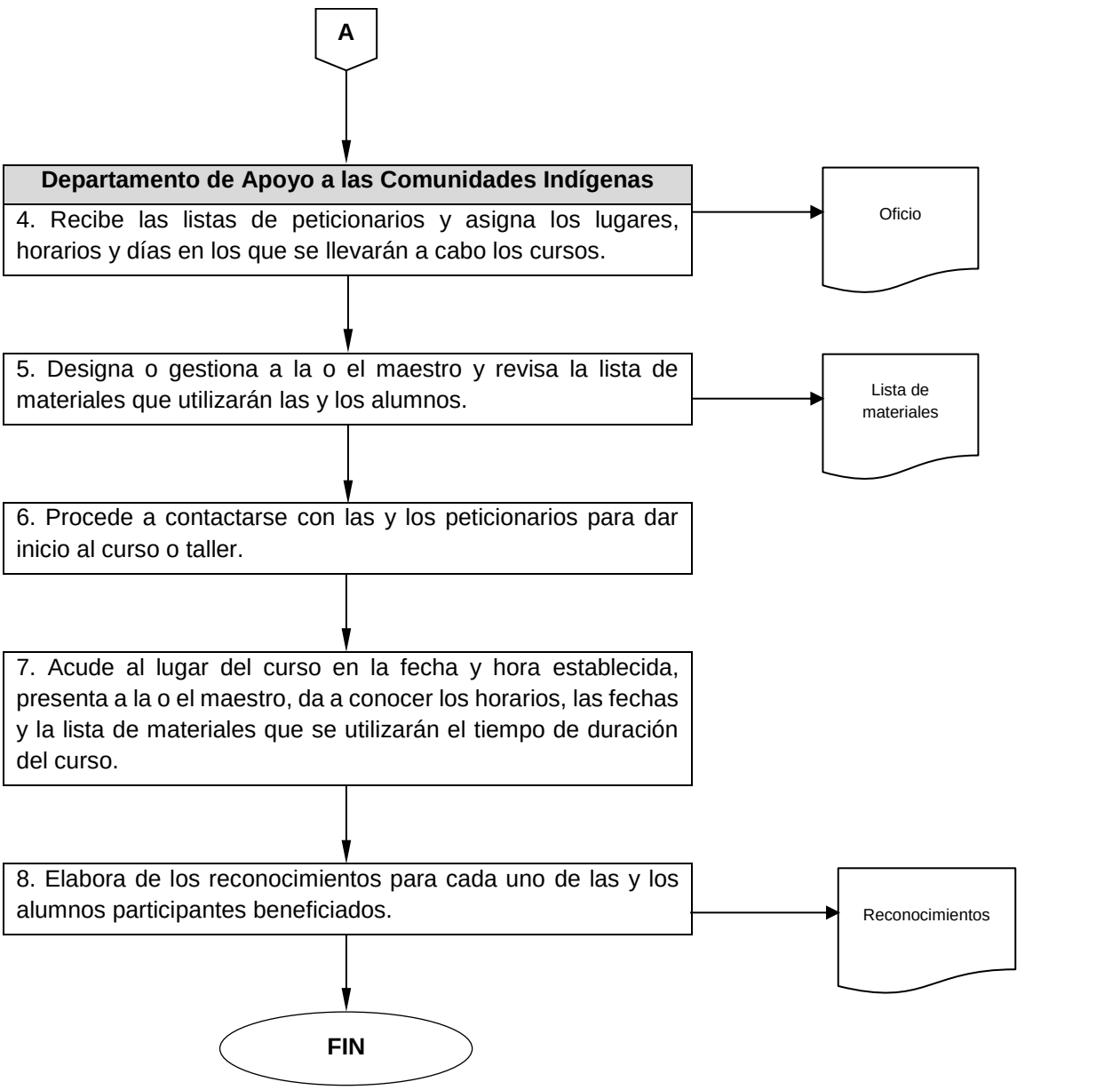


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Difusión de las expresiones artístico-culturales indígenas**
Objetivo:	Promover las expresiones artístico-culturales indígenas, fomentando y preservando los usos y costumbres; así como el respeto de nuestros pueblos indígenas, valorando su herencia cultural y social como pilar de nuestro municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a las Comunidades Indígenas gestionará y promoverá las expresiones artístico-culturales indígenas en el Municipio de Toluca.
- El Departamento de Apoyo a las Comunidades Indígenas promoverá la participación de los pueblos indígenas a través de muestras gastronómicas, artísticas, de su forma de vestir, etcétera; con el fin de enorgullecer su cultura en eventos como el día internacional de los pueblos indígenas.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Difusión de las expresiones artístico-culturales indígenas

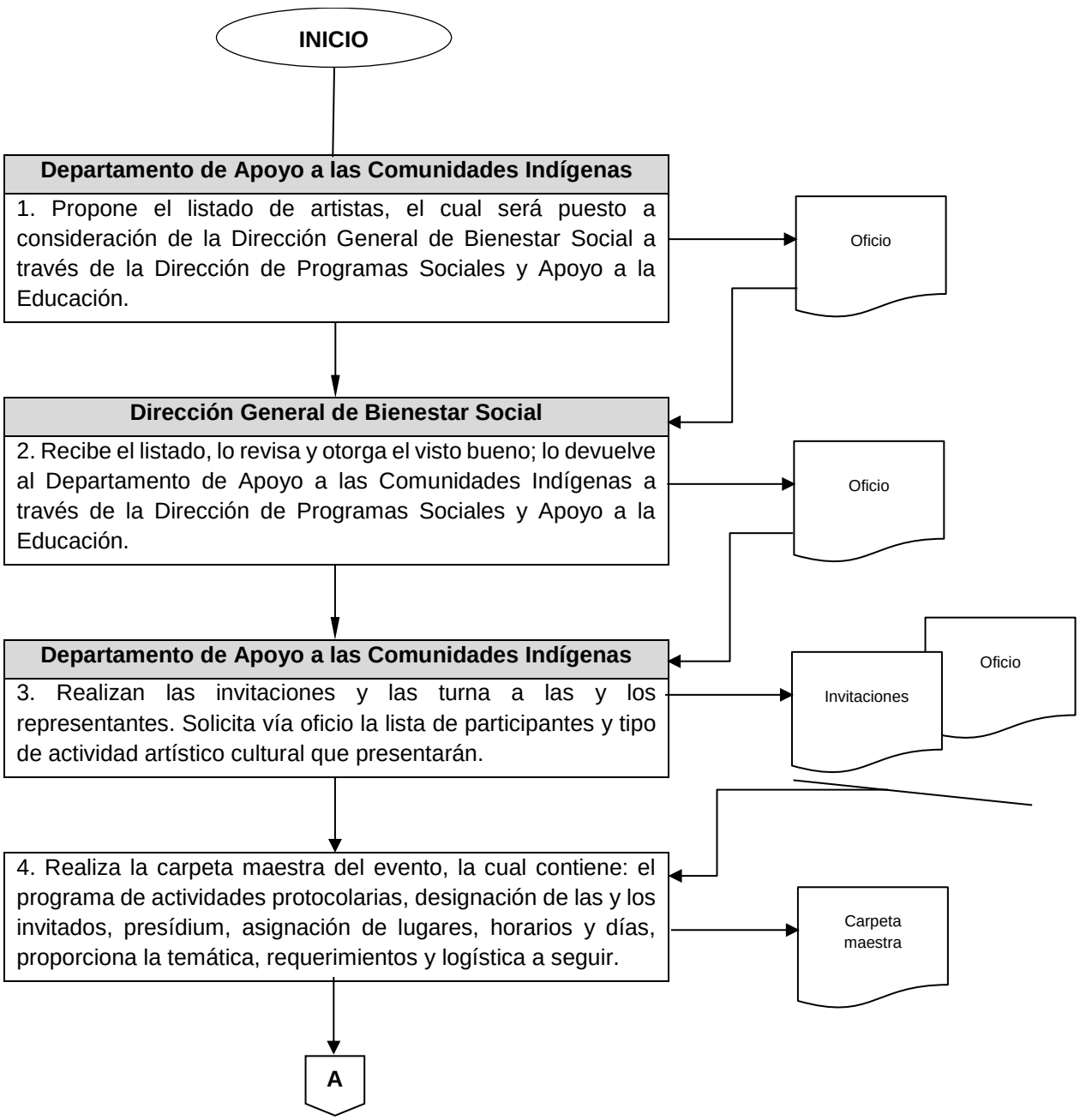
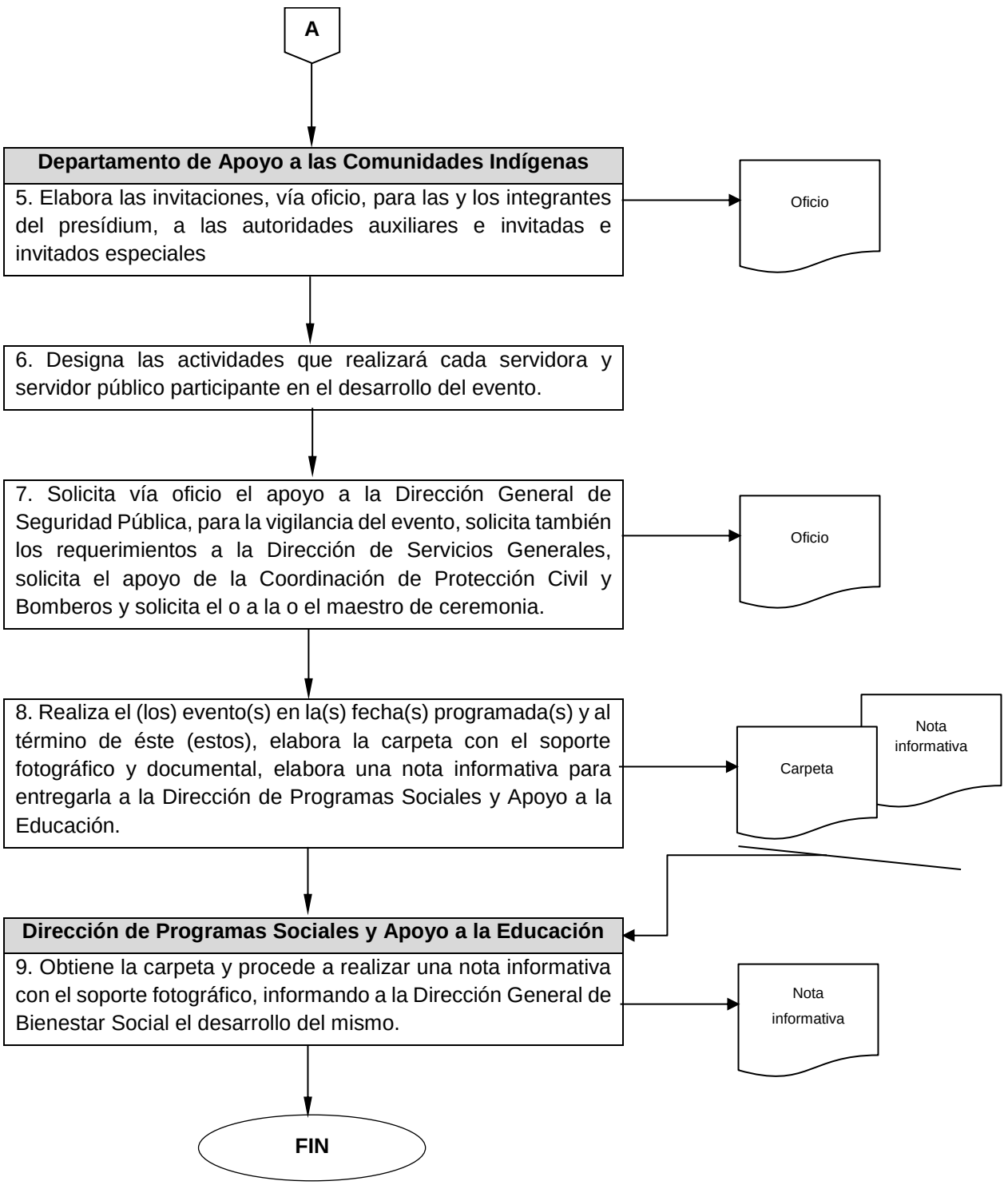


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



VIII.	Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo
Nombre del Procedimiento:	**Apoyos estudiantiles**
Objetivo:	Mejorar las condiciones de vida de las y los estudiantes de escuelas públicas ubicadas en el territorio municipal, preferentemente que residan en las zonas de atención prioritaria.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los apoyos estudiantiles que otorga la Dirección General de Bienestar Social a través del Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo, son los siguientes:
    1. Entrega de uniformes y/o útiles escolares; y
    2. Bécate en tu capital.
- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo contribuye con la economía familiar de los estudiantes de escuelas ubicadas en el Municipio de Toluca, mediante la dotación de apoyos que contribuyan al aprovechamiento académico.
- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo otorgará los apoyos prioritariamente a estudiantes que viven en zonas con alta y muy alta marginación.
- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo otorgará los apoyos de acuerdo a las reglas de operación del programa que emita la Dirección General de Bienestar Social.
- Las solicitudes pueden recibirse a través de la oficina de correspondencia de la Presidencia Municipal, de la Dirección General de Bienestar Social, de la Dirección de Programas Sociales y del Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo.
- Las personas beneficiarias al recibir uniformes y/o útiles escolares deberán entregar copia de la identificación oficial y vigente, así como rubricar el formato de recibo correspondiente.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Apoyos estudiantiles

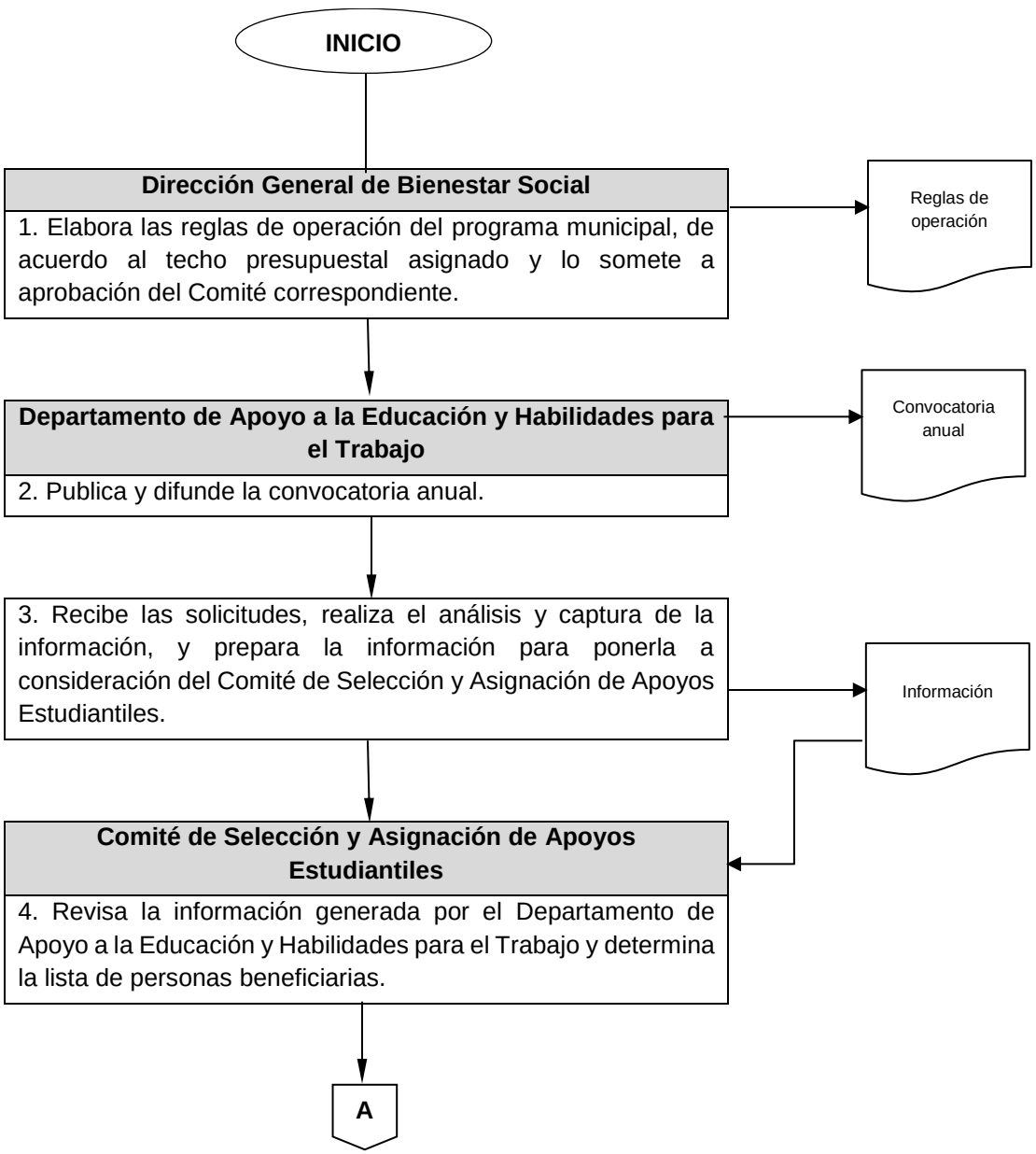


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo 5. Publica la lista de personas beneficiadas y programa con autorización de la Dirección de programas Sociales y Apoyo a la Educación y la Dirección General de Bienestar el evento de entrega de apoyos.	Lista
6. Bajo la coordinación de la Dirección de programas Sociales y Apoyo a la Educación y la Dirección General de Bienestar, se realiza el evento de entrega de apoyos a los beneficiarios.	
FIN	

Nombre del Procedimiento:	**Cursos de capacitación para el desarrollo de habilidades para el trabajo**
Objetivo:	Impartir cursos de capacitación a personas mayores de 16 años, a fin de que adquieran conocimientos y desarrollen habilidades para ingresar al mercado laboral o generar opciones de autoempleo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo contribuirá al mejoramiento de las condiciones de vida de las y los toluqueños, mediante la capacitación que les permitan adquirir conocimientos y desarrollar habilidades que facilite su ingreso al mercado laboral o generar opciones para el autoempleo.
- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades realizará la calendarización de cursos, con base en el número de instructoras, peticiones ciudadanas, disponibilidad de espacios físicos y/o materiales, etc.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Cursos de capacitación para el desarrollo de habilidades para el trabajo

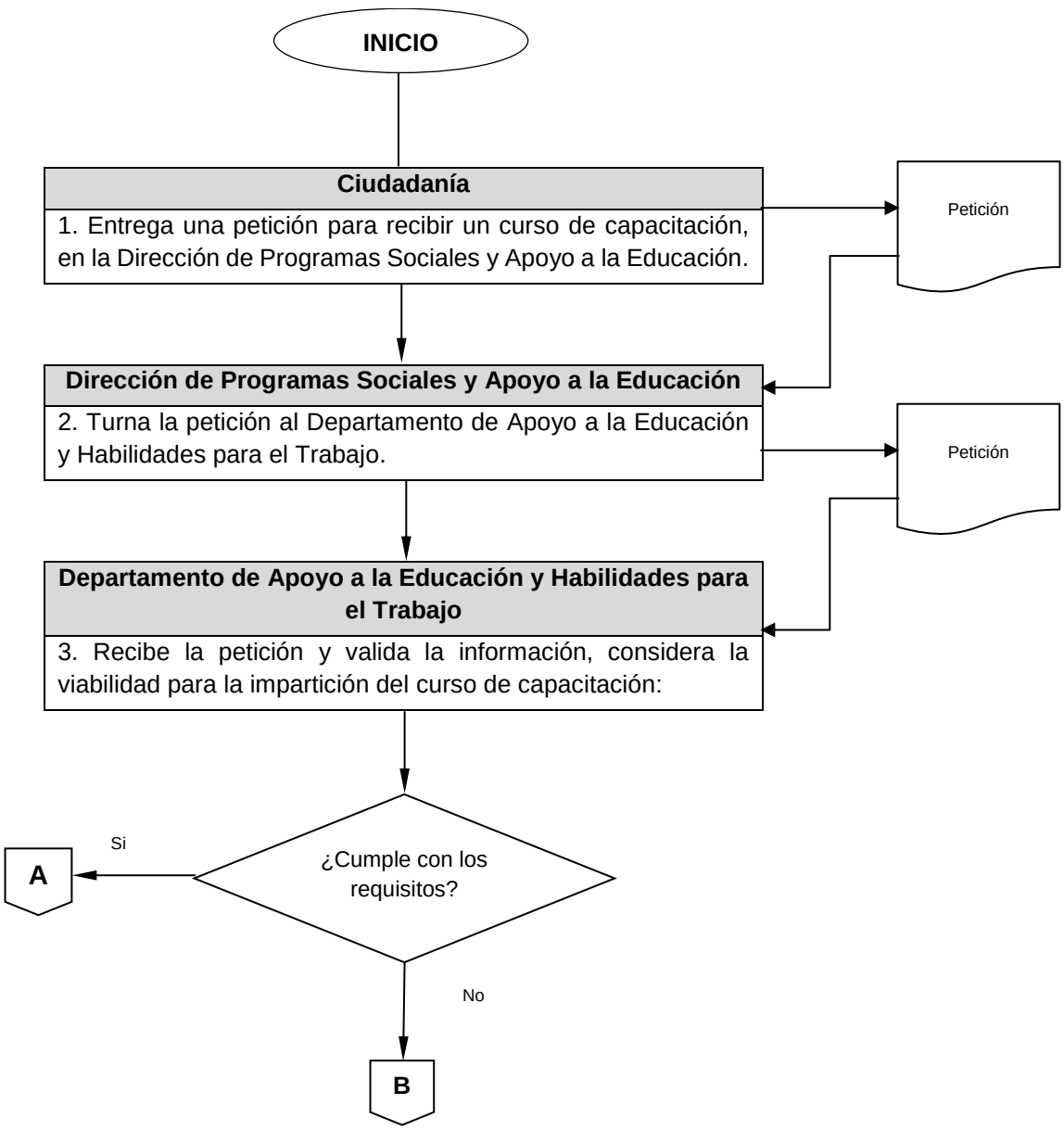
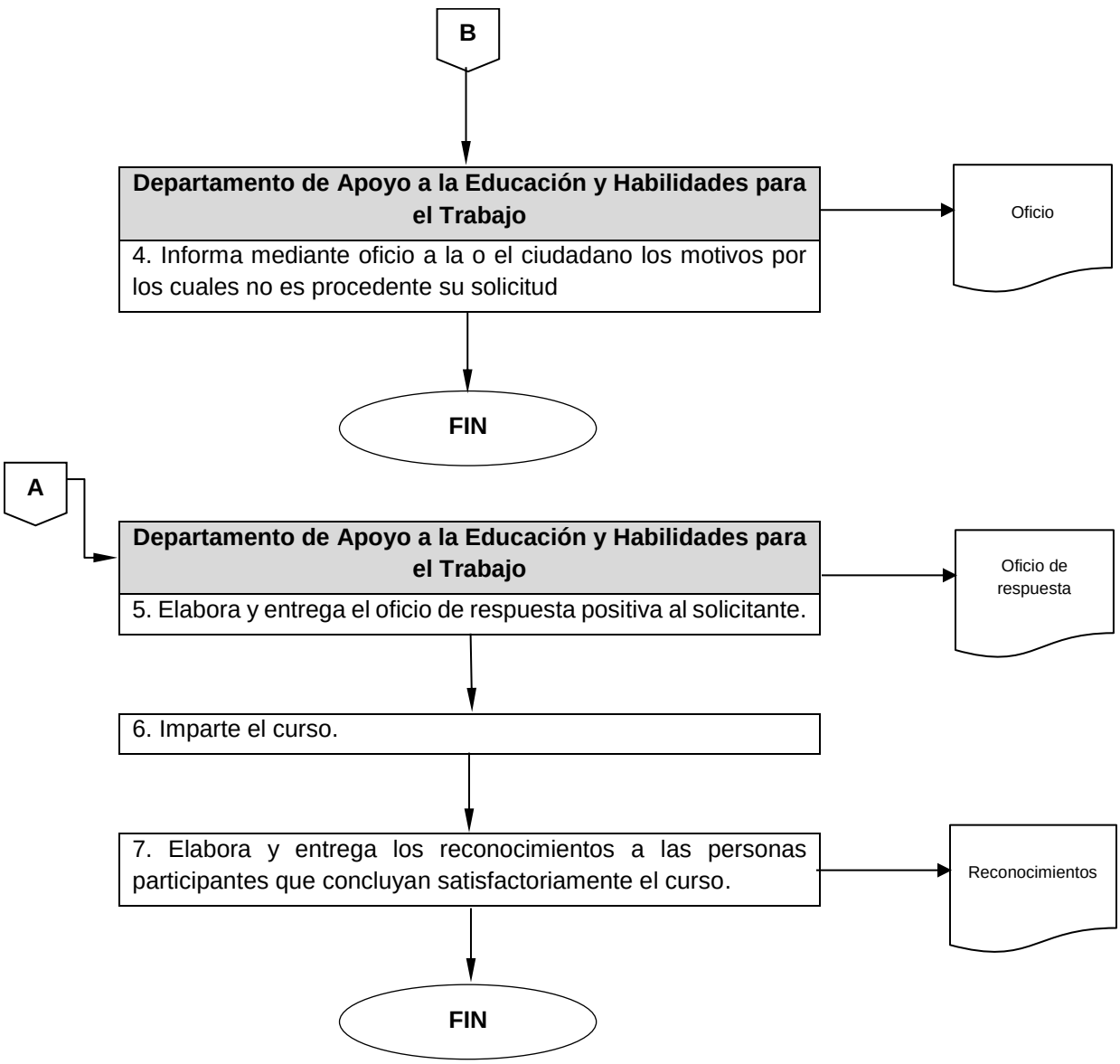


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Escuelas con imagen**
Objetivo:	Mejorar las condiciones de vida de las y los estudiantes de escuelas públicas ubicadas en el territorio municipal, mediante el mejoramiento de la infraestructura física educativa, preferentemente en las zonas de atención prioritaria.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo contribuye a mejorar el entorno educativo de los estudiantes de escuelas ubicadas en el Municipio de Toluca, mediante el mejoramiento de la infraestructura física educativa.
- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo otorgará los apoyos prioritariamente a instituciones educativas ubicadas en zonas con alta y muy alta marginación.
- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo otorgará los apoyos de acuerdo a las reglas de operación del programa que emita la Dirección General de Bienestar Social.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Escuelas con imagen

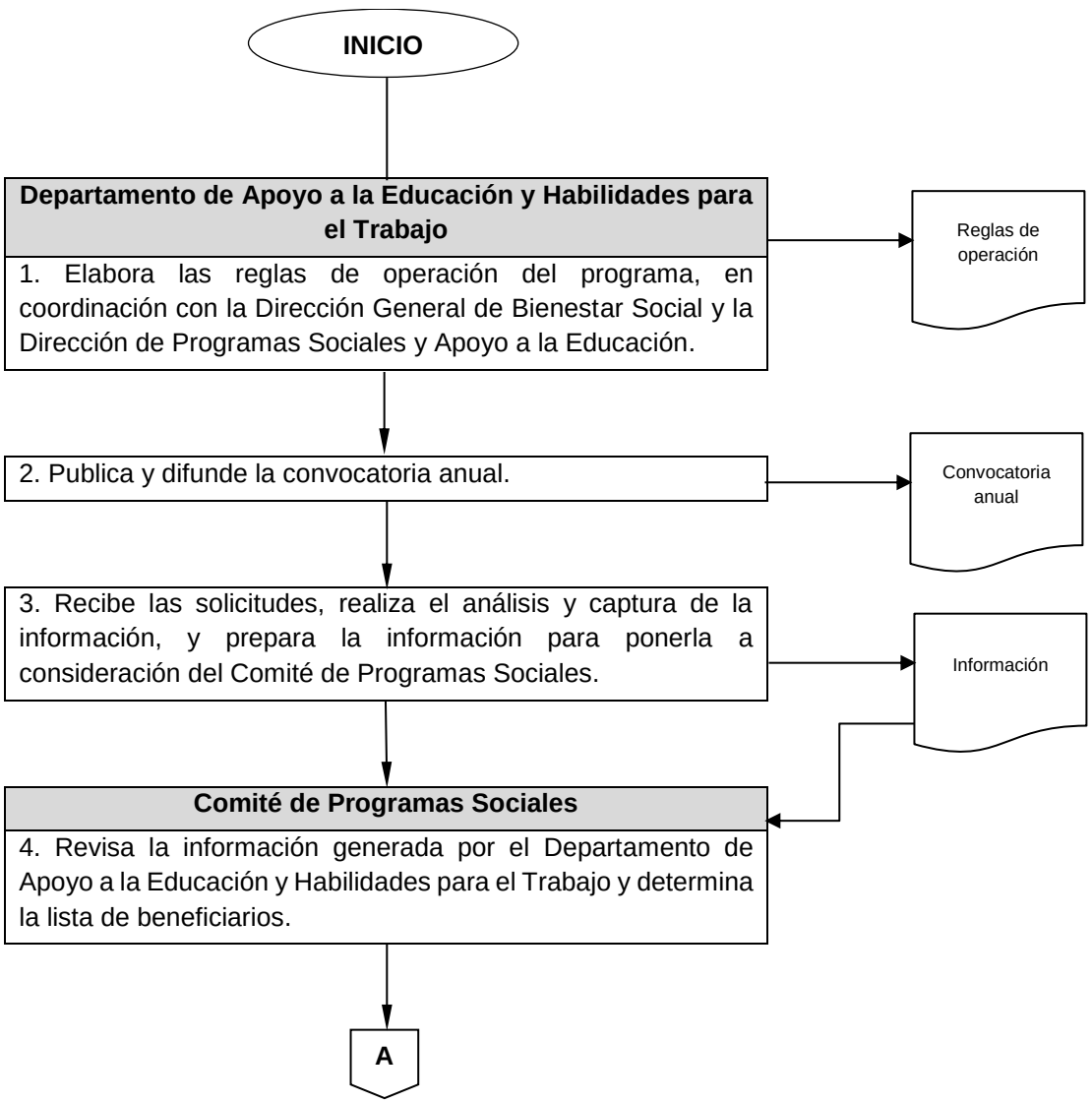
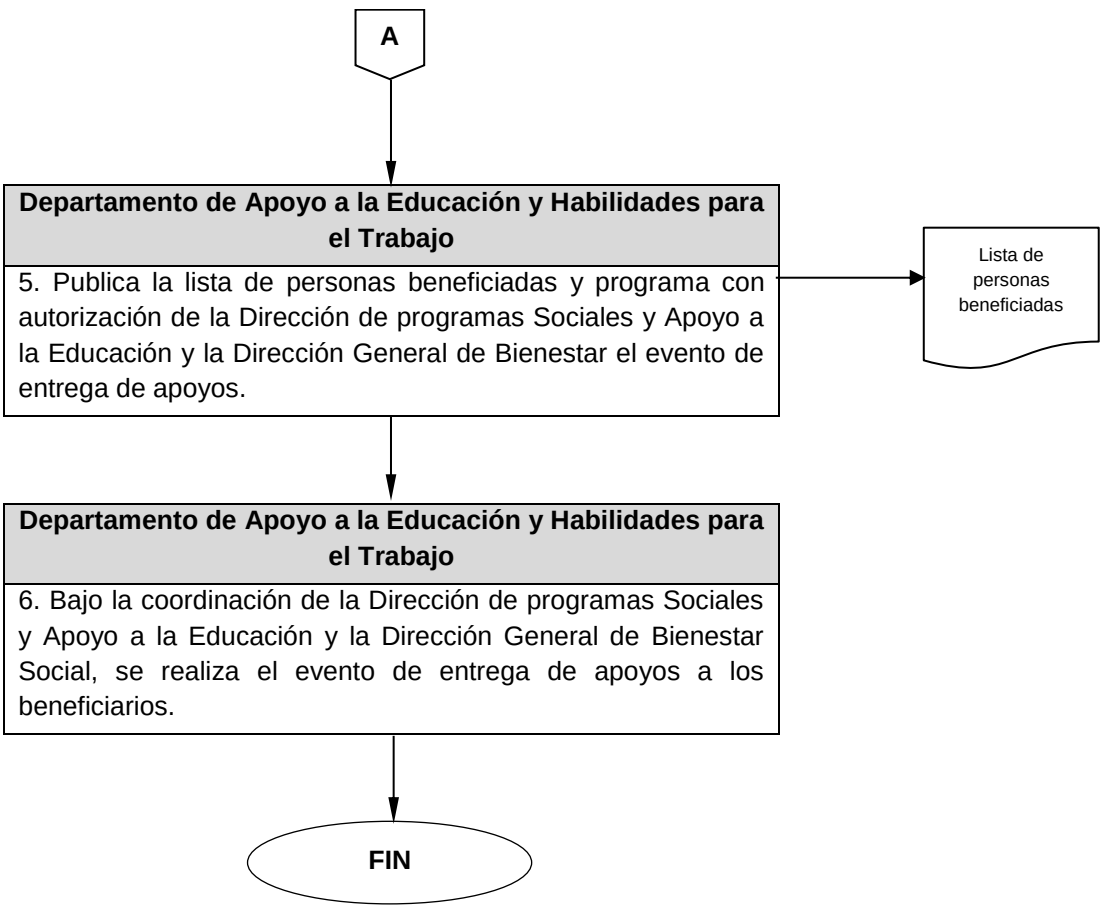


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Servicio social y/o prácticas profesionales**
Objetivo:	Contribuir en la formación integral de las y los estudiantes, ofreciéndoles un espacio que les permita consolidar la formación académica, desarrollar valores, favorecer la inserción al mercado laboral y la aplicación de los conocimientos adquiridos en el aula.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo contribuye a la formación de una conciencia de solidaridad y compromiso social en los prestadores de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales, asignándolos a una dependencia de la administración municipal, conforme a su perfil académico.
- El Departamento de Apoyo a la Educación y Habilidades para el Trabajo es el responsable de la recepción, asignación y seguimiento de cada prestador, hasta el momento en que se cumpla el plazo establecido por la institución educativa de procedencia y se emita la carta de liberación correspondiente.
- Las y los estudiantes que deseen prestar su servicio social y/o prácticas profesionales en el Ayuntamiento de Toluca, deberán presentar carta de presentación emitida por la institución educativa.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Servicio social y/o prácticas profesionales

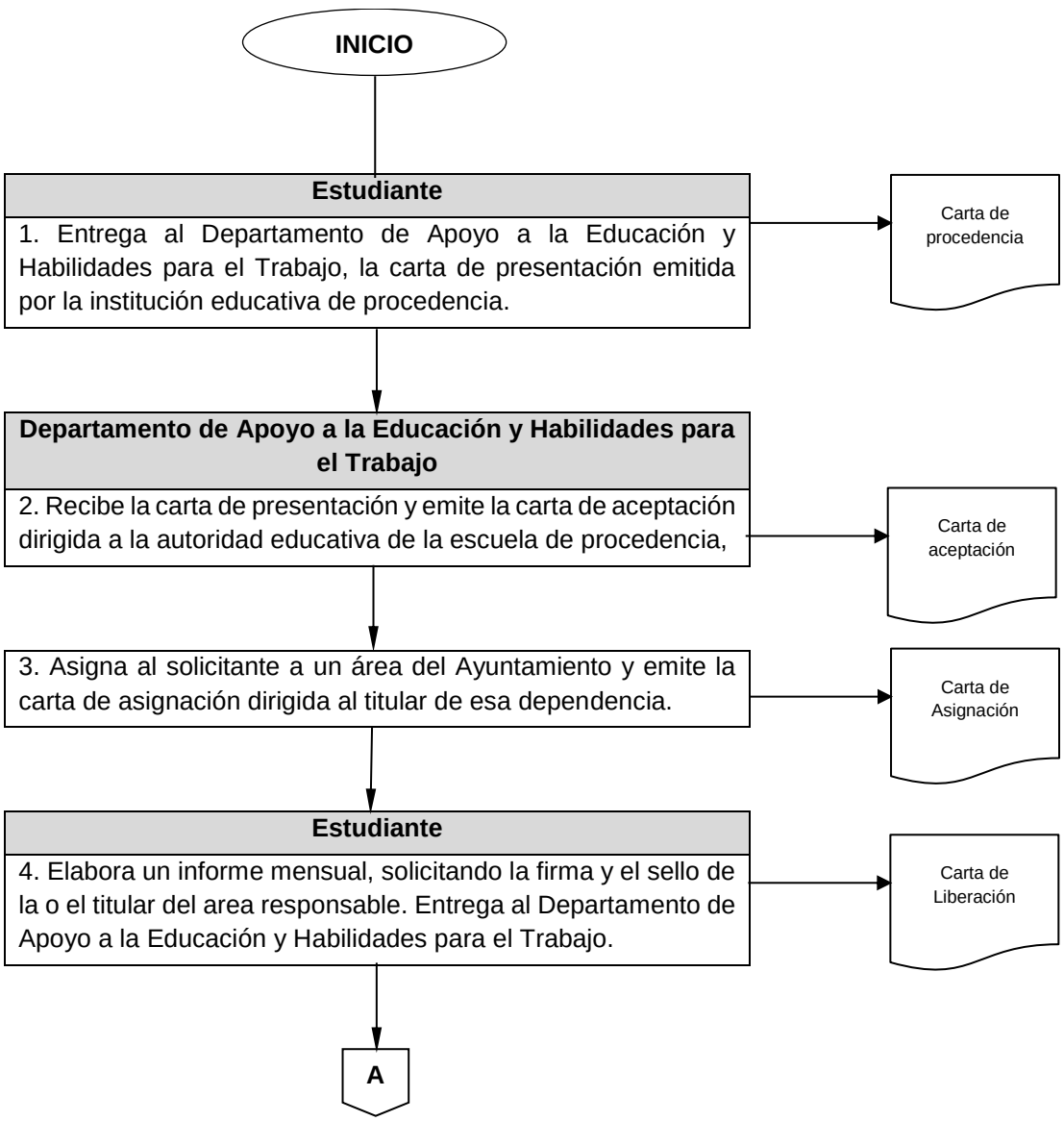
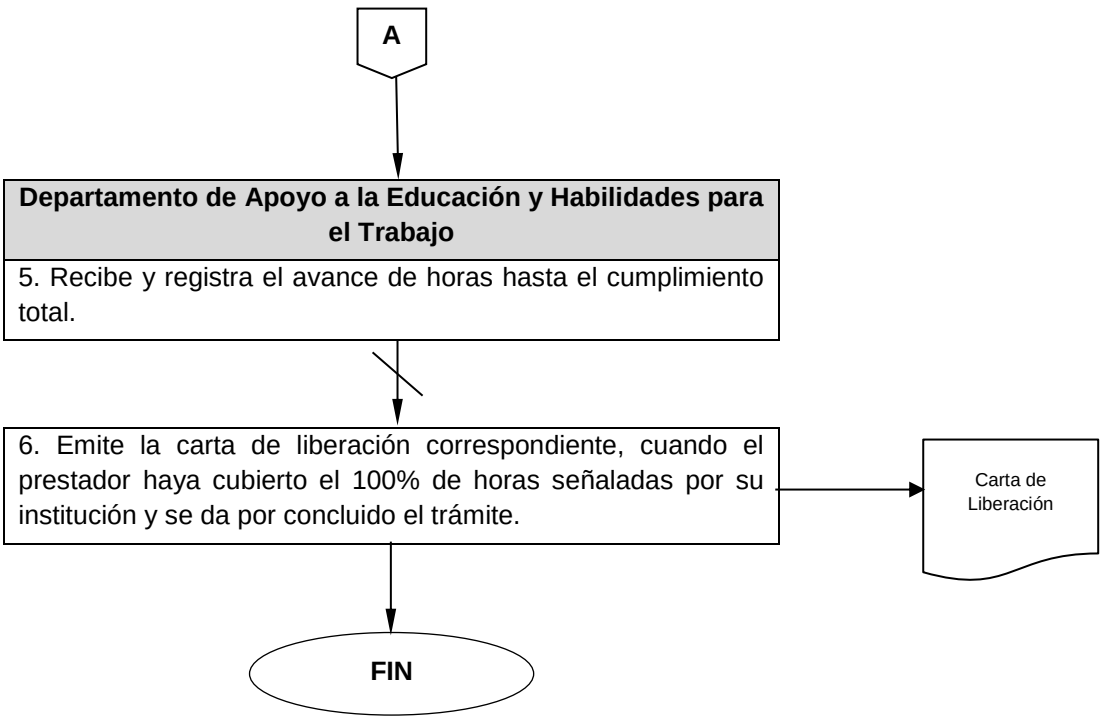


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



IX. Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas

Nombre del Procedimiento:	**Presentación de tertulias toluqueñas**
Objetivo:	Difundir, promover y proteger los usos y costumbres que se han arraigado en el municipio, además de dar a conocer las acciones realizadas por personajes destacados en diversas disciplinas y que coadyuvan a conformar la historia local.

POLÍTICAS APLICABLES

- Para la "Presentación de Tertulias Toluqueñas" el Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas deberá contar con:
  - Disponibilidad del lugar donde se realizarán las presentaciones, los integrantes del presídium y la presencia de público.
  - La planeación del programa para llevar a cabo la actividad.
  - La presentación mensual y difusión del evento.
- Para que el evento se lleve a cabo, se considerará la comodidad y seguridad tanto para los ponentes como para el público en general, por lo cual se solicitará el apoyo de la Secretaría del Ayuntamiento (solicitud del espacio para la tertulia), Dirección de Servicios Generales (sonido, sillas, mamparas), Coordinación General de Comunicación Social (diseño y elaboración reconocimientos) y otros.
- El evento se realiza el segundo miércoles de cada mes de acuerdo a agenda cultural.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Presentación de tertulias toluqueñas

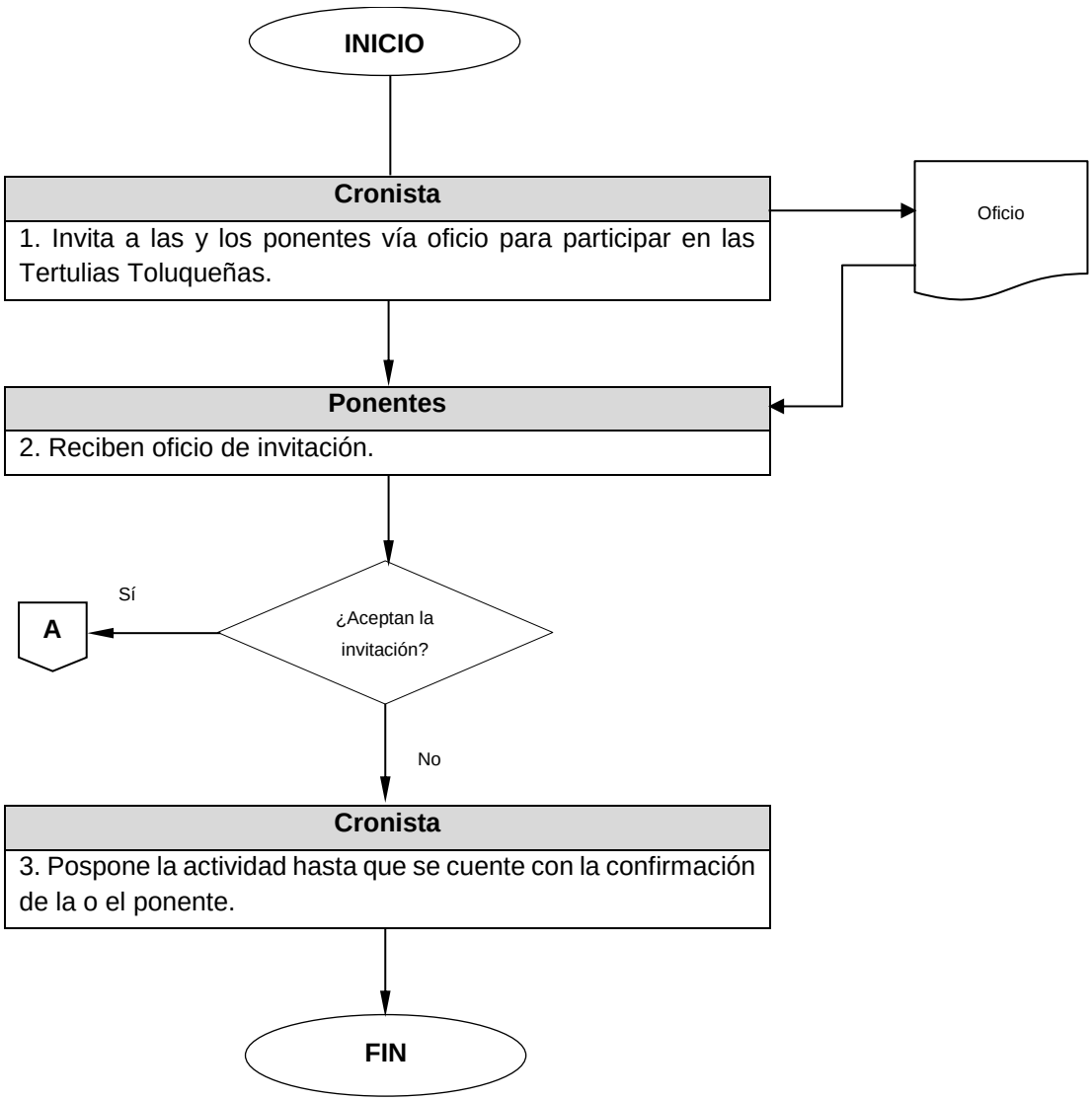


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

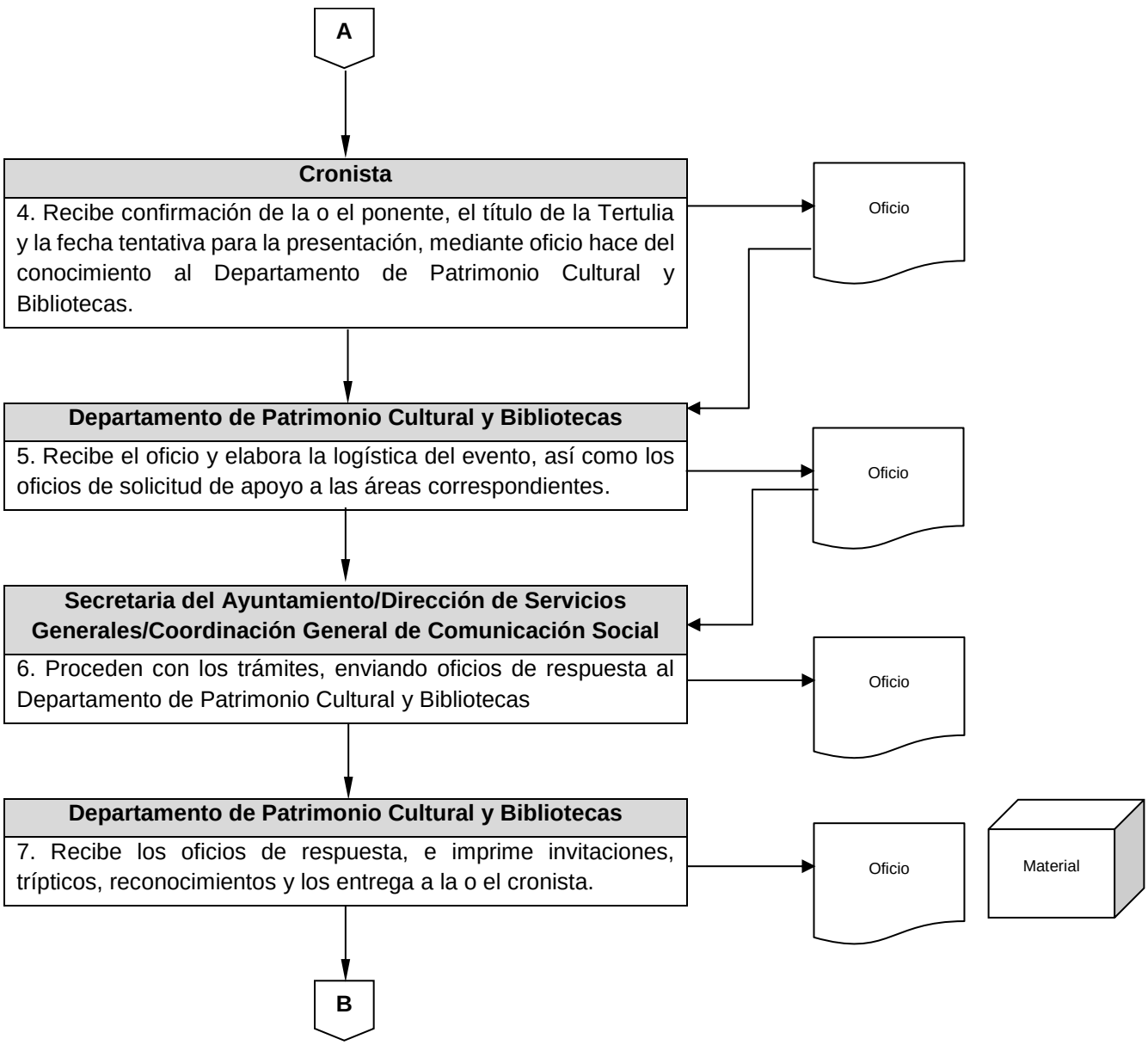
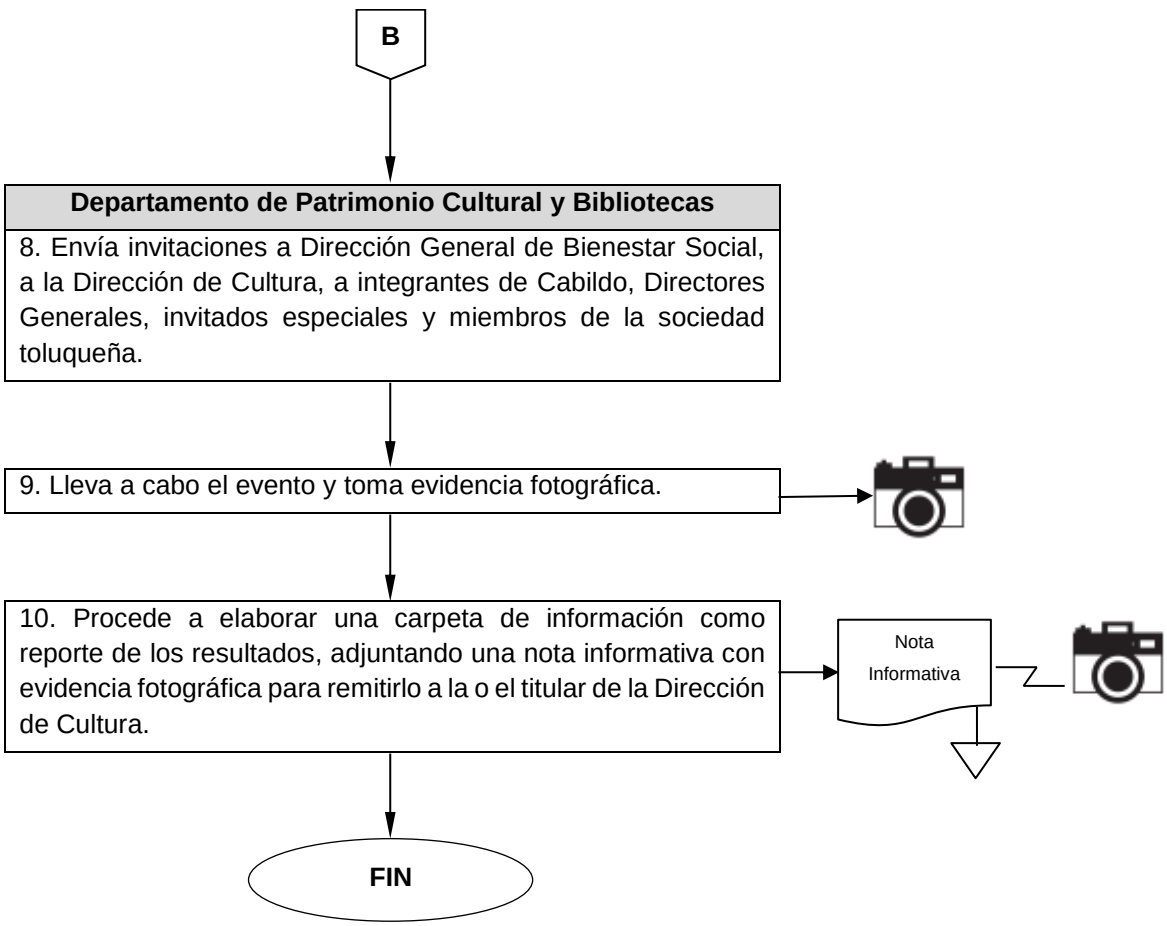


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Elección de cronistas delegacionales**
Objetivo:	Elegir a personas con conocimiento amplio de sus comunidades para realizar el registro literario, etnográfico y documental de los personajes, acontecimientos históricos, cívicos, sociales, culturales y políticos más relevantes de las delegaciones, así como la descripción de las transformaciones urbanas, el rescate estudio y difusión de las costumbres, tradiciones y vivencia de las localidades del municipio

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Cronista delegacional cumplir con las responsabilidades de manera honorífica
- Para ser cronista delegacional deberá cumplir con los siguientes requisitos:
  - Para poder ser elegible deberá ser originario de la delegación, o avecindado con una residencia comprobada mínima de 10 años.
  - Deberá tener conocimiento amplio sobre su comunidad y ser estudioso de ella.
  - Tiene el compromiso de asistir por lo menos tres veces al año a las reuniones de cronistas y vicecronistas delegacionales que la o el Cronista Municipal convoque y coordine.
  - Es necesario presentar una carta de exposición de motivos la cual deberá contener las razones por la cual debe ser elegible como cronista delegacional.
  - La o el cronista delegacional presentará una publicación o estudio relacionado con el acontecer histórico de la delegación, el cual no deberá superar los 10 años desde su publicación.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Elección de cronistas delegacionales

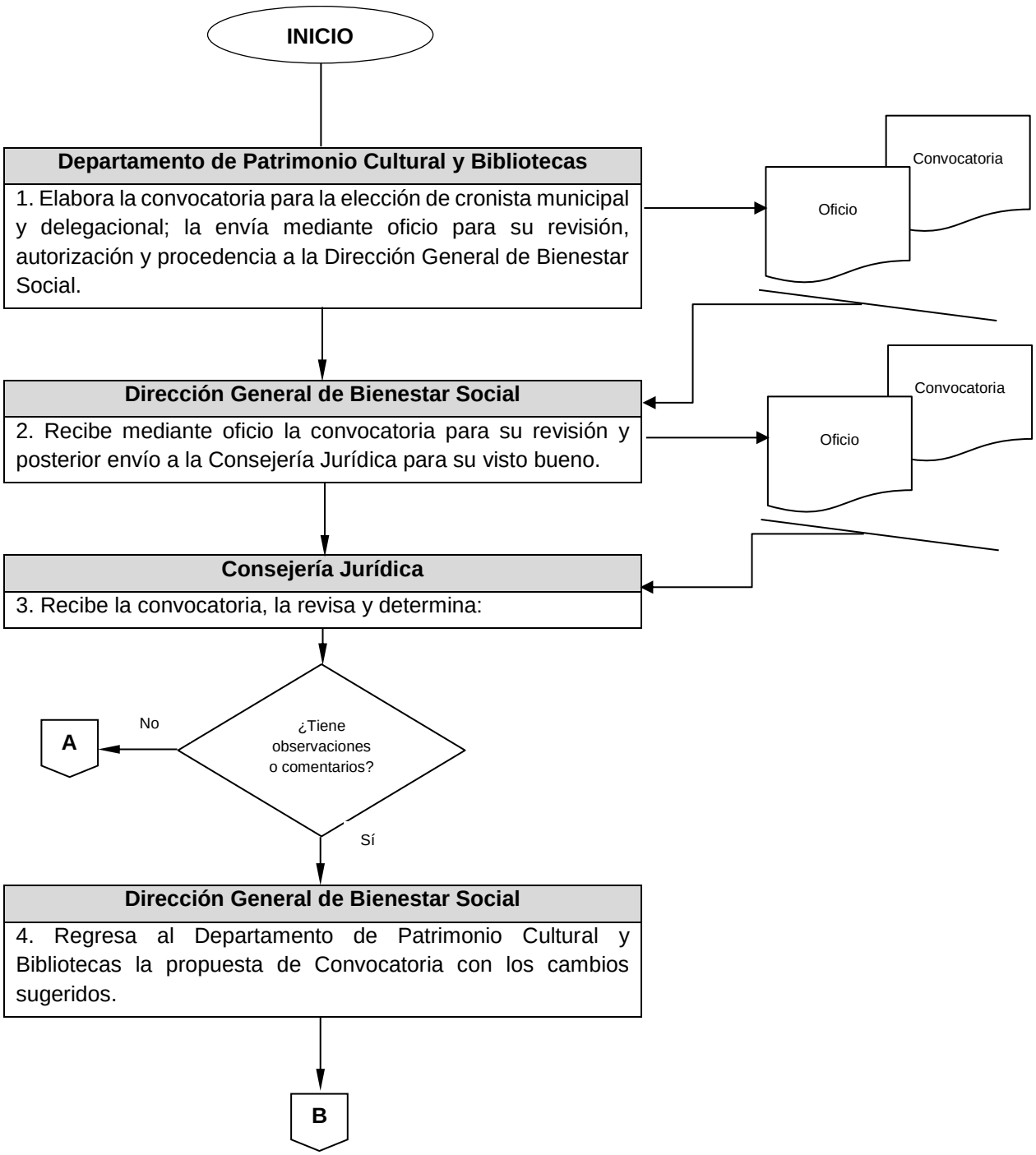


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

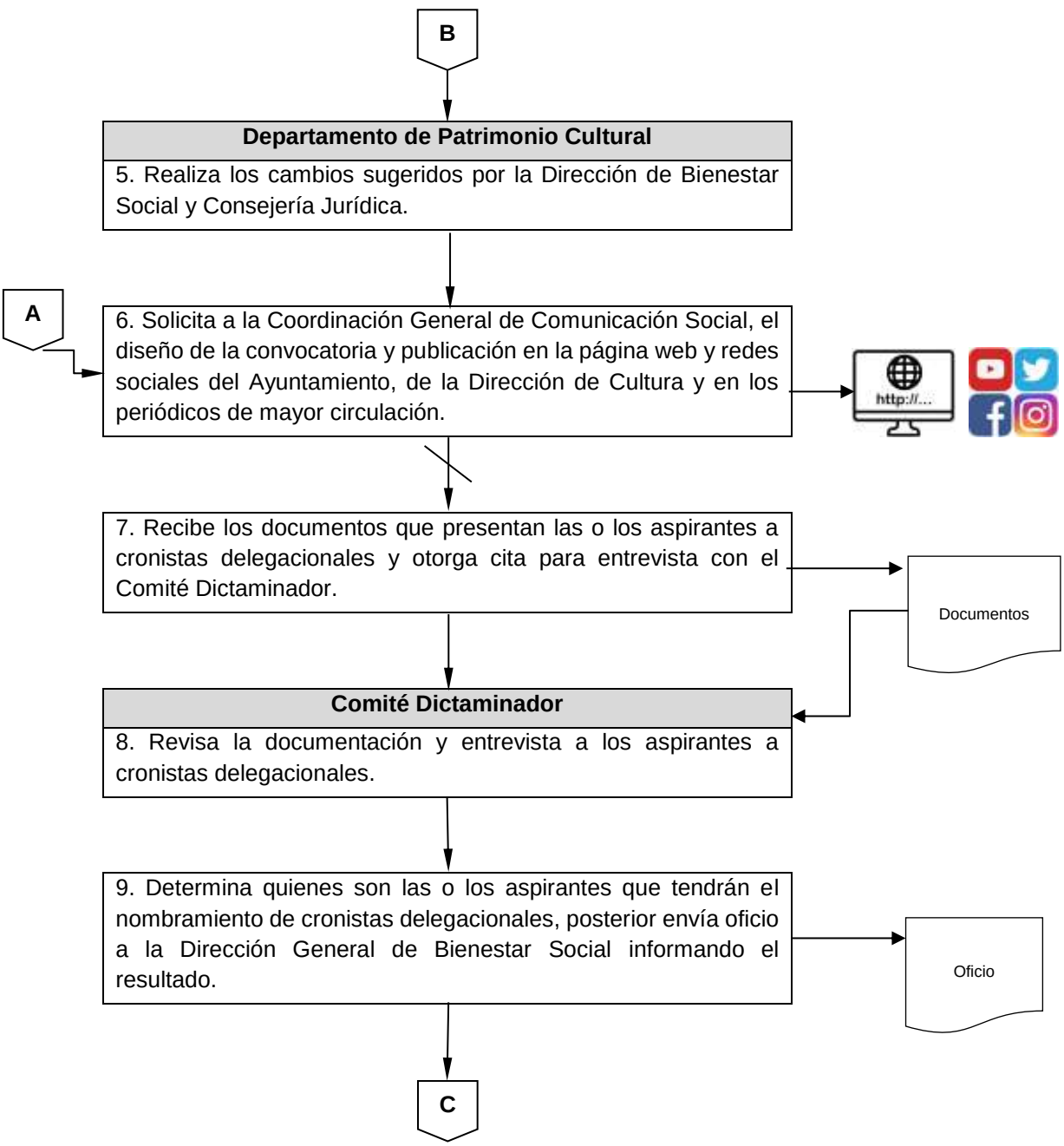
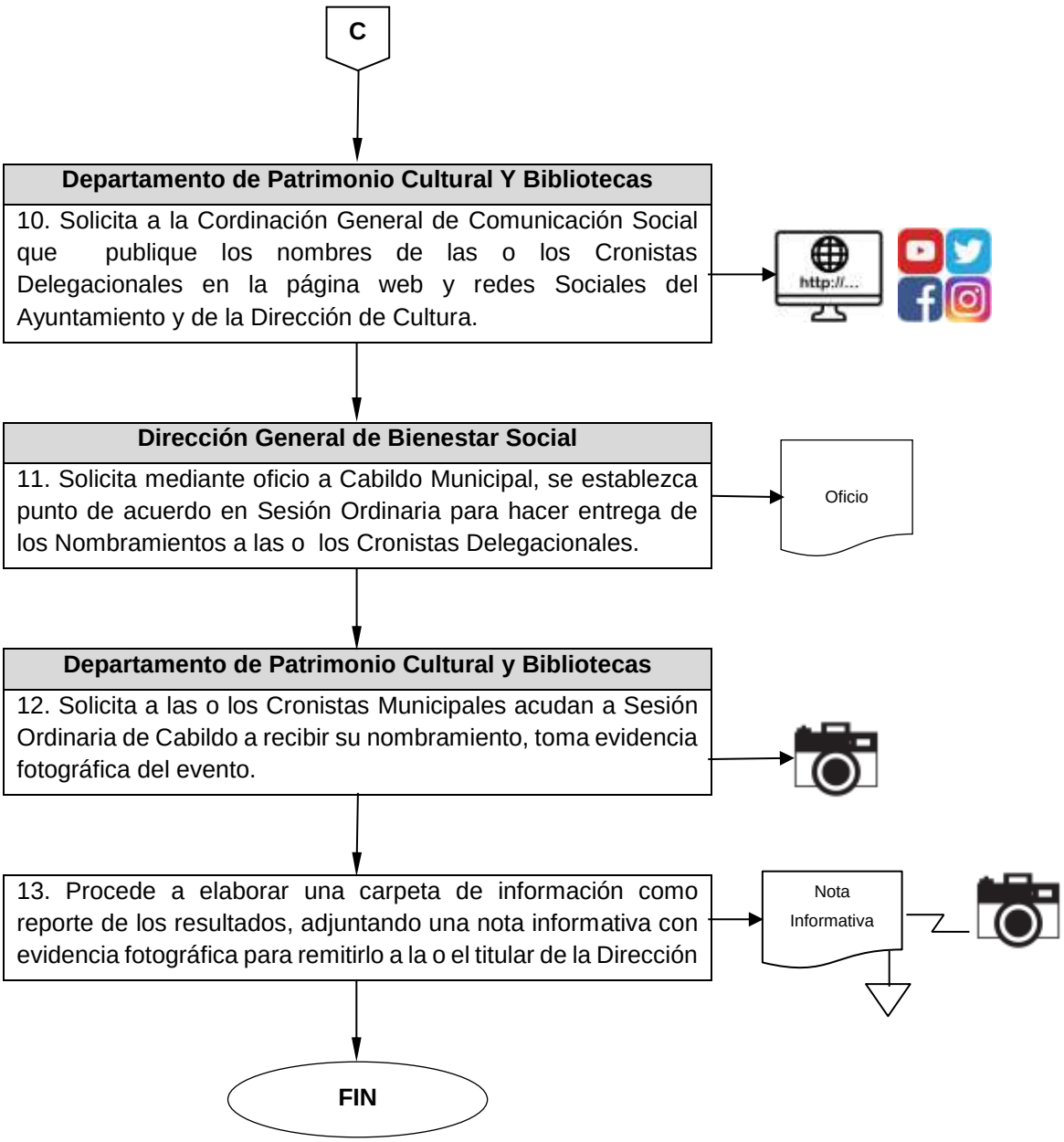


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Agenda para fomentar la lectura en bibliotecas públicas del municipio de Toluca**
Objetivo:	Elaborar una agenda para impulsar actividades artísticas y culturales que promuevan el fomento por la lectura en delegaciones y subdelegaciones, así como el incremento de las y los usuarios en bibliotecas públicas municipales y ludoteca

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, deberá poner a disposición de las y los usuarios la agenda cultural de cada biblioteca municipal o de la Dirección de Cultura a través de la página Web y redes sociales del Ayuntamiento o de la propia Dirección, y de forma impresa en cada uno de los recintos bibliotecarios y/o culturales donde podrán consultar las actividades de su preferencia con la finalidad de fomentar el hábito por la lectura.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas es responsable de verificar que en cada uno de los espacios bibliotecarios se realicen las actividades del programa de Fomento a la Lectura, en colaboración con la Coordinación Estatal de Bibliotecas.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas promoverá que las actividades vayan de acuerdo a las necesidades de las y los usuarios en cada una de las delegaciones.
- Las y los bibliotecarios serán los responsables de difundir entre las y los usuarios las actividades que estén previstas en la agenda cultural publicada por la Dirección de Cultura.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas es el responsable del mantenimiento y cuidado del acervo bibliográfico.
- La difusión será de todos los servicios que ofrece, especificando que son gratuitos y que se proporcionan durante el horario en que la biblioteca o la ludoteca permanece abierta de lunes a viernes de 09:00 a las 18:00 horas.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Agenda para fomentar a la lectura en bibliotecas públicas del municipio de Toluca

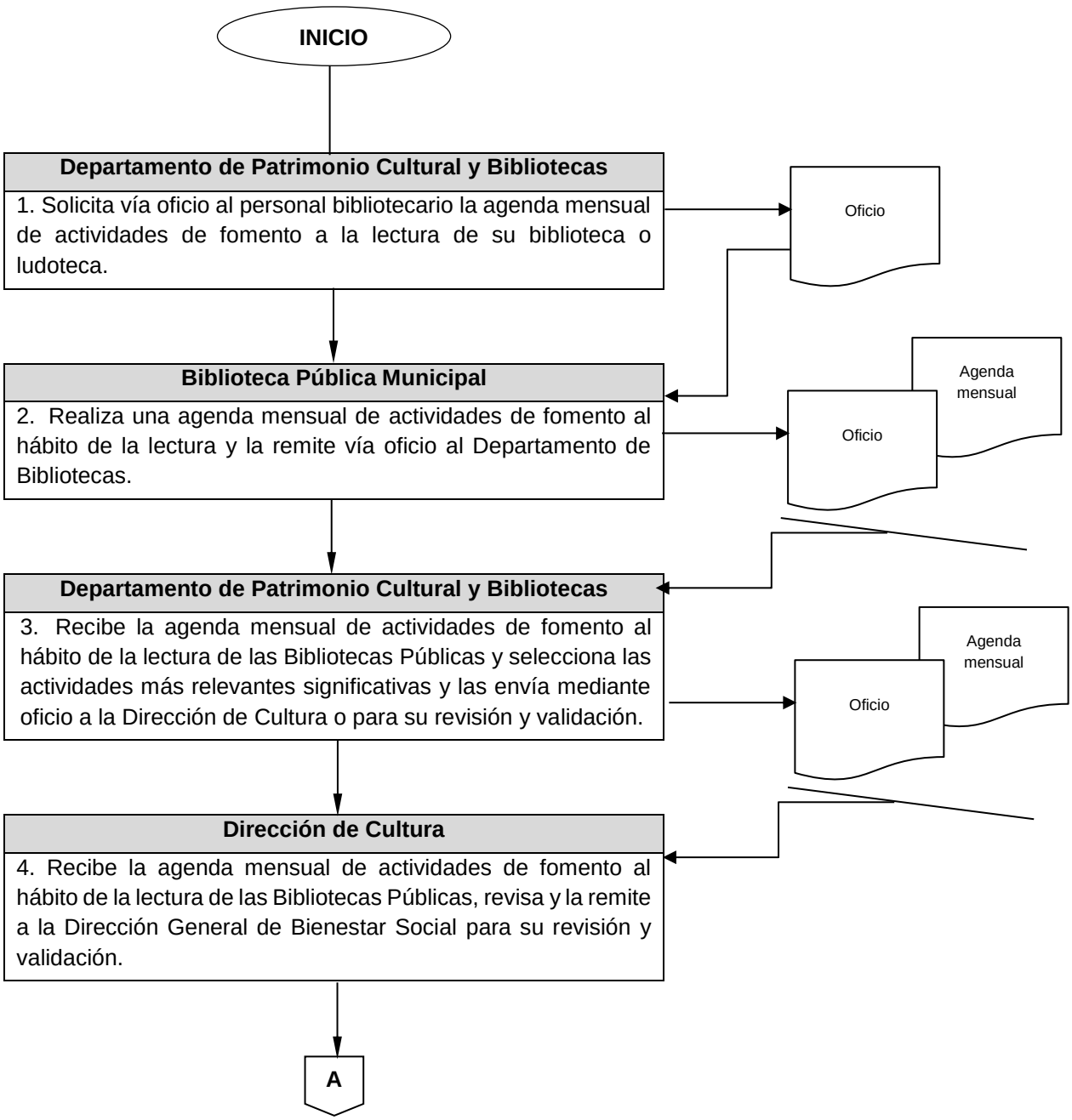


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

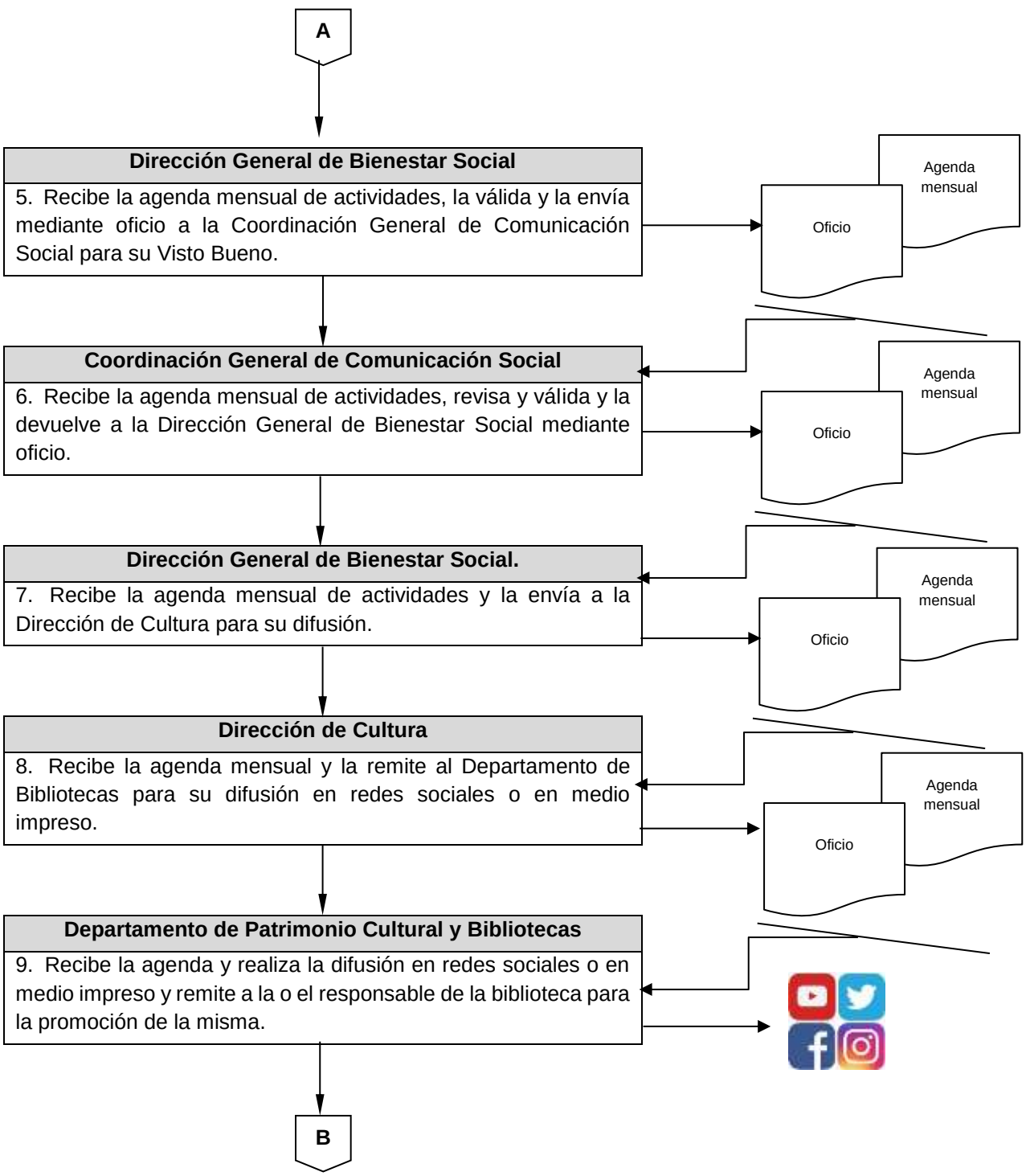
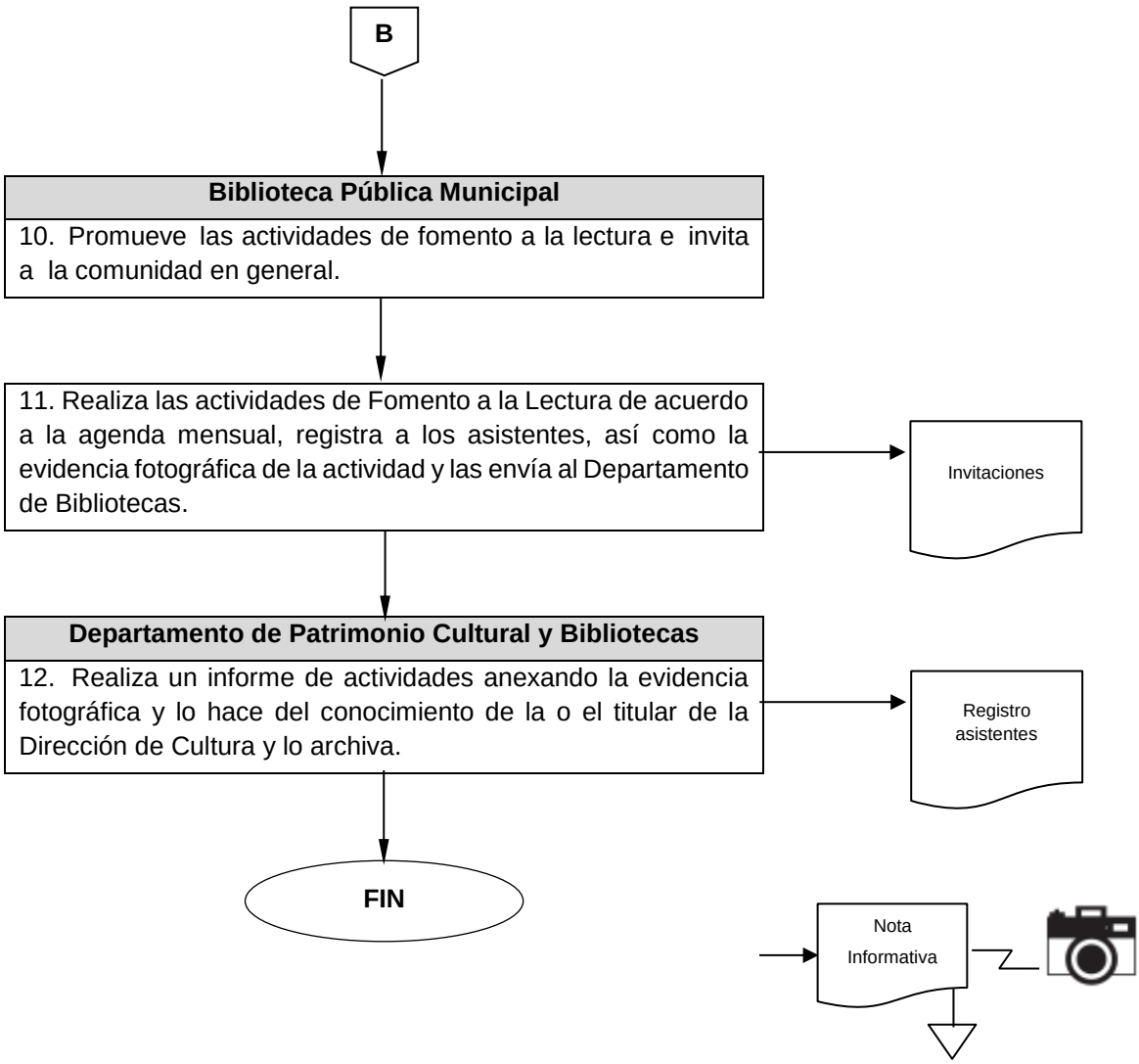


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Servicio de préstamo de libros a domicilio**
Objetivo:	Atender y registrar las solicitudes de préstamo a domicilio del acervo bibliográfico.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los usuarios interesados en solicitar el servicio de préstamo a domicilio, deberá acudir personalmente a la biblioteca a realizar este trámite.
- Para la expedición de la credencial de préstamo a domicilio a las y los usuarios, éstos deberán cumplir con los siguientes requisitos:
  1. 2 fotografías tamaño infantil,
  2. copia simple del comprobante de domicilio, y
  3. copia simple de una identificación oficial.
- Para hacer uso del servicio de préstamo a domicilio será necesario presentar la credencial que identifique a la o al usuario.
- La o el encargado del área de préstamo a domicilio, tendrá la obligación de revisar el estado físico de los libros al ser devueltos.
- El acervo documental que esté en proceso de clasificación, catalogación, encuadernación y/o del que sólo exista un ejemplar, no podrá ser sujeto de préstamo a domicilio.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Servicio de Préstamo de Libros a Domicilio

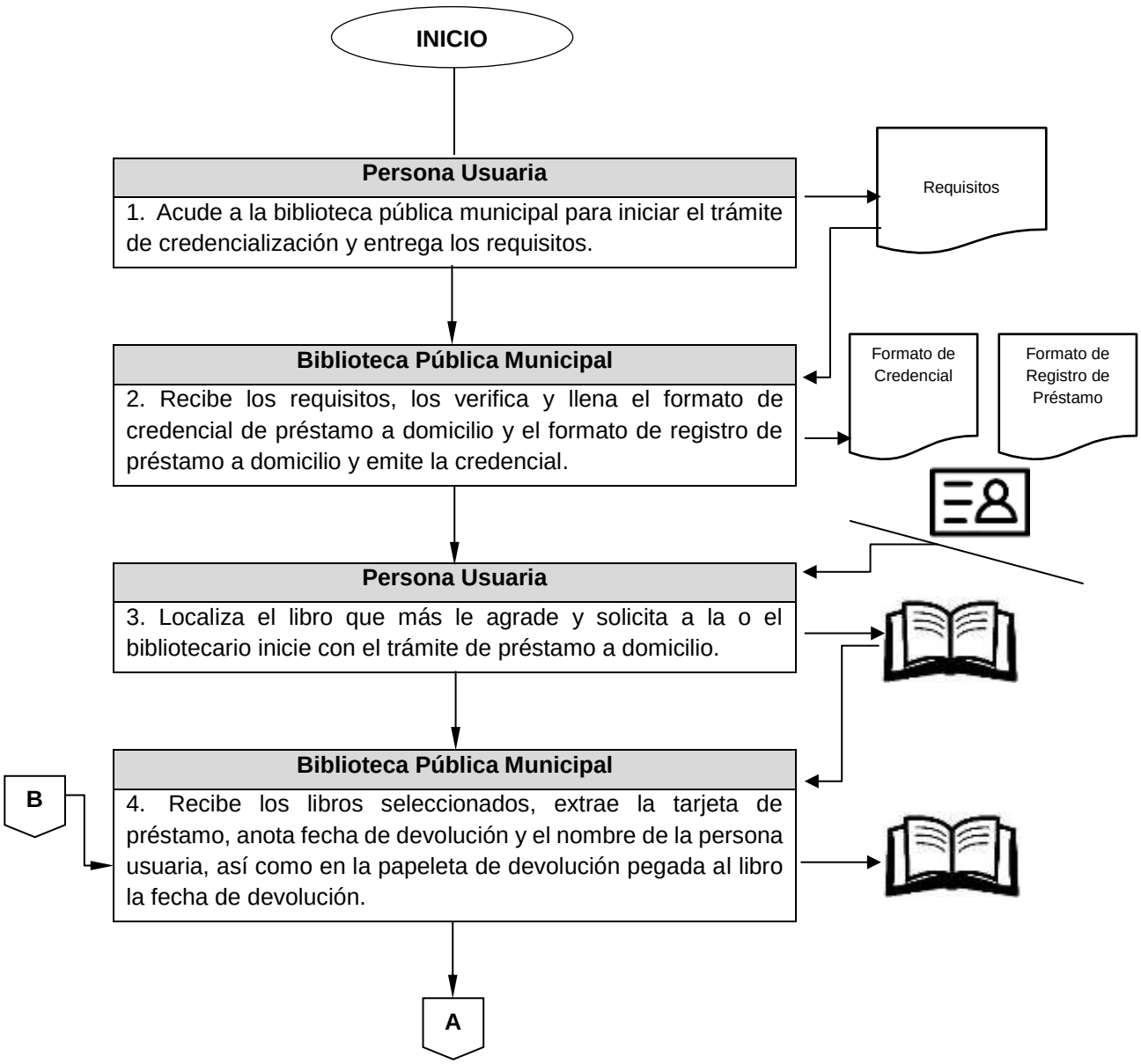
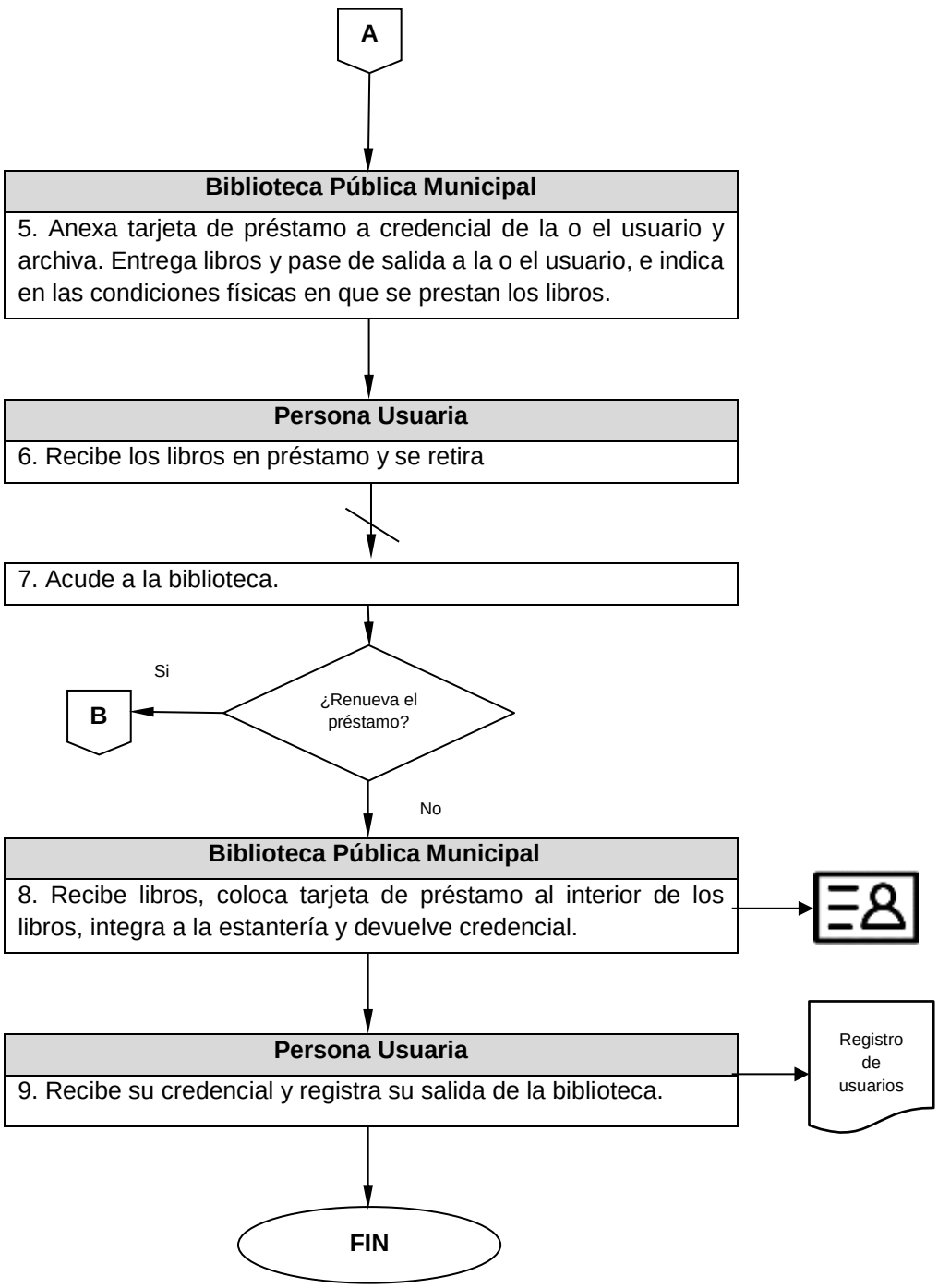


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Cursos de verano en las bibliotecas públicas municipales y ludoteca**
Objetivo:	Involucrar a las niñas, niños, adolescentes, juventud y a las y los adultos en actividades de fomento a la lectura y de juego para que desarrollen sus capacidades motrices y cognitivas por medio del Curso de Verano.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los encargados de las bibliotecas públicas municipales deberán recibir capacitación para la realización de cursos de verano, a través de la Coordinación Regional de Gobierno del Estado.
- El número de participantes estará determinado por el espacio con el que se cuenta en cada biblioteca.
- Para inscribirse, la o el aspirante deberá presentar copia simple de su acta de nacimiento.
- Los cursos de verano en Bibliotecas Públicas Municipales tendrán una duración de cuatro semanas, y se impartirán de lunes a viernes en un horario de 10:00 a 13:00 horas.
- Para que la o el participante se haga acreedor a reconocimiento, será necesario que asista por lo menos al 80% de las sesiones programadas.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Curso de verano en las Bibliotecas Públicas Municipales y Ludoteca

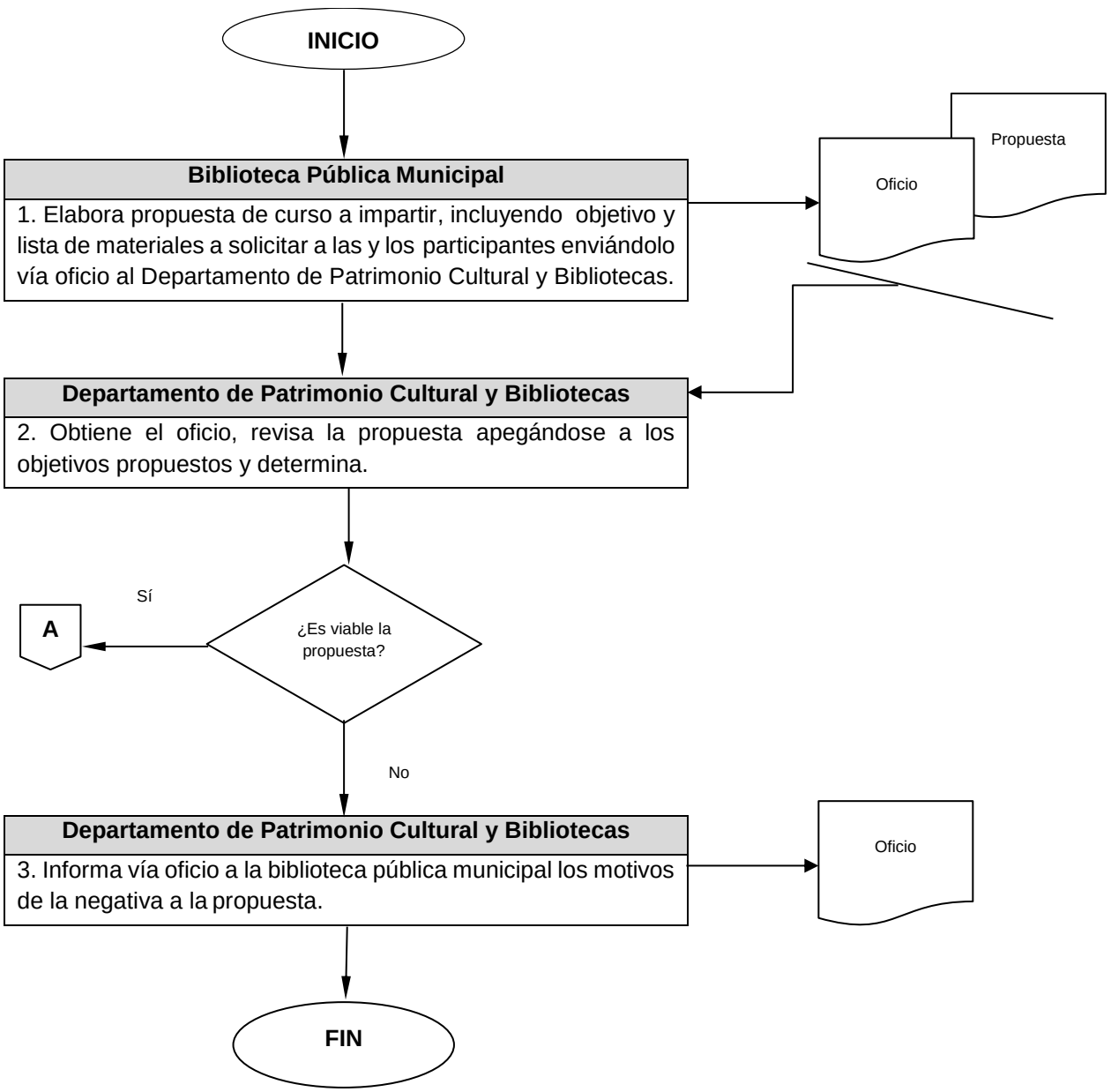


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

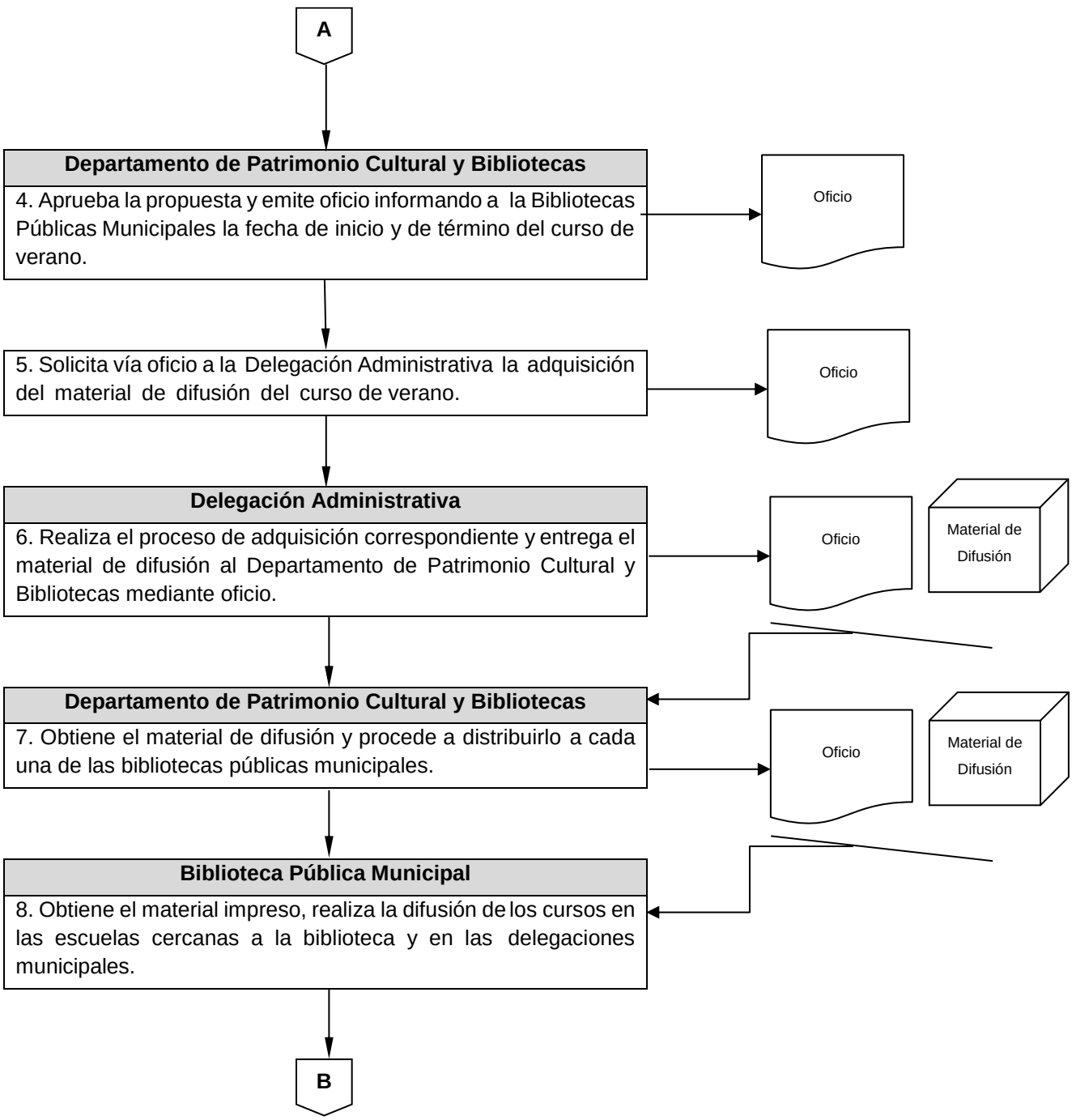
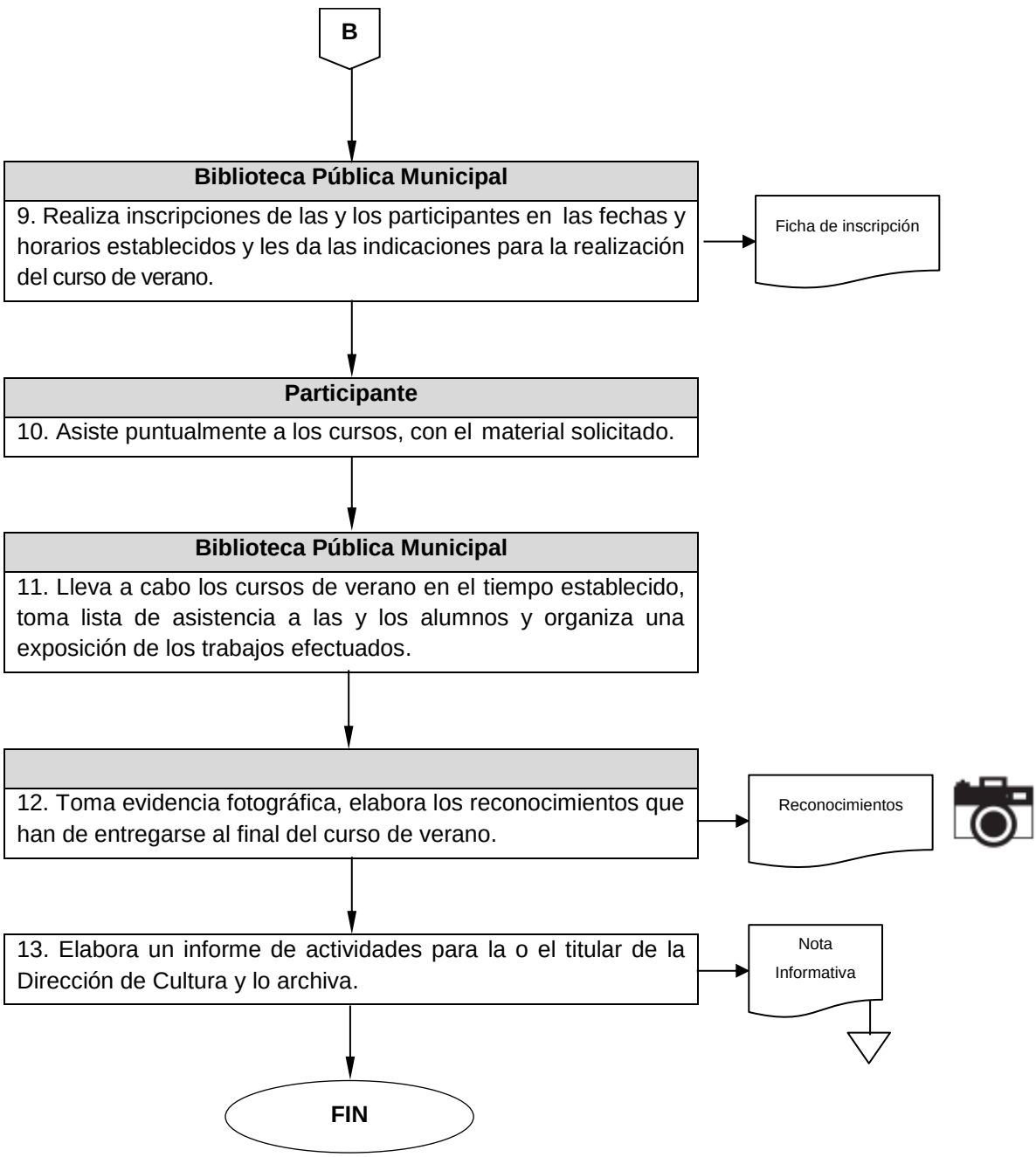


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Préstamo de las instalaciones de la biblioteca pública municipal**
Objetivo:	Acercar a las bibliotecas públicas municipales a la ciudadanía del municipio de Toluca, por medio del préstamo de sus instalaciones para que sean incubadoras de eventos culturales, asimismo sean sedes de foros, cursos, talleres, platicas, conferencias enfocadas al beneficio del tejido social.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas será el encargado de mantener en buenas condiciones la infraestructura y el mobiliario de los recintos bibliotecarios y ludoteca, ya que son lugares de reunión para las personas de la comunidad.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas deberá tener el control de la agenda de actividades para poder asignar el lugar, día y hora de los diversos eventos; informando a la o el solicitante que el evento será realizado dentro del días y horarios laborales que son de lunes a viernes de las 09:00 a las 18:00 horas.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas será el responsable de dar respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía para el préstamo del espacio de los recintos bibliotecarios.
- Las y los solicitantes deberán apegarse en todo momento al Reglamento de los Servicios Bibliotecarios para el préstamo de los espacios de los recintos bibliotecarios y ludoteca.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Préstamo de las instalaciones de la biblioteca pública municipal

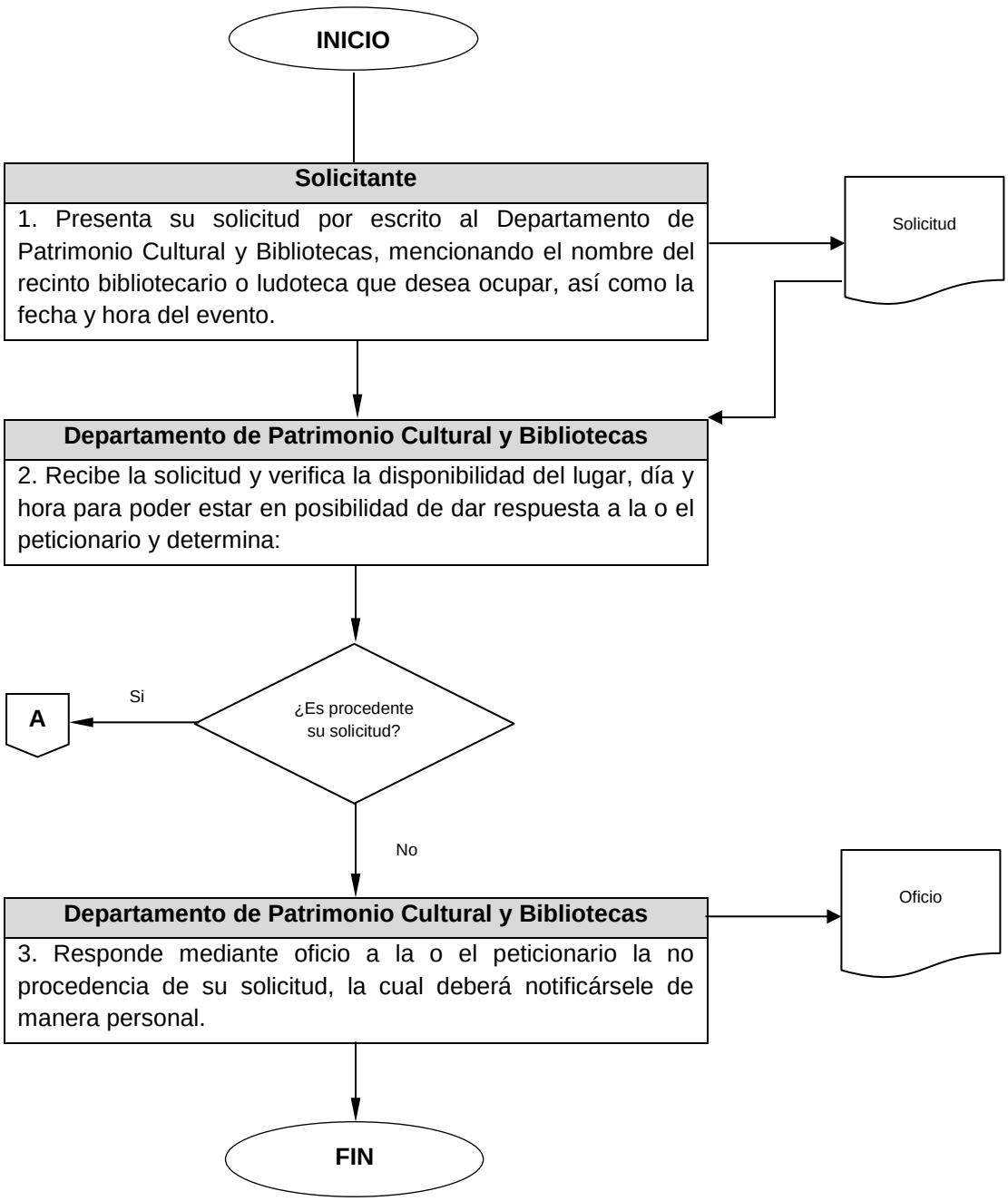
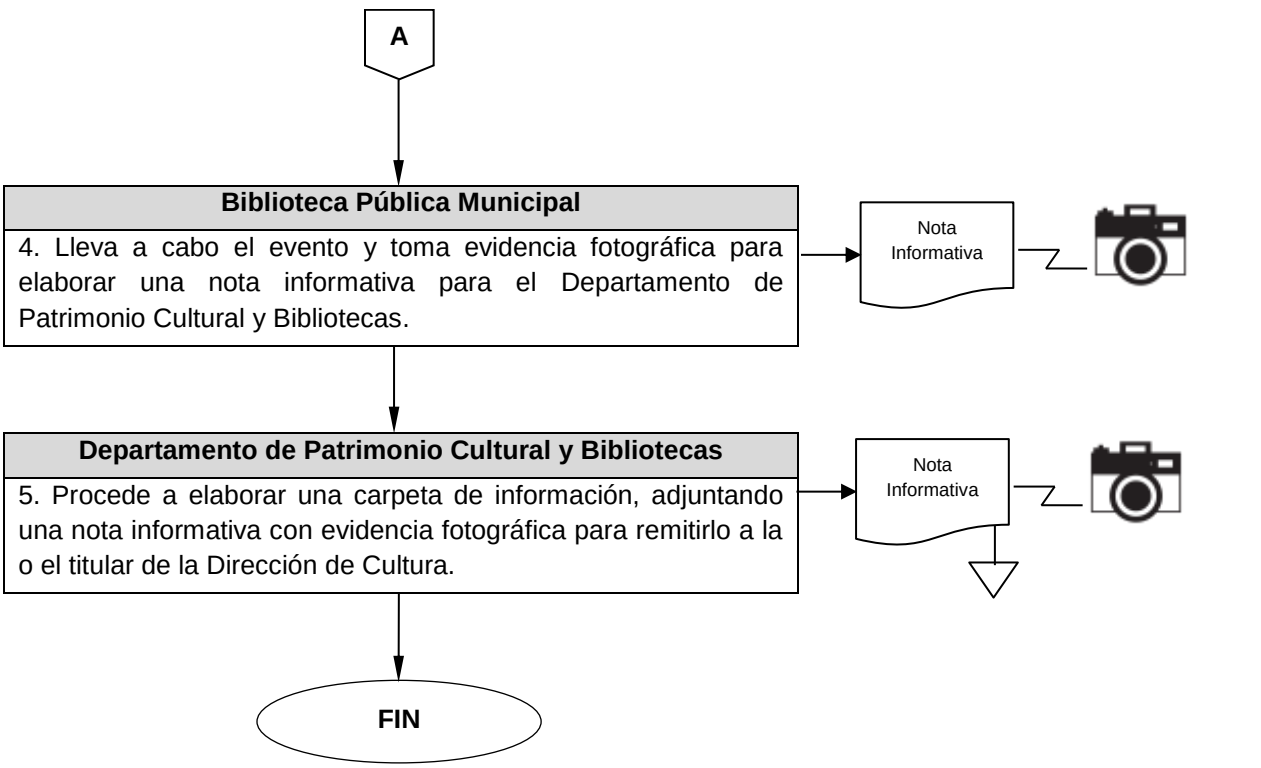


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Edición de publicaciones municipales**
Objetivo:	Desarrollar, publicar y difundir una oferta editorial enfocada al fomento a la lectura y la creación literaria, el impulso a los nuevos creadores, el apoyo y difusión de escritores distinguidos oriundos o avecinados en Toluca, la participación digna en ferias de libro, así como impulsar la creación y publicación literaria en versiones impresas y digitales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas deberá realizar acciones encaminadas a fortalecer una cultura de la lectura de calidad como las ferias del libro, asimismo a través de la producción y difusión editorial y programas de fomento a la lectura en beneficio de la ciudadanía.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas realizará las estrategias que contribuyan con la creación de un mercado acorde a la variedad, valor cultural e interés científico o técnico del libro.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas estimulará la creación literaria a través de la edición y difusión del trabajo de las y los escritores toluqueños o avecinados en Toluca.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas gestionará con diversas instancias del sector público y privado tanto nacionales como internacionales; apoyos económicos y/o comerciales para el desarrollo sostenido de la industria del libro, así como discusiones, foros de análisis, programas y estrategias encaminados a encontrar nuevas alternativas para proteger y estimular la actividad editorial en Toluca y la formación de lectores.
- La participación se dará a través de eventos especiales como talleres, presentaciones, conferencias, programas en medios de comunicación tradicionales o digitales, concursos y ferias de libro que permitan dar a conocer las publicaciones que realiza la Dirección de Cultura, para promover el desarrollo cultural de la comunidad lectora.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Edición de publicaciones municipales.

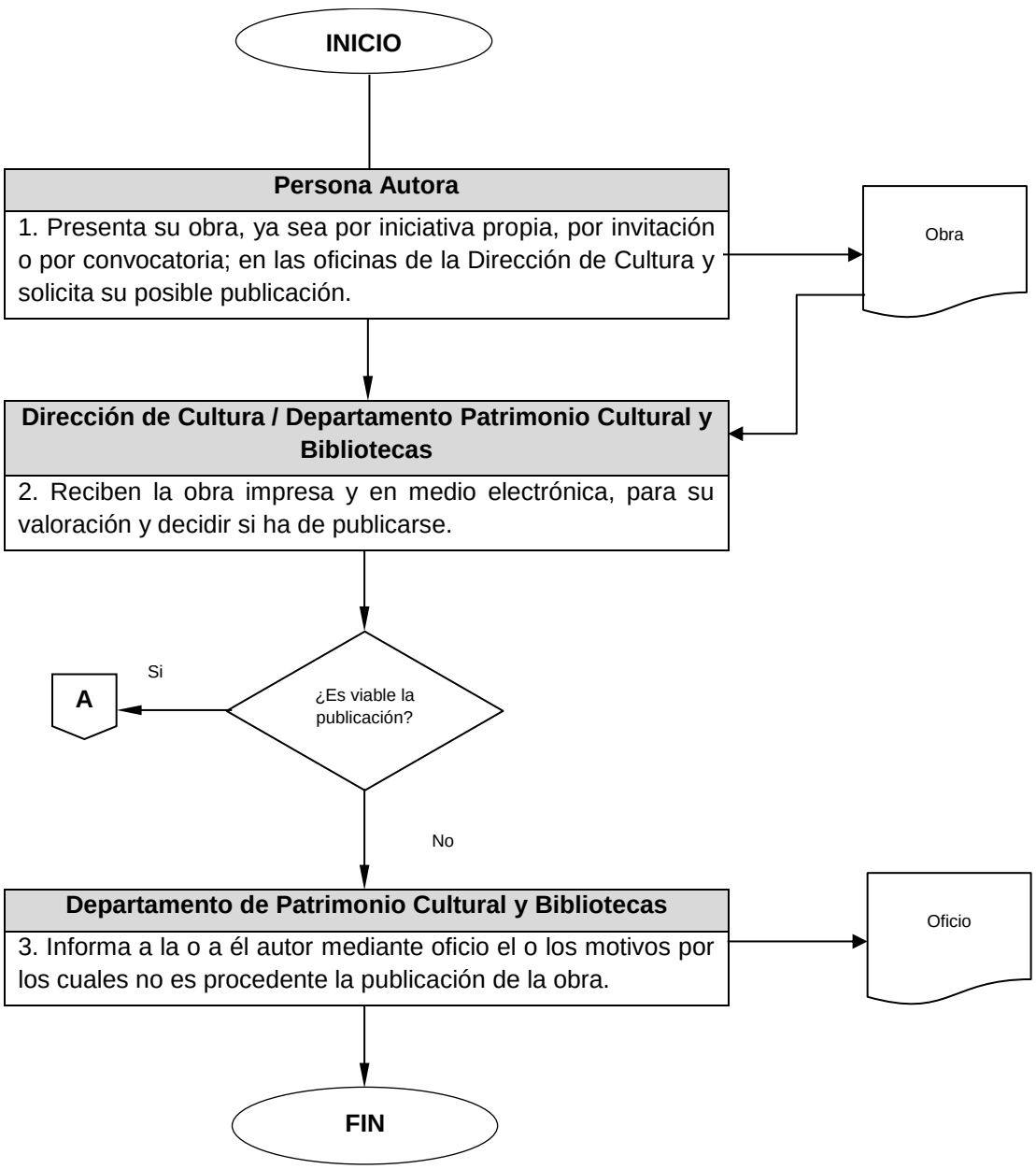


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

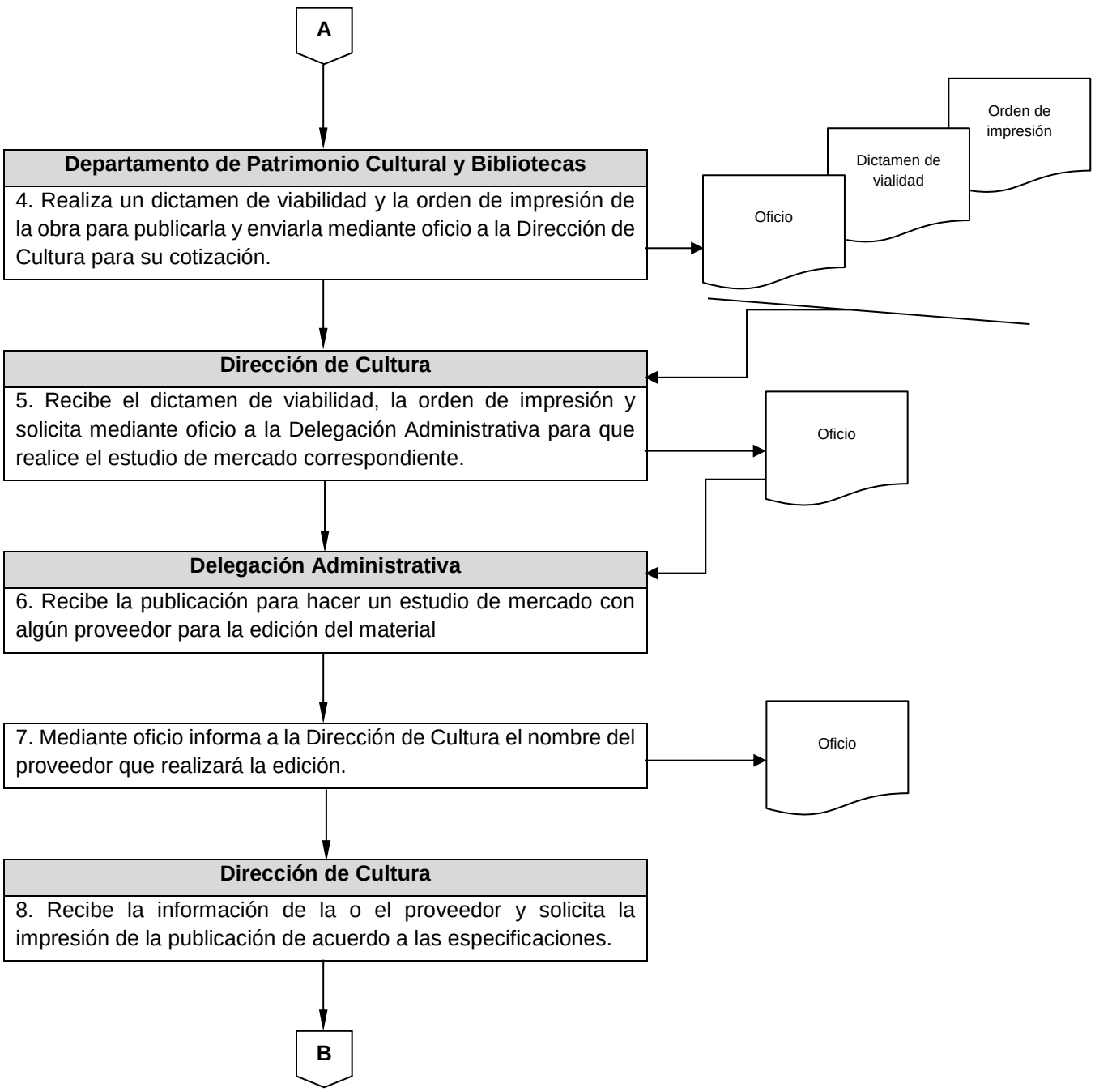


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
B	
Dirección de Cultura	
9. Presenta la publicación en un evento de fomento a la creación literaria, tomando evidencia fotográfica.	
FIN	

X. Departamento de Actividades Artístico Culturales y Logística

Nombre del Procedimiento:	**Festivales municipales**
Objetivo:	Diseñar, programar, preservar, difundir e impulsar las tradiciones y expresiones culturales de los habitantes del municipio, mediante la celebración de festivales tales como: Festiva, Fiesta de la Música y Festival del Alfeñique que le den al municipio de Toluca una proyección nacional e internacional.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística convocará a todos los grupos artísticos en sus diferentes géneros: música, danza, teatro, exposiciones, artes plásticas.
- Las delegaciones municipales que deseen establecer un vínculo entre la cultura, las tradiciones y el conocimiento de nuestras raíces, deberán contactar al Departamento de Actividades Artístico Culturales y Logística, para coordinar acciones conjuntas durante esta celebración.
- Los artistas que forman parte del catálogo de la Dirección de Cultura que deseen participar, deberán coordinarse con el Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística para establecer una calendarización de presentaciones en las plazas públicas autorizadas para la realización de las mismas.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística deberá consultar con la o el titular de la Dirección de Cultura, los parámetros, alcances e impactos del festival, así como la viabilidad y pertinencia de las actividades.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística deberá acordar con la Dirección de Cultura, la invitación a instancias e instituciones, así como las limitantes, responsabilidades y concesiones sobre el uso de espacios y presentaciones artísticas y culturales coordinadas.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Festivales municipales

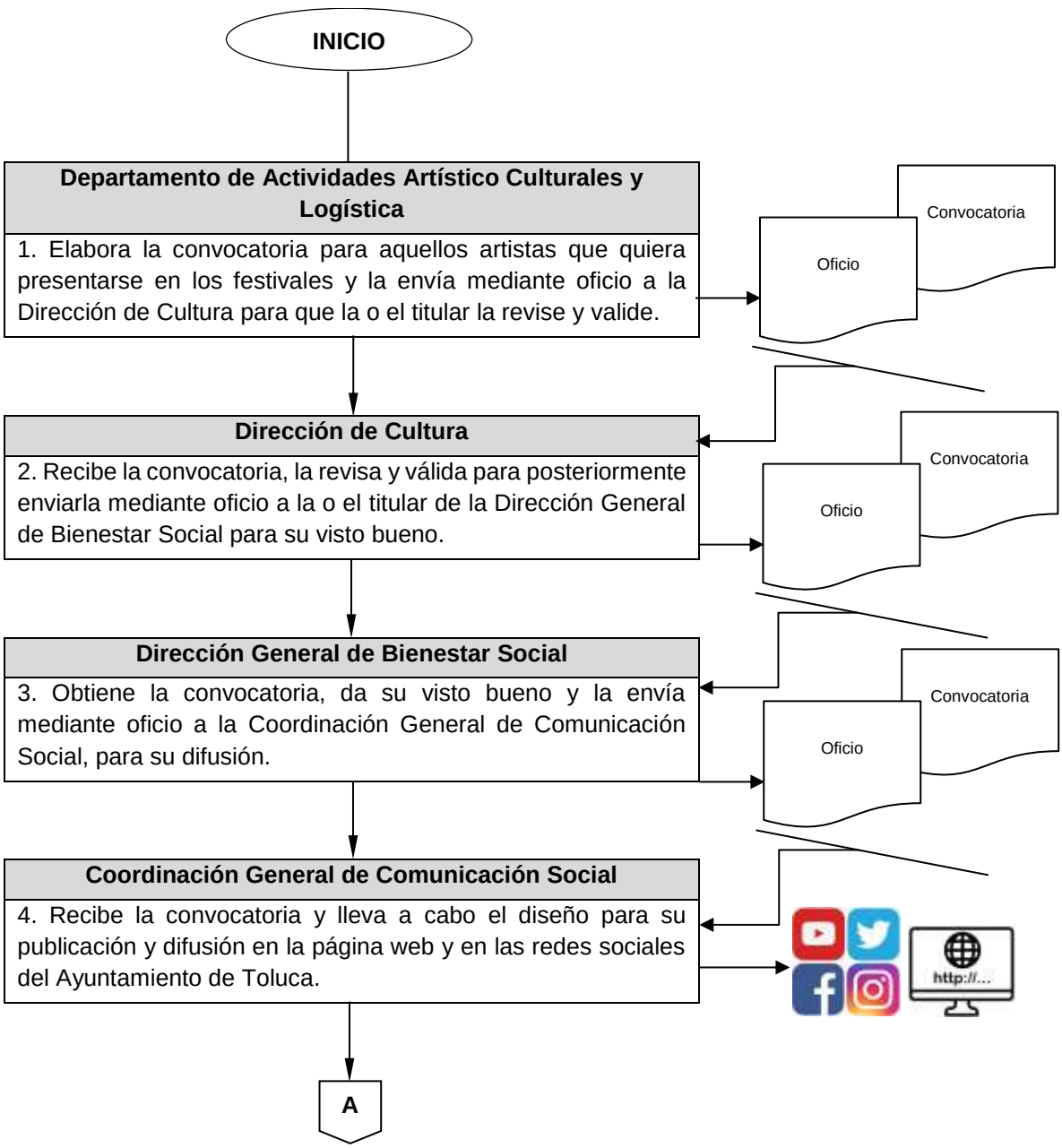


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

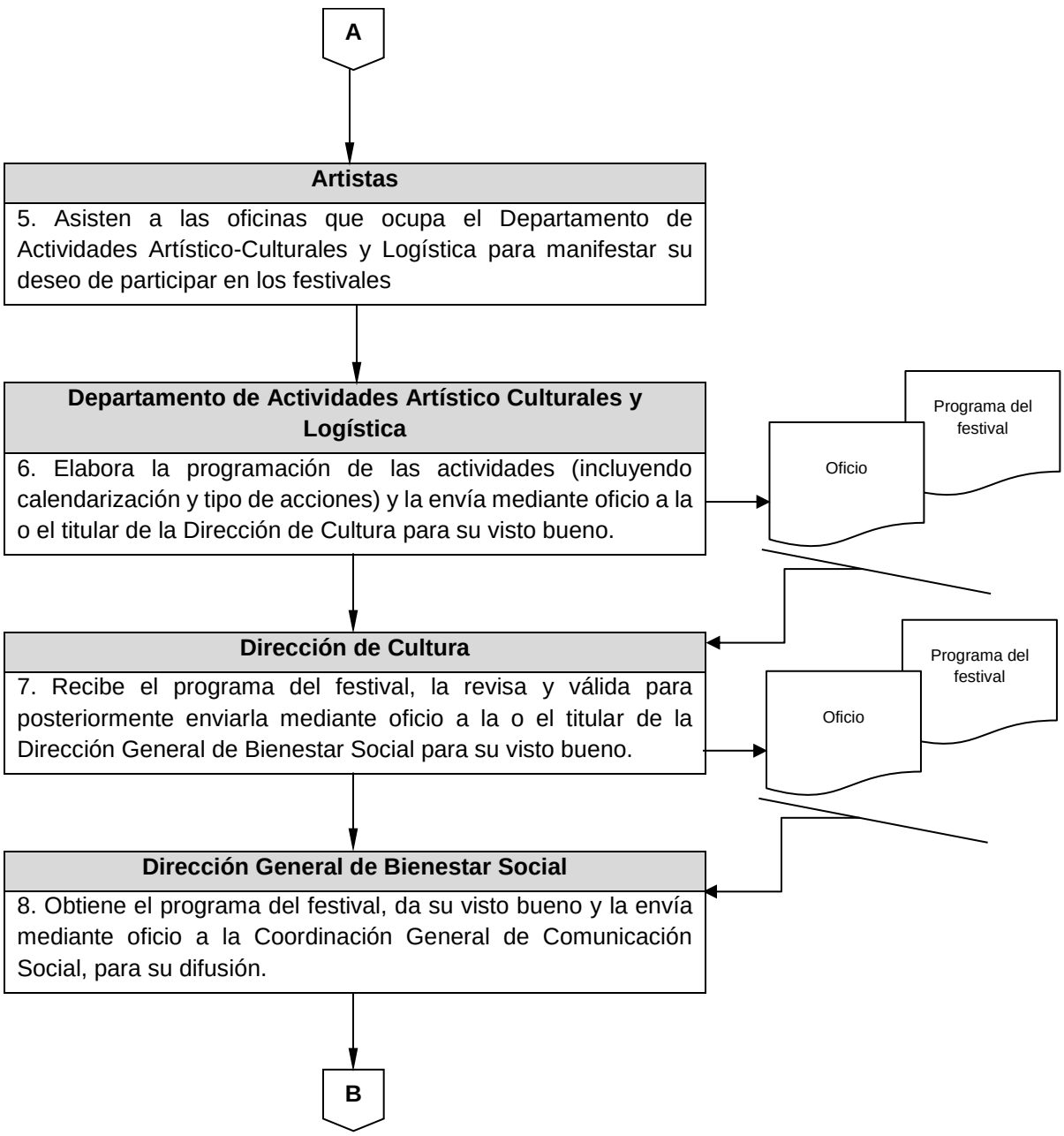


Diagrama de flujo

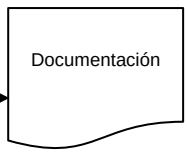
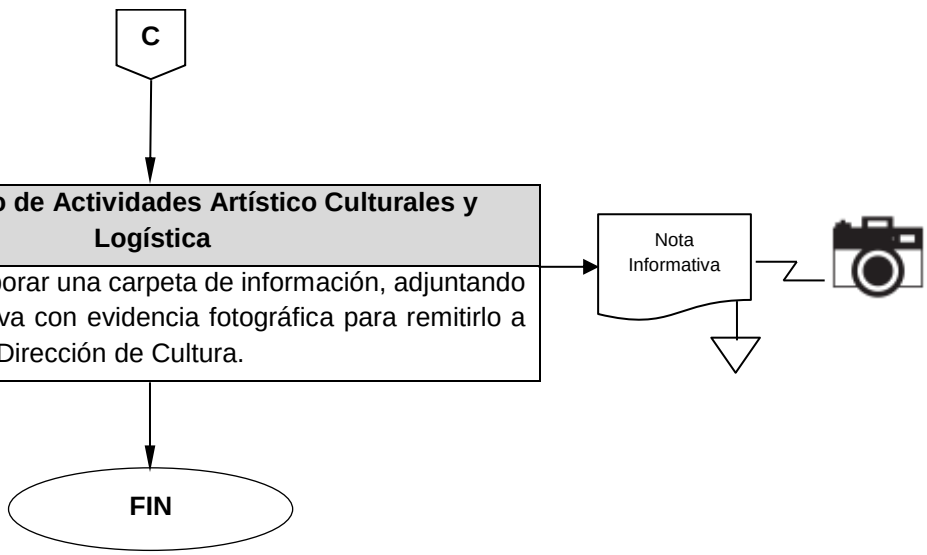
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
B	
Coordinación General de Comunicación Social 9. Recibe el programa del festival y lleva a cabo el diseño para su publicación y difusión en la página web y en las redes sociales del Ayuntamiento de Toluca.	
Departamento de Actividades Artístico Culturales y Logística 10. Convoca mediante oficio a las instancias municipales participantes para la coordinación, ejecución y difusión del festival. Asimismo, emite la documentación, respectiva a las diferentes áreas del ayuntamiento que brindarán su apoyo; así como las convocatorias respectivas para las ruedas de prensa pertinentes	
11. Contacta y confirma vía telefónica con las o los artistas e instancias participantes los detalles del evento.	
Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística 12. Lleva a cabo el desarrollo de las actividades del festival en las fechas y horarios establecidos; asimismo toma evidencia fotografica de cada evento.	
C	

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
Departamento de Actividades Artístico Culturales y Logística 13. Procede a elaborar una carpeta de información, adjuntando una nota informativa con evidencia fotográfica para remitirlo a la o el titular de la Dirección de Cultura.	

Nombre del Procedimiento:	**Cultura en movimiento**
Objetivo:	Acercar y brindar espectáculos para la ciudadanía de manera gratuita los días sábados y domingos a través de una agenda cultural de calidad y permanente en los foros culturales del centro histórico, tales como: Ágora de la Plaza González Arratia, Foro del Parque Cuauhtémoc Alameda y la Capilla Exenta.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística calendarizará la participación de los grupos artísticos adscritos y, en su caso, registrados para presentarse en foros y espacios públicos del municipio.
- Los grupos adscritos al Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística se concentrarán en la Caravana Artística.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística solicitará vía oficio los requerimientos necesarios (sonido, sillas, colocación de mampara con leyenda, etc.) al Departamento de Logística, de acuerdo a la calendarización programada.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística hará uso del directorio artístico musical.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística deberá, apegarse a lo establecido en el Presupuesto basado en Resultados Municipales (PbRM) de la dependencia para la realización de sus eventos.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Cultura en movimiento

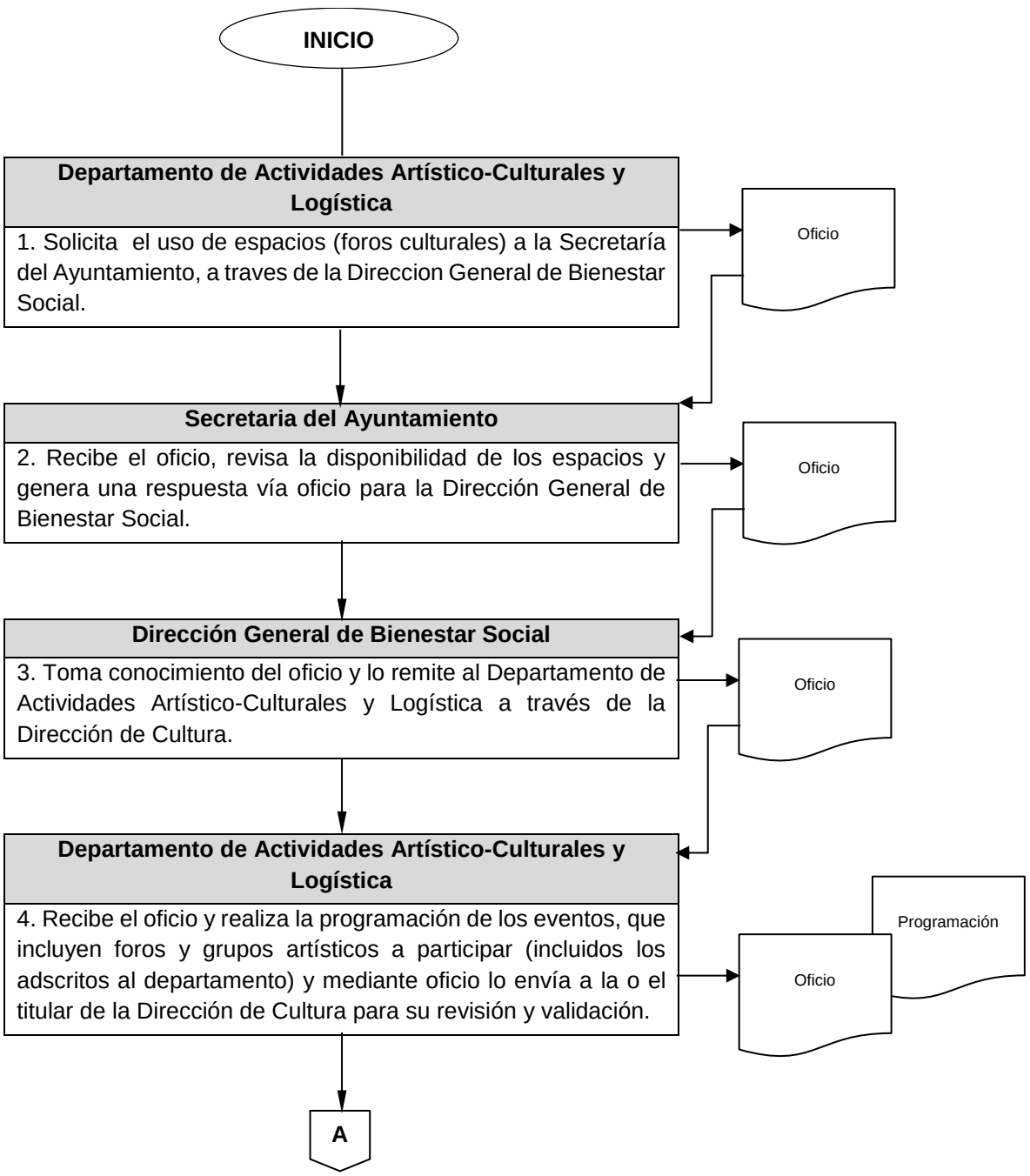


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

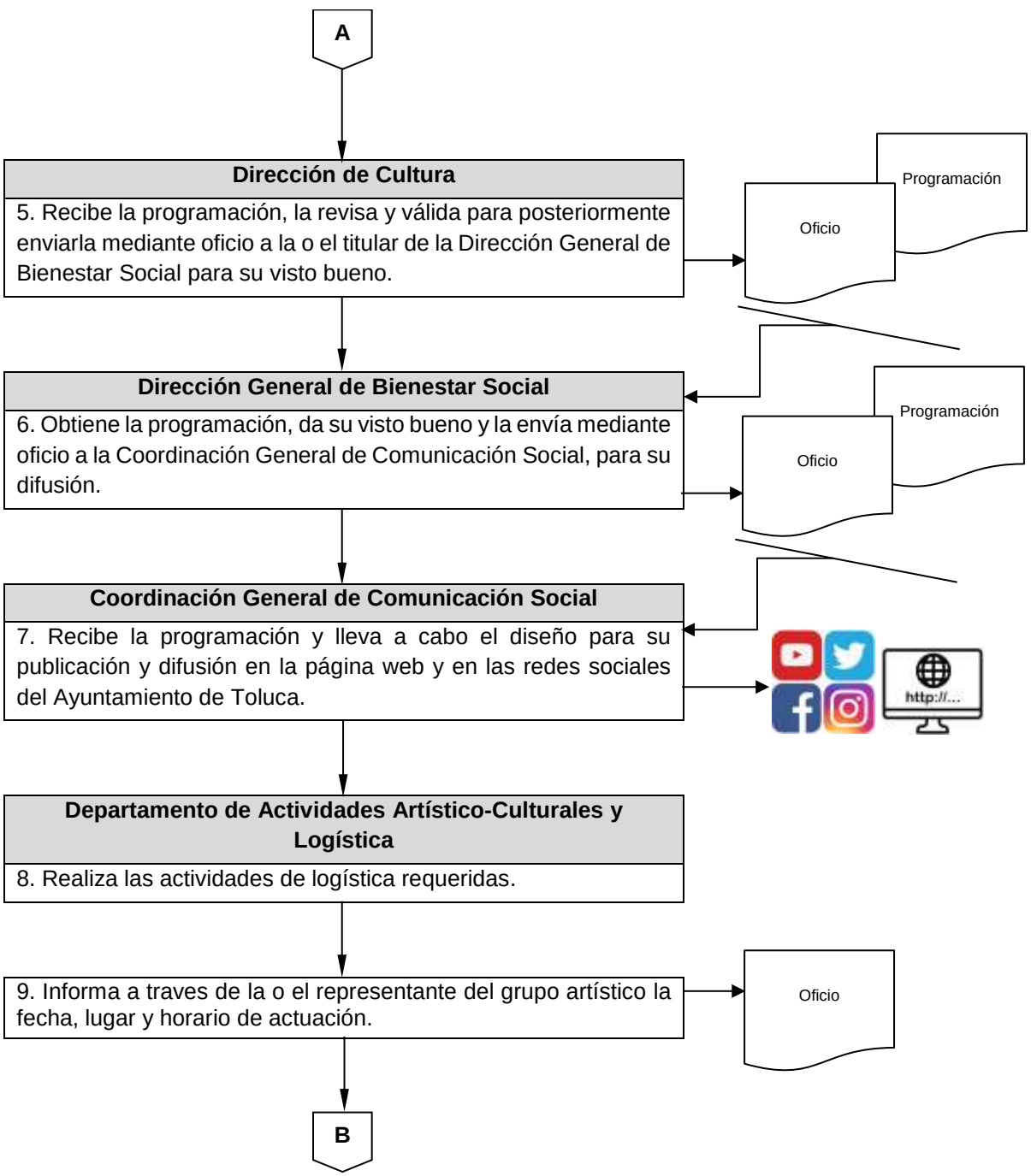
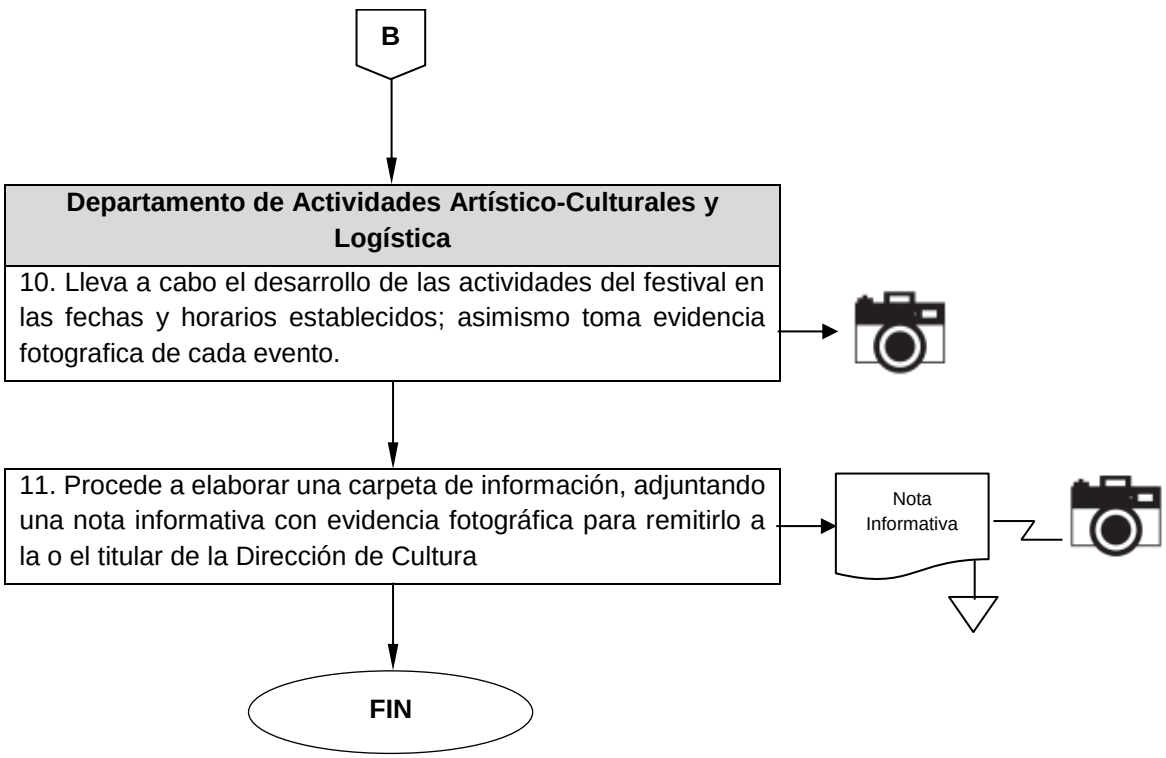


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**CreAcción colectiva**
Objetivo:	Realizar eventos artísticos culturales en las delegaciones del municipio de Toluca, con la finalidad de atraer nuevo talento local, a través de la participación de los grupos artísticos con los que cuenta el ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística programará la participación de las y los artistas que buscan difundir su disciplina y/o género en la ciudadanía por zona geográfica del municipio.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística invitará a los artistas delegacionales del lugar donde se lleve a cabo el evento con la finalidad de que las actividades sean cubiertas con su propio talento local y estos a su vez estimulen a otros a expresarse.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística diseñará actividades que impulsen a la creación comunitaria y a la participación, en el desarrollo cultural de la propia comunidad
- Se considerarán espacios comunitarios aquellos que son administrados por el Gobierno Municipal de Toluca,

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. CreAcción colectiva

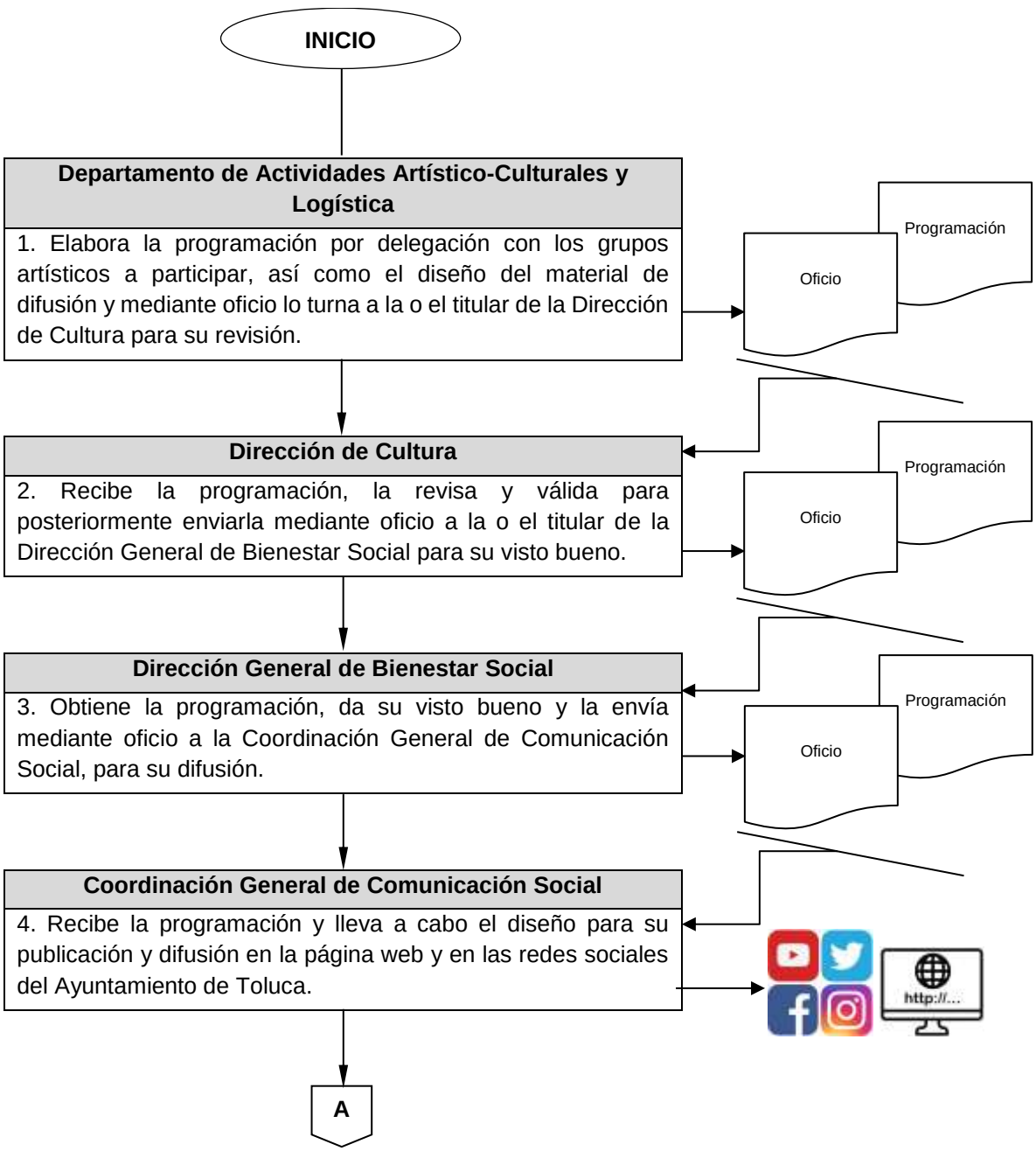
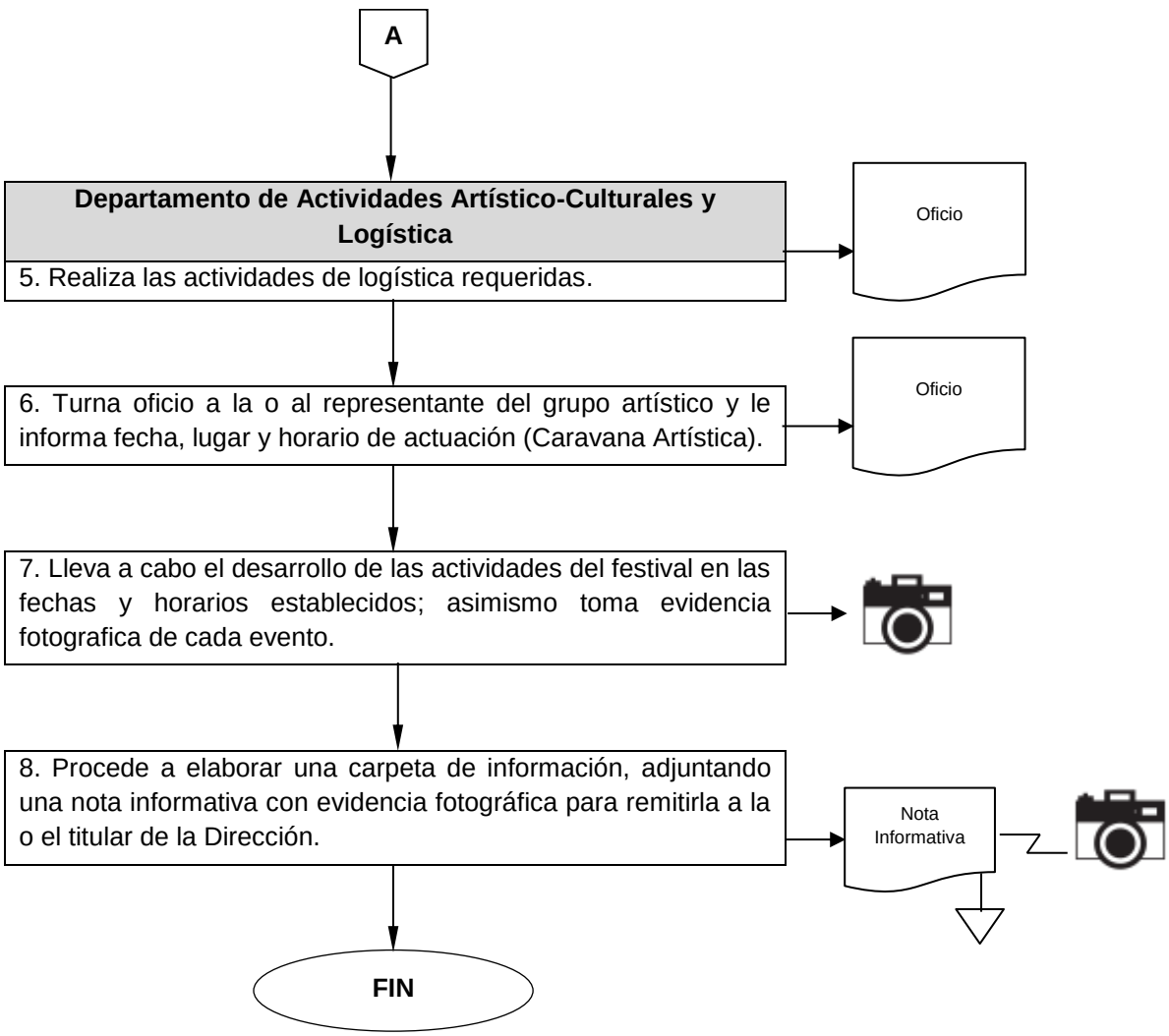


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Actividades artístico culturales**
Objetivo:	Ofrecer a la ciudadanía actividades artísticas culturales a través de la participación de la Caravana Artística.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística programará la participación de los grupos artísticos del ayuntamiento (Caravana Artística) por la zona geográfica del municipio.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística dará a conocer a las y los solicitantes, través del formato Responsiva de Servicio, los compromisos adquiridos para otorgar una intervención artística de calidad.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística valorará, si es viable la solicitud de apoyo, con base al tipo de evento.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Actividades artístico culturales

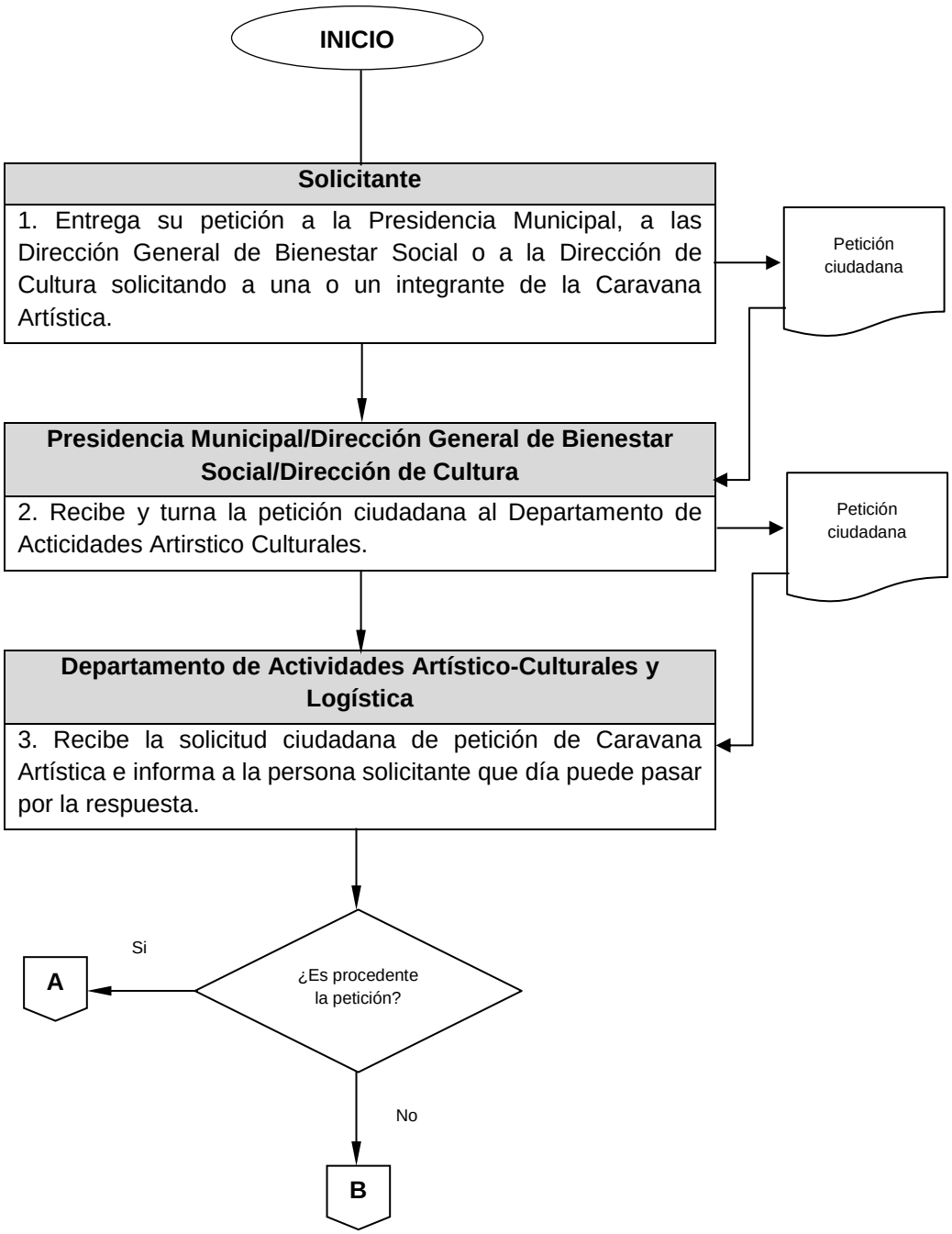


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

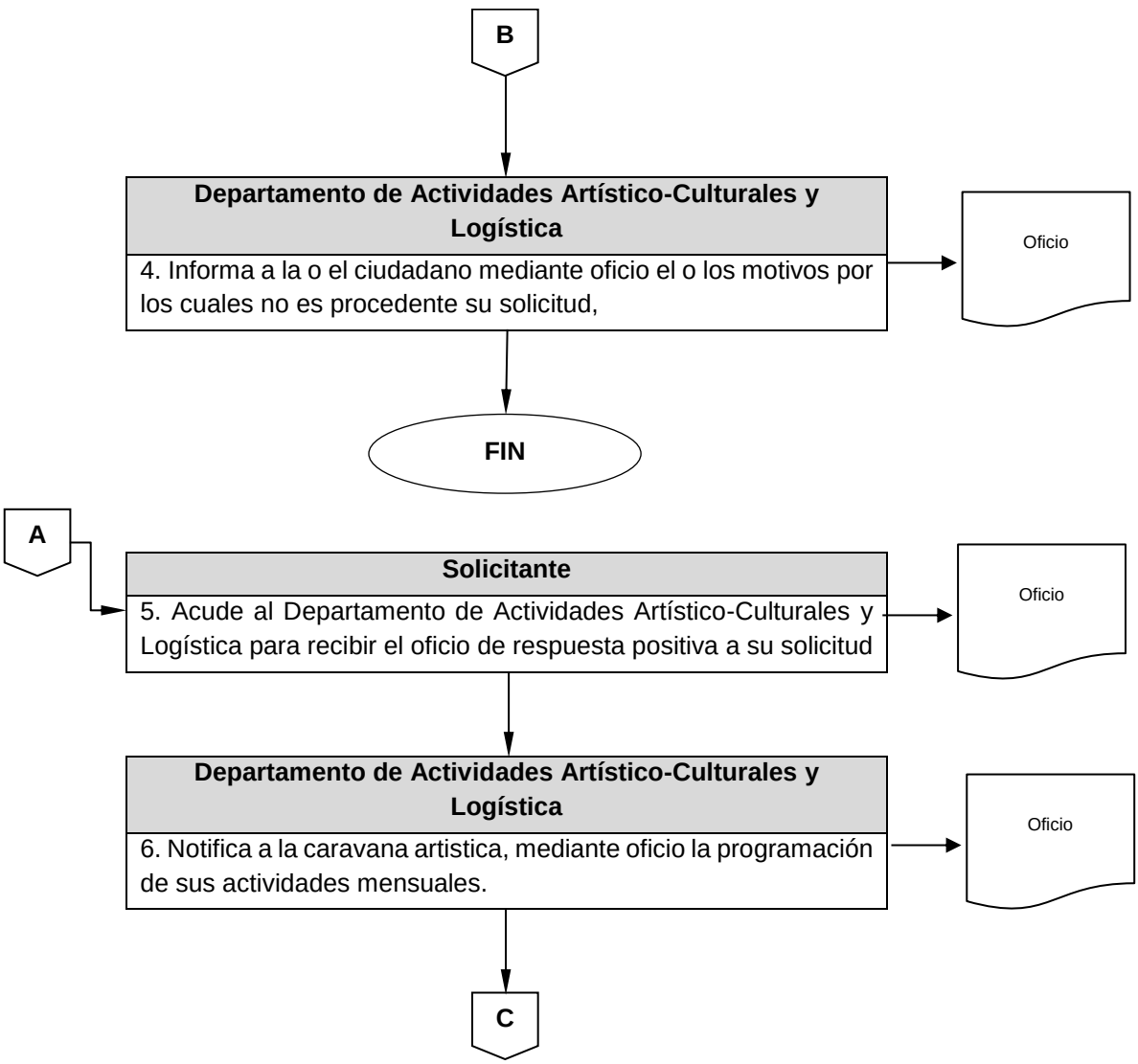


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

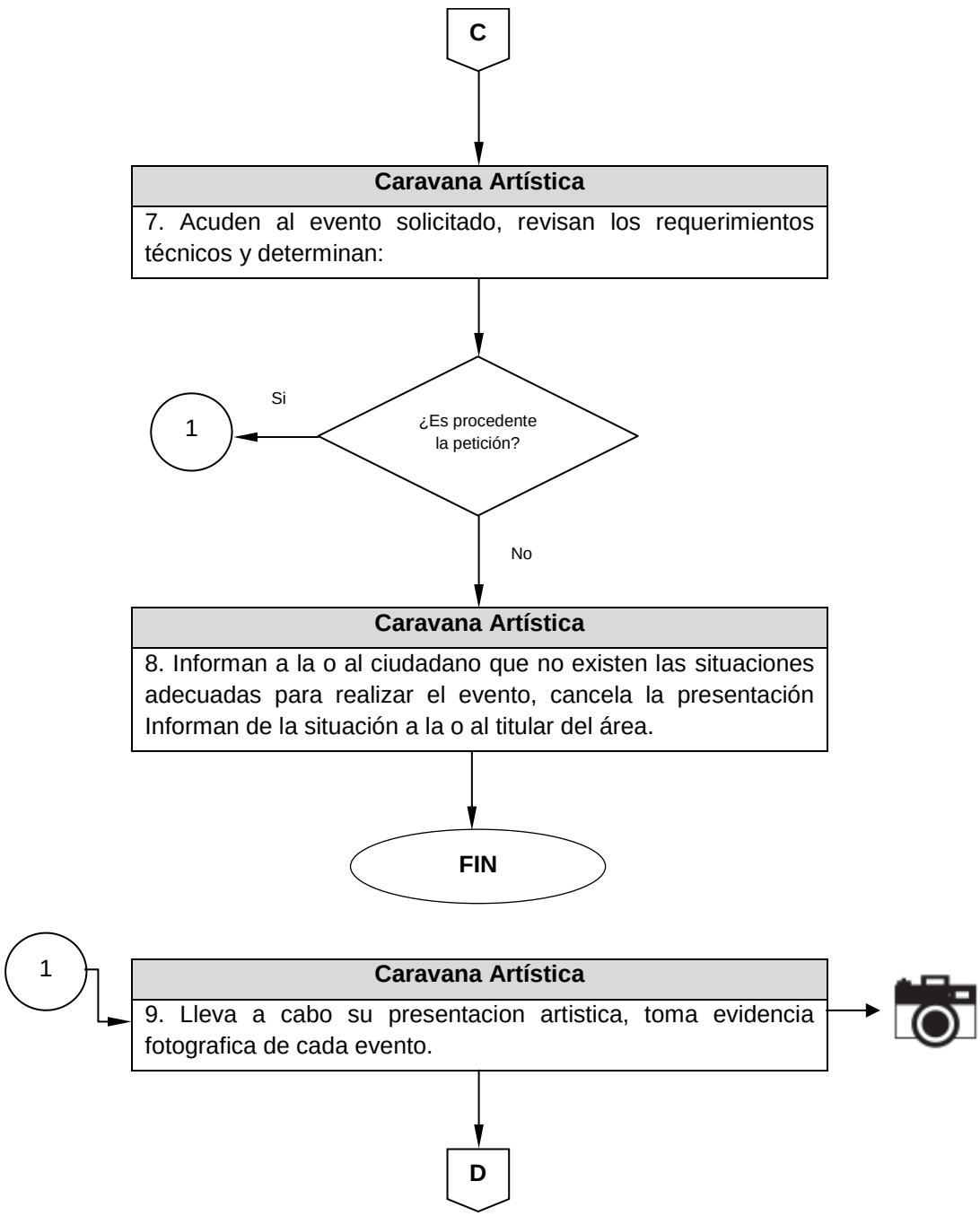
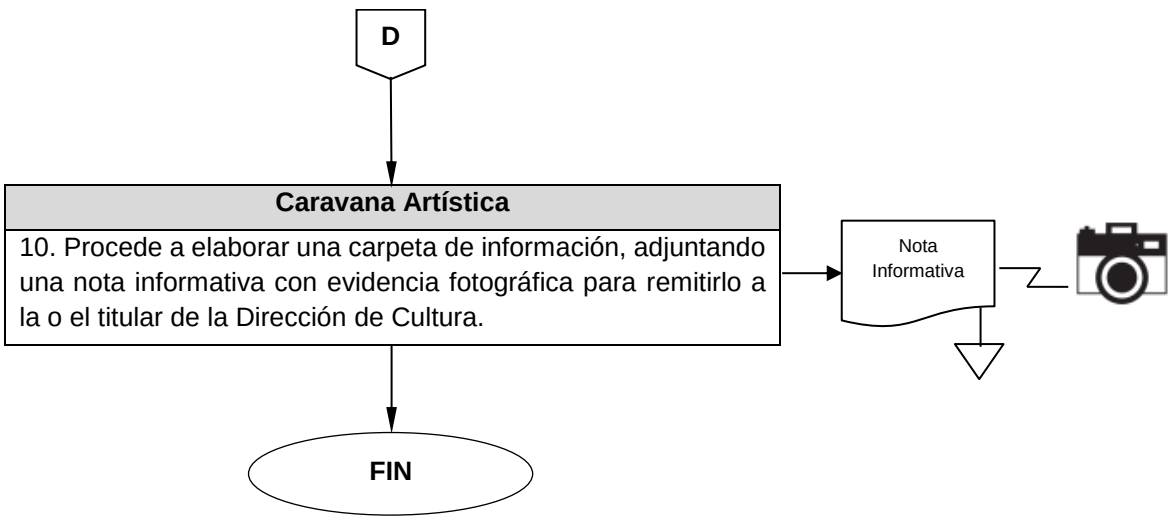


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
Caravana Artística 10. Procede a elaborar una carpeta de información, adjuntando una nota informativa con evidencia fotográfica para remitirlo a la o el titular de la Dirección de Cultura.	Nota Informativa



Nombre del Procedimiento:	**Planeación, sonorización y producción de eventos**
Objetivo:	Dar cobertura en producción auditiva, musical y de escenario a las diferentes actividades culturales que programan los diferentes departamentos que integran la Dirección de Cultura.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística únicamente realizará la planeación de aquellos eventos que lleve a cabo la Dirección de Cultura.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística debe considerar la seguridad de los asistentes; solicitará el apoyo de la Dirección General de Seguridad Pública cuando las características del evento así lo requieran.
- Cuando se requieran de equipos de sonorización adicionales, el Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística, solicitará a la Delegación Administrativa la contratación de proveedor externo.
- Cuando los equipos de sonorización no pertenezcan al Ayuntamiento, siempre deberá estar presente personal del Departamento de Actividades Artístico-Culturales y Logística supervisando el evento.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Planeación, sonorización y producción de eventos

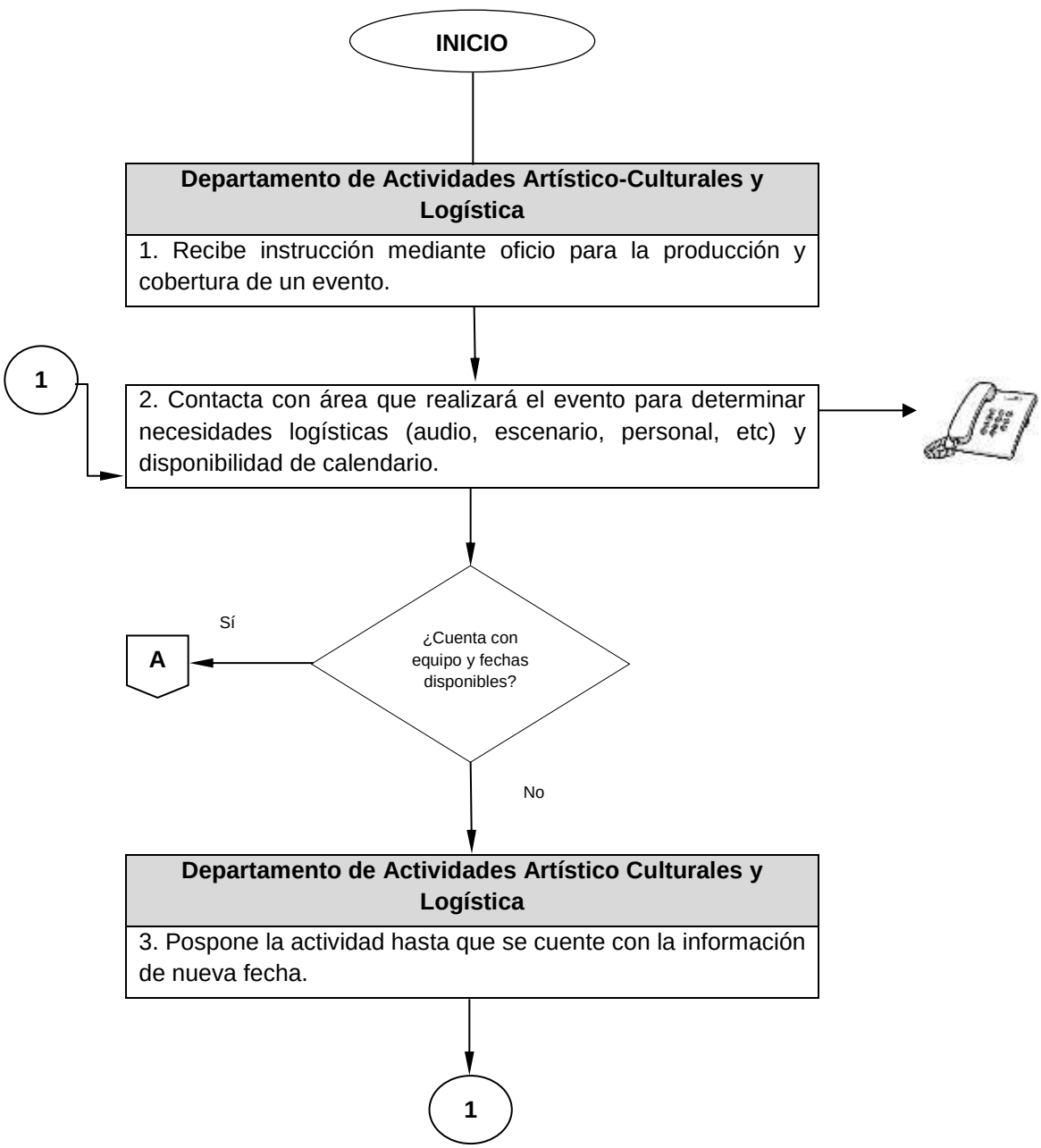
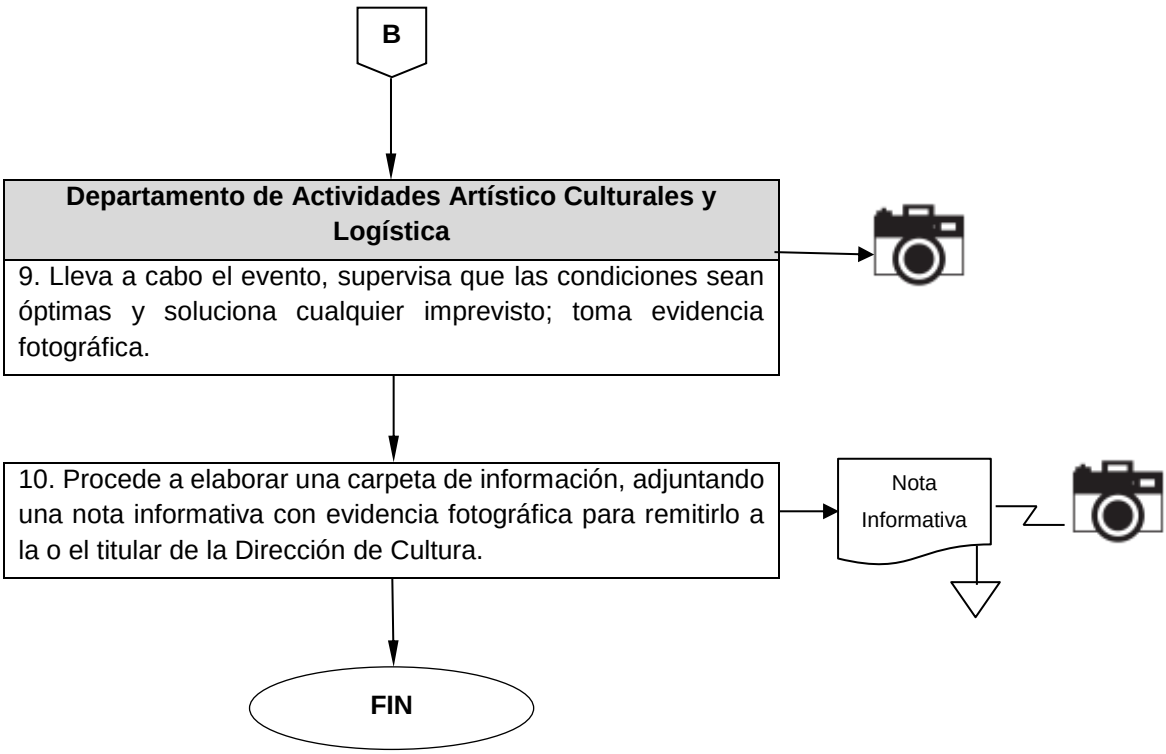


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



XI. Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles

Nombre del Procedimiento:	**Eventos dirigidos a la juventud**
Objetivo:	Brindar un espacio de expresión e interacción entre las y los jóvenes de Toluca, buscando hacerlos protagonistas en un evento que fortalezca, promueva y difunda sus talentos y habilidades en los rubros de cultura, deporte, artes y activismo social.

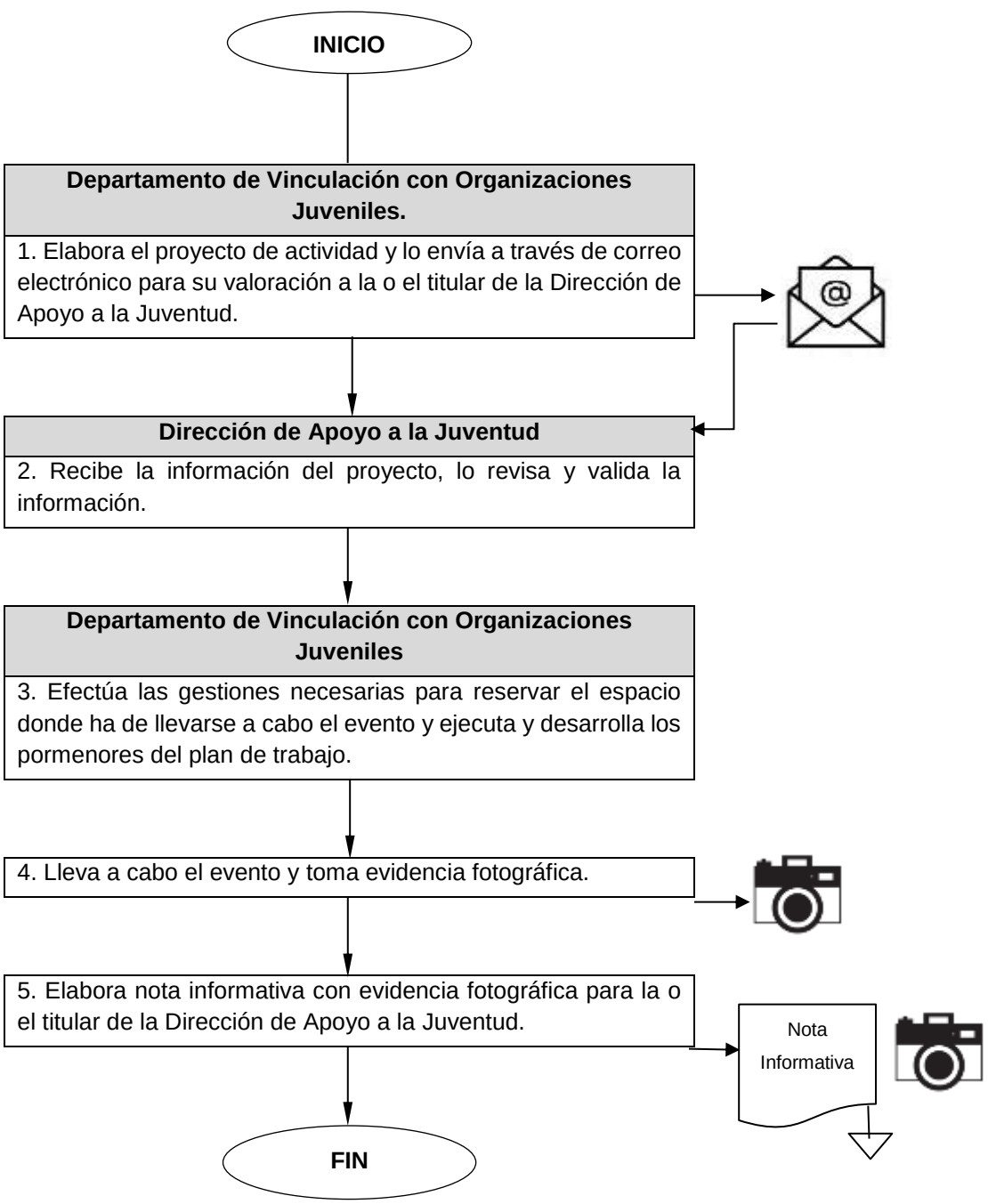
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles realizará los eventos denominados “Juventatlón” y “Lideres Juveniles”.
- Los eventos dirigidos a la juventud” buscas cumplir con el Artículo 21 de la Convención Iberoamericana de los Derechos de los Jóvenes respecto de la participación de los jóvenes en la participación política.
- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles difundirá entre la comunidad joven de Toluca la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.
- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles buscará detonar la interacción de los jóvenes talentosos de Toluca para que sean ellos los que expongan y difundan sus habilidades y destrezas en diversos ámbitos del conocimiento humano.
- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles buscará la colaboración otras áreas de la administración municipal, los ámbitos de gobierno estatal y/o federal, así como con organizaciones internacionales.
- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles buscará detonar la interacción de las y los jóvenes líderes de Toluca para que, en colaboración, expongan proyectos en beneficio de su comunidad.
- El Departamento de Vinculación con Organizaciones Juveniles buscará la colaboración con personas protagonistas de la vida pública con la finalidad que expongan proyectos y vivencias a las personas jóvenes.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Eventos dirigidos a la juventud



Nombre del Procedimiento:	**Concurso de fotografía**
Objetivo:	Reconocer, promover, premiar y difundir a las y los jóvenes talentosos, creadores fotográficos de tal forma que sea posible la valorización de sus capacidades, su potencial y creatividad, siempre encaminado a fortalecer la identidad de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La convocatoria contendrá los aspectos más relevantes del concurso de fotografía y será aprobada por el H. Cabildo.
- Habrá categorías que tengan un rango de 12 a 29 años, diferenciando y premiando las diversas capacidades y temáticas de la creación fotográfica; esto, atendiendo a los dispuesto por el Comité Organizador del Concurso.
- El periodo para la recepción de documentos y registro de obras será de quince días, salvo modificaciones establecidas por el Comité Organizador.
- El jurado calificador de las obras se compondrá de personas con la suficiente capacidad y vocación en la creación, producción y evaluación de obras fotográficas.
- Los premios del concurso estarán sujetos a suficiencia presupuestal y a lo dispuesto en la convocatoria por el Comité Organizador del Concurso.
- Por categoría habrá tres lugares, el primero con premio, el segundo y tercer lugar con constancia de participación.
- Lo no previsto en la convocatoria del concurso estará sujeto a lo que resuelva por el Comité Organizador.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Concurso de fotografía

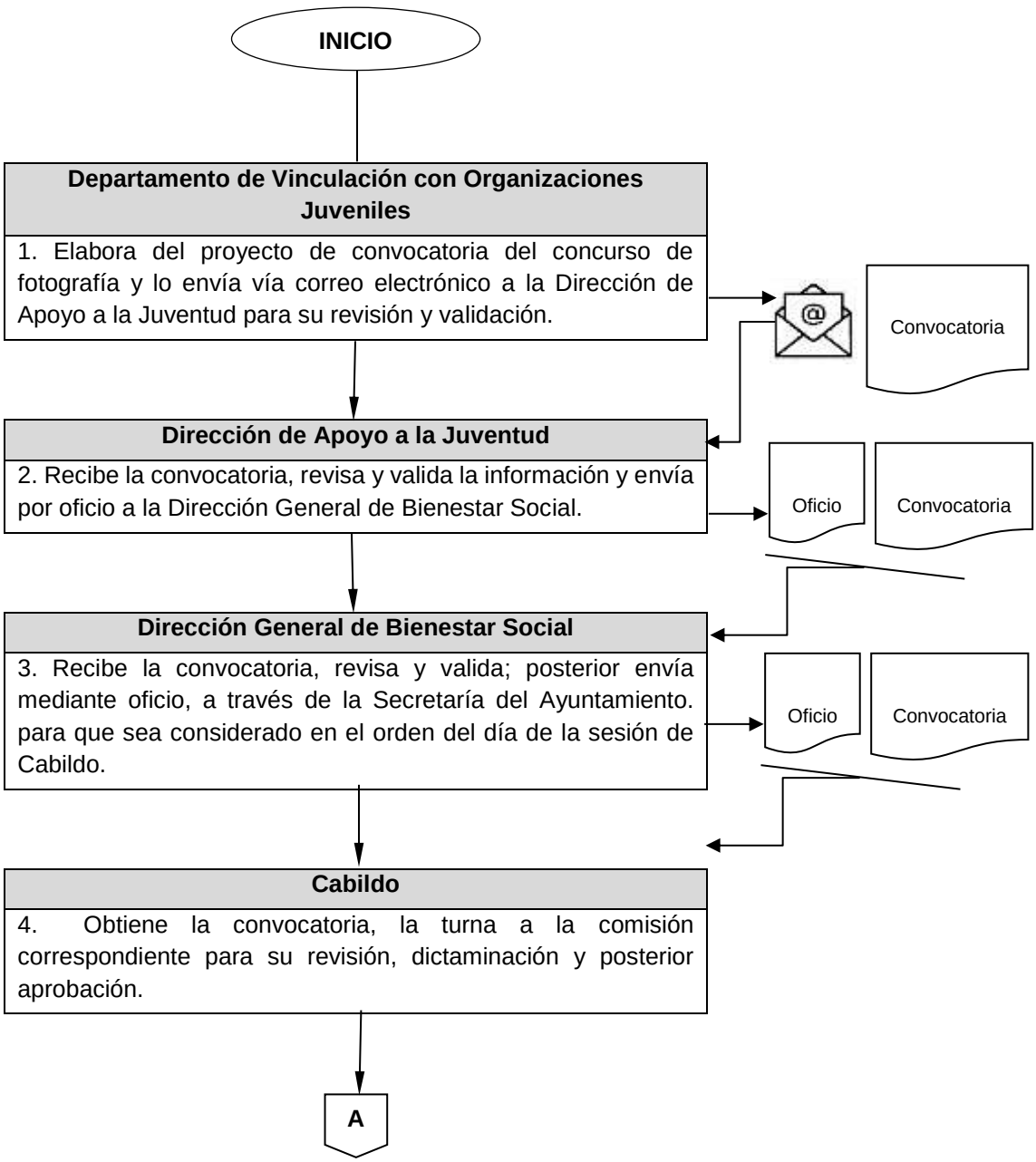
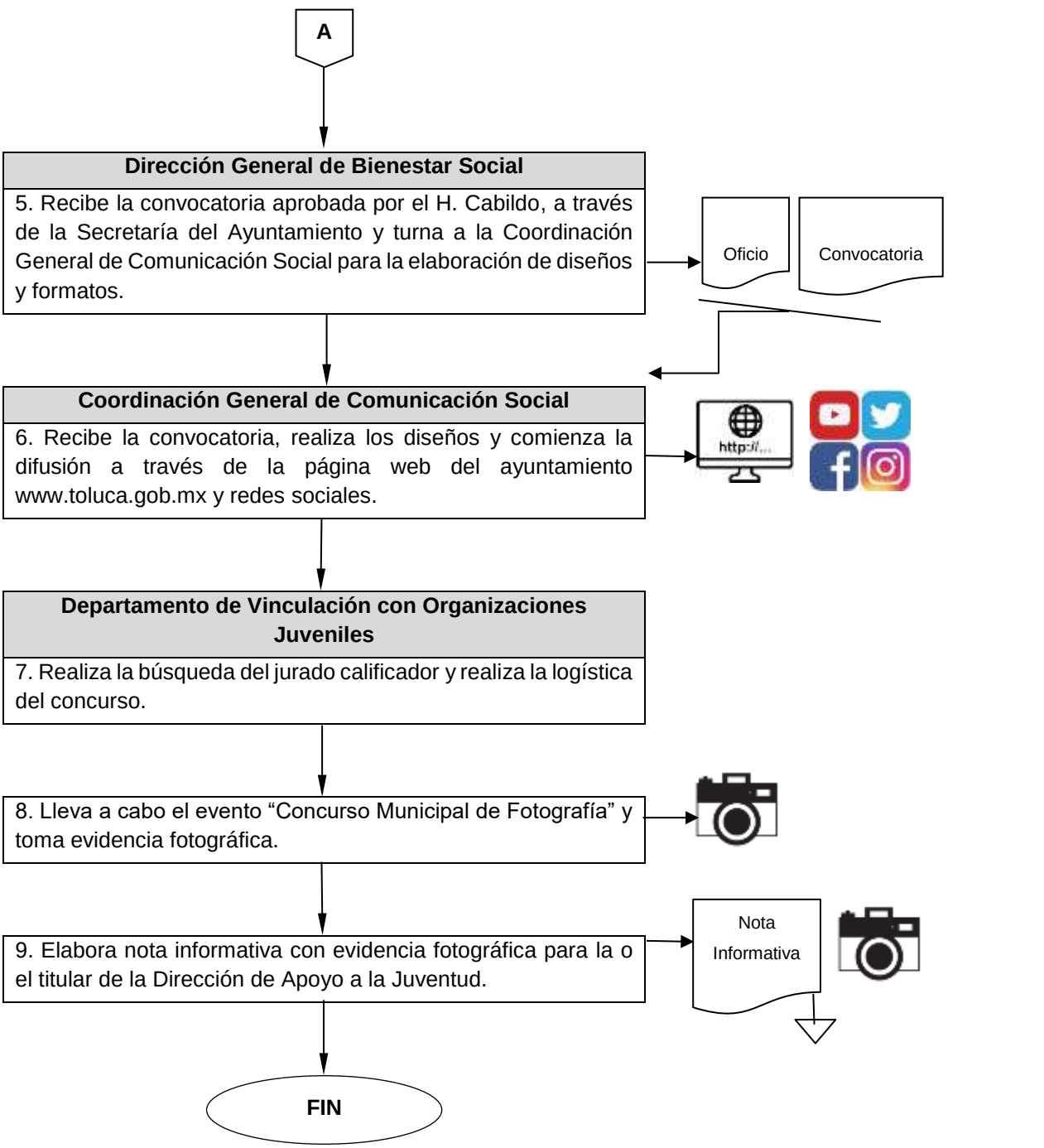


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



XII. Departamento de Impulso Juvenil

Nombre del Procedimiento:	**Programa de atención integral a expresiones juveniles**
Objetivo:	Promover de manera didáctica a las identidades juveniles mediante la utilización de espacios públicos, para que desarrollen sus habilidades, conocimientos y expresiones artístico-culturales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impulso Juvenil fomentará las condiciones para desarrollar y promover los valores, habilidades y talentos de la juventud toluqueña.
- El Departamento de Impulso Juvenil apoyará a proyectos juveniles, servicios culturales, educación pertinente, formación y recreación, realizados mediante aprovechamiento de los espacios públicos con lo que se cuenta en el Municipio de Toluca.
- Las solicitudes de la juventud toluqueña se recibirán a través de oficio, por medios electrónicos (Internet), o bien a través de atención telefónica y personal.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Programa de atención integral a expresiones juveniles

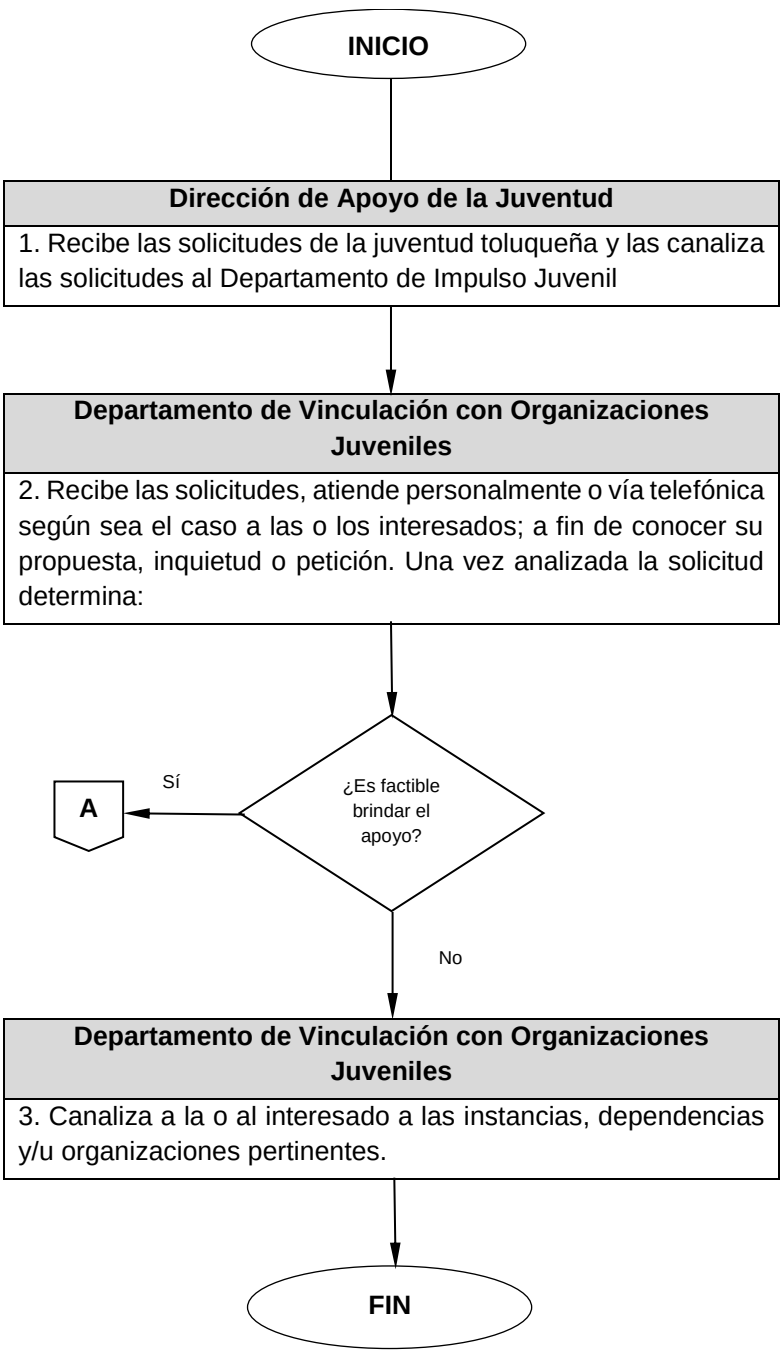
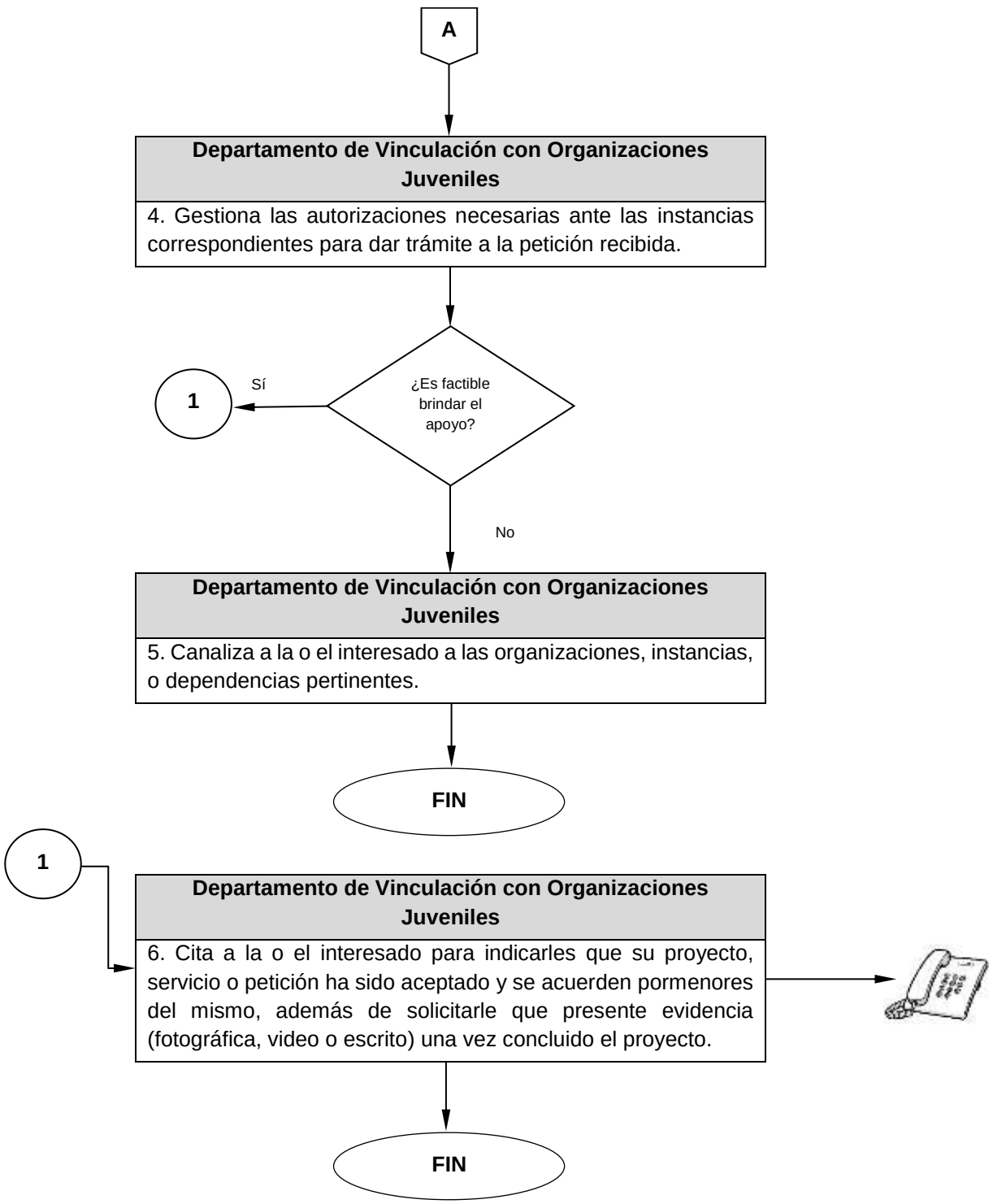


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Visitas guiadas a Centro Histórico y Palacio Municipal**
Objetivo:	Fortalecer la identidad municipal en su diversidad geográfica, cultural y en la pluralidad política de los mexiquenses, que cursan estudios de nivel básico, medio superior y superior.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impulso Juvenil se coordinará con la Secretaría del Ayuntamiento de Toluca, para realizar visitas guiadas a los diferentes planteles educativos durante todo el ciclo escolar.
- El Departamento de Impulso Juvenil llevará un registro para controlar y calendarizar las visitas.
- Las instituciones educativas interesadas deberán remitir un oficio o contactar a la Dirección vía telefónica para solicitar el servicio.
- La Dirección es responsable únicamente de la visita en el interior del Palacio Municipal; el traslado, medios de transporte y seguridad de alumnos, docentes y acompañantes son responsabilidad de la institución educativa.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Visitas Guiadas a Centro Histórico y Palacio Municipal

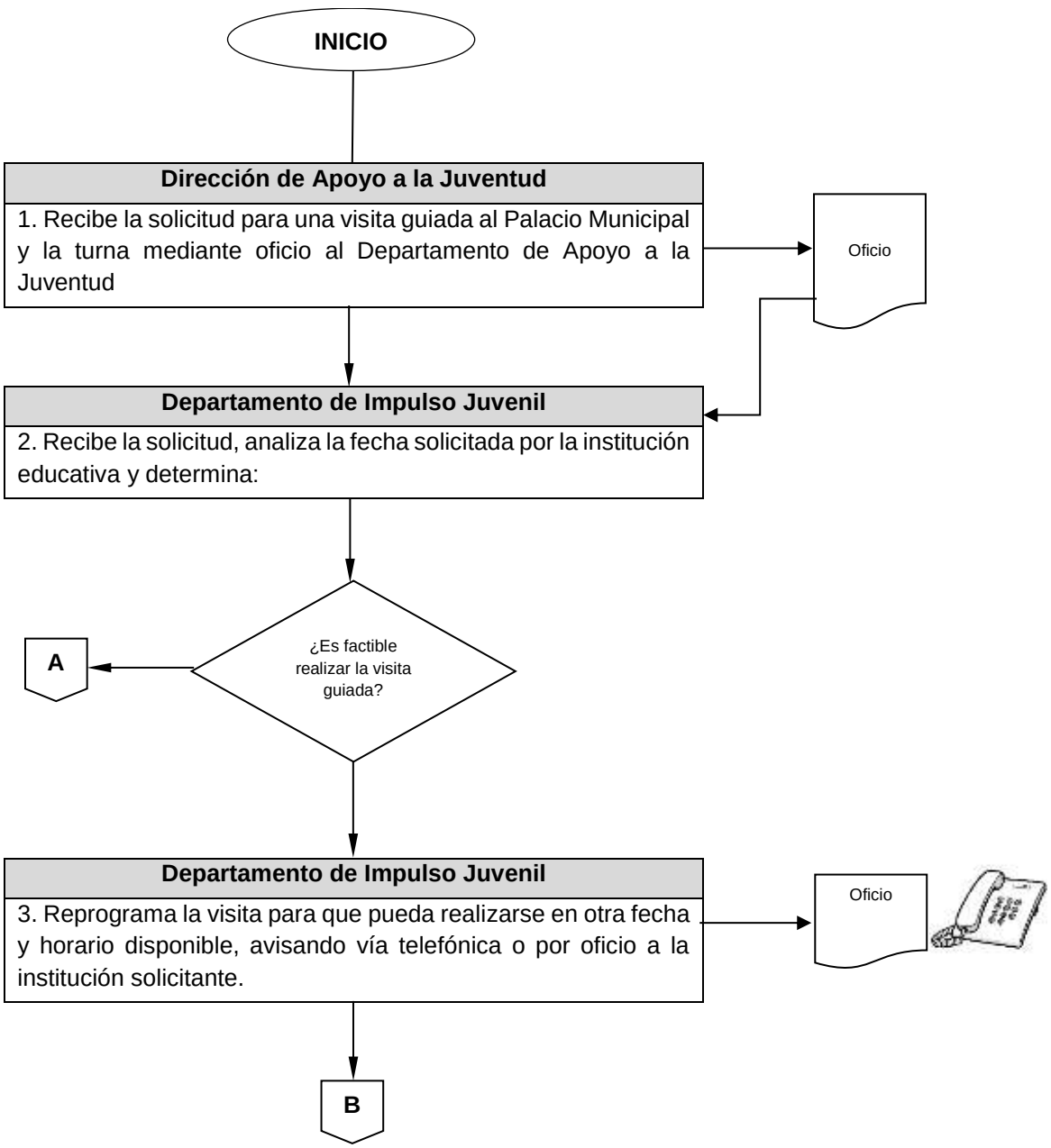
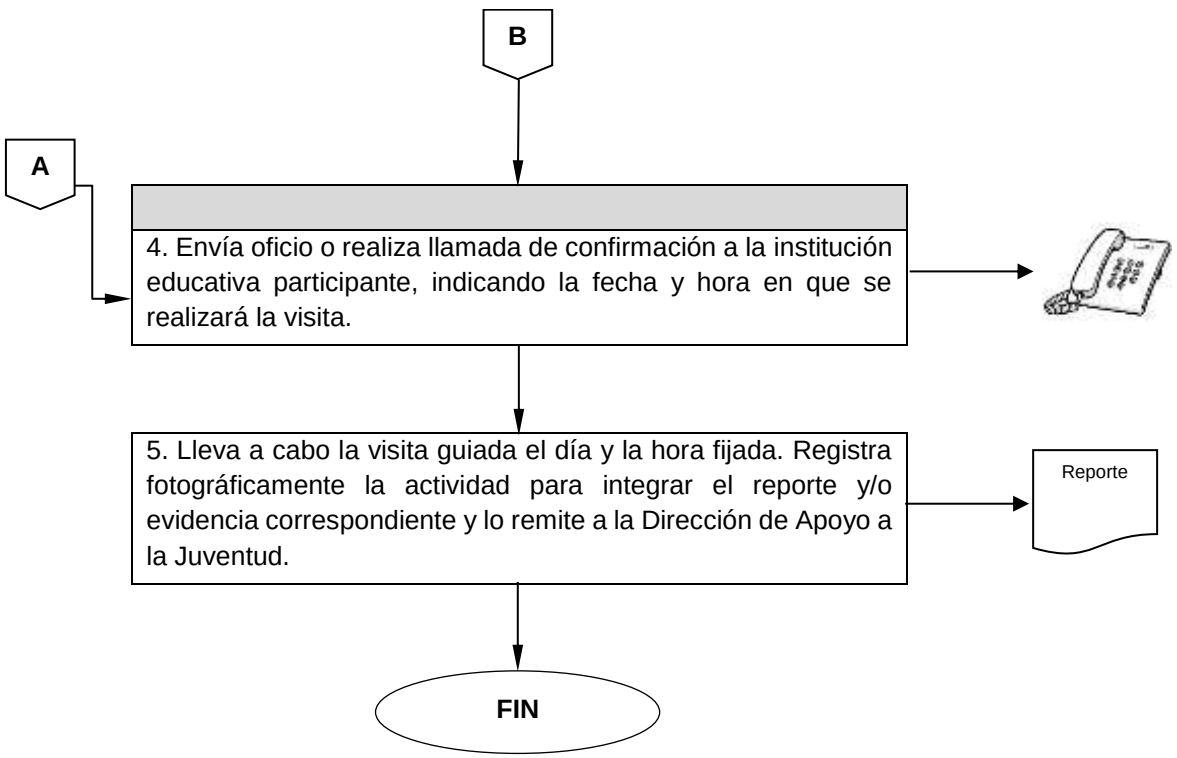


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Cursos de atención a la juventud**
Objetivo:	Orientar y prevenir a las y los jóvenes para evitar el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, así como la violencia en la juventud y la salud reproductiva en adolescentes.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impulso Juvenil será el encargado de impartir los cursos que estarán orientados a jóvenes de entre 12 y 29 años.
- El Departamento de Impulso Juvenil desarrollará las pláticas en las escuelas del Municipio de Toluca que cuenten con instalaciones adecuadas para la impartición de los talleres y deberá contar con una asistencia mínima de 30 alumnas y alumnos
- El Departamento de Impulso Juvenil solicitara a la institución educativa le otorgue una constancia en la que avale la impartición de dichos cursos.
- El Departamento de Impulso Juvenil contactará a través de oficio, llamada telefónica, correo electrónico o visita personalizada a las escuelas del Municipio de Toluca.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Cursos de atención a la juventud

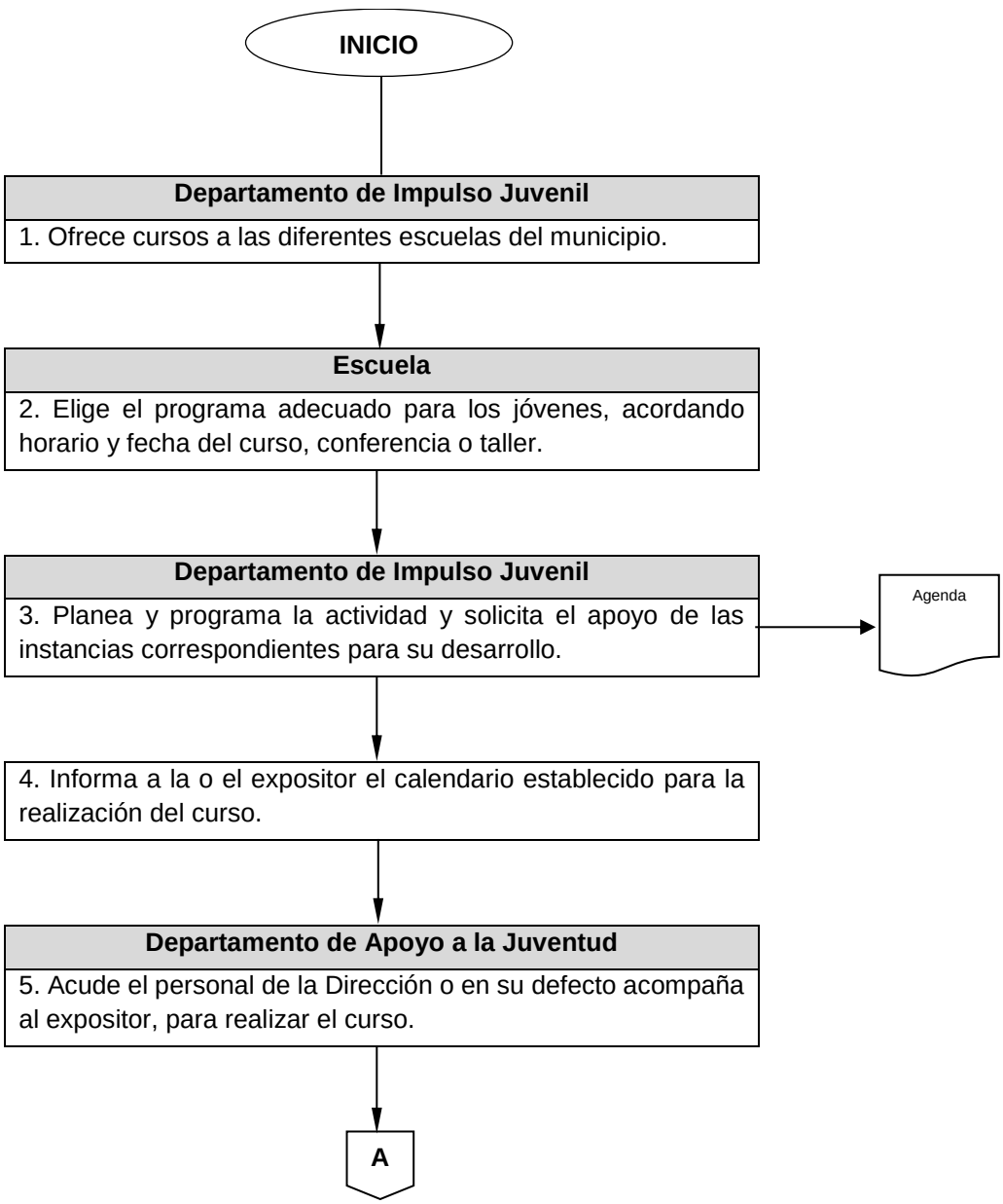
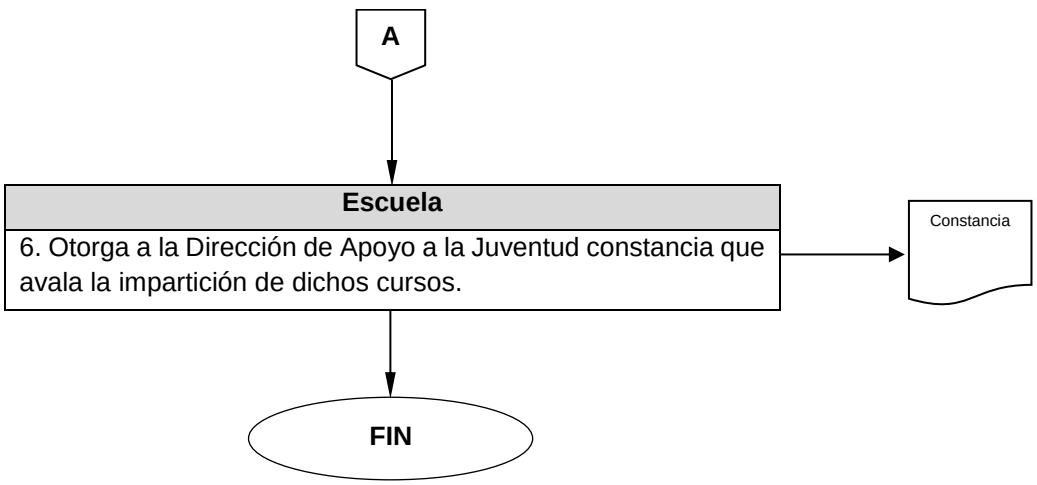


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Eventos para nuestra juventud**
Objetivo:	Fomentar e impulsar el talento de la juventud del municipio de Toluca, a través de eventos que sirven como espacios de expresión y reconocimiento.

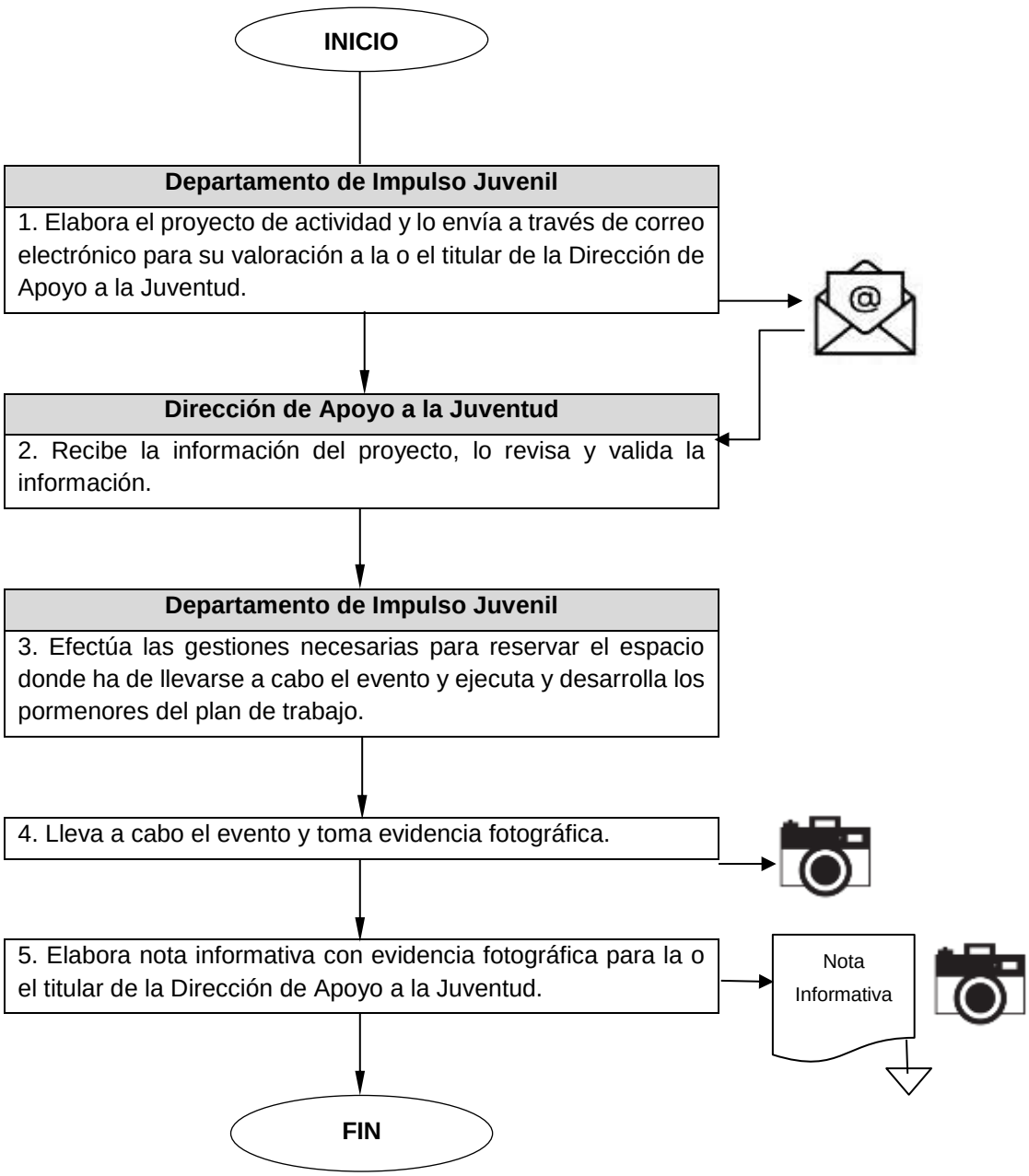
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impulso Juvenil será el responsable de elaborar las convocatorias correspondientes donde podrán participar jóvenes de entre 12 y 29 años que residan en el municipio de Toluca, cuya intervención podrá ser individual o colectiva, dependiendo la naturaleza del evento.
- El Departamento de Impulso Juvenil atenderá los siguientes criterios:
  1. Logística del evento
  2. Jurados
  3. Invitados especiales
  4. Y demás apartados previstos en la convocatoria

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Eventos dirigidos a la juventud



Nombre del Procedimiento:	**Proyecciones de cine itinerante**
Objetivo:	Ofrecer a las y los jóvenes del municipio de Toluca información de su interés, mediante proyecciones cinematográficas, que les permita conocer de una manera gráfica la toma de decisiones y sugerencias para su desarrollo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impulso Juvenil será el responsable de coordinar, organizar e impartir las proyecciones en centros educativos de nivel medio superior y superior públicos y privados ubicados en el territorio municipal. Además, se encargará del diseño y emisión.
- El Departamento de Impulso Juvenil será el responsable de difundir el programa en las instituciones educativas públicas y privadas que se encuentren en el territorio municipal.
- Las instituciones educativas públicos y privados participantes, serán responsables de proporcionar los espacios físicos para la impartición de la capacitación.
- Los cursos se darán a grupos de estudiantes de entre 20 a 30 participantes como máximo.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Proyecciones de cine itinerante

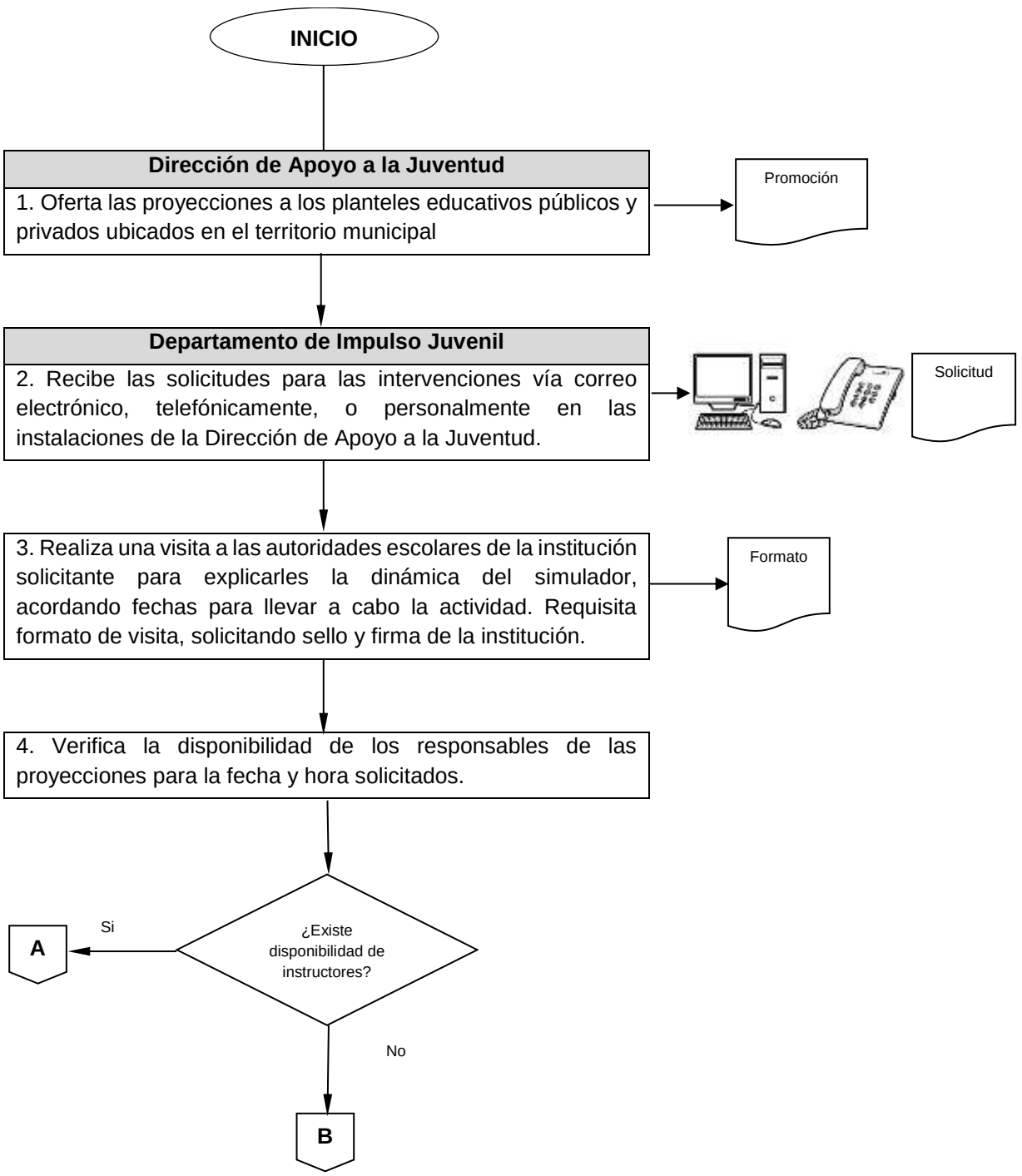
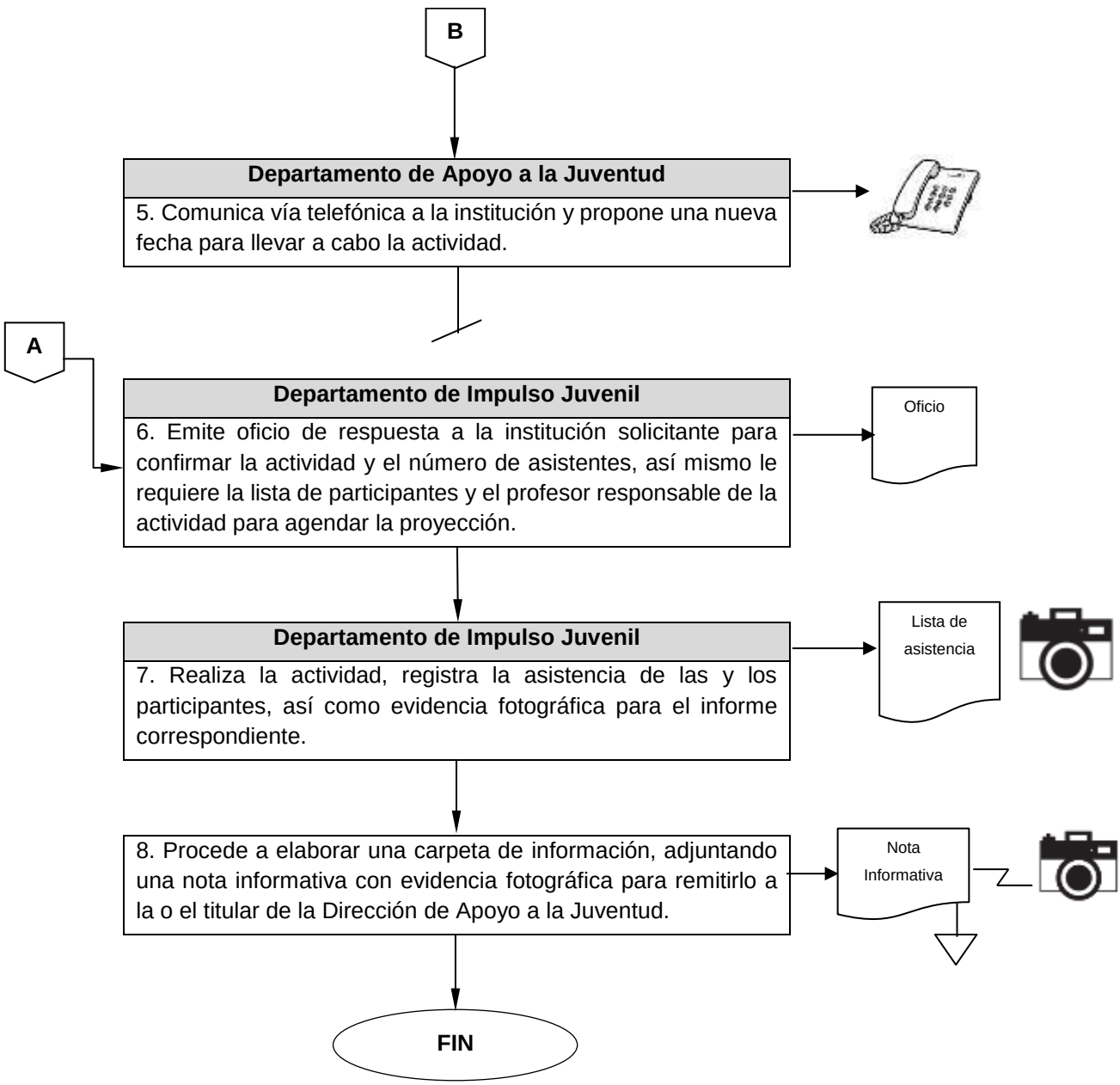


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Murales urbanos**
Objetivo:	Ofrecer a las y los jóvenes del municipio de Toluca un espacio de comunicación y libre expresión a través de la expresión gráfica: Muralismo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impulso Juvenil será el responsable de coordinar, organizar y ejecutar los murales en espacios académicos y espacios públicos abiertos. Además, se encargará de su diseño e implementación.
- El Departamento de Impulso Juvenil será el responsable de difundir el programa en las instituciones educativas, espacios públicos y áreas de la administración pública del Municipio.
- Las instituciones educativas, delegaciones, espacios públicos y privados participantes, serán responsables de proporcionar los espacios físicos para la ejecución del mural.
- Las intervenciones podrán hacerse con personal de las instituciones educativas, espacios públicos y áreas de la administración pública del Municipio bajo la dirección del personal del Departamento de Apoyo a la Juventud.
- Las solicitudes pueden recibirse vía correo electrónico, telefónicamente, o personalmente en las instalaciones de la Dirección de Apoyo a la Juventud.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Murales urbanos

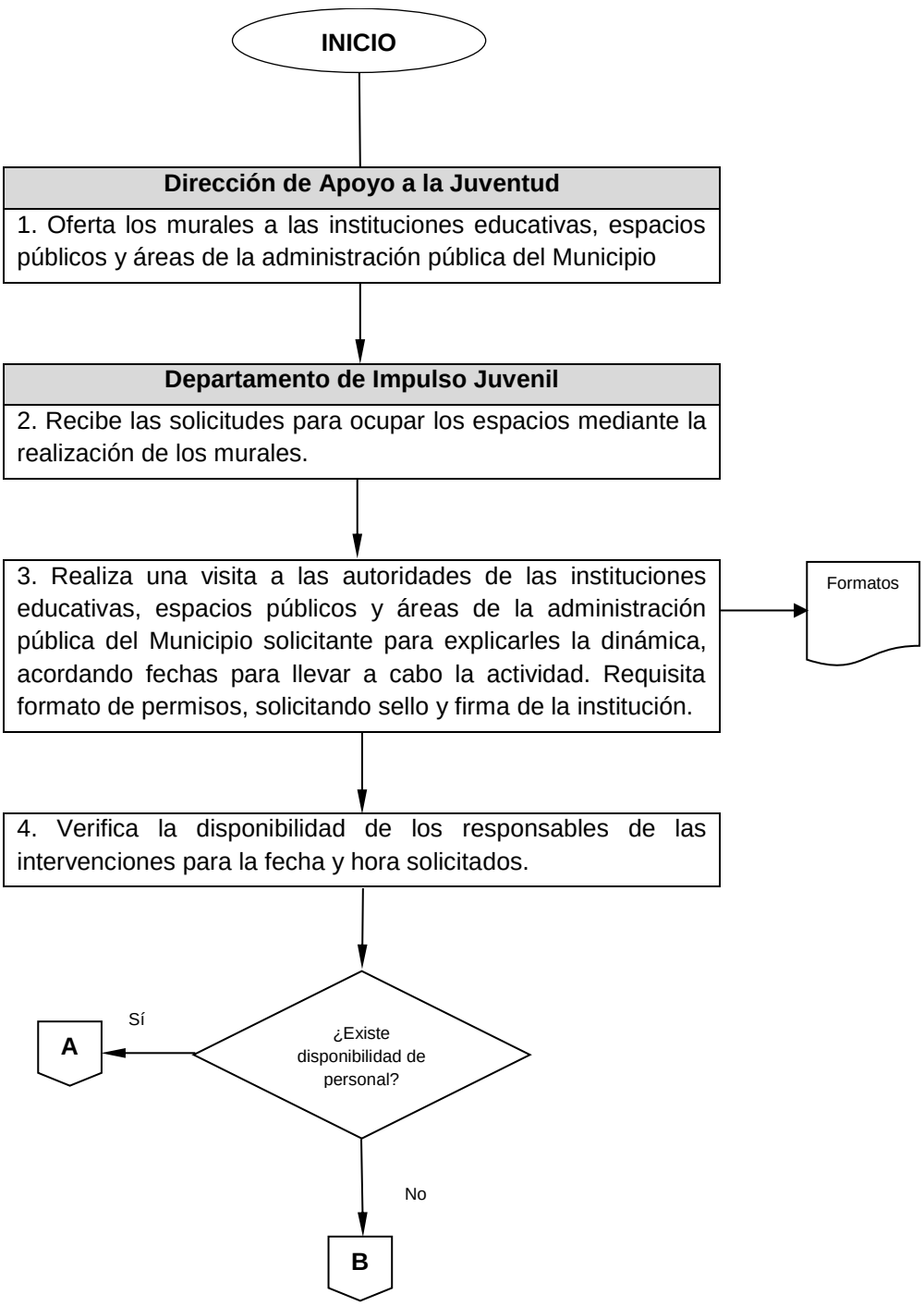
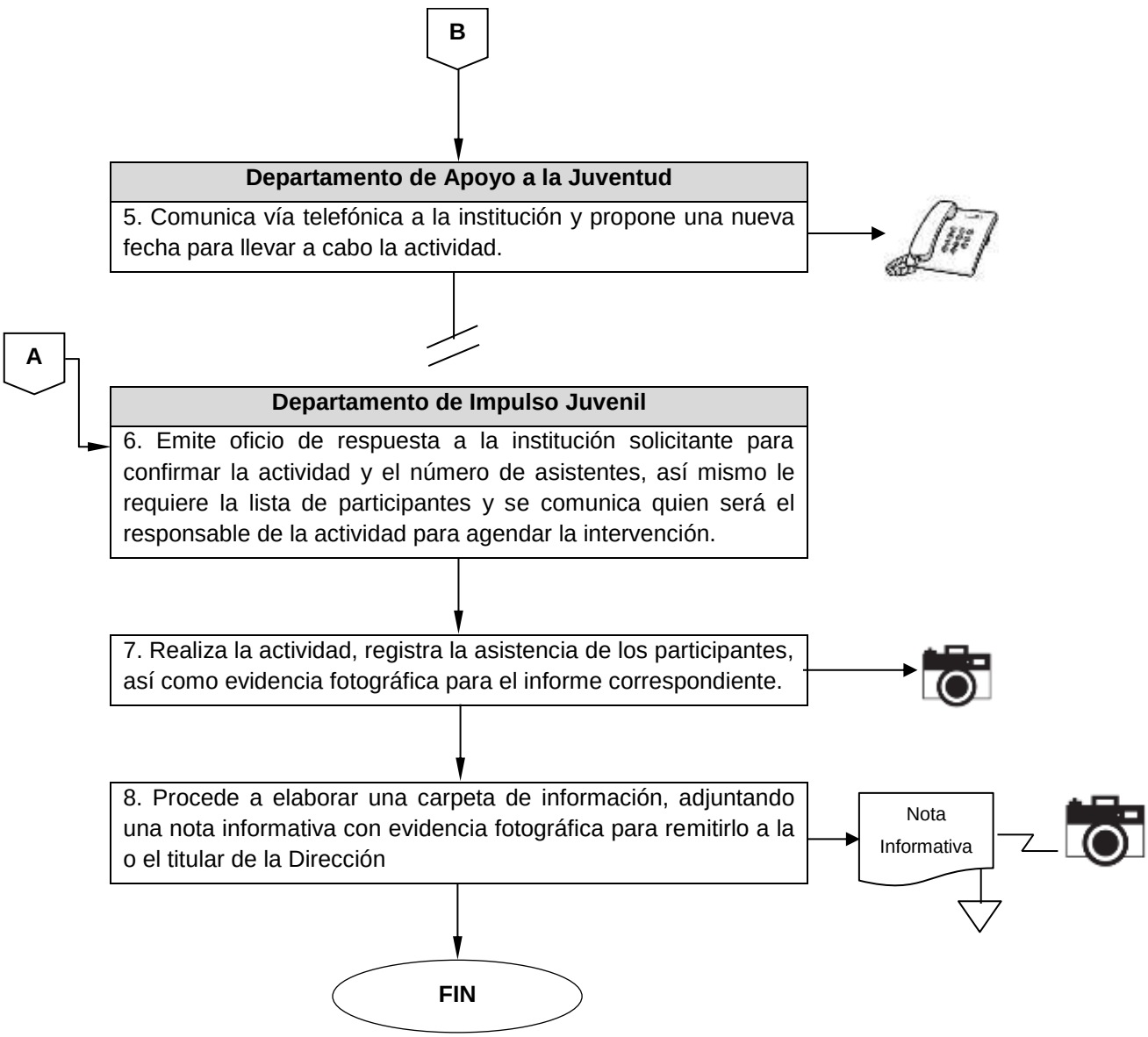


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Talleres de capacitación artística**
Objetivo:	Orientar y promover la interacción sana de la juventud al mismo tiempo que se desarrolla su creatividad, habilidades y su potencial innovador.

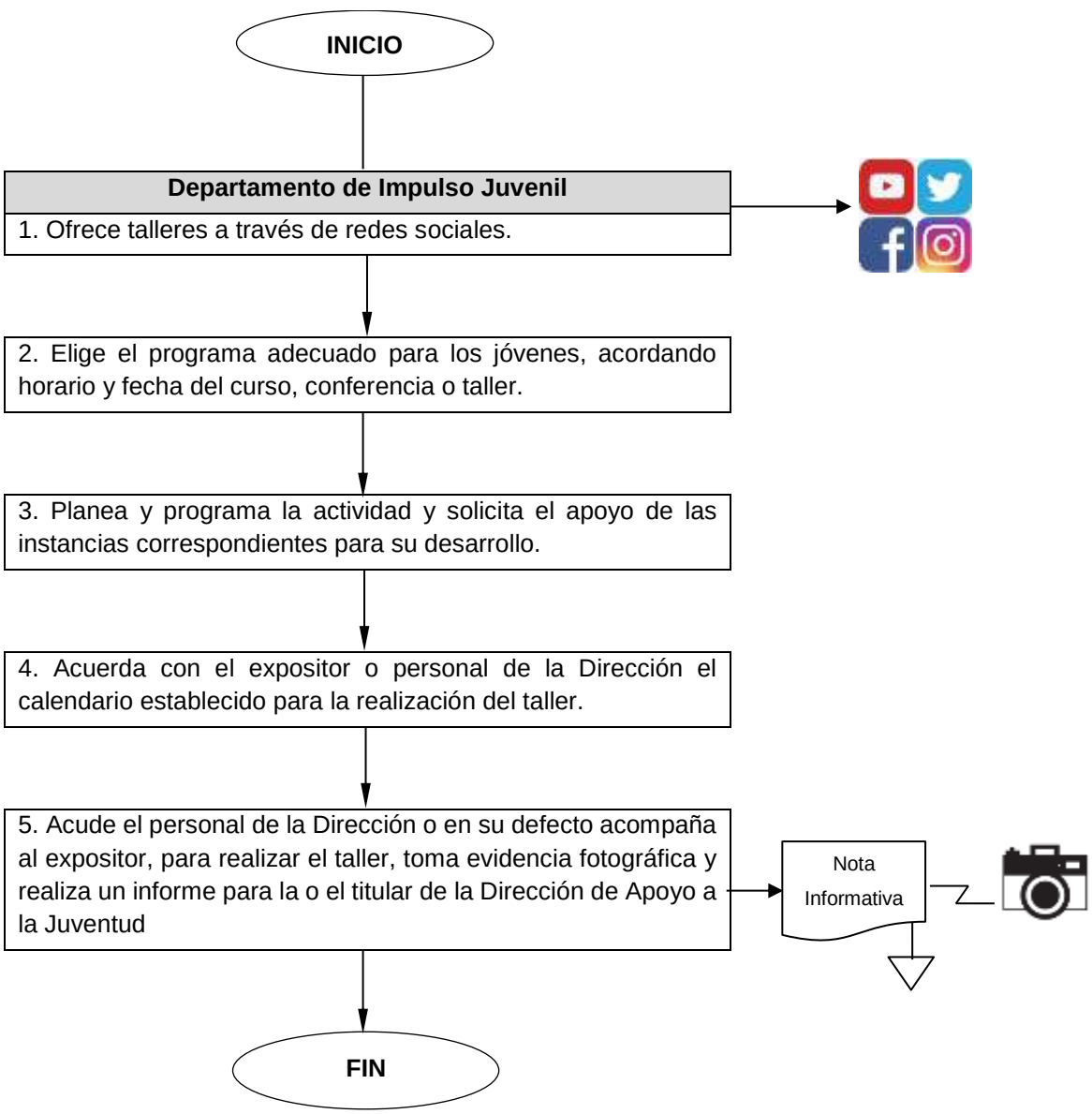
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Impulso Juvenil será el encargado de elaborar los talleres que están orientado a jóvenes de entre 12 y 29 años.
- El Departamento de Impulso Juvenil deberá realizar las pláticas en espacios públicos disponibles y que estén registrados en el directorio de la Dirección de Apoyo a la Juventud.
- Para la celebración de los talleres se deberá contar con una asistencia mínima de 15 alumnas y alumnos.
- Las personas interesadas podrán solicitar los talleres a través de llamada telefónica, correo electrónico o visita personalizada.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Talleres de capacitación artística



Nombre del Procedimiento:	**Proyectos Artmosferas**
Objetivo:	Reconocer, promover, premiar y difundir a las y los jóvenes talentosos, creadores fotográficos de tal forma que sea posible la valorización de sus capacidades, su potencial y creatividad, siempre encaminado a fortalecer la identidad de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La convocatoria contendrá los aspectos más relevantes de los proyectos y será aprobada por el H. Cabildo.
- Habrá categorías que tengan un rango de 12 a 29 años, diferenciando y premiando las diversas capacidades y temáticas de la creación fotográfica; esto, atendiendo a los dispuesto por el Comité Organizador del Concurso.
- Lo no previsto en la convocatoria del concurso estará sujeto a lo que resuelva por el Comité Organizador.
- El Departamento de Impulso Juvenil buscara la colaboración continua con otras áreas de la administración municipal, así como con otros ámbitos del gobierno estatal y/o federal.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8. Proyectos Artmosferas

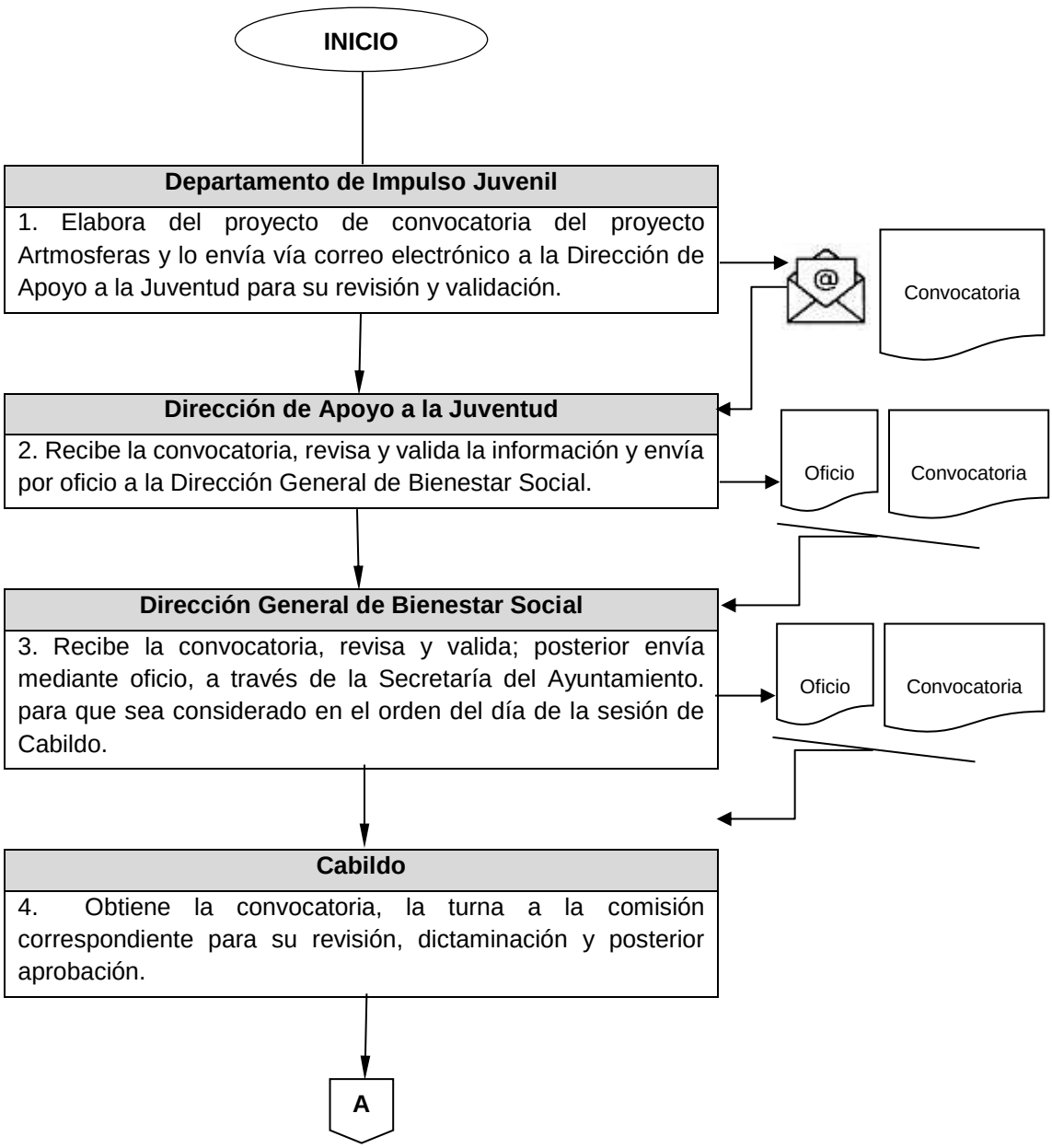


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Dirección General de Bienestar Social 5. Recibe la convocatoria aprobada por el H. Cabildo, a través de la Secretaría del Ayuntamiento y turna a la Coordinación General de Comunicación Social para la elaboración de diseños y formatos.	Oficio Convocatoria
Coordinación General de Comunicación Social 6. Recibe la convocatoria, realiza los diseños y comienza la difusión a través de la página web del ayuntamiento www.toluca.gob.mx y redes sociales.	
Departamento de Impulso Juvenil 7. Realiza la búsqueda del jurado calificador y realiza la logística del concurso.	
8. Lleva a cabo el proyecto Artmosfera y toma evidencia fotográfica.	
9. Elabora nota informativa con evidencia fotográfica para la o el titular de la Dirección de Apoyo a la Juventud.	Nota Informativa
FIN	

XIII. Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil

Nombre del Procedimiento:	**Jornadas de difusión para establecer vínculos con organizaciones de la sociedad civil**
Objetivo:	Difundir los programas que ejecuta la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social, con el fin de vincularlos con las organizaciones de la sociedad civil.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, será quien lleve la elaboración y seguimiento de los convenios.
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil deberá generar vínculos con las organizaciones civiles para llevar a cabo los programas y actividades que permitan dar información a la ciudadanía.
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil realizará visitas con las organizaciones de la sociedad civil, para llevar a cabo reuniones de trabajo enfocadas a la prevención de la violencia en cualquiera de sus manifestaciones.
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil realizará jornada de difusión en materia de prevención social.
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil entregará material de difusión en diferentes delegaciones para la promoción en materia de prevención de la violencia.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Jornadas de difusión para establecer vínculos con organizaciones de la sociedad civil

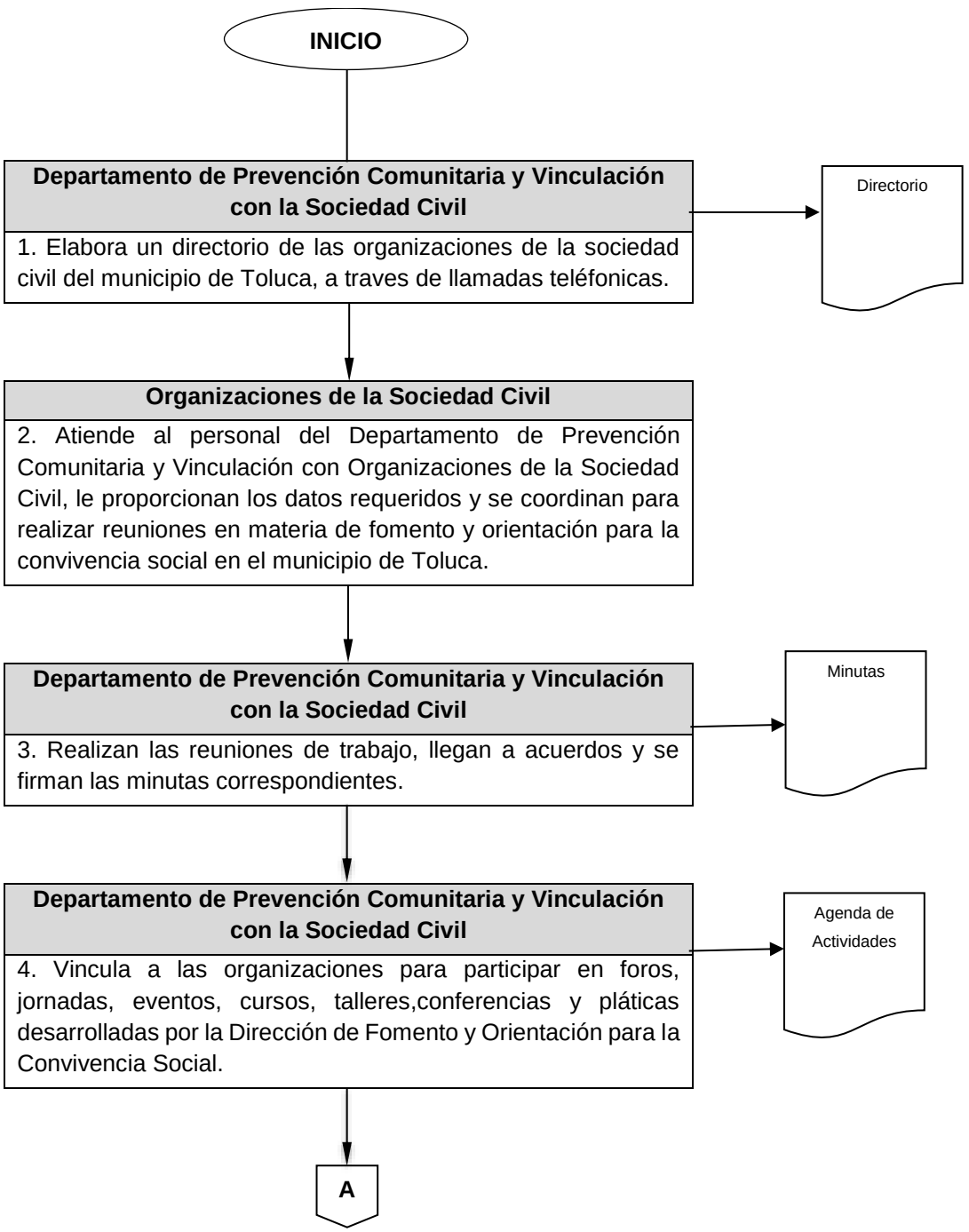
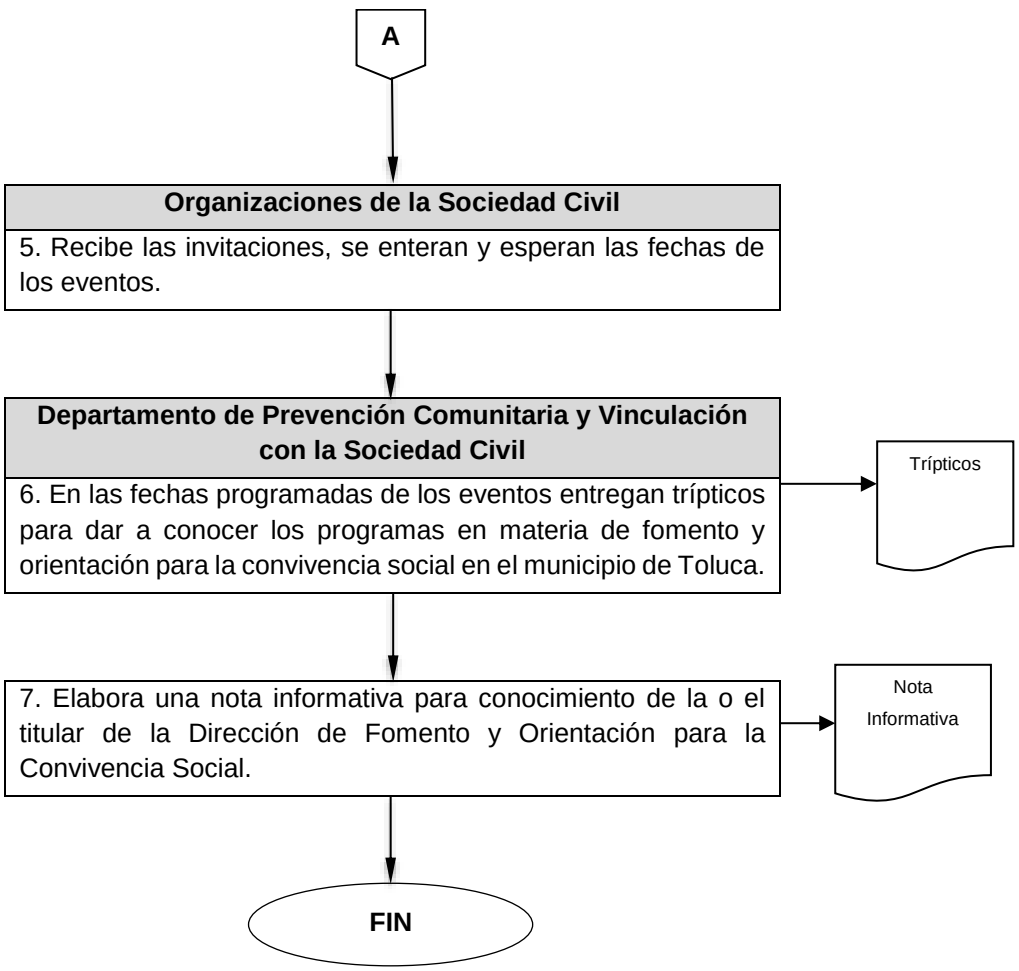


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Convenios con organizaciones de la sociedad civil**
Objetivo:	Dar seguimiento a la elaboración de convenios de colaboración con organizaciones de la sociedad civil, que fomenten la realización de actividades de participación ciudadana en materia de prevención comunitaria para fomentar y orientar la convivencia social.

POLÍTICAS APLICABLES

- Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, será quien lleve a cabo la elaboración y el seguimiento de los convenios de colaboración celebrados entre organizaciones de la sociedad civil y el Ayuntamiento de Toluca en beneficio de las y los ciudadanos con mayor vulnerabilidad.
- Las organizaciones de la sociedad civil deberán cumplir con los requisitos establecidos por la Consejería Jurídica para el análisis y aceptación del convenio; así como para determinar la procedencia y actividad de la organización civil.
- Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, es responsable de dar seguimiento a los acuerdos establecidos entre las organizaciones de la sociedad civil y el Ayuntamiento de Toluca.
- Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, realizará acuerdos con las organizaciones de la sociedad civil, con la finalidad de que el Ayuntamiento firme convenios de colaboración en materia de fomento y orientación para la convivencia social.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Convenios con organizaciones de la sociedad civil

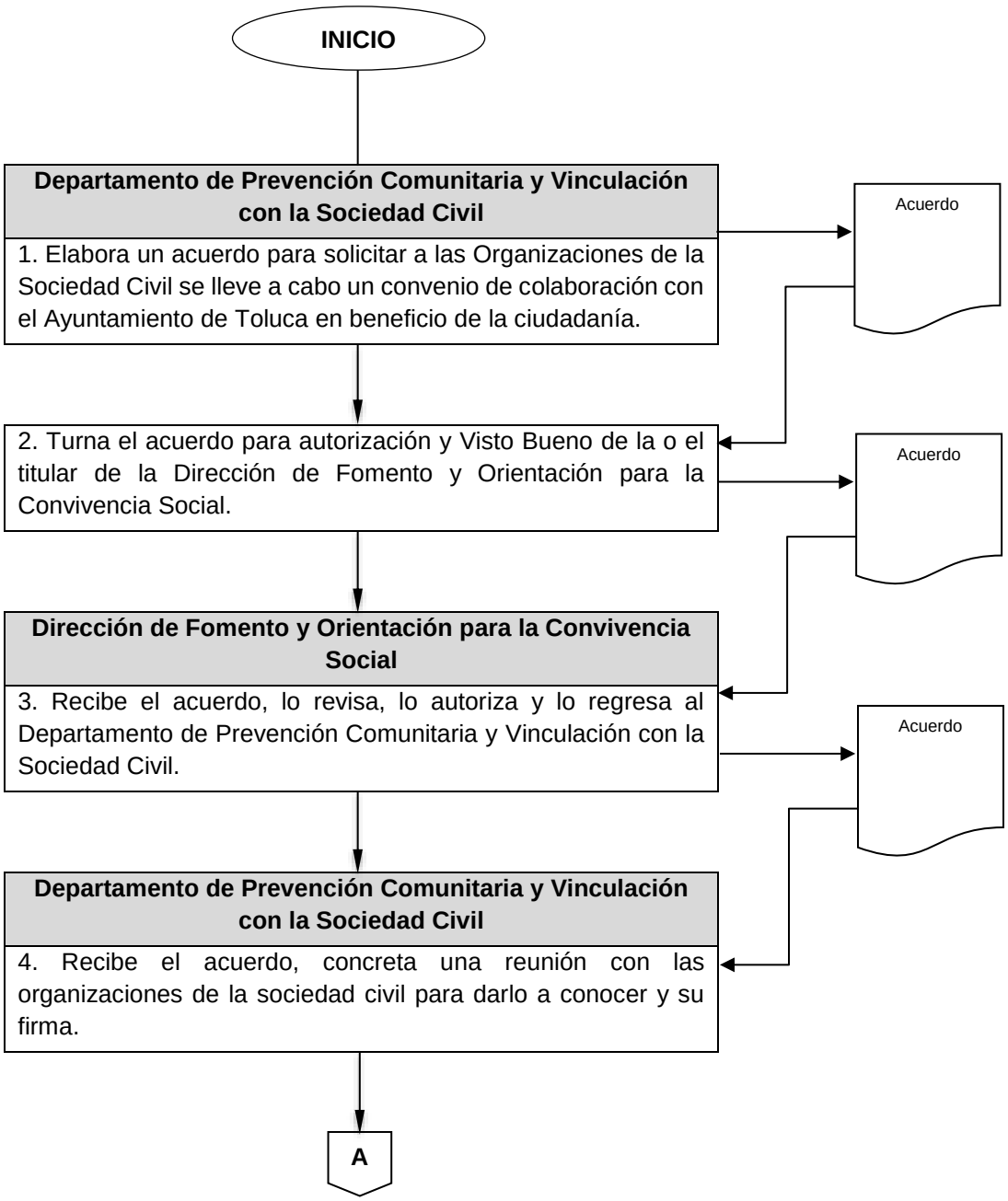


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

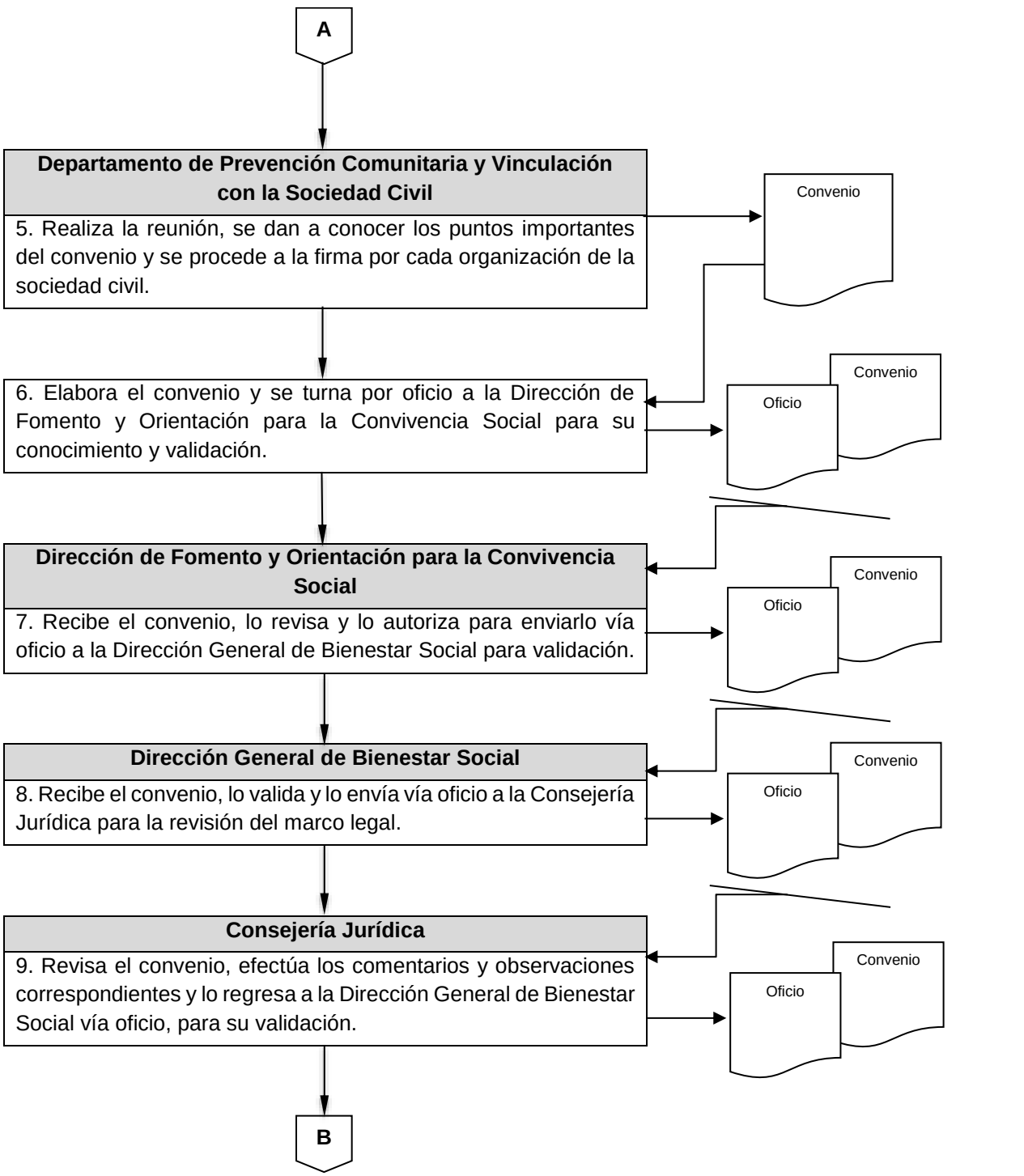


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

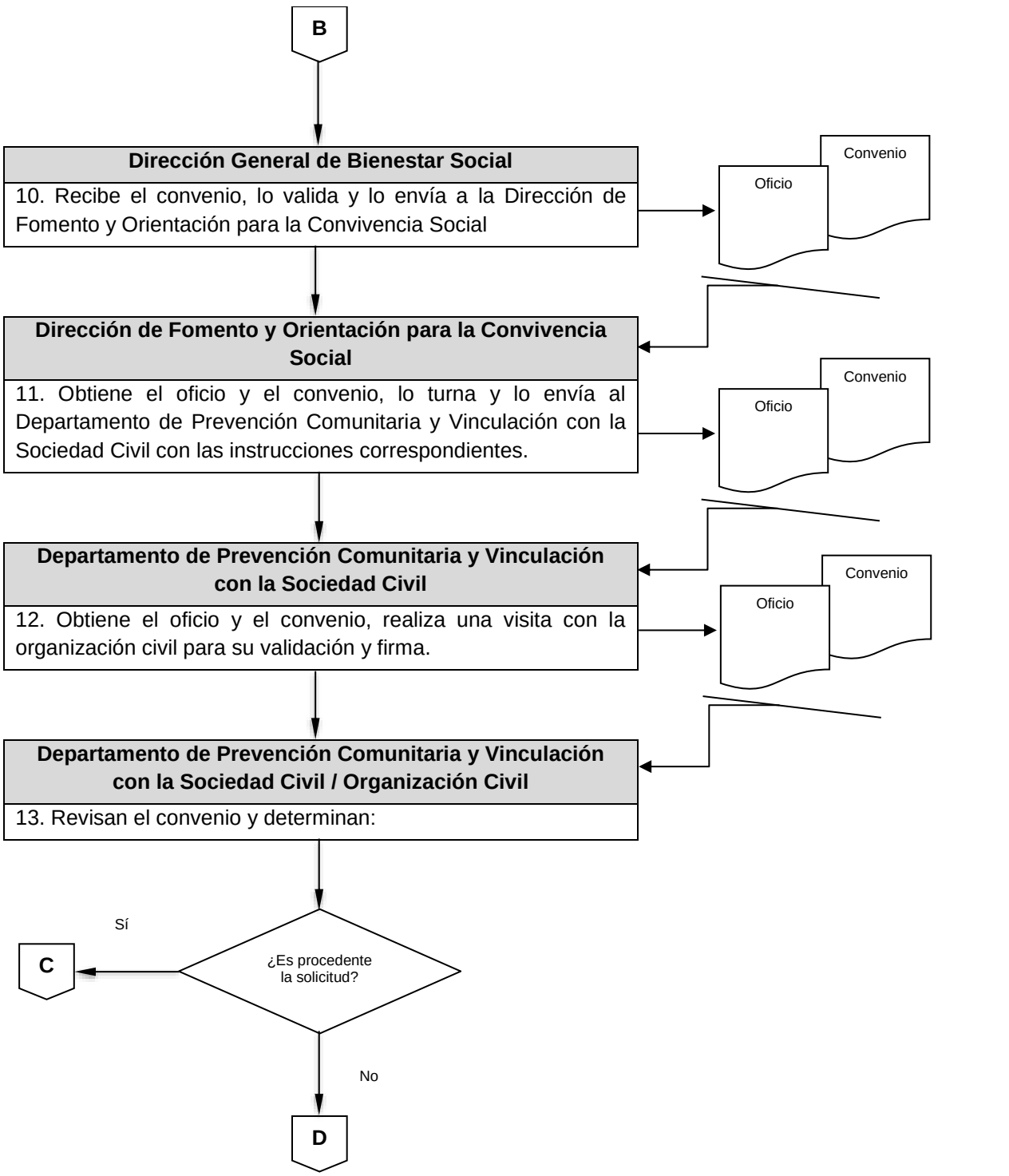


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

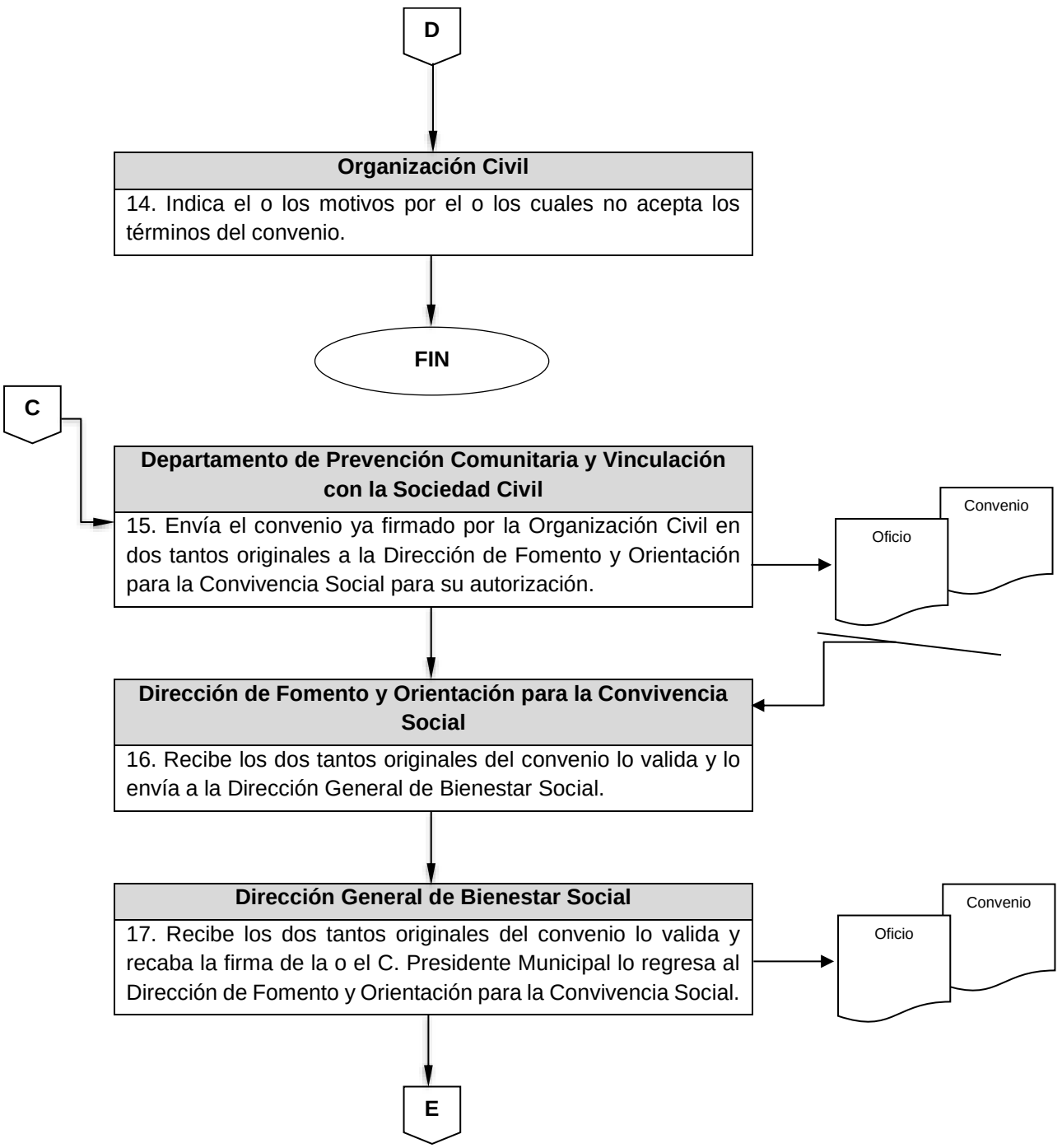
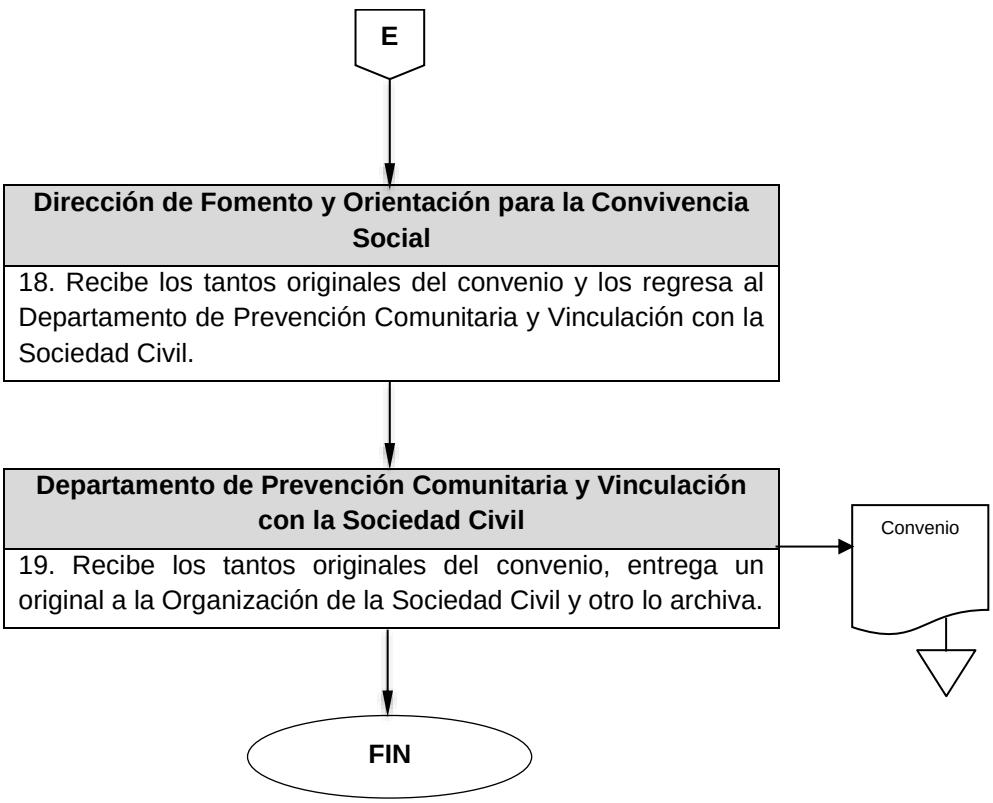


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Talleres, pláticas y conferencias dirigidas a las poblaciones en riesgo en materia de prevención comunitaria**
Objetivo:	Realizar acciones con la finalidad de impulsar programas que deriven en la cultura de la prevención para erradicar conductas delictivas, tales como la trata de personas y la violencia de género en sus diversas modalidades, a efecto de detectar, prevenir y atender oportunamente dichos problemas que dañen el tejido social.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, es responsable de impartir pláticas en escuelas primarias, secundarias y preparatorias, así como a padres de familia con temas relacionados a la prevención comunitaria, tales como: la trata de personas, violencia de género en sus diversas modalidades de prevención para la mejora de entornos comunitarios y la migración.
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, es responsable de difundir a través de material impreso temas de prevención comunitaria.
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, promoverá la participación de las y los profesores y el alumnado de nivel medio y medio superior, con el propósito de prevenir la comisión de conductas antisociales, mediante conferencias, pláticas, talleres y foros.
- Los programas que se desarrollan con los talleres, pláticas o conferencias que imparte el Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil son: “Pacto con la Prevención” y “Ayúdame a Cuidarte”.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Talleres, pláticas y conferencias dirigidas a las poblaciones en riesgo en materia de prevención comunitaria

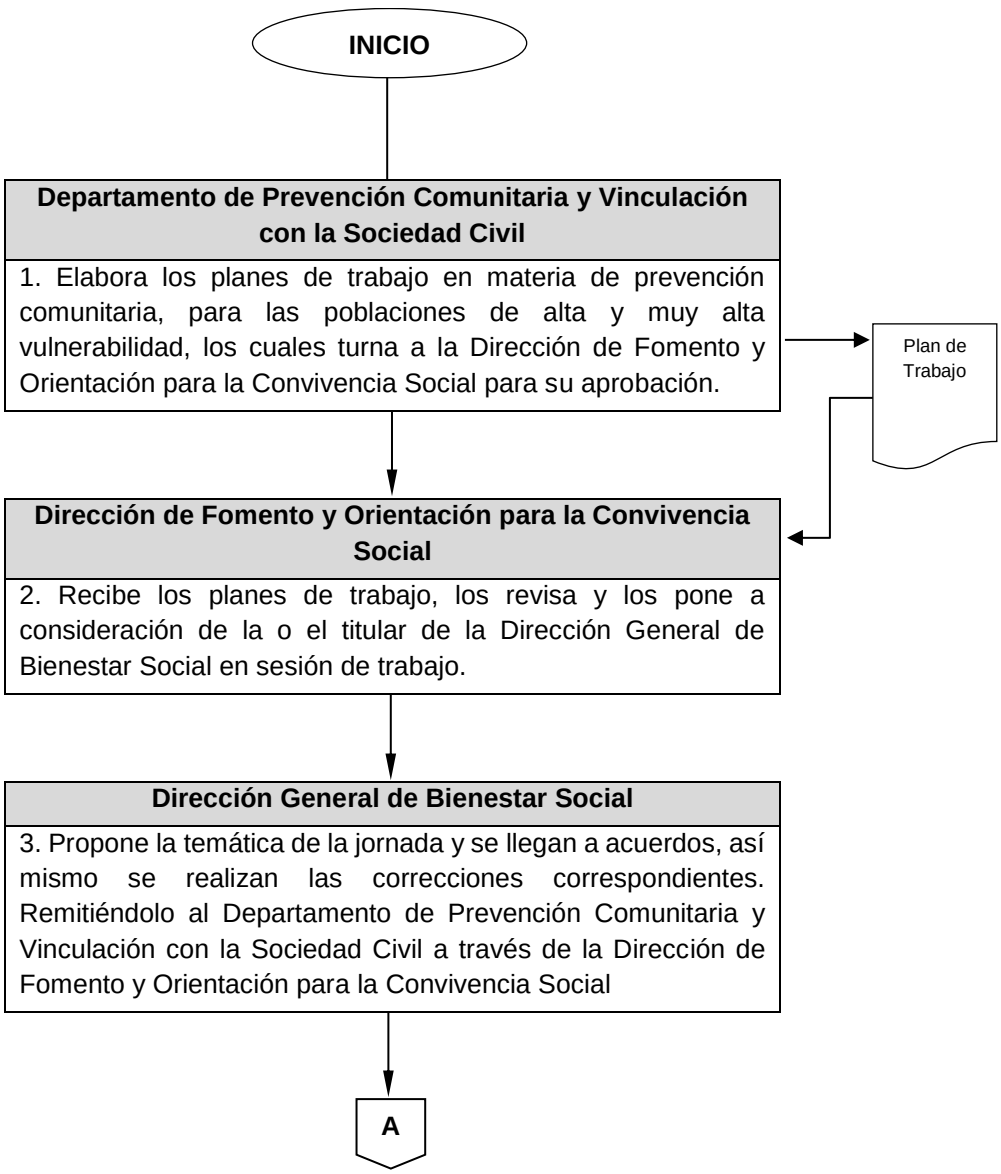


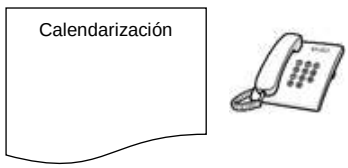
Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

A

Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil

4. Elabora una calendarización de los programas para las distintas instituciones educativas, se comunica vía telefónica con la o el encargado de la institución educativa para llegar a un acuerdo.



Institución Educativa

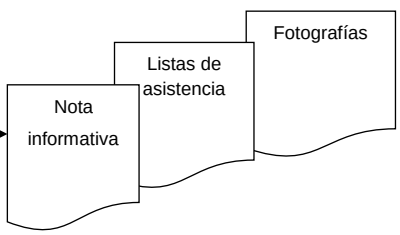
5. Atiende la llamada telefónica, se entera y llegan a un acuerdo en las fechas para llevar a cabo la plática, taller o conferencia.

Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil

6. Realiza la logística correspondiente para el curso, taller, plática o conferencia en materia de prevención comunitaria, solicitando el apoyo de forma externa o por parte del ayuntamiento de Toluca.

7. Lleva acabo la conferencia, realiza el registro de las y los alumnos, se realizan las actividades en materia de prevención, de manera lúdica y de recreación para las y los participantes

8. Elabora una nota informativa con los pormenores del desarrollo del programa, para conocimiento de la o el titular de la Dirección de Fomento para la Convivencia Social, anexando listas de asistencia y evidencia fotográfica.



FIN

Nombre del Procedimiento:	**Difusión de material impreso en materia de prevención comunitaria, trata de personas y violencia de género**
Objetivo:	Difundir entre la comunidad en general a través de los medios escritos de comunicación, las acciones y medidas tendientes a prevenir conductas antisociales, fomentado la prevención comunitaria.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil es responsable de informar a la población en general sobre temas en materia de prevención comunitaria.
- El Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil es responsable de acudir a las instituciones educativas para orientar e informar temas en materia de prevención comunitaria

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Difusión de material impreso en materia prevención comunitaria, trata de personas y violencia de género

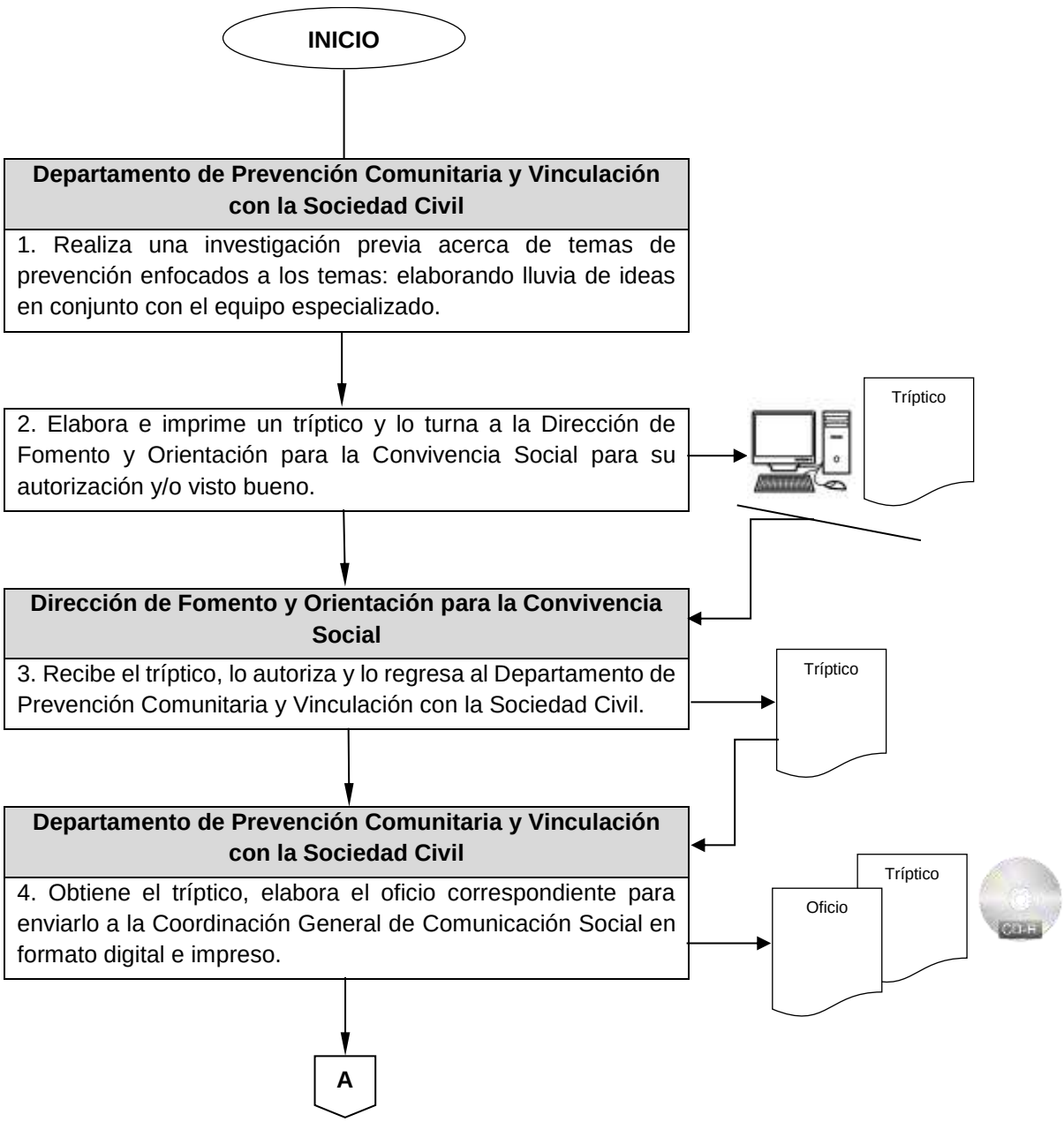
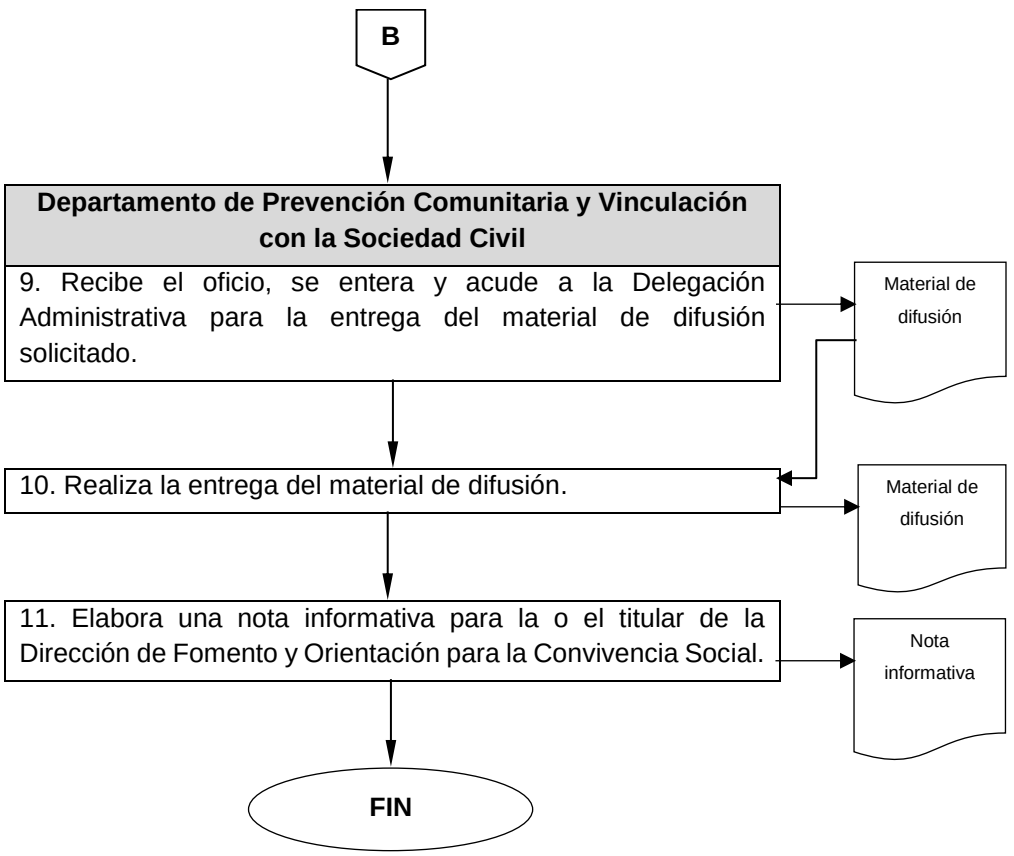


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Coordinación General de Comunicación Social	
5. Obtiene el tríptico, realiza los diseños correspondientes, así como también los formatos. Hace llegar el formato para la difusión, así como en formato magnético vía oficio a la Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social.	Formatos, Oficio, CD-R
Dirección de Fomento y Orientación para la Convivencia Social	
6. Recibe los diseños y los turna para su seguimiento al Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil.	Formatos, CD-R
Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil	
7. Solicita por oficio a la Delegación Administrativa la impresión del material.	Oficio
Delegación Administrativa	
8. Recibe el oficio, lo revisa y realiza el trámite correspondiente con la Dirección de Recursos Materiales; posteriormente notifica vía oficio al Departamento de Prevención Comunitaria y Vinculación con la Sociedad Civil, que ya está el material solicitado.	Oficio
B	

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



XIV. Departamento de Diversidad Sexual

Nombre del Procedimiento:	**Promoción de actividades de inclusión social**
Objetivo:	Brindar información verídica y eficiente a la población del municipio de Toluca mediante la implementación de pláticas, seminarios, conferencias, eventos y módulos itinerantes, a fin de concientizar a la población respecto de temas relacionados con la inclusión, sexualidad y prevención.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Diversidad Sexual llevar a cabo pláticas y/o seminarios para concientizar a la población en temas de inclusión social y entornos más saludables, así como en salud sexual y reproductiva, basados en leyes, manuales y guías diseñadas para tal fin, las cuales son:
    1. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
    2. Guía para el Uso del Lenguaje Incluyente
    3. Manual de Capacitación de Sexualidad e Infecciones de Transmisión Sexual para Jóvenes Campesinas y Campesinos “Los Caminos de la Vida”.
    4. Estrategia Nacional del Embarazo Adolescente.
- El Departamento de Diversidad Sexual gestionara espacios y foros en instituciones educativas para dar y conocer las actividades de inclusión social.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Promoción de actividades de inclusión social

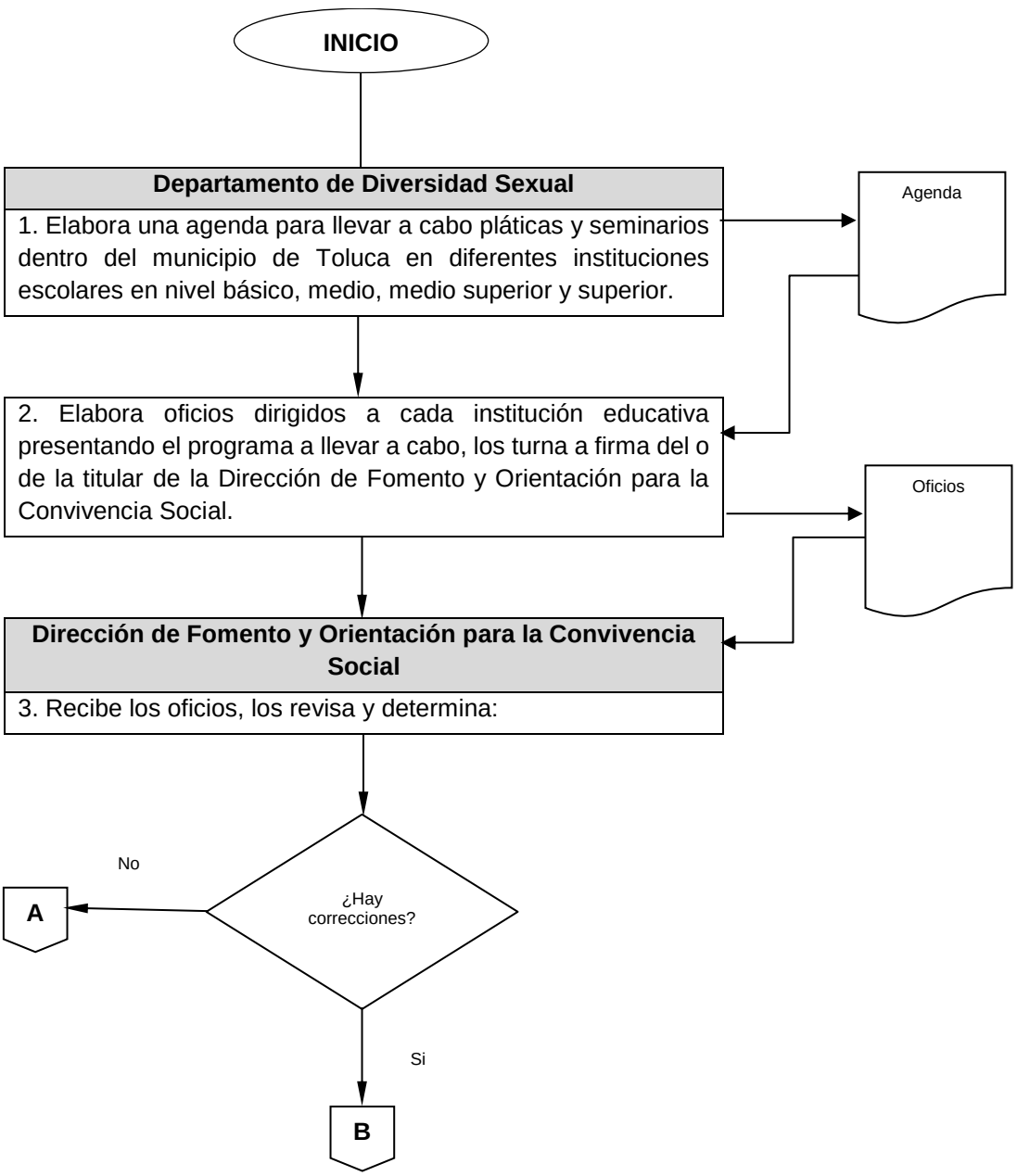


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

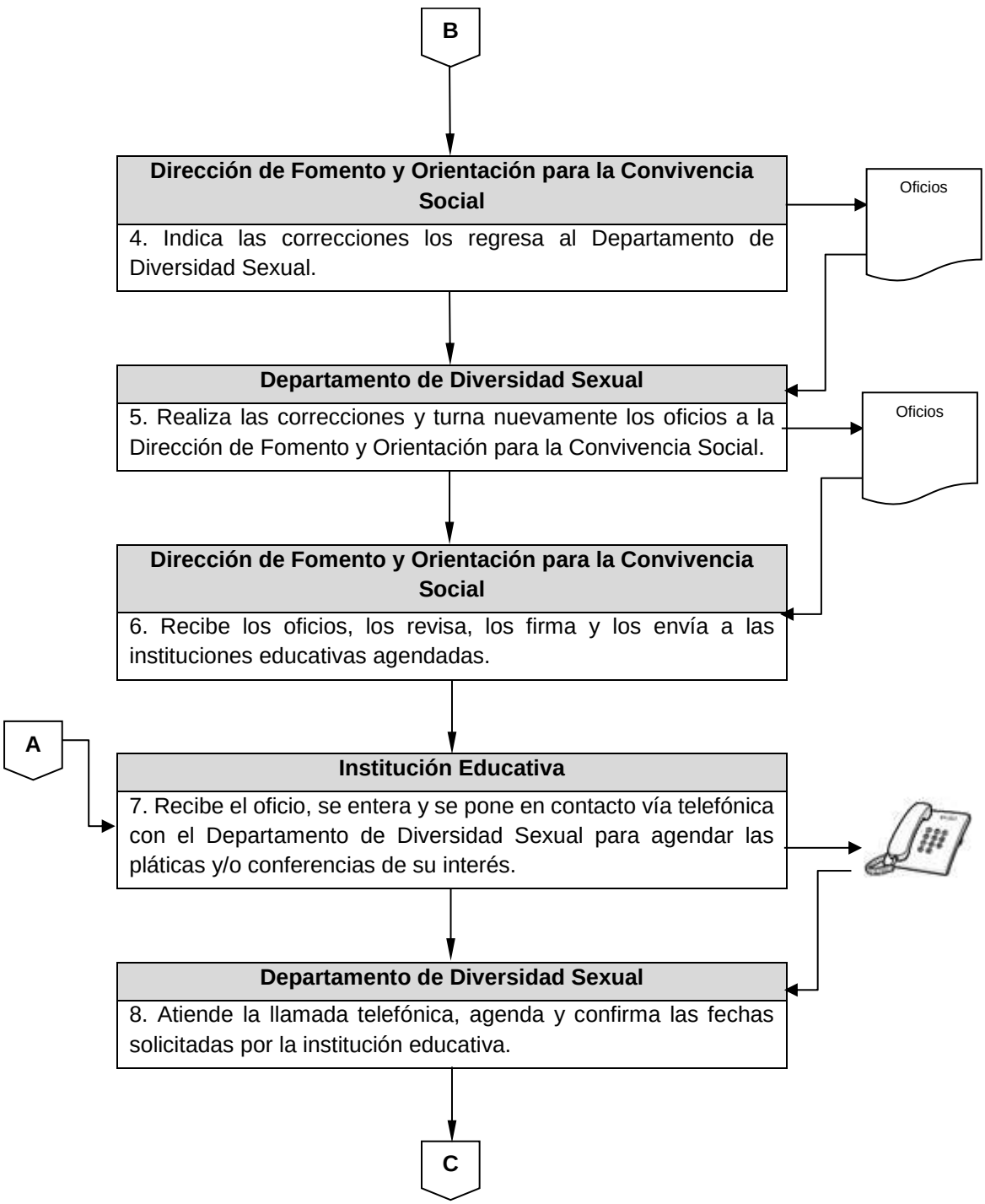
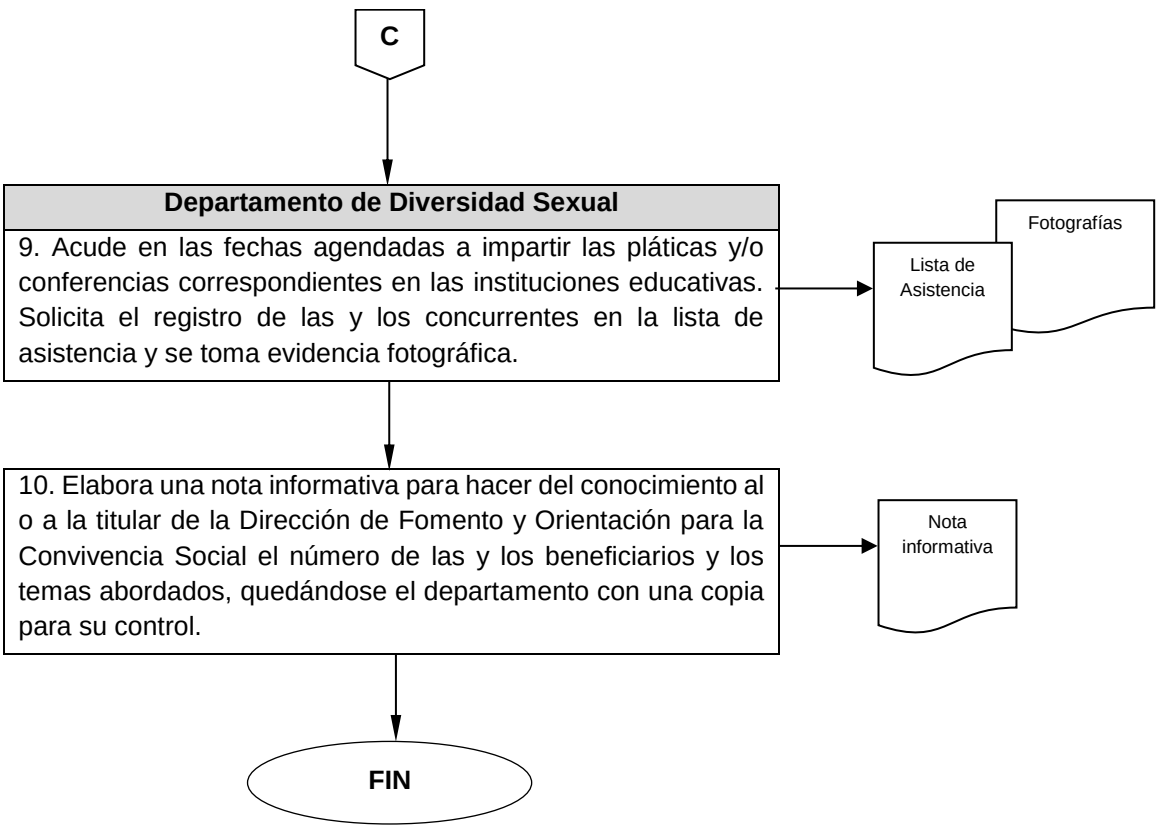


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



XV. Departamento de Prevención Social y Psicosocial

Nombre del Procedimiento:	**Acciones en materia de prevención social**
Objetivo:	Dar a conocer los factores que influyen en las conductas antisociales que afecten a la sociedad a través de talleres, foros, cursos, pláticas y eventos, para los grupos vulnerables.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención Social y Psicosocial es responsable de impartir pláticas en escuelas primarias, secundarias y preparatorias, así como a padres de familia con temas relacionados a la prevención del delito, tales como: alcoholismo, drogadicción, vandalismo, violencia familiar, comunicación asertiva, autoestima, empatía, expresión de emociones, habilidades para la vida, resolución de problemas, adolescencia y rebeldía.
- El Departamento de Prevención Social y Psicosocial canalizará a toda persona vulnerable con riesgo social a instituciones de salud, educativas y afines a su problemática.
- El Departamento de Prevención Social y Psicosocial promoverá la participación de las y los profesores y el alumnado de nivel básico y medio superior, con el propósito de prevenir la comisión de conductas antisociales, mediante, pláticas, talleres, foros y cursos.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Acciones en materia de prevención social

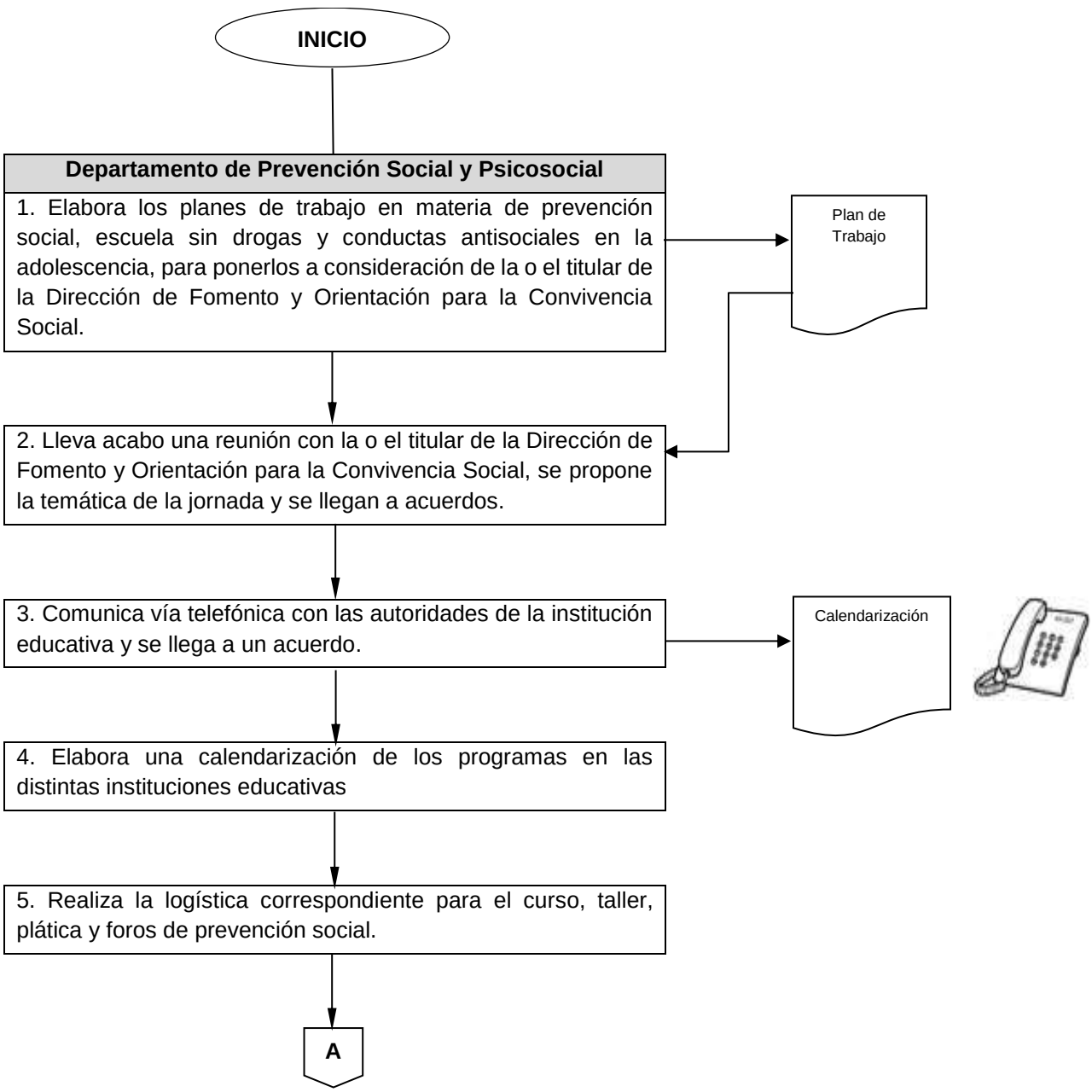
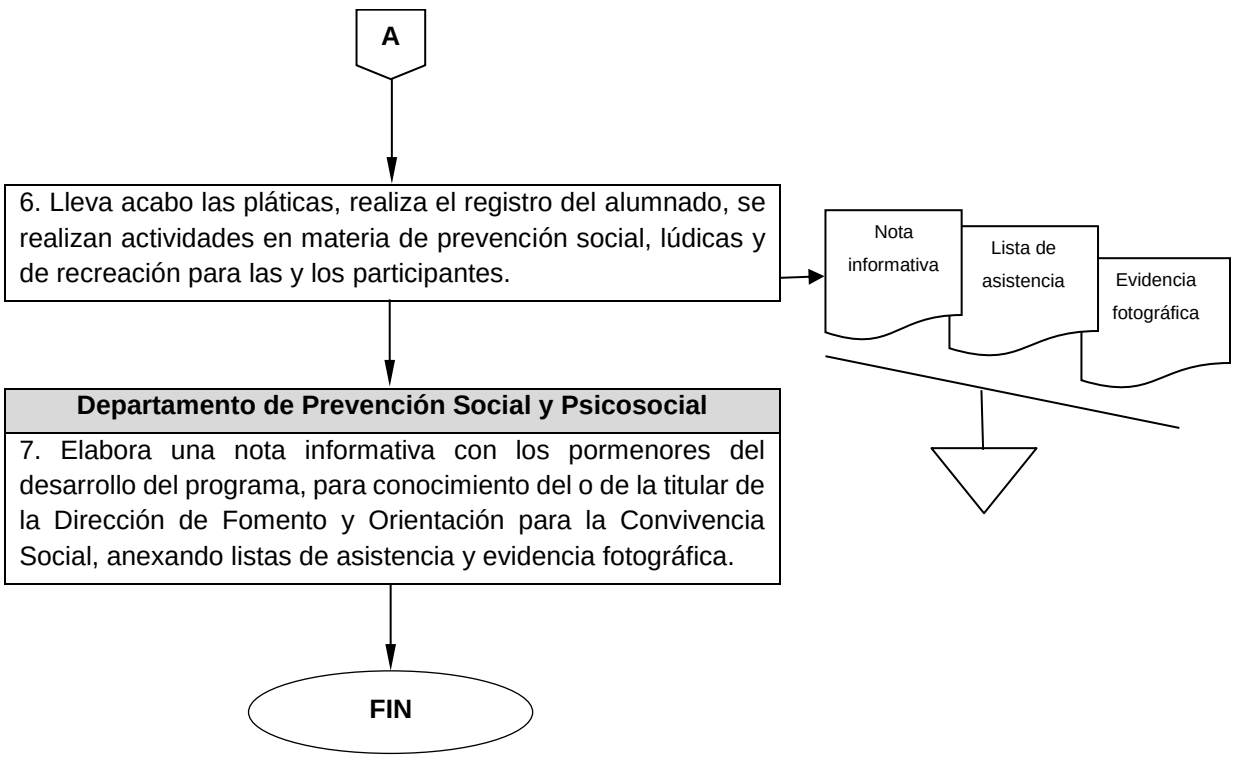


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Difusión de material impreso en materia de prevención social**
Objetivo:	Difundir entre la comunidad en general a través de los medios escritos de comunicación, las acciones y medidas tendientes a prevenir conductas antisociales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Prevención Social y Psicosocial es responsable de informar a la población en general sobre temas en materia de prevención social y psicosocial.
- El Departamento de Prevención Social y Psicosocial es responsable de acudir a las instituciones educativas para orientar e informar temas en materia de prevención social.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Difusión de material impreso en materia de prevención social

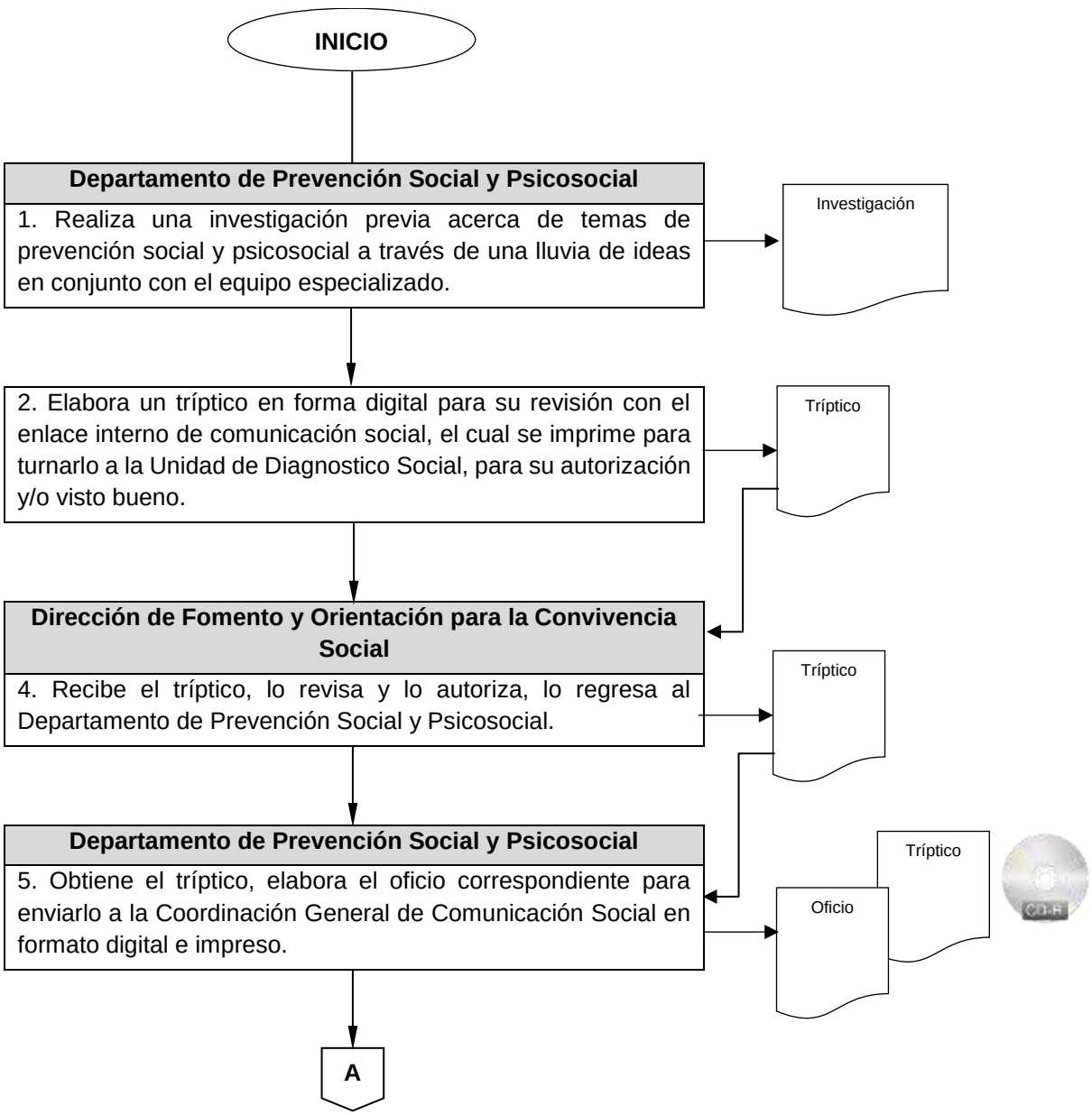


Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

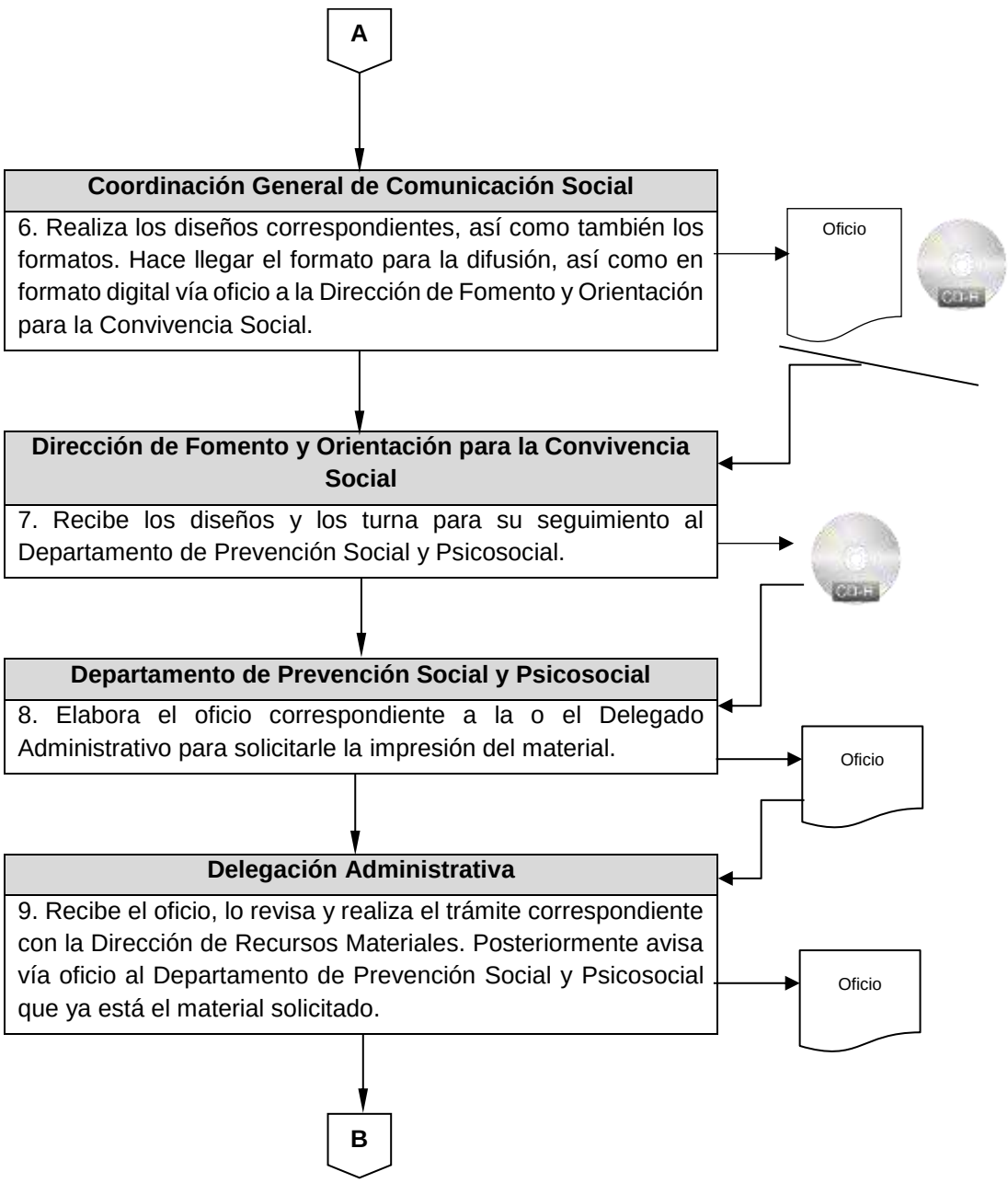
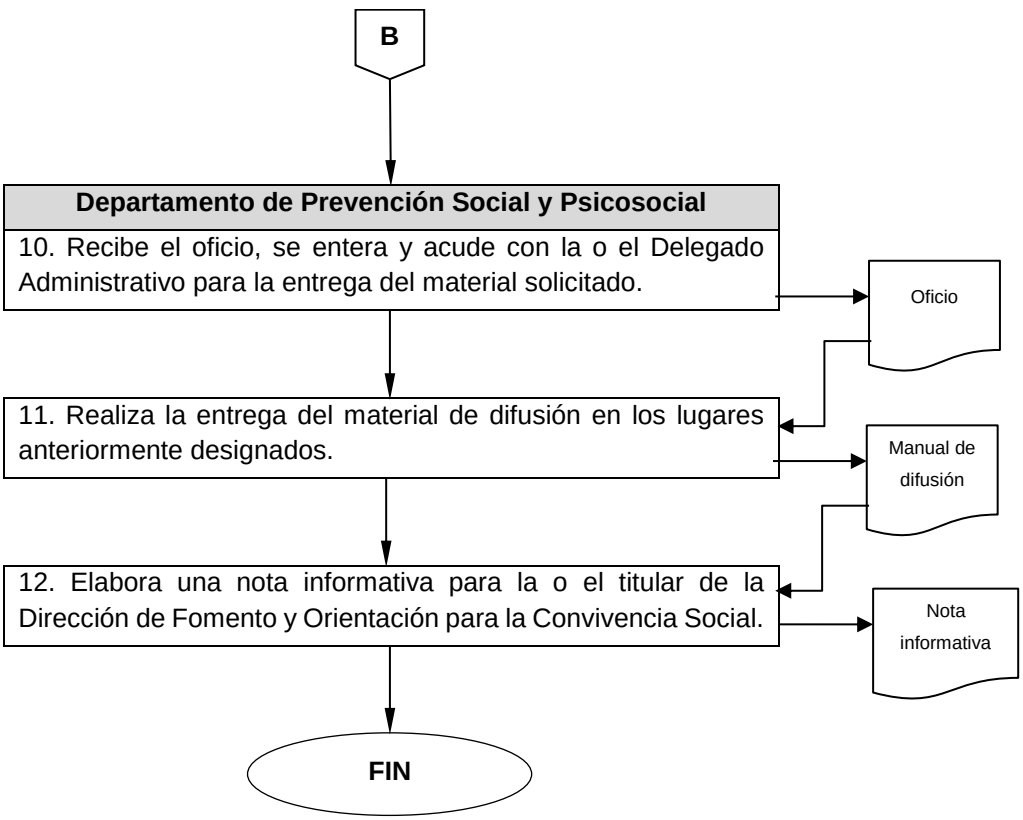
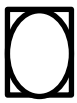
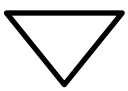
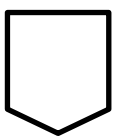
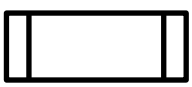
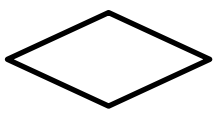


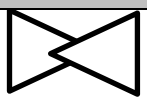
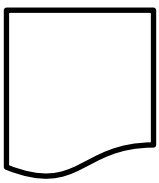
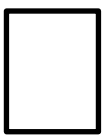
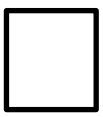
Diagrama de flujo

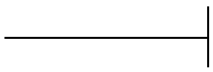
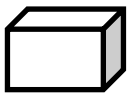
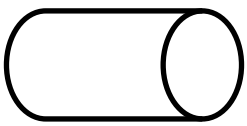
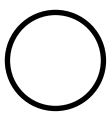
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



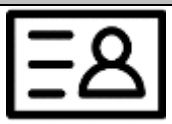
XVI. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Interpretación
	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.
	**Actividad combinada**. Se utiliza en los casos en que en un mismo paso se realiza una operación y una verificación.
	Anexo de documentos. Indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un sólo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	Archivo definitivo. Marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	**Archivo temporal.** Se utiliza cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un periodo indefinido, para después utilizarlo en otra actividad; significa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	**Conector de página 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 como sea necesario.
	**Procesos relacionados.** Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado.
	**Decisión.** Indica las opciones que se pueden seguir en caso que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.

Símbolo	Interpretación
	**Destrucción de documentos.** Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento.
	**Formato impreso.** Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiere indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda. Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias: ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una “X” y en el último una “N”.
	**Formato no impreso.** Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son idénticas.
	Línea de Espera. Indica que el procedimiento tiene una espera de tiempo no determinado para seguir el proceso.
	Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo fuera de flujo para finalizar su intervención.
	**Inspección.** El cuadro es utilizado como símbolo de inspección verificación, revisión, visto bueno o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.
	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 inevitable.

Símbolo	Interpretación
	**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 pequeña flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiere 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 pequeña flecha.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de documentos, teléfono, fax, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	**Paquete de materiales.** Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.
	**Registro y/o controles.** Se usará cuando se requiera registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control. Cuando se registra información, llegará al símbolo una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.
	**Conector.** Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente. Se anotará dentro del número en secuencia, en las dos operaciones que se conectan.
	Captura o envío de información. Se emplea para representar la captura electrónica de datos o envío de datos por Internet.
	Teléfono. Representa la comunicación del área vía telefónica con otras dependencias e incluso con la ciudadanía, cuando así se requiera.

Símbolo	Interpretación
	Caja Fuerte. Se emplea para referirse al resguardo o depósito de efectivo.
	CD-R. Este símbolo se emplea para guardar información.
	Cámara Fotográfica. Representa la evidencia fotográfica que se debe tomar en cada evento para anexarla a la nota informativa para la o el superior jerárquico inmediato.
	Correo Electrónico. También conocido como e-mail; es un servicio de red que permite mandar y recibir mensajes con múltiples destinarios o receptores, la facilidad de uso, su rapidez y el abaratamiento de costos de la transmisión de información han dado lugar a que la mayoría de las instituciones, empresas y particulares tengan en el correo electrónico su principal medio de comunicación
	Reunión. Este icono representa al conjunto de personas que asisten a un acto para tratar asuntos relacionados con el desempeño de sus funciones.
	Redes Sociales. Representan aquellos sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común y que permiten el contacto entre estos, con el objetivo de comunicarse e intercambiar información.
	Página Web. Simboliza la publicación de información en internet con distinción de las redes sociales.
	Libro. Es el conjunto de hojas de papel, vitela, u otra sustancia, manuscritas o impresas, colocadas en el orden en que se han de leer.

Símbolo	Interpretación
	**Credencial.** Es un documento que acredita la identidad de una persona y le otorga derechos.

XVII. DISTRIBUCIÓN.

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Bienestar Social, se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Planeación adscrita a la Coordinación de Asesores de la Presidencia.

Existen versiones en medio digital en:

- Dirección General de Bienestar Social

XVIII. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición septiembre de 2021 (Elaboración del Manual).

XIX. VALIDACIÓN.

Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

Ing. Luis Xavier Maawad Robert
Coordinador de Asesores

L. en C. Jorge Erick Coronel Contreras
Director General de Bienestar Social

XX. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Bienestar Social

Responsables de su integración y revisión:
Lic. Alberto García Molina
Titular de la Unidad de Planeación

M.A. y P.P. Efraín Ángeles Ruíz
Encargado del Despacho del Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos.

Lic. Tania Monserrat Pichardo López
Auxiliar Administrativo

Septiembre 2021
Toluca, Estado de México.

XXI. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos.

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

Septiembre, 2021

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2019-2021
Coordinación de Asesores
Unidad de Planeación

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio C, Primer Piso
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 276-19-00 Ext. 565
Septiembre de 2021

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN 4
OBJETIVO GENERAL 5
I. UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS 6
Recepción, seguimiento e investigación de quejas y denuncias ciudadanas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías. 6
Supervisión del Personal Operativo. 10
SIMBOLOGÍA 12
DISTRIBUCIÓN. 16
REGISTRO DE EDICIONES. 17
VALIDACIÓN. 18
CRÉDITOS 19
HOJA DE ACTUALIZACIÓN 20

PRESENTACIÓN

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa, con la finalidad de dar respuesta inmediata a las necesidades actuales, la Coordinación de Asesores se ha dado a la tarea de desarrollar programas de forma permanente para modernizar y simplificar el aparato administrativo, que permita eficientar el funcionamiento de las unidades administrativas del gobierno municipal y dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

Los manuales de procedimientos son instrumentos de trabajo que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo del personal del ayuntamiento y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello, la Unidad de Planeación pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el **"Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos".**

OBJETIVO GENERAL

Coordinar las estrategias y programas de vigilancia, supervisión e investigación de la operación policial y administrativa realizada por los integrantes de la Dirección General de Seguridad Pública, a efecto de verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables, mediante el análisis, actualización e instrumentación de métodos, procedimientos, mecanismos técnicos, tácticos y operativos para la inspección e investigación, así como solicitar a la H. Comisión de Honor y Justicia, el inicio y substanciación de los procedimientos administrativos disciplinarios y sus medios de impugnación; con la finalidad de inhibir, prevenir y evitar anomalías en el desempeño de las funciones del personal en materia de seguridad pública y política criminal, orientado al fortalecimiento de la imagen institucional ante la sociedad y el apego a la cultura de la legalidad.

.

I. UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

Nombre del Procedimiento:	**Recepción, seguimiento e investigación de quejas y denuncias ciudadanas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías.**
Objetivo:	Recibir, investigar y dar seguimiento a las quejas y/o denuncias que presenten as y los ciudadanos por presuntas faltas al código de conducta de los elementos que integran el cuerpo de seguridad pública del municipio de Toluca.

POLITICAS APLICABLES

- La Unidad Asuntos Internos es el área responsable de recibir y dar seguimiento a las denuncias ciudadanas en contra del personal operativo de la Dirección General de Seguridad Pública.
- Los requisitos que debe contener una denuncia ciudadana son: nombre del policía, no. de patrulla, lugar, tiempo, hechos, pruebas y generales del denunciante en caso de no ser anónima.
- Los medios de prueba para acreditar o en su caso desvirtuar la conducta atribuible al policía se encuentran estipulados en el artículo 38 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Las denuncias o quejas pueden ser enviadas a través de correo electrónico, oficio, llamadas telefónicas, de redes sociales, 089 anónimas, Sistema de Atención Mexiquense, Contraloría Municipal y Comisión de Derechos Humanos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías.

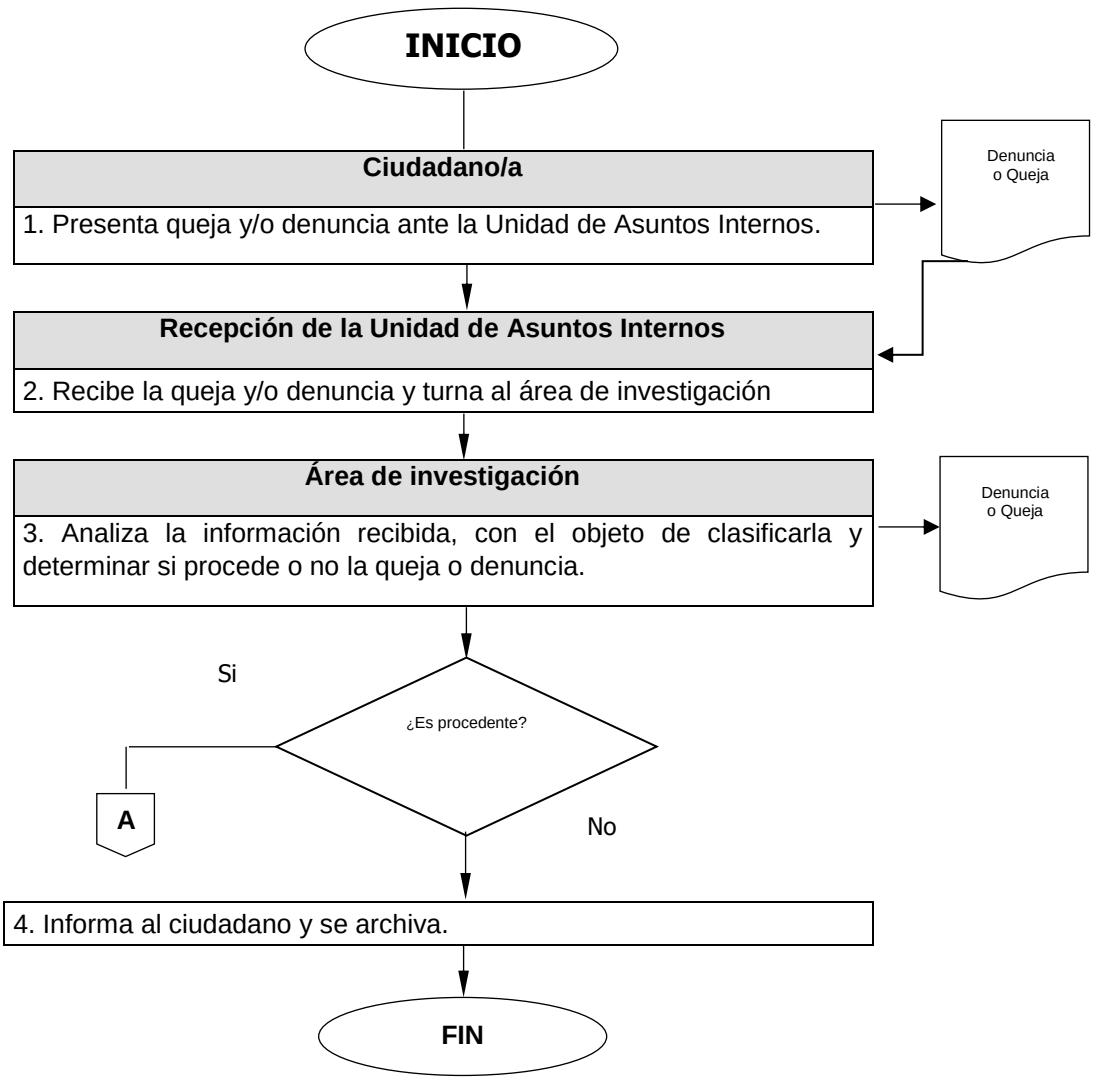


Diagrama de Flujo

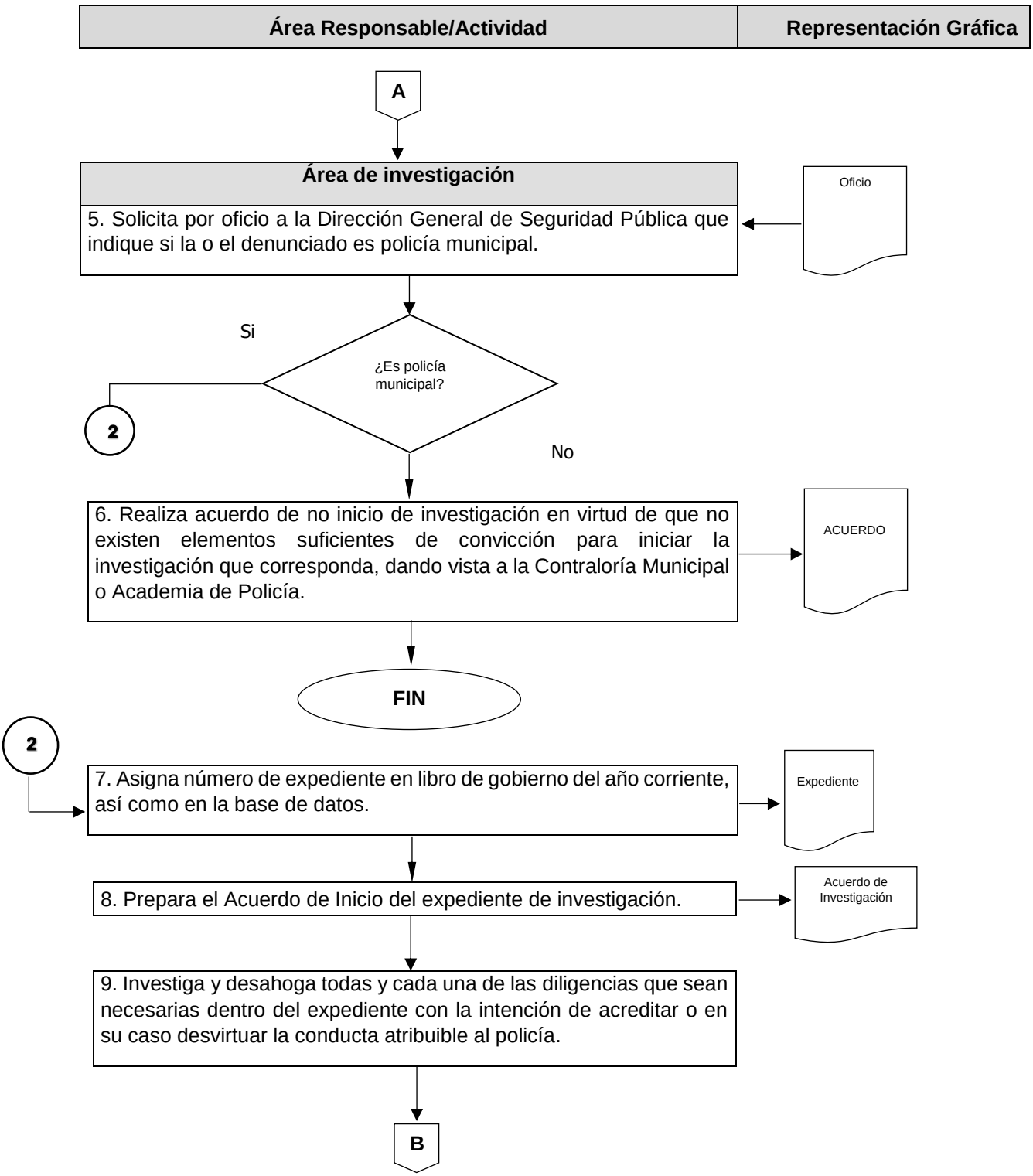
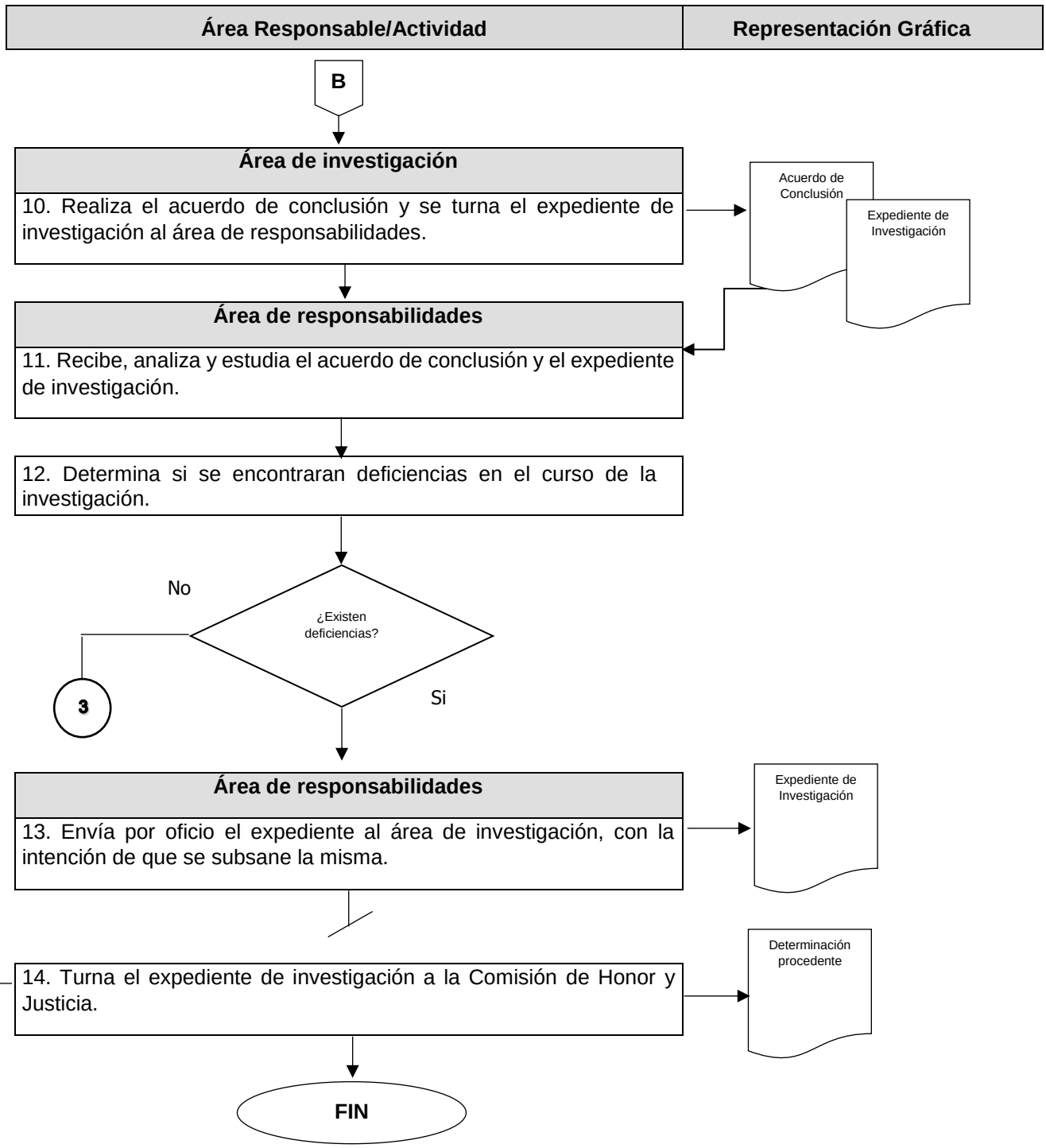


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento	**Supervisión del Personal Operativo.**
Objetivo:	Vigilar, en el ámbito de su competencia, que el servicio de seguridad se preste de manera eficaz y eficiente y con pleno apego al respeto de los derechos humanos y normatividad aplicable.

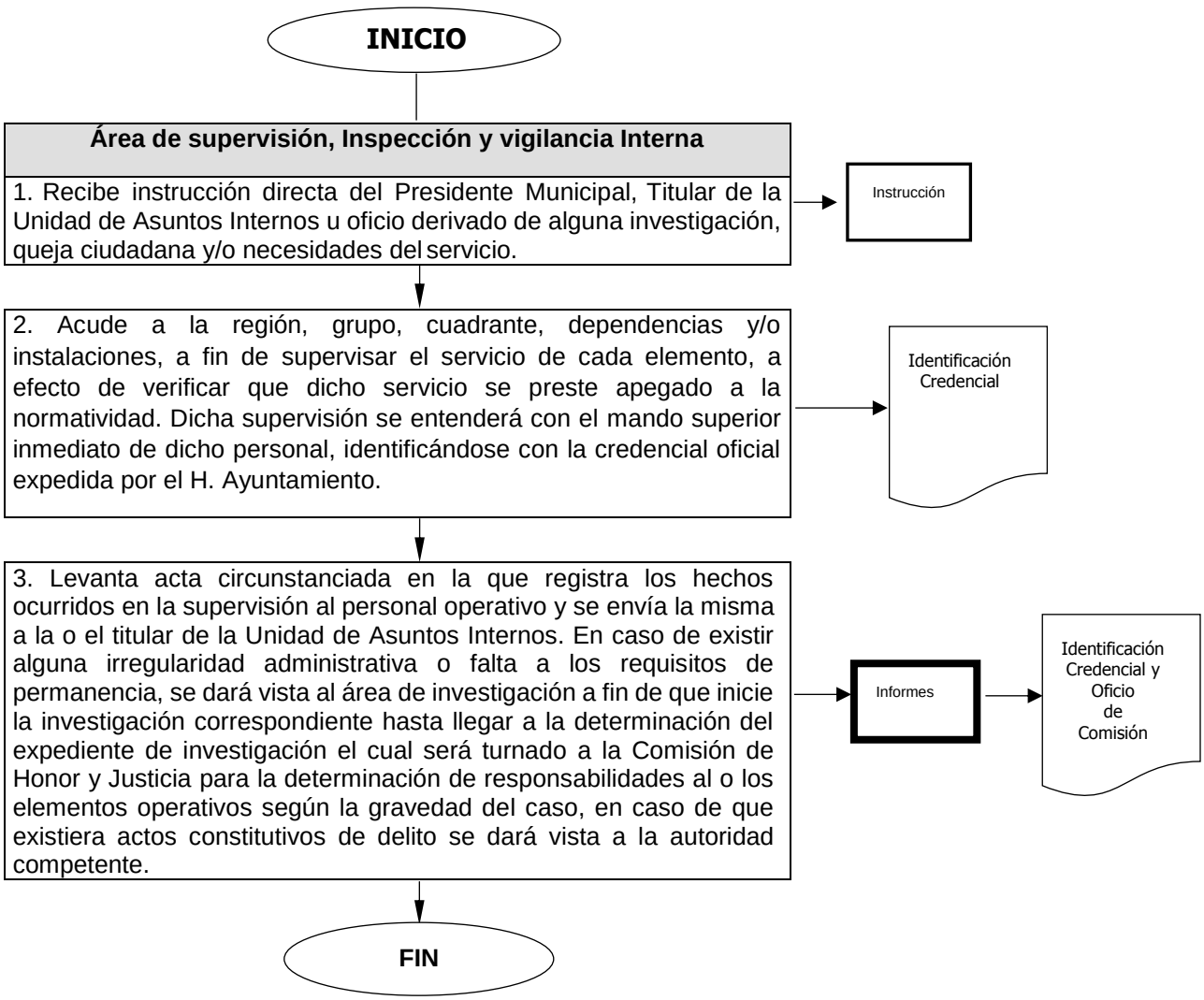
POLÍTICAS APLICABLES

- El Área de supervisión, Inspección y vigilancia Interna con instrucciones del titular de la Unidad de Asuntos Internos es la responsable de realizar en cualquier momento la supervisión al personal operativo de la Dirección General de Seguridad Publica.
- El Área de supervisión, Inspección y vigilancia Interna es la responsable en ejercicio de sus facultades de verificar que el personal operativo de la Dirección General de Seguridad Publica se encuentren en los servicios que les hayan sido asignados conforme a la fatiga correspondiente.
- La Unidad de Asuntos Internos es la responsable y se encuentran facultadas para ingresar a cualquier instalación de la Dirección General de Seguridad Publica para supervisar al personal operativo sin limitación alguna.
- El Área de supervisión, Inspección y vigilancia está facultada para solicitar en cualquier momento las listas de control de personal operativo y/o listas de asistencia de las unidades administrativas que integran la Dirección General de Seguridad Publica.
- La Unidad de Asuntos Internos a través del Área de supervisión, Inspección y vigilancia Interna es la responsable de supervisar el parque vehicular, semovientes, bienes muebles e inmuebles adscritos a la Dirección General de Seguridad Publica, así como las portaciones de armas y licencias de conducir de los elementos operativos.
- El Área de supervisión, Inspección y vigilancia Interna es responsable de elaborar reportes diarios, semanales y mensuales sobre los trabajos realizados.
- La Unidad de Asuntos Internos revisará, en la supervisión de los elementos, las licencias de conducir, portaciones de arma, personal laborando, fatigas y/o listas de asistencia, servicios asignados, armamento, pase de lista y revista, carros radio patrullas y en el lugar de los hechos. semovientes, módulos y/o cualquier bien mueble o inmuebles adscrito a la Dirección General de Seguridad Publica.

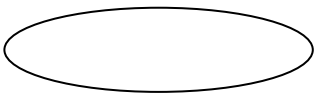
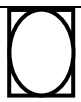
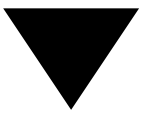
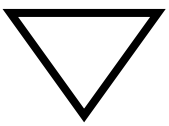
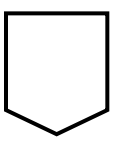
Diagrama de Flujo

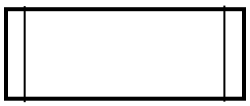
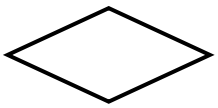
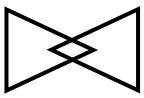
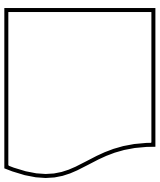
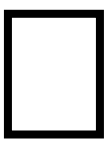
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

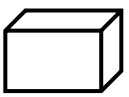
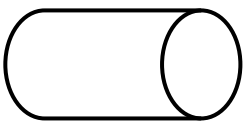
1. Supervisión del Personal Operativo.

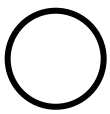


SIMBOLOGÍA

Símbolo	Interpretación
	**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.
	**Actividad combinada**. Se utiliza en los casos en que en un mismo paso se realiza una operación y una verificación.
	Anexo de documentos. Indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un solo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	**Archivo definitivo**. Marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que se emplee en otros procedimientos.
	**Archivo temporal.** Se utiliza cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un periodo indefinido, para después utilizarlo en otra actividad; significa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	**Conector de página 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 anotara la letra “A” para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto como sea necesario.

Símbolo	Interpretación
	**Procesos relacionados.** Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo el nombre del proceso relacionado.
	**Decisión.** Indica las opciones que se pueden seguir en caso que sea necesario tomar caminos alternativos, o bien para indicar un cuestionamiento.
	**Destrucción de documentos.** Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento.
	**Formato impreso.** Representa formas impresas como oficios, documentos, reportes, listados, notas informativas, tarjetas, etc., se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiere indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda. Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias: ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una “X” y en el último una “N”.
	**Formato no impreso.** Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son idénticas.
	Línea de Espera. Indica que el procedimiento tiene una espera de tiempo no determinado para seguir el proceso.
	Inspección. El cuadro es utilizado como símbolo de inspección verificación, revisión, visto bueno o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.

Símbolo	Interpretación
	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 inevitable.
	Línea continúa. 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 flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiere 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 pequeña flecha.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de documentos, teléfono, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	**Paquete de materiales.** Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.
	**Registro y/o controles.** Se usará cuando se requiera registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control. Cuando se registra información, llegará al símbolo una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.

Símbolo	Interpretación
	**Conector.** Mediante este símbolo se pueden unir dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente. Se anotará dentro del número en secuencia, en las dos operaciones que se conectan.
	Captura o envío de información. Se emplea para representar la captura electrónica de datos o envío de datos por Internet.
	Teléfono. Representa la comunicación del área vía telefónica con otras dependencias e incluso con la ciudadanía, cuando así se requiera.

DISTRIBUCIÓN.

El original del Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores de la Presidencia.

Existe una copia en medio magnético en:

La unidad de Asuntos Internos

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, Septiembre de 2021 (Elaboración del manual)

VALIDACIÓN.

Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

Ing. Luis Xavier Maawad Robert
Coordinador de Asesores de la Presidencia

Lic. Oswaldo Crisóstomo González
Unidad de Asuntos Internos

CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos.

Responsable de su integración y revisión:

Lic. Alberto García Molina

Titular de la Unidad de Planeación

M.A. y P.P. Efraín Ángeles Ruíz

Encargado del despacho del Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

L.C. Irma Elena Montes de Oca Cárdenas

Profesional C

HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

TOLUCA
CAPITAL

Organigrama del Centro de Control y Bienestar Animal que emite la Coordinación de Asesores de Presidencia.

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

PRESIDENCIA
Coordinación de Asesores
Unidad de Planeación

"2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México"

4425

Toluca de Lerdo, Estado de México a 15 de octubre de 2021.
200020000/224/2021.

Asunto: Solicitud de publicación de organigrama

CIUDADANO
CARLOS SÁNCHEZ SÁNCHEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
P R E S E N T E.

Con fundamento en el artículo 3.12 fracción VII del Código Reglamentario Municipal de Toluca, me permito solicitar atentamente, gire sus apreciables instrucciones a efecto de que se publique en la Gaceta Municipal Semanal el organigrama del Centro de Control y Bienestar Animal, mismo que se servirá encontrar, en medio óptico digital, anexo al presente.

Sin otro asunto en particular, reitero a usted mi más distinguida consideración.

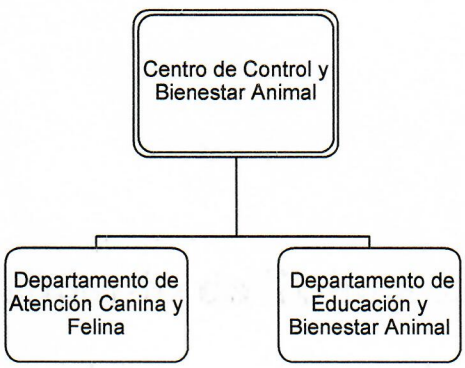
TOLUCA
15 OCT 2021
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
RECIBIDO
recibe: hora: 9:50

A T E N T A M E N T E

PRESIDENCIA
TOLUCA
CAPITAL
COORDINACIÓN DE ASESORES

ING. LUIS XAVIER MAAWAD ROBERT
COORDINADOR DE ASESORES DE PRESIDENCIA

C.c.p. **Lic. Alberto García Molina**, Titular de la Unidad de Planeación.
*Archivo/Minutario
LXMR/AGM/EAR/SASD



VALIDÓ	DICTAMINÓ
M.V.Z. Alfonso Orihuela Vilchis Encargado del despacho del Centro de Control y Bienestar Animal	Ingeniero Luis Xavier Maawad Robert Coordinador de Asesores

TOLUCA
CAPITAL

Edición a cargo de la
Secretaría del Honorable Ayuntamiento
del Municipio de Toluca

Número de ejemplares: 50

Gaceta Municipal Especial
06/2021
15 de octubre de 2021

TOLUCA
CAPITAL

LICENCIADO EN DERECHO
JUAN RODOLFO SÁNCHEZ GÓMEZ
Presidente Municipal Constitucional

Alma América Rivera Tavizón
Primera Síndico

Cruz Urbina Salazar
Segundo Síndico

Ana Janet Cruz Rodríguez
Tercera Síndico

Irma Rodríguez Albarrán
Primera Regidora

José Antonio Díaz Sánchez
Segundo Regidor

Concepción Heidi García Alcántara
Tercera Regidora

Arturo Chavarria Sánchez
Cuarto Regidor

Araceli Martínez Gómez
Quinta Regidora

Erick Omar Mandujano Romero
Sexto Regidor

María Eugenia Muciño Martínez
Séptima Regidora

Sandro Abdías Mejía Sanabria
Octavo Regidor

Marite del Rio Domínguez
Novena Regidora

Marlet Esthefanía Rodea Díaz
Décima Regidora

Geciel Mendoza Flores
Décimo Primer Regidor

Nelly Dávila Chagoya
Décima Segunda Regidora

Estrella Eulalia Garduño Zaldívar
Décima Tercera Regidora

Eladio Hernández Álvarez
Décimo Cuarto Regidor

Ana Daniela Coutigno Terrazas
Décima Quinta Regidora

Eymar Javier Gutiérrez Ramírez
Décimo Sexto Regidor

Lic. Carlos Sánchez Sánchez
Secretario del Ayuntamiento