TOLUCA
CAPITAL

Gaceta Municipal Semanal

DEL

H. AYUNTAMIENTO DE TOLUCA
2019-2021

TOLUCA, MÉX. A 16 DE NOVIEMBRE DE 2021

Volumen TREINTA Y SIETE Año TRES

Gaceta Municipal Semanal
37/2021
16 de NOVIEMBRE 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. Acuerdos de la Quincuagésima Quinta Sesión Extraordinaria de Cabildo del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Toluca 2019-2021, celebrada el 12 de noviembre de 2021.	*4*
2. Manual de Organización de la Dirección General de Gobierno	*9*
3. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno	*70*
4. Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad Pública	*321*

TOLUCA
CAPITAL

QUINCUAGÉSIMA QUINTA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE CABILDO
DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO
CELEBRADA EL 03 DE NOVIEMBRE DE 2021

LOS CIUDADANOS: LOS CIUDADANOS: LICENCIADO 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 CHAVARRÍA 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 ESTHEFANIA RODEA DÍAZ, DÉCIMA REGIDORA; GECIEL MENDOZA FLORES, DÉCIMO PRIMER REGIDOR; NELLY DÁVILA CHAGOLLA, 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; Y EL LICENCIADO CARLOS SÁNCHEZ SÁNCHEZ, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO.

SE EMITE LA PRESENTE GACETA MUNICIPAL, CON FUNDAMENTO EN 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.

TOLUCA
CAPITAL

ASUNTOS ACORDADOS EN LA
QUINCUAGÉSIMA QUINTA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE CABILDO
DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO

Asunto: Dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico y Turismo, relativo a la ampliación de horario de funcionamiento de los establecimientos: Raz· n Social Alfredo del Mazo, Raz· n Social Toluca y Raz· n Social Santín, de conformidad a lo establecido en el artículo 95 del Bando Municipal de Toluca 2021 **(EXPEDIENTE:SHA/CABILDO/301/2021)**.

Por UNANIMIDAD de votos, se aprobaron el siguiente:

ACUERDO: Se aprueba el dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico y Turismo, relativo a la ampliación de horario de funcionamiento de los establecimientos: Raz· n Social Alfredo del Mazo, Raz· n Social Toluca y Raz· n Social Santín, de conformidad a lo establecido en el artículo 95 del Bando Municipal de Toluca 2021, el cual en su parte resolutiva señala lo siguiente:- - - - - - - - - - - -

PRIMERO: Se aprueba por UNANIMIDAD de votos de los integrantes que estuvieron presentes en la Décima Novena Sesión Ordinaria de la Comisión de Desarrollo Económico y Turismo PROCEDENTE, la Solicitud que presenta el Licenciado Mario Gerardo Montiel Castañeda, Director General de Gobierno, para la autorización de ampliación de horario de funcionamiento de los establecimientos: Raz· n Social Alfredo del Mazo, Raz· n Social Toluca y Raz· n Social Santín.

SEGUNDO: Sométase a consideración del Honorable Ayuntamiento en Pleno. - -

TERCERO: Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México vigente, instrúyase al Ciudadano Presidente Municipal Constitucional, para que a través de la Dirección General de Gobierno, mediante la Dirección de Atención al Comercio, dé cumplimiento al resolutivo primero del presente dictamen. -

CUARTO: Se le recuerda al titular de la licencia de funcionamiento que no podrá vender bebidas alcohólicas en botella cerrada después de los horarios establecidos en el considerando tercero del presente dictamen. - - - - - - - - - - - -

QUINTO: Con fundamento en el considerando segundo del presente dictamen, se hace del conocimiento del peticionario que debe observar lo establecido en la Ley General para el Control del Tabaco. -

SEXTO: Se le recuerda al Titular de la licencia de funcionamiento que debe acatar los aforos permitidos de conformidad al semáforo epidemiológico, a las disposiciones de las autoridades sanitarias y otras normas de orden estatal y municipal. -

---

Asunto: Dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico y Turismo, relativo a la ampliación de horario de funcionamiento de los establecimientos: Raz· n Social Alfredo del Mazo y Raz· n Social Santín, de conformidad a lo establecido en el artículo 95 del Bando Municipal de Toluca 2021 **(EXPEDIENTE:SHA/CABILDO/302/2021).**

Por UNANIMIDAD de votos, se aprobó el siguiente:

ACUERDO: Se aprueba el dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico y Turismo, relativo a la ampliación de horario de funcionamiento de los establecimientos: Raz· n Social Alfredo del Mazo y Raz· n Social Santín, de conformidad a lo establecido en el artículo 95 del Bando Municipal de Toluca 2021, el cual en su parte resolutiva señala lo siguiente:- - - - - - - - - - - - - - - - - - -

PRIMERO: Se aprueba por UNANIMIDAD de votos de los integrantes que estuvieron presentes en la Décima Novena Sesión Ordinaria de la Comisión de Desarrollo Económico y Turismo PROCEDENTE, la Solicitud que presenta el Licenciado Mario Gerardo Montiel Castañeda, Director General de Gobierno, para la autorización de ampliación de horario de funcionamiento de los establecimientos: Raz· n Social Alfredo del Mazo y Raz· n Social Santín. - - - - - - - - - - - - -

SEGUNDO: Sométase a consideración del Honorable Ayuntamiento en Pleno. - -

TERCERO: Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México vigente, instrúyase al Ciudadano Presidente Municipal Constitucional, para que a través de la Dirección General de Gobierno, mediante la Dirección de Atención al Comercio, dé cumplimiento al resolutivo primero del presente dictamen. -

CUARTO: Se le recuerda al titular de la licencia de funcionamiento que no podrá vender bebidas alcohólicas en botella cerrada después de los horarios establecidos en el considerando tercero del presente dictamen. - - - - - - - - - - - -

QUINTO: Con fundamento en el considerando segundo del presente dictamen, se hace del conocimiento del peticionario que debe observar lo establecido en la Ley General para el Control del Tabaco. -

SEXTO: Se le recuerda al Titular de la licencia de funcionamiento que debe acatar los aforos permitidos de conformidad al semáforo epidemiológico, a las disposiciones de las autoridades sanitarias y otras normas de orden estatal y municipal. -

---

Asunto: Dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico y Turismo, relativo a la ampliación de horario de funcionamiento de los establecimientos: Raz· n Social Totoltepec, Raz· n Social Santa Cruz, Raz· n Social Alpinismo y Raz· n Social Toluca Azteca, de conformidad a lo establecido en el artículo 95 del Bando Municipal de Toluca 2021 **(EXPEDIENTE:SHA/CABILDO/303/2021).**

Por UNANIMIDAD de votos, se aprobó el siguiente:

ACUERDO: Se aprueba el dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico y Turismo, relativo a la ampliación de horario de funcionamiento de los establecimientos: Raz· n Social Totoltepec, Raz· n Social Santa Cruz, Raz· n Social Alpinismo y Raz· n Social Toluca Azteca, de conformidad a lo establecido en el artículo 95 del Bando Municipal de Toluca 2021, el cual en su parte resolutiva señala lo siguiente:- -

PRIMERO: Se aprueba por UNANIMIDAD de votos de los integrantes que estuvieron presentes en la Décima Novena Sesión Ordinaria de la Comisión de Desarrollo Económico y Turismo PROCEDENTE, la Solicitud que presenta el Licenciado Mario Gerardo Montiel Castañeda, Director General de Gobierno, para la autorización de ampliación de horario de funcionamiento de los establecimientos: Raz· n Social Totoltepec, Raz· n Social Santa Cruz, Raz· n Social Alpinismo y Raz· n Social Toluca Azteca. - - - - - - - - - - - - - - -

SEGUNDO: Sométase a consideración del Honorable Ayuntamiento en Pleno. - -

TERCERO: Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México vigente, instrúyase al Ciudadano Presidente Municipal Constitucional, para que a través de la Dirección General de Gobierno, mediante la Dirección de Atención al Comercio, dé cumplimiento al resolutivo primero del presente dictamen. -

CUARTO: Se le recuerda al titular de la licencia de funcionamiento que no podrá vender bebidas alcohólicas en botella cerrada después de los horarios establecidos en el considerando tercero del presente dictamen. - - - - - - - - - - - -

QUINTO: Con fundamento en el considerando segundo del presente dictamen, se hace del conocimiento del peticionario que debe observar lo establecido en la Ley General para el Control del Tabaco. -

SEXTO: Se le recuerda al Titular de la licencia de funcionamiento que debe acatar los aforos permitidos de conformidad al semáforo epidemiológico, a las disposiciones de las autoridades sanitarias y otras normas de orden estatal y municipal. -

Toluca de Lerdo, Estado de México a 09 de noviembre de 2021.
200020000/251/2021.

4984

Asunto: Solicitud de publicación de tres 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 se publiquen en la Gaceta Municipal Semanal los manuales administrativos que a continuación se listan, mismos que se servirá encontrar anexo al presente, en medio óptico digital:

- Manual de Organización de la Dirección General de Gobierno
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad Pública

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

TOLUCA
11 NOV 2021
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
RECIBIDO
hora: 10:5
recibe:

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

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Organización de la Dirección General de Gobierno

Gaceta Municipal Semanal
37/2021
16 de NOVIEMBRE de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO

Octubre 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
Octubre 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.

I. PRESENTACIÓN 5
II. ANTECEDENTES 6
III. ELEMENTOS CONCEPTUALES 7
IV. MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y PRINCIPIOS 8
V. MARCO LEGAL 9
VI. ATRIBUCIONES 10
VII. OBJETIVO GENERAL 17
VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA 18
IX. ORGANIGRAMA 19
X. OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS 21
Dirección General de Gobierno 21
Coordinación de Apoyo Técnico 24
Unidad Jurídica 25
Coordinación Administrativa 26
Unidad de Ambientes de Paz 28
Departamento de Gestión de Vinculación 29
Departamento de Integración Ciudadana 30
Dirección de Inspección y Control Comercial 31
Departamento de Ordenamiento Comercial 33
Departamento de Inspección Zona Centro 34
Departamento de Inspección Zona Sur 34
Departamento de Inspección Zona Norte 34
Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio 35
Dirección de Investigación y Análisis Socio-Político 36
Departamento de Información Socio-Política 37
Dirección de Gobierno y Concertación Política 38
Departamento de Concertación Política 39
Dirección de Delegaciones Zona Norte 40
Dirección de Delegaciones Zona Sur 40
Departamento de Zona 1 41
Departamento de Zona 2 41
Departamento de Zona 3 41
Departamento de Zona 4 41

Dirección de Atención al Comercio 42
Departamento de Licencias y Permisos 44
Departamento de Atención a Mercados y Tianguis 46
Dirección de Gobernanza 48
Departamento de Gobernanza 49
Departamento de Medición de Acciones de Gobierno 50
Unidad de Control de Gestión 51
Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento 52
XI. DISTRIBUCIÓN 53
XII. REGISTRO DE EDICIONES 54
XIII. VALIDACIÓN 55
XIV. CRÉDITOS 56
XV. DIRECTORIO 57
XVI. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 59
XVII. FUENTES CONSULTADAS 60

I. PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Toluca a través de la Dirección General de Gobierno realiza acciones para consolidar la política interna del Municipio, la gobernabilidad y la gobernanza, a partir de la detección de las demandas sociales y el diseño de mecanismos de solución a las mismas, en conjunto con las autoridades auxiliares, así como con la regulación del comercio establecido, mercados, tianguis, de temporada, en espectáculos públicos y en la vía pública; coadyuvando de esta forma en la construcción de una administración municipal eficaz y eficiente.

Por ello, la Dirección General de Gobierno en conjunto con la Coordinación de Asesores de la Presidencia a través de la Unidad de Planeación, presentan el "Manual de Organización de la Dirección General de Gobierno", con la finalidad de definir y asignar las responsabilidades que atienden las unidades administrativas que la integran, y con ello, identificar las facultades que ejerce el personal en un marco de respeto y cooperación para el desempeño de las actividades cotidianas.

En el Manual de Organización se establecen las bases legales y atribuciones que dan origen a la existencia de la Dirección General de Gobierno y de sus áreas; la estructura orgánica y organigrama, mediante el cual se delimitan las relaciones jerárquicas entre las unidades administrativas; y los objetivos y funciones de las áreas, estos componentes, enfocados a alcanzar la visión en materia de mecanismos de gobierno democrático y abierto con su consecuente ejercicio de gobernabilidad y gobernanza constitucionales, establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal del gobierno correspondiente al periodo 2019-2021.

El Municipio como principal entidad administrativa operativa, que se vincula de manera cercana con la sociedad y que se encarga de que los objetivos, planes y programas de gobierno se concreten y se cumplan con resultados efectivos, tiene como necesidad básica promover la participación de la sociedad.

Para fomentar un gobierno representativo de las causas sociales, la Dirección General de Gobierno, cuenta con el trabajo de las autoridades auxiliarles en la solución de problemas propios de la agenda pública municipal.

El devenir de la constante transformación social nacional, estatal y municipal, determina y condiciona la acción de gobierno; por ello, ésta se nutre de la comunicación y diálogo con la ciudadanía como elemento clave de la gobernabilidad y de la gobernanza, garantizando el ejercicio de los derechos civiles y políticos de las y los ciudadanos.

Cabe señalar que este Manual de Organización 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

La agenda pública de las instituciones en su integración, seguimiento y resultados requiere de medios de comunicación e interacción macro y micro políticos, directos e indirectos con la población mediante los cuales se genere, por un lado, un diálogo que alimente la relación del gobierno con la ciudadanía y la población en general; y por otro, fortalezca la atención y solución de las necesidades sociales.

En este tenor de ideas, a “lo público” es inherente el buen gobierno y la gobernabilidad, que precisa de una comunicación al exterior con las y los ciudadanos, que requiere en el ámbito político, social o económico, el respeto entre las partes (sociedad y gobierno) que entablan este diálogo.

Particularmente, la actual Dirección General de Gobierno del Ayuntamiento de Toluca, tiene como antecedentes institucionales inmediatos, relativos al periodo 2016-2018, las funciones de la Coordinación y Subordinación de Autoridades Auxiliares de la Secretaría del Gabinete; de la Coordinación de Gobierno y los Departamentos de Análisis Socio-Político y Desarrollo Político y Concertación de la Secretaría del Ayuntamiento; y de la Subdirección de Procedimientos Administrativos, con los Departamentos de Inspección 1 y 2, el Departamento de lo Contencioso y el Departamento de Análisis y Procesamiento de la Información de la Dirección Jurídica.

En el periodo 2019-2021, particularmente en 2019, la Dirección General de Gobierno, en atención a la relevancia de los temas de la agenda gubernamental que atiende, toma carácter directivo y se independiza como una unidad administrativa componente de la administración central del Ayuntamiento, opera con cuatro direcciones de área y diez departamentos, de los cuales tres son staff, de estos últimos, dos son de apoyo técnico y uno estratégico, más siete departamentos sustantivos adscritos a las direcciones de área, cabe mencionar, que la estructura orgánica se sustanció, dando predominio a los ámbitos de actuación de mayor impacto social.

En 2020, en el marco de la contingencia sanitaria de la pandemia del COVID-19, la Dirección de Atención al Comercio con los departamentos de Licencias y Permisos, Ordenamiento Comercial, Mercados y Tianguis, así como la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Dirección General de Desarrollo Económico, se adscribieron a la Dirección General de Gobierno. También, se adhirieron cuatro departamentos de la Secretaría Técnica de la Presidencia, al tiempo que se creó la Unidad de Ambientes de Paz, la Dirección de Investigación y Análisis Sociopolítico y la Dirección de Gobernanza.

El cambio organizacional que representa la creación de la Dirección General de Gobierno en la presente administración, toma mayor importancia al ser Toluca el cuarto municipio más poblado del Estado de México, lo que refleja la necesidad de uno de los principales ejes de conducción gubernamental que es mantener el dialogo con la ciudadanía, de aquí la necesidad de independizar a nivel directivo la función de gobierno, dotándola así de mayores facultades legales y técnicas que coadyuvan al cumplimiento de las expectativas en materia de gobernabilidad y cercanía con los habitantes de nuestra ciudad capital.

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, lineamientos, propósitos u objetivos y funciones que son propias de la estructura directiva para el cumplimiento de su objeto.

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	Principios
• Honestidad e Integridad • Seguridad • Asertividad y Creatividad • Autoridad y Corresponsabilidad • Resiliencia y Audacia • Respeto, Humildad y Sensibilidad	• 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 Federal de Procedimiento Administrativo
- Ley Federal de Competencia Económica.
- Ley General del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
- Ley de Ingresos de la Federación.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Eventos Públicos del Estado de México.
- Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Bando Municipal de Toluca.
- 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 SEXTA
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO

Artículo 3.27. La o el titular de la Dirección General de Gobierno tendrá las siguientes atribuciones:

I. Atender los asuntos de política interior en el Municipio y consensuar los actos de gobierno con las diferentes expresiones políticas;

II. Promover la civilidad, el respeto y la tolerancia, entre las o los ciudadanos, organizaciones de comerciantes y autoridades municipales;

III. Obtener la información sociopolítica del territorio municipal;

IV. Verificar en coordinación con las áreas de la administración pública municipal que estén facultadas en la materia, el cumplimiento de las normas relativas a festejos religiosos, juegos y sorteos en el ámbito de la competencia municipal así como verificar que el comercio que se establezca en la vía pública cuente con el permiso necesario;

V. Nombrar, habilitar y facultar al personal necesario para la realización de las actividades de verificación;

VI. Proponer al presidente municipal las políticas y programas que garanticen la participación ciudadana;

VII. Apoyar a la comisión edilicia transitoria en el proceso de elección de delegados, subdelegados y consejos de participación ciudadana;

VIII. Fomentar el manejo transparente y adecuado de los recursos económicos que, de acuerdo a los programas o acciones que conforman su plan de trabajo, administren las delegadas o delegados, subdelegadas o subdelegados;

IX. Verificar que las delegadas o delegados, subdelegadas o subdelegados rindan un informe a sus representados y al Ayuntamiento a través de la Comisión de Desarrollo Social, Participación Ciudadana y Apoyo al Migrante así como que cumplan con las disposiciones legales aplicables en el ejercicio de sus funciones;

X. Atender la vinculación con la sociedad civil;

XI. Promover la creación, funcionamiento y capacitación de organizaciones sociales, a fin de que participen en el desarrollo vecinal y cívico;

XII. Coadyuvar con la Consejería Jurídica para el seguimiento a los procedimientos civiles, penales, administrativos y laborales, en los que se encuentren involucradas autoridades auxiliares, con motivo de sus funciones;

XIII. Requerir información a las diversas áreas de la administración pública municipal y coadyuvar con ellas para el cumplimiento de sus funciones y garantizar la gobernabilidad del municipio;

XIV. Habilitar al personal adscrito a su área para llevar a cabo notificaciones, inspecciones y otras diligencias necesarias para la tramitación del procedimiento común;

XV. Derogada;

XVI. Derogada;

XVII. Coordinar el proceso de elección de las y los delegados y subdelegados, consejos de participación ciudadana y las y los jefes de manzana del municipio de Toluca y mantener comunicación permanente con estas autoridades para coadyuvar en el desarrollo de sus programas de trabajo;

XVIII. Iniciar, tramitar y resolver los procedimientos administrativos de su competencia; y

XIX. Planear y proponer al presidente municipal las políticas y programas relativos a la regulación de las actividades comerciales;

XX. Dirigir las actividades que se realizan en la ventanilla única para el otorgamiento de licencias de funcionamiento y permisos provisionales a los establecimientos que realizan actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios en el municipio;

XXI. Fungir como Verificador en Jefe conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley de Eventos Públicos del Estado de México y ejercer las atribuciones conferidas al Municipio en dicha Ley;

XXII. Nombrar, habilitar y facultar al personal necesario para la realización de las actividades de verificación;

XXIII. Expedir el Catálogo de Eventos Públicos, especificando las diferentes denominaciones, modalidades, licencias y autorizaciones requeridas para cada tipo de evento, así como las reglas, condiciones y prohibiciones que considere conveniente imponer;

XXIV. Notificar a la Coordinación General de Protección Civil del Gobierno del Estado de México sobre la realización de eventos públicos previstos en la Ley de la materia;

XXV. Coordinarse con las autoridades competentes para aplicar las medidas de seguridad a que se refiere la Ley de Eventos Públicos del Estado de México, tratándose de actos o acontecimientos de tal naturaleza;

XXVI. Solicitar a la Secretaría de Seguridad su intervención antes, durante y al término de un evento público, cuando ocurran situaciones de peligro, los asistentes se vean amenazados por disturbios u otras situaciones que impliquen violencia o riesgo;

XXVII. Impulsar y vigilar el funcionamiento de los mercados públicos y promover la creación de nuevos mercados, para satisfacer las necesidades de la población;

XXVIII. Expedir la identificación oficial al personal adscrito a su área, para llevar a cabo las actividades de verificación, actos o diligencias pre-procedimentales y procedimentales, en las que se señale nominalmente sus funciones específicas;

XXIX. Promover que los jóvenes cumplan con el trámite para la obtención de la Cartilla del Servicio Militar Nacional, realizando la convocatoria oportuna para los habitantes del municipio; y

XXX. Las demás que le confieran otros ordenamientos jurídicos, el H. Ayuntamiento y el presidente municipal.

Para el ejercicio de sus atribuciones la Dirección General de Gobierno se auxiliará de la Dirección de Inspección y Control Comercial, de la Dirección de Investigación y Análisis Sociopolítico, de la Dirección de Gobierno y Concertación Política, de la Dirección de Delegaciones Zona Norte y Zona Sur, de la Dirección de Atención al Comercio, de la Dirección de Gobernanza y las demás unidades administrativas necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones.

SUBSECCIÓN PRIMERA
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A AUTORIDADES AUXILIARES

Artículo 3.28. Derogado.

SUBSECCIÓN SEGUNDA
DE LA DIRECCIÓN DE GOBIERNO Y CONCERTACIÓN POLITÍCA

Artículo 3.29. La o el titular de la Dirección de Gobierno y Concertación Política tendrá las siguientes atribuciones:

I. Derogada;

II. Atender los asuntos de política interior en el Municipio y consensuar los actos de gobierno con las diferentes expresiones políticas;

III. Atender las peticiones, demandas y propuestas tanto de la ciudadanía como de la sociedad organizada para lograr acuerdos y mantener la gobernanza del municipio;

IV. Instrumentar y promover la concertación y la gestión, con el propósito de coadyuvar en la gobernabilidad y el mejoramiento de los niveles de vida de los habitantes del municipio; y

V. Las demás que le asignen otros ordenamientos, el presidente municipal y la o el Director General de Gobierno.

Artículo 3.29 bis. La o el titular de la Dirección de Investigación y Análisis Sociopolítico tendrá las siguientes atribuciones:

I. Recabar la información sociopolítica del municipio para la atención de asuntos y la toma de decisiones que le sean encomendados por la o el Presidente;

II. Estudiar y caracterizar las demandas de las organizaciones de la sociedad civil para proponer alternativas en su atención;

III. Elaborar y presentar informes de la situación sociopolítica del municipio de Toluca;

IV. Acopiar información veraz y oportuna para la elaboración de análisis imparciales, objetivos y oportunos sobre los temas sociopolíticos en el municipio;

V. Diagnosticar y pronosticar el entorno sociopolítico del municipio en temas de interés para la población del municipio; y

VI. Las demás que le asignen otros ordenamientos, el presidente municipal y la o el Director General de Gobierno.

SUBSECCIÓN TERCERA
DE LA DIRECCIÓN DE DELEGACIONES

Artículo 3.30. La o el titular de la Dirección de Delegaciones Zona Norte y la o el titular de la Dirección de Delegaciones Zona Sur, tendrán las siguientes atribuciones:

I. Derogada;

II. Derogada;

III. Mantener el registro y directorio de delegados, subdelegados, COPACIS y Jefes de Manzana;

IV. Derogada;

V. Coadyuvar con las autoridades auxiliares proporcionándoles la información que requieran para el ejercicio de sus atribuciones;

VI. Recabar e informar a su superior, la información sobre cualquier hecho de trascendencia que ocurra en la circunscripción territorial;

VII. Coadyuvar cuando sea el caso, en los procedimientos administrativos que se inicien en contra de delegadas o delegados, subdelegadas o subdelegados que cometan alguna falta estipulada en el artículo 4.11 de este Código o en la Ley Orgánica Municipal;

VIII. Coadyuvar con la Comisión Edilicia transitoria correspondiente para la organización de la elección de autoridades auxiliares;

IX. Fomentar el acercamiento de las autoridades auxiliares con las organizaciones sociales existentes en su circunscripción territorial para la coordinación de las acciones encaminadas al beneficio de la población; y

X. Las demás que le asignen otros ordenamientos, el presidente municipal y la o el Director General de Gobierno.

SUBSECCIÓN CUARTA
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y CONTROL COMERCIAL

Artículo 3.31. La o el titular de la Dirección de Inspección y Control Comercial, tendrá las siguientes atribuciones:

I. Vigilar que toda celebración festiva, religiosa, cívica o deportiva que se realice en la vía pública y que requiera permiso de las dependencias municipales competentes cuente con éste; y verificar conjuntamente con el Delegado o Subdelegado que se cumplan los términos en que fue expedido;

II. Derogada;

III. Verificar que las actividades que se realicen en la delegación o subdelegación por motivos sociales, culturales y festivos, con fines de lucro, obtengan previamente el permiso de la autoridad municipal;

IV. Derogada;

V. Coordinarse con la autoridad de seguridad vial, para que se lleven a cabo en forma ordenada las actividades que los particulares realicen en la vía pública;

VI. Derogada;

VII. Crear y mantener un padrón de comerciantes que ejerzan la actividad en la vía pública, así como de las organizaciones que los agrupen las cuales deberán entregar para su registro los siguientes documentos:

a) Acta constitutiva notarial como organización; inscrita en el Registro Público del Comercio a cargo del Instituto de la Función Registral del Estado de México; y

b) Última acta de asamblea protocolizada ante Notario Público, no mayor a un año de antigüedad con el número de miembros que la constituyen y nombre de cada uno de ellos.

VIII. Derogada;

IX. Derogada;

X. Solicitar a las organizaciones de comerciantes, acreditar su personalidad por medio de acta constitutiva vigente, acta de asamblea ante notario en donde conste que la persona que solicita el permiso es miembro activo de la organización, quedando expresamente prohibido el tratar de acreditar su filiación con credenciales emitidas por la organización;

XI. Dictar y ejecutar los acuerdos de reubicación y ordenamiento del comercio en la vía pública; y acordar el control y aseguramiento de mercancías derivado de la aplicación de las medidas preventivas por el indebido ejercicio de las actividades comerciales que se realicen en la vía pública del territorio municipal, ordenando su recepción, registro e inventario;

XII. Iniciar tramitar resolver y ejecutar el procedimiento administrativo común, y en su caso imponer las sanciones que correspondan por infracciones a las disposiciones legales en las materias que se mencionan en este capítulo;

XIII. Ordenar, realizar y coordinar durante todos los días y horas del año las visitas de inspección y verificación, así como el aseguramiento y/o retiro de mercancías que realizan los inspectores nombrados por el Director General;

XIV. Nombrar, habilitar y facultar al personal adscrito a su área para llevar a cabo notificaciones, inspecciones, verificaciones y otros actos relativos al procedimiento administrativo común;

XV. Aplicar la medida preventiva contenida en el Bando Municipal relativa a la suspensión de la actividad comercial por violación a las disposiciones que regulan la actividad comercial al interior de los Mercados Públicos Municipales, tianguis y/o plaza comercial y gastronómica;

XVI. Controlar y supervisar el sistema de verificación administrativa para el cumplimiento de la normatividad aplicable a los sectores comercial, industrial, de prestación de servicios y protección ante la exposición del humo del tabaco, que se desarrolle en el municipio;

XVII. Garantizar el cumplimiento a la normatividad vigente, tanto a personas físicas como jurídicas colectivas, cuya actividad se relacione con el sector comercial, industrial y de servicios en todas sus modalidades, así como a lugares donde se lleven a cabo eventos;

XVIII. Iniciar, tramitar, resolver y ejecutar el procedimiento administrativo común, y en su caso imponer las sanciones que correspondan por infracciones a las disposiciones legales relativas a la actividad comercial;

XIX. Aplicar la medida preventiva contenida en el Bando Municipal, relativa a la suspensión de la actividad comercial por exceder el porcentaje de aforo a establecimientos comerciales, industriales o de prestación de servicios, de acuerdo con el semáforo epidemiológico establecido por la Autoridad Sanitaria competente: y

XX. Las demás que le asignen otros ordenamientos, la o el presidente municipal y la o el Director General de Gobierno.

SUBSECCIÓN SEGUNDA

DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL COMERCIO

Artículo 3.65. La o el titular de la Dirección de Atención al Comercio tendrá las siguientes atribuciones:

I. Dirigir, supervisar y coordinar las actividades de los administradores de cada uno de los mercados, plazas comerciales y gastronómicas administrados por el ayuntamiento;

II. Mantener actualizado el archivo de la administración y padrones de los comerciantes de cada mercado, tianguis, plazas comerciales, gastronómicas y comercio semifijo o móvil a su cargo;

III. Proponer a su superior inmediato la zonificación del interior de cada mercado, tianguis, plazas comerciales y gastronómicas de acuerdo con los diferentes giros comerciales así como realizar observaciones y/o recomendaciones para la mejora de las condiciones y funcionamiento de los Mercados Públicos;

IV. Iniciar procedimientos para la recuperación de los espacios comerciales propiedad del ayuntamiento otorgados en usufructo, instrumentando comparecencias o actas administrativas cuando las circunstancias así lo requieran;

V. Derogada;

VI. Elaborar e implementar el Programa Interno de Protección Civil para los Mercados Públicos plazas comerciales y gastronómicas;

VII. Integrar expedientes de solicitudes sobre cambios y ampliaciones de giro, y los demás que le sean encomendados;

VIII. Derogada;

IX. Iniciar el procedimiento de expedición, revalidación y revocación de licencias de funcionamiento, permisos provisionales y cédula de funcionamiento;

X. Derogada;

XI. Otorgar o negar la autorización para la realización de espectáculos y diversiones públicas, comercio de temporada; así como colocación y distribución de publicidad diversa previo cumplimiento de los requisitos;

XII. Derogada;

XIII. Derogada;

XIV. Derogada;

XV. Derogada;

XVI. Otorgar el dictamen positivo a las personas físicas y jurídicas colectivas que ejecuten las actividades mencionadas en la fracción XI de este artículo, cuando cumplan cabalmente con los requisitos y normatividad aplicable al desarrollo de sus actividades, con el objeto de que puedan continuar con sus trámites de obtención de licencias, revalidaciones o permisos. En caso de incumplimiento a las disposiciones legales, emitirá el dictamen en sentido negativo;

XVII. Derogada;

XVIII. Emitir constancia de no posesión de local comercial de los Mercados Públicos administrados por el Ayuntamiento;

XIX. Derogada; y

XX. Las demás que le asignen otros ordenamientos, la o el Presidente Municipal y la o el Director General de Gobierno

VII. OBJETIVO GENERAL

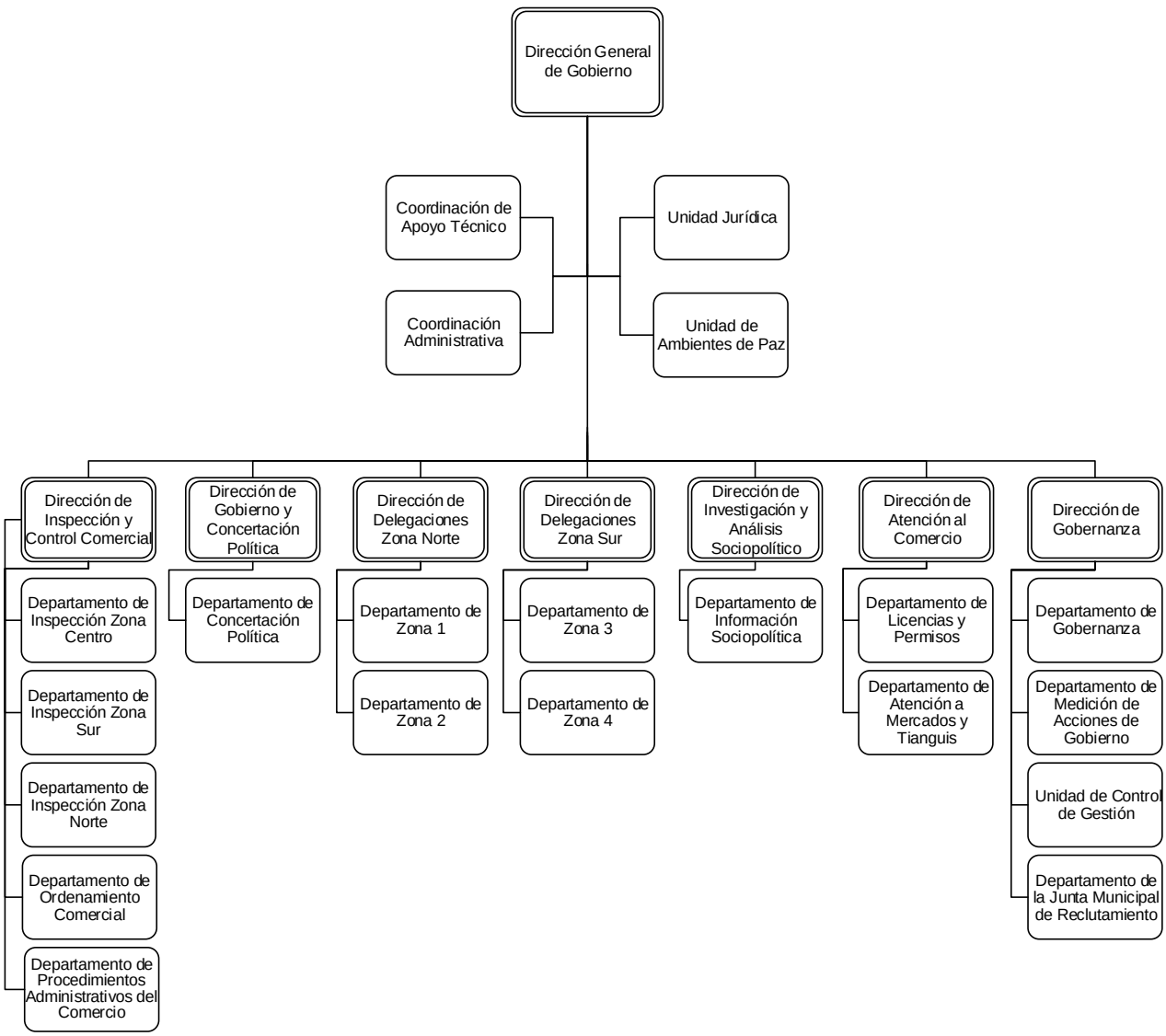
Atender, coordinar y conducir los asuntos de política interior para procurar y fomentar ambientes de paz y la participación ciudadana en los asuntos públicos municipales a través de una relación cercana y corresponsable entre gobierno y sociedad.

Recopilar y analizar la información sociopolítica del municipio, con el propósito de diseñar e implementar mecanismos de gobernabilidad para la toma de decisiones; facilitar e impulsar el trabajo que desarrollan las autoridades auxiliares; además de coordinar, dirigir y vigilar las actividades de regulación, inspección y verificación administrativa en materia comercial.

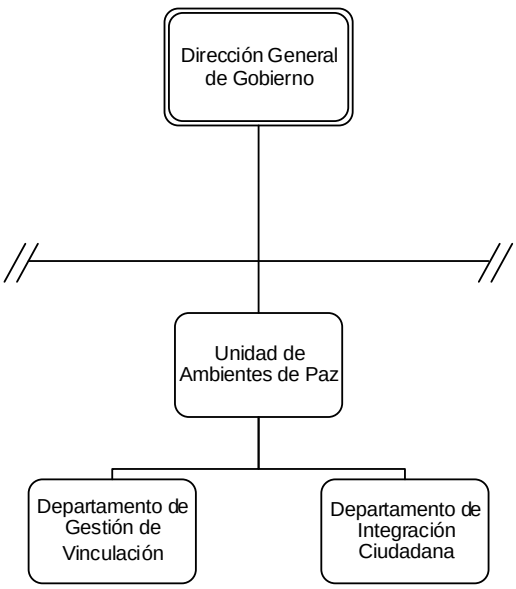
VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

204010000	**Dirección General de Gobierno**
204010001	Coordinación de Apoyo Técnico
204010100	Unidad Jurídica
204010002	Coordinación Administrativa
204010200	Unidad de Ambientes de Paz
204010201	Departamento de Gestión de Vinculación
204010202	Departamento de Integración Ciudadana
204011000	Dirección de Inspección y Control Comercial
204011001	Departamento de Ordenamiento Comercial
204011002	Departamento de Inspección Zona Centro
204011003	Departamento de Inspección Zona Sur
204011004	Departamento de Inspección Zona Norte
204011005	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio
204012000	Dirección de Investigación y Análisis Socio-Político
204012001	Departamento de Información Socio-Política
204013000	Dirección de Gobierno y Concertación Política
204013001	Departamento de Concertación Política
204014000	Dirección de Delegaciones Zona Norte
204014001	Departamento de Zona 1
204014002	Departamento de Zona 2
204015000	Dirección de Delegaciones Zona Sur
204015001	Departamento de Zona 3
204015002	Departamento de Zona 4
204016000	Dirección de Atención al Comercio
204016001	Departamento de Licencias y Permisos
204016002	Departamento de Atención a Mercados y Tianguis
204017000	Dirección de Gobernanza
204017001	Departamento de Gobernanza
204017002	Departamento de Medición de Acciones de Gobierno
204017003	Unidad de Control de Gestión
204017004	Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento

IX. ORGANIGRAMA



DESDOBLAMIENTO DE LA UNIDAD DE AMBIENTES DE PAZ



X. OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

204010000 **Dirección General de Gobierno**

Objetivo

Atender, coordinar y conducir los asuntos de política interior para procurar y fomentar ambientes de paz y la participación ciudadana en los asuntos públicos municipales a través de una relación cercana y corresponsable entre gobierno y sociedad.

Recopilar y analizar la información sociopolítica del municipio, con el propósito de diseñar e implementar mecanismos de gobernabilidad para la toma de decisiones; facilitar e impulsar el trabajo que desarrollan las autoridades auxiliares; además de coordinar, dirigir y vigilar las actividades de regulación, inspección y verificación administrativa en materia comercial.

Funciones:

1. Establecer mecanismos de comunicación con instancias federales, estatales y municipales, que coadyuven en la atención de los asuntos relacionados con el ayuntamiento;
2. Organizar, dirigir y evaluar el proceso de recopilación, integración, análisis y actualización de la información socio política del territorio municipal;
3. Organizar, dirigir y evaluar la elaboración de diagnósticos y estudios del clima sociopolítico imperante en el territorio municipal, a efecto de facilitar la toma de decisiones y proponer medidas que garanticen las mejores condiciones para la implementación de programas y acciones de la administración pública municipal;
4. Coordinar el proceso de elección de las y los delegados y subdelegados, consejos de participación ciudadana y las y los jefes de manzana del municipio de Toluca y mantener comunicación permanente con estas autoridades para coadyuvar en el desarrollo de sus programas de trabajo;
5. Dirigir y coordinar la selección de las y los ciudadanos que pretendan ser electos como delegados, subdelegados e integrantes de los consejos de participación ciudadana;
6. Coadyuvar con las delegaciones, subdelegaciones y consejos de participación ciudadana en el manejo transparente y adecuado de los recursos asignados para la ejecución de sus planes de trabajo y promover que se rinda cuenta de los mismos, a través de los informes anuales;
7. Dar seguimiento a los procedimientos civiles, penales, administrativos y laborales en los que se encuentren implicadas las autoridades auxiliares y los consejos de participación ciudadana municipales;
8. Coordinar y vigilar el adecuado seguimiento a las peticiones o solicitudes presentadas por las delegaciones, subdelegaciones municipales y consejos de participación ciudadana ante las dependencias del gobierno municipal;

9. Formular, instrumentar y operar planes, programas y actividades que permitan fortalecer los vínculos de comunicación entre las y los ciudadanas/os, actores, grupos políticos y autoridades municipales a efecto de atender oportunamente las problemáticas existentes;
10. Promover y coordinar el diseño e implementación de políticas y programas civiles, encaminados a incentivar la participación ciudadana;
11. Detectar oportunamente las demandas de la población del municipio e identificar movimientos sociales, a efecto de canalizar la información a la dependencia competente del gobierno municipal para su debida atención;
12. Coordinar la identificación de las zonas vulnerables del territorio municipal, sus colonias y poblados, a efecto de que el Ayuntamiento garantice la solución de las problemáticas detectadas;
13. Asesorar y orientar a las y los ciudadanos que pretendan constituir organizaciones sociales, y proporcionarles capacitación para una mejor vinculación con el gobierno municipal;
14. Coordinar, procurar y vigilar el seguimiento a los procedimientos administrativos iniciados, conforme a las leyes aplicables;
15. Vigilar la atención oportuna de las quejas, denuncias y sugerencias que, en el ámbito de las atribuciones de la Dirección General de Gobierno, presentan los habitantes del municipio dentro del Sistema de Atención Ciudadana;
16. Recibir, integrar, analizar y dar trámite a las solicitudes de licencias de funcionamiento y emitir el documento oficial que les reconozca como unidades económicas, o revalidarlo en su caso, y realizar los trámites para el alta, baja, cambio de actividades y modificación de los establecimientos, a los giros de bajo, mediano y alto impacto, señalados en la normatividad vigente;
17. Dirigir y controlar el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE);
18. Coordinar y evaluar con las autoridades competentes la colocación y retiro de anuncios publicitarios en el territorio municipal;
19. Planear, organizar, dirigir y controlar la emisión de autorizaciones para la colocación y distribución de publicidad en el municipio de Toluca;
20. Autorizar, coordinar y controlar los operativos de vigilancia al cumplimiento de las normas relativas al comercio en la vía pública y desarrollar políticas y lineamientos en la materia;
21. Autorizar, coordinar y controlar las visitas y acciones de verificación administrativa a los establecimientos o lugares donde se desarrollan actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos a fin de corroborar el cumplimiento de la normatividad y aplicar las medidas preventivas y/o de seguridad cuando sea el caso;
22. Verificar que los eventos y/o espectáculos públicos que se realicen en el territorio municipal, cuenten con los permisos correspondientes, las medidas de seguridad necesarias, servicios para la atención de emergencias y control de la vialidad y tránsito, entre otros elementos;

23. Coordinar las visitas de inspección y verificación del cumplimiento de la legislación para la protección de la salud de la población contra la exposición al humo de tabaco en las instalaciones y bienes de los particulares, donde realizan actividades comerciales, industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos;
24. Dirigir, coordinar y evaluar el manejo y administración de los mercados públicos, propiedad del gobierno municipal;
25. Apoyar a las autoridades federales con la instrumentación y operación del Servicio Militar Nacional (S.M.N.); y
26. 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.

204010001 **Coordinación de Apoyo Técnico**

Objetivo

Coadyuvar en el cumplimiento de las funciones del Director General de Gobierno, así como notificarlo de los asuntos que son de su competencia; coordinar y dar seguimiento a los trabajos que realicen las áreas administrativas adscritas a la Dirección General de Gobierno.

Funciones:

1. Supervisar procedimientos, propuestas y proyectos administrativos que se desarrollen en la Dirección General;
2. Recibir y dar seguimiento a la correspondencia que llega a la Dirección General;
3. Dar seguimiento a las funciones del Director General;
4. Supervisar el correcto funcionamiento del personal que integra la Dirección General de Gobierno;
5. Atender los asuntos conferidos por el Director General de Gobierno;
6. Acordar periódicamente con el titular de la Dirección General de Gobierno para someter a su consideración documentos, audiencias, así como otros requerimientos relacionados con sus funciones;
7. Diseñar y operar las acciones en materia de seguimiento y cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal;
8. Operar, verificar y evaluar el cumplimiento del PbRM conjuntamente con la Delegación Administrativa;
9. Coordinar la elaboración y actualización de los manuales de organización y procedimientos de la dirección y las áreas que la conforman;
10. Integrar y dar seguimiento a la agenda del Director General y la relativa a la agenda municipal;
11. Resolver asuntos de importancia cuando en ausencia del Director General de Gobierno tengan que despacharse;
12. Recibir y dar seguimiento a los asuntos relativos al ejercicio de la transparencia institucional;
13. Dar seguimiento a las respuestas firmadas por el titular de la dirección, sobre peticiones remitidas por dependencias gubernamentales y público en general; y
14. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204010100 **Unidad Jurídica**

Objetivo

Atender, analizar, elaborar y dar seguimiento a los convenios, protocolos, y trámites jurídico-administrativos que se deriven, en materia de comercio, servicios, mercados, tianguis y plazas gastronómicas; así como brindar asesoría sobre normatividad administrativa a la Dirección General y a las áreas que la integran.

Funciones:

1. Revisar y analizar la normatividad jurídica municipal, estatal y federal aplicable en materia de gobierno y comercio;
2. Brindar asesoría jurídica al Director General, direcciones y departamentos con el objeto de convenir, contratar o protocolizar asuntos relativos al gobierno, gobernabilidad y gobernanza, así como a las prácticas del comercio en el municipio;
3. Revisar, analizar y en su caso proponer reformas al Bando Municipal de Toluca y Código Reglamentario Municipal de Toluca;
4. Evaluar y vigilar procedimientos administrativos derivados de la operatividad de los locales en usufructo de los mercados públicos municipales y plazas gastronómicas;
5. Asesorar en materia laboral a la Dirección General, así como a la Coordinación Administrativa, a efecto de no violentar los derechos de las y los trabajadores;
6. Orientar respecto a asuntos jurídicos que se deriven de las relaciones interinstitucionales, así como el sector público, privado y social;
7. Asesorar y elaborar convenios con los gobiernos municipales, estatal y federal, así como con la iniciativa privada, en temas relacionados con el desarrollo del comercio; y
8. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204010002 **Coordinación Administrativa**

Objetivo

Coordinar, organizar y coadyuvar en la implementación de los planes y programas que las unidades administrativas de la Dirección General de Gobierno tienen asignados, así como programar, gestionar, presupuestar y administrar los recursos humanos, materiales, financieros y técnicos necesarios para su ejecución.

Funciones:

1. Verificar el uso eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros para el óptimo funcionamiento de la Dirección General de Gobierno;
2. Mantener comunicación y establecer mecanismos de coordinación con las áreas adscritas a la Dirección General de Gobierno;
3. Realizar y registrar los movimientos de altas y bajas de los servidores públicos en la nómina correspondiente a la Dirección General de Gobierno;
4. Programar y presupuestar las actividades de capacitación del personal de la Dirección General de Gobierno;
5. Implementar mecanismos para mantener actualizados los registros administrativos relativos a recursos humanos, materiales, archivo, correspondencia, inventario de bienes muebles e inmuebles y apoyo técnico;
6. Integrar la propuesta de presupuesto por programa y proyecto de acuerdo a las líneas de acción plasmadas en el Plan de Desarrollo Municipal;
7. Coordinar y dar seguimiento de la distribución de la nómina de servidores públicos de la Dirección General de Gobierno;
8. Promover la asistencia de servidores públicos adscritos a la Dirección General de Gobierno a cursos de capacitación y actualización, desarrollados por el área de recursos humanos o dependencias externas;
9. Controlar las transferencias de recursos, solicitudes de servicios y de adquisiciones, así como formatos de fondo fijo;
10. Controlar y mantener actualizado el registro del inventario de bienes muebles e inmuebles patrimonio del Ayuntamiento;
11. Colaborar en la implementación de las Matrices de Indicadores por Resultados (MIR) de la Dirección General de Gobierno;
12. Aplicar el control presupuestal para el cumplimiento de los distintos proyectos a cargo de las unidades administrativas de la Dirección General de Gobierno;
13. Realizar y dar seguimiento a la cédula de proyectos de sistematización y actualización de la información;

14. Revisar y dar trámite a la comprobación de pagos diversos con la finalidad de obtener el reembolso de los mismos;
15. Recopilar información para alimentar los formatos únicos del personal; y
16. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204010200 **Unidad de Ambientes de Paz**

Objetivo

Generar programas, estrategias y acciones orientadas a reducir factores de riesgo en la población del municipio de Toluca, promoviendo la cultura de la paz en ambientes familiares, escolares y/o sociales, a través de sensibilizar, concientizar y proveer de herramientas, que permitan la resolución de conflictos mediante el dialogo, con la finalidad de restaurar el tejido social para erradicar cualquier manifestación de violencia.

Funciones

1. Capacitar a los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca que hayan sido nombrados Agentes de Paz, como parte de la Estrategia Municipal de Prevención;
2. Coordinar la constitución de los Centros de Paz, Familias de Paz y Grupos Vecinales de Paz en el Municipio de Toluca;
3. Dar seguimiento al Plan Preventivo de los Centros de Paz, Familias de Paz y Grupos Vecinales de Paz en el Municipio de Toluca;
4. Coadyuvar con diversas instituciones públicas y/o privadas mediante estrategias y programas que fomenten los factores de protección con la finalidad de disminuir los factores de riesgo;
5. Planear y difundir programas y acciones que favorezcan a la prevención social de la violencia y la delincuencia con un enfoque multidisciplinario;
6. Impulsar acciones en el ámbito escolar, para promover programas preventivos que modifiquen el entorno y faciliten propiciar la convivencia fomentando la cultura de paz;
7. Coordinar programas de sensibilización, para promover la cultura de la tolerancia, respetando a los grupos de atención prioritaria en materia de prevención de la violencia y delincuencia a fin de favorecer la inclusión y la igualdad social;
8. Gestionar la celebración de convenios con instituciones públicas y/o privadas para la formación, capacitación y actualización de la población del municipio de Toluca con actividades y programas que fomenten factores de protección y disminuyan los factores de riesgo;
9. Promover y difundir el uso de la mediación y conciliación, como mecanismos alternativos de resolución de conflictos con los que cuenta el Ayuntamiento de Toluca, con la finalidad de fomentar el desarrollo comunitario, la convivencia y la cohesión social tendientes a establecer la cultura de la paz.
10. Implementar acciones que fomenten la participación de las niñas, niños y jóvenes en actividades preventivas basadas en valores y cultura de la paz a efecto de abatir la violencia en cualquiera de sus tipos; y
11. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204010201 **Departamento de Gestión de Vinculación**

Objetivo

Gestionar los recursos humanos, económicos y materiales, ante organismos internacionales, gobierno federal, estatal y fundaciones de asistencia pública, para vincular a las asociaciones civiles con los sectores vulnerables de la sociedad, en coordinación con las diferentes dependencias que integran la administración pública municipal y satisfacer así sus necesidades.

Funciones:

1. Favorecer la vinculación entre las áreas del Ayuntamiento que desempeñan tareas de prevención social de la violencia dentro de sus funciones;
2. Generar y mantener canales de vinculación ante instancias gubernamentales, para los sectores más vulnerables de nuestro municipio, a fin de fomentar la igualdad de trato y oportunidades;
3. Desarrollar, proponer y ejecutar estrategias que motiven a la población del municipio de Toluca a participar en los programas y campañas de prevención social de las violencias que impulsa la administración pública municipal;
4. Promover políticas de vinculación, diálogo, acercamiento y comunicación entre diversos grupos de la comunidad;
5. Facilitar la comunicación, el intercambio de experiencias y el análisis de los aprendizajes sociales, entre diferentes actores de la población del municipio de Toluca, que cuenten con propuestas de beneficio colectivo; y
6. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204010202 **Departamento de Integración Ciudadana**

Objetivo

Planear, desarrollar e impulsar estrategias transversales, ínter y multidisciplinarias que contribuyan a generar un entorno de bienestar y cultura de paz entre los diversos grupos sociales del municipio, para fortalecer la integración ciudadana.

Funciones:

1. Crear y fortalecer canales de comunicación con los distintos grupos sociales a fin de contribuir en la reconstrucción del tejido social;
2. Impulsar y dar seguimiento a la planeación y ejecución de las acciones desarrolladas por las diferentes áreas del Ayuntamiento de Toluca, que tienen dentro de sus funciones la prevención social de la violencia;
3. Fortalecer alianzas con organizaciones de la sociedad civil y colectivos, para promover proyectos que propicien la integración y sana convivencia entre los diversos grupos de la sociedad, reconstruyendo lazos de solidaridad, reciprocidad y confianza entre los ciudadanos;
4. Promover acciones que fomenten el desarrollo comunitario y la cohesión social, a través de la participación entre Gobierno Municipal y la sociedad;
5. Fomentar y difundir en las dependencias y órganos desconcentrados del gobierno municipal, en coordinación con la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, el respeto a la diversidad, así como erradicar todo acto de discriminación; y
6. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204011000 **Dirección de Inspección y Control Comercial**

Objetivo

Coordinar y dirigir las actividades de verificación a efecto de regular el comercio establecido e inhibir el comercio en la vía pública, garantizando con esto el orden, uso y disfrute del espacio público por parte de la población del Municipio.

Funciones:

1. Realizar inspecciones de verificación de las celebraciones festivas, religiosas, cívicas o deportivas que se realicen en vía pública para constatar que cuenten con permiso necesario;
2. Verificar en conjunto con la autoridad de tránsito y vialidad los requisitos para otorgar o negar vistos buenos para la realización de actividades de particulares en la vía pública;
3. Supervisar el correcto funcionamiento de las actividades comerciales que los particulares realicen en vía pública;
4. Operar acciones de regulación del comercio establecido, en vía pública y comercio de temporada;
5. Instruir y coordinar con otras dependencias municipales las acciones de ordenamiento de comercio en vías y áreas públicas, bienes de dominio público y lugares de uso común.
6. Verificar que los comerciantes en vía pública cuenten con los permisos necesarios para realizar dicha actividad;
7. Gestionar y participar en operativos en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), para verificar que los instrumentos de medida de masa (pesas, balanzas, básculas) utilizados por el comercio en vía pública, tianguis urbanos y delegacionales, ambulante, semifijo, móvil y el Tianguis Aviación Autopan, cuenten con la calibración indicada, así como para corroborar que los precios de los productos se encuentren a la vista del público;
8. Ordenar las visitas de inspección, verificación y realizar actos de notificación y otras diligencias pre-procedimentales y procedimentales, para comprobar el cumplimiento de la normatividad en el ejercicio de la actividad comercial, industrial, de servicios, de eventos y espectáculos públicos, de protección ante la exposición del humo del tabaco, así como desarrollar políticas y lineamientos en estas materias;
9. Iniciar, tramitar, resolver y ejecutar el procedimiento administrativo común en asuntos relacionados con mercados públicos, tianguis y/o plazas comerciales y gastronómicas, así como establecimientos comerciales, industriales y prestación de servicios, espectáculos y eventos públicos; y en su caso imponer las sanciones que correspondan conforme a las disposiciones legales aplicables en la materia;
10. Habilitar, comisionar o nombrar al personal de verificación adscrito a la Dirección de Inspección y Control Comercial, para llevar a cabo actos, notificaciones e inspecciones en el ámbito de su

competencia; así como las diligencias pre-procedimentales, procedimentales y aquellas que se desprendan de la tramitación del procedimiento administrativo común;

11. Verificar y supervisar el desarrollo de los eventos y espectáculos públicos, en coordinación con las autoridades competentes;
12. Informar a la Coordinación General de Protección Civil del Estado sobre cualquier representación, función, acto, evento o exhibición artística, musical, deportiva, cinematográfica, teatral, cultural o de cualquier otra naturaleza que se pretenda llevar a cabo en espacios abiertos o cerrados con una afluencia de más de mil personas;
13. Coordinar la verificación del cumplimiento de medidas sanitarias en establecimientos comerciales;
14. Realizar y mantener actualizado el padrón de comerciantes que ejerzan la actividad en vía pública;
15. Verificar que las organizaciones de comerciantes que deseen registrarse en el padrón cumplan con los requisitos establecidos;
16. Supervisar el permiso de comerciantes conocidos como de temporada para poder desempeñar su actividad;
17. Verificar y avalar la personalidad de las organizaciones de comerciantes mediante acta constitutiva vigente y acta de asamblea ante notario, así como de sus miembros activos;
18. Llevar a cabo la reubicación del comercio en la vía pública conforme a lo establecido en acuerdos con comerciantes;
19. Realizar el decomiso de mercancías derivadas de las verificaciones a comerciantes informales en vía pública que no cumplan con los permisos necesarios;
20. Vigilar el correcto ordenamiento, recepción, registro e inventario, clasificación, avaluó, deposito aseguramiento, devolución, notificación y disposición final de mercancías aseguradas, producto de las verificaciones a comerciantes informales;
21. Instaurar el procedimiento administrativo y común derivado de los aseguramientos;
22. Proveer a los servidores públicos con funciones operativas, de los documentos necesarios para su identificación;
23. Capacitar y autorizar en materia de verificación al personal operativo; y
24. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204011001 **Departamento de Ordenamiento Comercial**

Objetivo

Ejecutar los actos, notificaciones, inspecciones, verificaciones y otras diligencias pre-procedimentales y procedimentales para comprobar el cumplimiento de la normatividad en el ejercicio de la actividad comercial, industrial, de servicios, de eventos y/o espectáculos públicos, de protección ante la exposición del humo del tabaco, así como la aplicación de las medidas preventivas, de seguridad o de apremio ordenadas cuando exista incumplimiento.

Funciones:

1. Ejecutar los actos, notificaciones, inspecciones, verificaciones y otras diligencias pre-procedimentales y procedimentales para comprobar el cumplimiento de la normatividad en el ejercicio de la actividad comercial, industrial, de servicios, de eventos y/o espectáculos públicos, de protección ante la exposición del humo del tabaco, así como desarrollar políticas y lineamientos en estas materias;
2. Aplicar las medidas preventivas de seguridad o de apremio ordenadas por su superior, en el desarrollo de la actividad comercial, industrial, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos;
3. Supervisar la realización de espectáculos y/o eventos públicos, antes durante y al finalizar los mismos,
4. Coordinar al personal de verificación adscrito a la Dirección de Inspección y Control Comercial;
5. Documentar, integrar, controlar y contar con el expediente de verificación del ejercicio del comercio en vía pública, de acuerdo con lo establecido en la reglamentación municipal;
6. Desarrollar, implementar, impulsar, evaluar y controlar los mecanismos que coadyuven al ordenamiento y reordenamiento del comercio fijo, semifijo, móvil y en vía pública de acuerdo con lo establecido en la reglamentación municipal;
7. Realizar verificaciones a establecimientos comerciales a afecto de que cumplan con las medidas sanitarias correspondientes; y
8. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204011002	**Departamento de Inspección Zona Centro**
204011003	**Departamento de Inspección Zona Sur**
204011004	**Departamento de Inspección Zona Norte**

Objetivo

Supervisar y auxiliar las actividades de verificación en el municipio a efecto de controlar el comercio informal en la vía pública, garantizando el orden y la tranquilidad en el Municipio.

Funciones:

1. Realizar operativos estratégicos para la liberación de espacios públicos en el Municipio, en conjunto con las áreas del Ayuntamiento, para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente;
2. Atender las quejas y demandas de la ciudadanía generadas por el comercio en la vía pública;
3. Aplicar la medida preventiva de aseguramiento de mercancía y su preservación;
4. Actualizar el proceso de administración y seguimiento de la verificación conforme sea necesario por cambios en la normatividad vigente en la materia;
5. Elaborar el informe de ubicación de los verificadores por los tramos de atención al comercio en la vía pública; y
6. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204011005

Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio

Objetivo

Atender, resolver y ejecutar los procedimientos administrativos iniciados, en materia comercial, industrial y de prestación de servicios.

Funciones:

1. Iniciar y tramitar los procedimientos administrativos en materia comercial, industrial y de prestación de servicios;
2. Resolver y ejecutar los procedimientos administrativos en materia comercial, industrial y de prestación de servicios con plena autonomía, en función a lo previsto en la normatividad aplicable en la materia;
3. Imponer sanciones según correspondan por infracciones a las disposiciones relativas a la actividad comercial.
4. Orientar y revisar los procedimientos administrativos derivados de la operatividad de los locales en usufructo, del comercio establecido y plazas gastronómicas y artesanales;
5. Fundar los procedimientos administrativos de los operativos de vigilancia de la actividad comercial establecida;
6. Asesorar y revisar los procedimientos administrativos que se deriven de las verificaciones que se realizan al comercio;
7. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204012000 Dirección de Investigación y Análisis Socio-Político

Objetivo

Organizar, analizar y presentar información sociopolítica del Municipio, real, oportuna, objetiva, estratégica y de coyuntura a los diversos órganos de decisión de la Administración Pública Municipal.

Funciones:

1. Recabar e integrar información de la política interior del municipio para la atención de asuntos y la toma de decisiones que le sean encomendados por la o el titular de la Dirección General de Gobierno;
2. Monitorear el territorio municipal para dar seguimiento a la problemática sociopolítica y evitar conflictos o inestabilidad social;
3. Determinar y elaborar el seguimiento de los principales sucesos nacionales, estatales, municipales y regionales, que sean de transcendencia política o que tengan relación con la administración pública municipal;
4. Captar, analizar y actualizar sistemáticamente información social y política que oriente la toma de decisiones públicas;
5. Determinar y proponer acciones para la atención de las demandas sociales, con base en la información sociopolítica obtenida;
6. Coadyuvar con información y recomendaciones para la estructuración y permanente actualización de los principales temas de la agenda política municipal;
7. Proveer a la Presidencia Municipal de toda la información pertinente para asegurar el debido cumplimiento de las funciones y servicios públicos del Municipio de Toluca; y
8. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204012001 **Departamento de Información Socio-Política**

Objetivo

Analizar, sistematizar, recopilar e indagar información sobre la estructura social y política del Municipio.

Funciones:

1. Indagar sobre asuntos, conflictos, problemas y oportunidades de política interior del Municipio;
2. Recopilar datos cualitativos, cuantitativos y gráficos socio-políticos del municipio y la región, generando bancos de datos;
3. Elaborar estadística descriptiva sociopolítica municipal;
4. Digitalizar y resguardar la información sociopolítica del municipio y la región,
5. Establecer las estrategias y mecanismos necesarios que permitan realizar estudios y análisis sociopolítico en el municipio;
6. Proporcionar información sistematizada, actualizada y continua sobre la aparición y evolución de acontecimientos políticos, sociales, sus principales actores y sobre las determinaciones del gobierno municipal;
7. Analizar, elaborar y presentar informes generales, importantes, urgentes y especiales acerca de la situación y la evolución de las relaciones gobierno-sociedad;
8. Elaborar estudios especiales acerca de acontecimientos que impacten a la estabilidad política, la administración pública y presenten posibilidad de generar conflictos sociales; y
9. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204013000 **Dirección de Gobierno y Concertación Política**

Objetivo

Coordinar, organizar y administrar los trabajos que permitan el cumplimiento de los planes y programas establecidos por el gobierno municipal; así como atender con prontitud las peticiones, quejas y propuestas hechas por los habitantes del Municipio de Toluca mediante el diálogo y compromiso.

Funciones:

1. Preservar las condiciones de gobernabilidad democrática del municipio;
2. Vigilar y atender los asuntos de política interior en el municipio;
3. Acordar los actos de gobierno con las diferentes expresiones políticas;
4. Agendar reuniones con líderes políticos y sociales para establecer diálogos de concertación para atender sus demandas;
5. Brindar respuesta oportuna a las peticiones, demandas y propuestas hechas por la ciudadanía y sociedad organizada, para lograr acuerdos y mantener la gobernanza en el municipio;
6. Promover los acuerdos entre ciudadanía y gobierno con el fin de coadyuvar en la gobernabilidad y el mejoramiento de los niveles de vida de los habitantes del municipio;
7. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204013001 **Departamento de Concertación Política**

Objetivo

Atender con prontitud las peticiones, quejas y propuestas de las y los habitantes del Municipio de Toluca; dar una inmediata atención a quienes se congreguen en plazas públicas, siempre con respeto a sus derechos humanos; así como proponer y apoyar acciones que permitan el fortalecimiento de espacios de participación entre las y los ciudadanos que viven dentro del Municipio.

Funciones

1. Coordinar y llevar a cabo operativos estratégicos con instancias municipales y estatales, para mantener el orden social;
2. Coadyuvar en la coordinación de operativos estratégicos para la liberación de espacios públicos, en conjunto con las áreas del Ayuntamiento, para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente;
3. Brindar atención inmediata a las peticiones, quejas y propuestas que haga la ciudadanía en general del Municipio de Toluca;
4. Brindar atención oportuna a movimientos sociales que se presenten a las afueras de oficinas correspondientes al Ayuntamiento de Toluca; y
5. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204014000	**Dirección de Delegaciones Zona Norte**
204015000	**Dirección de Delegaciones Zona Sur**

Objetivo

Apoyar a las autoridades auxiliares para el correcto funcionamiento de las delegaciones del Municipio.

Funciones:

1. Realizar reuniones de seguimiento de diversas actividades con las y los delegados, subdelegados y COPACIs municipales, para tratar asuntos relacionados con el desarrollo de la comunidad;
2. Realizar visitas de trabajo en las delegaciones y subdelegaciones municipales, a fin de tratar asuntos relacionados con temas sociopolíticos, trámites y servicios, entre otros;
3. Recopilar el informe anual de actividades de autoridades auxiliares;
4. Coadyuvar en la capacitación de las autoridades auxiliares y de los consejos de participación ciudadana;
5. Difundir el Bando Municipal de Toluca en delegaciones y subdelegaciones del Municipio de Toluca;
6. Coadyuvar en la impartición de cursos a vecinos, fomentando la participación ciudadana en el municipio de Toluca;
7. Generar volantes para la convocatoria, o invitaciones a eventos a realizarse para las delegaciones y subdelegaciones;
8. Atender a autoridades auxiliares, COPACIs y ciudadanía en general;
9. Realizar la difusión y/o convocatoria a la ciudadanía, sobre las diferentes actividades del Municipio de Toluca; y
10. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204014001	**Departamento de Zona 1**
204014002	**Departamento de Zona 2**
204015001	**Departamento de Zona 3**
204015002	**Departamento de Zona 4**

Objetivo

Planear, organizar, coordinar y evaluar la operación de las Delegaciones Municipales de la zona norte del Municipio.

Funciones:

1. Elaborar y mantener actualizado el registro y directorio de las y los delegados, subdelegados, COPACIs y las y los jefes de manzana del municipio;
2. Brindar orientación en temas relacionados con las atribuciones de las autoridades auxiliares del municipio para facilitar el cumplimiento de su trabajo;
3. Emitir información que se solicite y a su vez ayude a orientar a las autoridades auxiliares, COPACIs y jefes de manzana del municipio para el cumplimiento de sus atribuciones;
4. Notificar al Director de área, la información recabada sobre cualquier hecho de trascendencia que ocurra en la circunscripción territorial;
5. Colaborar en el procedimiento administrativo que se inicie en contra de las autoridades auxiliares del Municipio que cometan alguna falta estipulada en el Código Reglamentario Municipal o en la Ley Orgánica Municipal;
6. Colaborar con la Comisión Edilicia en la organización de las elecciones de autoridades auxiliares del Municipio; y
7. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

2202016000

Dirección de Atención al Comercio

Objetivo

Coordinar, evaluar, instruir, implementar, establecer y autorizar el ejercicio de las actividades comerciales, industriales y de servicios, espectáculos y diversiones públicas, que desarrollen las personas físicas y jurídico-colectivas en el municipio de Toluca, mediante el otorgamiento de licencias, cédulas de funcionamiento y permisos.

Funciones:

1. Dictaminar, definir, autorizar o negar los permisos para espectáculos y diversiones públicas; permisos temporales de funcionamiento y expedir cédulas de funcionamiento comercial;
2. Recibir, registrar, revisar e integrar la documentación necesaria para el otorgamiento de licencias de funcionamiento para los giros de bajo, mediano y alto impacto, señalados en los ordenamientos legales correspondientes, a través del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) y del Sistema Único de Gestión Empresarial (SUGE);
3. Registrar, documentar e integrar los expedientes que serán puestos a consideración del Ayuntamiento para el otorgamiento de licencias de funcionamiento de giros de alto impacto;
4. Autorizar la colocación y distribución de anuncios y publicidad diversa;
5. Organizar, coordinar, promover y realizar campañas para que se cumplan las normas aplicables en materia de salud estatal, de limpieza e higiene conjuntamente con el Instituto de Salud del Estado de México (ISEM), para garantizar a la ciudadanía que los productos que se expenden en vía pública, tianguis urbanos y delegacionales, ambulante, semifijo, móvil, festividades, temporadas y el Tianguis Aviación Autopan, cumplan con las condiciones sanitarias establecidas;
6. Integrar, revisar, actualizar y emitir el Catálogo de Giros Comerciales, Industriales y de Servicios para el Municipio de Toluca y su clasificación, con base en los criterios establecidos y las disposiciones aplicables en el ámbito estatal, federal e internacional, así como emplear los medios de publicidad convenientes para su difusión;
7. Coordinar, impulsar y vigilar la operación, administración y funcionamiento de los tianguis, comercio semifijo, plazas y mercados públicos municipales;
8. Concentrar, registrar y actualizar el padrón único de comerciantes de vía pública, semifijos, tianguis urbanos y delegacionales, móvil, de temporada, del Tianguis Aviación Autopan, mercados públicos municipales y licencias de funcionamiento del comercio establecido, considerando los criterios establecidos en la reglamentación municipal;
9. Recibir y analizar la motivación y fundamentación de los acuerdos emitidos por cada una de las áreas, para el visto bueno o autorización del titular de la Dirección General de Gobierno en aquellos casos en que la naturaleza del asunto en particular así lo requiera;

10. Informar a la Consejería Jurídica, a través de la Dirección General, sobre la posible comisión de hechos constitutivos de delito, para la respectiva formulación de denuncias y/o querellas;
11. Solicitar el apoyo y coadyuvar en el marco de sus atribuciones y competencia con las dependencias de la administración pública municipal para el cumplimiento y ejecución de las determinaciones que se dicten;
12. Rendir y remitir informes o documentos requeridos, para la atención a los asuntos legales en los que figure la Dirección;
13. Digitalizar los expedientes dados de alta, cambios, revalidación o baja del comercio semifijo en el Sistema de Comercio (SICOM), en congruencia con el Catálogo de Giros Comerciales, Industriales y de Servicios para el Municipio de Toluca;
14. Integrar, actualizar e informar los registros del comercio municipal; así como supervisar la aplicación del Catálogo de Giros Comerciales Industriales y de Servicios para el Municipio de Toluca;
15. Administrar los usuarios y accesos al sistema de cada área que utiliza el Sistema de Comercio (SICOM) y el Sistema de Registro de Unidades Económicas (SUGE) para el fin de proporcionarlos al Departamento de Licencias;
16. Llevar a cabo en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno digital, el respaldo y mantenimiento al SICOM y SUGE; y
17. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204016001 **Departamento de Licencias y Permisos**

Objetivo

Tramitar y otorgar licencias de funcionamiento y SARE a los giros de bajo, mediano y alto impacto, realizar revalidaciones, cambios y bajas; así como emitir permisos para el comercio de temporada y la realización de eventos espectáculos y diversiones públicas, así también en lo relativo a la colocación o distribución de publicidad de la actividad comercial, industrial, de servicios o esparcimiento, mediante la revisión, análisis y recepción de documentación. Integrar, actualizar y custodiar el padrón de las unidades económicas del Municipio de Toluca en apego a la normatividad correspondiente.

Funciones:

1. Asesorar, orientar a la ciudadanía y participar en los eventos de expo servicios al emprendedor y campañas de regularización a efecto de dar a conocer los requisitos necesarios para llevar a cabo los trámites relacionados con el otorgamiento, cambios o bajas de las licencias de funcionamiento;
2. Recibir, revisar, analizar y determinar la procedencia de las solicitudes de permisos o autorizaciones para realizar eventos, espectáculos y diversiones públicas; la colocación y distribución de publicidad, así como de la actividad comercial en las diferentes temporadas que por tradición, usos y costumbres se efectúan en el municipio, con el otorgamiento del permiso correspondiente y/o en su defecto la respuesta negativa a su solicitud;
3. Recibir, integrar, revisar y dar trámite a las solicitudes de licencias de funcionamiento y emitir el documento oficial para alta, baja, revalidaciones y cambios de actividades de establecimientos comerciales, industriales y de servicios; así como de las solicitudes de licencias de funcionamiento expedidas a través del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE);
4. Entregar a las y los contribuyentes las licencias de funcionamiento autorizadas, cambios y revalidaciones de éstas y remitir a la Tesorería Municipal, las copias correspondientes de las solicitudes de licencia para el cobro de los impuestos y derechos que resulten procedentes;
5. Integrar, organizar y turnar al Departamento de Ordenamiento Comercial las solicitudes de alta, cambios y bajas de las licencias de funcionamiento, a efecto de que dicha unidad emita los dictámenes correspondientes que sirven de soporte para su autorización;
6. Integrar, sistematizar y actualizar el Padrón de Establecimientos Industriales, Comerciales y de Servicios de Toluca, mediante la autorización de los movimientos de alta, cambio, baja y la revalidación de las licencias de funcionamiento;
7. Registrar y notificar conforme a la normatividad vigente, respecto de las irregularidades encontradas o la detención de su expedición, a los solicitantes de las licencias de funcionamiento, para que sean subsanadas y/o brindar asesoría con respecto a los trámites relacionados con las licencias de funcionamiento;
8. Elaborar y presentar un informe diario a la Dirección de Atención al Comercio sobre el número de solicitudes ingresadas y el total de licencias expedidas, así como de las revalidaciones, permisos provisionales, modificaciones o bajas realizadas,

9. Administrar, organizar y resguardar el archivo del Departamento, en lo relativo a los expedientes de licencias de funcionamiento, así como el padrón de permisos de temporada, llevar a cabo su digitalización y su depuración anual conforme a lo normatividad vigente;

10. Orientar y recibir las solicitudes con la documentación necesaria para llevar a cabo la certificación de copias de licencias de Funcionamiento que realiza la Secretaría del Ayuntamiento. Así como registrar, organizar y expedir copias certificadas sobre trámites y documentos relativos a licencias de funcionamiento que obren en el archivo del departamento,

11. Organizar y coordinar la operación de la ventanilla única de atención, así como observar los lineamientos establecidos en los convenios de coordinación signados por el Ayuntamiento de Toluca con la Comisión Nacional, Estatal y Municipal de Mejora Regulatoria para el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) y el Sistema Único de Gestión Empresarial (SUGE);

12. Recibir, analizar y autorizar en coordinación con la Secretaría del Ayuntamiento, las certificaciones de licencias de funcionamiento aprobadas por el H. Cabildo;

13. Entregar al contribuyente la orden de pago del permiso autorizado, canalizándolo a la Dirección de Ingresos de la Tesorería Municipal, a fin de realizar el cobro de las contribuciones municipales;

14. Remitir copia de los permisos otorgados para eventos y espectáculos públicos, al Departamento de Ordenamiento Comercial con la finalidad de que revisen el buen desarrollo del evento de acuerdo con lo estipulado en la normatividad;

15. Remitir copia de los permisos otorgados para la colocación o distribución de publicidad de la actividad comercial, industrial, de servicios o esparcimiento a la Dirección de Inspección y Control Comercial, con la finalidad de que revisen el desarrollo de la actividad en la vía pública; y

16. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

210013001 **Departamento de Atención a Mercados y Tianguis**

Objetivo

Registrar, atender, colaborar, evaluar y dar seguimiento a las necesidades de ubicación, ordenamiento del comercio, administrativas, de infraestructura, y servicios públicos, generadas por los mercados municipales, tianguis y plazas gastronómicas, a efecto de que se brinde el servicio de abasto a la población del Municipio bajo los principios de rentabilidad y competitividad comercial en un ambiente sustentable y seguro para los asistentes, además de ordenar y vigilar el funcionamiento administrativo del Tianguis Aviación Autopan, a fin de establecer acciones de regulación de la actividad comercial, permitiendo una mejora en las condiciones operativas del mismo.

Funciones:

1. Atender las necesidades de mantenimiento de los equipos, instalaciones, infraestructura y servicios públicos requeridos por los mercados municipales;
2. Supervisar y coordinar con el apoyo del personal administrativo y operativo, la administración y funcionamiento de los mercados, en apego a las normas aplicables;
3. Desarrollar y proponer actividades para procurar el abasto ordenado de productos básicos para satisfacer las necesidades de la población en esta materia;
4. Promover entre los usufructuarios, la regulación y puntualidad de los pagos establecidos por la realización de actividades comerciales en locales de los mercados públicos municipales y plazas gastronómicas, así como verificar en conjunto con el personal administrativo el cumplimiento de dicha obligación;
5. Validar las solicitudes para la colocación de propaganda, y posibles espectáculos al interior, así como para realizar espectáculos o diversiones públicas en la explanada de alguno de los mercados y las plazas gastronómicas pertenecientes al ayuntamiento, así como la utilización de los salones de usos múltiples existentes;
6. Revisar, registrar y archivar las solicitudes de recuperación de local, al interior de los mercados;
7. Gestionar mecanismos de vinculación con diversas instituciones para la impartición de cursos de capacitación orientados a mejorar el desarrollo comercial de locatarios de los mercados públicos municipales y plazas gastronómicas;
8. Documentar, integrar y actualizar los padrones y expedientes de los trámites realizados por locatarios de los mercados y plazas gastronómicas, además del Sistema de Comercio, en coordinación con el personal administrativo de los mismos;
9. Integrar, actualizar y resguardar el Registro e Identificación de Contribuyentes del Comercio;
10. Instrumentar y sugerir a la Dirección de Atención al Comercio, proyectos ejecutivos, para participar en programas federales, estatales y municipales, que permitan obtener recursos destinados al mejoramiento de la infraestructura de los mercados públicos municipales y plazas gastronómicas;
11. Gestionar y participar en operativos en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), para verificar que los instrumentos de medida de masa (pesas, balanzas, básculas)

ubicados en cada local de los mercados municipales y plazas gastronómicas, cuenten con la calibración indicada;

12. Programar y realizar visitas de inspección en coordinación con el personal administrativo de los mercados municipales y plazas gastronómicas para corroborar que los precios de los productos se encuentren a la vista del público;
13. Recibir, analizar, y contestar la solicitud de cédula de funcionamiento, conforme a la autorización o negativa que se determine en coordinación con la Dirección de Atención al Comercio, para regular la actividad comercial dentro de los mercados pertenecientes al ayuntamiento, así como a las plazas gastronómicas;
14. Recibir, analizar, y contestar la solicitud de cédula de funcionamiento, conforme a la autorización o negativa que se determine en coordinación con la Dirección de Atención al Comercio, para ejercer la actividad comercial de temporada, en alguna de las explanadas de los mercados públicos municipales y plazas gastronómicas;
15. Autorizar o negar las solicitudes de reparación, adecuación o remodelación en los locales comerciales, especificando las condiciones en que estas se llevarán a cabo;
16. Supervisar en coordinación con los administradores de los mercados públicos municipales y plazas gastronómicas, el cumplimiento de la obligación del pago de contribuciones por concepto del uso de vías y áreas públicas por parte de los usufructuarios;
17. Realizar el pase de lista de apertura de los locales comerciales de los mercados públicos municipales y plazas gastronómicas, a través del personal administrativo designado para tal efecto;
18. Informar y gestionar con la Dirección de Atención al Comercio, la instauración de procedimientos administrativos comunes para asuntos relacionados con los mercados públicos y plazas gastronómicas; así como solicitar operativos de inspección relativos al ordenamiento comercial, cuando así lo requieran las necesidades del mercado;
19. Recibir, registrar, analizar y determinar en coordinación con la Dirección de Atención al Comercio, la procedencia o improcedencia de solicitudes de permiso para el ejercicio del comercio semifijo, fijo, móvil, tianguis y Tianguis Aviación Autopan; así como expedir órdenes de pago y cédulas de funcionamiento en aquellas que sean procedentes,
20. Implementar acciones derivadas de los acuerdos establecidos con las dependencias municipales competentes, como resultado de la regularización del comercio semifijo, fijo y tianguis;
21. Informar de las campañas para la condonación de multas y recargos derivados del incumplimiento de las obligaciones tributarias de comerciantes, propuesta por la Tesorería Municipal en los tiempos establecidos;
22. Analizar, dictaminar y proponer los mecanismos con la Dirección de Atención al Comercio que permitan identificar y determinar la existencia, movilidad y permanencia del comercio tradicional en el Municipio, así como detectar lugares susceptibles para su desarrollo; y
23. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204017000 **Dirección de Gobernanza**

Objetivo

Garantizar la adecuada intervención del Gobierno Municipal en el entorno local, mediante el análisis de las acciones que integran las políticas públicas que realiza la Administración Pública Municipal, consolidando la legitimidad gubernamental y el bienestar de la población del Municipio, coadyuvando con el cumplimiento de los ODS del pilar social en materia de Desarrollo Humano, planteado en la Agenda 2030.

Funciones:

1. Generar el vínculo de comunicación para la interacción entre la sociedad y el gobierno municipal;
2. Planear, organizar dirigir y evaluar la implementación de estrategias y acciones que generen soluciones a la problemática social dentro del marco normativo;
3. Desplegar estrategias de fortalecimiento para el desarrollo comunitario, y la participación ciudadana;
4. Innovar estrategias para generar política pública anticorrupción;
5. Coordinar iniciativas con la Comisión Edilicia para el Cumplimiento de la Agenda 2030 en el Municipio de Toluca;
6. Generar proyectos para la solución de problemas sociales mediante alianzas entre el gobierno municipal con los sectores académico y/o empresarial y;
7. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204017001 **Departamento de Gobernanza**

Objetivo

Impulsar estrategias y acciones innovadoras en forma integral y transversal con las dependencias que conforman la Administración Municipal, para elevar el nivel de eficiencia administrativa y la sensibilidad del tacto social, a propósito de desarrollar una práctica gubernamental de proximidad con la ciudadanía.

Funciones:

1. Generar y mantener canales de vinculación ante instancias gubernamentales, para los sectores más vulnerables de nuestro municipio, a fin de fomentar la igualdad de oportunidades;
2. Crear y fortalecer canales de comunicación con los distintos grupos sociales, a fin de procurar el desarrollo de políticas públicas que generen un entorno confortable para los habitantes del municipio;
3. Fortalecer alianzas con organizaciones de la sociedad civil y colectivos, para promover proyectos que propicien la integración y la convivencia sana entre los diversos grupos de la sociedad, reconstruyendo lazos de solidaridad, reciprocidad y confianza entre los ciudadanos;
4. Convenir con la sociedad organizada para generar sinergias entre los recursos públicos y sociales que propicien un beneficio para la ciudadanía;
5. Innovar e implementar acciones de proximidad que generen soluciones a la problemática social;
6. Crear y operar canales de comunicación que permitan vincular las demandas y aspiraciones de cada grupo social con los programas proyectos y acciones de cada una de las dependencias del gobierno municipal, para que los beneficios lleguen a la población objetivo; y
7. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204017002 **Departamento de Medición de Acciones de Gobierno**

Objetivo

Elaborar e instrumentar herramientas metodológicas para el análisis de la formulación, implementación y evaluación de las acciones gubernamentales que impacten en la solución de problemas relevantes y concretos de la realidad municipal.

Funciones:

1. Identificar, definir y priorizar la problemática actual de la realidad municipal;
2. Recabar, integrar y sistematizar información respecto al impacto de las acciones gubernamentales del ayuntamiento de Toluca, para la generación de informes que faciliten la toma de decisiones;
3. Verificar el cumplimiento de los objetivos planteados de las acciones gubernamentales que ejecuten las diferentes áreas de la administración pública municipal de Toluca;
4. Recopilar, sistematizar y difundir la información derivada de las evaluaciones de las acciones gubernamentales que las unidades administrativas y órgano desconcentrado ejecuten en el ámbito de sus respectivas competencias;
5. Establecer indicadores que midan de forma objetiva los impactos de la ejecución de acciones de gobierno en el mejoramiento del nivel de vida de la población, sin perder de vista su opinión y percepción inmediata; y
6. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204017003 **Unidad de Control de Gestión**

Objetivo

Identificar, registrar, analizar y dar seguimiento al cumplimiento de mecanismos establecidos para el apoyo y coordinación entre la Dirección General de Gobierno y las distintas áreas de la administración pública municipal, con el fin facilitar el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal, con apego a la normatividad aplicable.

Funciones:

1. Vigilar el cumplimiento de los proyectos y programas encomendados por la o el titular de la Dirección General de Gobierno a las diferentes unidades administrativas;
2. Analizar e informar los avances y resultados de los programas ejecutados por las unidades administrativas de la Dirección General de Gobierno;
3. Integrar y administrar sistemas de control para el seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y procedimientos ejecutados al interior de la Dirección General de Gobierno;
4. Realizar el seguimiento a los acuerdos de la o el titular de la Dirección General de Gobierno, a fin de verificar que se lleven a cabo conforme a lo indicado;
5. Coadyuvar con las diferentes unidades administrativas que integran la Dirección General de Gobierno, para el cumplimiento de los programas y proyectos que les sean encomendados;
6. Detectar oportunamente las deficiencias y anomalías que se presenten en la ejecución de los programas, a fin de proponer las medidas conducentes para su corrección y notificarlas a la o el titular de la Dirección General de Gobierno; y
7. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

204017004 **Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento**

Objetivo

Organizar el reclutamiento de los conscriptos que deban cumplir con el Servicio Militar Nacional; así como expedir y resguardar las Cartillas de Identidad del Servicio Militar Nacional correspondientes.

Funciones:

1. Difundir y hacer cumplir en el ámbito de su competencia la Ley del Servicio Militar en el territorio del Municipio de Toluca;
2. Organizar y controlar la recepción de la documentación de los jóvenes que acuden a solicitar su Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional;
3. Planear, organizar y realizar campañas de difusión dirigidas a escuelas, sectores, delegaciones y subdelegaciones para informarles sobre el trámite de la Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional;
4. Proporcionar información y orientación a los jóvenes en cuanto al trámite para la obtención de las Cartillas de Identidad del Servicio Militar Nacional;
5. Recibir y registrar las solicitudes, así como expedir las Cartillas de Identidad del Servicio Militar Nacional y turnarlas para firma del C. Presidente Municipal de Toluca;
6. Recibir de la 22/a. Zona Militar las Cartillas de Identidad del Servicio Militar Nacional para las inscripciones;
7. Llevar el registro y control de las Cartillas de Identidad del Servicio Militar Nacional expedidas por colonia y delegación y elaborar el reporte estadístico;
8. Entregar al término del periodo de inscripción, a la 22/a. Zona Militar, las Cartillas de Identidad del Servicio Militar Nacional que no fueron expedidas;
9. Planear, dirigir, organizar y realizar, en coordinación con la 22/a. Zona Militar, el sorteo del Servicio Militar Nacional de la clase vigente, anticipados y remisos;
10. Entregar, a la 22/a. Zona Militar, la documentación recabada después de los Sorteos del Servicio Militar Nacional de la clase vigente, anticipados y remisos; y
11. 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 Gobierno 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 magnética en:

Dirección General de Gobierno

XII. REGISTRO DE EDICIONES.

Primera edición, febrero de 2021 (Elaboración del Manual de Organización).

Segunda edición, octubre 2021 (actualización)

XIII. VALIDACIÓN.

Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

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

Lic. Mario G. Montiel Castañeda
Director General de Gobierno

XIV. CRÉDITOS

Manual de Organización de la Dirección General de Gobierno 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

Encargado del despacho del Departamento de

Organización Métodos y Sistemas Administrativos

Mtra. Teresita Domínguez Albiter

Profesional C

Octubre, 2021
Toluca, Estado de México.

XV. DIRECTORIO

Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal

Lic. Mario G. Montiel Castañeda
Director General de Gobierno

Lic. Jessica Fregoso Trueba
Coordinadora de Apoyo Técnico

Lic. Abelardo Cuenca Vega
Coordinador Administrativo

Mtra. Silvana Isabel Ortega Valdés
Titular de la Unidad Jurídica

Lic. Yamilia María Fernanda Gutiérrez Sánchez
Jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio

Mtra. Norma Alicia Soto Aceves
Titular de la Unidad de Ambientes de Paz

Lic. Marilú Guadarrama Muciño
Jefe del Departamento de Gestión de Vinculación

Mtra. Margarita Gutiérrez Juárez
Jefe del Departamento de Integración Ciudadana

C. Luis Felipe Naranjo Vilchis
Director de Inspección y Control Comercial

Lic. Verónica González Salmerón
Jefa del Departamento de Ordenamiento Comercial

Lic. Fernando García Romero
Jefe del Departamento de Inspección Zona Centro

C. Karla Areli Hernández Gómez
Departamento de Inspección Zona Sur

C. Francisco Bernardo Hernández Córdova
Jefe del Departamento de Inspección Zona Norte

Lic. Jorge Alberto Huizar Ríos
Director de Investigación y Análisis Sociopolítico

Vacante
Departamento de Información Sociopolítica

Lic. Juan Manuel Reyes Bustamante
Director de Gobierno y Concertación

Vacante
Jefa del Departamento de Concertación Política

C. René Pérez Santana
Director de Delegaciones Zona Norte

C. Omar Ortiz Cortés
Jefe del Departamento de Zona 1

C. Joel Antonio Aguilar Valdés
Jefe del Departamento de Zona 2

Lic. Celfa Vázquez González
Directora de Delegaciones Zona Sur

C.P. Gabino Blas Zarza Sánchez
Jefe del Departamento de Zona 3

C. Iván Dávila Dávila
Jefe del Departamento de Zona 4

C. Alma Yadira Carrillo Martínez
Directora de Atención al Comercio

Vacante
Jefa del Departamento de Licencias y Permisos

C. Carlos Varela Gómez
Jefe del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis

Lic. Gabriel Roldán Ramos
Director de Gobernanza

Lic. Grizel M. Sánchez Arias
Jefa del Departamento de Gobernanza

Lic. Julio Carlos Vélez Torres
Jefe del Departamento de Medición de Acciones de Gobierno

Lic. Víctor Reyes Bastida
Jefe del Departamento de Control de Gestión

Lic. Alejandro Gutiérrez García
Jefe del Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento

XVI. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
15/10/2021	18, 19, 25, 35, 54, 55 y 56	Modificación derivada de la emisión del Dictamen de Modificación a la Estructura Orgánica de la Dirección General de Gobierno, en el cual cambia de adscripción el Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, de la Unidad Jurídica a la Dirección de Inspección y Control Comercial.

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 2020.
- Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021.
- Manual General de Organización de la Administración Pública Municipal. 2018.
- Manual de Organización de la Dirección Jurídica 2018.
- Manual de Organización Secretaría del Ayuntamiento 2016.
- Manual de Organización Secretaría del Gabinete 2018.
- Organización de Empresas. Tercera edición. Enrique Benjamín Franklin Fincowsky. Mc Graw Hill. 2009.

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno

Gaceta Municipal Semanal
37/2021
16 de NOVIEMBRE de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO

Octubre, 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
Octubre 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 GENERAL 8

III. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA 9

Integración, elaboración y programación del presupuesto. 9

Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente. 12

Gastos a comprobar. 15

Solicitud de adecuación programática y presupuestal. 18

Integración del programa anual de adquisiciones. 20

Control de combustible. 22

Servicio de reparación y mantenimiento de vehículos oficiales. 24

Alta de personal. 27

Baja de personal administrativo. 29

Integración del Acta de Entrega Recepción para la baja de personal de confianza. 31

Apertura y ejercicio del recurso para pagos diversos. 33

IV. DEPARTAMENTO DE GESTION DE VINCULACION 36

Gestión de recursos para la ejecución de programas sociales preventivos municipales. 36

V. DEPARTAMENTO DE INTEGRACION CIUDADANA 38

Fortalecer canales de comunicación con los distintos grupos sociales del municipio, para generar un entorno de bienestar y cultura de paz. 38

VI. DEPARTAMENTOS DE INSPECCION ZONA CENTRO, SUR Y NORTE 40

Visitas de inspección y verificación a comerciantes informales, establecidos en la vía pública. 40

Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, avaluó, devolución y disposición final de mercancía asegurada. 45

Devolución de mercancía asegurada a comerciantes en las visitas de inspección y verificación 51

Devolución de mercancía decomisada a las y los comerciantes en las visitas de inspección y verificación, por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México 55

Donación de productos perecederos a organizaciones de la sociedad civil del Valle de Toluca que cuenten con registro de donatario 58

Desecho de productos perecederos o mercancía asegurada en “visitas de inspección y verificación a comerciantes informales establecidos en la vía pública 62

VII. DEPARTAMENTO DE ORDENAMIENTO COMERCIAL 64

Atención de solicitudes de verificación, peticiones y quejas ciudadanas. 64

Visita de Verificación Administrativa de los establecimientos comerciales, industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos. 67

Notificación de actos y diligencias pre procedimentales y procedimentales. 70

VIII. DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL COMERCIO 72

Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, Industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos. 72

IX. DEPARTAMENTOS DE INFORMACION SOCIOPOLITICA 77

Monitoreo del territorio municipal para seguimiento a la problemática sociopolítica....77

Análisis, organización y digitalización de información sociopolítica de zonas, en las que se llevarán a cabo pre-giras y giras presidenciales....79

Reuniones con Líderes Políticos y Sociales del Municipio, para establecimiento de diálogos y atención de sus demandas 81

X. DEPARTAMENTO DE CONCERTACION POLITICA....84

Coordinación de operativos estratégicos, con Instancias Municipales y Estatales, para mantener el orden social en eventos públicos, así como verificar el cumplimiento de la normatividad vigente. 84

Registro de asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca. 87

XI. DEPARTAMENTOS DE ZONA 1, 2, 3 Y 4 89

Gestión de peticiones y desarrollo de investigaciones, en coordinación con las autoridades auxiliares 89

Difusión y publicación del bando Municipal de Toluca, en las Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio. 92

Designación de las y los Jefes de Manzana en las Delegaciones, Subdelegaciones y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI´S). 95

Coordinación para la Elección de Autoridades Auxiliares Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de participación ciudadana (COPACI´S). 97

Planeación, organización y calendarización, del informe anual de actividades de las y los delegados y subdelegados. 103

Apoyo en la distribución de documentos para la difusión de proyectos municipales, en materia de atención social y comunitaria. 106

Integración y actualización de los directorios de autoridades auxiliares y representantes de la población, en las Delegaciones y Subdelegaciones. 109

Reuniones de trabajo de las Delegaciones y Subdelegaciones, consejos de participación ciudadana (COPACI'S) y las unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca. 111

Informe sobre celebración de aniversario de la independencia de México. 114

Capacitación de autoridades auxiliares y consejos de participación ciudadana. 117

Registro y control del comercio en el Sistema de Comercio SICOM, para el alta y renovación de permisos de la Dirección de Atención al Comercio (comercio en tianguis y vía pública, fijo, semifijo y móvil) y el Departamento de Atención y Seguimiento de Mercados. 120

XII. DIRECCION DE ATENCION AL COMERCIO 120

Verificación de documentos que son digitalizados por las áreas usuarias en el Sistema de Comercio (SICOM). 123

XIII. DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y PERMISOS 125

Alta de licencias de funcionamiento por medio del SARE (Sistema de Apertura Rapida de Empresas). 125

Alta de licencias de funcionamiento: bajo y mediano impacto. 131

Cambio de propietario y /o modificación de formato. 138

Cambio, aumento o disminución de giro, aumento o disminución de superficie, cambio de domicilio, solicitud, aumento o disminución de anuncio. 143

Alta de licencia de funcionamiento para giros de alto impacto. 148

Baja de licencia de funcionamiento, solicitado por la o el titular 154

Permiso provisional de funcionamiento para actividades comerciales, industriales y de servicios para giros de bajo riesgo 158

Revalidación de licencias de funcionamiento 162

Operación de la ventanilla única. 167

Autorización de permisos eventuales. 170

Autorización de permisos para eventos y espectáculos al aire libre 180

Actualización de permisos para el uso de vías y áreas públicas en el ejercicio del comercio (comerciantes de temporada). 188

XIV. DEPARTAMENTO DE ATENCION A MERCADOS Y TIANGUIS 191

Asignación de locales. 191

Cambio de giro y/o ampliación y/o cambio de locatario. 196

Controversias entre comerciantes. 200

Recuperación de local por infracciones a la reglamentación Municipal. 204

Regularizacion comercial por posesion de local. 208

Alta al padrón de comerciantes por posesión de espacios comerciales. 213

Recuperación de espacios abandonados. 218

Regularización y/o renovación de permisos en el Tianguis Aviación Autopan. 222

Permisos en tianguis y vía pública (fijo, semifijo y movil). 225

Regularización y/o renovación de permisos en tianguis urbanos, delegacionales y vía pública (fijo, semifijo y móvil). 229

XV. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA 233

Pláticas y/o capacitaciones para servidores públicos 233

XVI. DEPARTAMENTO DE MEDICIÓN DE ACCIONES DEL GOBIERNO 235

Medición y evaluación de acciones de gobierno 235

XVII. UNIDAD DE CONTROL DE GESTION 237

Reunión con delegados y subdelegados 237

XVIII. DEPARTAMENTO DE LA JUNTA MUNICIPAL DE RECLUTAMIENTO 239

Trámite para la obtención de la Cartilla del Servicio Militar Nacional 239

XIX. SIMBOLOGIA.....243

XX. DISTRIBUCIÓN.....247

XXI. REGISTRO DE EDICIONES 248

XXII. VALIDACIÓN 249

XXIII. CREDITOS 250

XXIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 251

I. PRESENTACIÓN

La Dirección General de Gobierno en coordinación con la Secretaría Técnica de la Presidencia, a través de la Coordinación de Planeación, presenta el **"Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno"** del Gobierno Municipal de Toluca, con el propósito de contar con un instrumento administrativo dinámico, que dé respuestas eficientes a los requerimientos del personal de la institución, particularmente a 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, interáreas o departamentos y entre dependencias del Ayuntamiento de Toluca, 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, especifica por escrito la definición y asignación de las responsabilidades que atienden las unidades administrativas que integran la dependencia, y con ello, identifica 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 en otras dependencias promovedoras 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 un glosario de términos, 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 en la operación o vinculación de 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 Dirección General de Gobierno, mediante el establecimiento de los nombres, objetivos, políticas y diagramas de cada departamento que integra la estructura orgánica, 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. 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; además de orientar la distribución del gasto a los programas operativos, dando congruencia a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal.

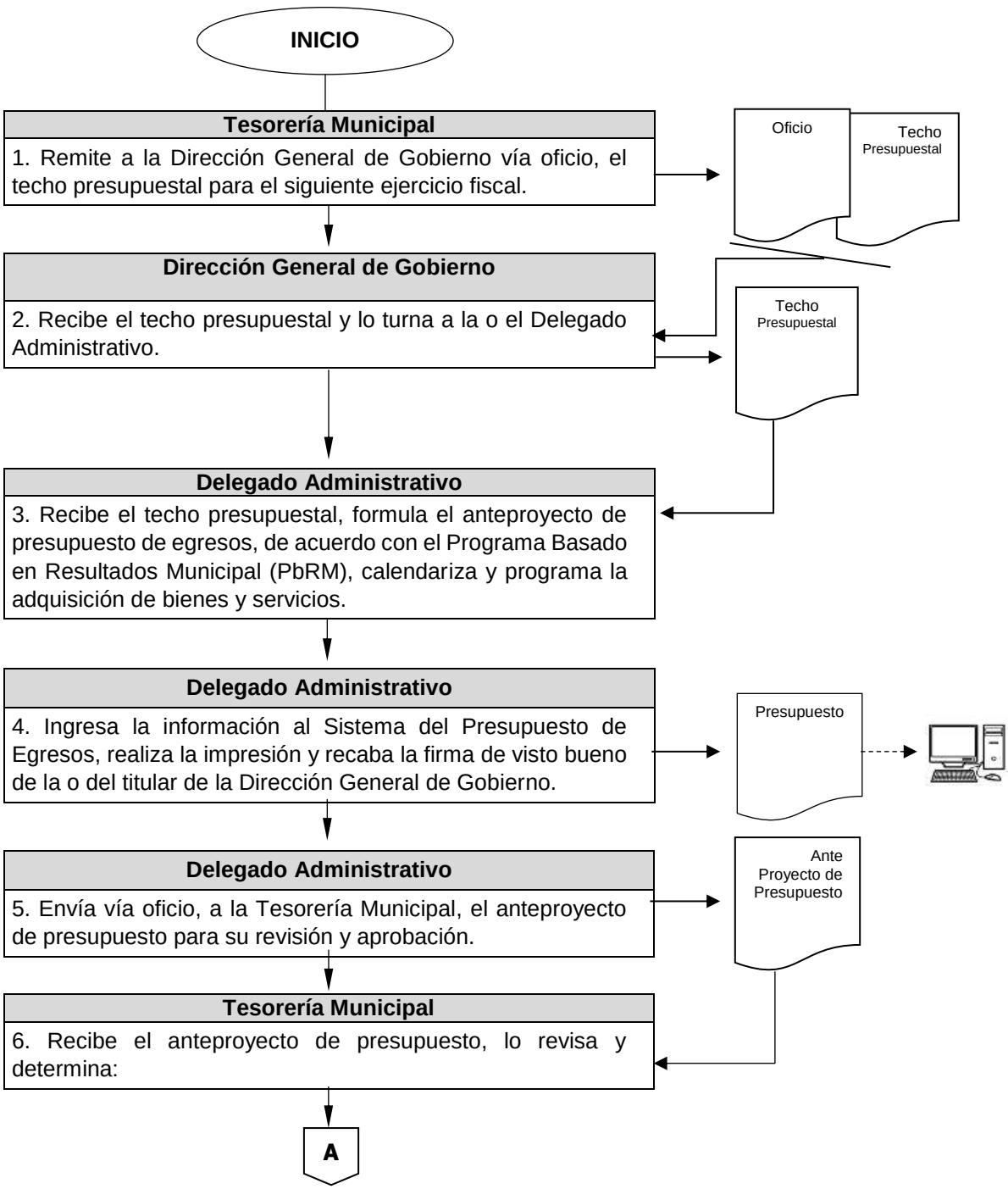
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Tesorería Municipal dar a conocer a la Dirección General de Gobierno, el techo presupuestal del siguiente ejercicio fiscal anual, dentro del tiempo establecido por el 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 del Delegado Administrativo, realizar la adecuada planeación del presupuesto, con apoyo de las unidades responsables.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad, austeridad y suficiencia presupuestal.
- La o el Delegado Administrativo deberá conocer de las observaciones detectadas por la Tesorería Municipal, en la programación del presupuesto para su corrección.
- La Tesorería Municipal presentará al C. Presidente Municipal, el proyecto de presupuesto, para la aprobación en sesión de Cabildo según la normatividad establecida.
- La o el Delegado Administrativo deberá capturar y calendarizar el anteproyecto de presupuesto en el Sistema de Presupuesto de Egresos correspondiente (Formato PbRM – 04a).

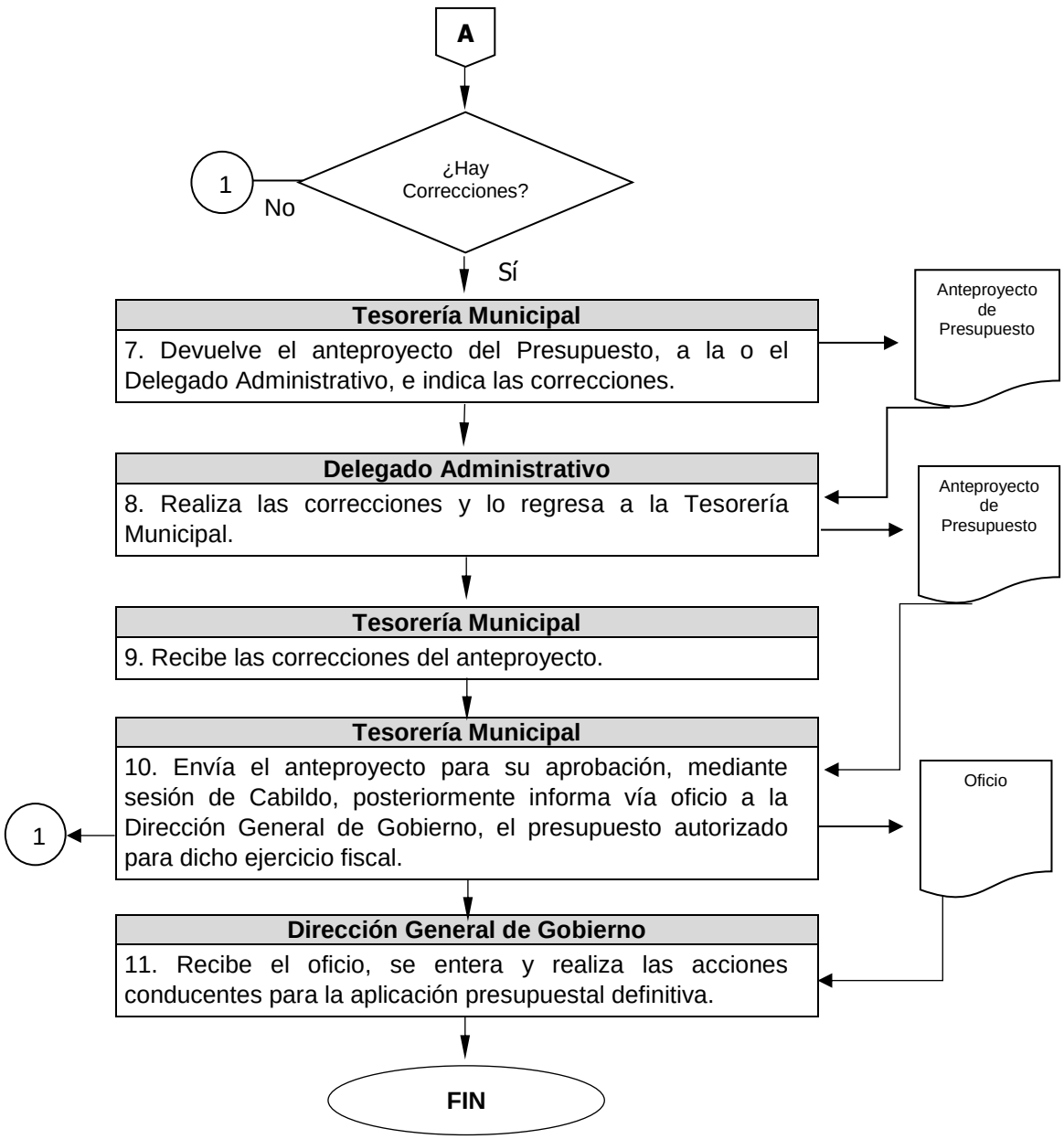
Diagrama de Flujo

Área responsable/actividad	Representación gráfica

1.- Integración, elaboración y programación del presupuesto.



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 la adecuada ejecución de las estrategias y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal

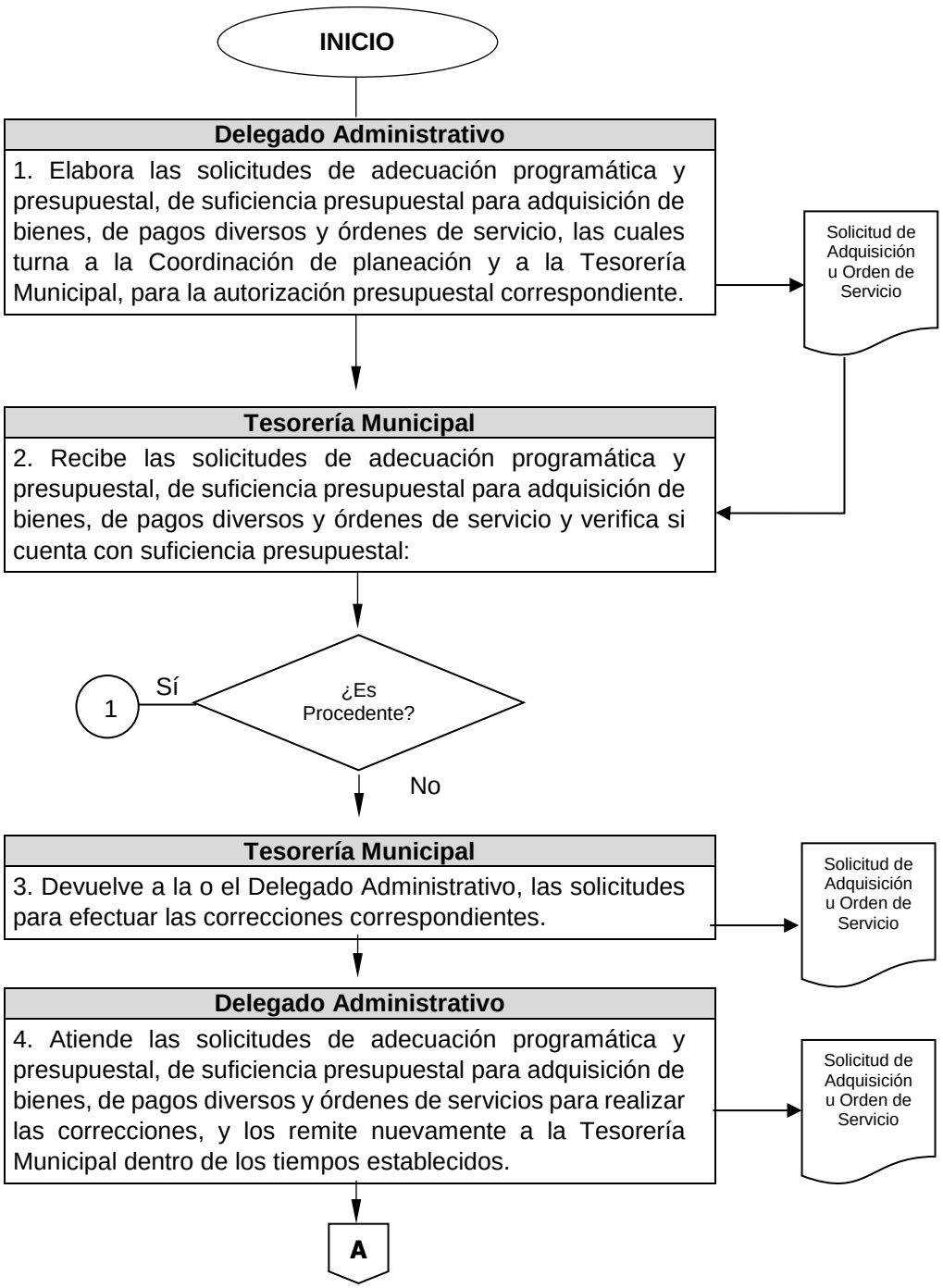
POLÍTICAS APLICABLES

- La dependencia, vía oficio conocerá de la asignación presupuestal definitiva.
- La o el Delegado Administrativo dará a conocer, a la Tesorería Municipal, que la Dirección General de Gobierno, es un área operativa, por lo cual es importante coordinarse para coadyuvar y agilizar las adecuaciones presupuestales.
- Es responsabilidad de la o del Delegado Administrativo, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática, y presupuestal establecida.
- La o el Delegado Administrativo es responsable de la elaboración de las solicitudes de adecuación programática y presupuestal, de suficiencia presupuestal, para adquisición de bienes, de pagos diversos y órdenes de servicios.
- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, que emite la Tesorería Municipal.
- La o el Delegado Administrativo estará en constante comunicación, con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adecuación programática y presupuestal, de suficiencia presupuestal para adquisiciones de bienes, de pagos diversos y ordenes de servicio.
- La o el Delegado Administrativo recibirá los bienes y/o servicios de conformidad a lo solicitado.
- La o el Delegado Administrativo deberá elaborar las solicitudes de adecuación programática y presupuestal, en los primeros 5 días hábiles de cada mes, ante la Coordinación de Planeación, con el fin de realizar la validación programática correspondiente.

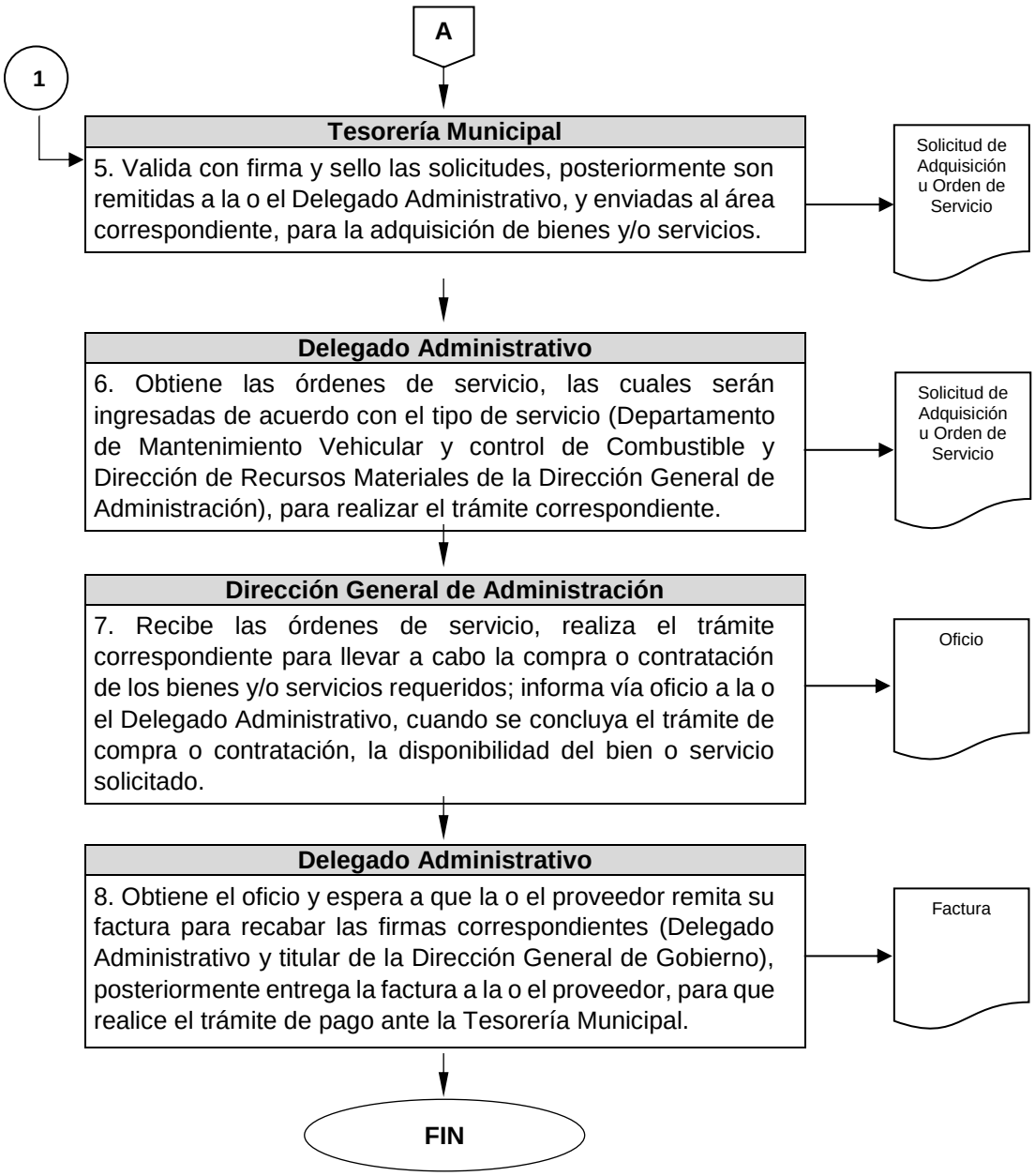
Diagrama de Flujo

Área responsable/actividad	Representación gráfica

2.- Ejercicio, control y seguimiento del presupuesto del gasto corriente.



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.

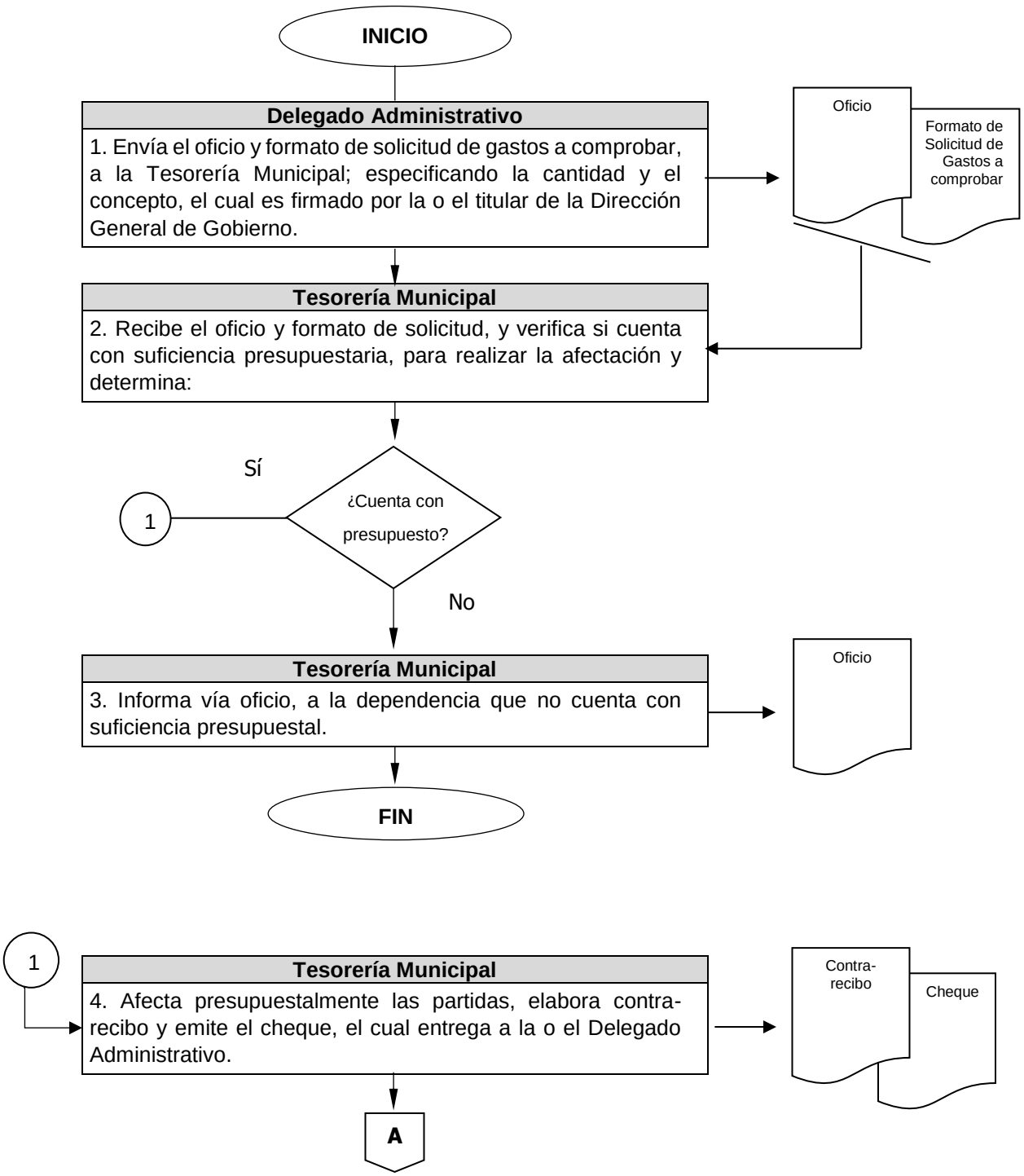
POLÍTICAS APLICABLES

- Cada Dependencia u Órgano Desconcentrado 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 justificar el 100% del anterior.

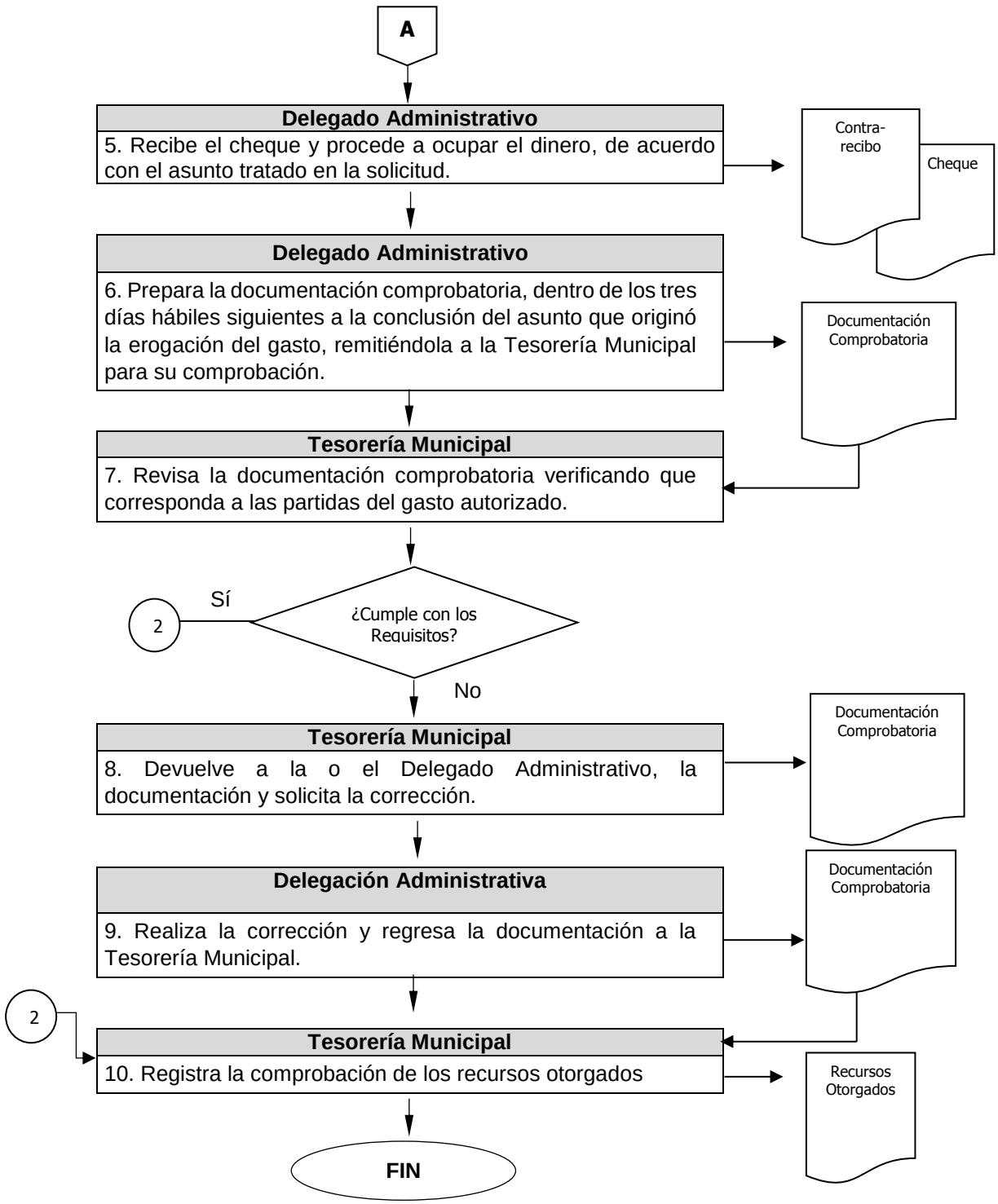
Diagrama de flujo

Área responsable/actividad	Representación gráfica

3.- Gastos a comprobar.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Solicitud de adecuación programática y presupuestal.**
Objetivo:	Realizar modificaciones al presupuesto mensual, para cubrir gastos no previstos en el momento de la programación.

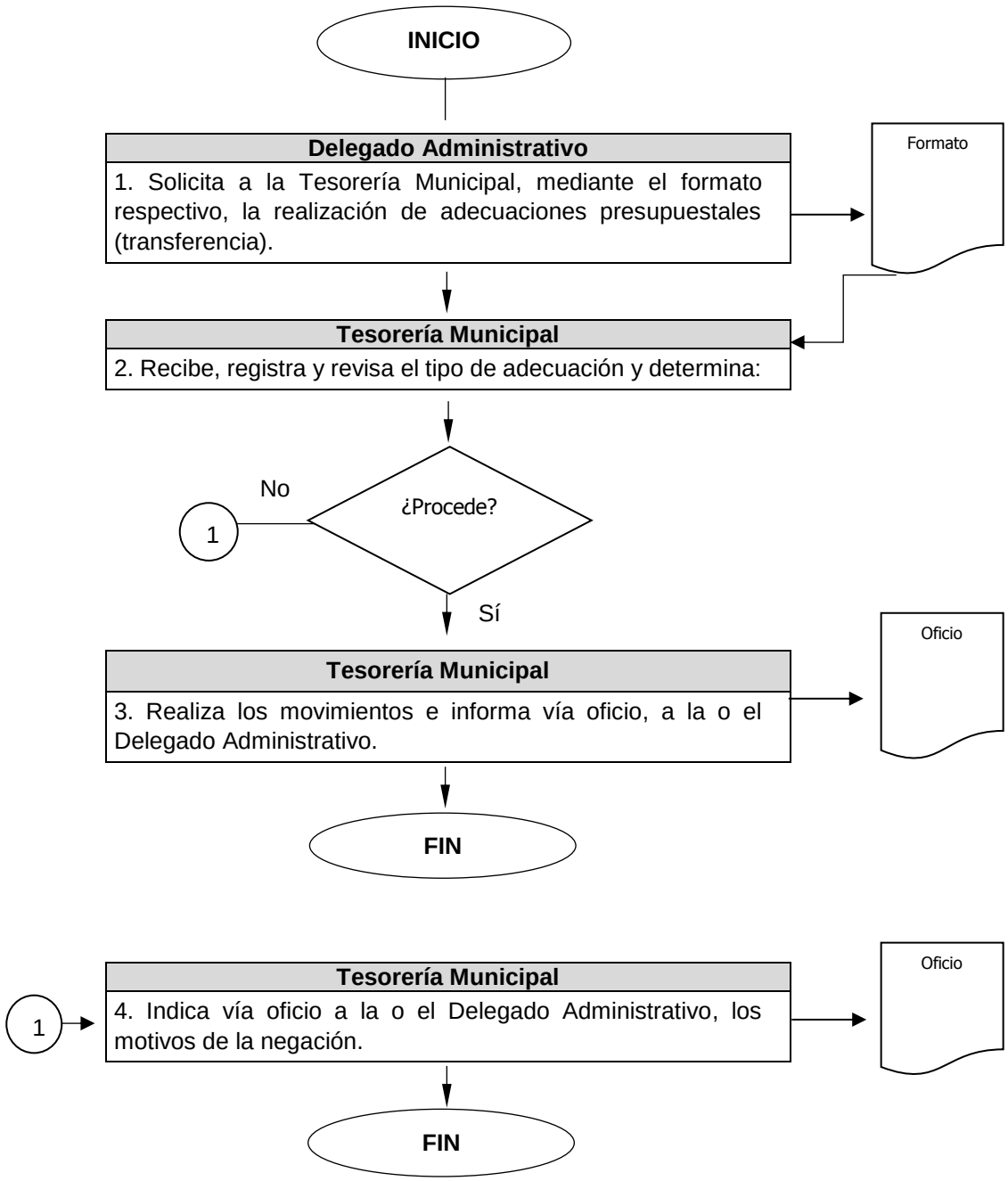
POLÍTICAS APLICABLES

- La Tesorería Municipal dará a conocer los meses en que se llevará a cabo la transferencia presupuestal, así como las condiciones de esta.
- 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, clave programática y calendarización de las transferencias a realizar.

Diagrama de Flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

4- Solicitud de adecuación programática y presupuestal.



Nombre del Procedimiento:	**Integración del programa anual de adquisiciones.**
Objetivo:	Integrar las necesidades de la Dirección General de Gobierno al Sistema de Compra Consolidada, y eficientar los recursos programados en las partidas autorizadas.

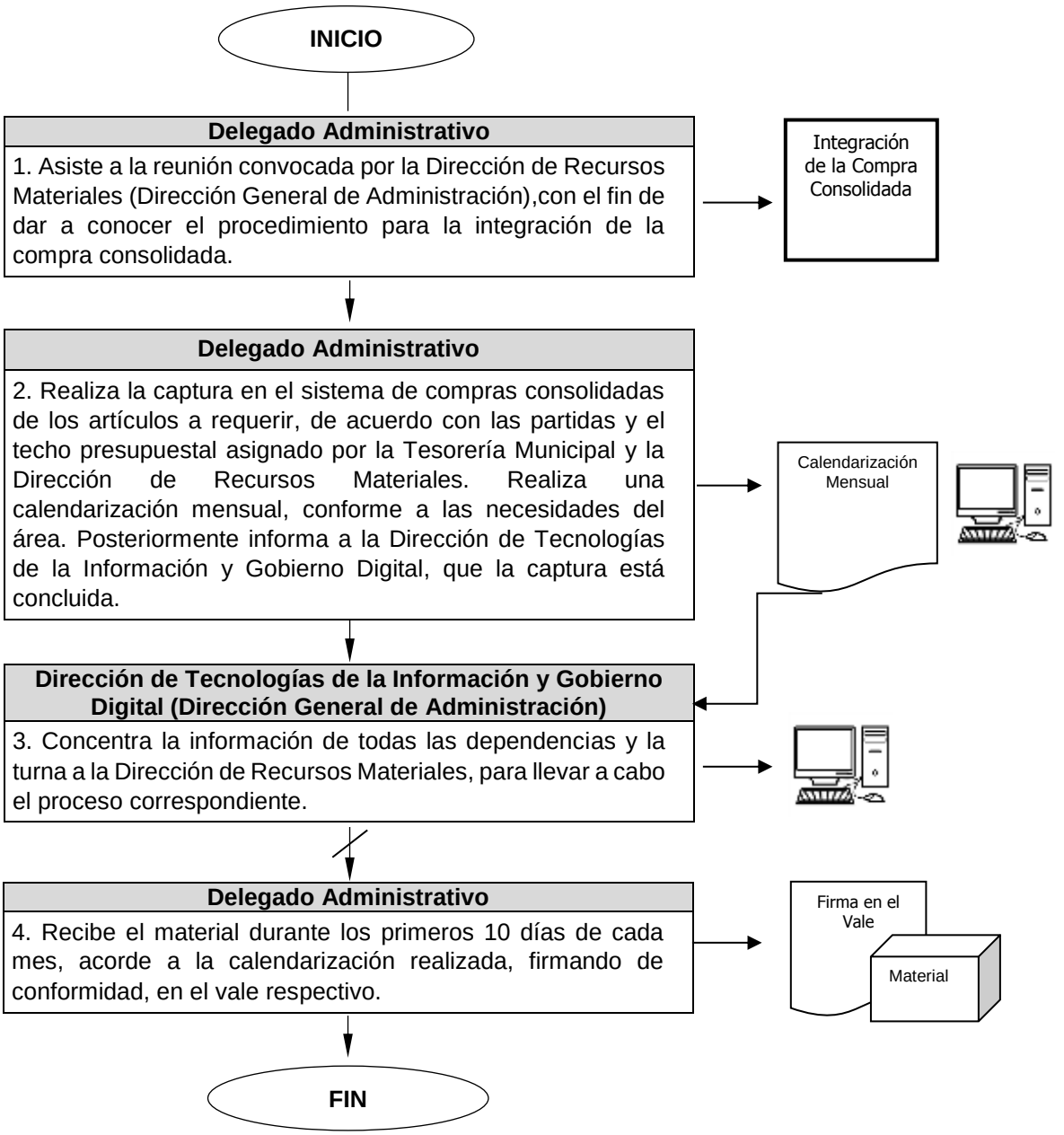
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Recursos Materiales dará a conocer a la o el Delegado Administrativo, 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 con la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.
- La o el Delegado Administrativo capturará el Programa Anual de Adquisiciones, en el Sistema de Compras Consolidadas.
- La o el Delegado Administrativo será la o el representante de la Dependencia u Órgano Desconcentrado, en el Comité de Adquisiciones.

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

5.- Integración del programa anual de adquisiciones.



Nombre del Procedimiento:	**Control de combustible.**
Objetivo:	Administrar la asignación de combustible del Parque Vehicular adscritos a la Dirección General de Gobierno.

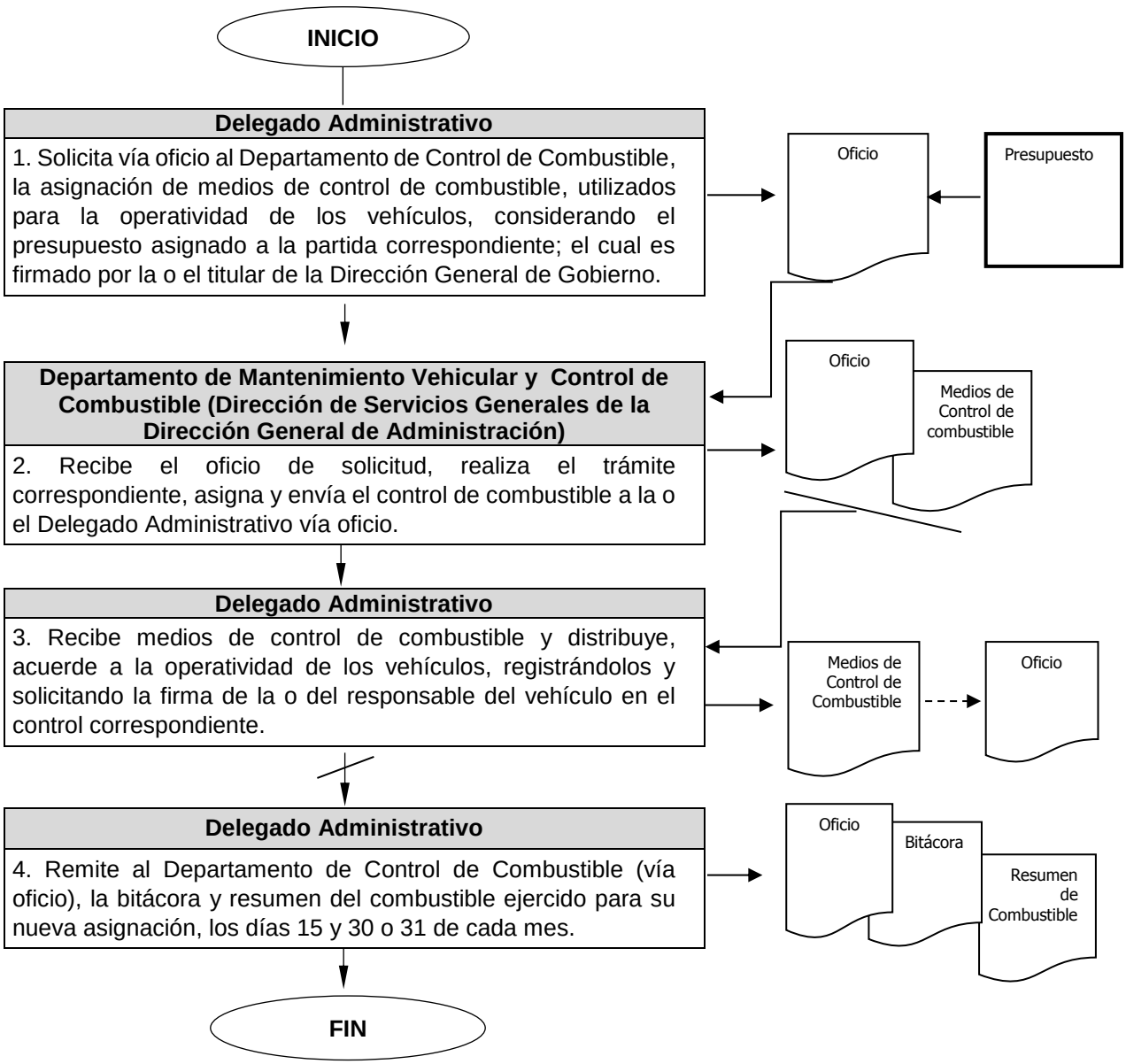
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el Delegado Administrativo, entregar los controles para el abastecimiento al Departamento de Control de Combustible.
- Es tarea de la o del Delegado Administrativo, asignar combustible a las diferentes unidades vehiculares, de acuerdo con el presupuesto y las actividades a desarrollar, para cumplir con los objetivos.
- La o del Delegado Administrativo dará 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 especificará el nombre de la o del servidor público, los datos del vehículo, cantidad abastecida y kilometraje, conforme 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/ Actividades	Representación gráfica

6.- 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 Dirección General de Gobierno.

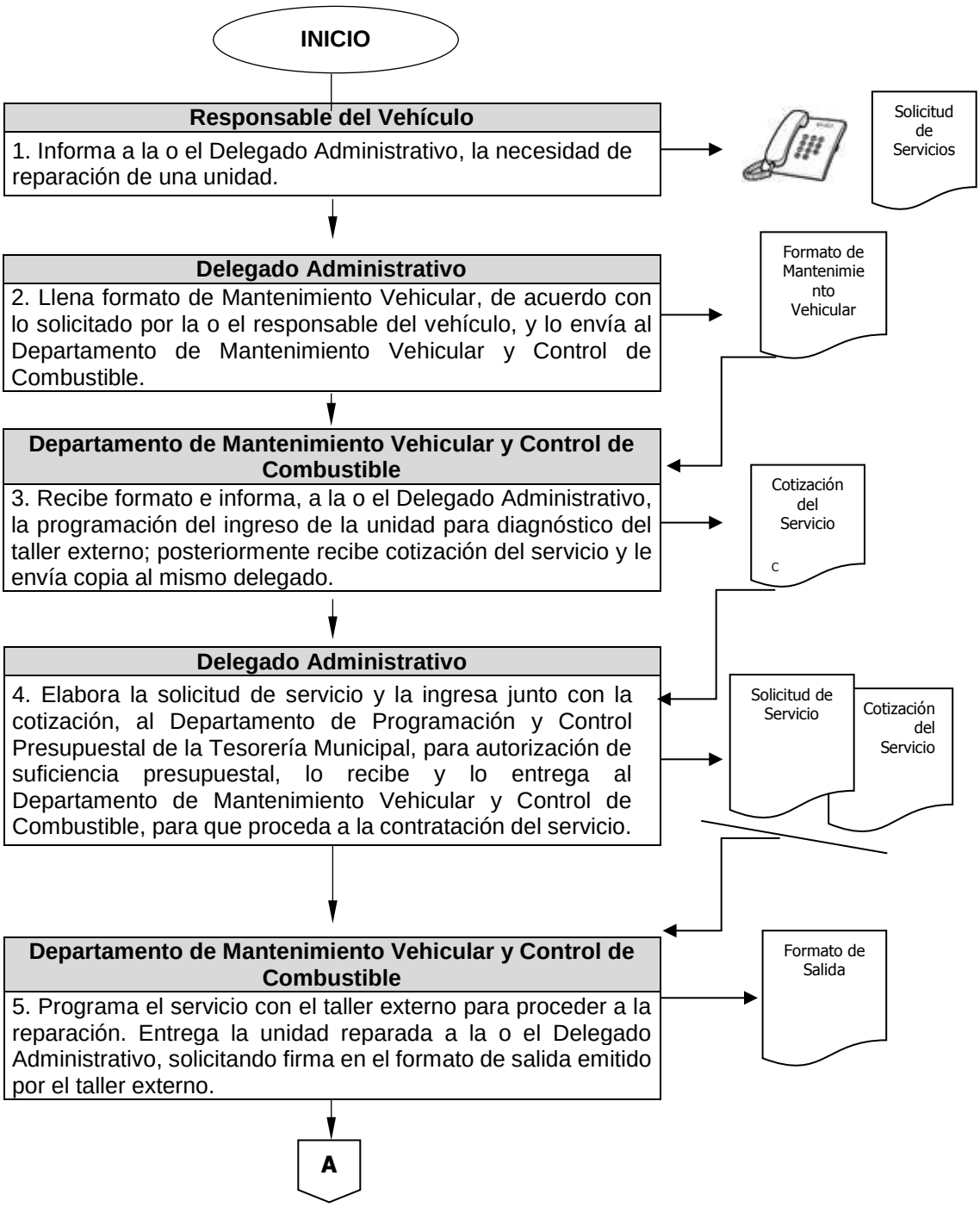
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las unidades administrativas de la Dirección General de Gobierno, que cuentan con vehículos asignados a sus áreas, informar de las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades vehiculares, así como trasladarlas al Departamento de Mantenimiento Vehicular y control de Combustible para su diagnóstico, cotización y reparación correspondientes.
- Es responsabilidad de la o el Delegado Administrativo requisitar de manera oportuna las necesidades de mantenimiento y reparación de los vehículos de la Dirección General de Gobierno a la Tesorería Municipal.
- Es deber de la o el Delegado Administrativo, dar atención a los oficios, circulares y solicitudes de servicios, relacionados con el mantenimiento y reparación de vehículos.
- Es tarea del Departamento de Mantenimiento Vehicular y control de Combustible, verificar la realización de las reparaciones conducentes y notificarlas a la o el Delegado Administrativo.

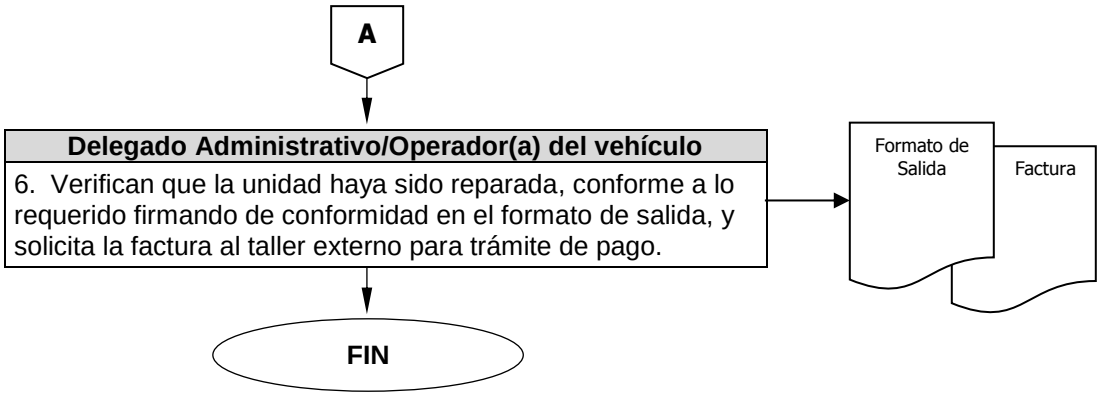
Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

7.- Servicio de reparación y mantenimiento de vehículos oficiales.



Área responsable/ Actividades	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 la Dirección General de Gobierno, con el propósito de establecer, mediante su nombramiento, la relación laboral entre la o el servidor público y el ayuntamiento.

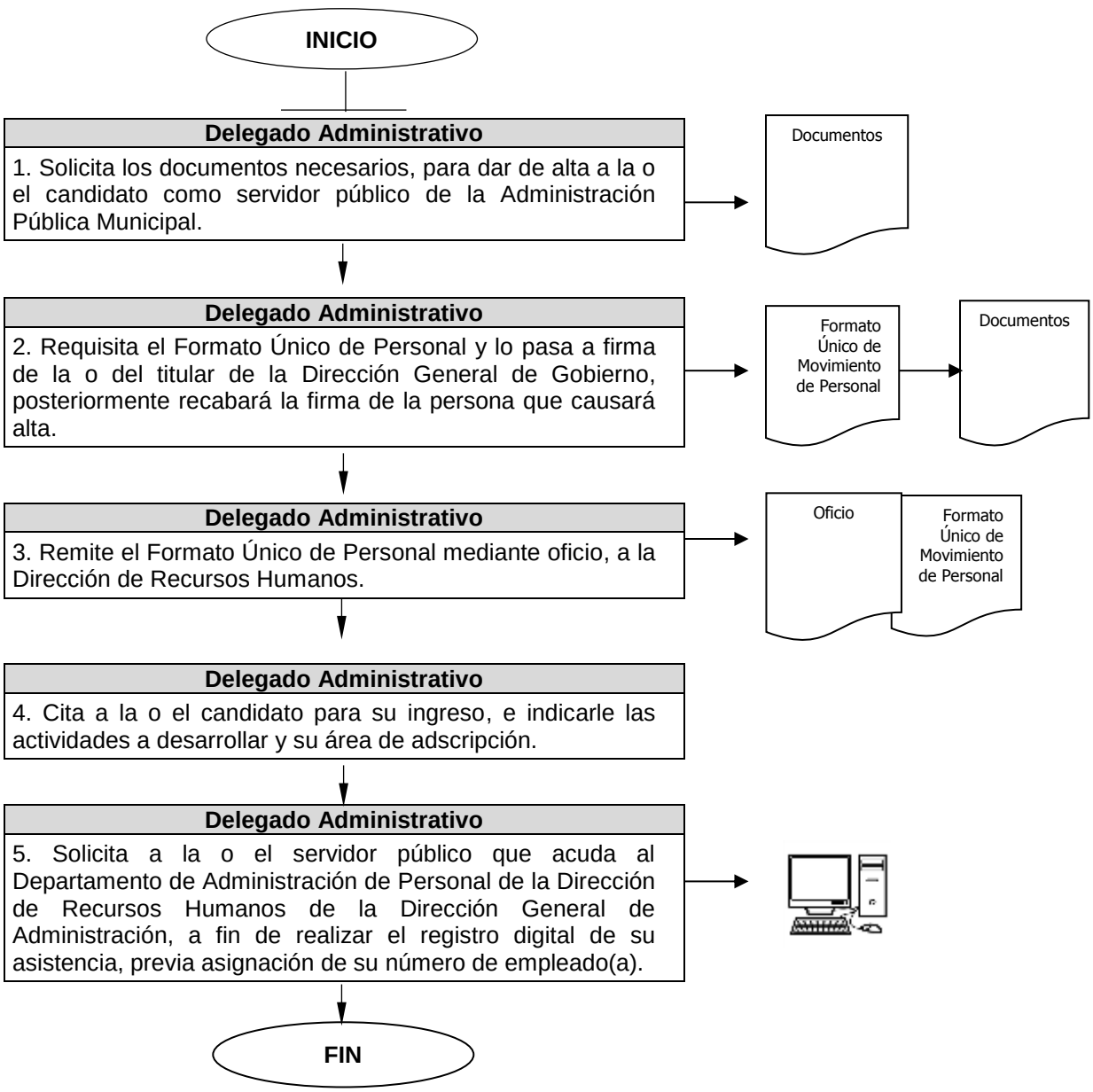
POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal se deberá registrar en el "Formato Único de Personal" (FUP), el cual contará con las firmas de autorización de la o del titular de la Tesorería Municipal, de la dependencia, la o el Delegado Administrativo, titular de la Dirección de Recursos Humanos, titular del Departamento de Nóminas y Control de Pagos y la o el servidor público.
- Para proceder con el 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 o el Delegado Administrativo es responsable de integrar el expediente, requisitar el "Formato Único de Personal", asimismo 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 Secretaría de la Contraloría.
- Se establecerá en el contrato laboral, el puesto funcional, descripción de este, 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 proceder a partir de los días 1 ó 16 del mes de su contratación.

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

8.- Alta de personal.



Nombre del Procedimiento:	**Baja de personal administrativo.**
Objetivo:	Gestionar el Movimiento de Baja de Personal de la Dirección General de Gobierno con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el ayuntamiento de Toluca.

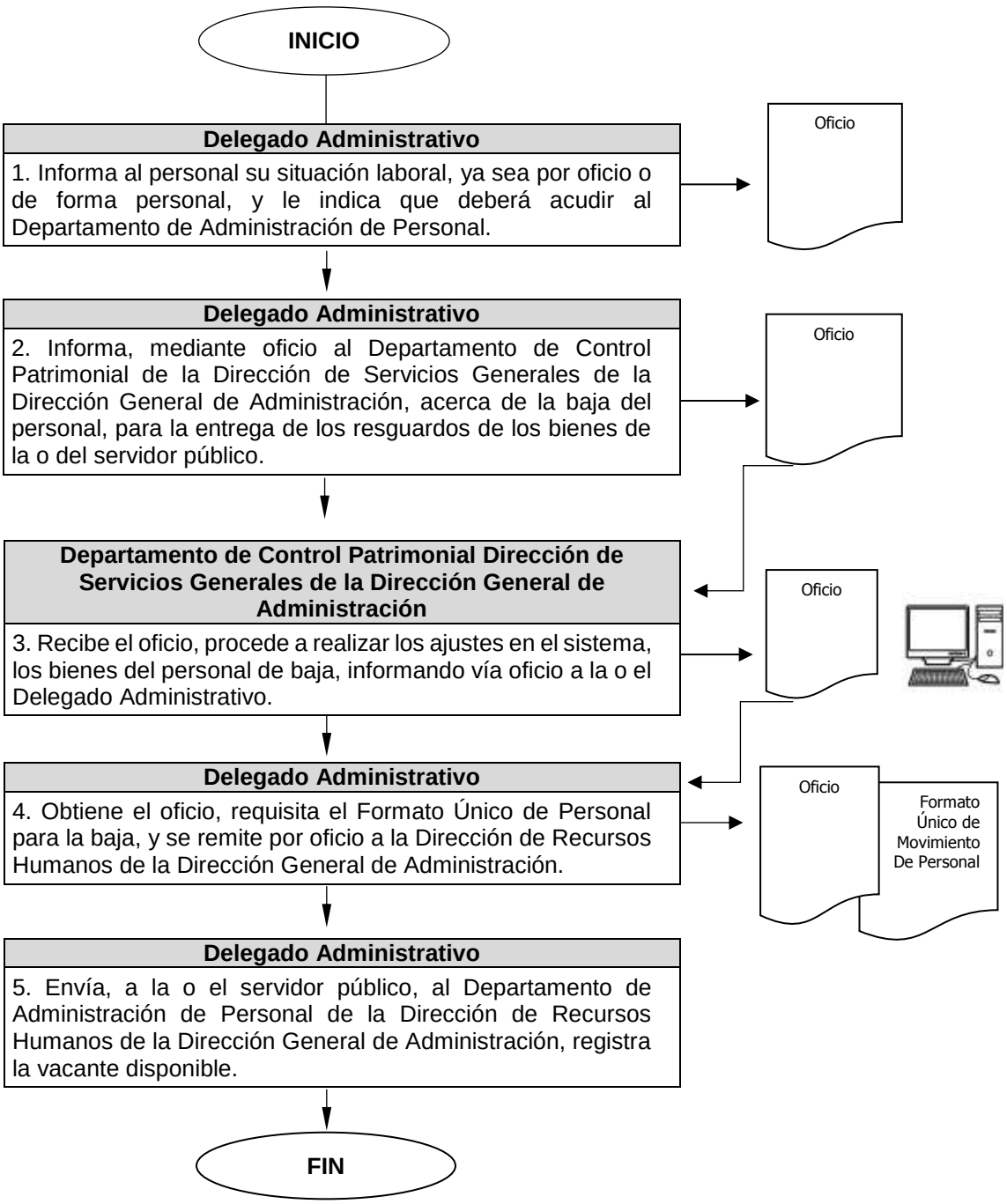
POLÍTICAS APLICABLES

- Las áreas de la Dirección General de Gobierno 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 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 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 del servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíe las áreas, deberán remitirse a la o al Delegado Administrativo 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 éste 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/ Actividades	Representación gráfica

9.- 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.

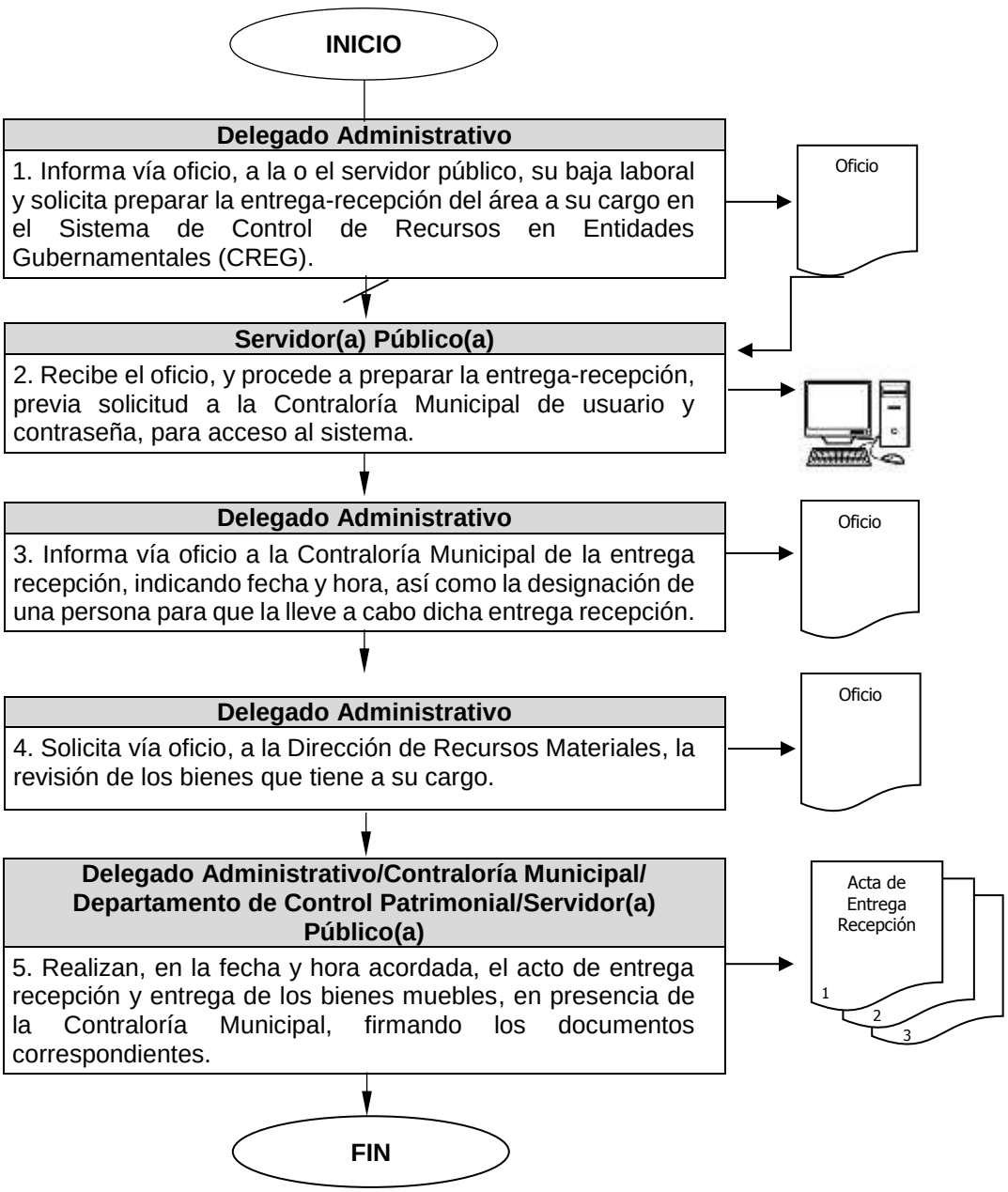
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el Delegado Administrativo, de informar a la o el servidor público, sobre 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 tiene el deber 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.
- Será labor de la o el Delegado Administrativo, de legitimar que la entrega-recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

10.- Integración del Acta de Entrega Recepción para la baja de personal de confianza.



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 de este.

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 y efectúe 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

11. Apertura y Ejercicio del Recurso para Pagos Diversos.

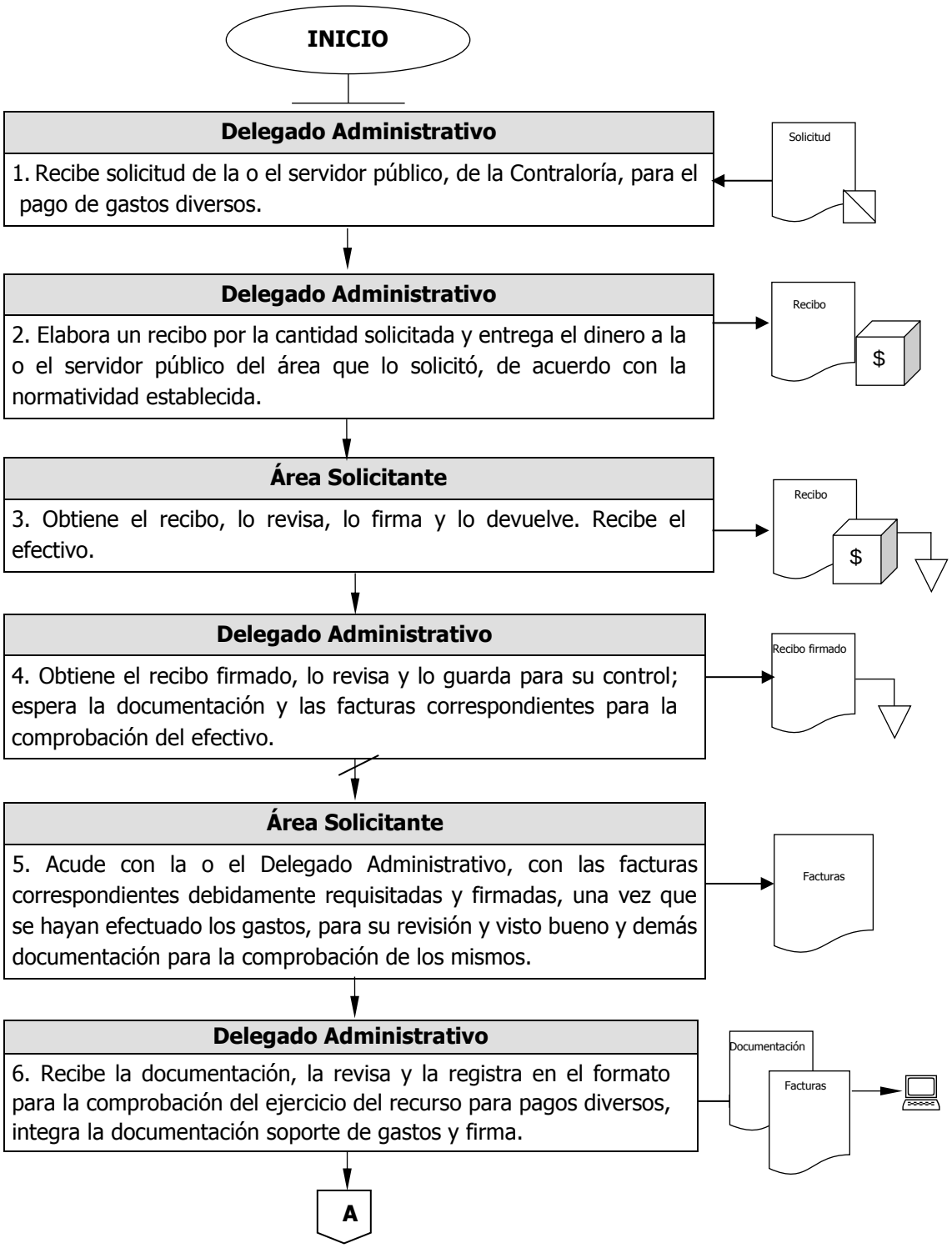
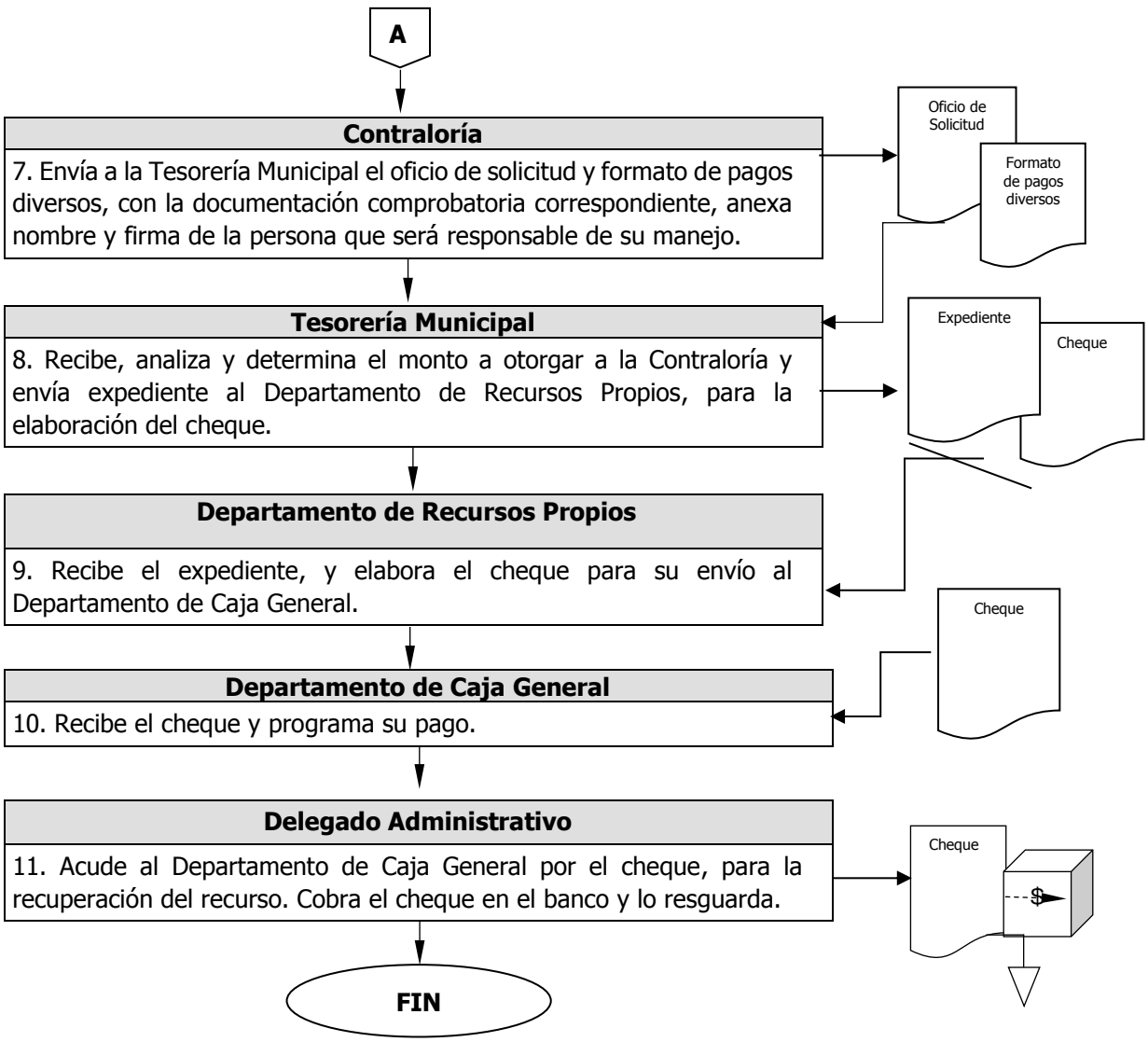


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



IV. DEPARTAMENTO DE GESTION DE VINCULACION

Nombre del Procedimiento:	**Gestión de recursos para la ejecución de programas sociales preventivos municipales.**
Objetivo:	Gestionar los recursos humanos, económicos y materiales, en coordinación con las diferentes dependencias, que integran la administración pública municipal, con el fin de ejecutar correctamente los proyectos, generando un desarrollo integral en la sociedad.

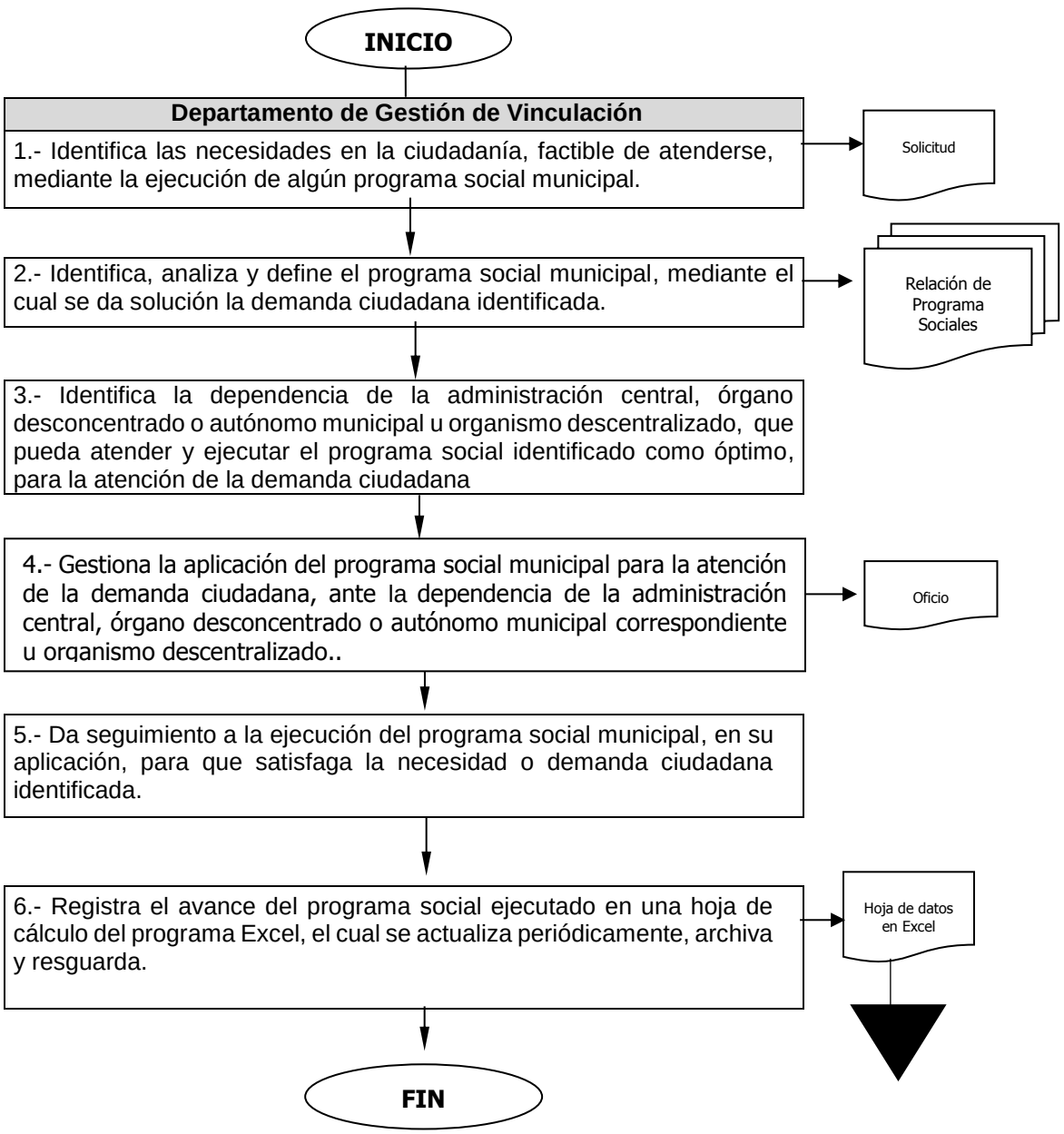
POLÍTICAS APLICABLES

1. Se deberá privilegiar la generación continua de canales de vinculación, ante las dependencias de la administración pública municipal, para la ejecución de los programas sociales existentes, dirigiéndolos a los sectores más vulnerables del municipio, a fin de fomentar la igualdad de oportunidades.
2. Las dependencias involucradas deberán dar contestación, en no más de dos días hábiles, a los oficios, con el fin de hacer eficiente la ejecución del programa.
3. En coordinación con Autoridades Auxiliares, se llevarán a cabo visitas y/o recorridos a la ciudadanía una vez por semana, con el objetivo de detectar necesidades sociales factibles de atenderse con programas sociales municipales.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1.- Gestión de recursos para la ejecución de programas sociales preventivos municipales



V. DEPARTAMENTO DE INTEGRACION CIUDADANA

Nombre del Procedimiento:	**Fortalecer canales de comunicación con los distintos grupos sociales del municipio, para generar un entorno de bienestar y cultura de paz.**
Objetivo:	Planear, desarrollar, e impulsar estrategias que contribuyan a generar un entorno de bienestar y cultura de la paz, entre los diversos grupos sociales del municipio, para fortalecer la integración ciudadana

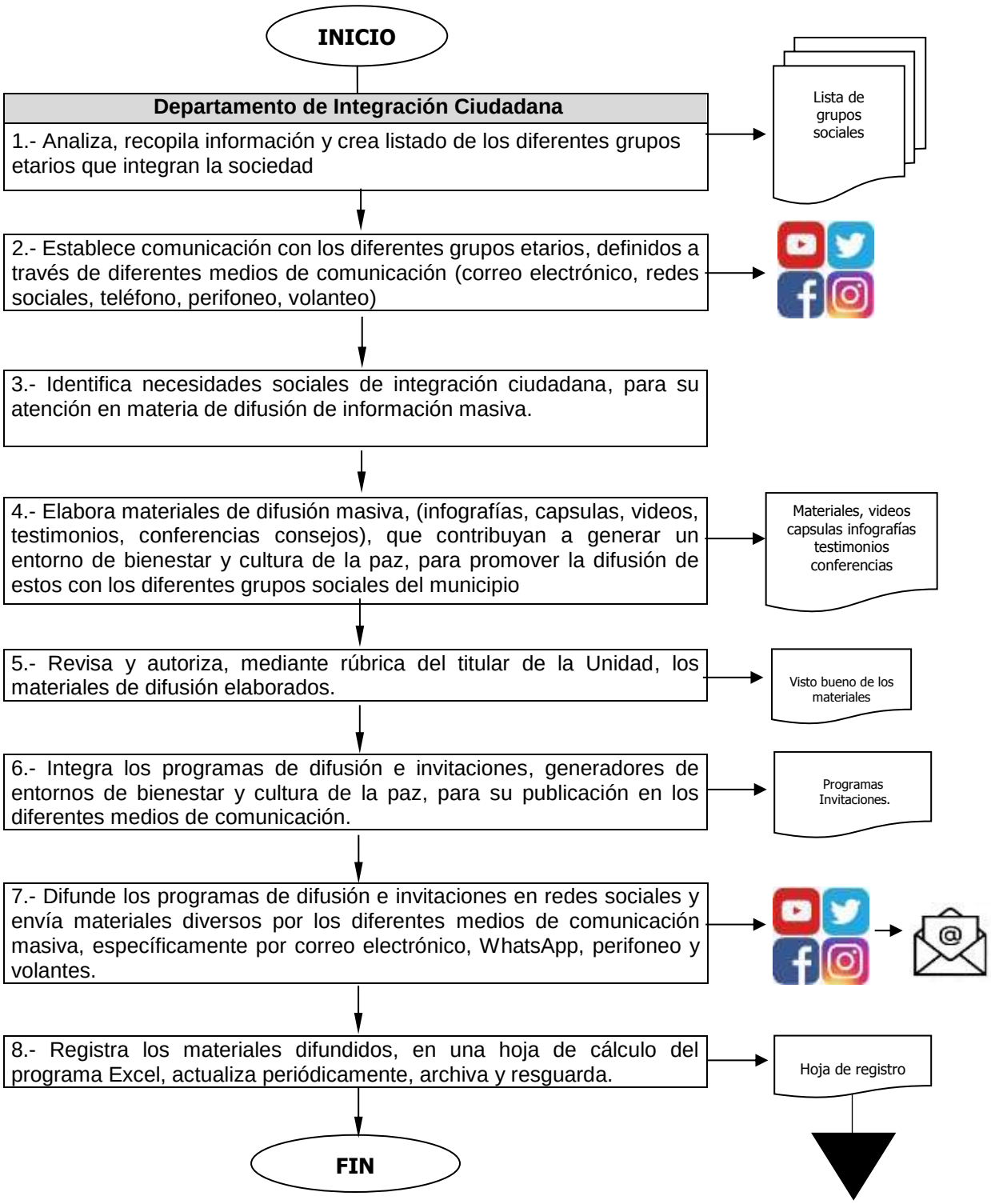
POLÍTICAS APLICABLES

- Se actualizará trimestralmente, la lista de los diferentes grupos etarios, con los que se deba impulsar estrategias que contribuyan a generar entornos de bienestar y cultura de paz, aumentando los factores de prevención del delito y disminuyendo los factores de riesgo.
- Se difundirán los contenidos de interés como infografías, cápsulas, videos, testimonios, conferencias y consejos en horarios adecuados, para los diferentes grupos etarios, acordes a los momentos que se vivan en el entorno actual, para que este fortalezca la integración ciudadana.
- Se deberá difundir los contenidos de interés, para los diferentes grupos etarios, y se actualizarán al menos de manera mensual.
- Se promoverá el listado, la información en materia de salud física, mental y emocional, ante los grupos etarios de acuerdo con el entorno sanitario que se viva.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1.- Fortalecer canales de comunicación con los distintos grupos sociales del municipio, para generación de entorno de bienestar y cultura de paz



VI. DEPARTAMENTOS DE INSPECCION ZONA CENTRO, SUR Y NORTE

Nombre del Procedimiento:	**Visitas de inspección y verificación a comerciantes informales, establecidos en la vía pública.**
Objetivo:	Erradicar la práctica del comercio informal en la vía pública del municipio de Toluca.

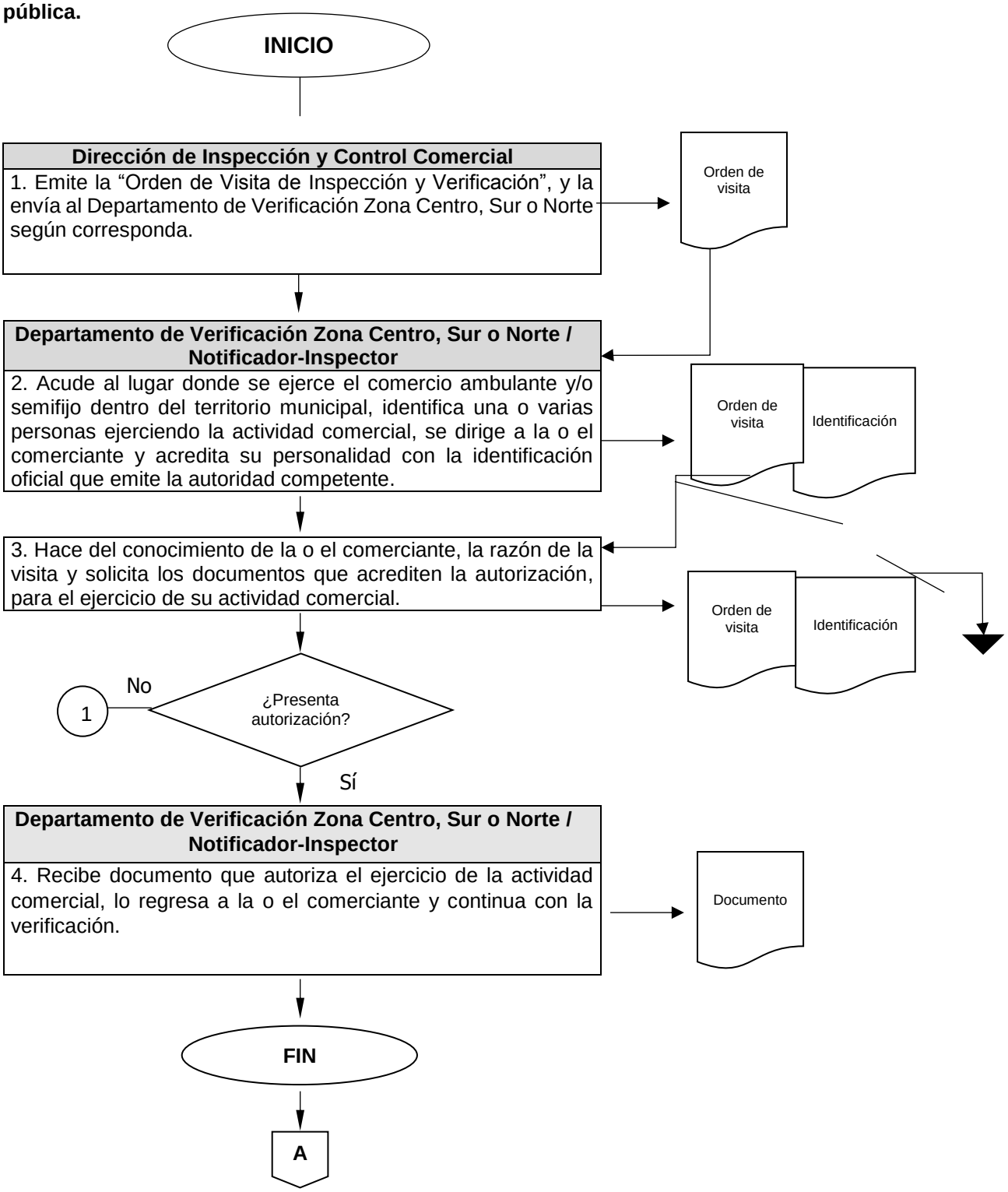
POLÍTICAS APLICABLES

- En los operativos de visita de inspección y verificación, a las personas que no cuenten con el documento que acredite la autorización para el ejercicio de su actividad, se realizará la invitación a retirarse, indicando que en caso de reincidir se llevará a cabo, el aseguramiento de la mercancía.
- En caso de reincidir se procederá al aseguramiento de la mercancía.
- En caso de contar con el permiso correspondiente para ejercer dicha actividad de comercio, pero se encuentren irregularidades en la Visita de Inspección y Verificación, el Notificador-Inspector podrá proceder en el aseguramiento de la mercancía.
- Cuando el aseguramiento o retiro de mercancía derive del ejercicio de una actividad comercial, que no cuente con permiso, los bienes estarán a disposición de la Dirección de Inspección y Control Comercial, quien podrá liberarlos conforme al bando municipal de Toluca y el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- En el proceso de aseguramiento de la mercancía, los verificadores no podrán ejercer el uso de la fuerza en contra de los comerciantes.
- En caso de altercado entre verificadores y comerciantes, se procederá a llamar a la fuerza pública (policías municipales).
- Se hará un registro de la mercancía asegurada, para conocimiento de la o el comerciante.

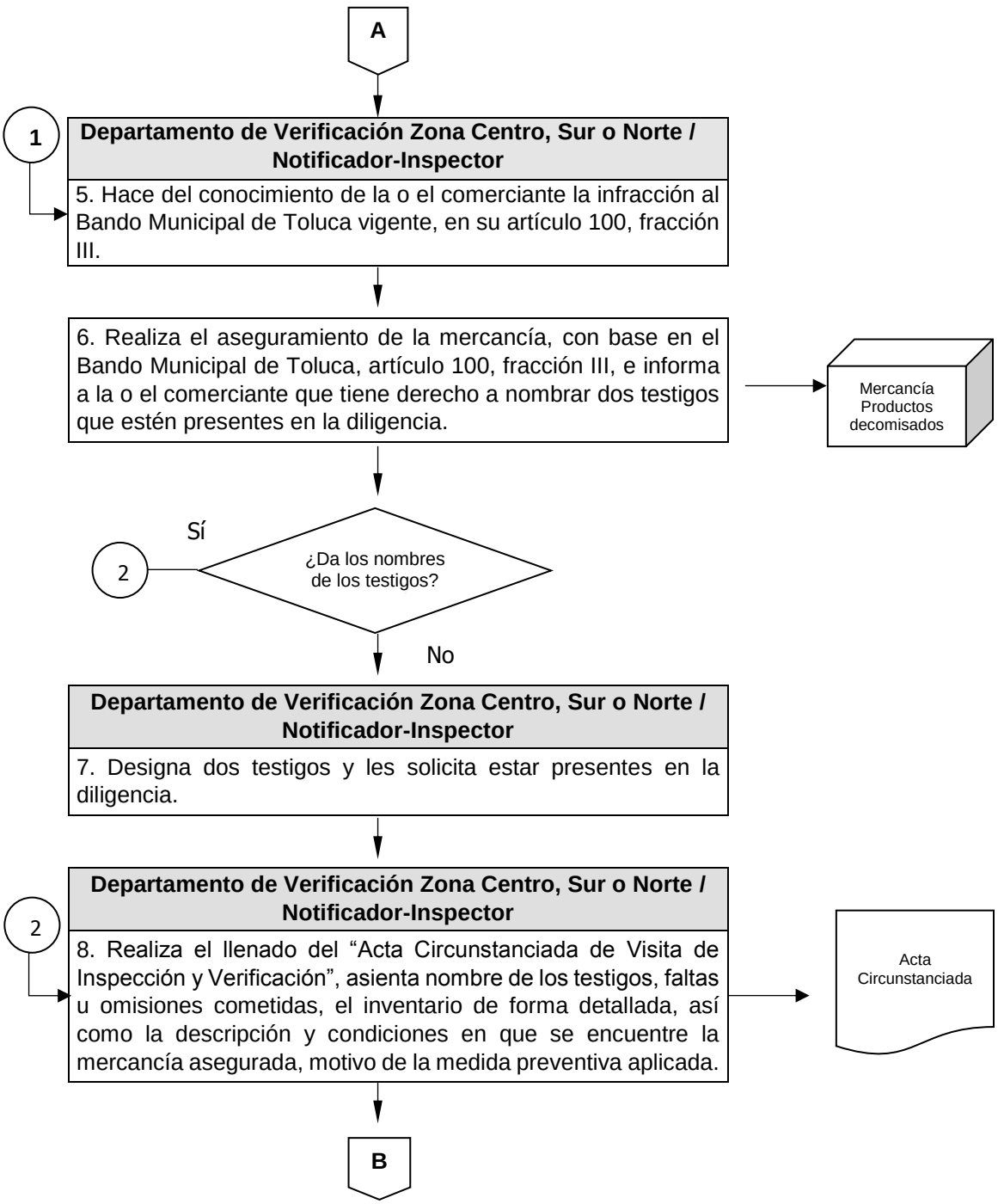
Diagrama de Flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

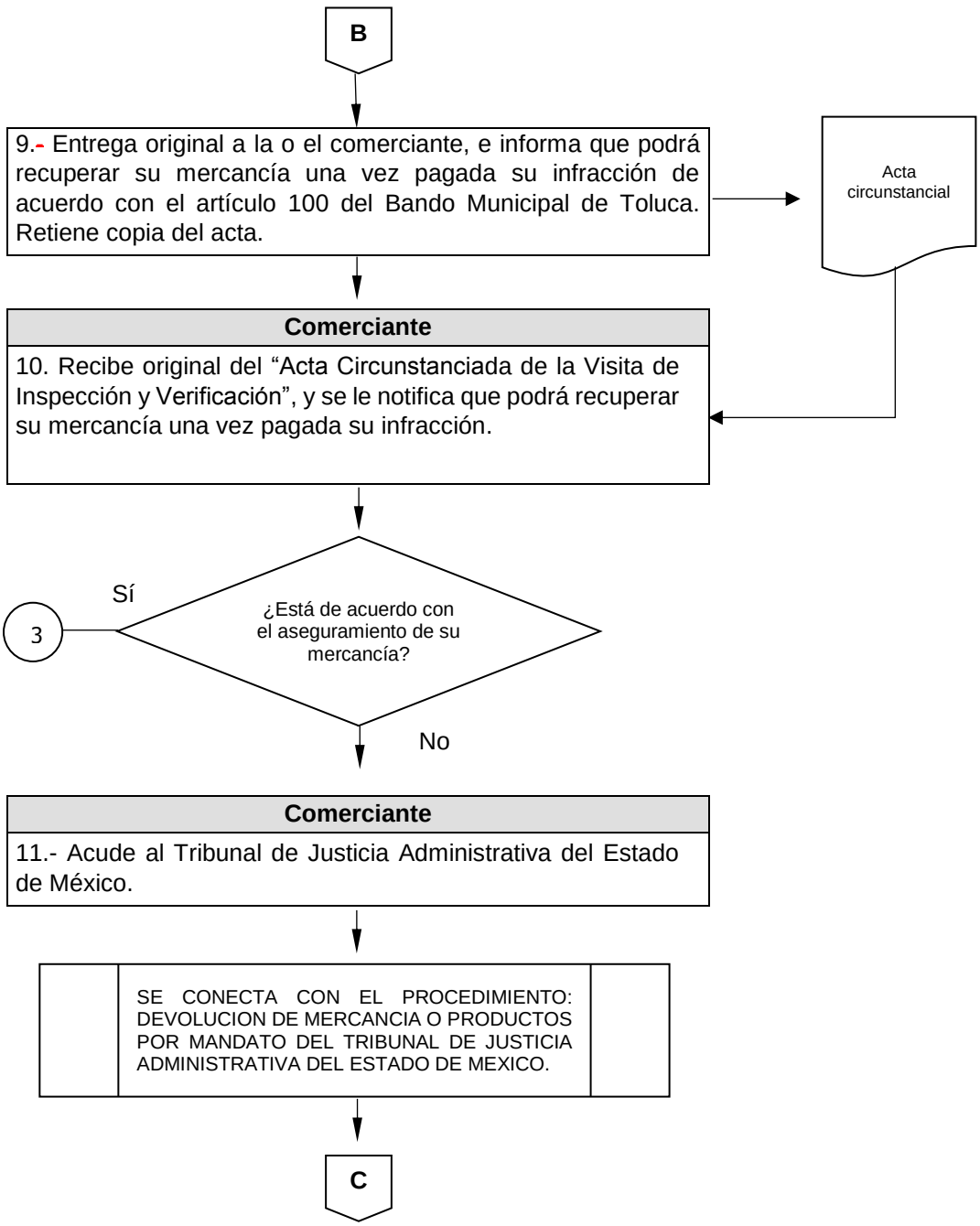
1.- Visitas de inspección y verificación a comerciantes informales establecidos en la vía pública.



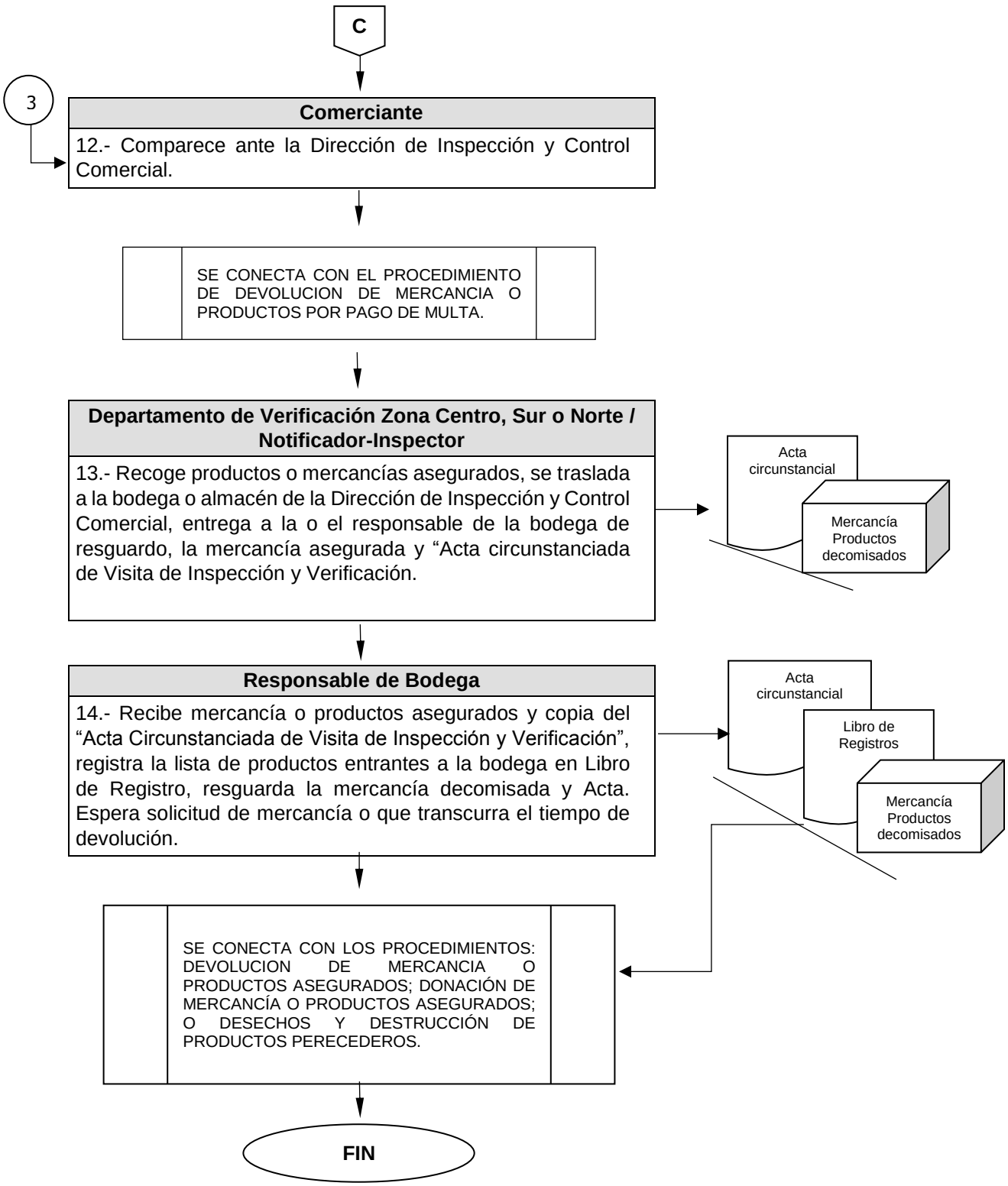
Área responsable/ Actividades	Representación gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, avaluó, devolución y disposición final de mercancía asegurada.**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para la recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, avaluó, devolución y disposición final de mercancía, asegurada en las bodegas de la Dirección de Inspección y Control Comercial, así como la disposición.

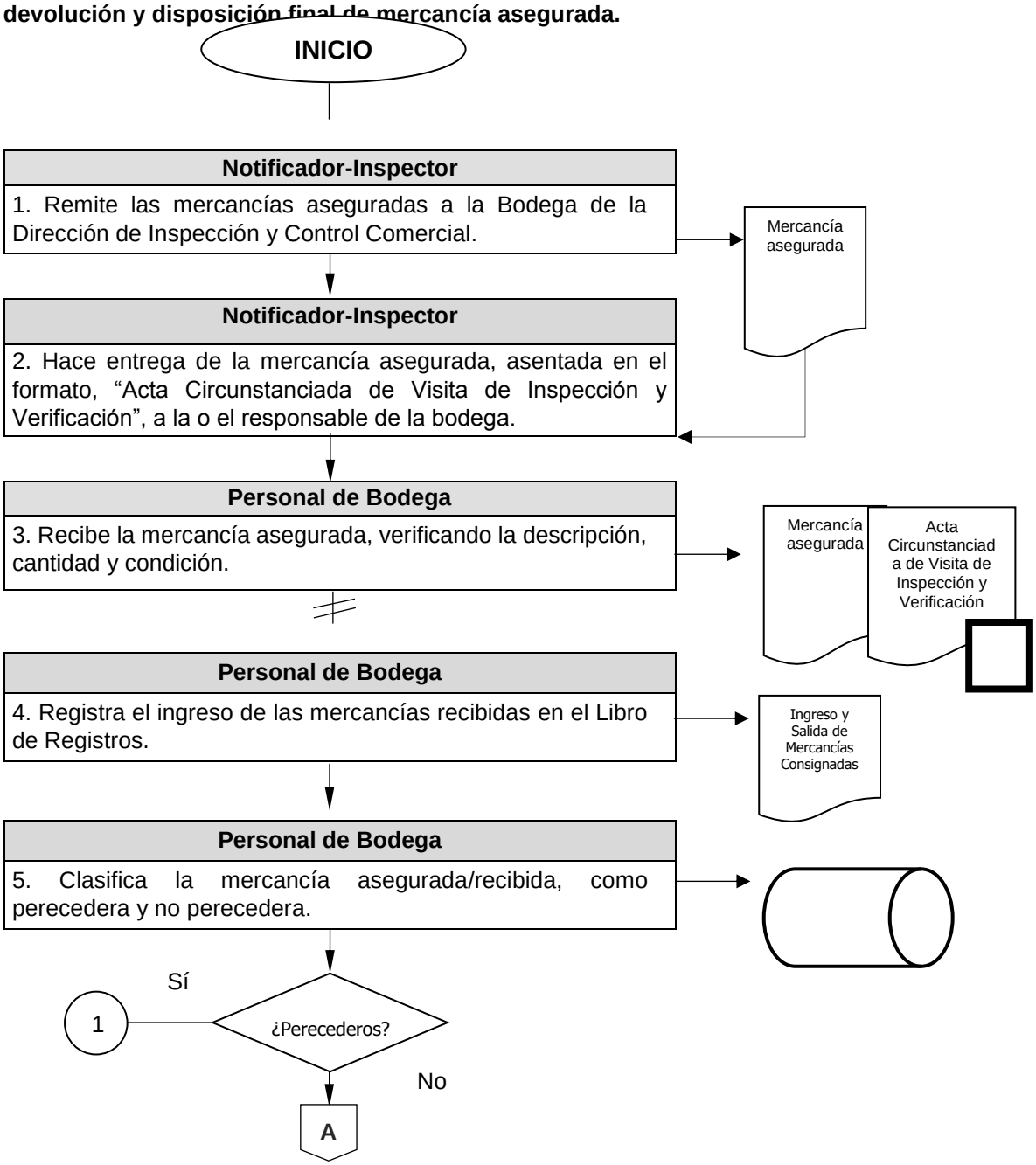
POLÍTICAS APLICABLES

- Los Departamentos de Zona Norte, Centro y Sur, vigilarán el cumplimiento de este procedimiento, de conformidad con la normatividad establecida en la materia.
- Los responsables de las bodegas de la Dirección de Inspección y Control Comercial llevarán, de forma eficiente, la documentación de la mercancía asegurada recibida, resguardada y su disposición.
- El personal asignado a las bodegas de la Dirección de Inspección y Control Comercial será el responsable de realizar las actividades para la recepción, resguardo y disposición de las mercancías aseguradas.

Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2.- Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, avaluó, devolución y disposición final de mercancía asegurada.



Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

A

Personal de Bodega

6. Asigna lugar y coloca la mercancía de acuerdo con sus características físicas y la cantidad, hasta su devolución o disposición final.

Personal de Bodega

7. Verifica si existe solicitud de devolución de mercancía asegurada.

¿Solicita devolución?

No → 2

Sí

3

Personal de Bodega

8. Ubica las mercancías para devolución, prepara su documentación (formatos) y espera a la o el comerciante (propietario/a) para su entrega.

Documentos para devolución

Comerciante (propietario/a de la mercancía)

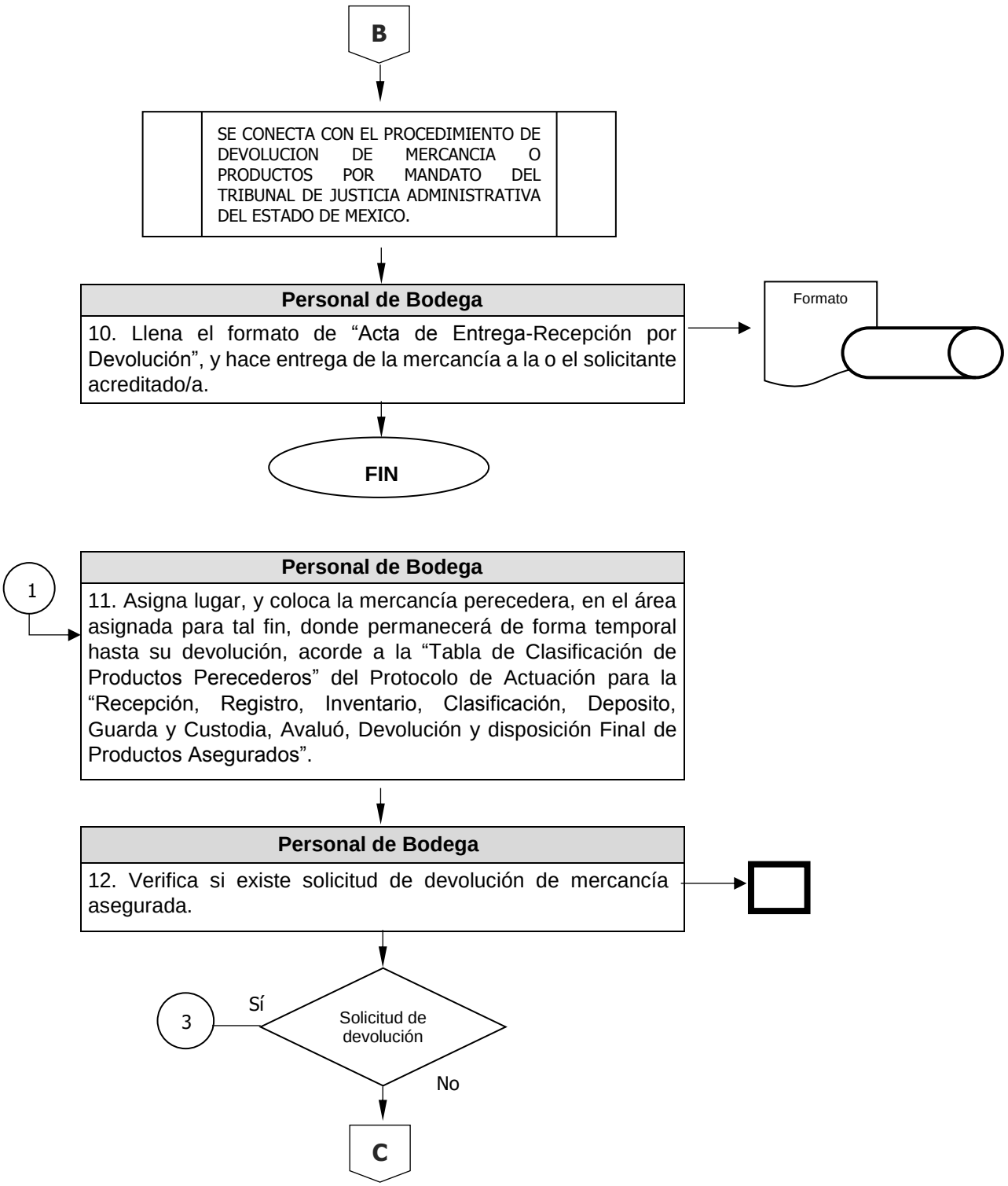
9. Una vez cubiertos los requisitos para la devolución de su mercancía, se presenta en la bodega para recibirla.

SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCION DE MERCANCIA O PRODUCTOS POR PAGO DE MULTA.

En caso de que la persona reincidente en el ejercicio de la actividad comercial en la vía pública, sin la autorización correspondiente no haya estado de acuerdo con el aseguramiento de la mercancía, se conecta con el proceso de devolución siguiente:

B

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

C

Personal de Bodega

13. Una vez transcurrido el periodo, acorde a la Tabla de clasificación de Productos Perecederos del Protocolo de Actuación para la Recepción, Registro, Inventario, Clasificación, Depósito, Guarda y Custodia, Avaluó, Devolución y Disposición Final de Mercancía Asegurada, selecciona las mercancías que pueden ser factibles para donación.

Personal de Bodega

14. Prepara las mercancías perecederas en bolsas plásticas y/o recipientes, para su disposición final.

Personal de Bodega

15. Una vez preparadas las mercancías, llena el formato "Acta Informativa para el Desecho de Mercancía Perecedera" y toma fotografía de las condiciones en que se encuentra la mercancía.

Formato

Expediente

SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO DESECHO DE PRODUCTOS PERECEDEROS O MERCANCÍA ASEGURADA EN "VISITAS DE INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN A COMERCIANTES INFORMALES ESTABLECIDOS EN LA VÍA PÚBLICA".

FIN

2

Personal de Bodega

17. Prepara las mercancías que habrán de ser donadas y su documentación.

Documentación

D

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

D

Personal de Bodega

18. Informa a la Dirección de Inspección y Control Comercial, de la disposición de la mercancía asegurada para su donación.

SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO DE DONACIÓN DE PRODUCTOS PERECEDEROS A ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL DEL VALLE DE TOLUCA QUE CUENTEN CON REGISTRO DE DONATARIO.

FIN

Nombre del Procedimiento:	**Devolución de mercancía asegurada a comerciantes en las visitas de inspección y verificación**
Objetivo:	Devolver mercancía decomisada a las y los comerciantes que realicen el pago de la multa correspondiente.

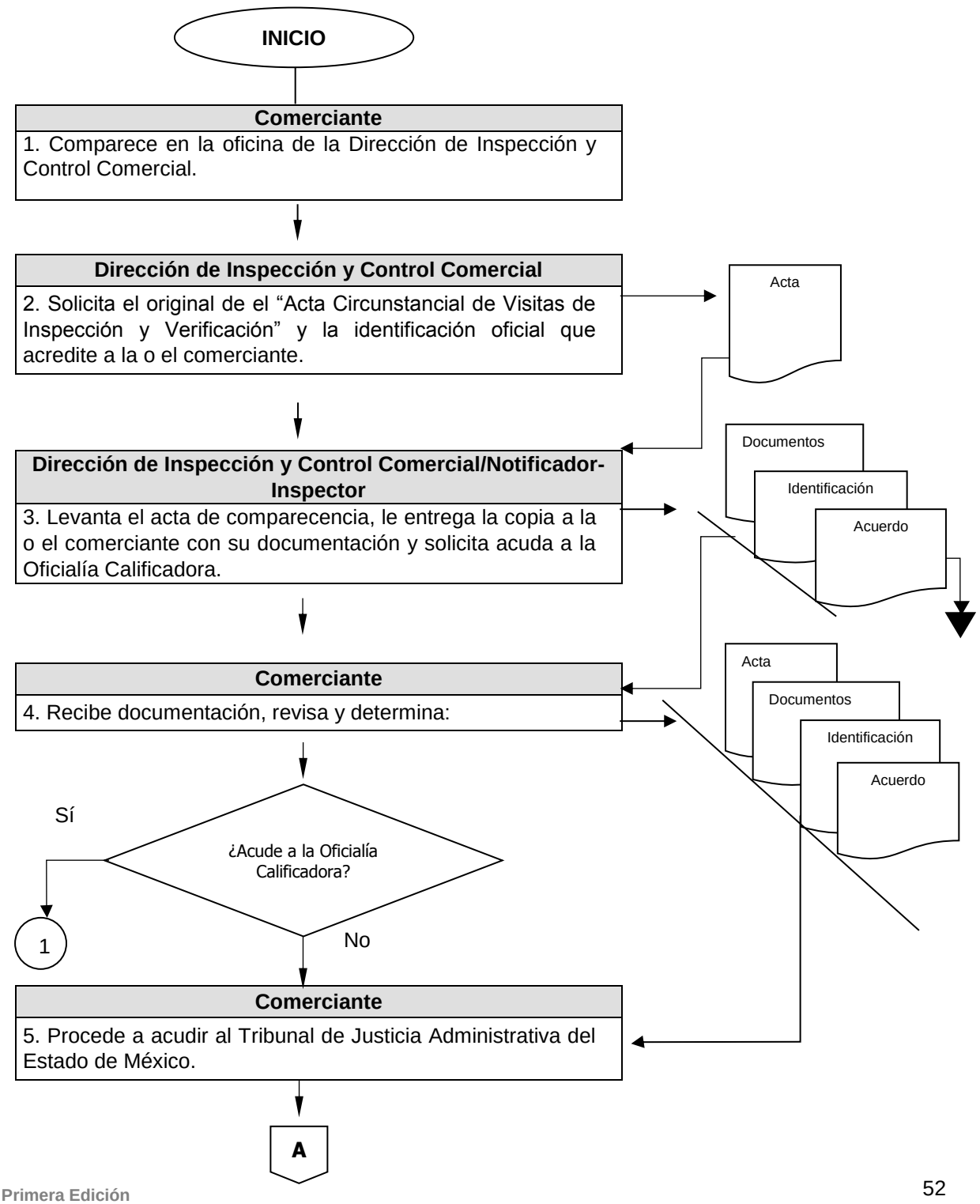
POLÍTICAS APLICABLES

- La entrega de la mercancía solo se realizará los jueves, en las bodegas registradas de la Dirección de Inspección y Control Comercial.
- En caso de ser productos perecederos, tendrán el plazo previsto en la "Tabla de Clasificación de Productos Perecederos" del Protocolo de Actuación para la Recepción, Registro, Inventario, clasificación, Deposito, Gurda y Custodia, Avaluó, Devolución y Disposición Final de Productos Asegurados", para ser recogida por el comerciante, de lo contrario se procederá a realizar donativo de dicho producto, o en su caso a desecharse.
- Se entregará la mercancía cuando se realice el pago de la multa, mediante un Juicio Contencioso Administrativo o bien, cuando el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México ordene devolver la mercancía.
- La Dirección de Inspección y Control Comercial, en caso de que la mercancía no sea recogida por la o el comerciante en el tiempo establecido y ésta presente buenas condiciones, se procederá a ser donada a una Organización Civil.

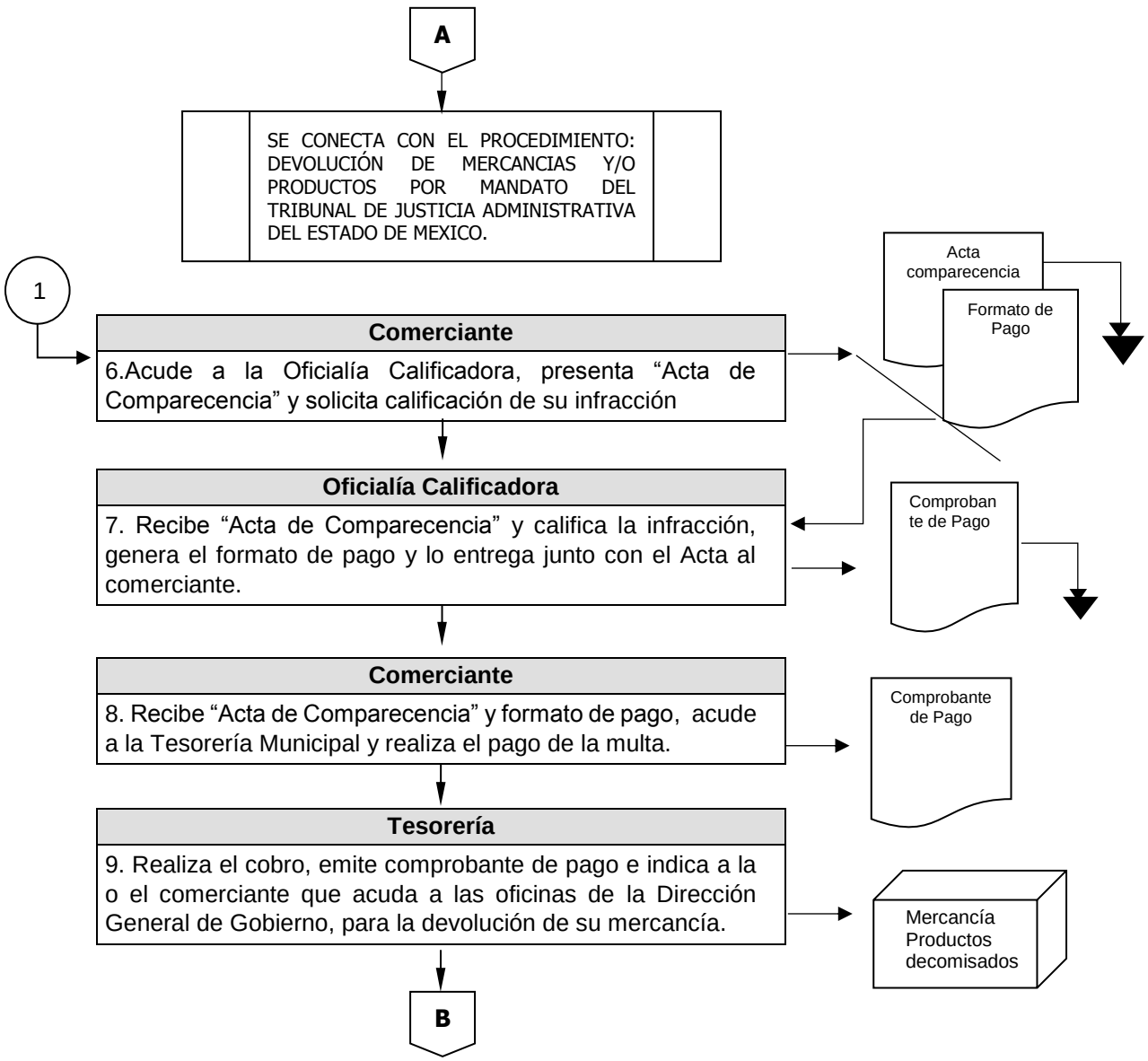
Diagrama de flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

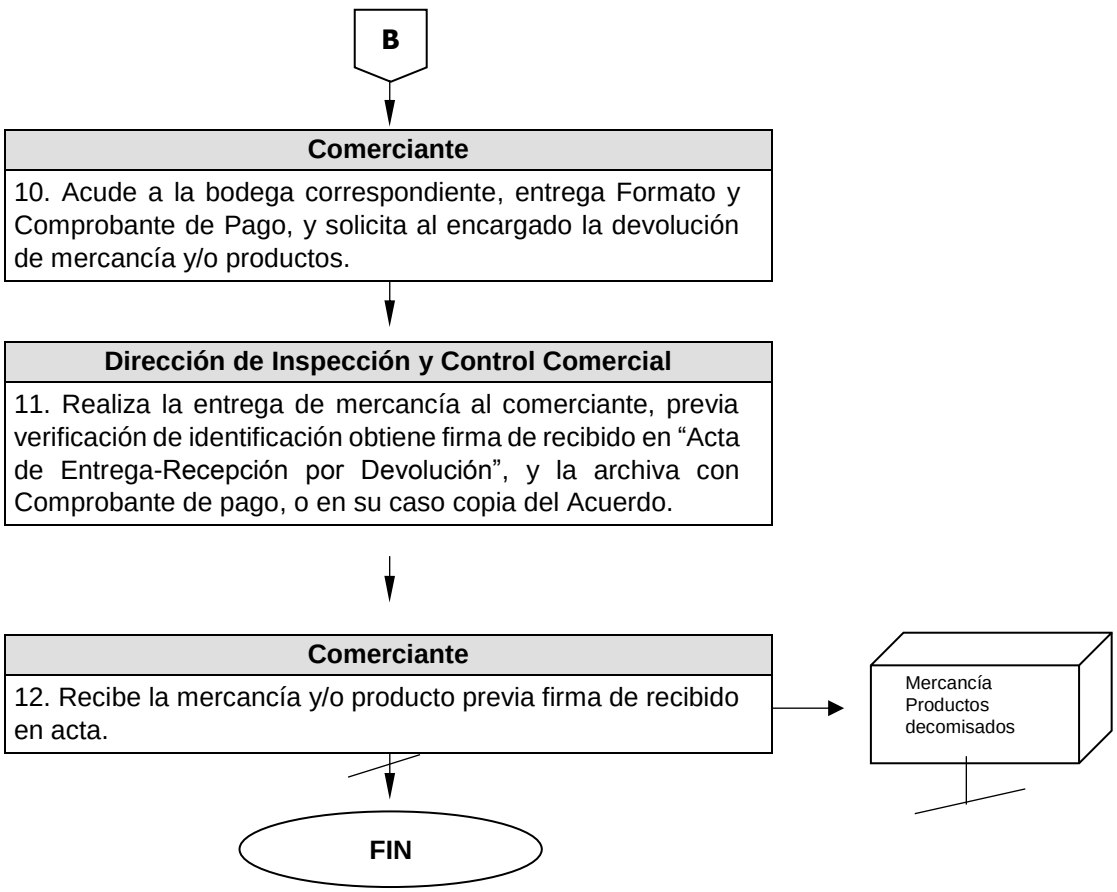
3. Devolución de mercancía asegurada a las y los comerciantes en las visitas de inspección y verificación.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Devolución de mercancía decomisada a las y los comerciantes en las visitas de inspección y verificación, por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México**
Objetivo:	Devolver mercancía decomisada a los comerciantes por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

POLÍTICAS APLICABLES

- La mercancía solo será devuelta a la o el comerciante, cuando el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, así lo solicite a la Dirección de Inspección y Control Comercial.
- En caso de que el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México solicite la devolución de la mercancía, la o el comerciante no realizará pago de la multa correspondiente.
- Se podrá acudir al Tribunal después de solicitar la comparecencia en la Dirección de Inspección y Control Comercial

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

4.-Devolución de mercancía decomisada a las y los comerciantes en las visitas de inspección y verificación, por Resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

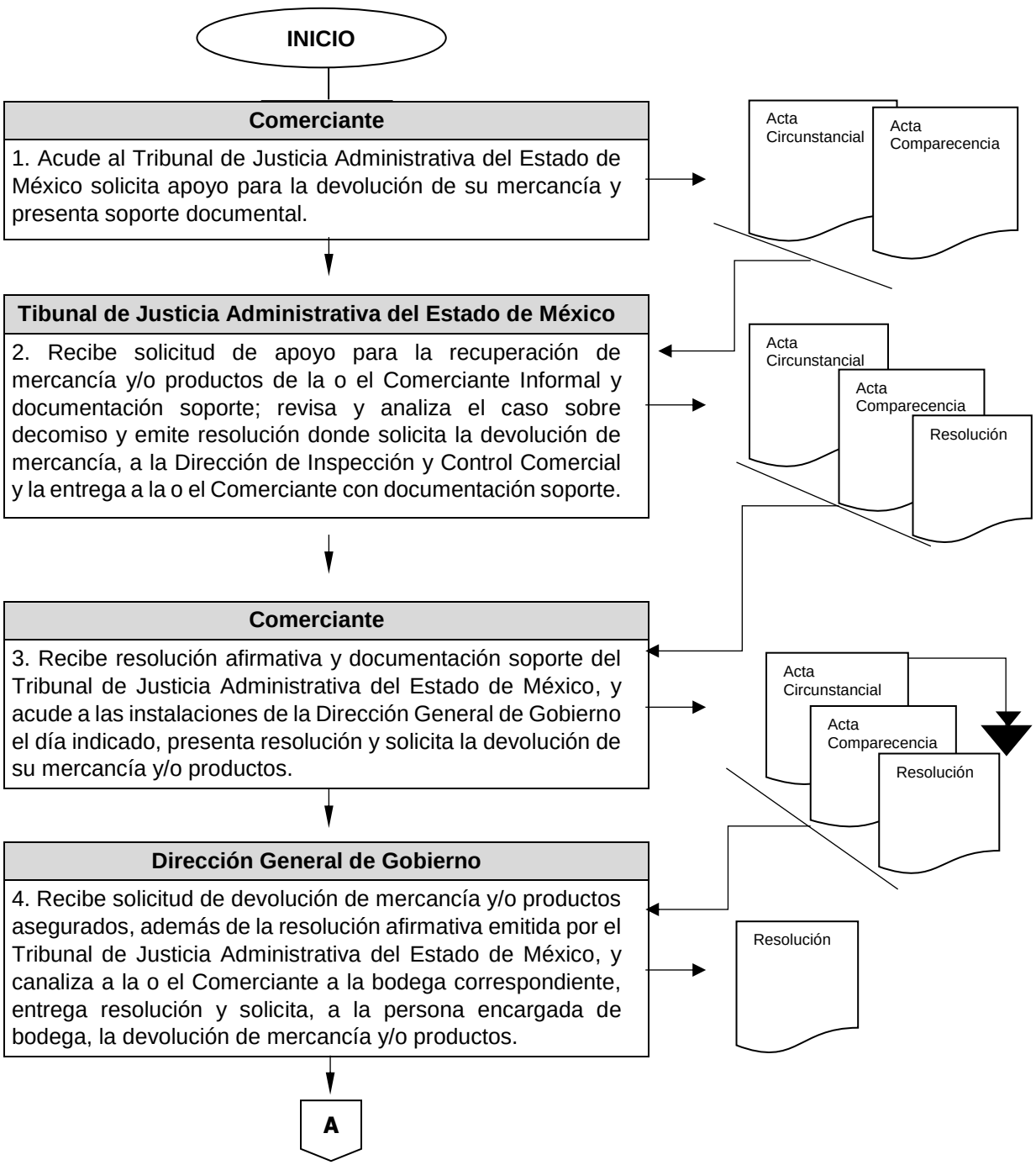
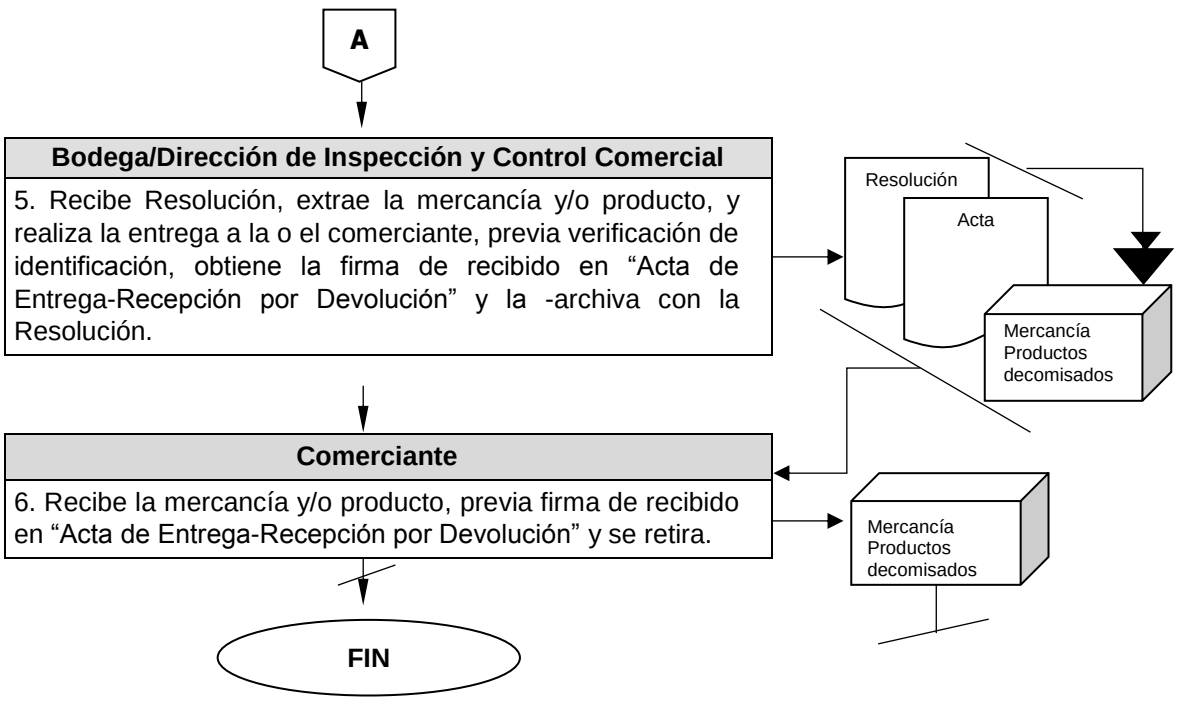


Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Donación de productos perecederos a organizaciones de la sociedad civil del Valle de Toluca que cuenten con registro de donatario.**
Objetivo:	Dar buen uso a los productos perecederos asegurados y no reclamados; así como apoyar a las personas en situación de vulnerabilidad, a través de las Organizaciones de la Sociedad Civil que cuenten con donatario establecidas en el Valle de Toluca

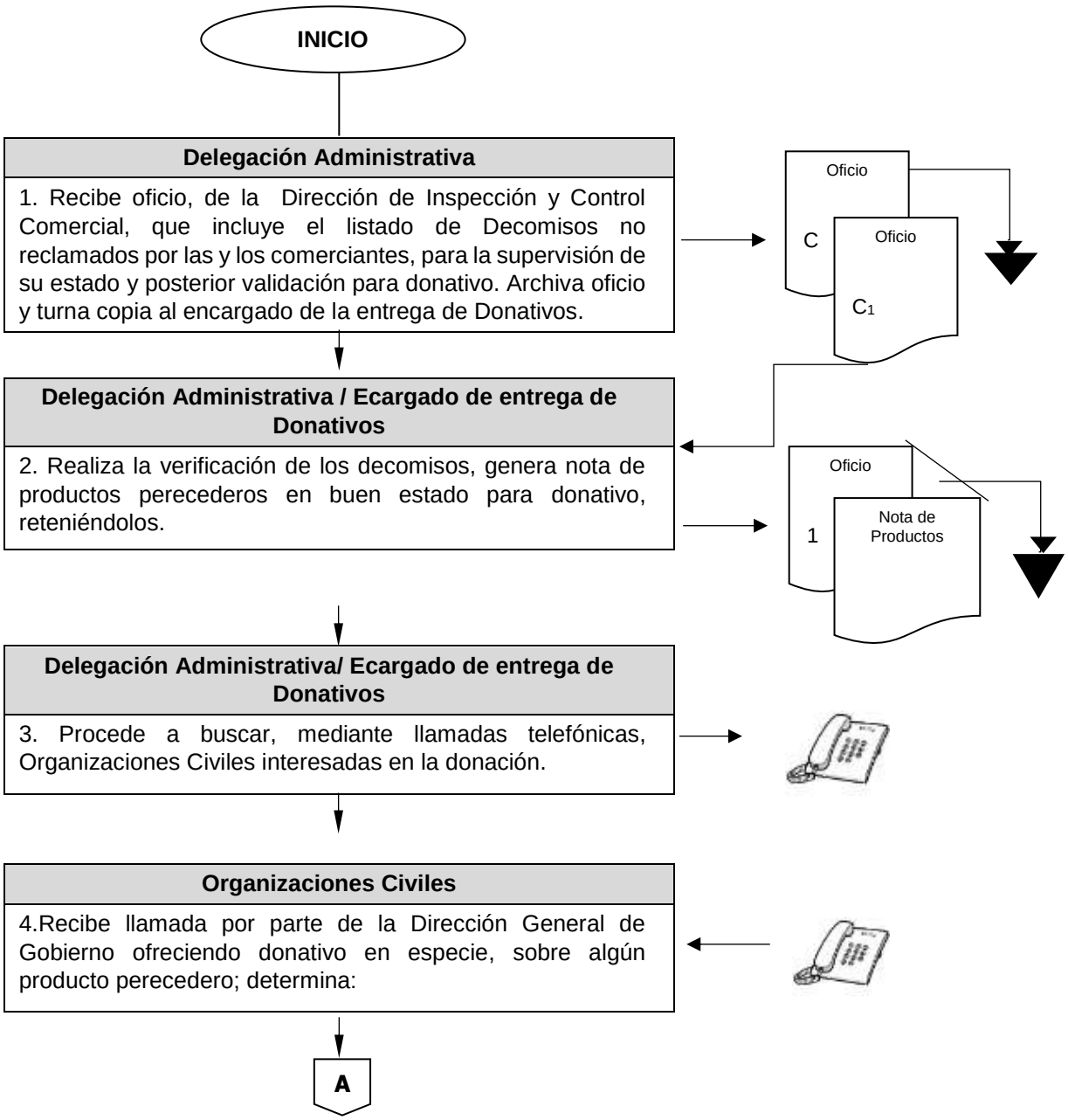
POLÍTICAS APLICABLES

- La organización donataria, no podrá lucrar con los insumos proporcionados, los cuales deberán ser entregados a la población vulnerable.
- Las donaciones que se lleven a cabo, serán de alimentos en buen estado.
- La entrega de los productos, se llevará a cabo el día que se tenga el contacto con la Institución.
- El proceso de donación se llevará a cabo en las bodegas a cargo de la Dirección General de Gobierno, siendo responsabilidad de las Organizaciones Civiles acudir en tiempo y forma a recoger el respectivo donativo.

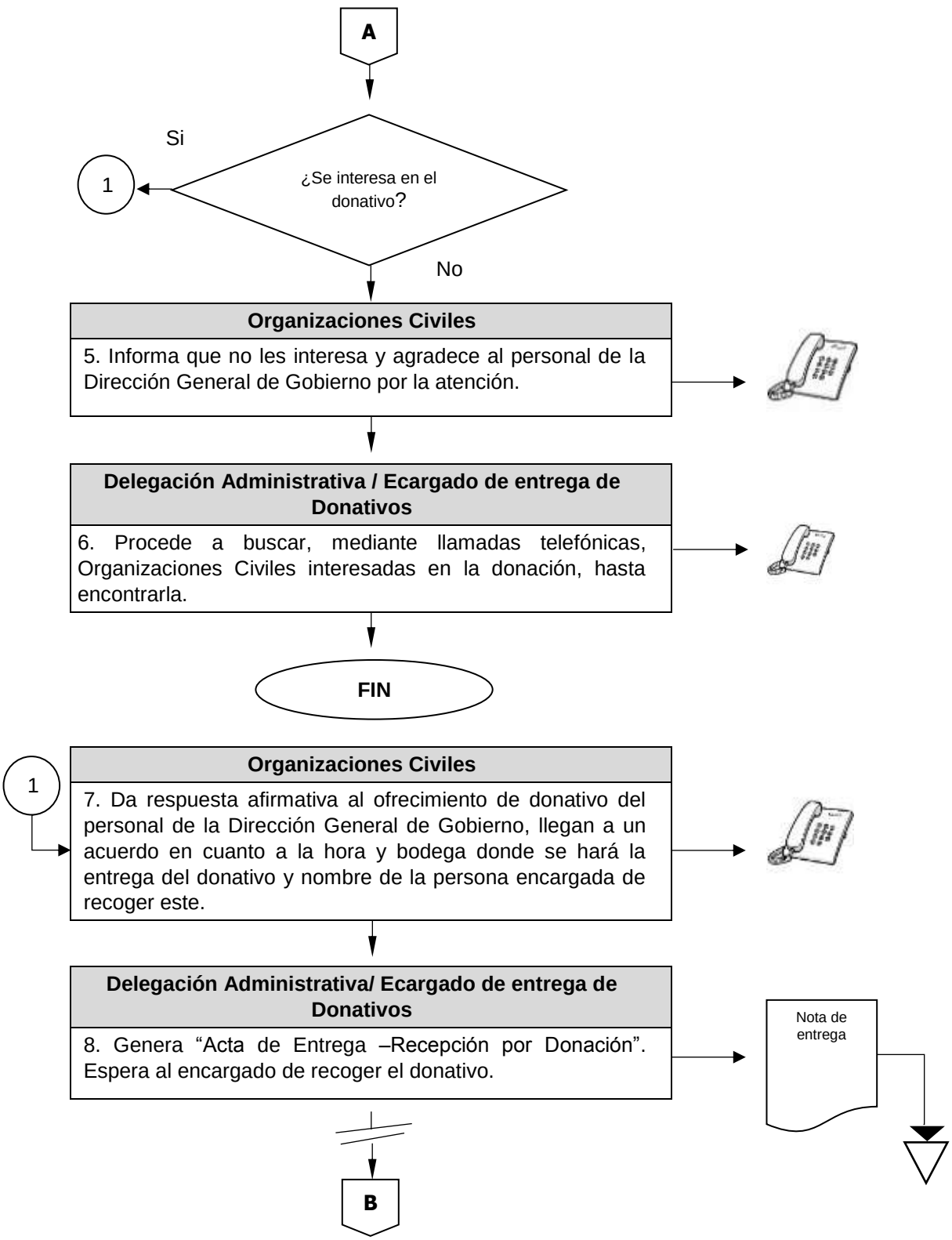
Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

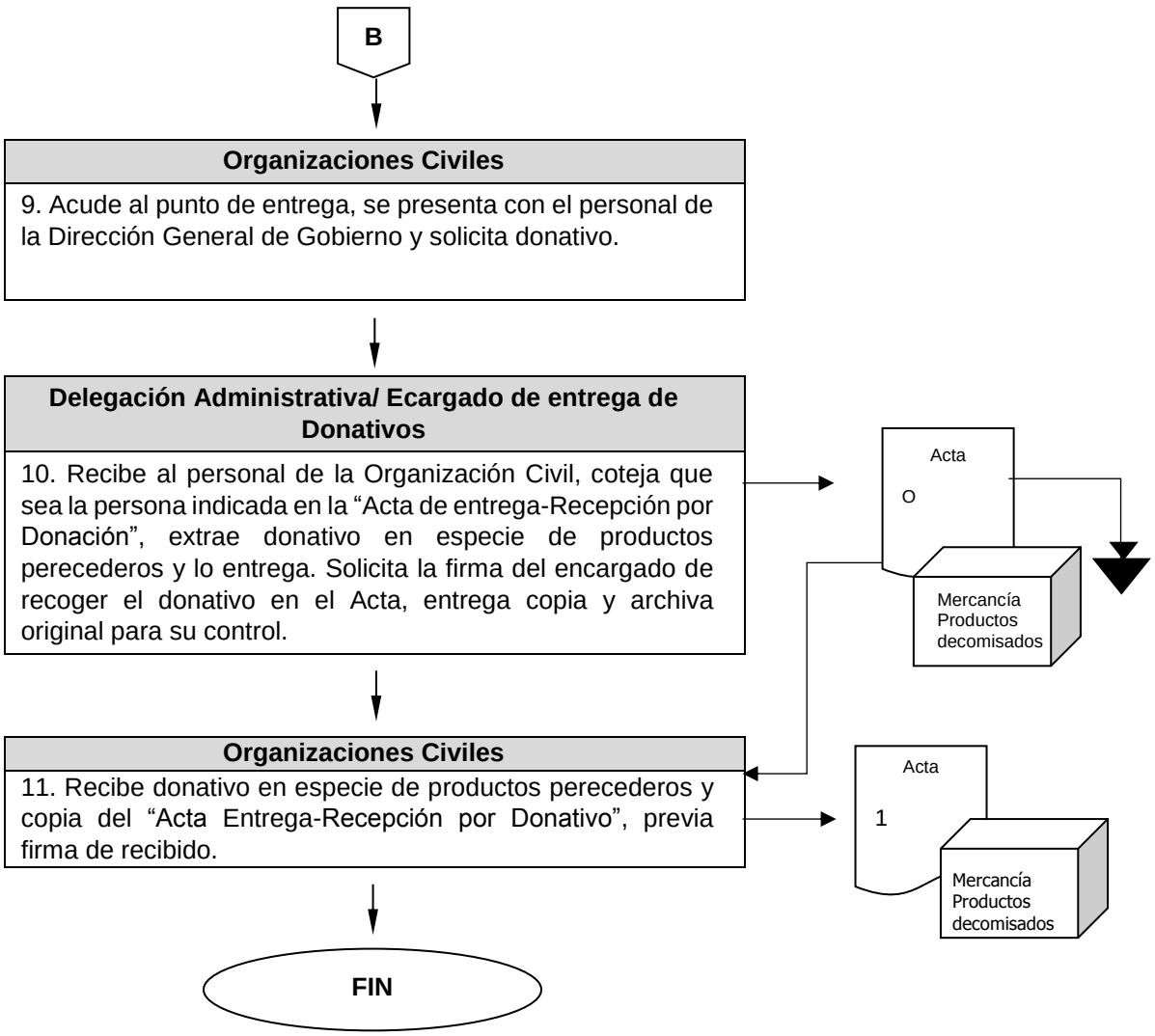
5.- Donación de productos perecederos a organizaciones de la sociedad civil del Valle de Toluca que cuenten con registro de donatario.



Área responsable/ Actividades	Representación gráfica



Área responsable/ Actividades	Representación gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Desecho de productos perecederos o mercancía asegurada en "visitas de inspección y verificación a comerciantes informales establecidos en la vía pública**
Objetivo:	Evitar la acumulación de productos perecederos o mercancía en mal estado en las bodegas de la Dirección General de Gobierno, asimismo proceder a su donación a organizaciones civiles, de aquellas que se encuentren en buenas condiciones y no hayan sido solicitadas para su devolución, en los tiempos establecidos.

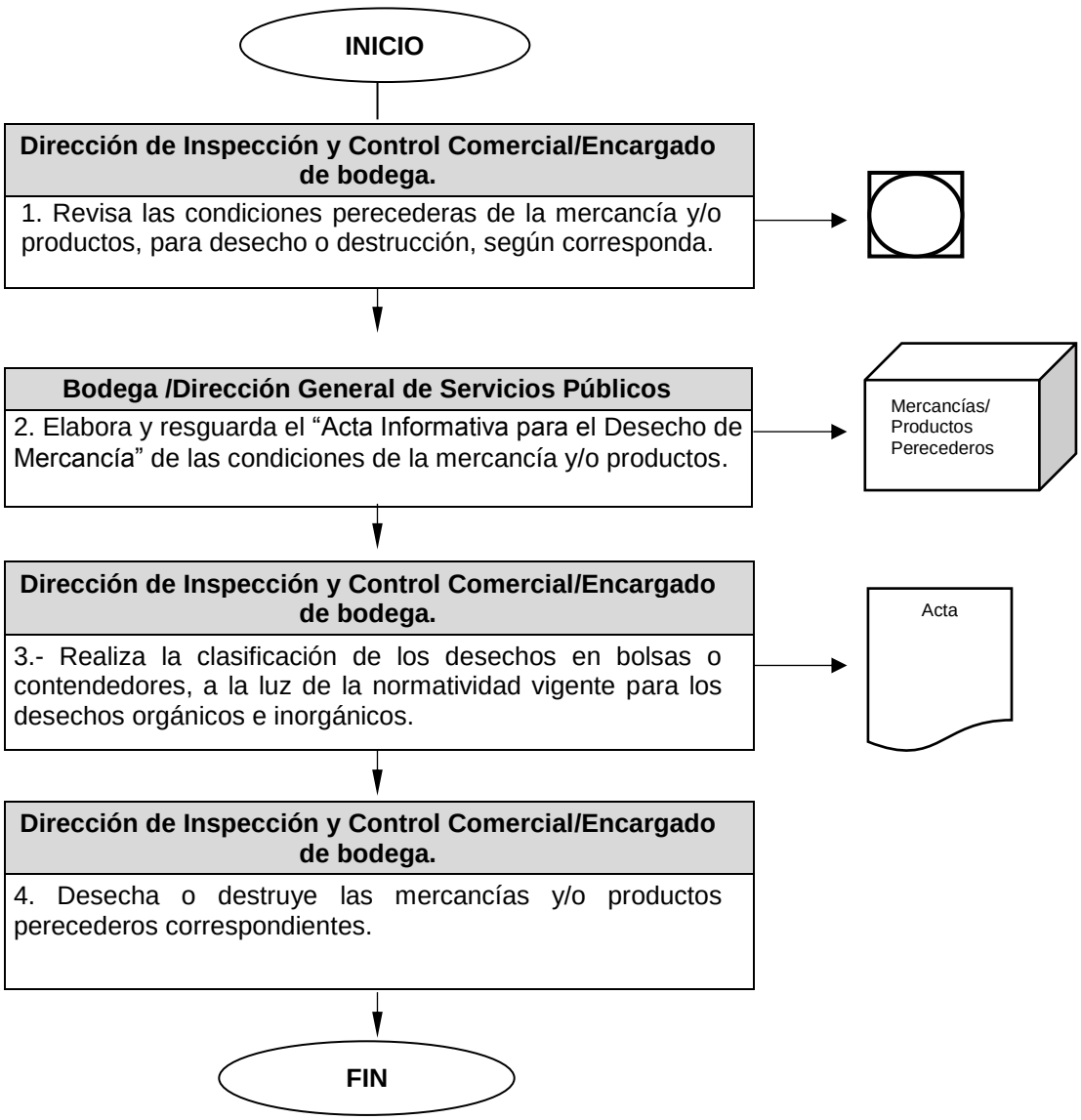
POLÍTICAS APLICABLES

- El responsable de la bodega deberá realizar el desecho de productos perecederos, cuando se encuentren en mal estado, o bien, la o el comerciante no solicite su devolución, previo pago de la multa correspondiente.
- El personal de la bodega no podrá dar uso personal a la mercancía o productos perecederos, asegurados en las visitas de verificación al comercio informal.

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

6.- Desecho de productos perecederos o mercancía asegurada en visitas de inspección y verificación a comerciantes informales, establecidos en la vía pública.



VII. DEPARTAMENTO DE ORDENAMIENTO COMERCIAL

Nombre del Procedimiento:	**Atención de solicitudes de verificación, peticiones y quejas ciudadanas.**
Objetivo:	Realizar las acciones necesarias para atender la petición o denuncia, relacionada con el ejercicio de actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios.

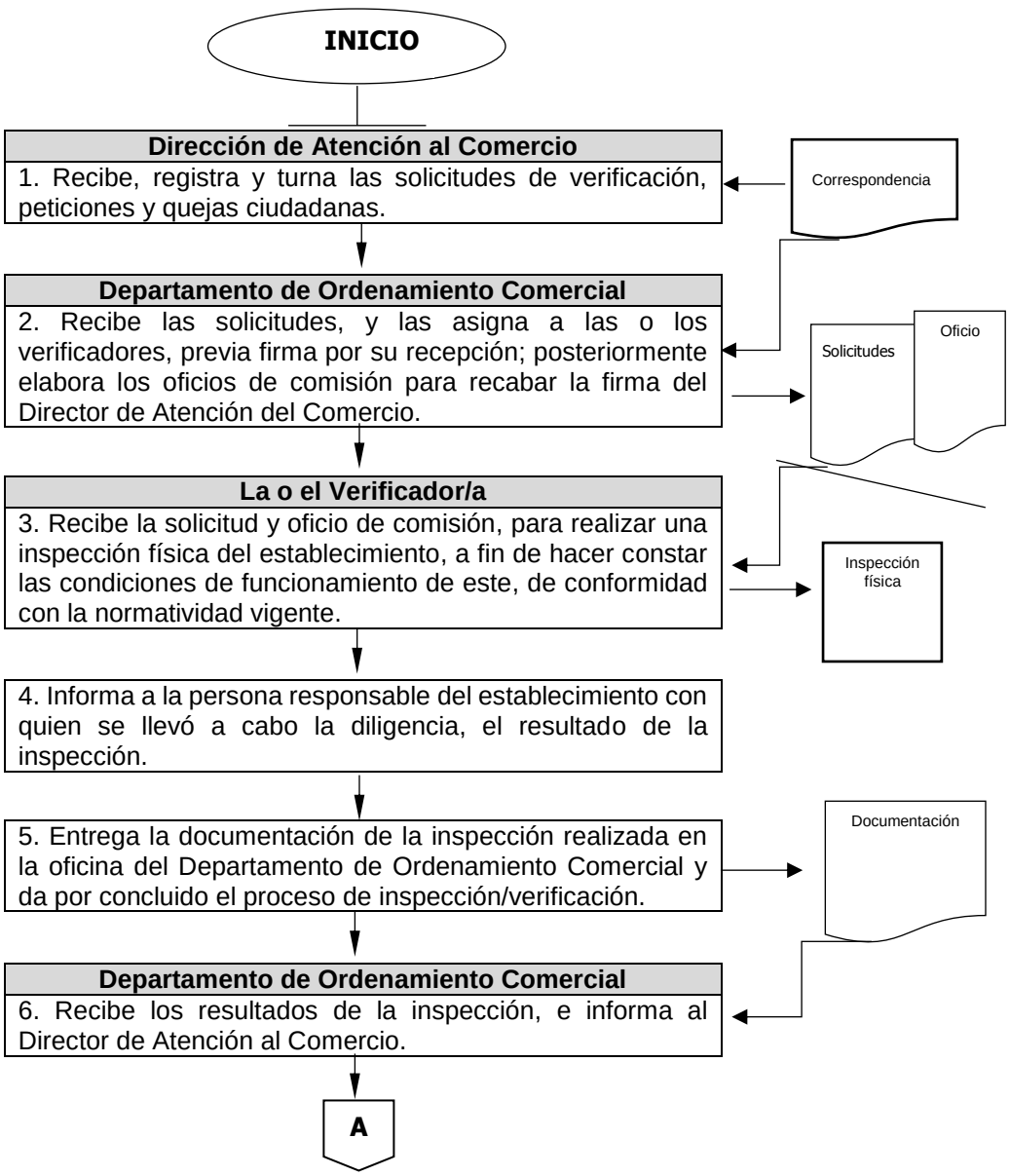
POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la o el jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, del funcionamiento del proceso, para la atención de las peticiones relacionadas con el ejercicio de actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios.
- La o el jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, será el garante de revisar y validar los oficios de comisión respectivos, además de recabar la firma de Director de Atención al Comercio.
- El personal operativo de la Dirección de Atención al Comercio será el encargado de realizar la inspección y verificación de las actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios, que realizan las y los particulares.
- El Departamento de Ordenamiento Comercial, deberá realizar la verificación de la unidad económica de que se trate, en un periodo menor o igual a 15 días hábiles, a partir de la recepción de la solicitud o queja ciudadana.

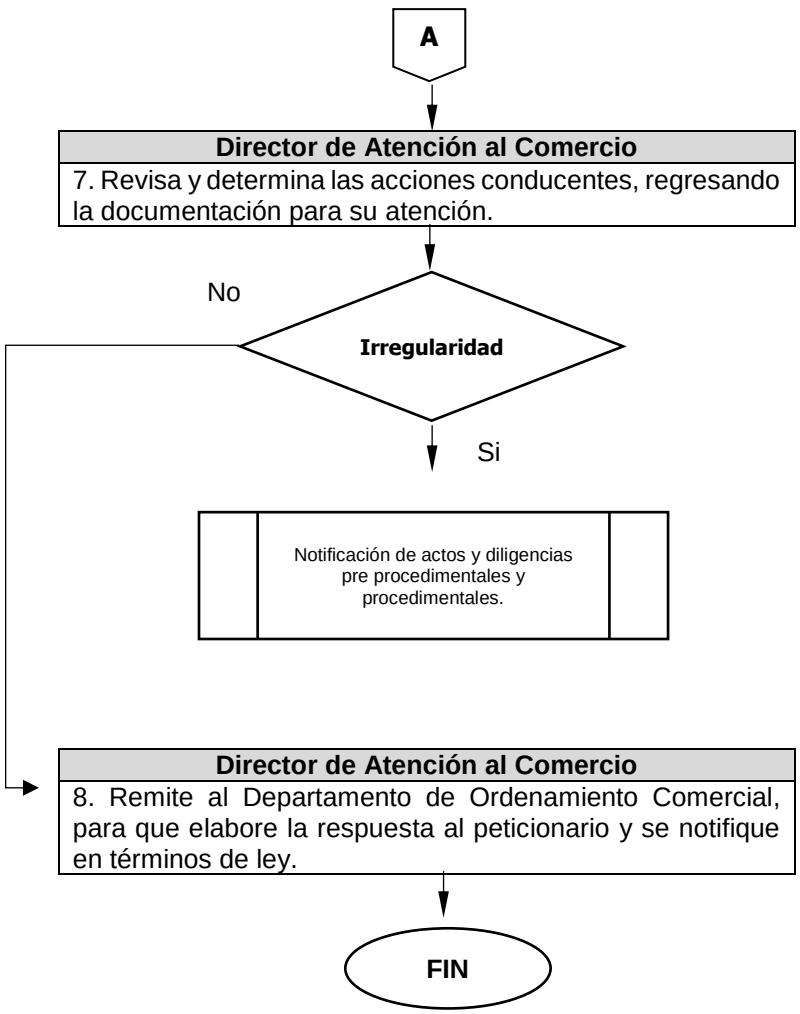
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Atención de solicitudes de verificación, peticiones y quejas ciudadanas



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Visita de Verificación Administrativa de los establecimientos comerciales, industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos.**
Objetivo:	Revisar que los propietarios y/o encargados de las unidades económicas, donde se ejerza actividad comercial, industrial, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos, cumplan con las condiciones y autorizaciones respectivas.

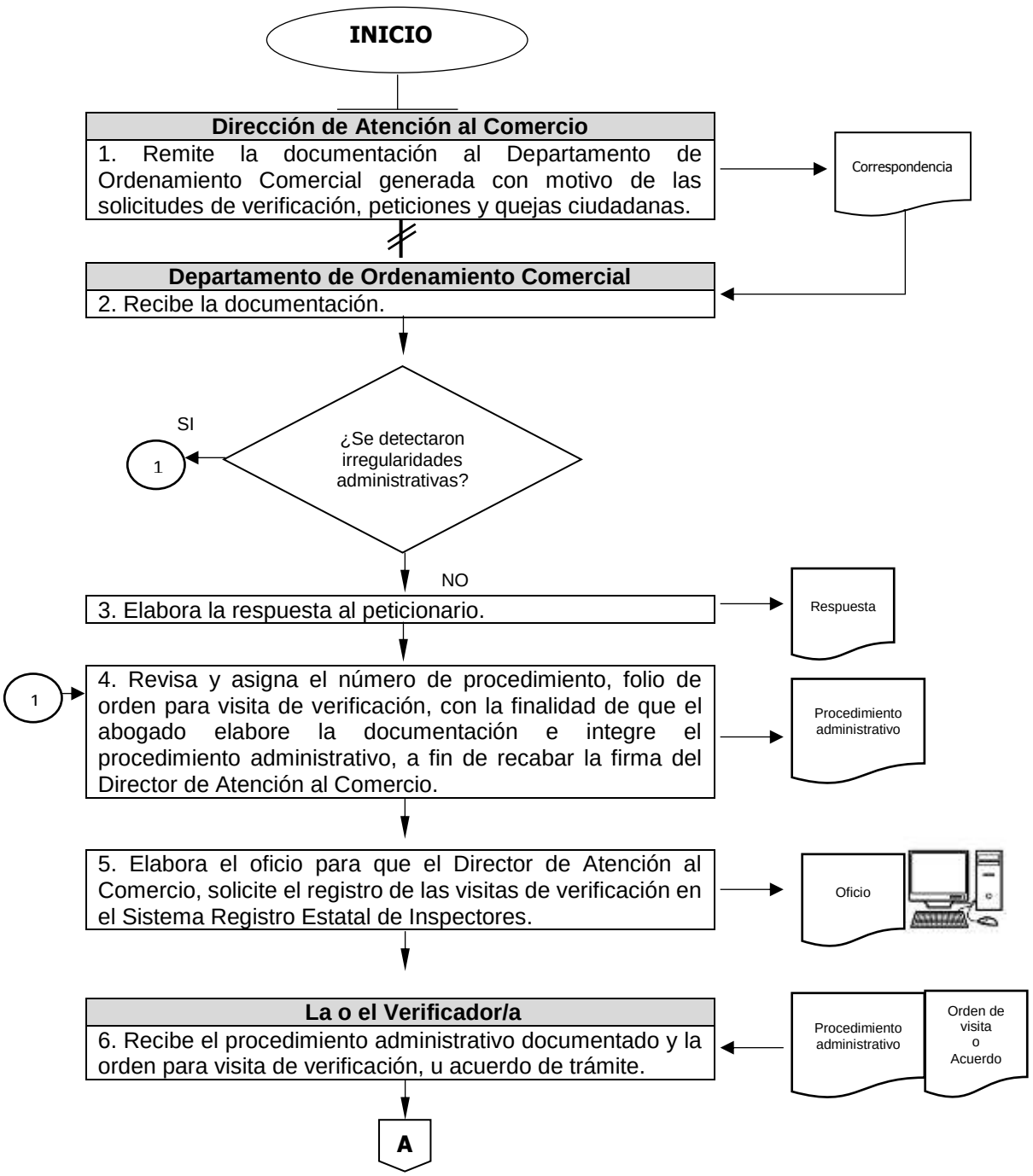
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Ordenamiento Comercial, deberá ser responsable de coordinar y coadyuvar con el Director de Atención al Comercio en la elaboración, revisión, registro y entrega de la documentación respetiva a los Verificadores para realizar las visitas de verificación.
- El Departamento de Ordenamiento Comercial, será el responsable de elaborar el oficio para que el Director de Atención al Comercio solicite el registro de las visitas de verificación en el Sistema Registro Estatal de Inspectores.
- La o el jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, comprobará y validará que las visitas de verificación se hayan realizado conforme a derecho.
- La o el jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, tiene la responsabilidad de comprobar que la fundamentación del procedimiento y órdenes, para visita de verificación, se encuentre actualizado conforme a la normatividad vigente.
- La o el jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, brindará asesoría y apoyo a los Verificadores cuando en las visitas de verificación, se susciten circunstancias que pongan en riesgo la integridad de los bienes o de las personas.
- El personal operativo de la Dirección de Atención al Comercio, ejecutará las visitas de verificación en las unidades económicas, y en su caso, aplicará las medidas preventivas, de seguridad o de apremio ordenadas.
- El Departamento de Ordenamiento Comercial, deberá realizar la verificación de la unidad económica de que se trate, en la fecha indicada.

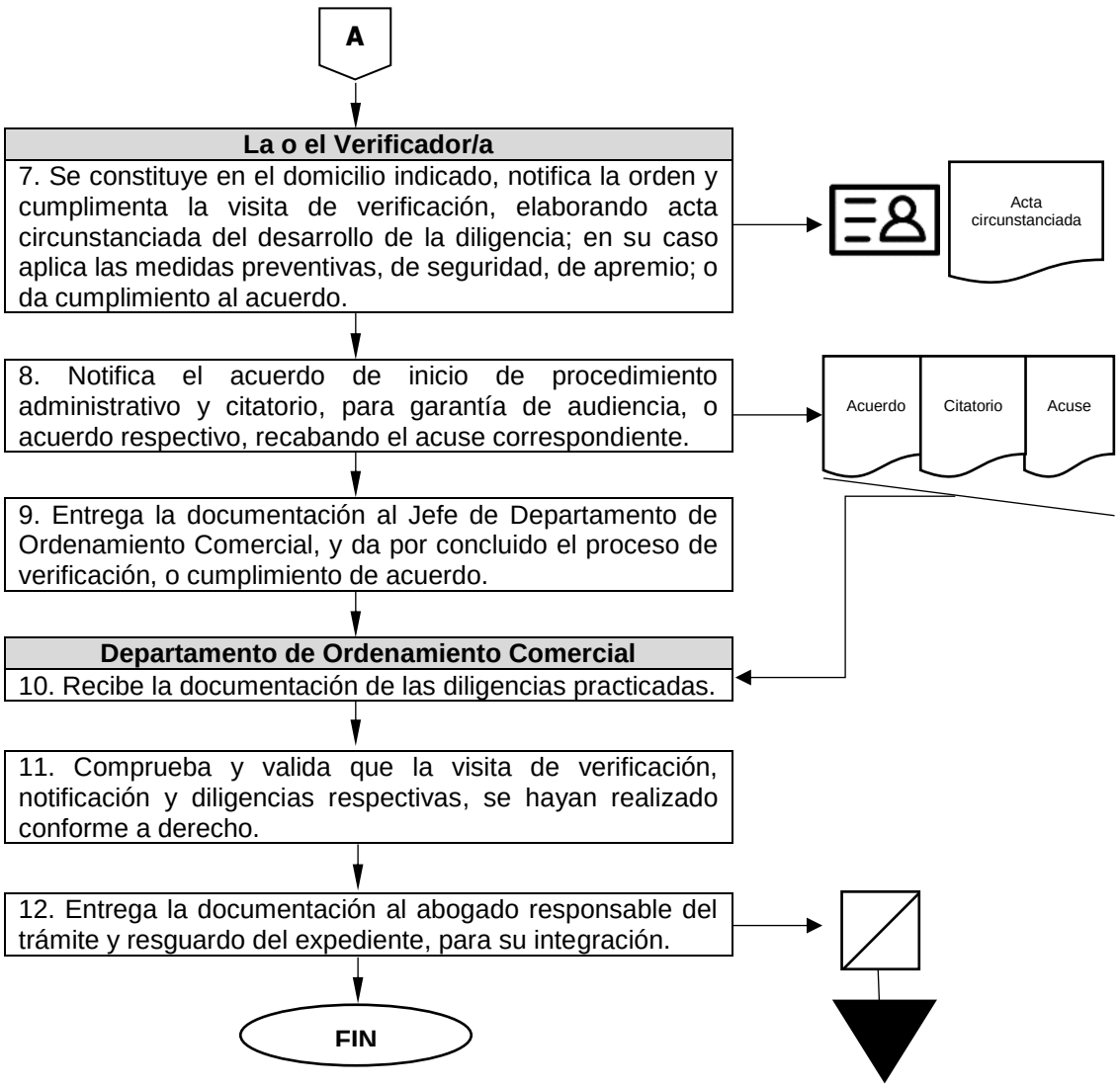
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Visita de verificación administrativa de los establecimientos comerciales, industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos, y ejecución de determinación procedimentales.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Notificación de actos y diligencias pre procedimentales y procedimentales.**

Objetivo:	Hacer del conocimiento de los particulares, el contenido de las determinaciones dictadas por la autoridad administrativa.

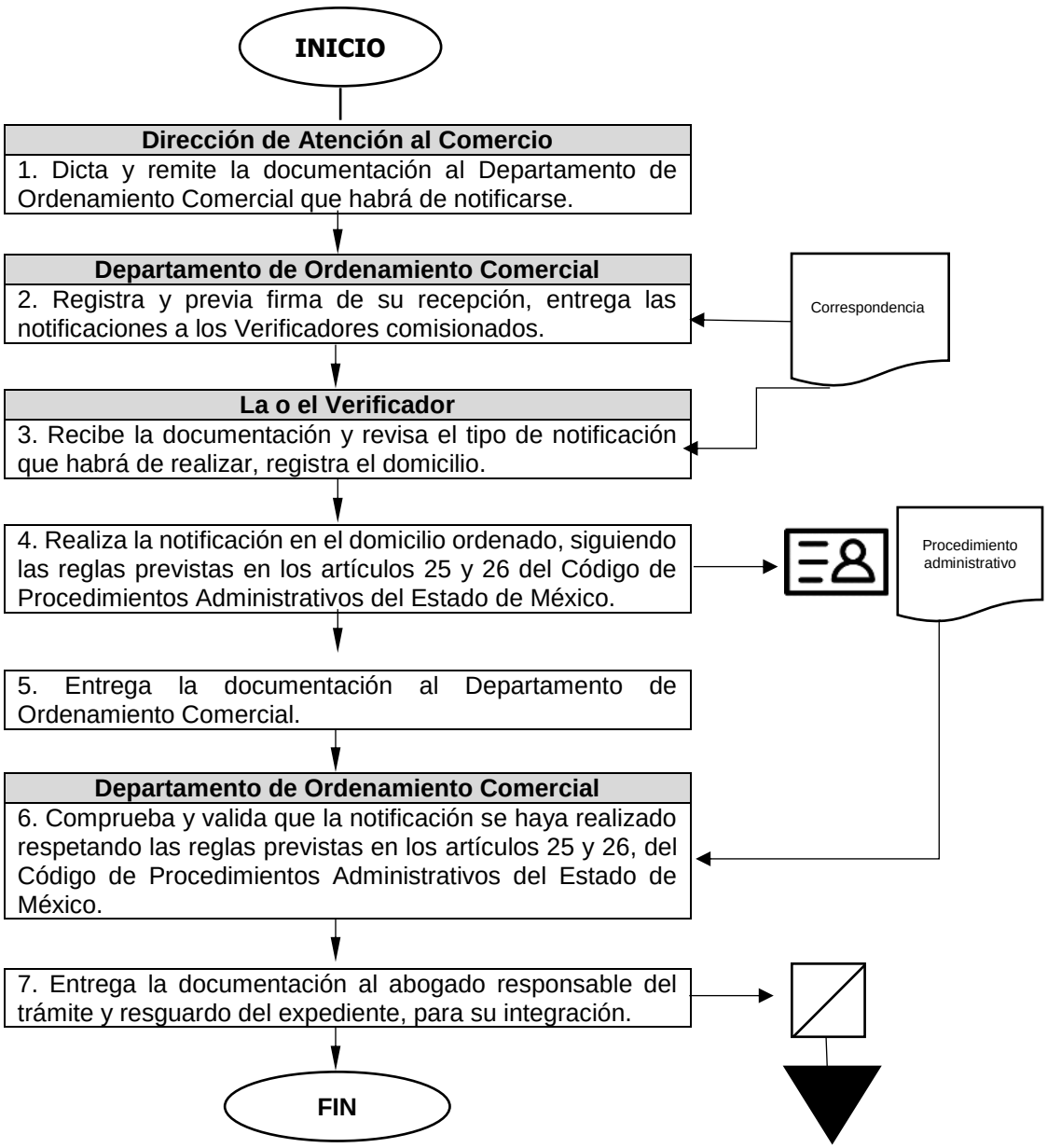
POLÍTICAS APLICABLES

- La o el jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, será responsable de coordinar y coadyuvar con el Director de Atención al Comercio, para que se notifiquen, en términos de ley, a los particulares el contenido de las determinaciones dictadas por la autoridad administrativa.
- La o el jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, comprobará y validará que las notificaciones se hayan realizado conforme a derecho.
- El personal operativo de la Dirección de Atención al Comercio será el encargado de llevar a cabo las notificaciones ordenadas.
- El Departamento de Ordenamiento Comercial, deberá realizar la verificación de la unidad económica de que se trate, en los plazos que para tal efecto prevé el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3.- Notificación de actos y diligencias pre procedimentales y procedimentales.



VIII. DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL COMERCIO

Nombre del Procedimiento:	**Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, Industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos.**
Objetivo:	Elaborar las actuaciones y documentos pre procedimentales y procedimentales, para la implementación y sustanciación del procedimiento administrativo común, ordenado por la Dirección de Inspección y Control Comercial.

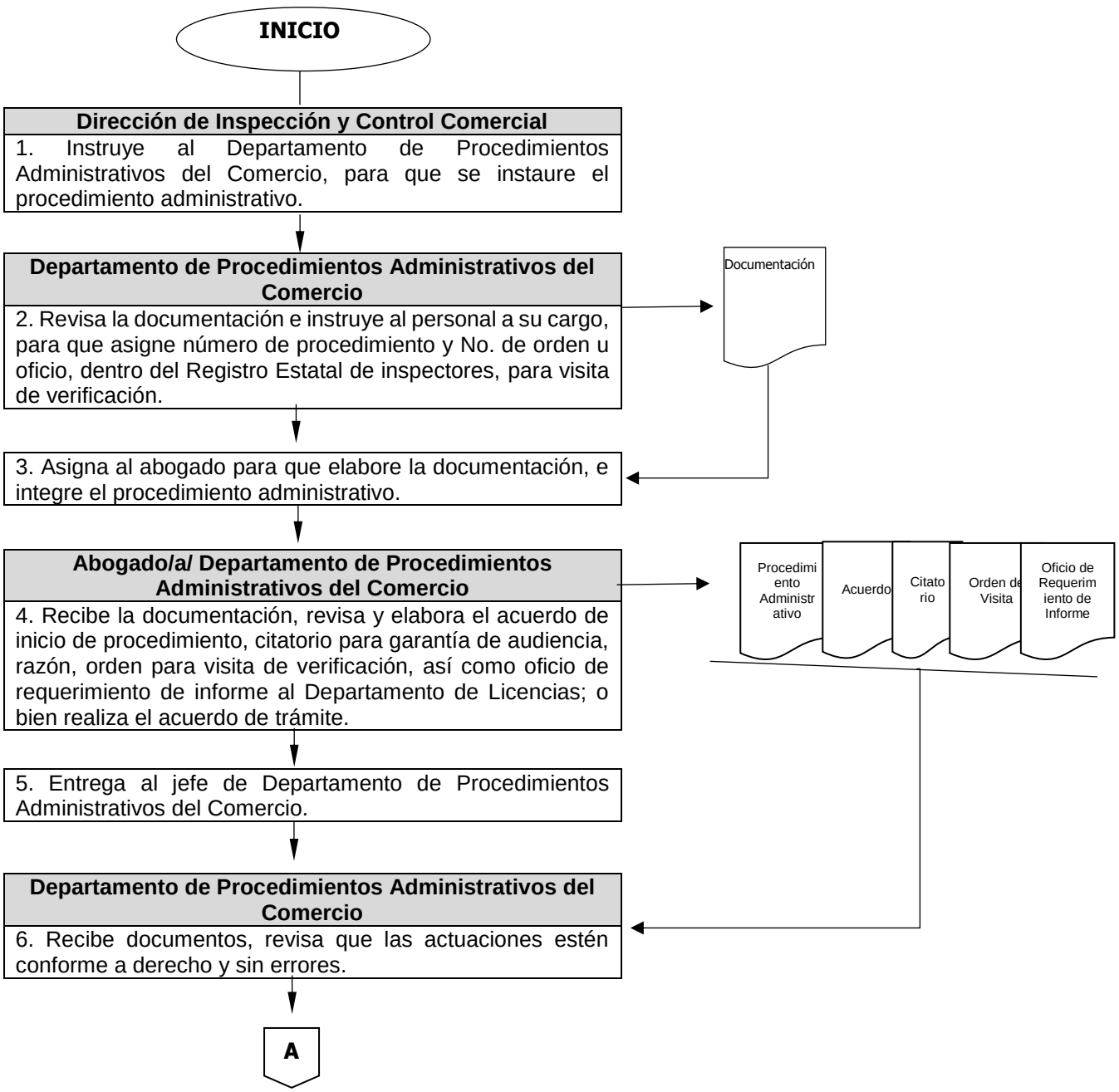
POLÍTICAS APLICABLES

- La o el jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, será responsable de entregar en tiempo y forma, las actuaciones y documentación pre procedimental y procedimental para la implementación y sustanciación del procedimiento administrativo común.
- La o el jefe del Departamento de Ordenamiento Comercial, asignará al Abogado la documentación que corresponda, para que elabore e integre el procedimiento administrativo.
- Será responsabilidad de la o el jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, revisar que la documentación pre procedimental y procedimental esté conforme a derecho y sin errores; y en su caso validará las actuaciones para la implementación y sustanciación del procedimiento administrativo común.
- La o el jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, tiene la labor de recabar la firma del Director de Inspección y Control Comercial.
- La o el jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, entregará a los verificadores comisionados, los acuerdos suscritos por el Director de Inspección y Control Comercial, previa firma por su recepción.
- El Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio emitirá sus resoluciones con plena autonomía, en atención a lo previsto en la normatividad aplicable en la materia.

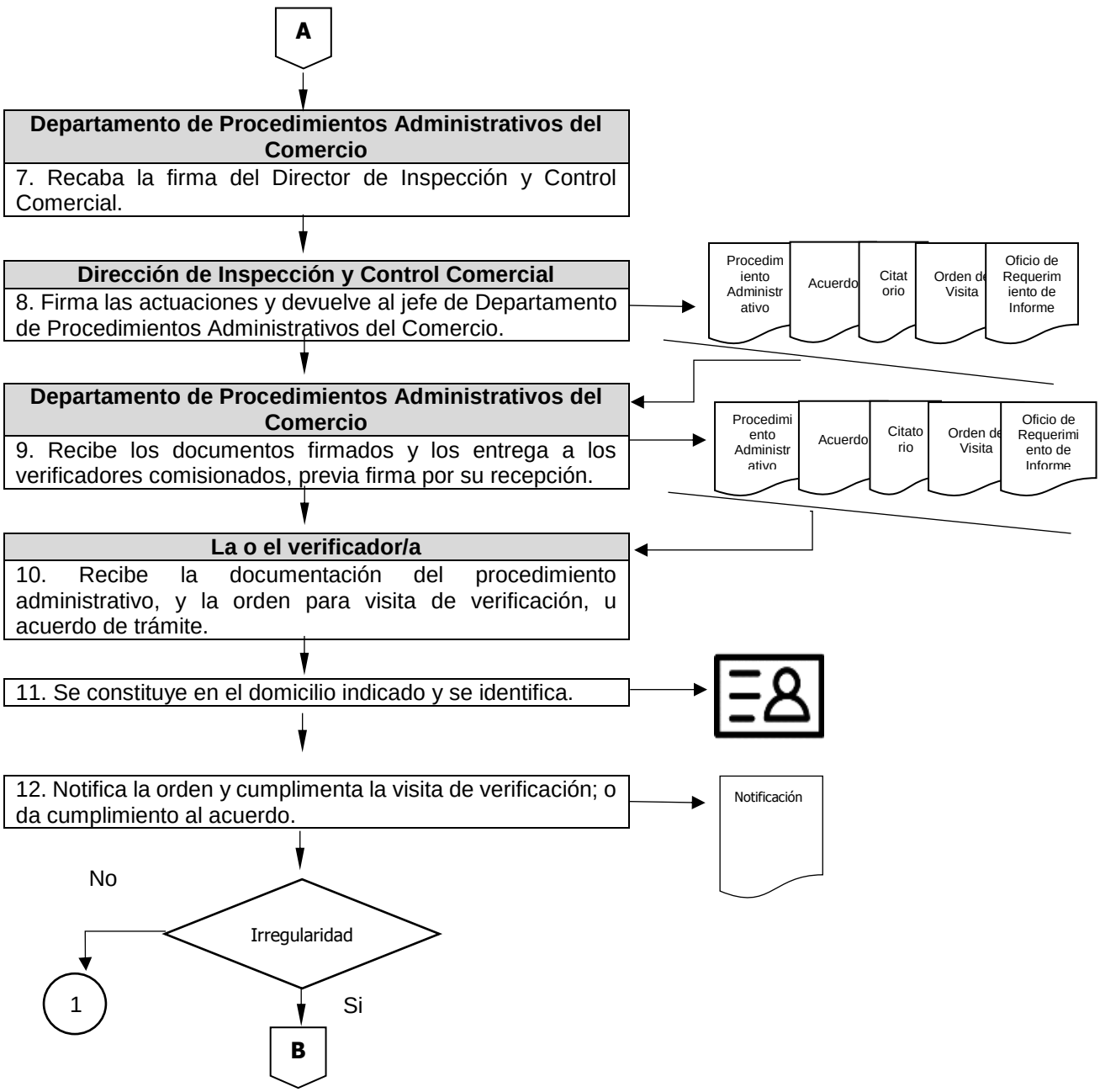
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

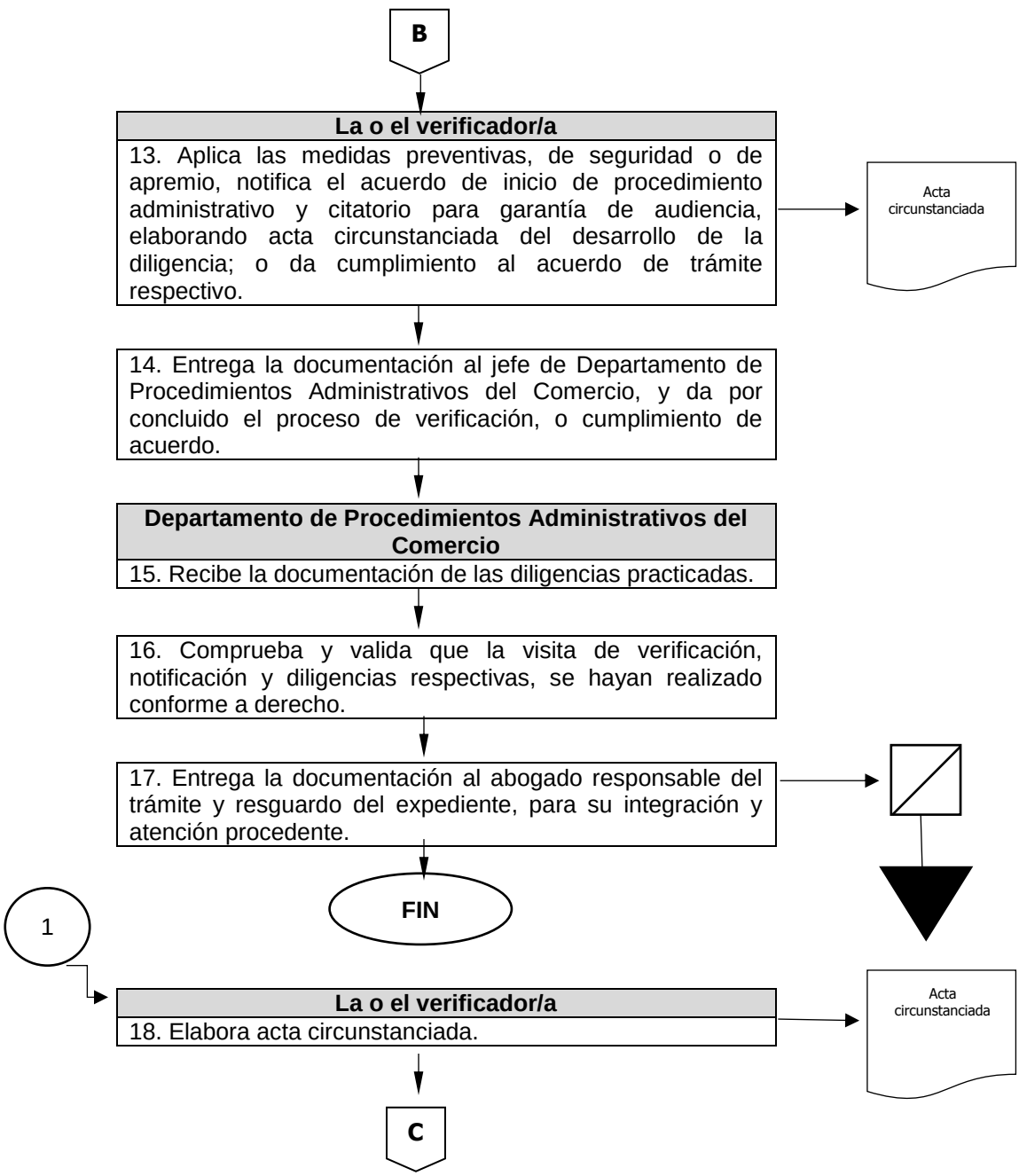
1.- Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
C	
La o el Verificador/a	
19. Entrega la documentación al jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio y da por concluido el proceso de verificación, o cumplimiento de acuerdo.	
Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	
20. Recibe la documentación de las diligencias practicadas.	
21. Comprueba y valida que la visita de verificación, notificación y diligencias respectivas, se hayan realizado conforme a derecho.	
22. Entrega la documentación al Abogado responsable del trámite y resguardo del expediente, para su integración y atención procedente.	
FIN	

IX. DEPARTAMENTOS DE INFORMACION SOCIOPOLITICA

Nombre del Procedimiento:	**Monitoreo del territorio municipal para seguimiento a la problemática sociopolítica.**
Objetivo:	Evitar y erradicar la inestabilidad social, generada por conflictos sociopolíticos.

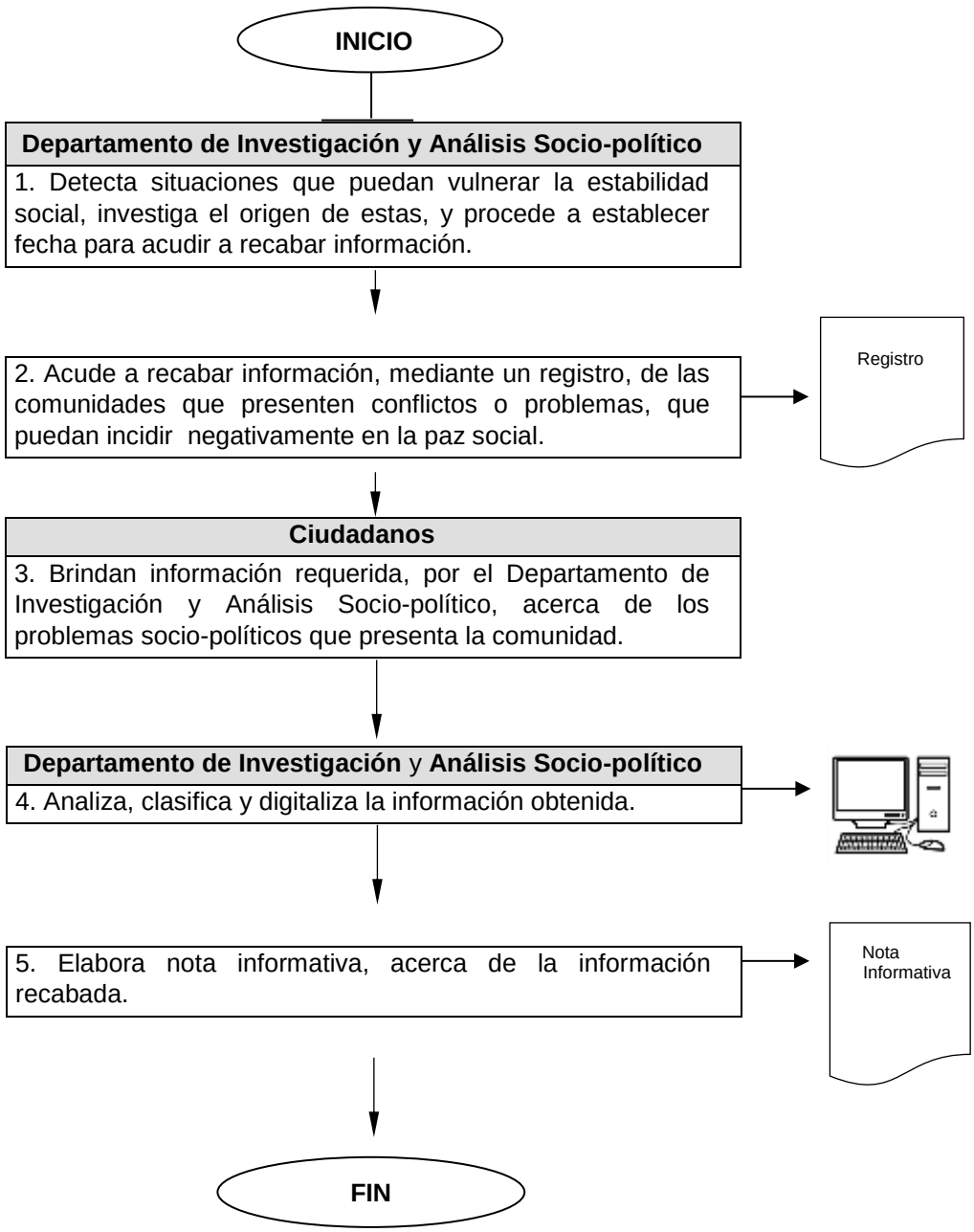
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Investigación y Análisis Sociopolítico, realizará periódicamente el monitoreo de localidades, comunidades, subdelegaciones y delegaciones municipales priorizando aquellas con problemáticas detectadas en temas sociopolíticos.
- El Departamento de Investigación y Análisis Sociopolítico, digitalizará la información obtenida en sitio.
- Es deber del Departamento de Investigación y Análisis Sociopolítico, atender de manera inmediata la problemática detectada en el monitoreo realizado de las delegaciones de municipio

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

1.- Monitoreo del territorio municipal para seguimiento a la problemática sociopolítica.



Nombre del Procedimiento:	**Análisis, organización y digitalización de información sociopolítica de zonas, en las que se llevarán a cabo pre-giras y giras presidenciales**
Objetivo:	Mantener actualizada la información sobre la situación sociopolítica, en lugares donde se realizan pre-giras y giras presidenciales, por motivos de seguridad y conocimiento de las necesidades del lugar donde acuda el Presidente Municipal.

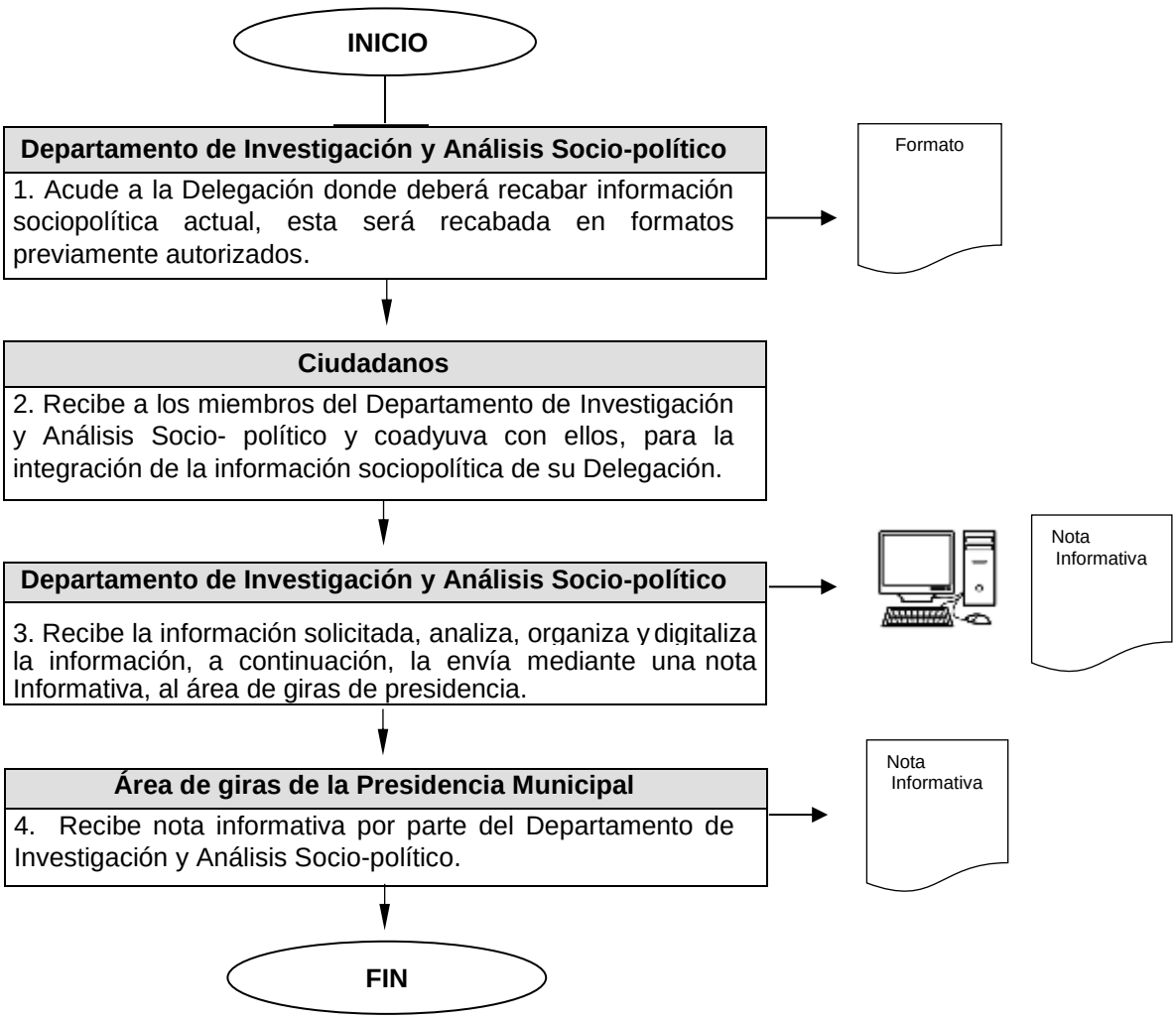
POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los servidores publicos del Departamento de Investigación y Análisis Socio-político deberán acudir, personalmente a cada comunidad para recabar la informacion necesaria.
- Las y los servidores públicos del Departamento de Investigación y Análisis Socio-político, recabarán información acerca de problemas sociales, necesidades de la Delegacion y seguridad ciudadana.
- El Departamento de Investigación y Análisis Socio-político, deberá enviar toda la informacion recabada por medio de una nota informativa al área de giras de presidencia**.**

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

2.- Análisis, organización y digitalización de información sociopolítica, de zonas en las que se llevarán a cabo pre-giras y giras presidenciales.



Nombre del Procedimiento:	**Reuniones con Líderes Políticos y Sociales del Municipio, para establecimiento de diálogos y atención de sus demandas**
Objetivo:	Mantener paz y tranquilidad dentro del municipio, mediante el diálogo y atención de peticiones de los principales líderes políticos del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Investigación y Análisis Socio-político, organizará reuniones, que se llevarán a cabo, con los principales líderes políticos de cada comunidad.
- El Departamento de Investigación y Análisis Socio-político señala, que la finalidad de las reuniones, es siempre llegar a acuerdos y solucionar los principales problemas de la comunidad.
- El Departamento de Investigación y Análisis Socio-político, indica que las reuniones se llevarán a cabo de manera periódica, y de acuerdo con la agenda que se realice, dependiendo de la complejidad del asunto.

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

3.- Reuniones con Líderes Políticos y Sociales del Municipio para establecimiento de diálogos y atención de sus demandas.

INICIO

Ciudadanos

1. Hace llegar sus quejas y peticiones al líder político, para que éste informe al Departamento de Investigación y Análisis Socio-político.

Departamento de Investigación y Análisis Socio-político

2. Agenda la reunión, acude a la comunidad en la fecha establecida. con el fin de detectar conflictos o necesidades que le demande la ciudadanía

Líder Social

3. En la fecha programada, el líder social espera en su comunidad la visita del integrante del Departamento de Investigación y Análisis Socio-político

Departamento de Investigación y Análisis Socio-político

4. Arriba a la comunidad, donde se llevará a cabo la reunión, estableciendo diálogos de concertación, para atender las demandas de las y los ciudadanos

Líder Social

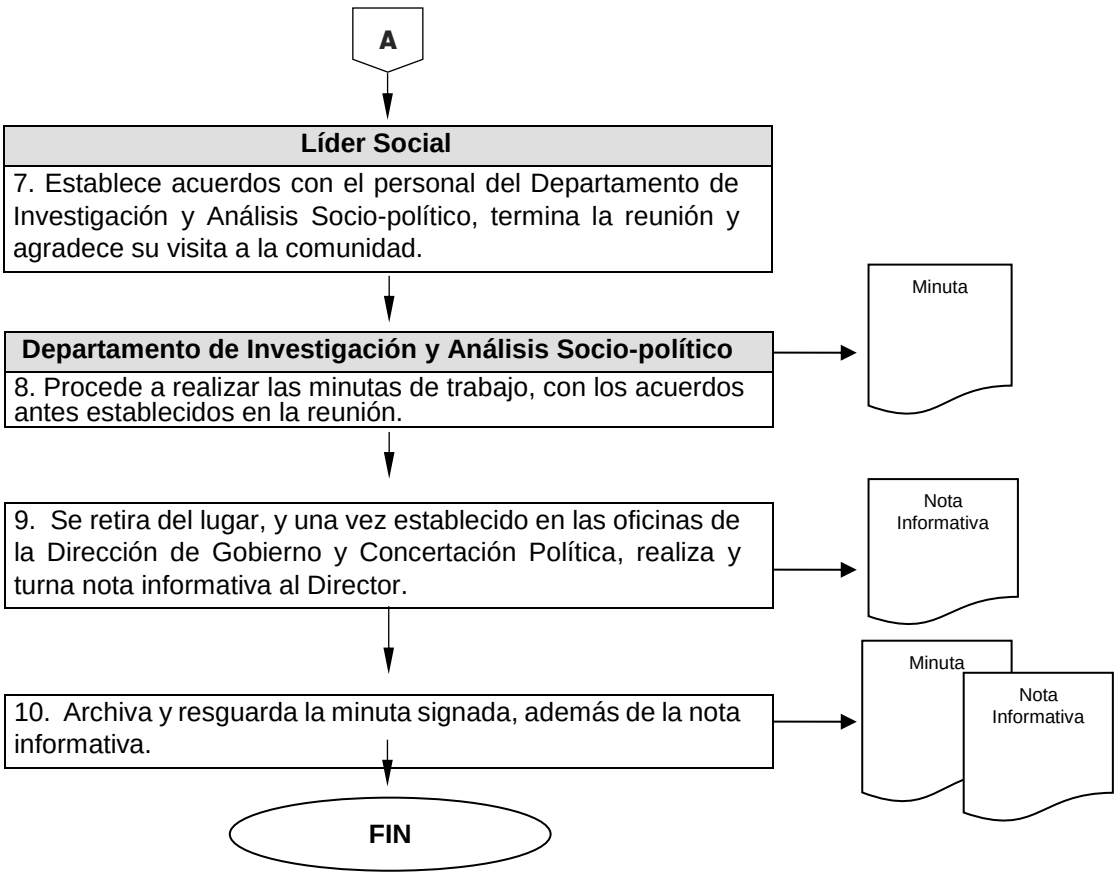
5. Recibe al Departamento de Investigación y Análisis Socio-político, a quien externa sus peticiones y demandas hechas por la ciudadanía.

Departamento de Investigación y Análisis Socio-político

6. Escucha y atiende las peticiones hechas por la ciudadanía, procede a tomar acuerdos y proponer soluciones a estos y así, coadyuvar a la paz social dentro del municipio.

A

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica



X. DEPARTAMENTO DE CONCERTACION POLITICA

Nombre del Procedimiento:	**Coordinación de operativos estratégicos, con Instancias Municipales y Estatales, para mantener el orden social en eventos públicos, así como verificar el cumplimiento de la normatividad vigente.**
Objetivo:	Mantener la paz, tranquilidad y orden social, así como verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, en eventos públicos que se lleven a cabo dentro del municipio.

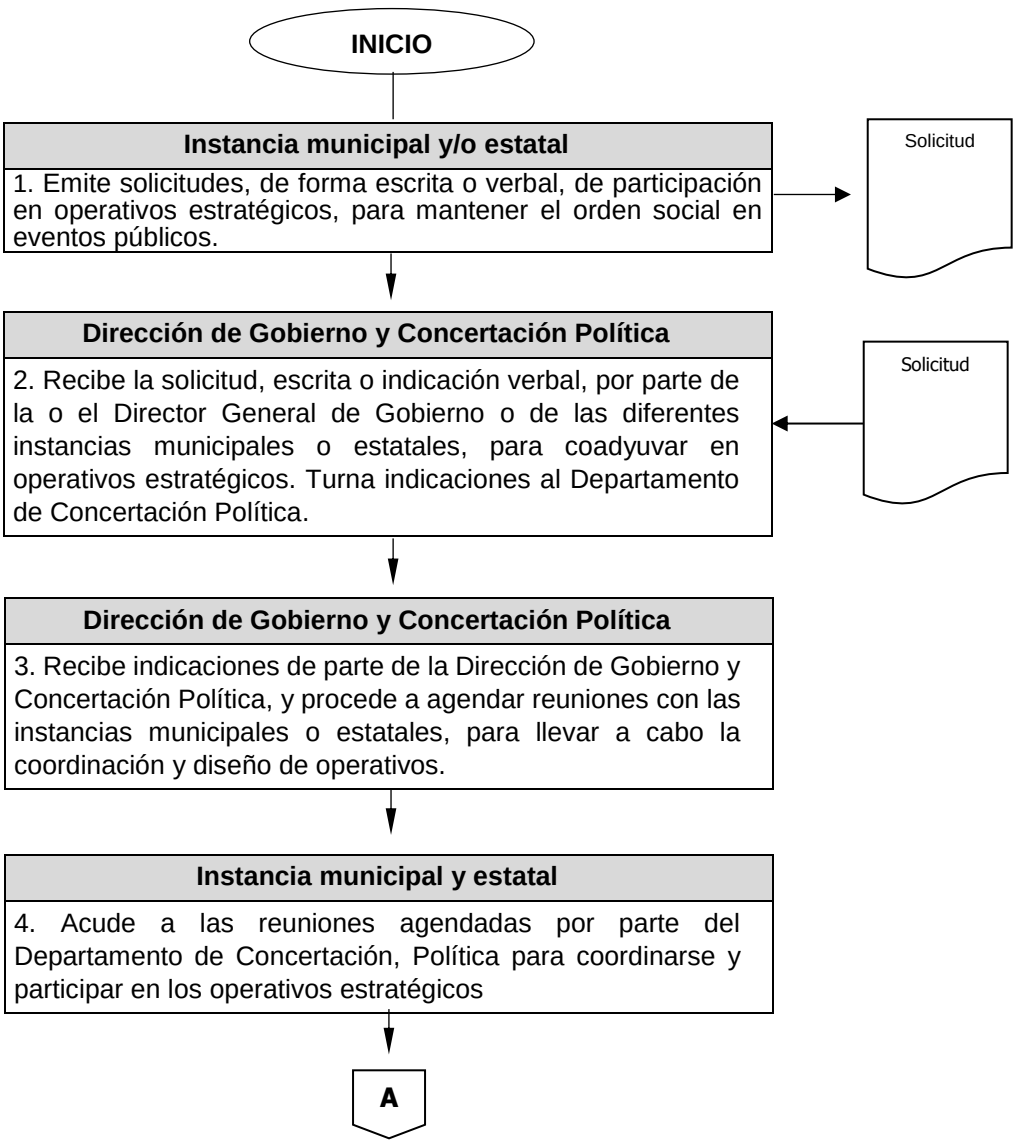
POLÍTICAS APLICABLES

- El personal del Departamento de Concertación Política solo coadyuvará en los operativos estratégicos, con las instancias municipales o estatales que así le soliciten.
- El Departamento de Concertación Política, deberá intervenir, únicamente, en caso de que alguna instancia, estatal o municipal, así lo solicite, a la o el Director General de Gobierno.

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

1.- Coordinación de operativos estratégicos, con instancias municipales y estatales, para mantener el orden social en eventos públicos y verificar el cumplimiento de la normatividad vigente.



Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

A

Dirección de Gobierno y Concertación Política

5. Diseñado el operativo, coadyuva con la instancia municipal o estatal, para que se logren los objetivos (orden social y el cumplimiento de la normatividad). y se ejecuten con éxito

Instancia Municipal y Estatal

6. Ejecuta operativo estratégico, con el fin de mantener el orden social y hacer cumplir la normatividad vigente, en los eventos públicos realizados en el territorio municipal.

FIN

Nombre del Procedimiento:	**Registro de asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca.**
Objetivo:	Tener un registro y control de las asociaciones civiles existentes en el Municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Desarrollo Político y Concertación, deberá registrar todas las asociaciones civiles existentes en el municipio de Toluca.
- El Departamento de Desarrollo Político y Concertación, mantendrá en confidencialidad la información personal de los integrantes de las Asociaciones Civiles.
- El Departamento de Desarrollo Político y Concertación, solo podrá modificar la información personal registrada en el padrón, bajo consentimiento del miembro de la Asociación Civil que corresponda.

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

2. Registro de asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca.

XI. DEPARTAMENTOS DE ZONA 1, 2, 3 Y 4

Nombre del Procedimiento:	**Gestión de peticiones y desarrollo de investigaciones, en coordinación con las autoridades auxiliares**
Objetivo:	Atender las necesidades que se presenten en las Delegaciones y Subdelegaciones del municipio de Toluca, en cuanto al proceso de la gestión y resolución de la misma, cuidando su congruencia con el Plan de Desarrollo Municipal, las leyes y reglamentos vigentes, todo esto para procurar el bienestar social.

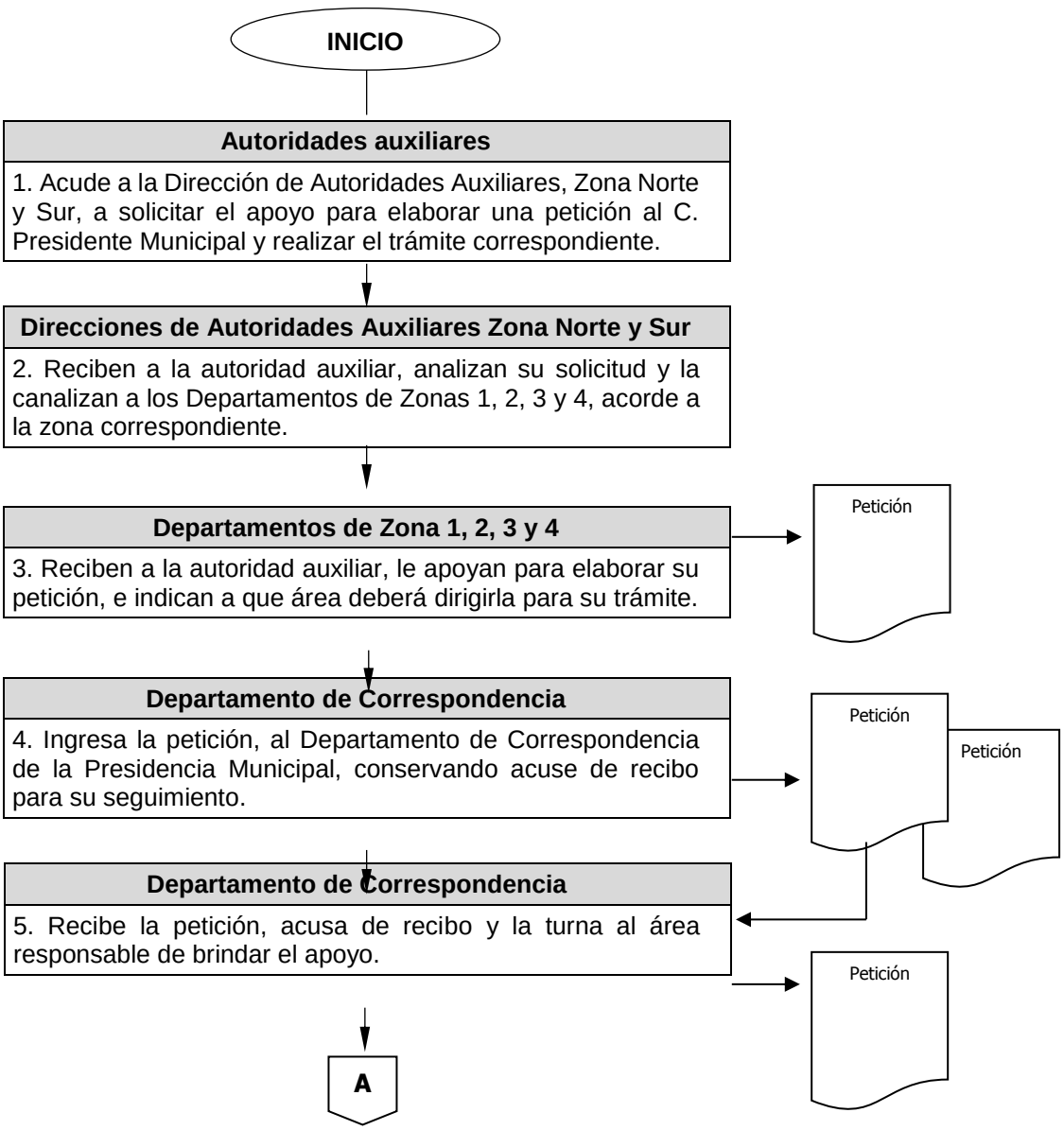
POLÍTICAS APLICABLES

- Las Direcciones de Autoridades Auxiliares, Zonas Norte o Sur, a través de los Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4, son responsables de dar seguimiento, al interior delas diferentes Áreas del Ayuntamiento de Toluca, a las respuestas de las gestiones realizadas por las Autoridades Auxiliares y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI'S), o en su caso, los ciudadanos.
- Los Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4 darán continuidad, hasta su conclusión, en las áreas correspondientes a las obras o servicios de las zonas territoriales a su cargo.
- Los Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4 atenderán las solicitudes de otras dependencias, órganos desconcentrados u organismos descentralizados, en cuanto a la investigación de sucesos, que ocurran en las delegaciones y subdelegaciones.

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

1.- Gestión de peticiones y desarrollo de investigaciones en coordinación con las autoridades auxiliares.



Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

A

Departamentos de Zonas 1, 2, 3 y 4

6. Realiza el proceso de gestión, el cual consiste en acudir, conjuntamente con la o el Delegado o Subdelegado, a las áreas respectivas, dando el seguimiento al pronto desarrollo de la obra o del servicio.

Departamentos de Zonas 1, 2, 3 y 4

7. Convoca, de manera verbal, a la ciudadanía en las Direcciones de Autoridades Auxiliares, Zona Norte y Sur, para realizar la conformación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVIS), en presencia de la Contraloría Municipal y el área que va a ejecutar las obras o prestar los servicios.

Departamentos de Zonas 1, 2, 3 y 4

8. Verifica constantemente, en coordinación con el Órgano de Control Interno, que se lleve a cabo la obra o servicio en tiempo y forma, conforme a lo establecido en el proyecto.

Departamentos de Zonas 1, 2, 3 y 4

9. Convoca a la población en las Direcciones de Autoridades Auxiliares, Zona Norte y Sur, asimismo de las áreas que otorgaron el apoyo para la obra, a efecto de que asistan a la inauguración de la misma.

Presidencia Municipal y/o Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4

10. Inauguran la obra en compañía de integrantes del Cabildo y servidores públicos, de la administración pública municipal, se toma evidencia fotográfica.

Expediente

FIN

Nombre del Procedimiento:	**Difusión y publicación del bando Municipal de Toluca, en las Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio.**
Objetivo:	Difundir los derechos y las obligaciones que tienen los habitantes del municipio, contenidas en el Bando Municipal de Toluca, por medio de las y los Delegados y Subdelegados.

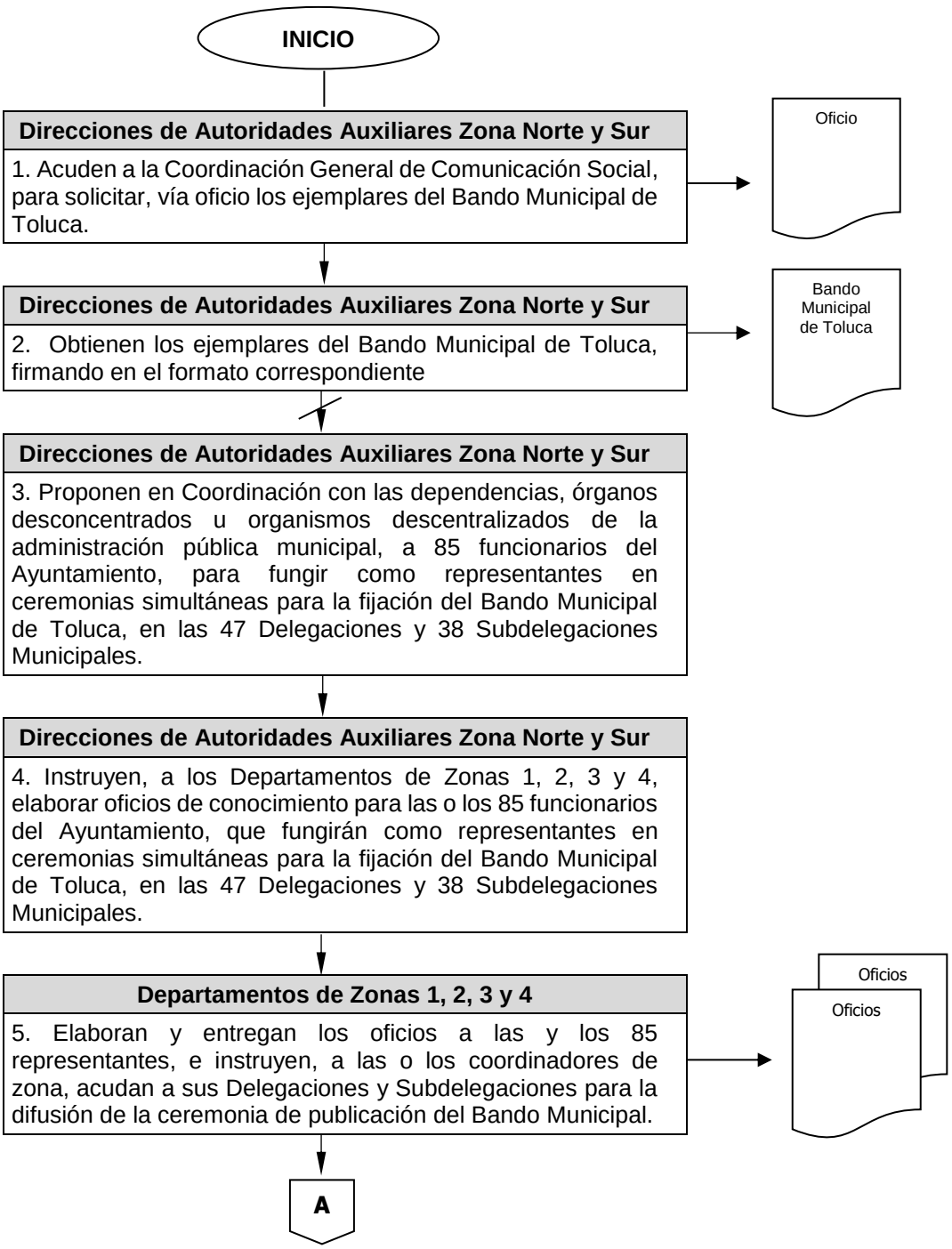
POLÍTICAS APLICABLES

- Los Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4 promoverán la participación de los habitantes del municipio de Toluca, en las obras, programas y eventos que se lleven a cabo, conforme a los principios constitucionales de un municipio libre.
- El personal de los Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4, se encargarán de la difusión del Bando Municipal de Toluca, con los representantes municipales, en las 47 Delegaciones y 38 Subdelegaciones municipales.

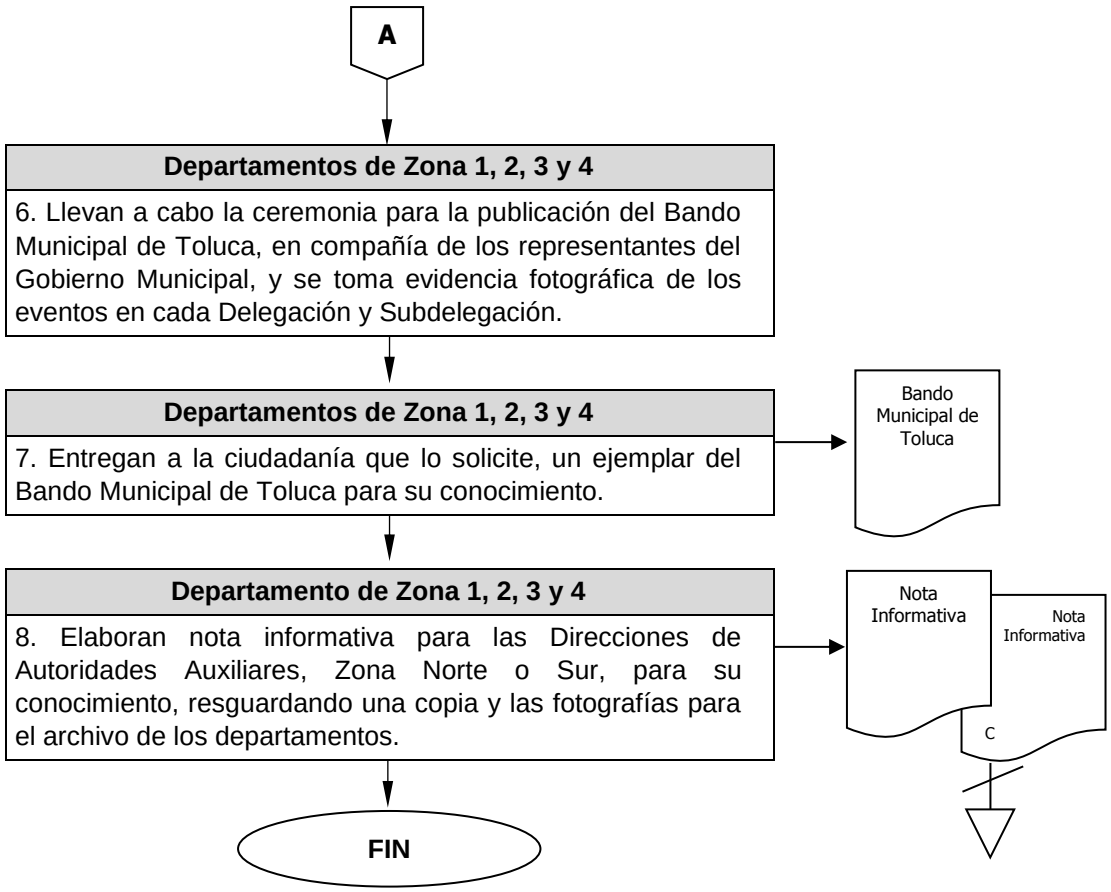
Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

2.- Difusión y Publicación del bando Municipal de Toluca, en las Delegaciones y Subdelegaciones del Municipio.



Área responsable/ Actividades	Representación gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Designación de las y los Jefes de Manzana en las Delegaciones, Subdelegaciones y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI´S).**
Objetivo:	Identificar y designar, como las y los Jefes de Manzana, a personas dispuestas a fungir como autoridad auxiliar del municipio, coadyuvando a organizar, promover y coordinar la participación vecinal de la manzana que represente.

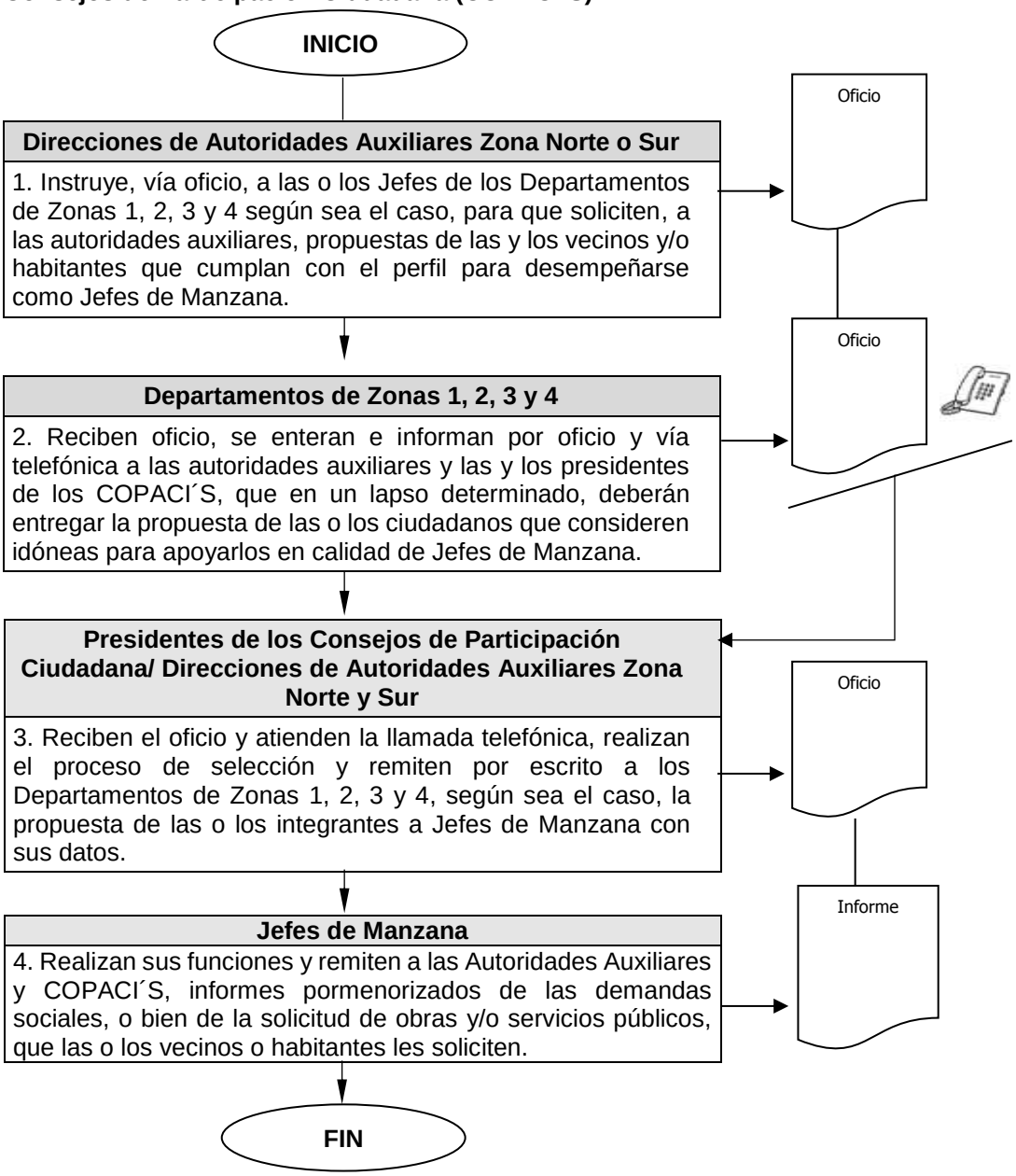
POLÍTICAS APLICABLES

- Una vez que el Ayuntamiento de Toluca nombre, previa propuesta de las autoridades Auxiliares y COPACI´S, a las y los Jefes de Manzana de su respectiva circunscripción territorial, las Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur, promoverán y fortalecerán la mayor participación de las o los vecinos y habitantes en la solución de los problemas de su comunidad, atendiendo la normatividad de dicha figura.
- Las o los Jefes de Manzana, deberán apoyar a la Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur y los COPACI´S, para el mejoramiento de su sector, que redunde en un mayor bienestar de la comunidad que representan.
- La designación de las y los Jefes de Manzana, se realizará en el primer año de cada administración municipal, y tendrá vigencia durante el periodo de gobierno.

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

3.- Designación de las y los Jefes de Manzana en las Delegaciones, Subdelegaciones y Consejos de Participación Ciudadana (COPACI´S)



Nombre del Procedimiento:	**Coordinación para la Elección de Autoridades Auxiliares Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de participación ciudadana (COPACI´S).**
Objetivo:	Organizar y vigilar que el proceso de elección de las o los Delegados y Subdelegados municipales, así como COPACI´S, se realice en apego a las leyes vigentes, y en los plazos y tiempos que la norma señala.

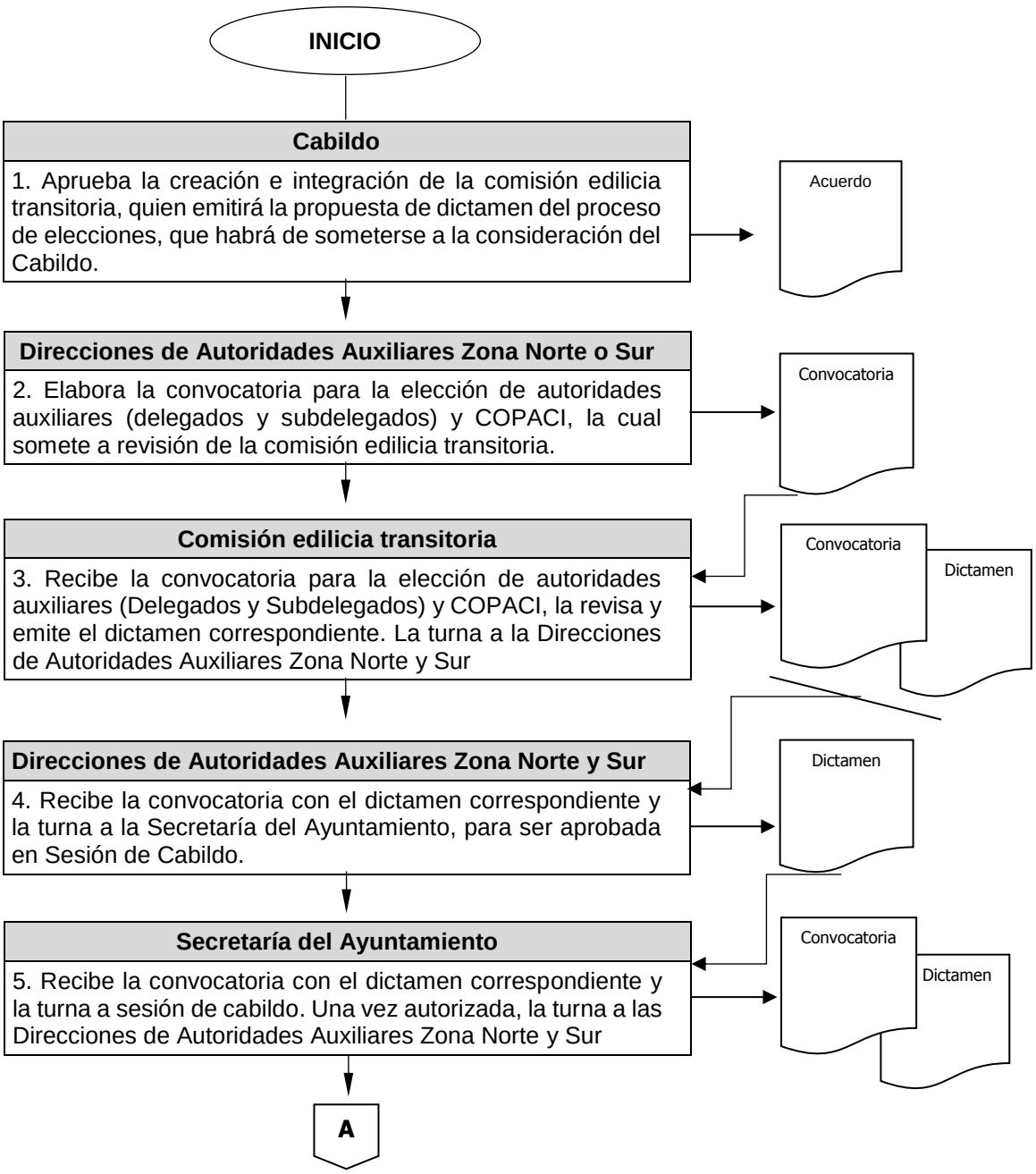
POLÍTICAS APLICABLES

- Las Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur a través de las o los Departamentos de Zonas 1, 2, 3 y 4, conforme a los principios constitucionales del municipio libre, promoverán la participación democrática de todos sus habitantes.
- Las Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur, organizará y vigilará el proceso electoral, para la renovación de las autoridades auxiliares y COPACI´S.
- Para lograr una eficaz participación ciudadana en el proceso de la elección de las autoridades auxiliares y COPACI´S, se realizará bajo los principios rectores de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad mediante la emisión del voto libre, secreto y universal.
- Los Departamentos de Zonas 1, 2, 3 y 4, vigilarán la integración y funcionamiento de las delegaciones, subdelegaciones y COPACI´S, para conocer y promover puntualmente las demandas de la comunidad, que permitan proponer al Ayuntamiento de Toluca las acciones tendientes a integrar o modificar los planes y programas municipales.
- En virtud de que, entre las atribuciones que el Ayuntamiento de Toluca encomienda a las o los delegados y subdelegados, así como a los COPACI´S, mantener el orden, la tranquilidad, la paz social, la seguridad y protección de las o los vecinos; es trascendental que sus integrantes sean ciudadanos comprometidos con la sociedad, con probada vocación de servicio y reconocimiento entre su comunidad por su honorabilidad, respeto, liderazgo y buenas costumbres.
- La Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur elaborarán la propuesta de la convocatoria, para la elección de las autoridades auxiliares y COPACI´S, conforme a derecho y una vez analizada por Cabildo y autorizada por la comisión edilicia transitoria, se iniciará el proceso como se describe en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México hasta la exhibición de resultados.
- La Comisión Edilicia Transitoria, es la instancia que tiene facultades para elaborar y expedir la convocatoria respectiva, validar registros de planillas, vigilar el desarrollo de las campañas, organizar y recibir las votaciones, resolver impugnaciones y emitir la propuesta de dictamen del proceso de elecciones que habrá de someterse a la consideración del Cabildo.

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

4.- Coordinación para la elección de Autoridades Auxiliares (Delegados y Subdelegados Municipales) y Consejos de participación ciudadana (COPACI).



Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

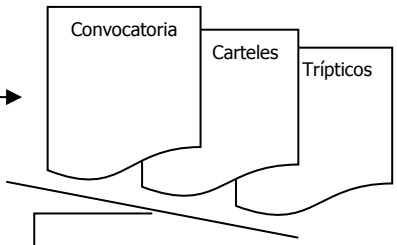
A

Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur

6. Solicita, vía oficio a la Delegación Administrativa, las impresiones de la convocatoria, además de carteles y trípticos.

Delegación Administrativa

7. Realiza el trámite correspondiente para las impresiones de la convocatoria (carteles y trípticos). Entrega las impresiones a la Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte y Sur

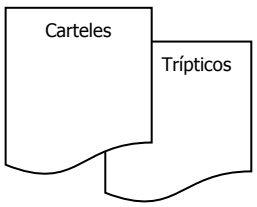


Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte y Sur

8. Giran instrucciones a los Departamentos de Zonas 1, 2, 3 y 4, estos a su vez, a las o los coordinadores de zona para realizar la publicación y difusión de la convocatoria, en los términos y plazos que marca la ley a través de los periódicos locales.

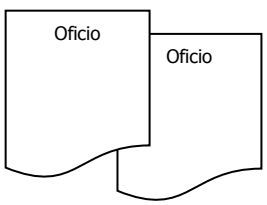
Departamentos de Zonas 1, 2, 3 y 4

9. Coloca en lugares visibles y concurridos, los carteles y trípticos en todas las delegaciones y subdelegaciones, para que las o los interesados, reúnan los requisitos y acudan a las oficinas de la Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur.



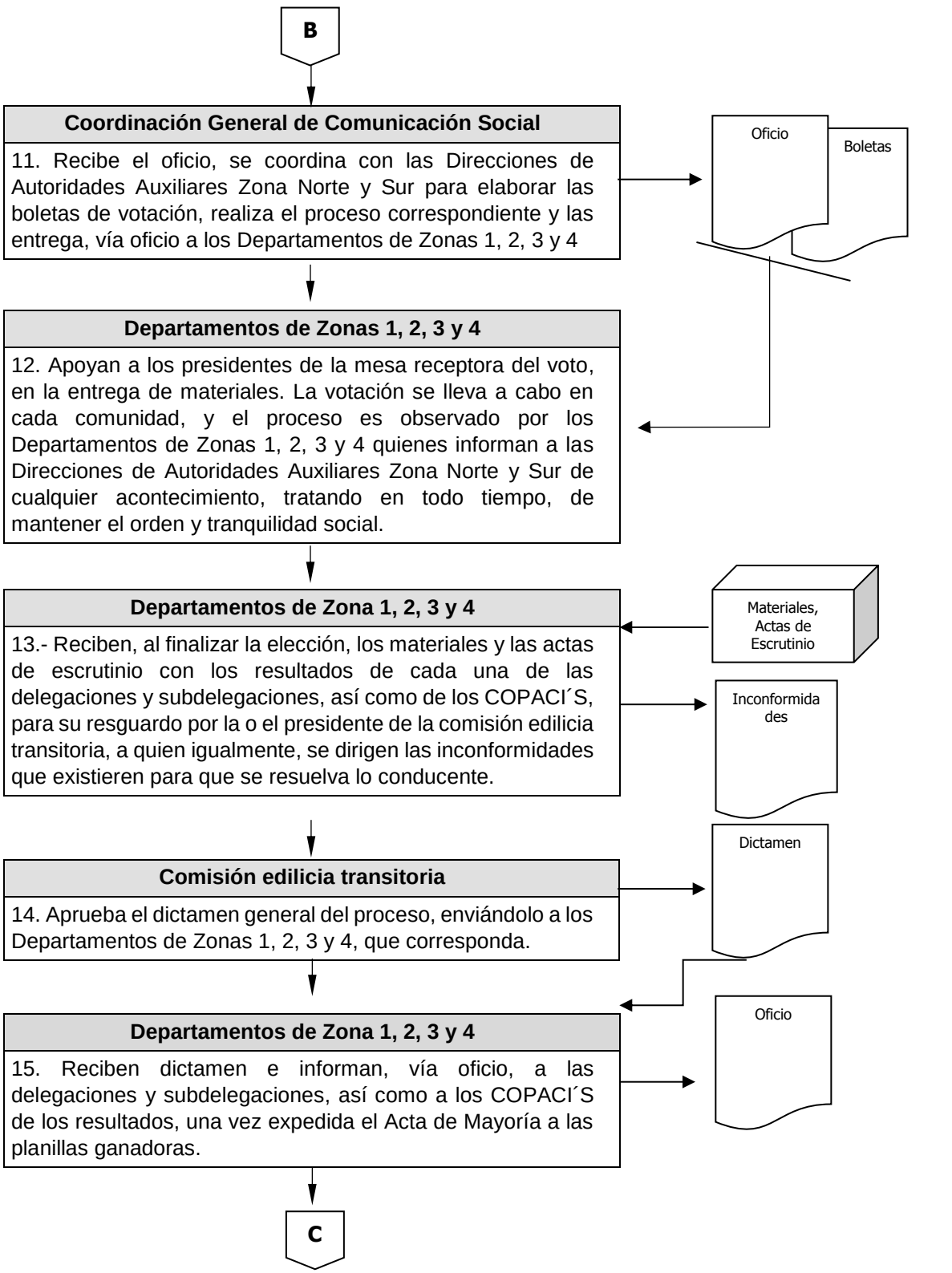
Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur

10. Solicita, vía oficio el apoyo a la Coordinación General de Comunicación Social, para elaborar las boletas de votación, mismas que deberán contener: folio, elementos de seguridad que eviten su falsificación, nombre y fotografía de las o los candidatos a Delegados y Subdelegados, así como a COPACI´S propietarios, y sus respectivos suplentes.



B

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica



Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

C

Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4

16. Señala vía oficio, el día, hora y lugar para la toma de protesta a las autoridades electas, la cual será presidida por la o el Presidente Municipal en turno, e informan de manera verbal a las Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur, según sea el caso.

Oficio

Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur

17. Reciben información y solicitan vía oficio, a la Dirección de Servicios Generales, el apoyo con la logística correspondiente para la toma de protesta.

Oficio

Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur

18. Solicita vía oficio, a la Contraloría Municipal, a la Dirección de Administración y al Departamento de Resguardo de Bienes Muebles, su intervención para la respectiva entrega-recepción de las Delegaciones y Subdelegaciones, cumpliendo con ello, lo establecido en la normatividad de la materia.

Oficios

Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur

19. Instruye a los Departamentos de Zonas 1, 2, 3 y 4, según corresponda, para elaborar las credenciales y nombramientos que las o los identifique como autoridades auxiliares y los nombramientos que las o los identifique como COPACI´S.

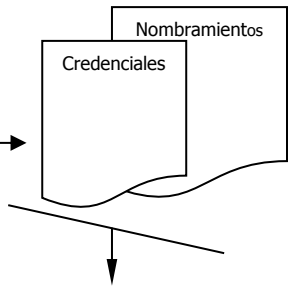
D

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

D

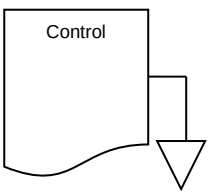
Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4

20. Elabora las credenciales según sea el caso, y los nombramientos respectivos, para las autoridades auxiliares y los COPACI´S, las cuales entrega a las Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur.



La o el Presidente Municipal/ Dirección de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur/Comisión Transitoria de Asuntos Electorales

21. Realiza la toma de protesta a las o los Delegados y Subdelegados electos, así como a los COPACI´S, y les entrega los nombramientos y en su caso, las credenciales respectivas, solicitando firmen de recibido, en el control correspondiente.



Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur

22. Realiza el primer curso de capacitación para autoridades auxiliares electas, igualmente a los COPACI´S, haciéndoles saber de las atribuciones y funciones que les compete dentro de su circunscripción territorial.

Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte y Sur/ Consejos de Participación Ciudadana

23. Realizan sus actividades dentro de su circunscripción territorial.

FIN

Nombre del Procedimiento:	**Planeación, organización y calendarización, del informe anual de actividades de las y los delegados y subdelegados.**
Objetivo:	Conocer los avances y resultados que obtuvieron las y los Delegados y Subdelegadas en sus comunidades durante todo el año.

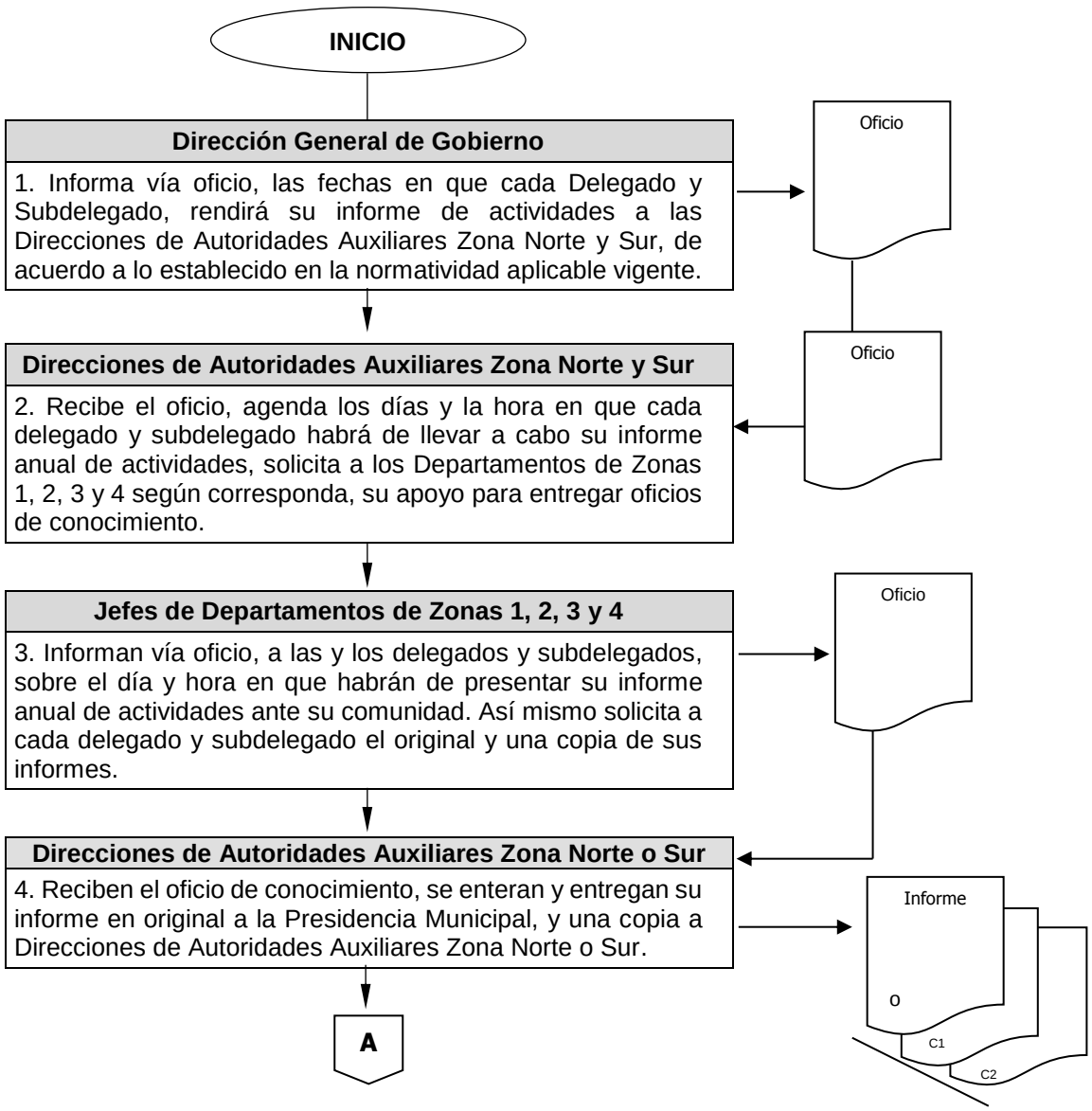
POLÍTICAS APLICABLES

- Las Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte y Sur serán responsables de planear en coordinación con las o los Jefes de los Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4 según corresponda, los tiempos en que las Autoridades Auxiliares deberán presentar el informe anual de actividades, conforme a lo establecido en el Artículo 57 fracción I inciso “d” de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, así como lo establecido en el Código Reglamentario del Municipal de Toluca, en el Titulo Cuarto, Capítulo Primero, Sección Tercera Artículo 4.10 Fracción VIII que establece:
- Las Autoridades Auxiliares, deberán Informar anualmente a la comunidad que representan y al Ayuntamiento, en el periodo que comprende del uno al catorce de abril del año correspondiente, sobre el estado que guarda su gestión.
- Las y los Jefes de Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4 según corresponda, se encargarán de calendarizar las fechas, en que cada delegado y subdelegado, tendrá que presentar el informe ante su delegación o subdelegación.
- Los Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4 según corresponda, se encargarán de asesorar a las o los delegados y subdelegados, en el formato que deberán utilizar en la presentación de su informe de actividades del año.

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

5.- Planeación, organización y calendarización del informe anual de actividades de las o los delegados y subdelegados.



Área responsable/ Actividades	Representación gráfica
A	
Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur 5. Recibe el informe, y en caso de ser necesario, prepara el oficio para la Dirección de Servicios Generales, solicitando el apoyo logístico para el evento.	Informe C1
Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur 6. Elabora oficio de invitación, a las o los servidores públicos, para que acudan, en representación de la Presidencia Municipal, a cada uno de los informes de las autoridades auxiliares.	Oficio Oficio
Representante de la o el Presidente Municipal 7. Acude al informe de las autoridades auxiliares, presentándose en la fecha, hora y lugar establecido, en tanto el Departamentos de Zonas 1, 2, 3 y 4 que corresponda, realiza un respaldo fotográfico para su archivo, enviando copia a la Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte y Sur, según sea el caso.	Informe o C1 C2
FIN	

Nombre del Procedimiento:	**Apoyo en la distribución de documentos para la difusión de proyectos municipales, en materia de atención social y comunitaria.**
Objetivo:	Proporcionar el apoyo a las áreas del Ayuntamiento de Toluca que lo soliciten, en la difusión de los proyectos municipales, en materia de atención social y comunitaria.

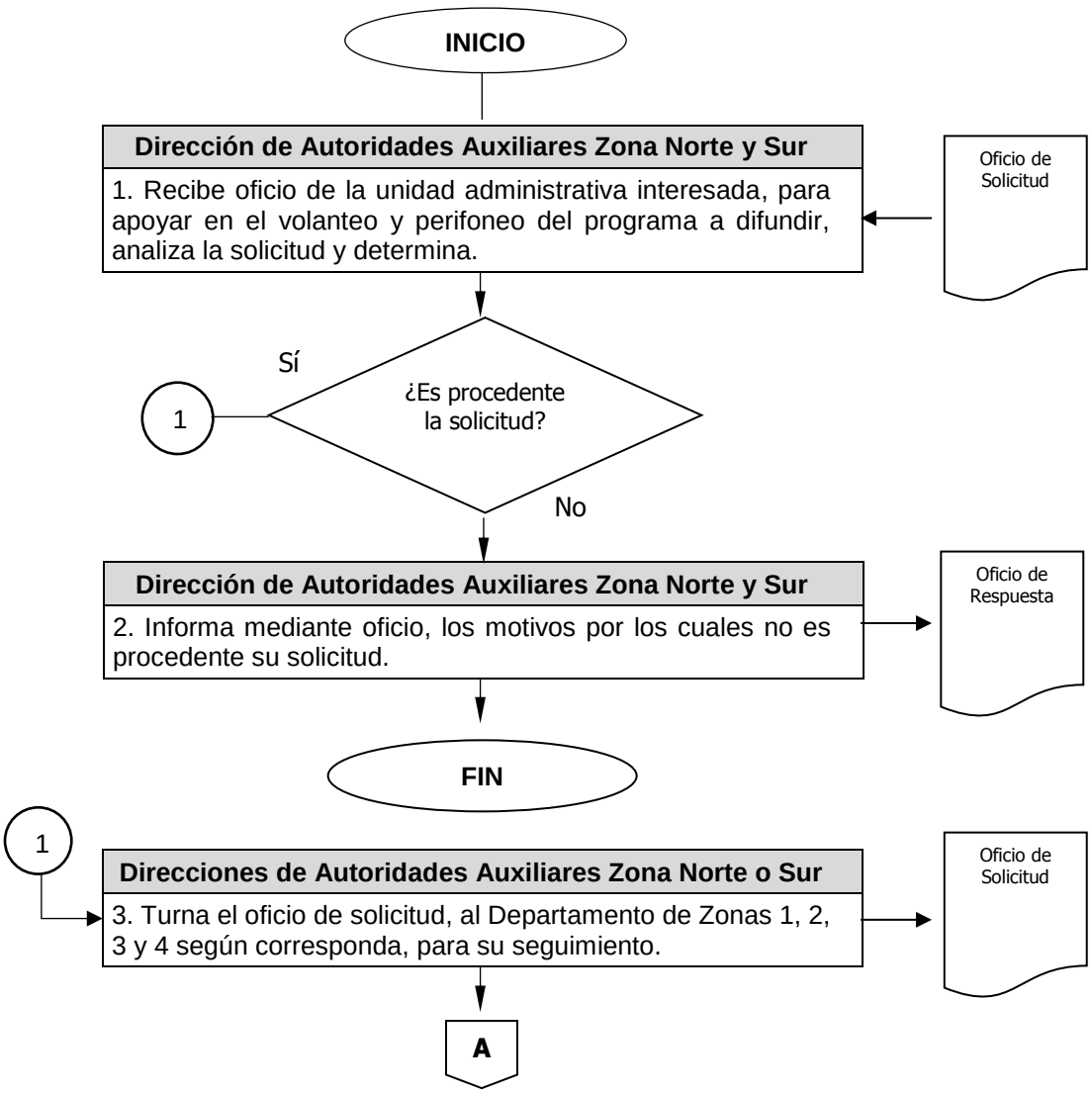
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Zonas 1, 2, 3 y 4 según corresponda, atenderá las peticiones por escrito de las diferentes áreas del Ayuntamiento de Toluca, que soliciten la difusión de los proyectos municipales, en materia de atención social y comunitaria, mediante el volanteo en los diferentes sectores.
- El Departamento de Zonas 1, 2, 3 y 4 según corresponda, remitirá la respuesta por escrito, a las solicitudes de apoyo en la difusión de acciones y eventos que le presenten las dependencias, órganos desconcentrados u organismos descentralizados de la administración pública municipal.

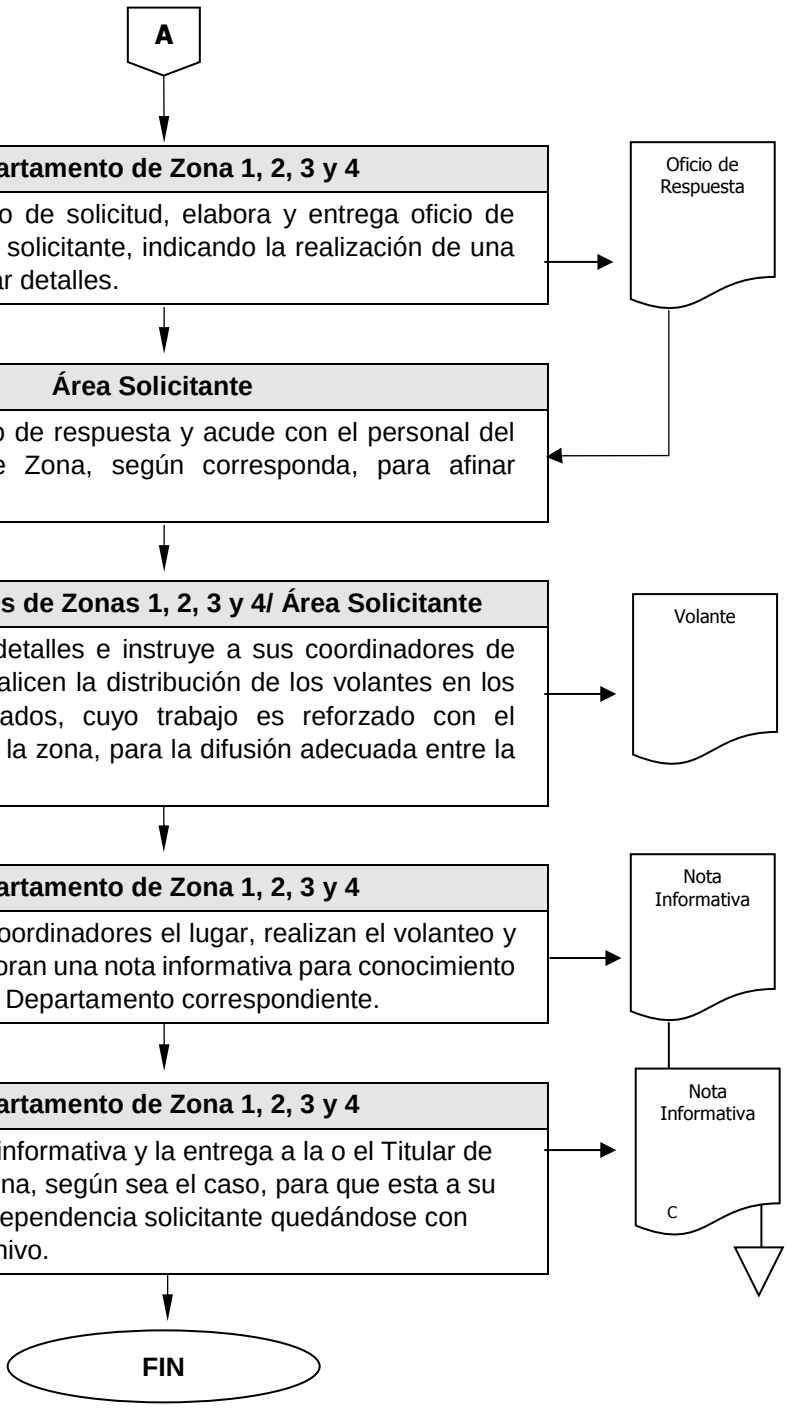
Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

6.- Apoyo en la distribución de documentos para la difusión de proyectos municipales, en materia de atención social y comunitaria.



Área responsable/ Actividades	Representación gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Integración y actualización de los directorios de autoridades auxiliares y representantes de la población, en las Delegaciones y Subdelegaciones.**
Objetivo:	Tener actualizada la información de las o los delegados, subdelegados, comisarios ejidales, párrocos, sociedades de padres de familia, ligas de futbol, mercados y mayordomos.

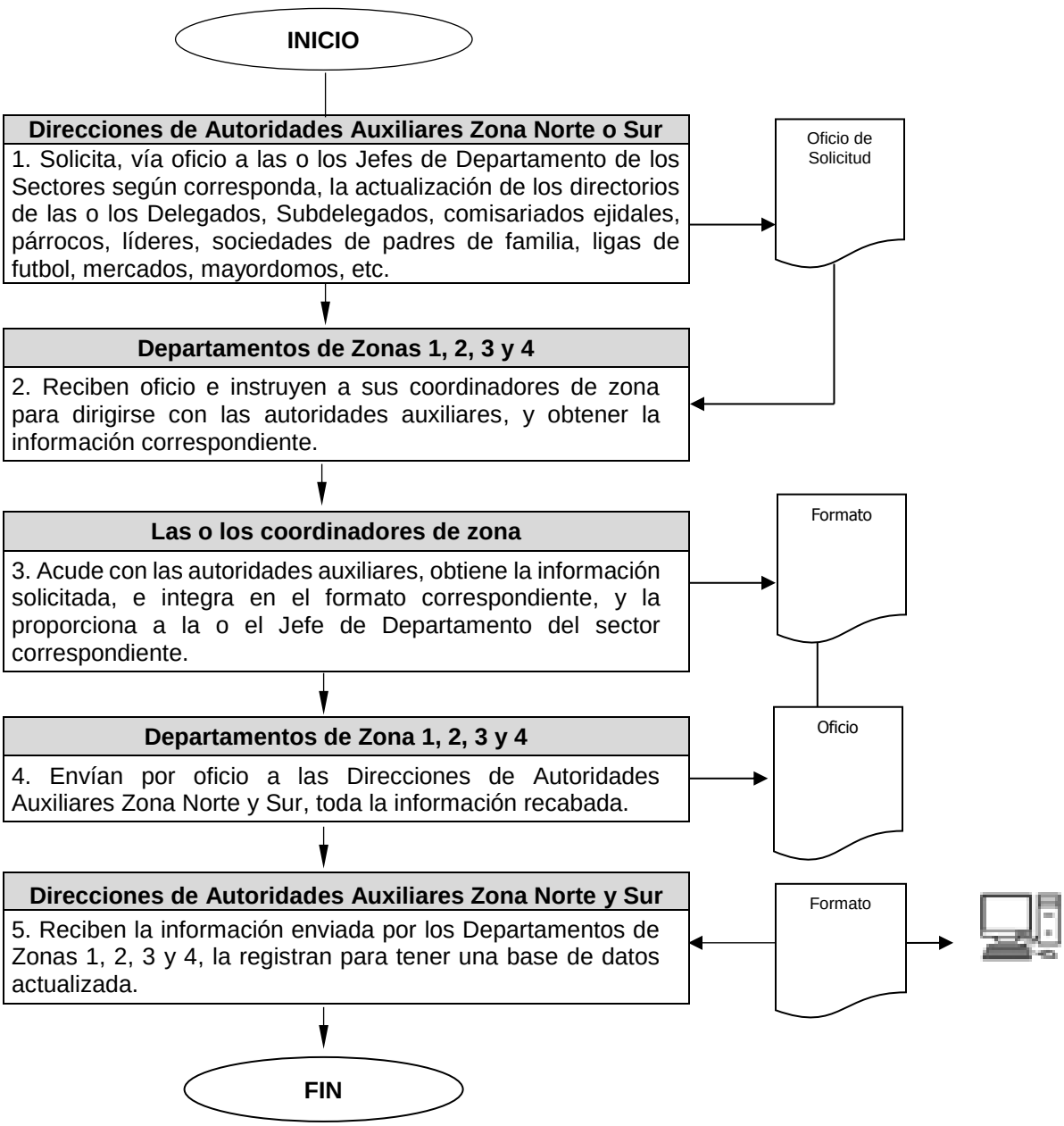
POLÍTICAS APLICABLES

- El titular de la Dirección de Autoridades Auxiliares Zona Norte y Dirección de Autoridades Auxiliares Zona Sur, respectivamente, mantendrá actualizada, a través de las o los titulares de los Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4 a su cargo, la base de datos referente a la información de sus delegaciones y subdelegaciones: nombres, teléfonos y direcciones de los comisariados ejidales, párrocos, líderes, sociedades de padres de familia, ligas de futbol, mercados y mayordomos.
- La recopilación de información, para los directorios de autoridades auxiliares, la realizarán directamente las o los coordinadores, por instrucción de las o los jefes de departamento de cada zona.

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

7.- Integración y actualización de los directorios de autoridades auxiliares y representantes de la población en las Delegaciones y Subdelegaciones.



Nombre del Procedimiento:	**Reuniones de trabajo de las Delegaciones y Subdelegaciones, consejos de participación ciudadana (COPACI'S) y las unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca.**
Objetivo:	Generar respuestas favorables emitidas por las autoridades municipales involucradas en la solución de las peticiones, además de favorecer la comunicación con las 85 Delegaciones y Subdelegaciones y los 85 COPACIS.

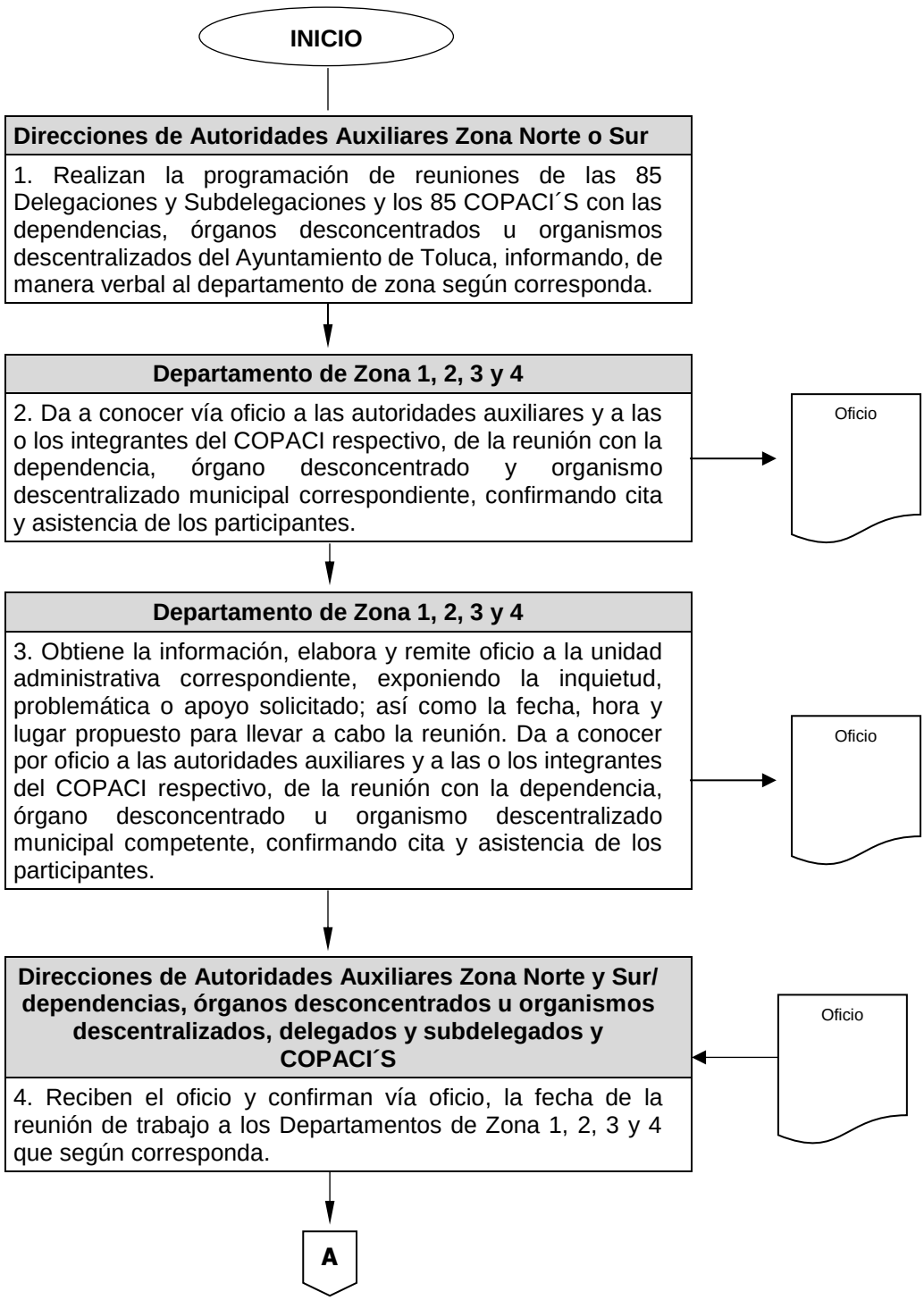
POLÍTICAS APLICABLES

- Los Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4, organizarán reuniones con las autoridades auxiliares y los COPACI'S de los sectores que integran el municipio de Toluca, para analizar la problemática existente en sus comunidades, y determinar las gestiones que se emprenderán para atenderlas y solucionarlas de la mejor forma en conjunto con las autoridades municipales.
- En las reuniones de trabajo, los Departamentos de Zona 1, 2, 3 y 4, analizarán la problemática existente, con las autoridades auxiliares y los COPACI´S, para realizar la gestión y propiciar un canal de comunicación en beneficio de los sectores que conforman el municipio.

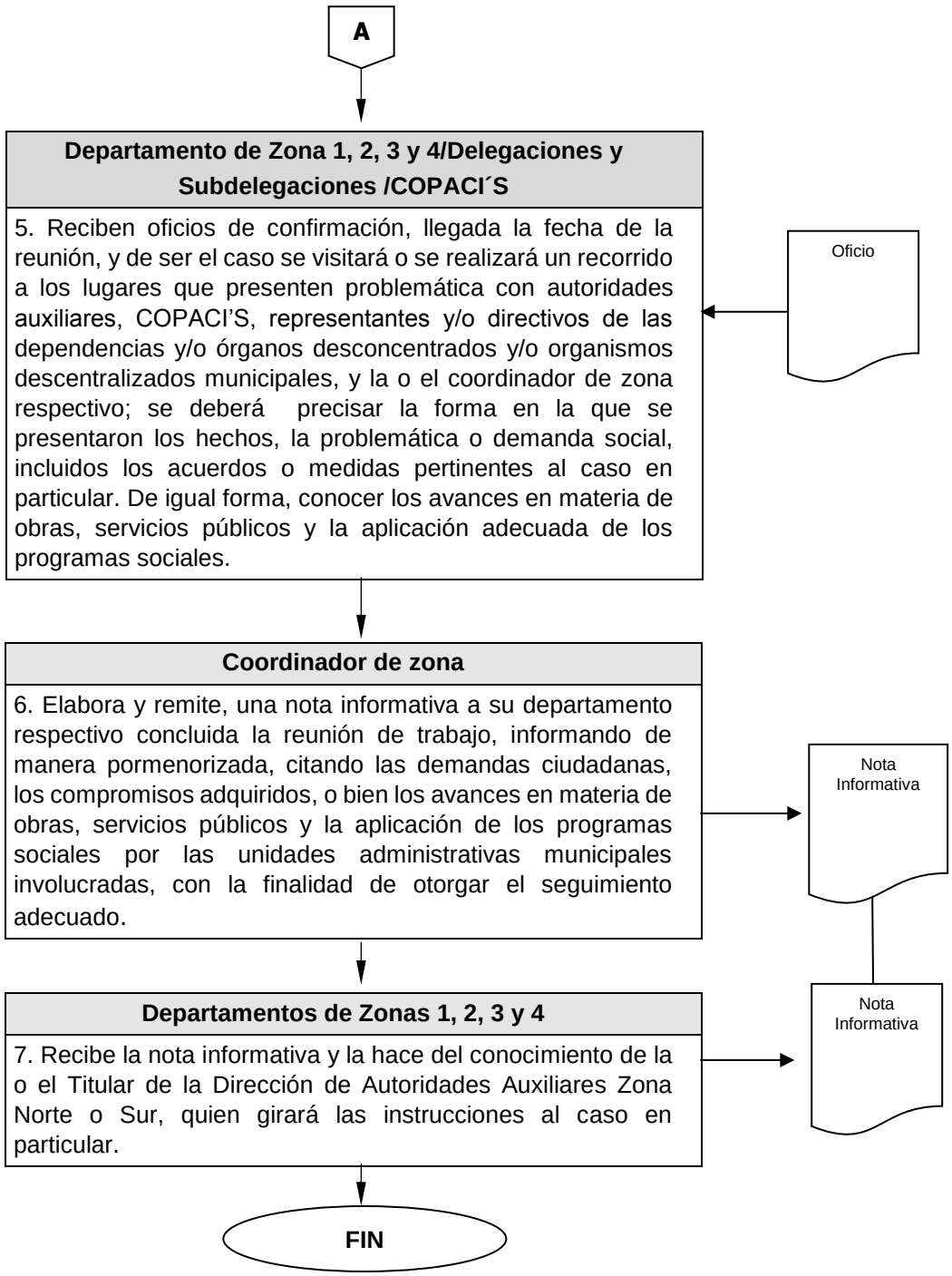
Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

8.- Reuniones de trabajo de las Delegaciones y Subdelegaciones, consejos de participación ciudadana (COPACI'S) y las unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca.



Área responsable/ Actividades	Representación gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Informe sobre celebración de aniversario de la independencia de México.**
Objetivo:	Obtener información sobre la celebración de la Independencia de México, en las delegaciones y subdelegaciones del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los Directores de Autoridades Auxiliares Zona Norte y Sur, deberán realizar informes de manera anual, en las celebraciones de la Independencia de México.

- Los Directores de Autoridades Auxiliares Zona Norte y Sur, deberán estar presentes en las delegaciones o subdelegaciones que le sean encomendadas por el Presidente Municipal.

Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

9.- Informe sobre celebración de aniversario de la independencia de México.

INICIO

Presidente Municipal

1. Asigna las delegaciones y subdelegaciones, en las cuales estará presente personal de las direcciones de autoridades auxiliares zona norte y sur, en donde se llevará a cabo la Celebración del Aniversario de la Independencia de México.

Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur

2. Recibe instrucciones de parte del Presidente Municipal en las cuales informa, las delegaciones o subdelegaciones, donde el personal deberá estar presente para el Aniversario de la Independencia de México.

Autoridades Auxiliares

3. Reciben la comunicación sobre la asistencia del personal de las direcciones de autoridades auxiliares en su Delegación o Subdelegación, para llevar a cabo el Aniversario de la Independencia de México. Espera el día del evento

Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur

4. Asiste al lugar asignado, para presenciar las celebraciones del Aniversario de la Independencia de México.

Autoridades Auxiliares

5. Recibe al personal de las direcciones de autoridades auxiliares zona norte y sur, dan la bienvenida a la delegación o subdelegación, y los invita a ser parte de la celebración del aniversario de la independencia de México.

A

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

A

Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur

6. Acompaña a las autoridades auxiliares a dar el grito de la independencia, posteriormente realiza el informe, con los pormenores de la celebración en el fomato diseñado para ello.

Autoridades Auxiliares

7. Realiza la celebración de la manera normal, y posteriormente apoya al personal de la Dirección de Autoridades Auxiliares que estuvo presente en la delegación o subdelegación.

Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur

8. Se retira, y agradece las atenciones brindadas por parte de las Autoridades Auxiliares de la Delegación o Subdelegación, donde estuvo presente.

Informe

Delegados, subdelegados y COPACI´S

9. Acompañan el retiro del personal de la Dirección de Autoridades Auxiliares.

Direcciones de Autoridades Auxiliares Zona Norte o Sur

10. Integra informe y turna al Director General de Gobierno.

Informe

FIN

Nombre del Procedimiento:	**Capacitación de autoridades auxiliares y consejos de participación ciudadana.**
Objetivo:	Brindar Información, a las Autoridades Auxiliares del Municipio, acerca de sus atribuciones y responsabilidades, relativas ejercicio de sus cargos.

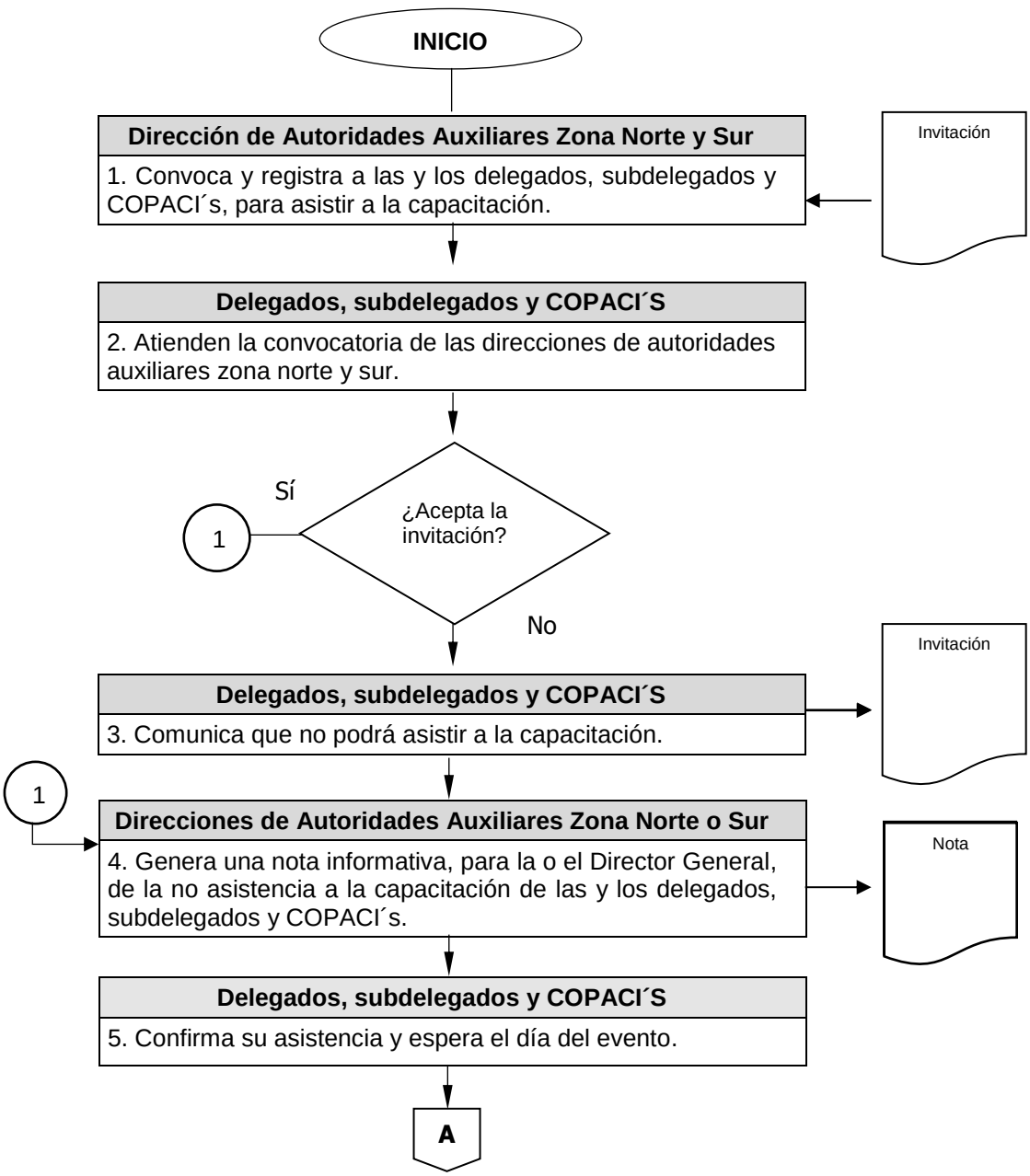
POLÍTICAS APLICABLES

- La capacitación será brindada por ponentes asignados, por alguna o ambas direcciones de autoridades auxiliares zona norte y sur.
- La dirección organizadora de la capacitación deberá garantizar que, dentro de la capacitación, se dará información fundamentada acerca de las atribuciones de las autoridades auxiliares.
- La dirección organizadora de la capacitación brindará información, acerca de lo que no tienen permitido hacer las y los delegados y subdelegados del municipio.

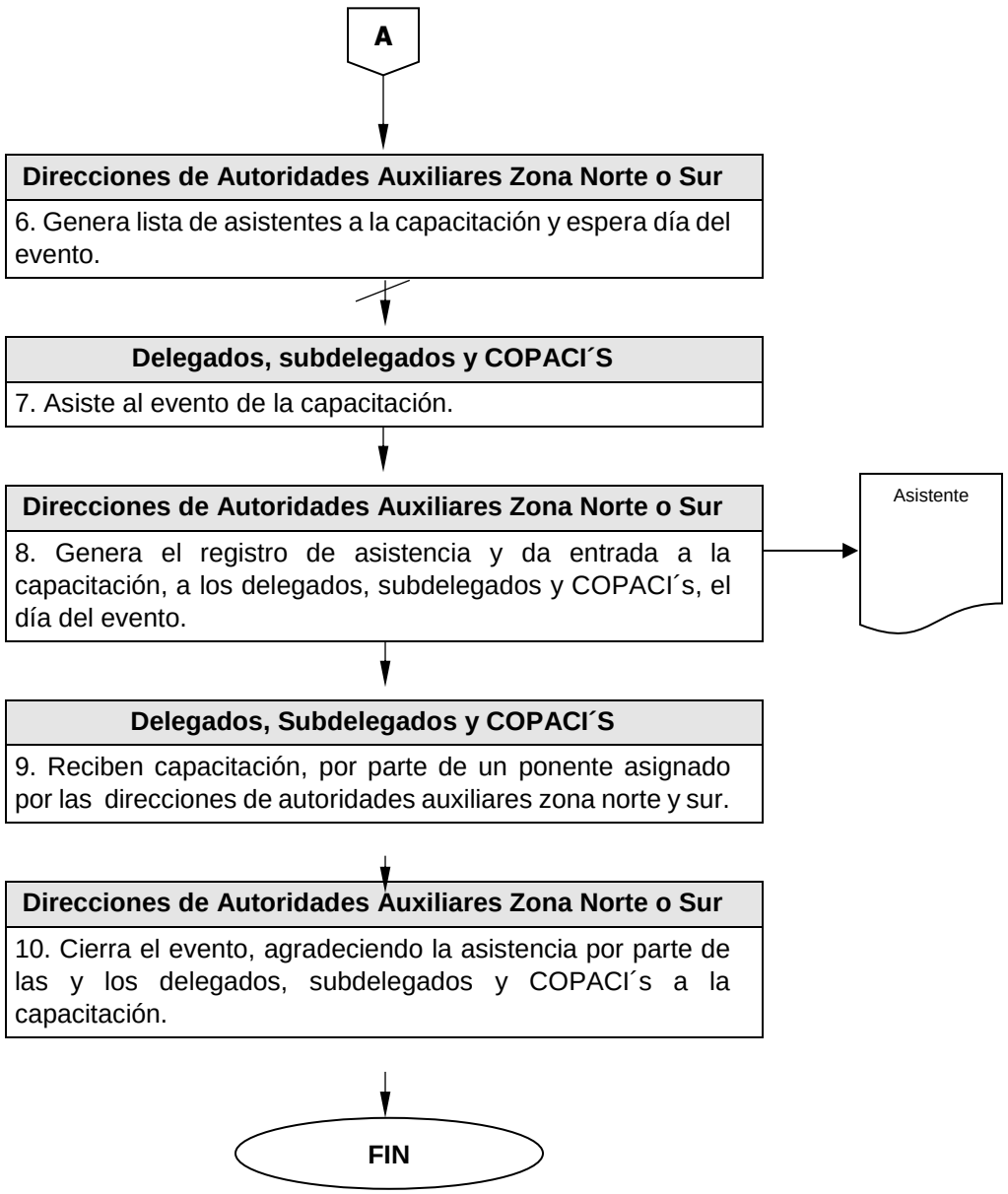
Diagrama de flujo

Área responsable/ Actividades	Representación gráfica

10.- Capacitación de autoridades auxiliares y consejos de participación ciudadana.



Área responsable/ Actividades	Representación gráfica



XII. DIRECCION DE ATENCION AL COMERCIO

Nombre del Procedimiento:	**Registro y control del comercio en el Sistema de Comercio SICOM, para el alta y renovación de permisos de la Dirección de Atención al Comercio (comercio en tianguis y vía pública, fijo, semifijo y móvil) y el Departamento de Atención y Seguimiento de Mercados.**
Objetivo:	Promover un proceso continuo de mantenimiento, verificación y seguimiento a los servicios que proporciona el sistema para el comercio popular y mercados, así como controlar la emisión de cédulas de funcionamiento y órdenes de pago, para su validación, como forma de identificación a las y los comerciantes de mercados, tianguis y vía pública.

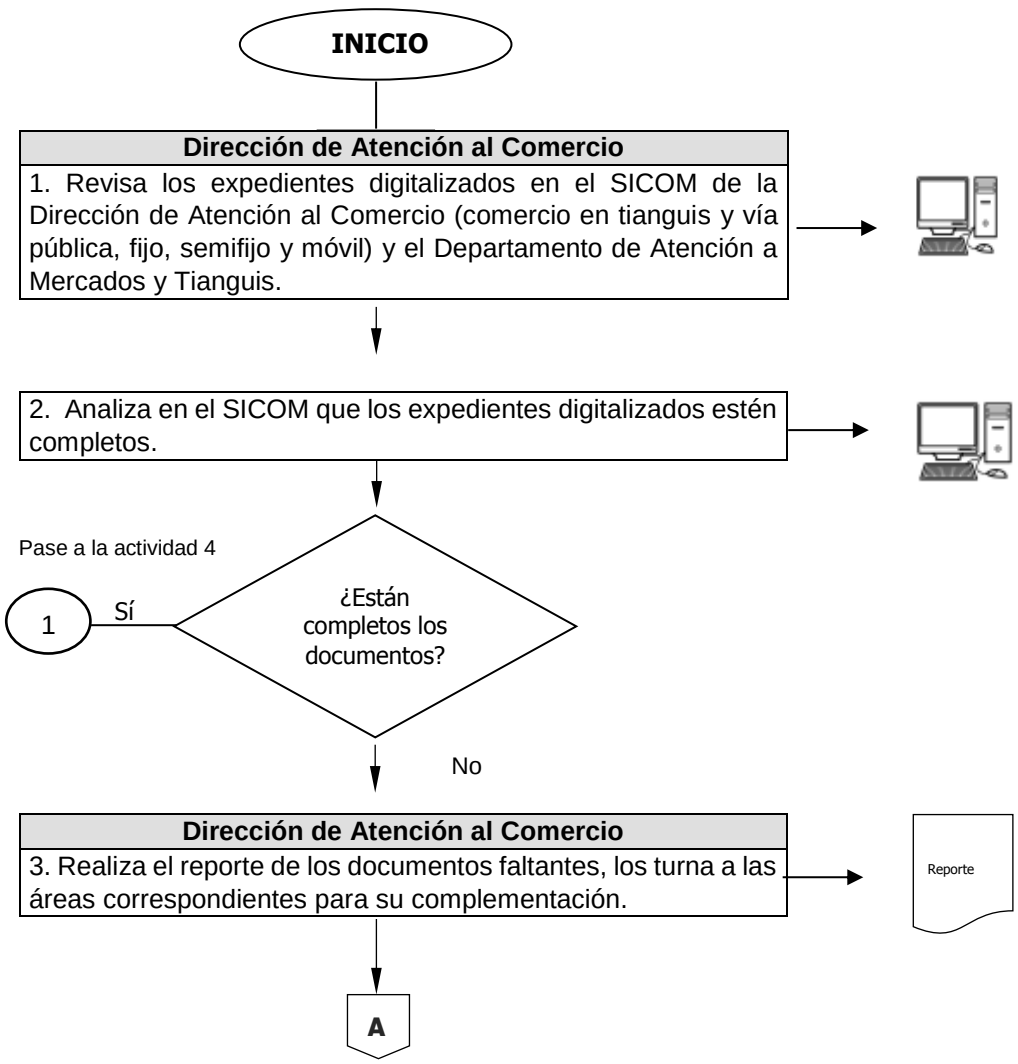
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Atención al Comercio verificará los expedientes digitalizados para el alta, cambios, revalidación o baja del comercio fijo y semifijo, en el SICOM.
- La Dirección de Atención al Comercio será responsable de generar reportes, estadísticas y gráficas de pagos de derechos de uso de vías y áreas públicas de las y los contribuyentes de mercados, tianguis y comercio en vía pública, con base en los datos que la Tesorería Municipal registra en el Sistema de Comercio (SICOM).
- La Dirección de Atención al Comercio deberá solicitar a la Dirección de Informática, el respaldo y mantenimiento al sistema, en virtud de que tienen a su resguardo la base de datos de comercio en mercados, tianguis y vía pública y del código fuente del Sistema de Comercio (SICOM).

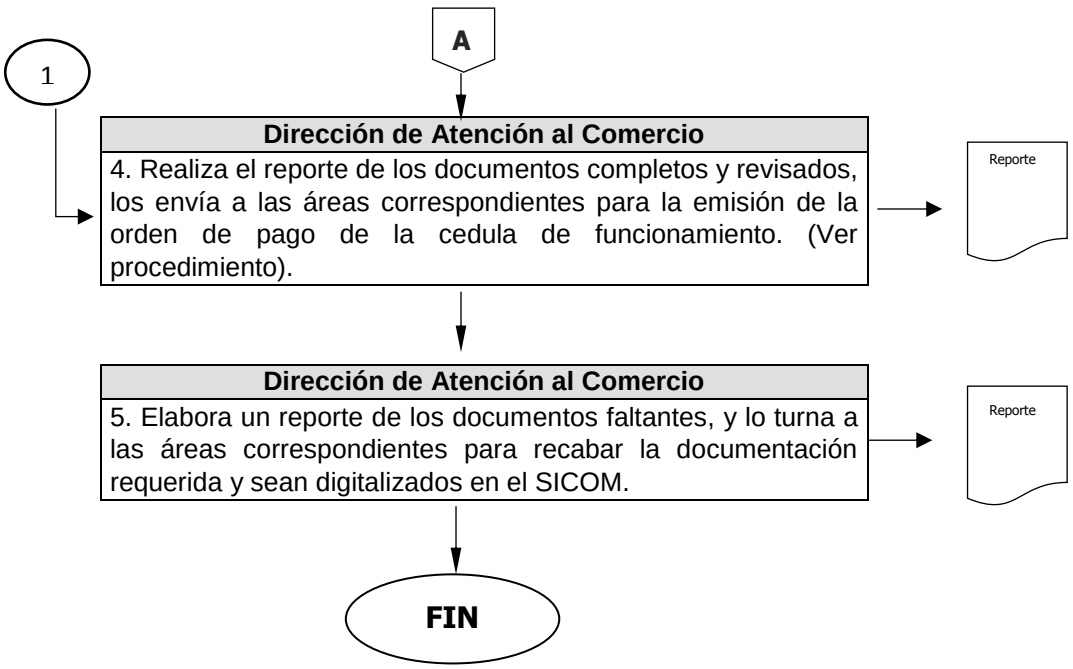
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Registro y control del comercio en el Sistema de Comercio SICOM, para el alta y renovación de permisos de la Dirección de Atención al Comercio (comercio en tianguis y vía pública, fijo, semifijo y móvil) y el Departamento de Atención y Seguimiento de Mercados.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Verificación de documentos que son digitalizados por las áreas usuarias en el Sistema de Comercio (SICOM).**
Objetivo:	Llevar y mantener actualizado, un registro y control digital de los documentos de las y los comerciantes que ejercen su actividad comercial de manera ordenada y formal, dentro del Municipio de Toluca.

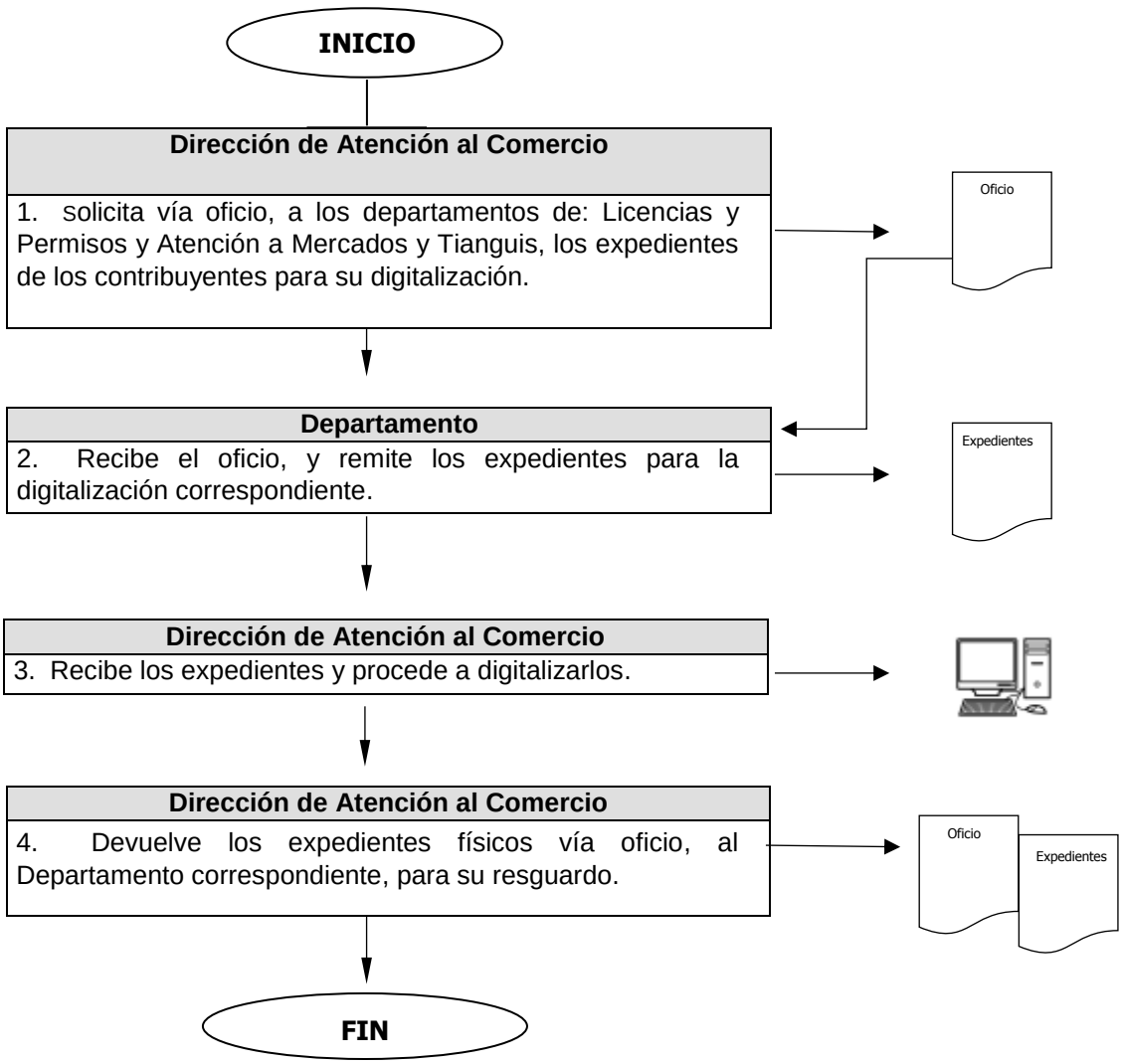
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Atención al Comercio será responsable de revisar la información que se registra en el Sistema de Comercio (SICOM) sobre altas, bajas y revalidaciones.
- La Dirección de Atención al Comercio promoverá la coordinación, con la Dirección de Informática, para el respaldo y mantenimiento al sistema, en virtud de que tienen a su resguardo la base de datos y el código fuente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2.- Verificación de documentos que son digitalizados por las áreas usuarias en el Sistema de Comercio (SICOM).



XIII. DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y PERMISOS

Nombre del Procedimiento:	**Alta de licencias de funcionamiento por medio del SARE (Sistema de Apertura Rapida de Empresas).**
Objetivo:	Recibir documentación para la autorización de licencias de funcionamiento para los establecimientos, cuyo giro se encuentre establecido en el Catálogo de Giros Comerciales, Industriales y de Servicios de la Dirección General de Gobierno, conforme a lo establecido en Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE), para dar respuesta en forma expedita a los trámites para el inicio de operaciones de una empresa de bajo impacto dentro del Municipio de Toluca.

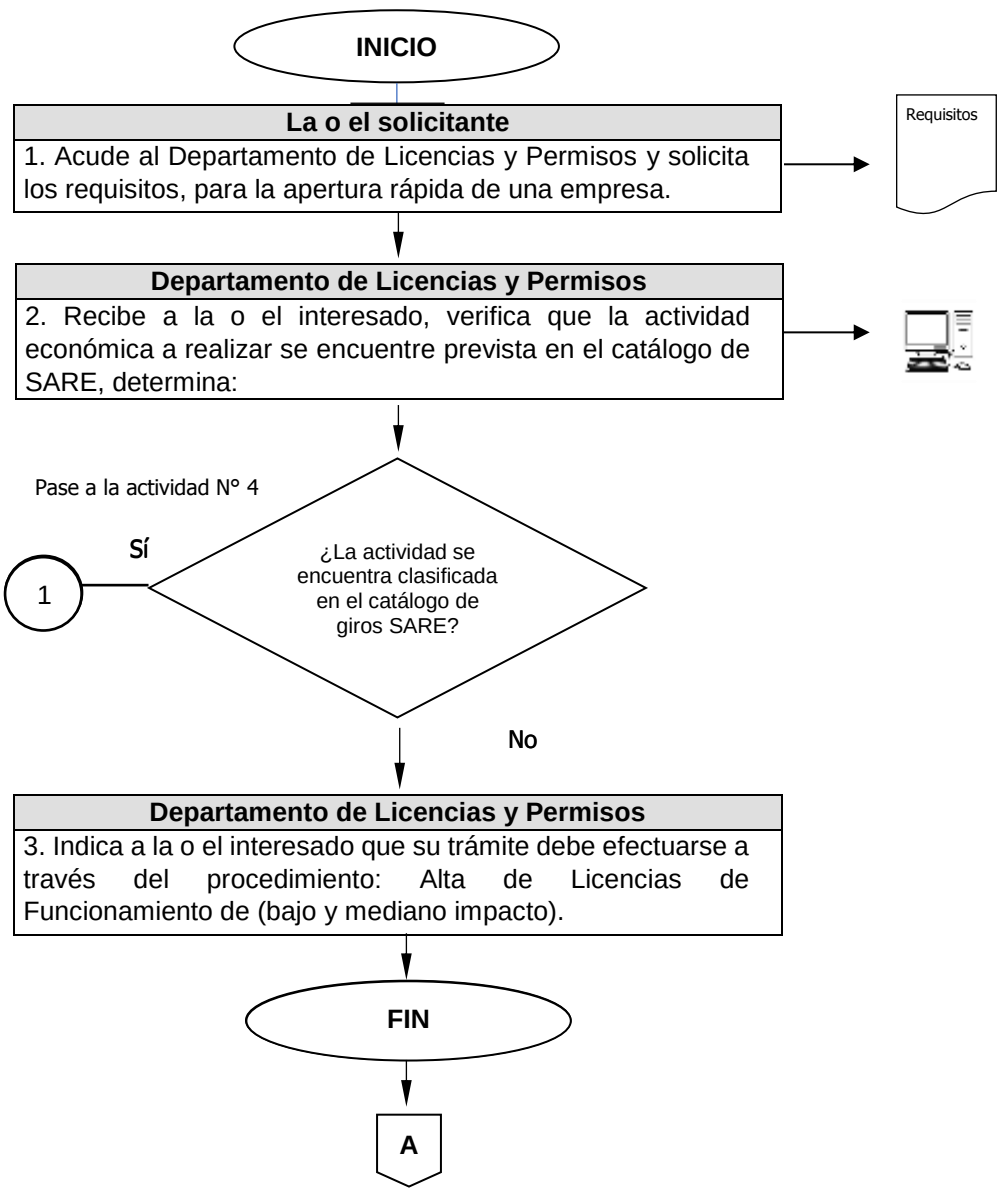
POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos, autorizar y otorgar las Licencias de Funcionamiento SARE, para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca.
- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio y por la Dirección General de Gobierno, mediante la presentación de la documentación, que para tal efecto se requiera, en el módulo SARE, previo pago en su caso, de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.
- La autorización de la licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio y la Dirección General de Gobierno, en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

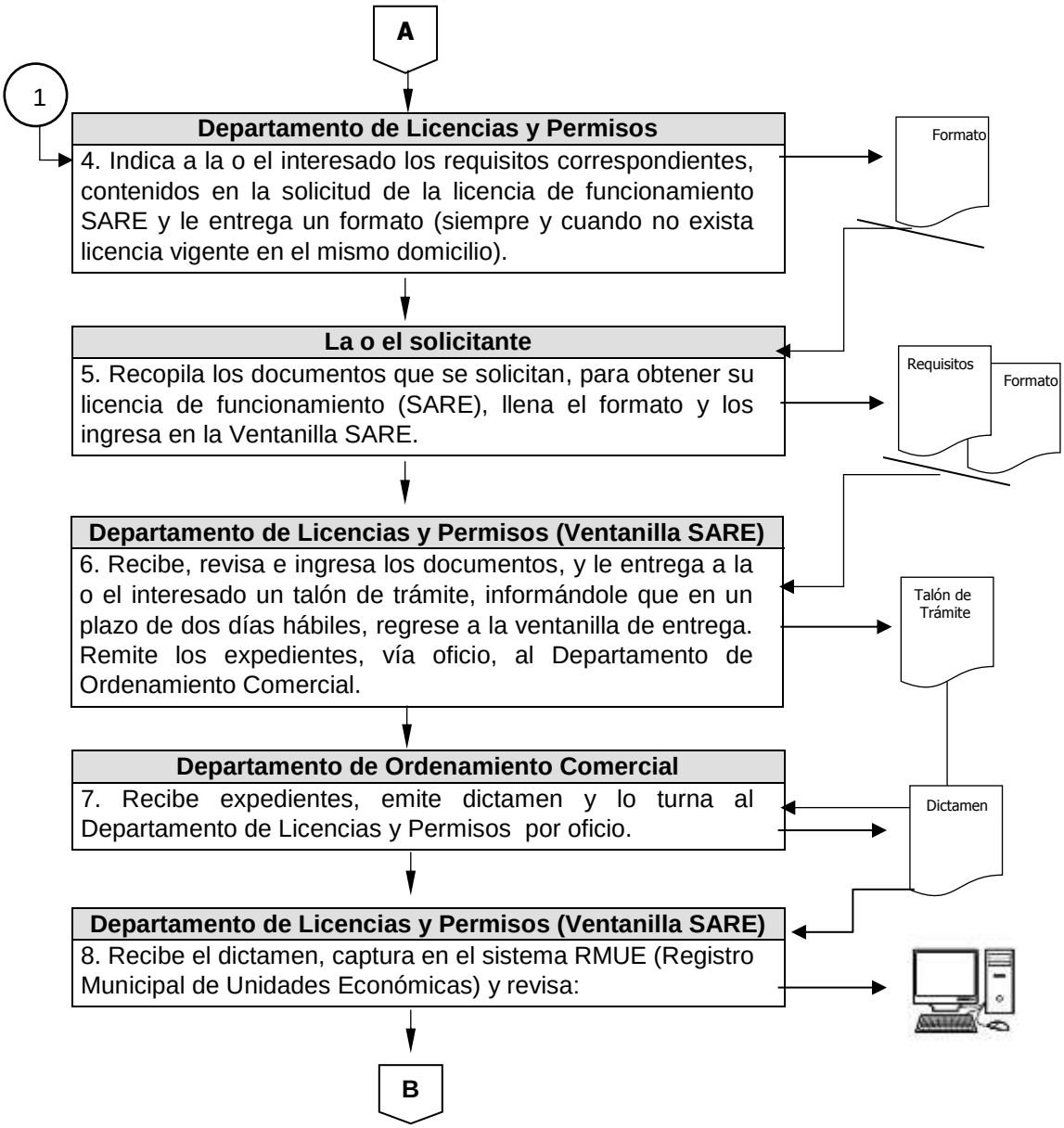
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

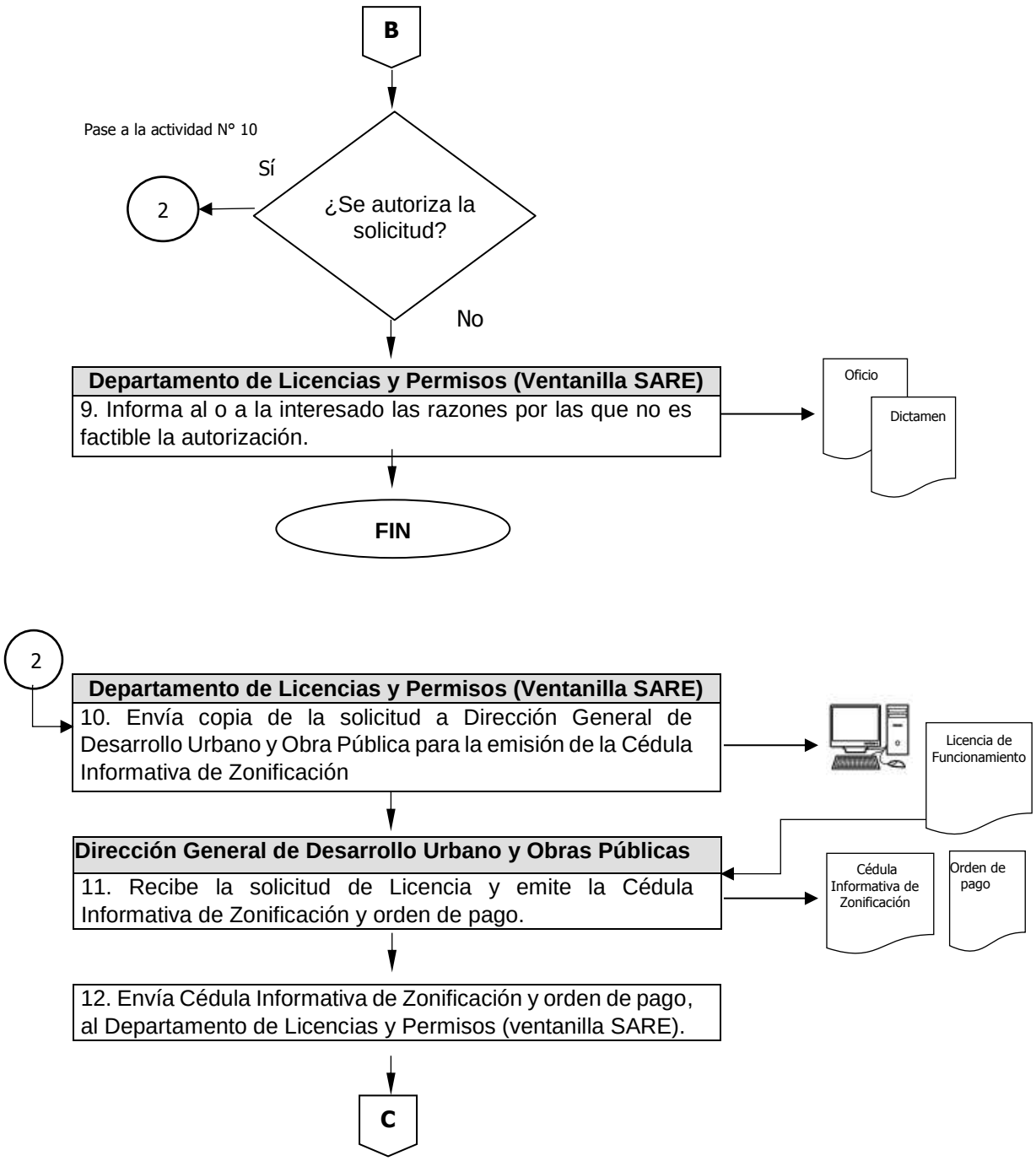
1.- Alta de licencias de funcionamiento SARE (Sistema de Apertura Rapida de Empresas)



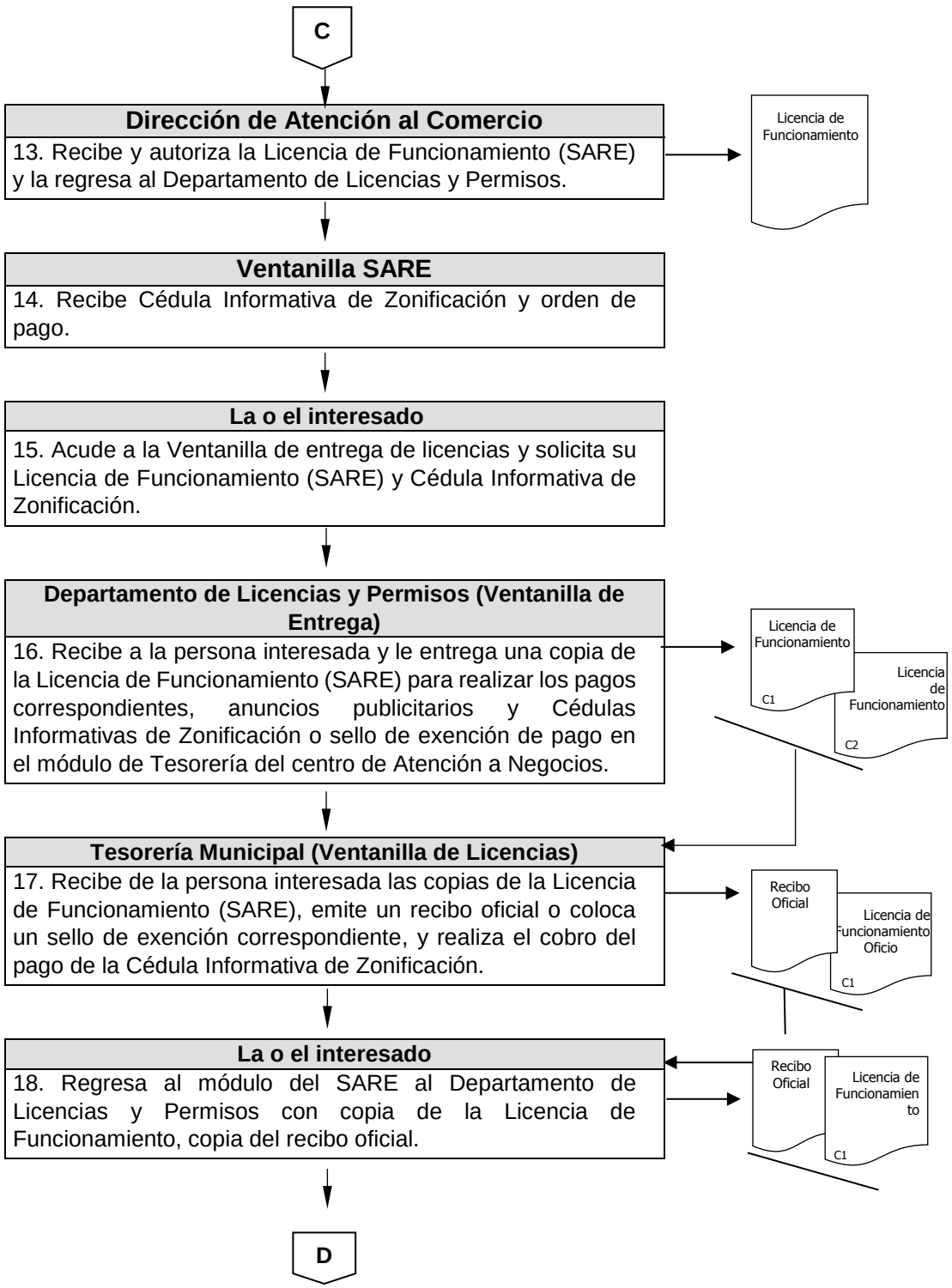
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Dirección de Atención al Comercio

13. Recibe y autoriza la Licencia de Funcionamiento (SARE) y la regresa al Departamento de Licencias y Permisos.

Ventanilla SARE

14. Recibe Cédula Informativa de Zonificación y orden de pago.

La o el interesado

15. Acude a la Ventanilla de entrega de licencias y solicita su Licencia de Funcionamiento (SARE) y Cédula Informativa de Zonificación.

Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla de Entrega)

16. Recibe a la persona interesada y le entrega una copia de la Licencia de Funcionamiento (SARE) para realizar los pagos correspondientes, anuncios publicitarios y Cédulas Informativas de Zonificación o sello de exención de pago en el módulo de Tesorería del centro de Atención a Negocios.

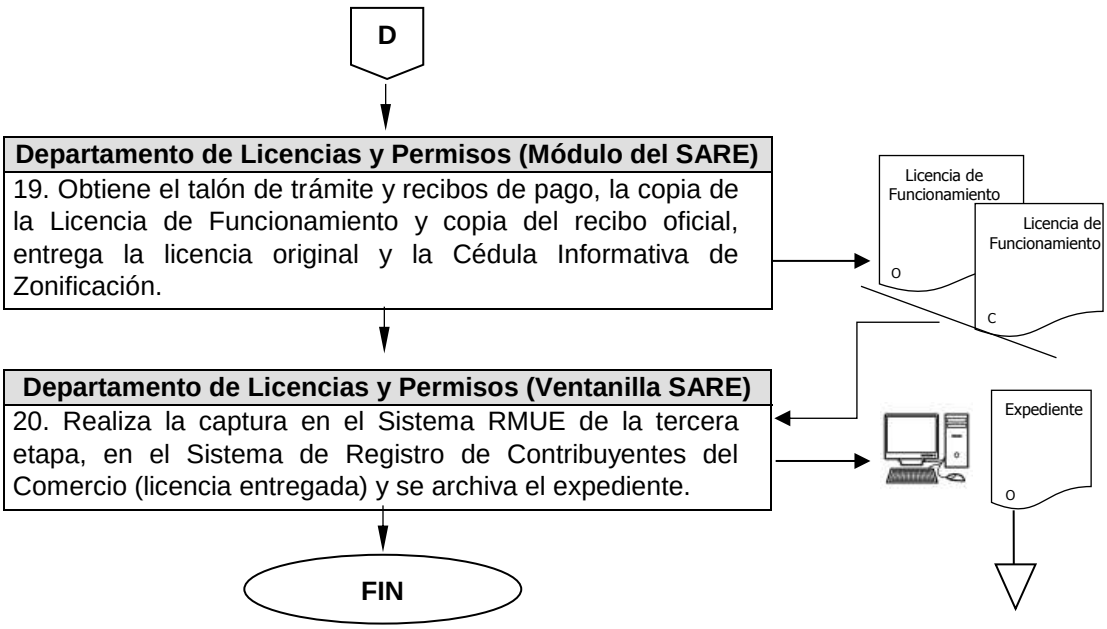
Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias)

17. Recibe de la persona interesada las copias de la Licencia de Funcionamiento (SARE), emite un recibo oficial o coloca un sello de exención correspondiente, y realiza el cobro del pago de la Cédula Informativa de Zonificación.

La o el interesado

18. Regresa al módulo del SARE al Departamento de Licencias y Permisos con copia de la Licencia de Funcionamiento, copia del recibo oficial.

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Alta de licencias de funcionamiento: bajo y mediano impacto.**
Objetivo:	Recibir documentación para la autorización de las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, en términos de lo dispuesto por el Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca vigentes.

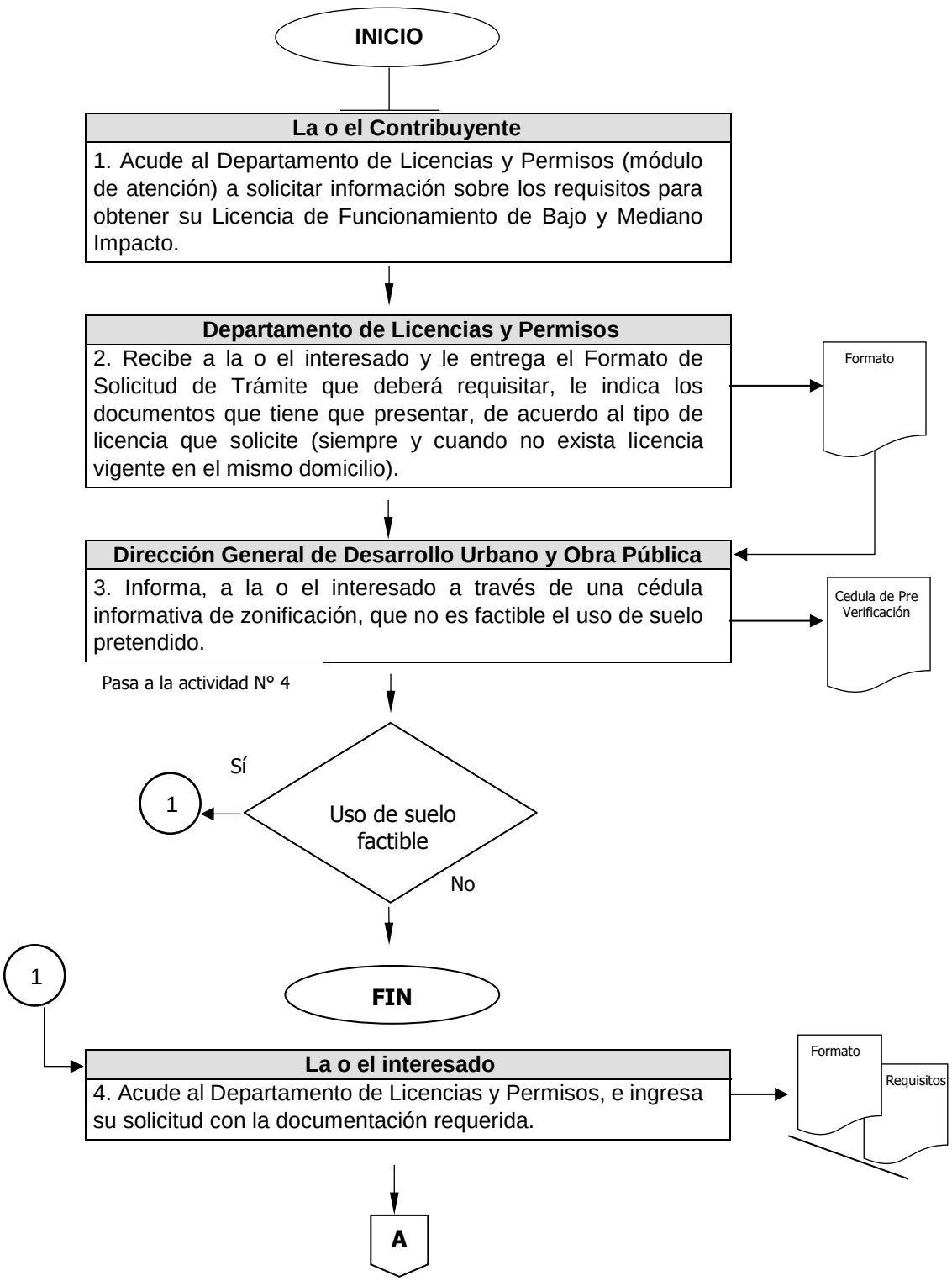
POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos, autorizar y otorgar las Licencias de Funcionamiento de Bajo y Mediano Impacto para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, salvo las que, por su impacto, requieran autorización del Ayuntamiento, en términos de ley.
- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación que para tal efecto se requiera en el Departamento de Licencias y Permisos, con el dictamen positivo del Departamento de Ordenamiento Comercial, a fin que se constate el uso de suelo y medidas de seguridad, que se ajuste a la tabla de uso de suelo y anuncios publicitarios y previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.
- La autorización de la Licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio y Dirección General de Gobierno en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

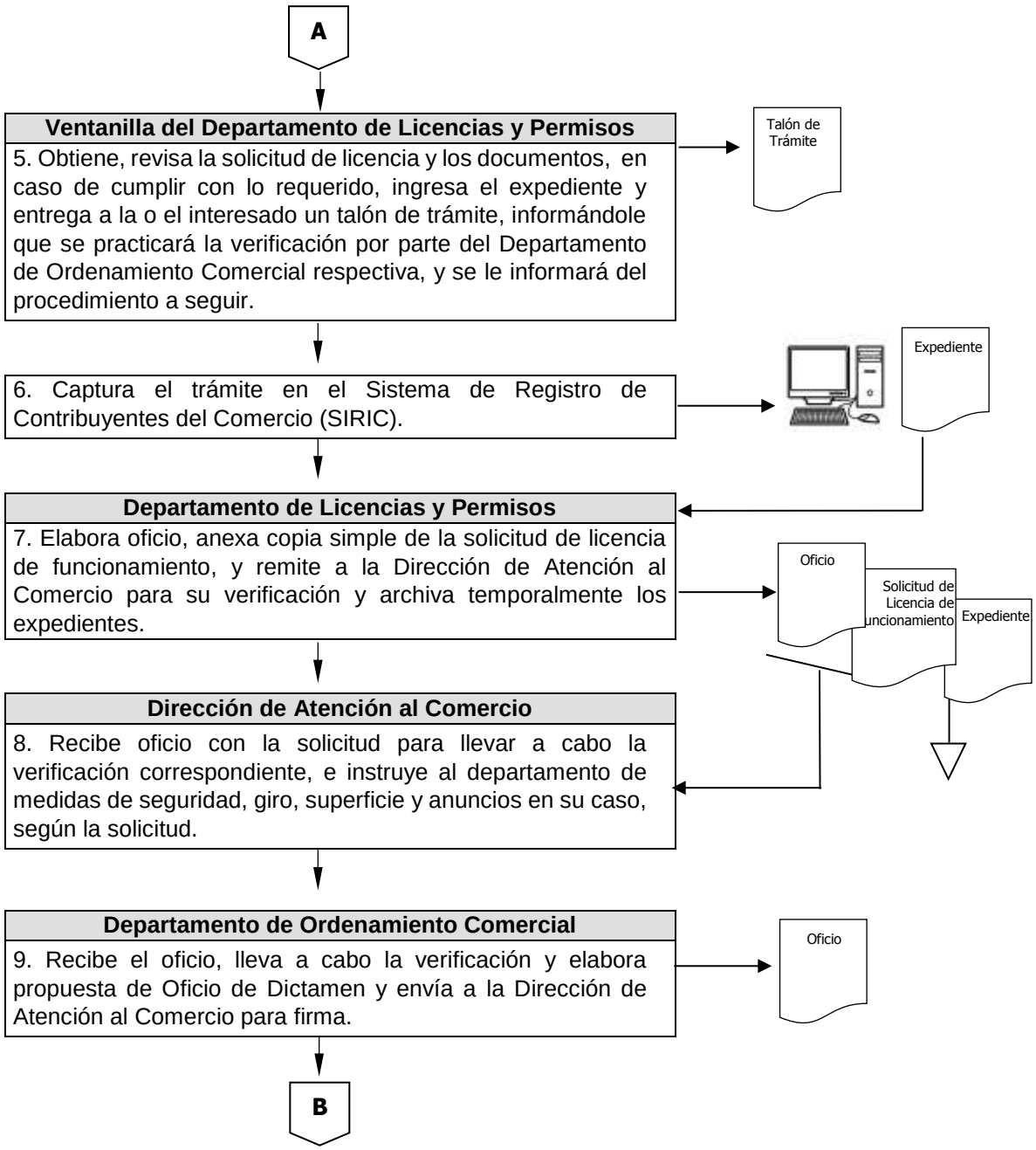
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

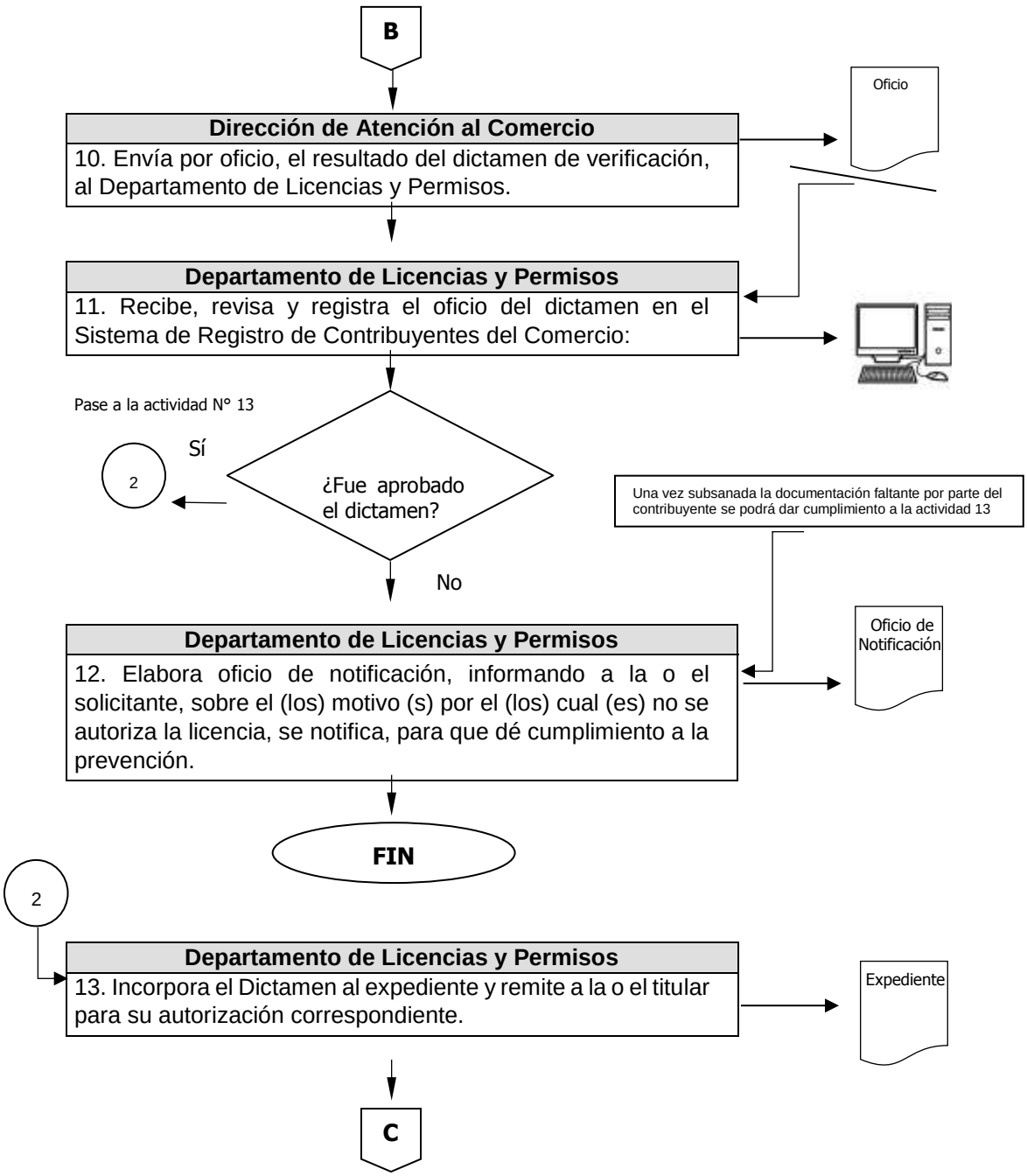
2.- Alta de licencias de funcionamiento: bajo y mediano impacto.



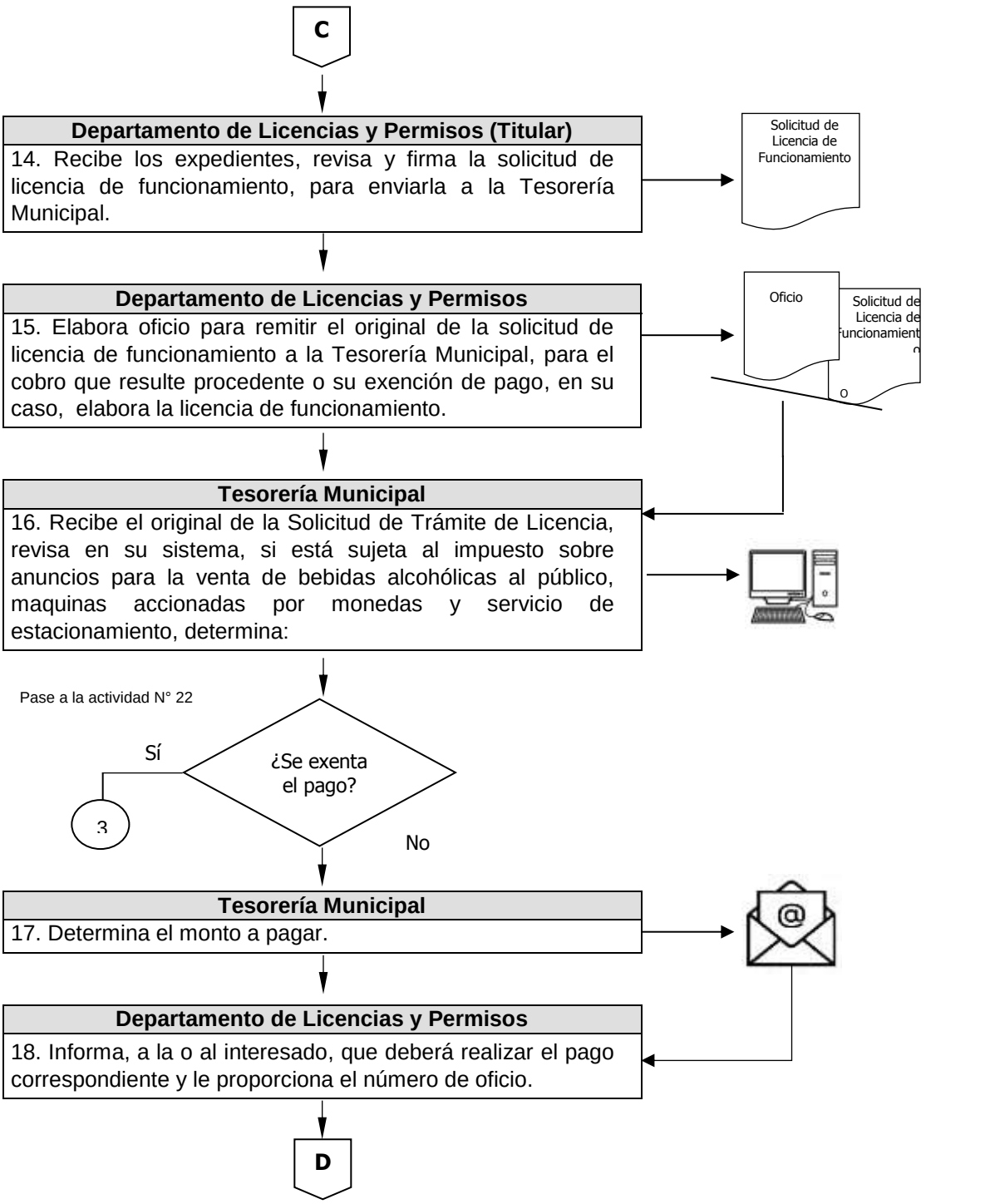
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



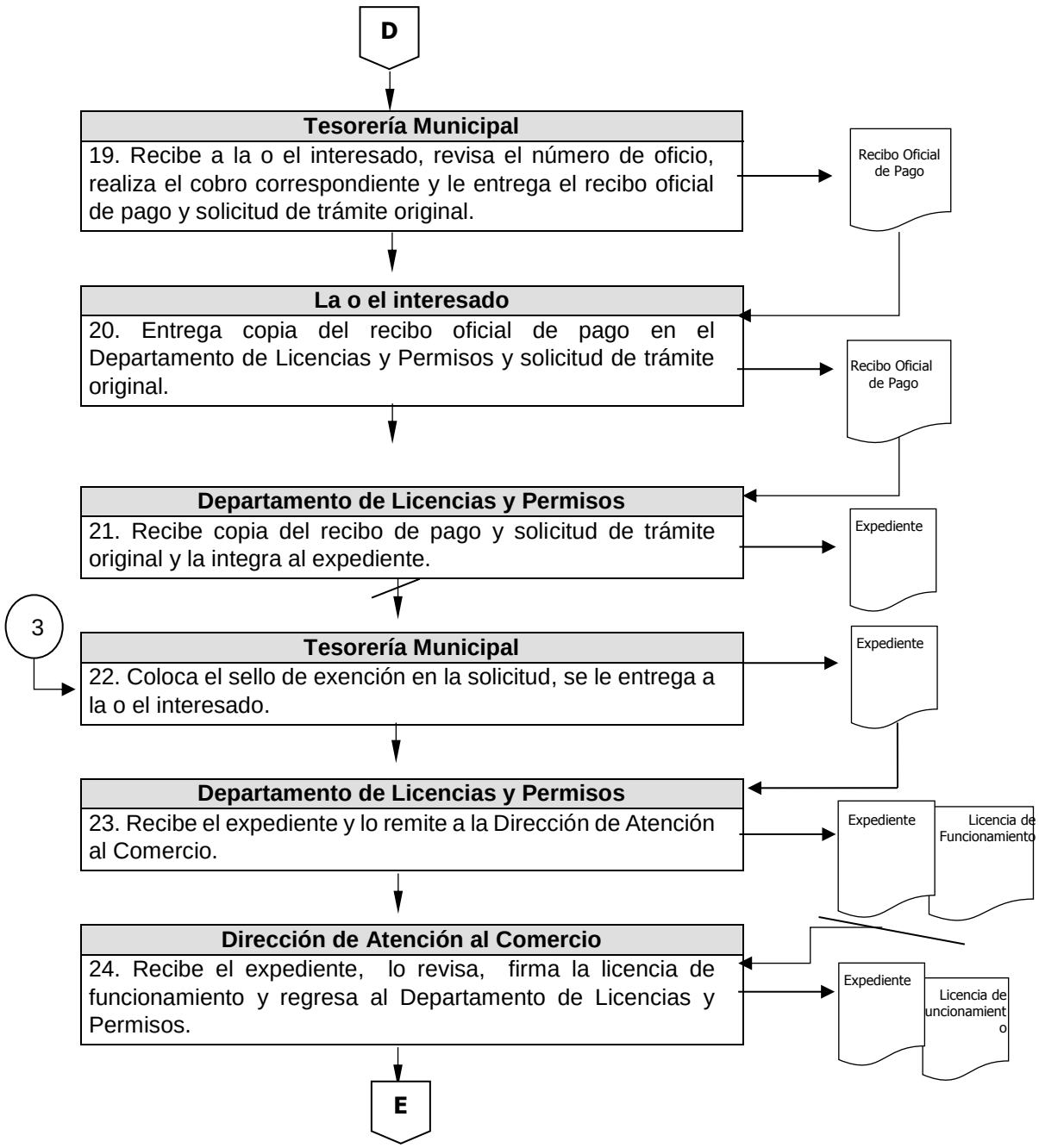
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



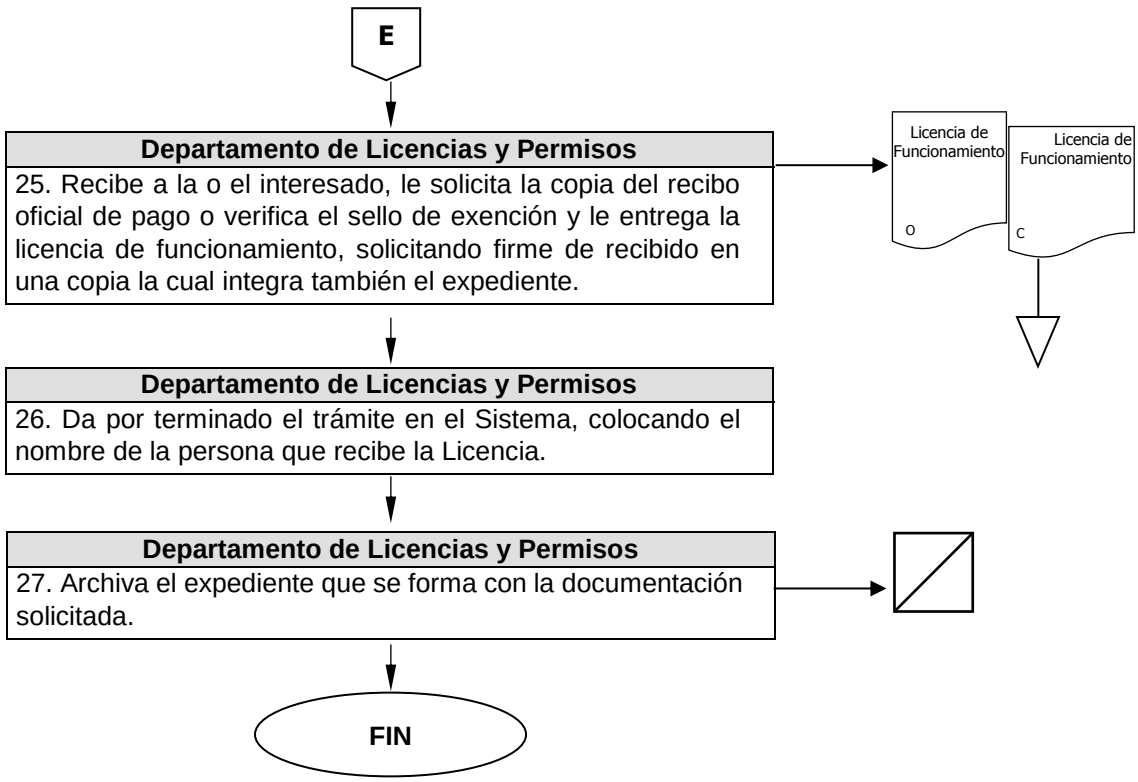
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Licencias y Permisos

25. Recibe a la o el interesado, le solicita la copia del recibo oficial de pago o verifica el sello de exención y le entrega la licencia de funcionamiento, solicitando firme de recibido en una copia la cual integra también el expediente.

Departamento de Licencias y Permisos

26. Da por terminado el trámite en el Sistema, colocando el nombre de la persona que recibe la Licencia.

Departamento de Licencias y Permisos

27. Archiva el expediente que se forma con la documentación solicitada.

Nombre del Procedimiento:	**Cambio de propietario y /o modificación de formato.**
Objetivo:	Recibir y revisar las licencias de funcionamiento, para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, en cambio de propietario y/o modificación de formato, apegándose a la normatividad vigente.

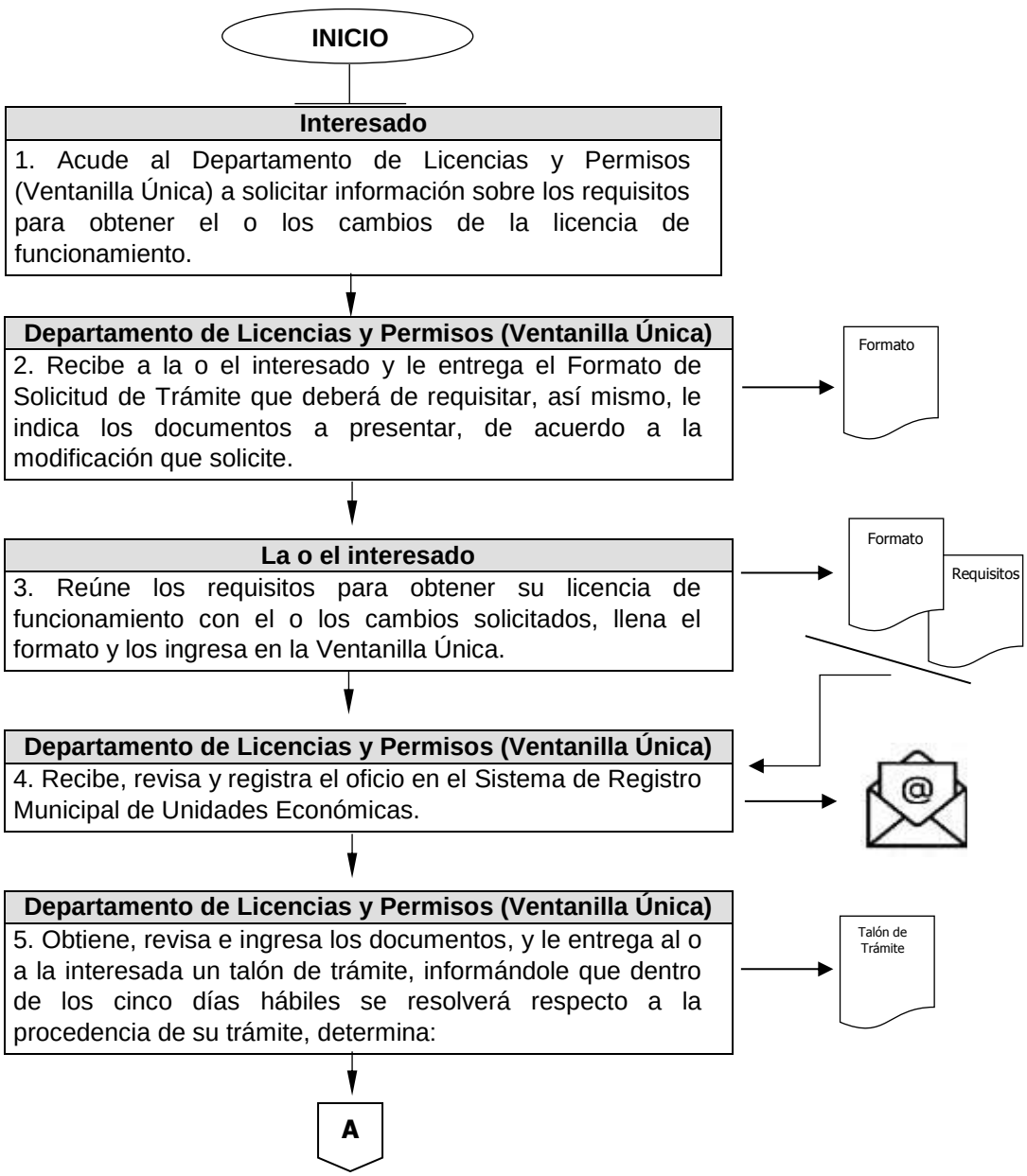
POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio y de la Dirección General de Gobierno, a través del Departamento de Licencias y Permisos, autorizar y otorgar las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, salvo las que, por su impacto, requieran autorización del Ayuntamiento, en términos de ley.
- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación que para tal efecto se requiera, en la Ventanilla Única, con el dictamen del Departamento de Ordenamiento Comercial, a fin que se constate el uso de suelo y medidas de seguridad, previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.
- La autorización de la licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio y la Dirección General de Gobierno en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

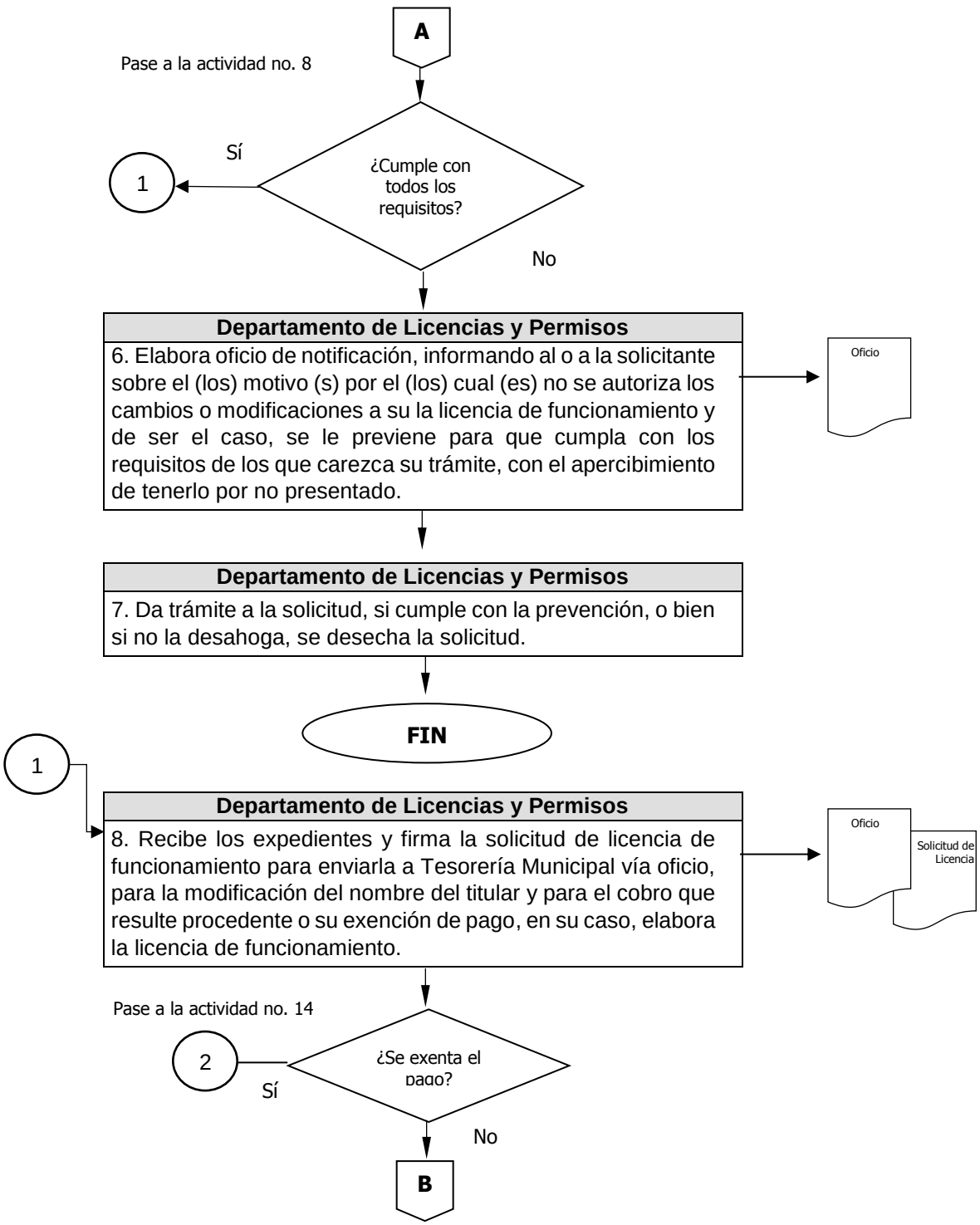
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

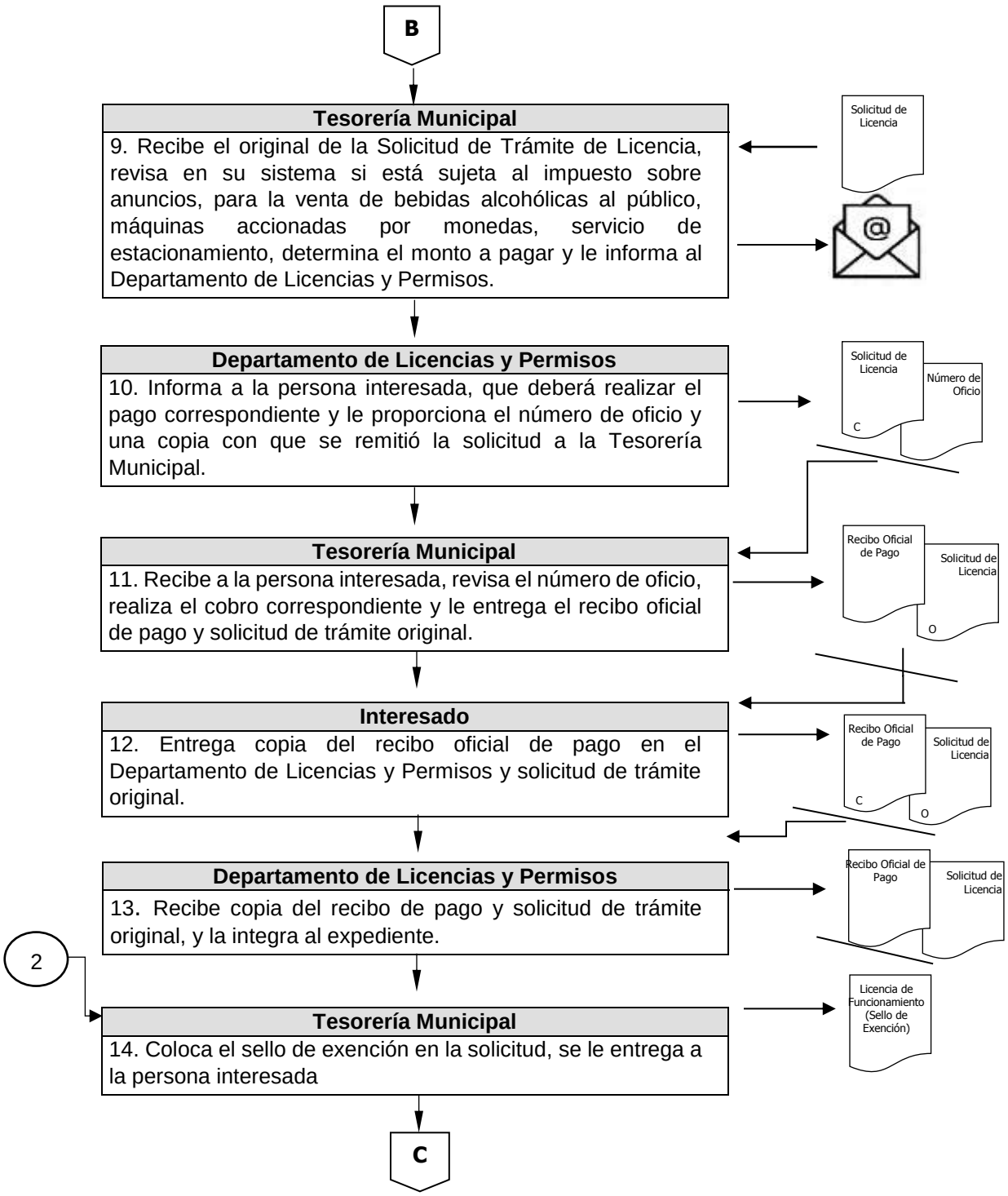
3.- Cambio de propietario y /o modificación de formato.



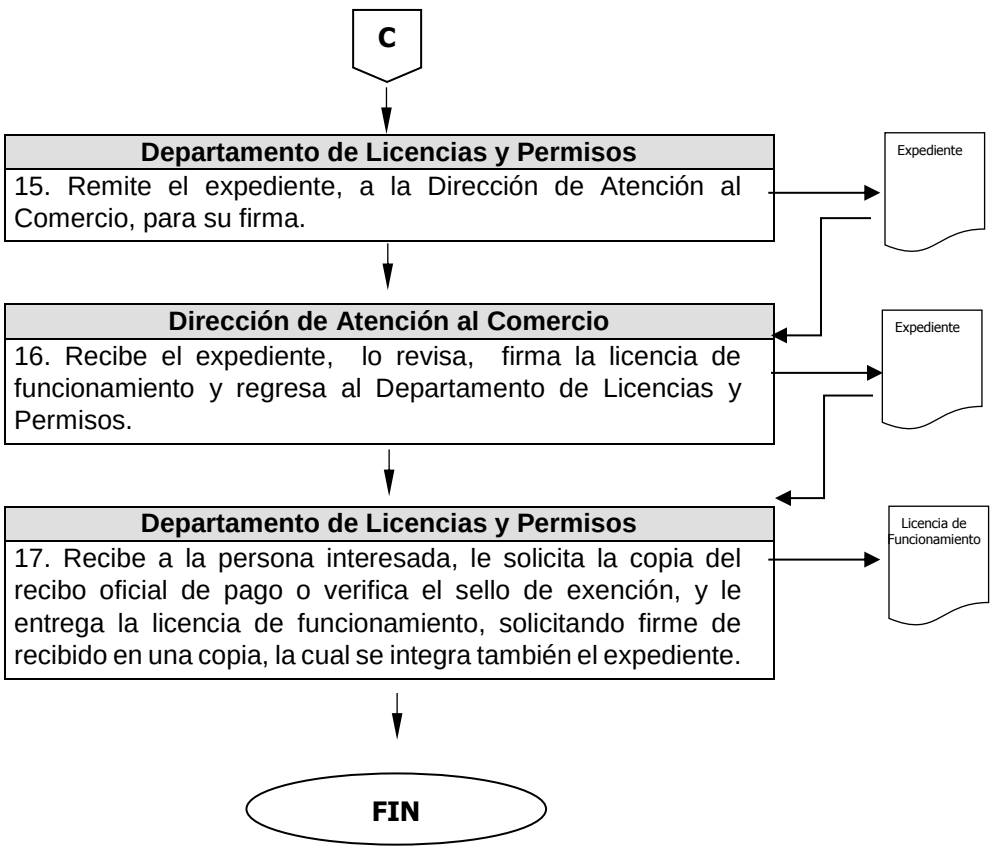
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Cambio, aumento o disminución de giro, aumento o disminución de superficie, cambio de domicilio, solicitud, aumento o disminución de anuncio.**
Objetivo:	Recibir y revisar la documentación para la modificación solicitada de las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, en cambio, aumento o disminución de giro, aumento o disminución de superficie, cambio de domicilio, solicitud, aumento o disminución de anuncio, apegándose a la normatividad vigente.

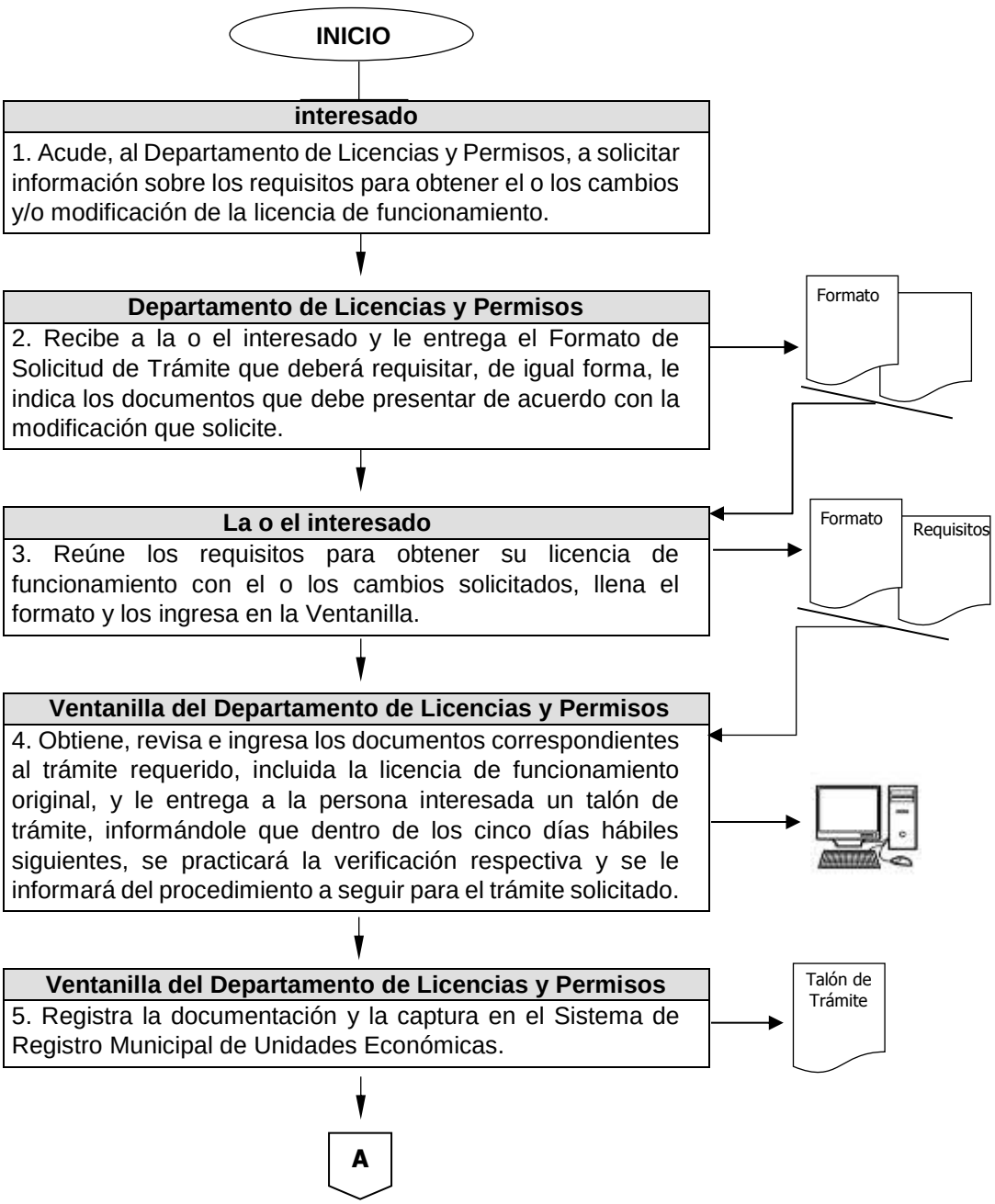
POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio a través del Departamento de Licencias y Permisos, autorizar y otorgar las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, salvo las que, por su impacto, requieran autorización del Ayuntamiento, en términos de ley.
- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación, que para tal efecto se requiera en Ventanilla Única, con el dictamen del Departamento de Ordenamiento Comercial, a fin que se constate el uso de suelo y medidas de seguridad, previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.
- La autorización de la licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio y la Dirección General de Gobierno, en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

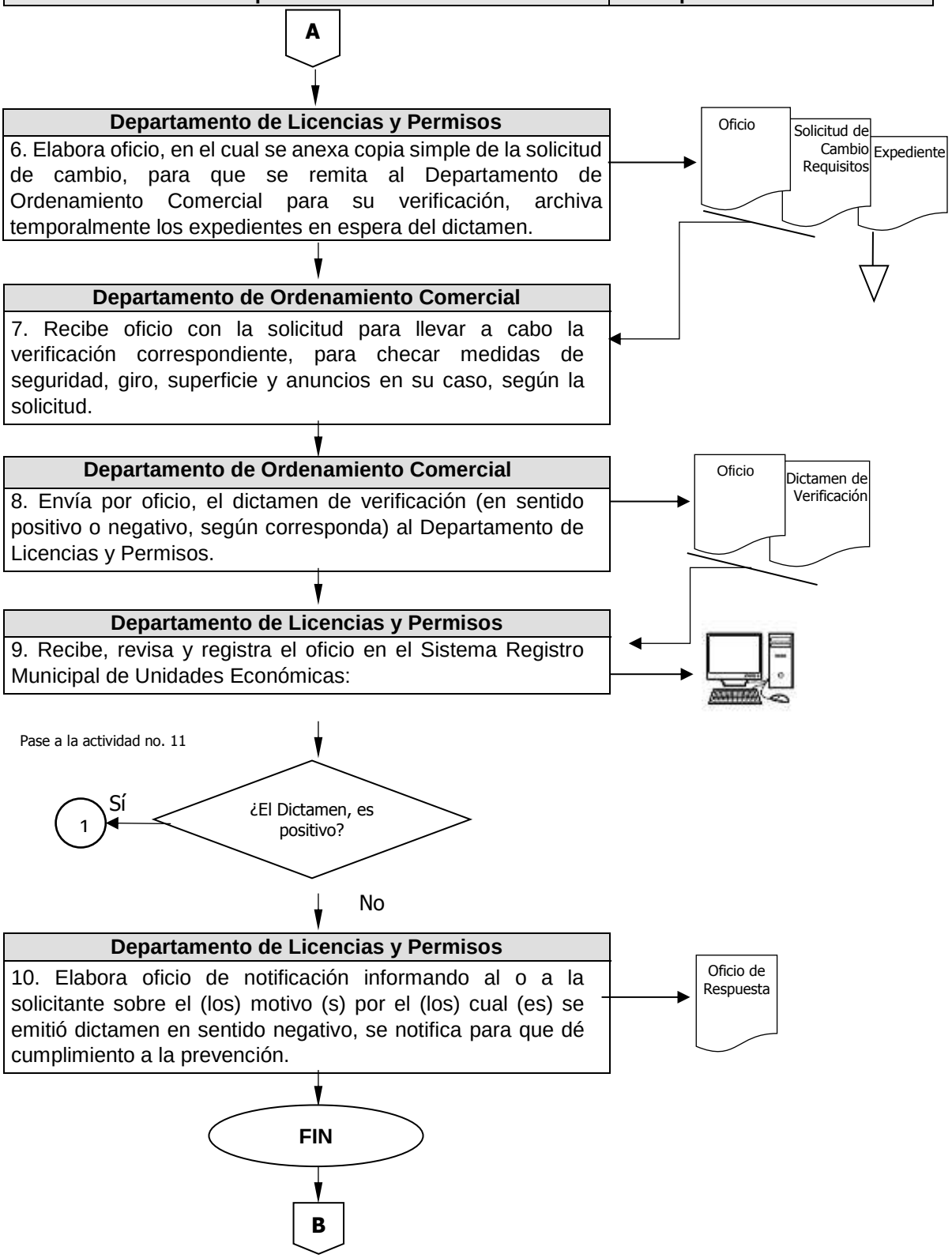
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

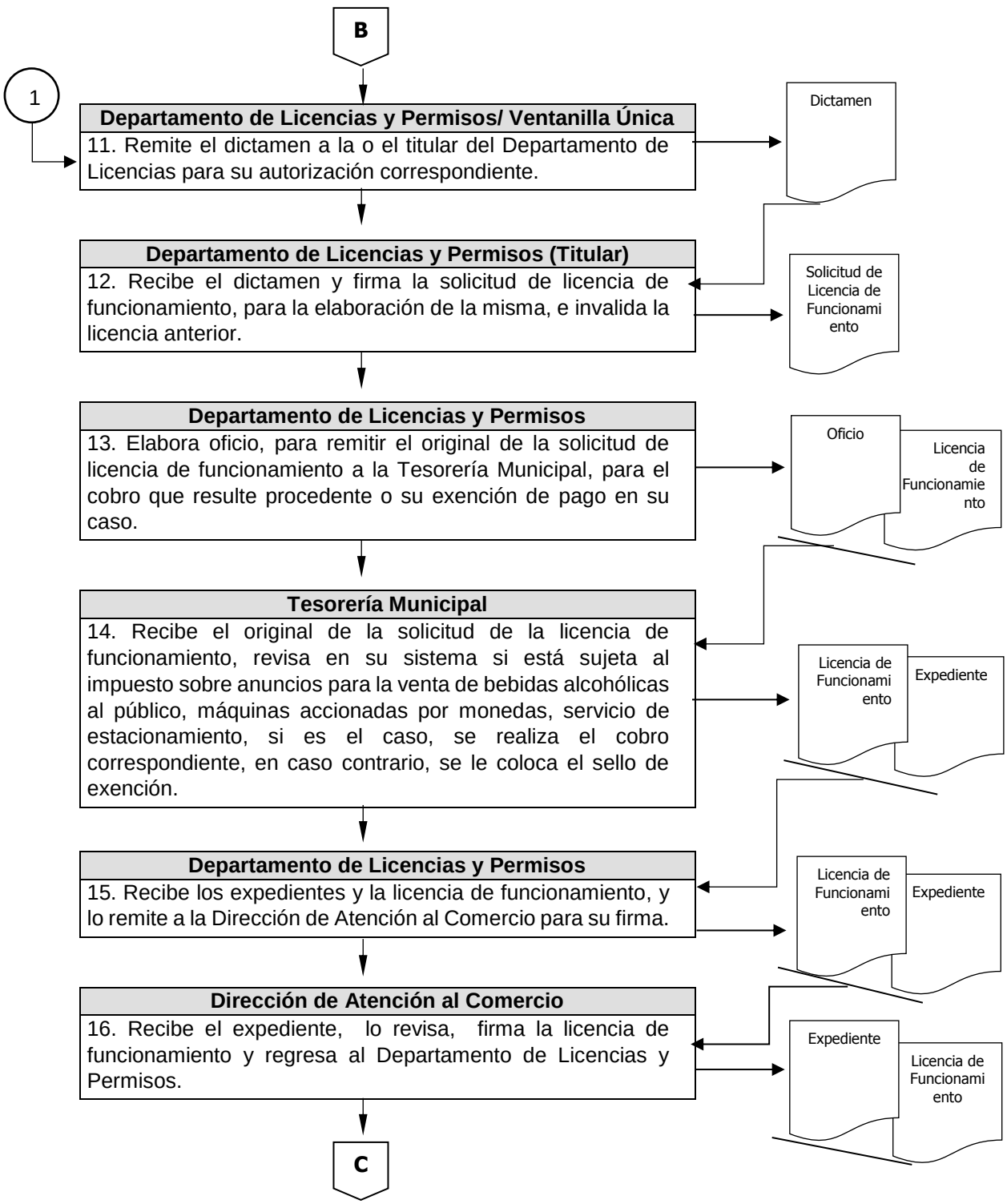
4.- Cambio, aumento o disminución de giro, aumento o disminución de superficie, cambio de domicilio, solicitud, aumento o disminución de anuncio.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

C

Departamento de Licencias y Permisos

17. Recibe a la o el interesado y le proporciona el número de oficio con que se remitió la solitud de licencia a la Tesorería Municipal para su cobro o sello de exención, informándole que una vez realizado el pago deberá regresar y entregar la solicitud original con su sello de exención o copia del recibo y la declaración de pago.

Número de Oficio

Tesorería Municipal

18. Recibe a la o el interesado, realiza el cobro correspondiente y emite el recibo y declaración de pago oficial o sello de exención de pago.

Licencia de Funcionamiento

Departamento de Licencias y Permisos

19. Obtiene de la persona interesada la solicitud original, la copia del recibo oficial de pago o verifica el sello de exención, lo integra al expediente, y le entrega la licencia de funcionamiento, solicitando firme de recibido en una copia la cual integra también el expediente.

Expediente

FIN

Nombre del Procedimiento:	**Alta de licencia de funcionamiento para giros de alto impacto.**
Objetivo:	Recibir y revisar documentación para la autorización de las licencias de funcionamiento para Giros de Alto Impacto, para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca.

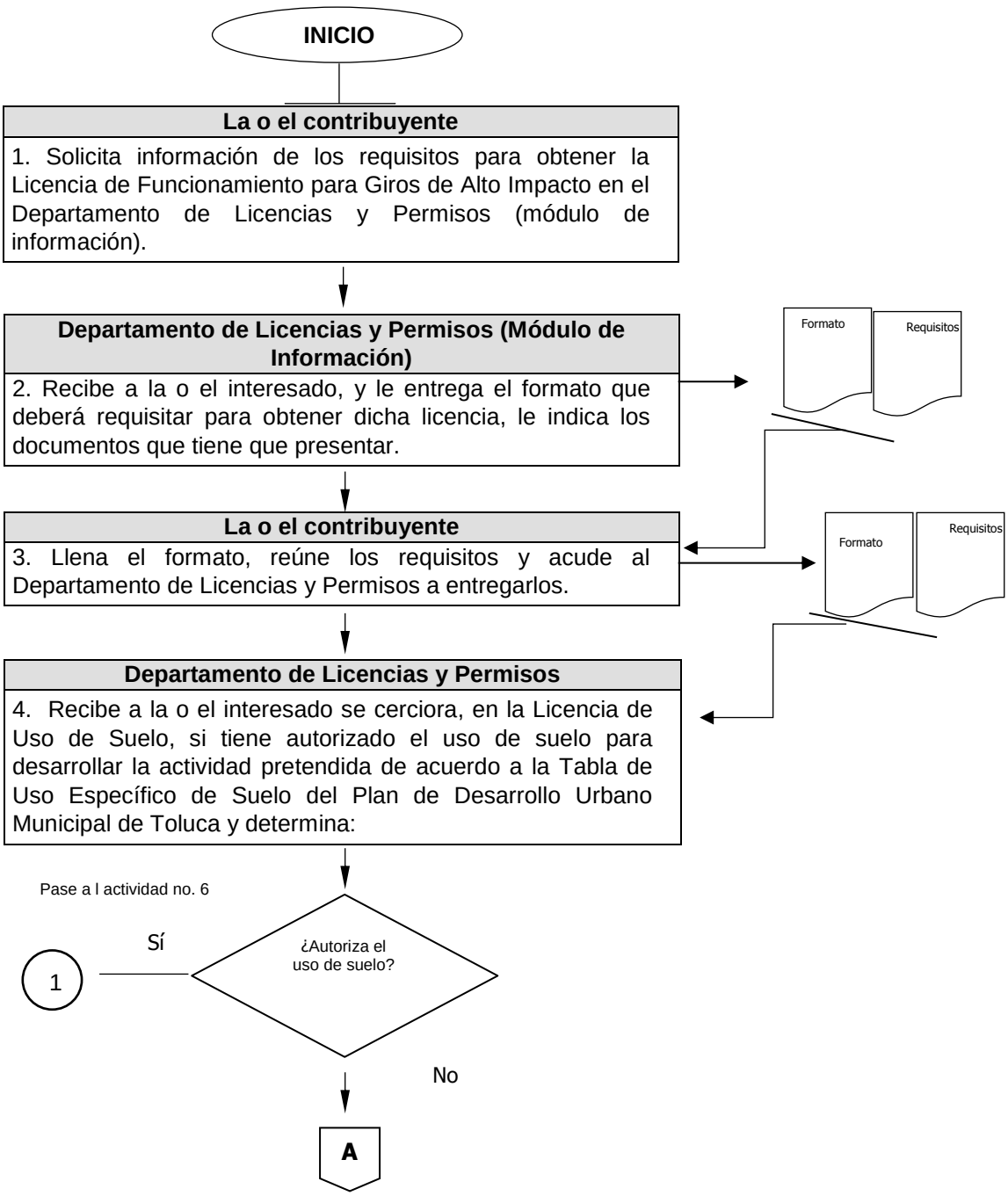
POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos, autorizar y otorgar las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, salvo las que, por su impacto, requieran autorización del Ayuntamiento, en términos de ley.
- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación, que para tal efecto se requiera, en Ventanilla Única, con el dictamen del Departamento de Ordenamiento Comercial, a fin que se constate el uso de suelo y medidas de seguridad, previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.
- La autorización de la licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio y de la Dirección General de Gobierno en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

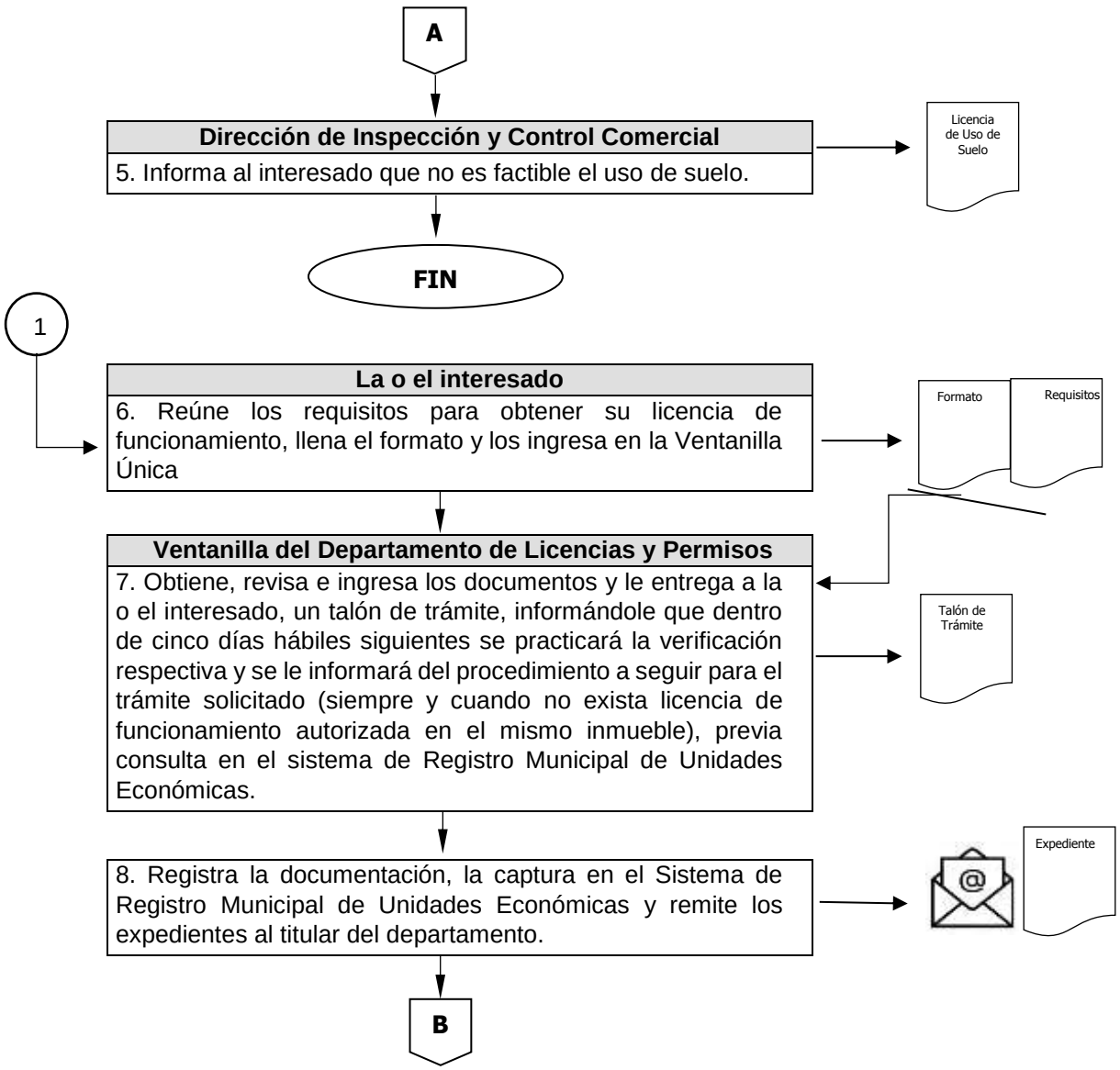
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5.- Alta de licencia de funcionamiento para giros de alto impacto.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Dirección de Inspección y Control Comercial

5. Informa al interesado que no es factible el uso de suelo.

La o el interesado

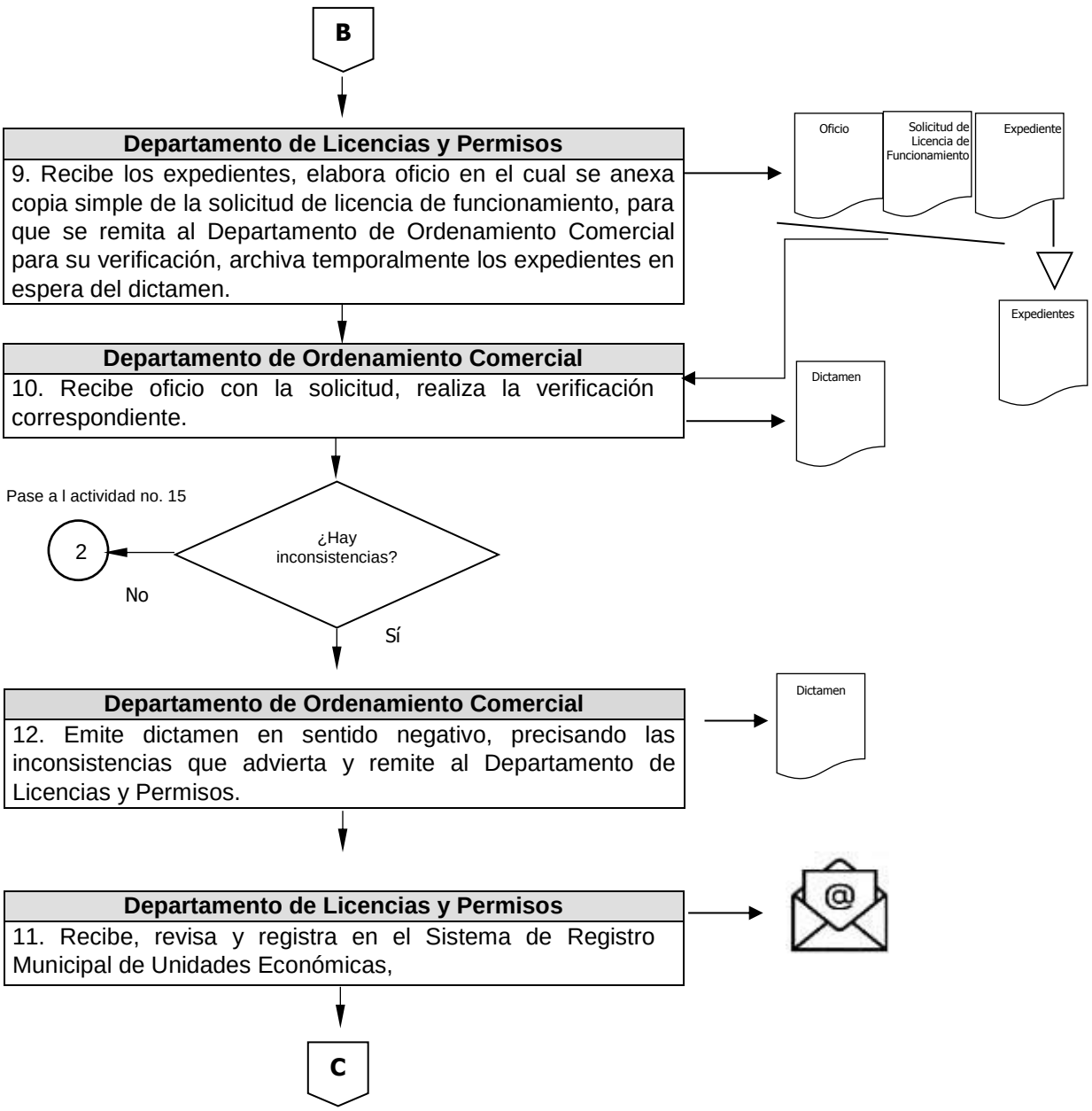
6. Reúne los requisitos para obtener su licencia de funcionamiento, llena el formato y los ingresa en la Ventanilla Única

Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos

7. Obtiene, revisa e ingresa los documentos y le entrega a la o el interesado, un talón de trámite, informándole que dentro de cinco días hábiles siguientes se practicará la verificación respectiva y se le informará del procedimiento a seguir para el trámite solicitado (siempre y cuando no exista licencia de funcionamiento autorizada en el mismo inmueble), previa consulta en el sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas.

8. Registra la documentación, la captura en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas y remite los expedientes al titular del departamento.

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

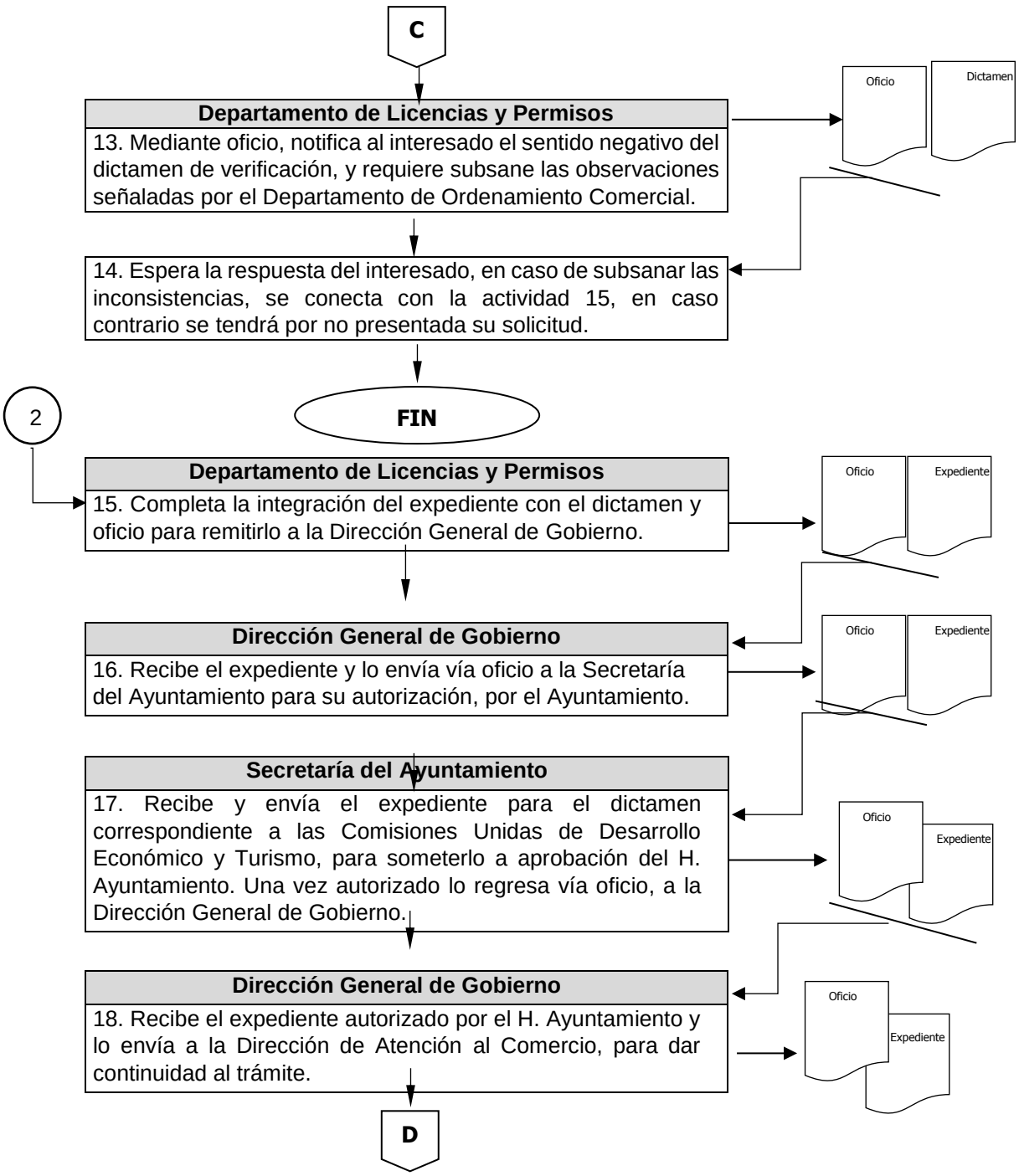
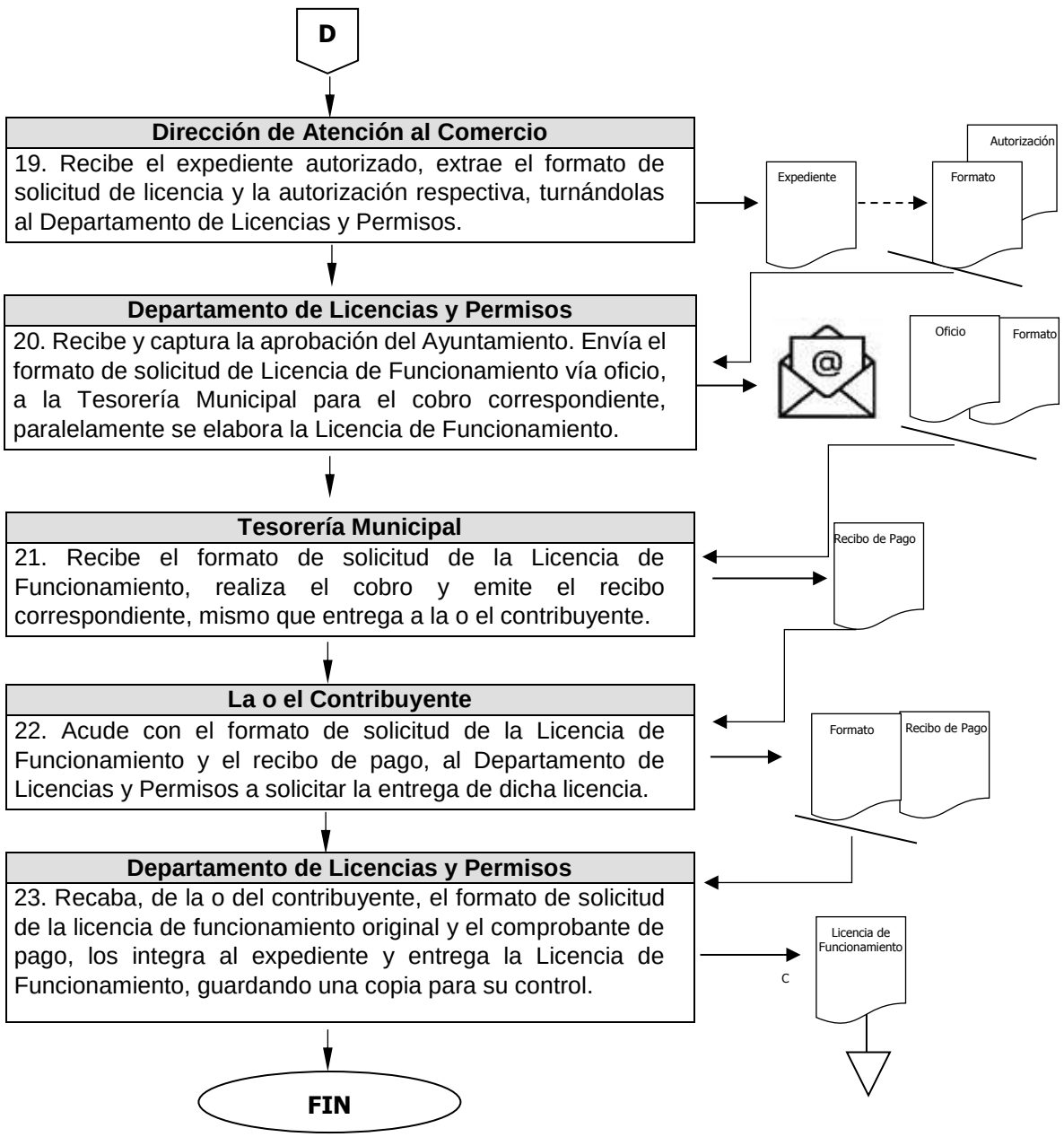


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Baja de licencia de funcionamiento, solicitado por la o el titular**
Objetivo:	Recibir y revisar los trámites de baja de licencias de funcionamiento, para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, solicitado por la o el titular, apegándose a la normatividad vigente

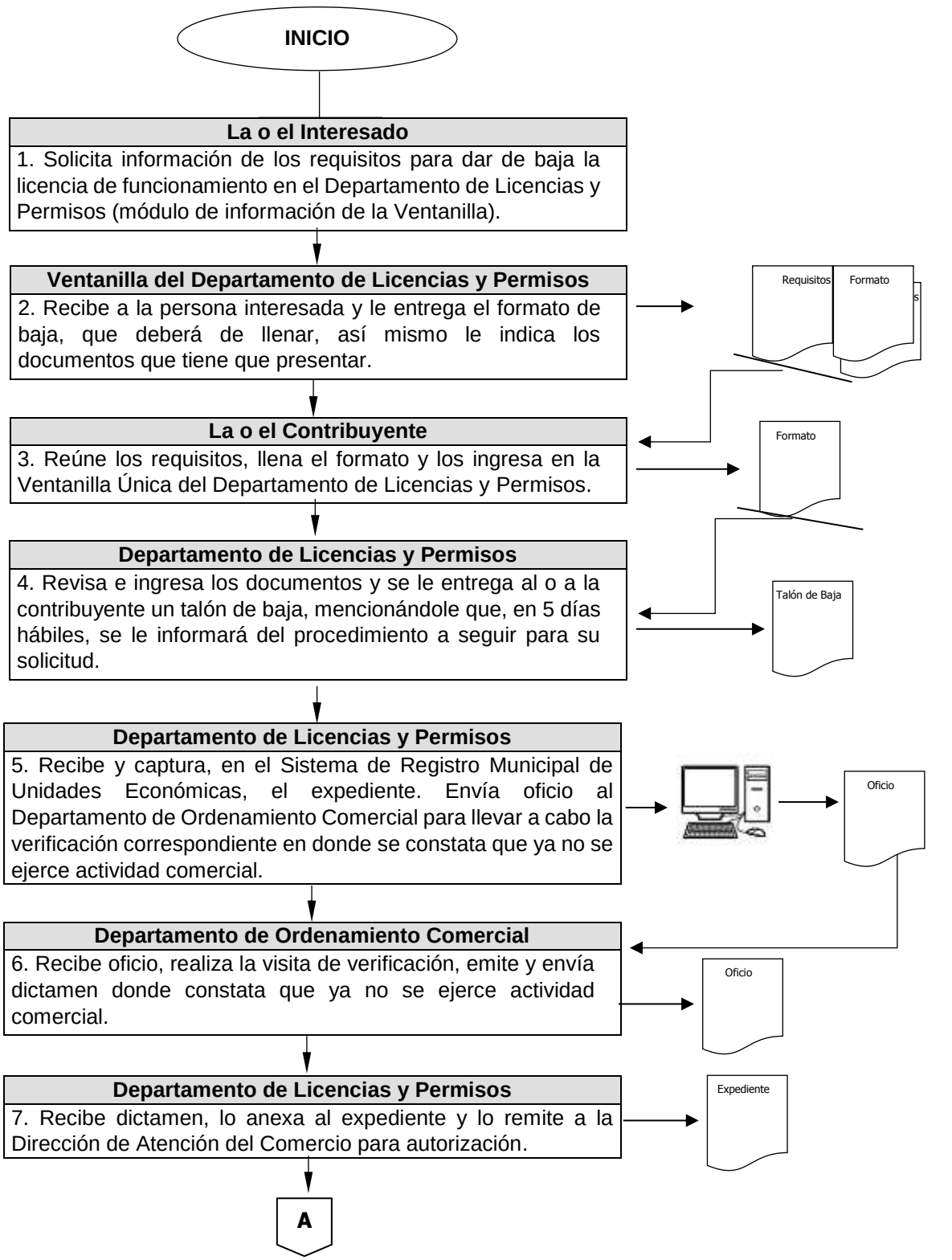
POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio a través del Departamento de Licencias y Permisos, autorizar y otorgar las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, salvo las que, por su impacto, requieran autorización del Ayuntamiento, en términos de ley.
- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación que para tal efecto se requiera, en la Ventanilla Única, con el dictamen del Departamento de Ordenamiento Comercial, a fin que se constate el uso de suelo y medidas de seguridad, previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.
- La autorización de la licencia, será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio y la Dirección General de Gobierno, en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

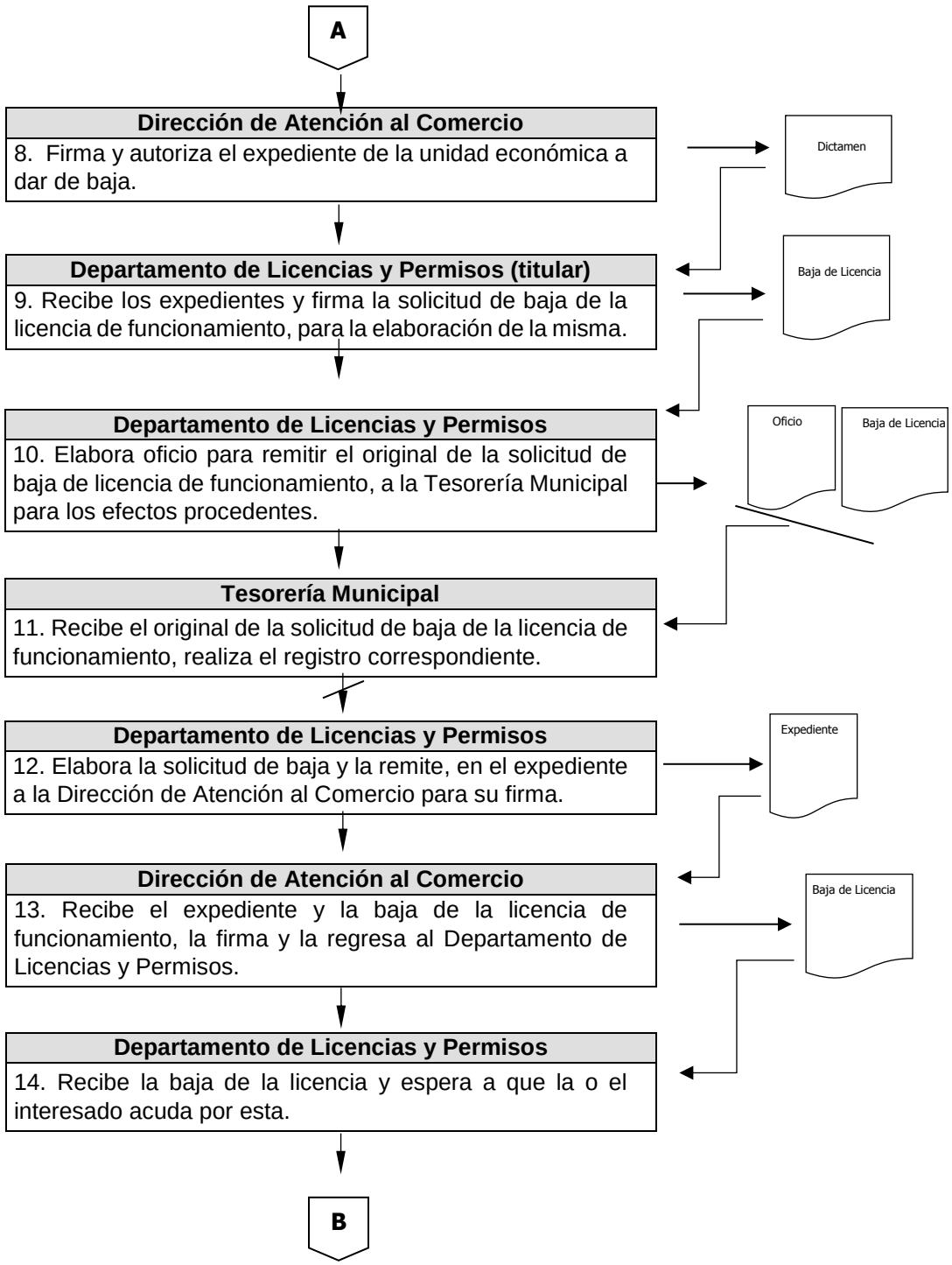
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

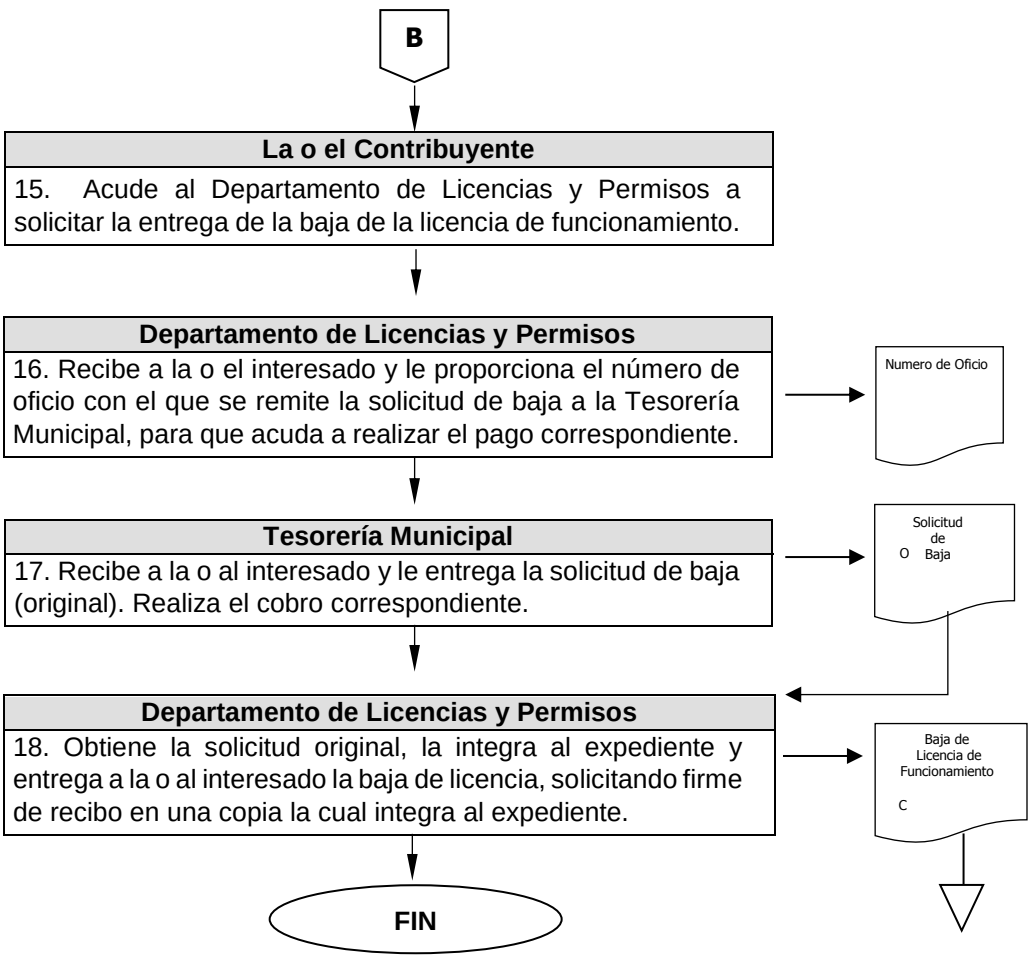
6.- Baja de licencia de funcionamiento solicitado por la o el titular.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Permiso provisional de funcionamiento para actividades comerciales, industriales y de servicios para giros de bajo riesgo**
Objetivo:	Recibir y revisar documentación, con el propósito de autorizar permisos provisionales de funcionamiento para actividades comerciales, industriales y de servicios, para giros de bajo riesgo y servicios en el Municipio de Toluca, apegándose a la normatividad vigente.

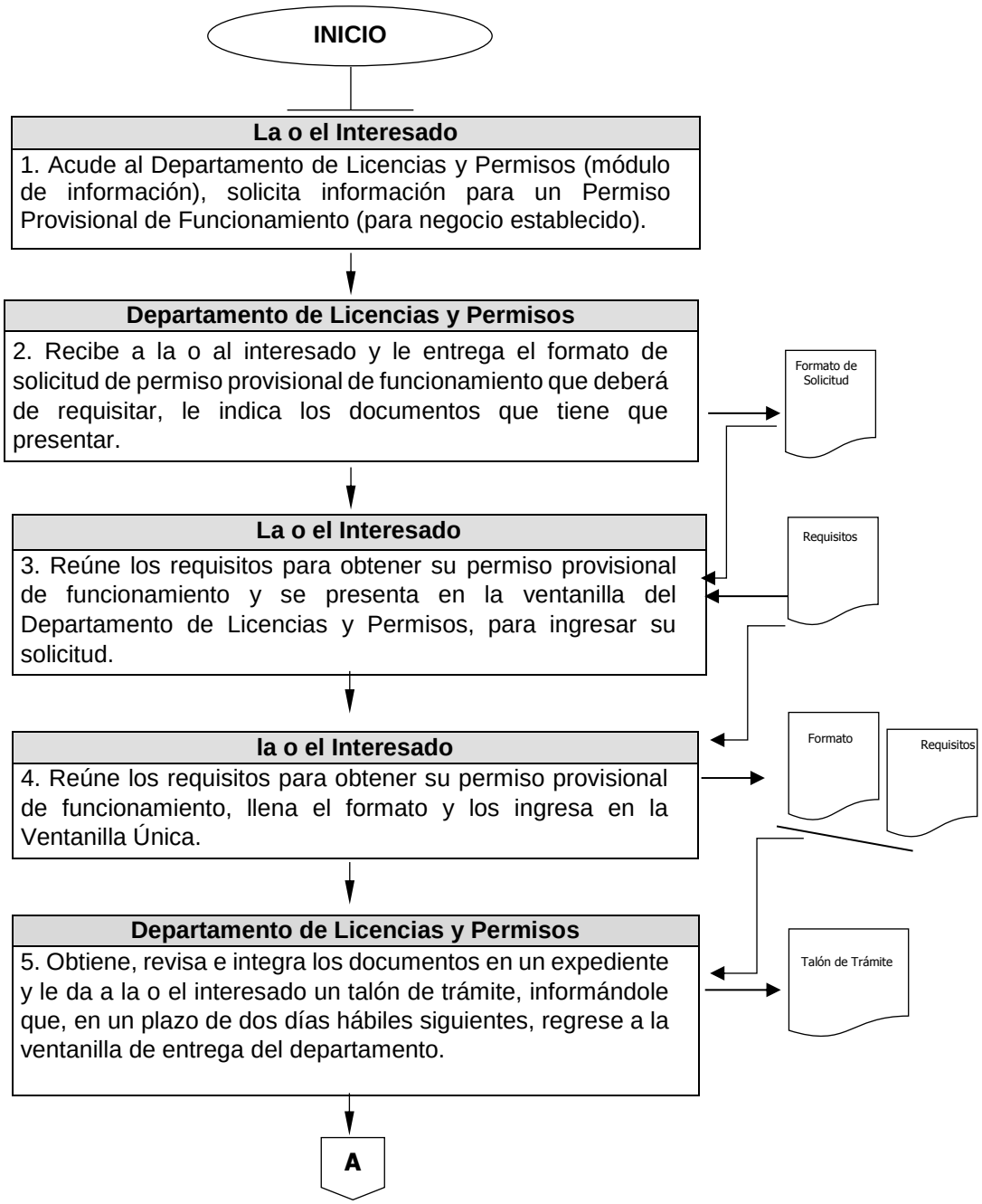
POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio a través del Departamento de Licencias y Permisos, autorizar y otorgar las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, salvo las que, por su impacto, requieran autorización del Ayuntamiento, en términos de ley.
- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación que para tal efecto se requiera, en la Ventanilla Única, con el dictamen del Departamento de Ordenamiento Comercial, a fin que se constate el uso de suelo y medidas de seguridad, previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.
- La autorización de la licencia será expedida, a través de la Dirección de Atención al Comercio y de la Dirección General de Gobierno, en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

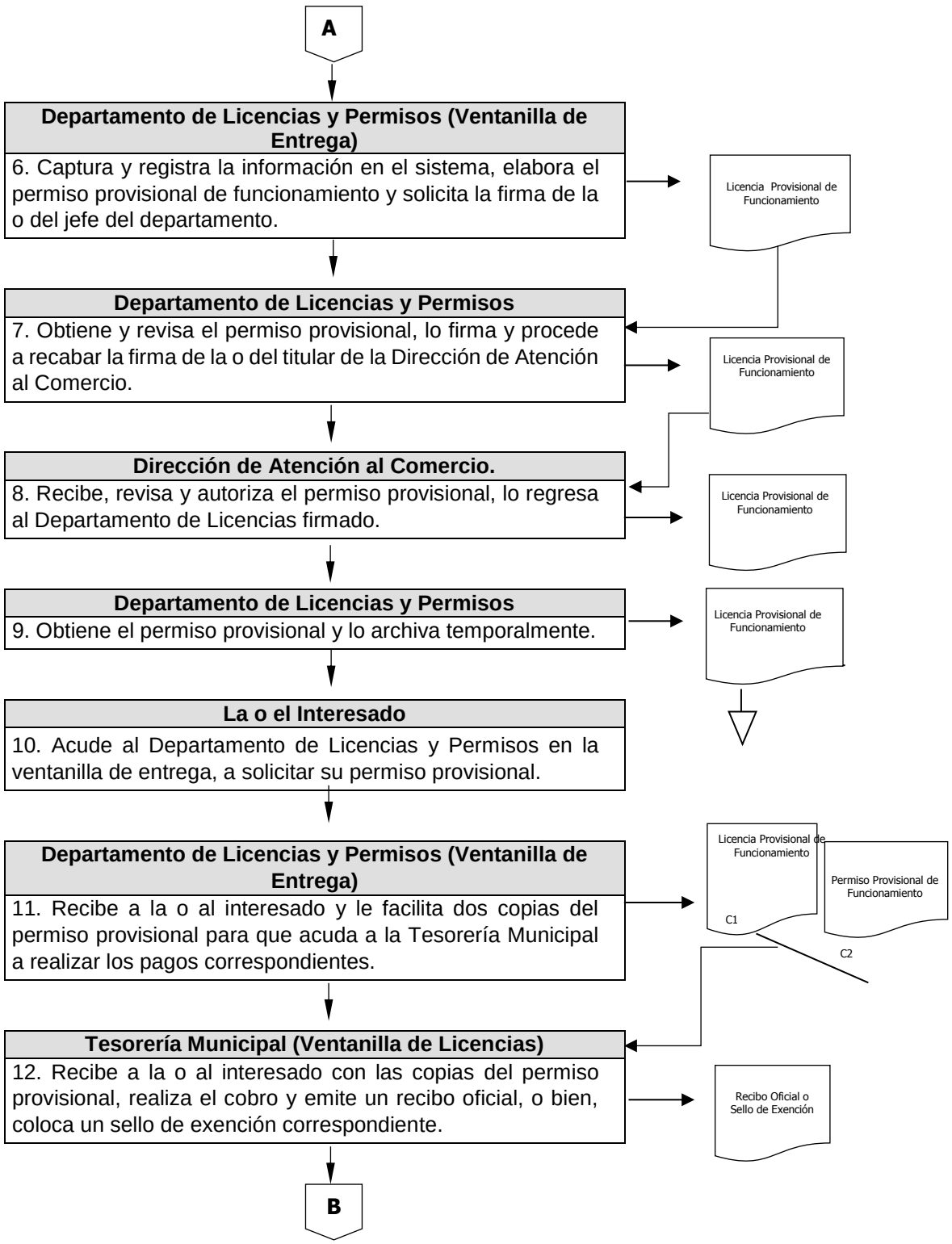
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

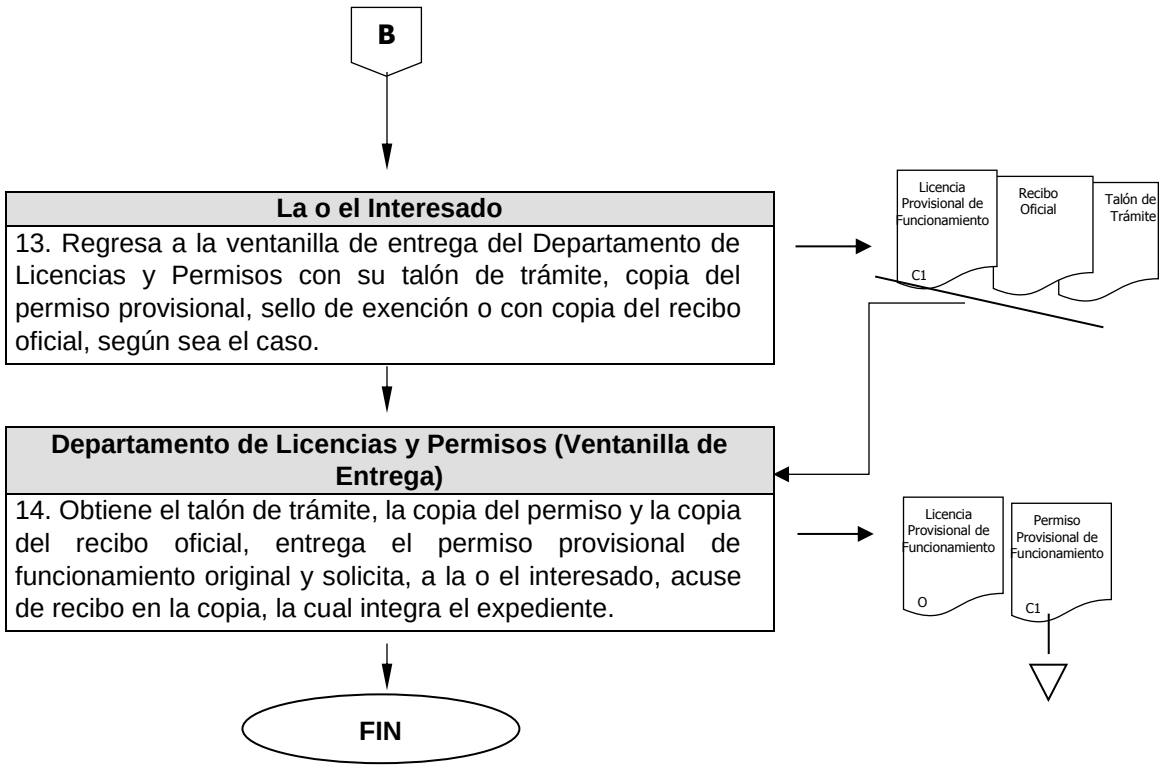
7.- Permiso provisional de funcionamiento para actividades comerciales, industriales y de servicios para giros de bajo riesgo.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Revalidación de licencias de funcionamiento**
Objetivo:	Recibir y revisar documentación para los refrendos de las licencias de funcionamiento para actividades Comerciales, Industriales y de Servicios para giros de bajo riesgo en el Municipio de Toluca, apegándose a la normatividad vigente.

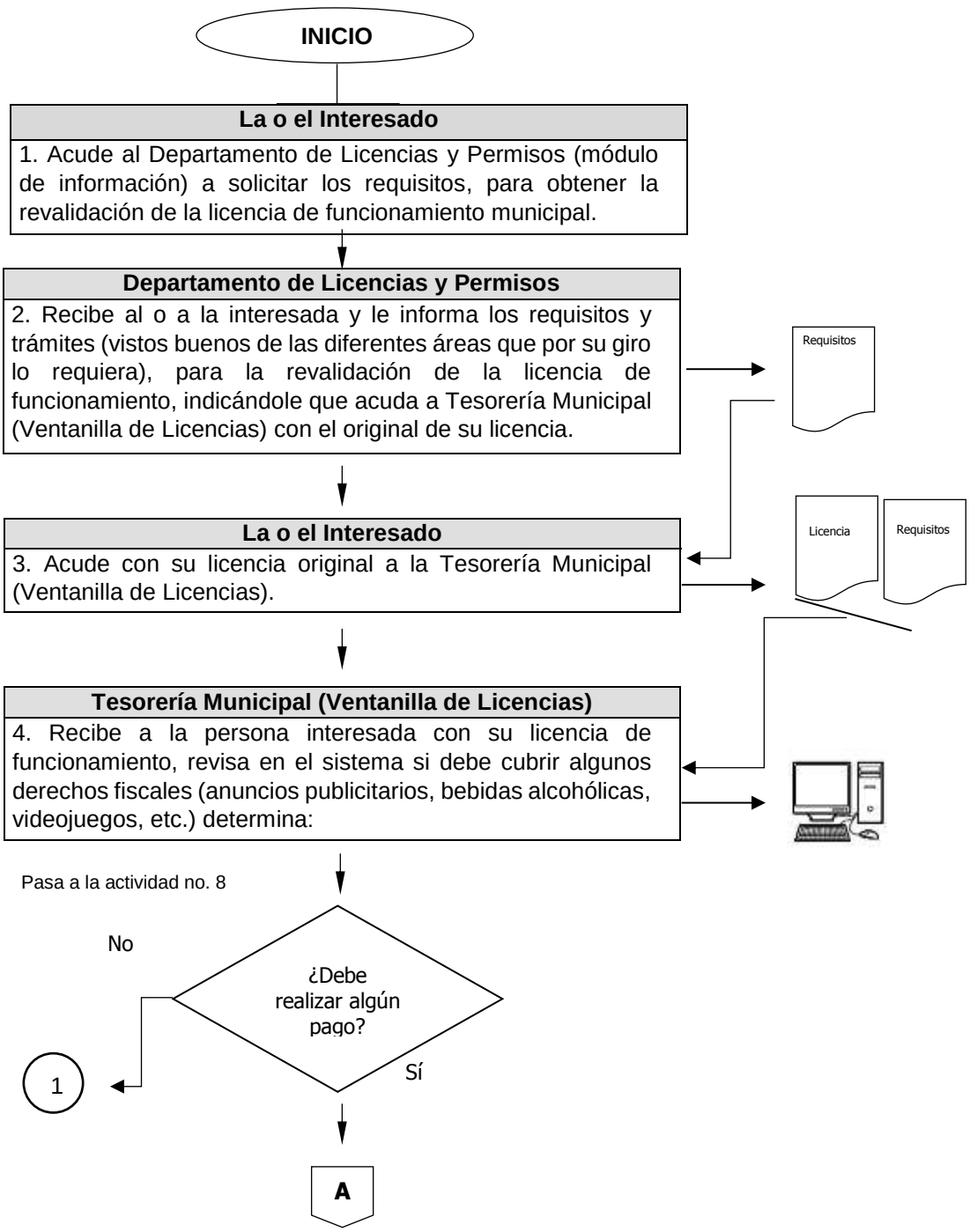
POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos, autorizar y otorgar las licencias de funcionamiento, para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, salvo las que, por su impacto, requieran autorización del Ayuntamiento, en términos de ley.
- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación que para tal efecto se requiera, en la Ventanilla Única, con el dictamen del Departamento de Ordenamiento Comercial, a fin que se constate el uso de suelo y medidas de seguridad, previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.
- La autorización de la Licencia será expedida, a través de la Dirección de Atención al Comercio y la Dirección General de Gobierno, en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8.- Revalidación de licencias de funcionamiento.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

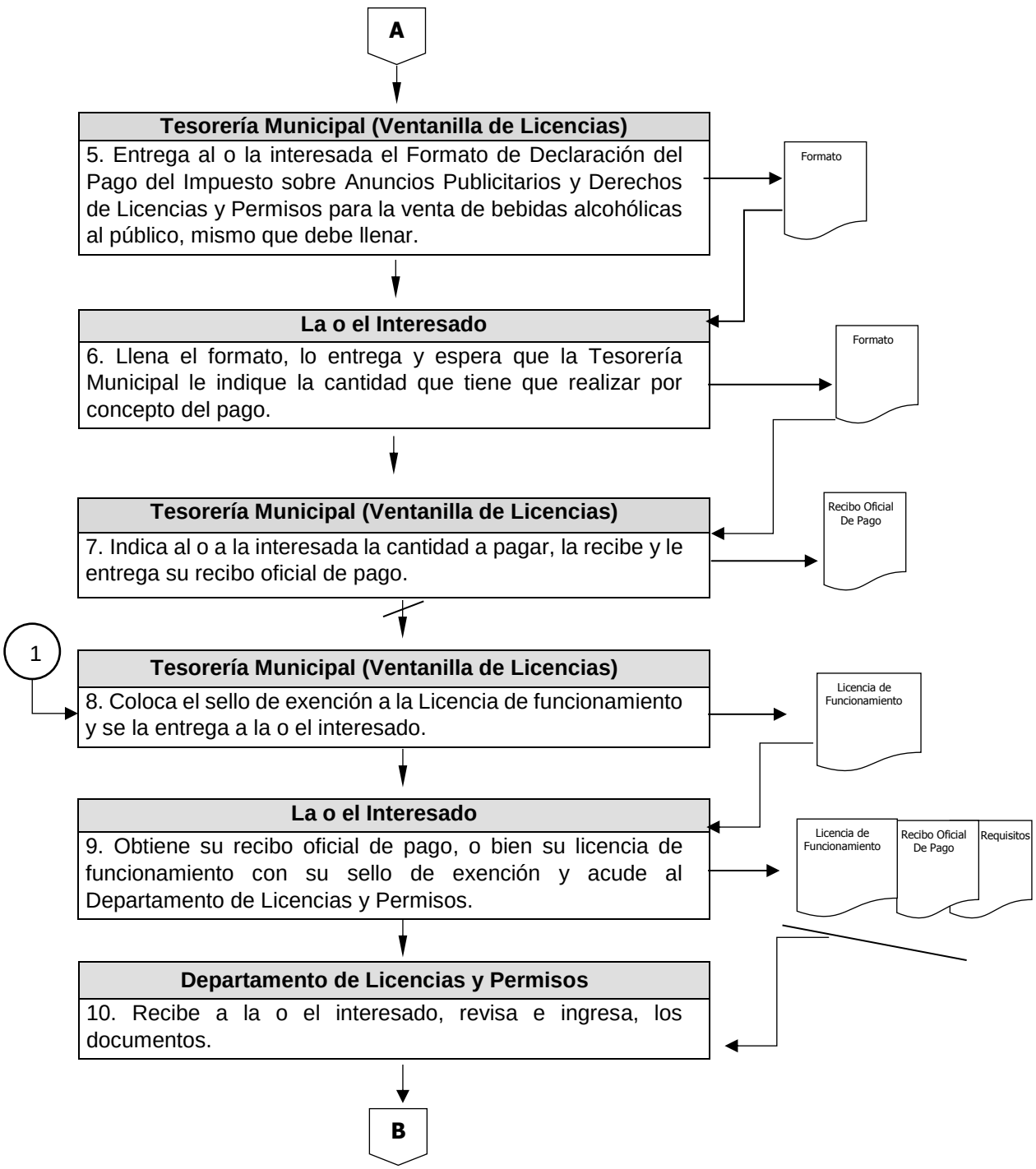


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

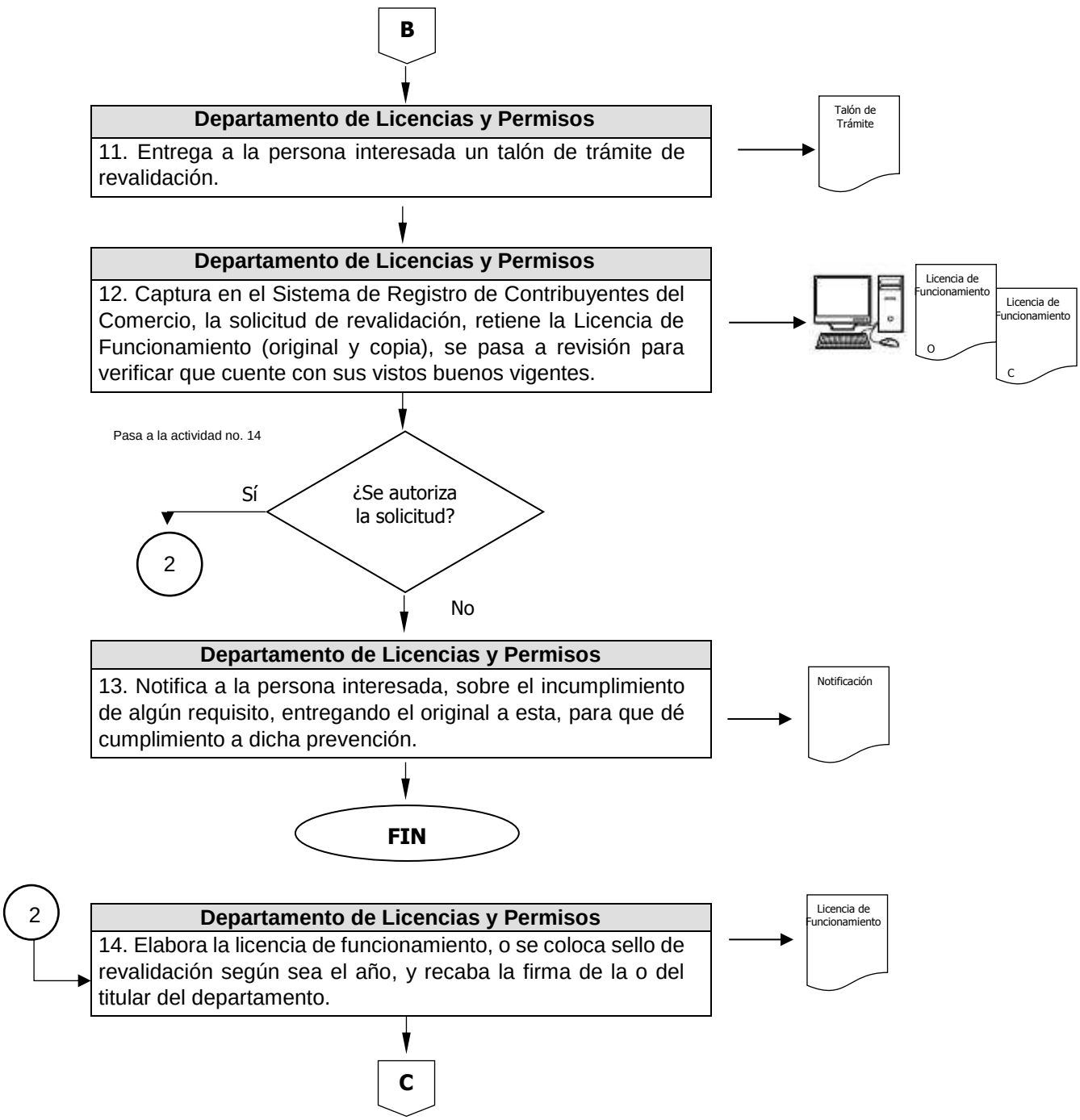
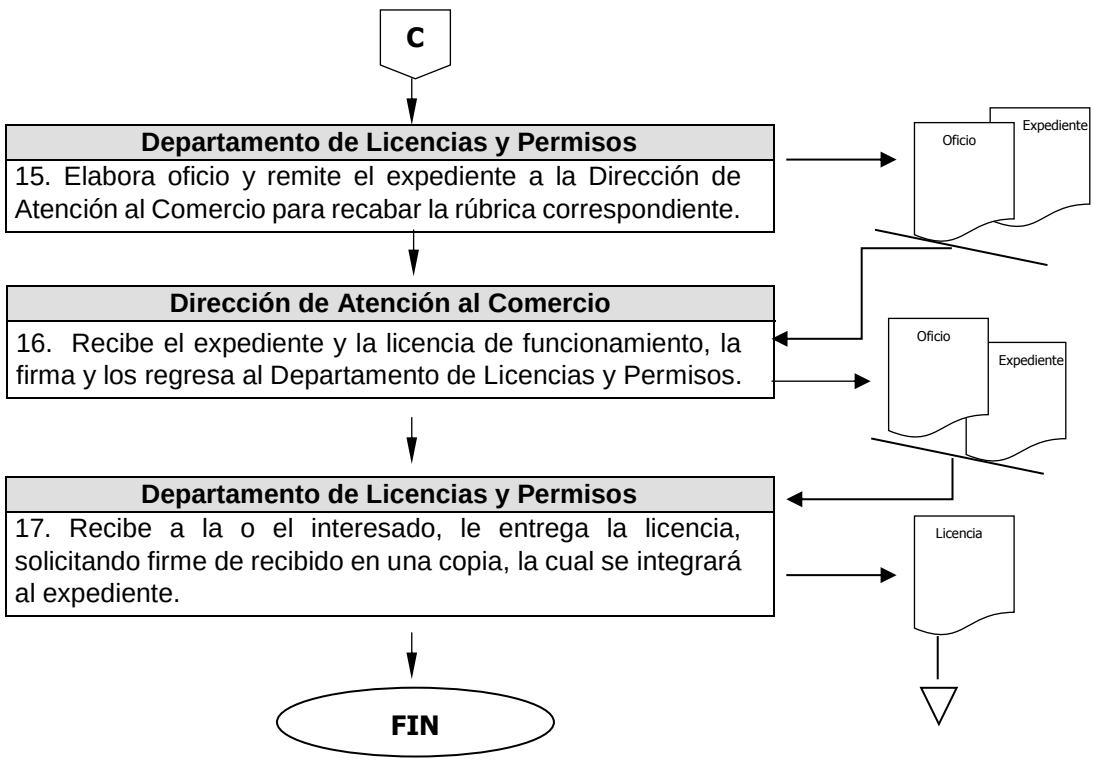


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Operación de la ventanilla única.**
Objetivo:	Brindar al sector empresarial un servicio integral interinstitucional de asesoría y gestión para la apertura de empresas, que le permita realizar sus trámites y cumplir con sus obligaciones de una manera ágil, oportuna y en un mismo lugar.

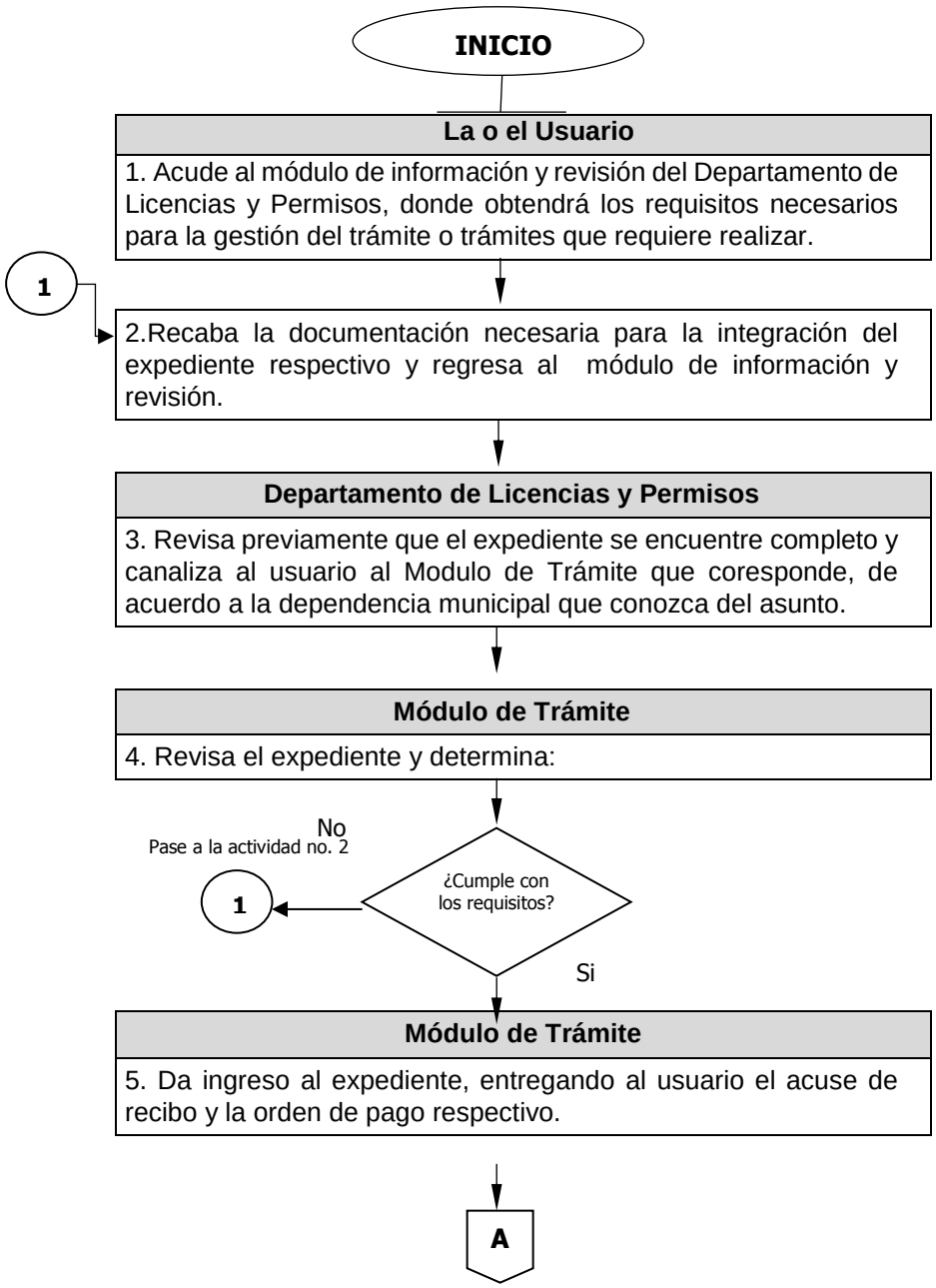
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Licencias y Permisos, a través del Módulo de Información y Revisión verificará, que los documentos que integran el expediente, se encuentren completos, de acuerdo al listado de requisitos, que para el efecto se disponga.
- El Módulo de Trámite revisará que la información y documentación contenida en el expediente, cumpla con los requisitos legales y técnicos para su admisión.
- El Módulo de Trámite remitirá un informe semanal, al Departamento de Licencias y Permisos, de los trámites ingresados, así como de los dictámenes, autorizaciones, licencias o permisos entregados a los usuarios.
- El Departamento de Licencias y Permisos llevará un registro de trámites empresariales y un padrón de empresas del municipio de Toluca, el cual se actualizará de manera semanal, con la información proporcionada por los módulos de trámite.
- Los servidores públicos de la Ventanilla Única, deberán portar en todo momento gafete oficial de identificación.
- El Departamento de Licencias y Permisos implementará un buzón de quejas y sugerencias visible para los usuarios, y reportará a la Dirección General de Gobierno los incidentes que se registren en el buzón y se susciten en la Ventanilla Única, para que determine las acciones y recomendaciones pertinentes.

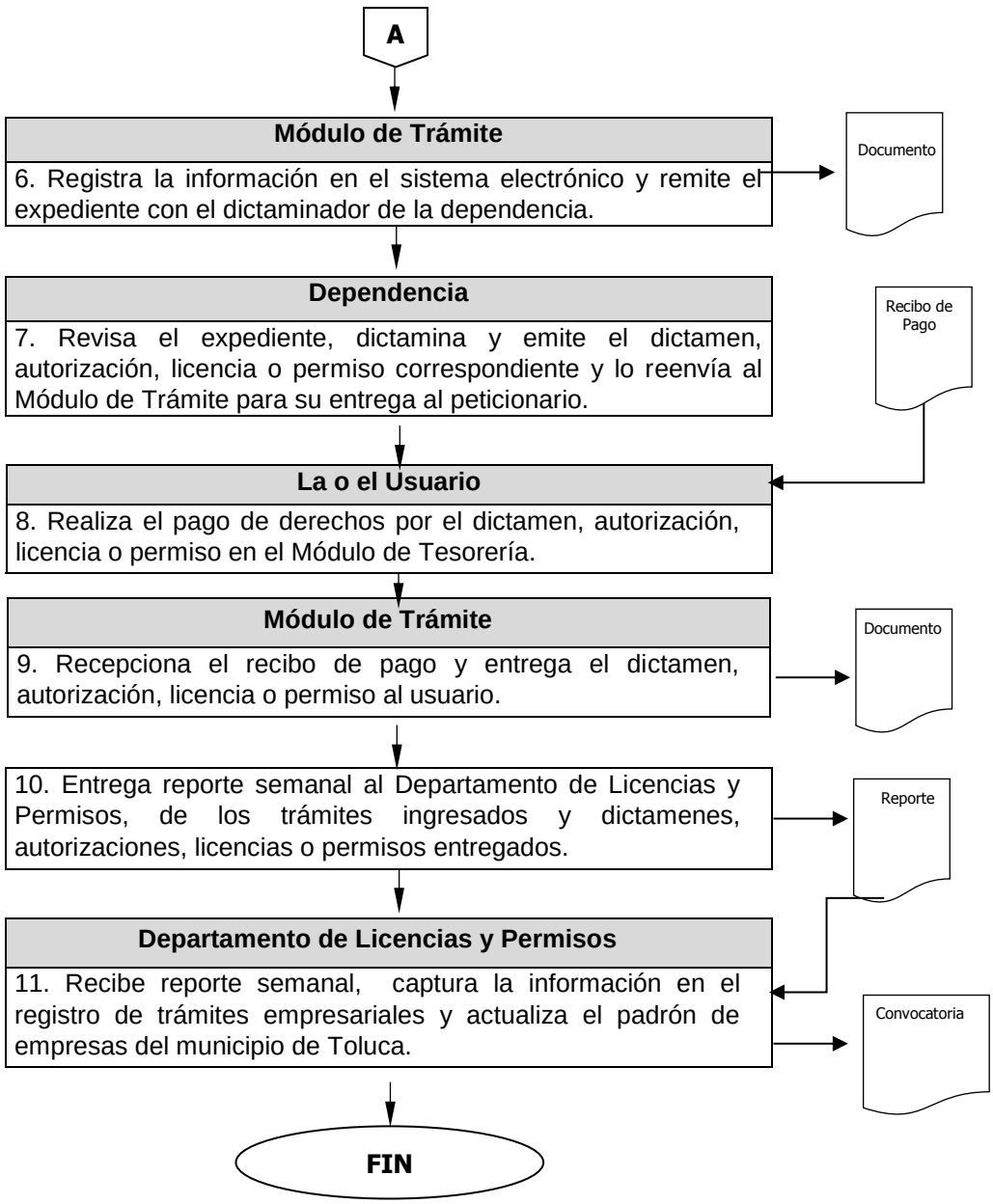
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

9.- Operación de la ventanilla única



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Autorización de permisos eventuales.**
Objetivo:	Otorgar la atención y los servicios solicitados, por personas físicas o morales, que requieran la autorización de un permiso para realizar eventos, espectáculos y diversiones públicas de bajo riesgo y de manera eventual, como lo son los bailes públicos, box, lucha libre, culturales, musicales, conferencias, expos, publicidad y propaganda.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Atención al Comercio, autorizará la expedición de los permisos dentro del Municipio de Toluca, que le remita el Departamento de Licencias y Permisos, salvo los que, por su impacto, requieran autorización del Ayuntamiento, en términos de ley.
- El Departamento de Licencias y Permisos dará la debida contestación a peticiones ciudadanas, respecto a los permisos provisionales que se otorgan.
- Será responsabilidad del Departamento de Licencias y Permisos, otorgar el debido permiso de acuerdo a la normatividad que marque la legislación aplicable, previa validación que hagan los Asesores de la Dirección de Atención al Comercio.

REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE PERMISO PARA BAILES PÚBLICOS (EN SALONES DE FIESTAS O ÁREA TOTALMENTE CERRADA Y TECHADA):

1) Oficio de Solicitud, dirigido a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio (original y copia), donde solicite permiso para la realización del evento, especificando tipo de evento y contenido, lugar, horarios, funciones, fechas, precio de las localidades y número de asistentes, especificar el tipo de publicidad (carteles, volantes, bardas) periodo, cantidad y dimensiones.
2) Visto Bueno del Delegado Municipal (Opinion motivada no vinculante).
3) En su caso, nombres y firmas autógrafas de vecinos cercanos al área de influencia, con el domicilio de estos, donde se otorgue su anuencia para la realización del evento en la fecha y horario señalados (original).
4) Personas morales, presentar copia certificada de la escritura constitutiva o acta constitutiva, carta poder o poder notarial.
5) Copia del contrato de arrendamiento del inmueble o predio, donde se pretenda llevar a cabo el evento (original y copia para cotejo), en su caso licencia de funcionamiento Municipal del salón de fiestas.
6) Copia del escrito dirigido a la Dirección General de Seguridad Pública, en donde soliciten los elementos de seguridad necesarios durante el desarrollo del evento.

7) Copia del contrato con la empresa de seguridad privada que vigilará el evento (documento que contemple las medidas, sistemas y operativos de seguridad que establecerán para garantizar el orden y la seguridad e integridad de las y los espectadores.
8) Visto Bueno del Departmento de Ordenamiento Comercial.
9) Visto Bueno de la Dirección General de Medio Ambiente.
10) Programa del evento señalando: (tipo y contenido, nombre de las personas que lo presentan, horario, fechas, precio de las localidades, especificar el número de asistentes, respetar el aforo establecido).
11) Acreditar que el lugar. donde se pretenda llevar a cabo el evento, reuna las condiciones apropiadas para la realización del mismo; proporcionando servicio de sanitarios públicos y cajones de estacionamiento para las personas que concurran al evento.
12) Visto Bueno de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
13) Croquis de localización del lugar, donde se pretende llevar a cabo el espectáculo.
14) Copia de la póliza de seguro vigente por daños a terceros contra riesgos y siniestros con responsabilidad civil, que cubra cualquier eventualidad, riesgo, siniestro, daño, robo, lesión, muerte, que puedan sufrir las y los espectadores y participantes durante el desarrollo del espectáculo.
15) Copia de Identificación de la o del Solicitante.
16) Copia de Cédula Fiscal.
17) Copia del contrato con los grupos y/o artistas que se presentarán.
18) Fotografías del lugar o salón de fiestas.
19) Documento de confirmación de apoyo con servicios médicos durante el desarrollo del evento (Cruz Roja, ISEM).
20) Carta responsiva en donde se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el evento se realizará conforme a la Ley de Eventos del Estado de México, así como al permiso obtenido, asumiendo su responsabilidad ante cualquier eventualidad que pudiera presentarse durante el desarrollo del evento.
21) En caso de solicitarse la venta de cerveza, presentar DUF.
22) Cuatro Fotografías del lugar, dos interiores y dos exteriores.

REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE PERMISO PARA PELEAS DE BOX Y LUCHA LIBRE (EN ÁREA TOTALMENTE CERRADA):

1) Oficio de solicitud (original y copia) dirigido al titular de la Dirección de Atención al Comercio, donde especifique tipo de evento y contenido, lugar, fecha, horarios, funciones, precio de las localidades, número de asistentes y tipo de publicidad (carteles, volantes, bardas) periodo, cantidad y dimensiones.
2) Vo. Bo. de la comisión de Box y Lucha Libre del Estado de México.
3) Personas morales, presentar copia certificada de la escritura constitutiva o acta constitutiva, carta poder o poder notarial.

4) Copia del contrato de arrendamiento del inmueble, donde se pretende realizar el evento (original y copia para cotejo), en su caso Licencia de Funcionamiento Municipal del Salón de fiestas.
5) Copia de la identificación de la o el solicitante.
6) Visto Bueno del Delegado Municipal (Opinión motivada no vinculante).
7) Vo. Bo emitido por el Departamento de Ordenamiento Comercial.
8) Copia del escrito dirigido a la Dirección General de Seguridad Pública, en donde se soliciten los elementos de seguridad necesarios durante el desarrollo del evento.
9) Programa del espectáculo señalando: (tipo y contenido, nombre de las personas que lo presentan, horario, fechas, precio de localidades, especificar el número de asistentes, respetar el aforo establecido).
10) Documento de confirmación de apoyo con servicios médicos durante el desarrollo del evento (Cruz Roja, ISEM, SUEM etc).
11) Copia de Cédula Fiscal.
12) Croquis de localización del lugar donde se pretende llevar a cabo el espectáculo.
13) En su caso, nombres y firmas autógrafas de vecinos cercanos al área de afluencia, con el domicilio de estos, donde se otorgue su anuencia para la realización del evento en la fecha y horario señalados, (original).
14) Visto Bueno de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
15) Visto Bueno de la Dirección General de Medio Ambiente.
16) Copia de la póliza de seguro con responsabilidad, civil que cubra cualquier eventualidad, riesgo, siniestro, daño, robo, lesión, muerte, que puedan sufrir las y los espectadores y participantes durante el desarrollo del espectáculo.
17) Carta responsiva en donde se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el evento se realizará conforme a la Ley de Eventos del Estado de México, así como al permiso obtenido, asumiendo su responsabilidad ante cualquier eventualidad que pudiera presentarse durante el desarrollo del evento.
18) En caso de solicitarse la venta de cerveza deberá presentarse el DUF.
19) Que el lugar donde se pretenda llevar a cabo el evento, reúna las condiciones necesarias para su realización, proporcionando servicios sanitarios públicos, cajones de estacionamiento para los que concurran al mismo.
20) Copia del Contrato con la empresa de seguridad privada que vigilará el evento, (Documento que contemple las medidas, sistemas y operativos de seguridad que establecerán para garantizar el orden y la seguridad e integridad de los espectadores).
21) Cuatro Fotografías del lugar, dos interiores y dos exteriores.

REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE PERMISO PARA OBRAS DE TEATRO, EVENTOS CULTURALES, MUSICALES Y CONFERENCIAS (EN TEATROS):

1) Oficio de Solicitud, dirigido a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio (original y copia), especificando tipo de evento y contenido, lugar, fecha, número de funciones,

horario, precio de las localidades y número de asistentes, así como la publicidad (carteles, volantes o pinta de bardas) requerida en cantidad y dimensiones.

2) Copia del contrato de arrendamiento del teatro o lugar donde se llevará a cabo el evento, o constancia de utilización.
3) Copia del contrato del espectáculo, diversión o artista.
4) Copia de Cédula Fiscal.
5) Visto Bueno de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
6) Copia de Identificación del o de la solicitante.
7) Croquis de localización del lugar donde se pretente llevar a cabo el espectáculo.
8) Visto Bueno del Departamento de Ordenamiento Comercial.
9) Personas morales, presentar copia certificada de la escritura constitutiva o acta constitutiva, carta poder o poder notarial.
10) Copia del escrito, dirigido a la Dirección General de Seguridad Pública, en donde se soliciten los elementos de Seguridad necesarios durante el desarrollo del evento.
11) Copia del contrato de la empresa de seguridad que vigilará el evento (documento que contemple las medidas, sistemas y operativos de seguridad) que establecerá para garantizar el orden y la seguridad e integridad de las y los espectadores.
12) Copia de la poliza del seguro con responsabilidad civil, que cubra cualquier eventualidad, riesgo, siniestro, daño, robo, lesión, muerte, que puedan sufrir las y los espectadores y participantes durante el desarrollo del espectaculo.
13) Anexar programa del espectáculo señalando: tipo y contenido, nombre de las personas que lo presentan, horario, fechas, precio de localidades; especificar el número de asistentes y respetar el aforo establecido.
14) Carta Responsiva en donde se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el evento se realizará conforme a la Ley de Eventos del Estado de México, así como el permiso obtenido, asumiendo su responsabilidad ante cualquier eventualidad, que pudiera presentarse durante el desarriollo del evento.
15) Copia de la solicitud de apoyo de ambulancia.
16) Programa a desarrollar.
17) Anexar ejemplar de la publicidad que se desea distribuir.
18) Carta poder o poder notarial/ documento que acredite la personalidad.

REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE PERMISO PARA DEGUSTACIÓN DE BEBIDAS:

1) Oficio de solicitud dirigido a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio (original y copia), en donde se solicite el permiso para la degustación de bebidas alcohólicas en el interior de los centros comerciales, especificando domicilio, fecha, horario y tipo de bebidas a degustar.
2) Copia de identificación del o la solicitante,
3) Copia de la licencia de funcionamiento vigente,

4) Sellos de conocimiento de las tiendas, donde se llevará a cabo la degustación,
5) Especificar tipo de bebidas a degustar,
6) Cédula Fiscal.

REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE PERMISO PARA LA INSTALACIÓN DE JUEGOS MECÁNICOS Y/O PUESTOS DE FERIA:

1) Oficio de Solicitud dirigido al o a la titular de la Dirección de Atención al Comercio (original y copia), especificando el número de juegos, puestos de feria, dimensiones, periodo de instalación, precio de las localidades y número de asistentes.
2) Presentar antecedentes documentales, que acrediten su actividad comercial en el lugar y periodo solicitado, en su caso.
3) Personas morales, presentar copia certificada de la escritura constitutiva o acta constitutiva, carta poder o poder notarial.
4) Visto Bueno emitido por el Departamento de Ordenamiento Comercial.
5) Copia del Vo. Bo. de la Dirección General de Medio Ambiente.
6) Si se instalan en calles: anexar copia del Visto Bueno de la Dirección de Sustentabilidad Vial, donde se especifique periodo de autorización y ubicación.
7) Copia de la póliza de seguro con responsabilidad civil que cubra cualquier eventualidad, riesgo, siniestro, daño, robo, lesión, muerte, que puedan sufrir los espectadores y participantes durante el desarrollo del espectáculo.
8) Si se trata de predio particular: deberá acreditar la anuencia del propietario del inmueble y/o copia del contrato de arrendamiento.
9) Copia de identificación del o de la solicitante.
10) Visto Bueno del Delegado Municipal. (Opinión motivada no vinculante)
11) En su caso, nombres y firmas autógrafas de vecinos cercanos al área de afluencia, donde se otorgue su anuencia para la instalación de juegos mecánicos.
12) El señalamiento y croquis de localización del lugar donde se pretende llevar a cabo la instalación de los juegos mecánicos y puestos de feria.
13) Programa del espectáculo señalando: (tipo y contenido, nombre de las personas que lo presentan, horario, fechas, precio de localidades, especificar el número de asistentes y respetar el aforo establecido).
14) Copia del escrito dirigido a la Dirección General de Seguridad Pública, en donde se soliciten los elementos de seguridad necesarios durante el desarrollo del evento (Documento que contemple las medidas, sistemas y operativos de seguridad que establecerán para garantizar el orden y la seguridad e integridad de las personas).
15) Copia de identificación del o de la solicitante.
16) Copia del contrato con la empresa o particular que brindará servicio de sanitarios móviles para ambos sexos.
17) Copia del registro ante Hacienda o Cédula Fiscal.
18) Fotografías del lugar donde se van a instalar.
19) Visto bueno avalado por la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
20) Peritaje estructural que especifique las condiciones generales de vida útil de cada juego mecánico.

21) Carta Responsiva en donde se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el evento se realizará conforme a la Ley de Eventos del Estado de México, así como al permiso obtenido, asumiendo su responsabilidad ante cualquier eventualidad que pudiera presentarse durante el desarrollo del evento.

REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE PERMISO PARA INSTALACIÓN DE CIRCOS:

1) Oficio de solicitud dirigido al o a la titular de la Dirección de Atención al Comercio (original y copia), especificando tipo de evento y contenido, lugar (delegación o sector), periodo, horario, funciones precio de las localidades y número de asistentes; así como la publicidad requerida como carteles, volantes, pinta de bardas, etc., en cantidad, periodo y dimensiones.
2) Personas morales, presentar copia certificada de la escritura constitutiva o acta constitutiva, carta poder o poder notarial.
3) Copia del contrato de arrendamiento y/o constancia del inmueble donde se pretende llevar a cabo su colocación.
4) Contrato con la empresa que brindará el servicio de sanitarios públicos.
5) Copia del visto bueno emitido por el Departamento de Ordenamiento Comercial.
6) Visto bueno de la Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos.
7) Vo. Bo. de la Dirección General de Medio Ambiente.
8) Copia del escrito dirigido a la Dirección General de Seguridad Pública, en donde se soliciten los elementos de seguridad necesarios durante el desarrollo del evento.
9) Copia de la póliza de seguro con responsabilidad civil que cubra cualquier eventualidad, riesgo, siniestro, daño, robo, lesión, muerte, que puedan sufrir los espectadores y participantes durante el desarrollo del espectáculo.
10) Croquis de localización del lugar, donde se pretende llevar a cabo el espectáculo.
11) Copia de identificación del o de la solicitante y/o representante legal.
12) Documento donde acredite la personalidad con la que se ostenta, señalando nombre, domicilio, RFC.
13) Visto Bueno del o de la Delegado municipal. (Opinión motivada no vinculante).
14) Copia de la Cédula Fiscal.
15) En su caso, nombres y firmas autógrafas de las y los vecinos cercanos al área de influencia, con el domicilio de estos donde se otorgue su anuencia para la realización del evento en la fecha y horario señalados, (original).
16) Fotografías del inmueble.
17) Programa del espectáculo señalando: (tipo y contenido, nombre de las personas que lo presentan, horario, fechas, precio de localidades, especificar el número de asistentes, respetar el aforo establecido).
18) Carta Responsiva en donde se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el evento se realizará conforme a la Ley de Eventos del Estado de México, así como al permiso obtenido,

asumiendo su responsabilidad ante cualquier eventualidad que pudiera presentarse durante el desarrollo del evento.

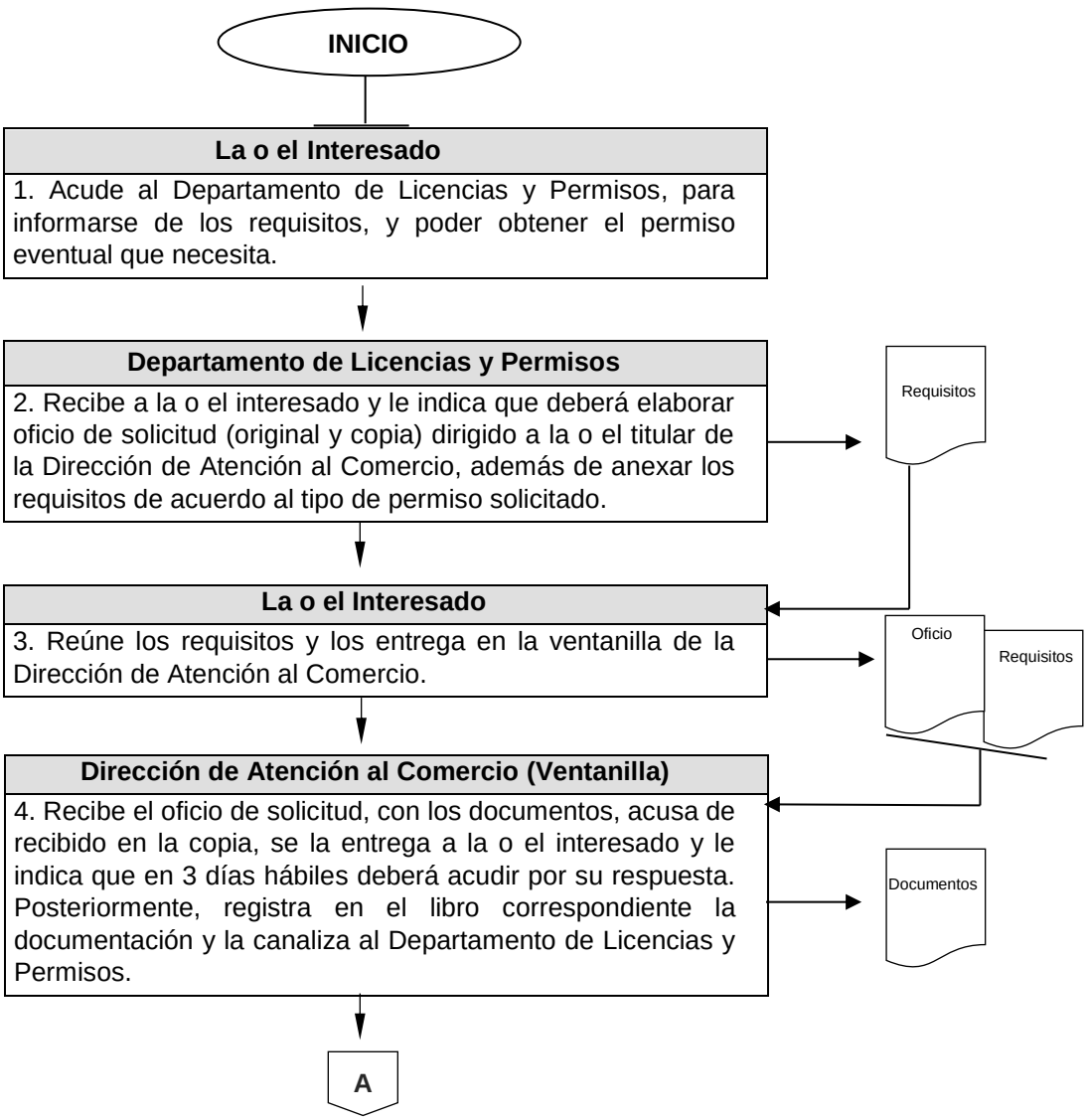
REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE PERMISO PARA PUBLICIDAD Y PROPAGANDA (VOLANTES, MANTAS, CARTELES Y PERIFONEO):

1) Oficio de Solicitud dirigido al o a la titular de la Dirección de Atención al Comercio (original y copia), indicando domicilio, dimensión, cantidades, tipo de propaganda y periodo.
2) Copia de identificación del o de la solicitante.
3) Copia de la licencia de funcionamiento vigente de la empresa.
4) Copia de la Cédula Fiscal.
5) Anexar ejemplares del volante, cartel o tríptico que desea distribuir.
6) Autorización por escrito de los propietarios de las bardas.
7) Texto de la manta. (Tres fotografías de la fachada donde se va a colocar).
8) Para perifoneo deberá anexar lo siguiente: copia del Vo. Bo. de la Dirección General de Medio Ambiente y de la Dirección de Sustentabilidad Vial.

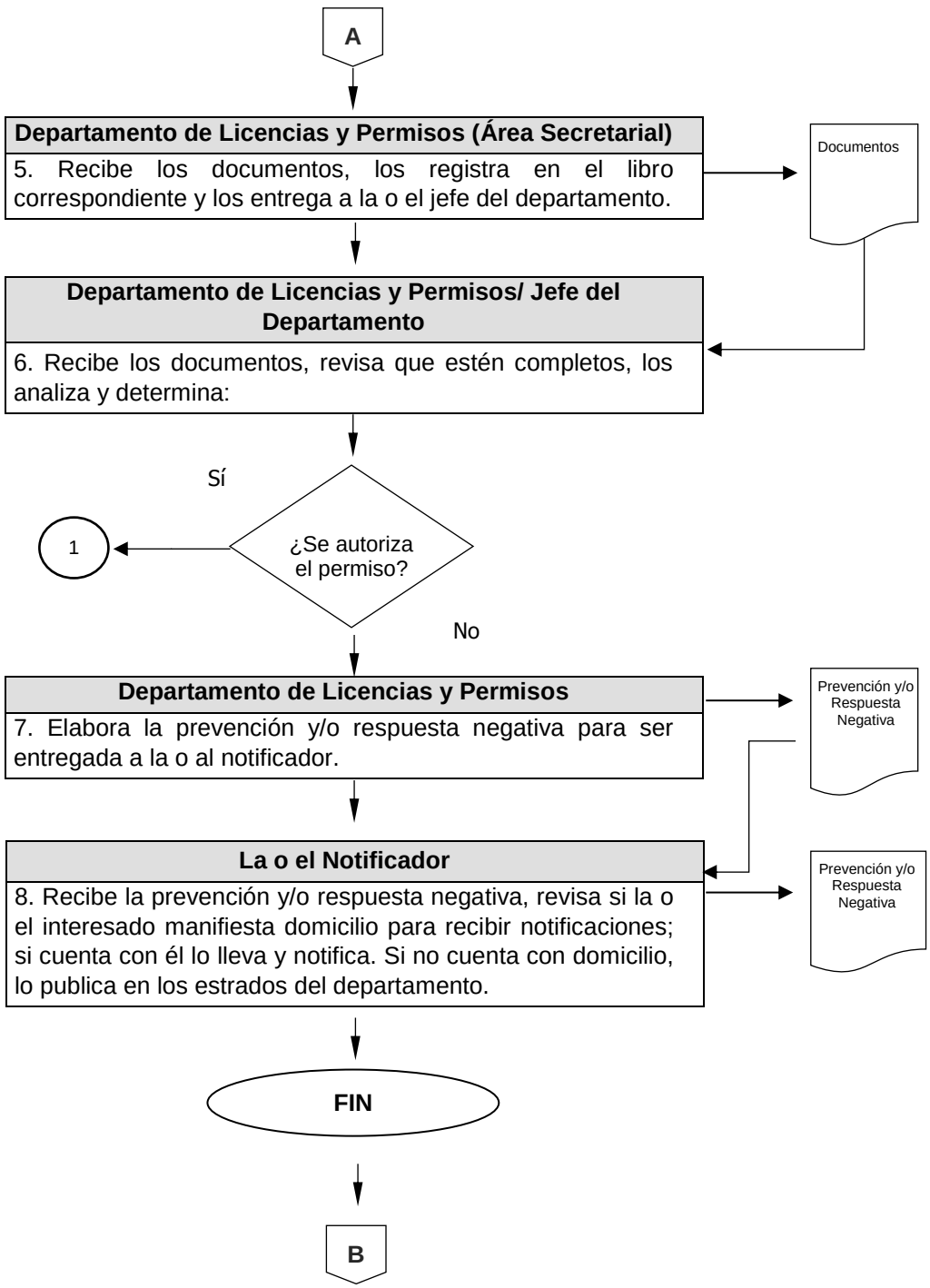
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

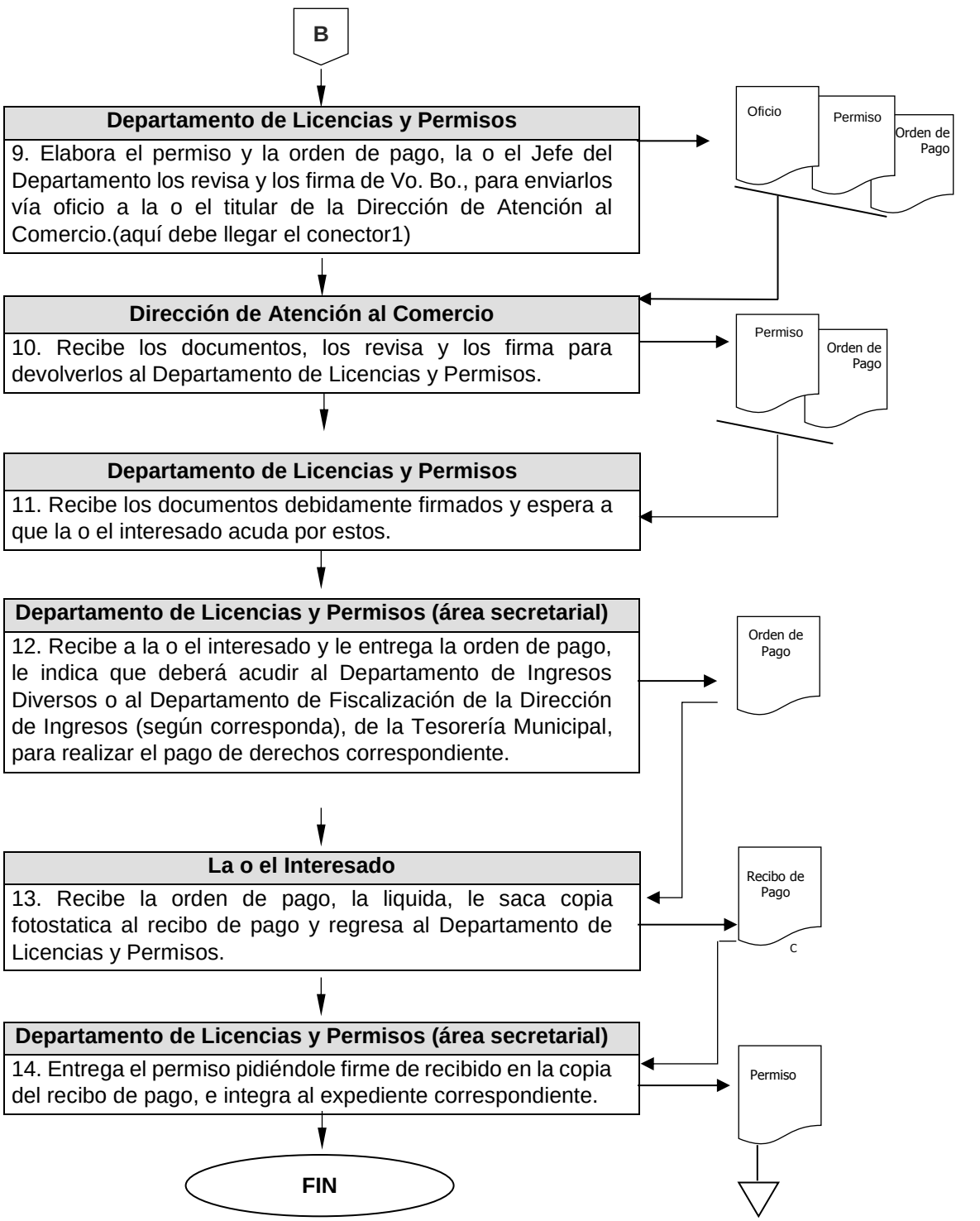
10.- Autorización de permisos eventuales.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Autorización de permisos para eventos y espectáculos al aire libre.**
Objetivo:	Otorgar permisos que soliciten las personas físicas o morales, para eventos y espectáculos al aire libre, los cuales deben ser autorizados por el Ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Licencias y Permisos será responsable de emitir los permisos, previa autorización del H. Cabildo, de la Dirección General de Gobierno y de la Dirección de Atención al Comercio , validados por los asesores de la misma.
- La contestación a peticiones ciudadanas, respecto a los permisos provisionales que se otorgan la realiza el Departamento de Licencias y Permisos
- El Departamento de Licencias y Permisos será responsable de cotejar los documentos que acrediten, que los lugares públicos o privados, cumplan con las condiciones físicas adecuadas en donde se realizará la actividad o evento, pudiéndose auxiliar de los asesores de la Dirección de Atención al Comercio .
- Será responsabilidad del Departamento de Licencias y Permisos emitir la orden de pago para la autorización correspondiente a la o el solicitante.

REQUISITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE PERMISO PARA EVENTOS Y ESPECTÁCULOS AL AIRE LIBRE:

1) Oficio de solicitud dirigido al titular de la Dirección de Atención al Comercio (original y copia), especificando tipo de evento y contenido, lugar, horarios, funciones, fechas, precio de las localidades y número de asistentes y si es con venta de cerveza; del mismo modo la publicidad requerida como carteles, volantes, pinta de bardas, especificando la cantidad, periodo de difusión y dimensiones.
2) Visto Bueno del Delegado Municipal. (Opinión motivada no vinculante).
3) Personas morales, presentar copia certificada de la escritura constitutiva o acta constitutiva, carta poder o poder notarial.
4) En su caso, nombres y firmas autógrafas de vecinos (as) cercanos al área de afluencia, con el domicilio de estos donde se otorgue su anuencia para la realización del evento, en la fecha y horario señalados, (original).
5) Copia del Contrato de arrendamiento o comodato del inmueble o predio, donde se pretende llevar a cabo el evento (original y copia), en su caso licencia de funcionamiento del establecimiento por ambos lados.
6) Copia del visto bueno emitido por el Departamento de Ordenamiento Comercial.
7) Copia del visto bueno de la Dirección General de Medio Ambiente.
8) Croquis de localización del lugar donde se pretende llevar a cabo el espectáculo.

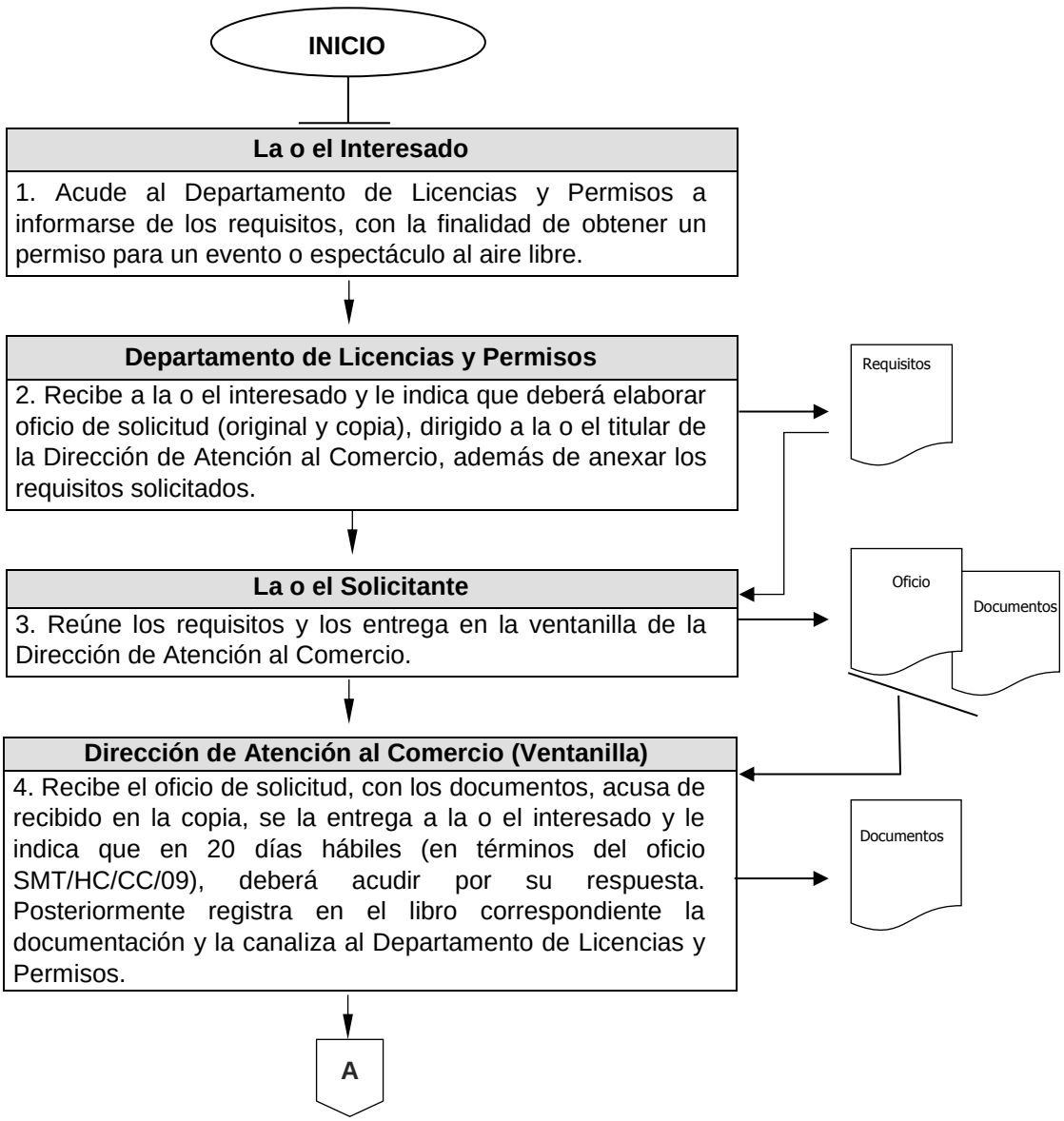
9) Copia del escrito dirigido a la Dirección General de Seguridad Pública, en donde soliciten los elementos de seguridad necesarios durante el desarrollo del evento.
10) Visto bueno de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
11) Acreditar en su oportunidad que el lugar donde se pretenda llevar a cabo el evento, reúna las condiciones apropiadas para la realización del mismo; proporcionando servicio de sanitarios públicos y cajones de estacionamiento para las personas que concurran al evento.
12) Copia de la póliza de seguro con responsabilidad civil, que cubra cualquier eventualidad, riesgo, siniestro, daño, robo, lesión, muerte, que puedan sufrir las y los espectadores(as) y participantes durante el desarrollo del espectáculo.
13) Copia del contrato con la empresa de seguridad privada que vigilará el evento. Documento que contemple las medidas, sistemas y operativos de seguridad, que establecerán para garantizar el orden y la seguridad e integridad de las y los espectadores.
14) Documento de confirmación de apoyo, con servicios médicos durante el desarrollo del evento (Cruz Roja, ISEM, SUEM.)
15) Copia del contrato con la empresa que brindará el servicio de sanitarios públicos, para ambos sexos.
16) Copia de los contratos con los grupos y/o artistas que se presentarán.
17) Copia de identificación del o de la solicitante.
18) Copia de la Cédula Fiscal.
19) 4 Fotografías del predio o salón de fiestas.
20) Contrato con el predio que servirá como estacionamiento para los que concurran al evento.
21) Programa del espectáculo señalando: tipo y contenido, nombre de las personas que lo presentan, horario, fechas, precio de localidades, especificar el número de asistentes y respetar el aforo establecido.
22) Carta responsiva en donde se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el evento se realizará conforme a la Ley de Eventos del Estado de México, así como al permiso obtenido; asumiendo su responsabilidad ante cualquier eventualidad que pudiera presentarse durante el desarrollo del evento.
23) DUF, cuando se trate de eventos públicos con venta de bebidas alcohólicas, expedido por la Secretaría de Salud a través de la (COPRISEM) Comisión para la Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de México.

- El Departamento de Licencias y Permisos, una vez que recibe toda la documentación, dará respuesta al trámite en un plazo no mayor a 20 días hábiles, dicho permiso sólo tendrá vigencia por el día del evento solicitado.

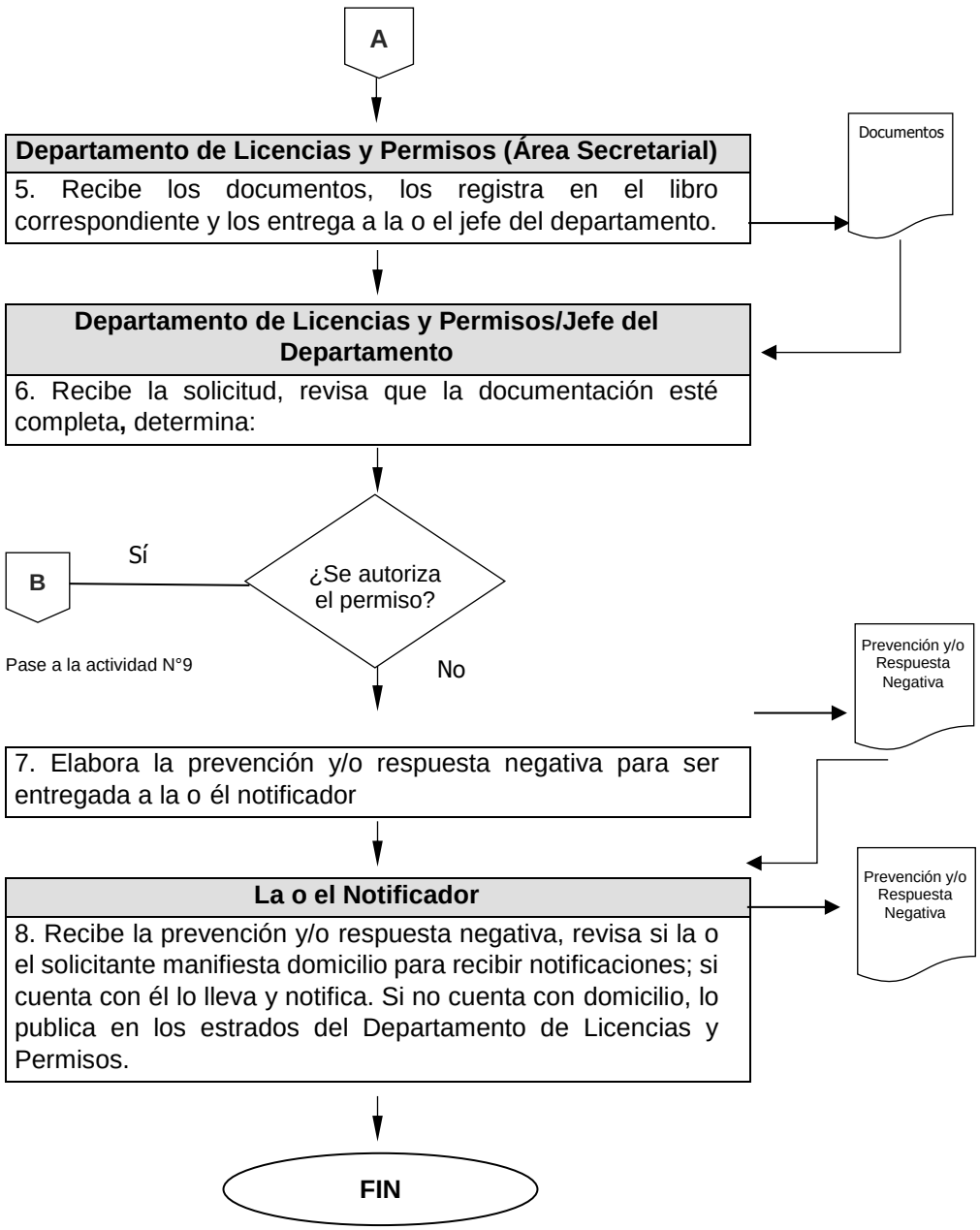
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

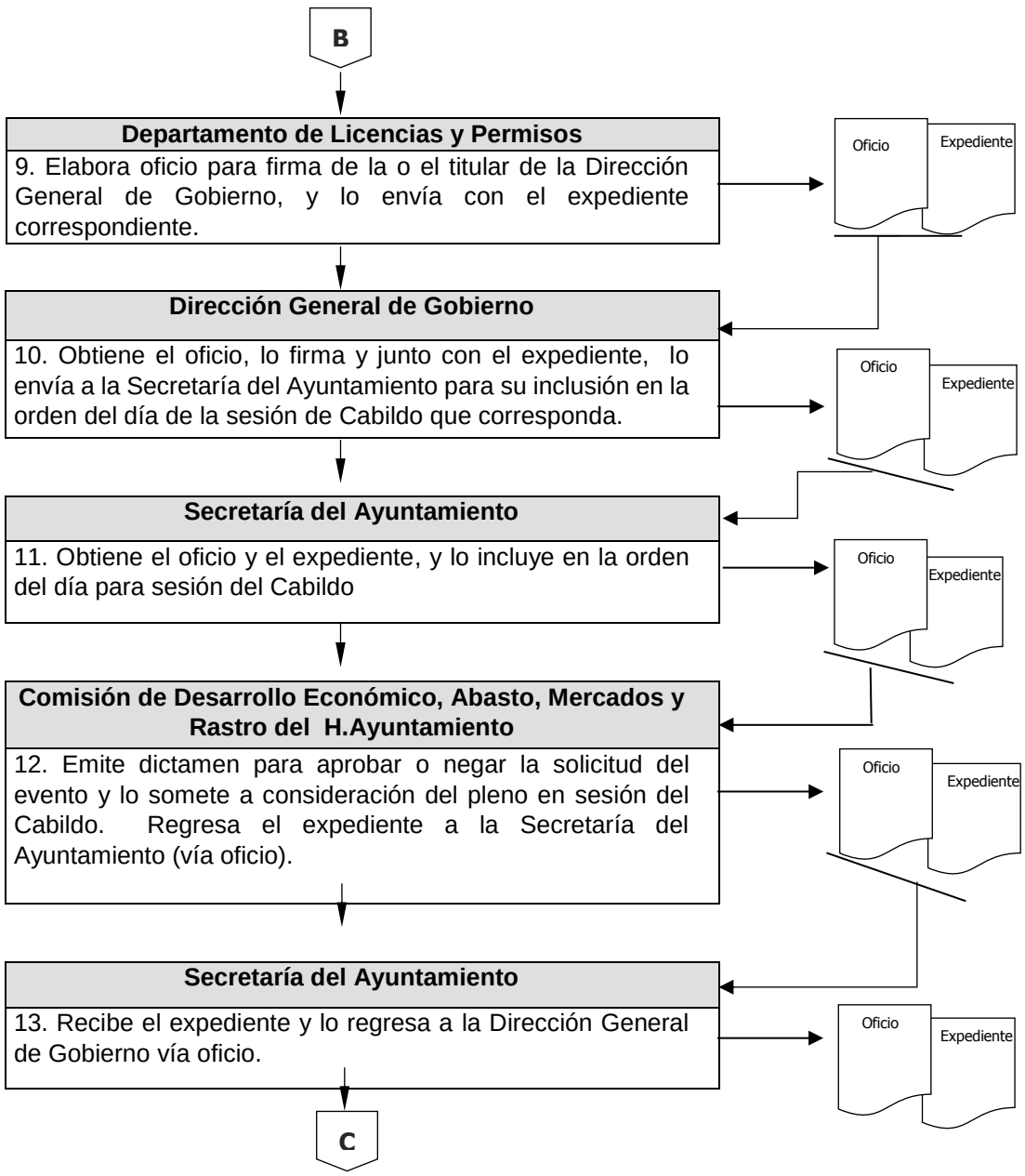
11.- Autorización de permiso para eventos y espectáculos al aire libre.



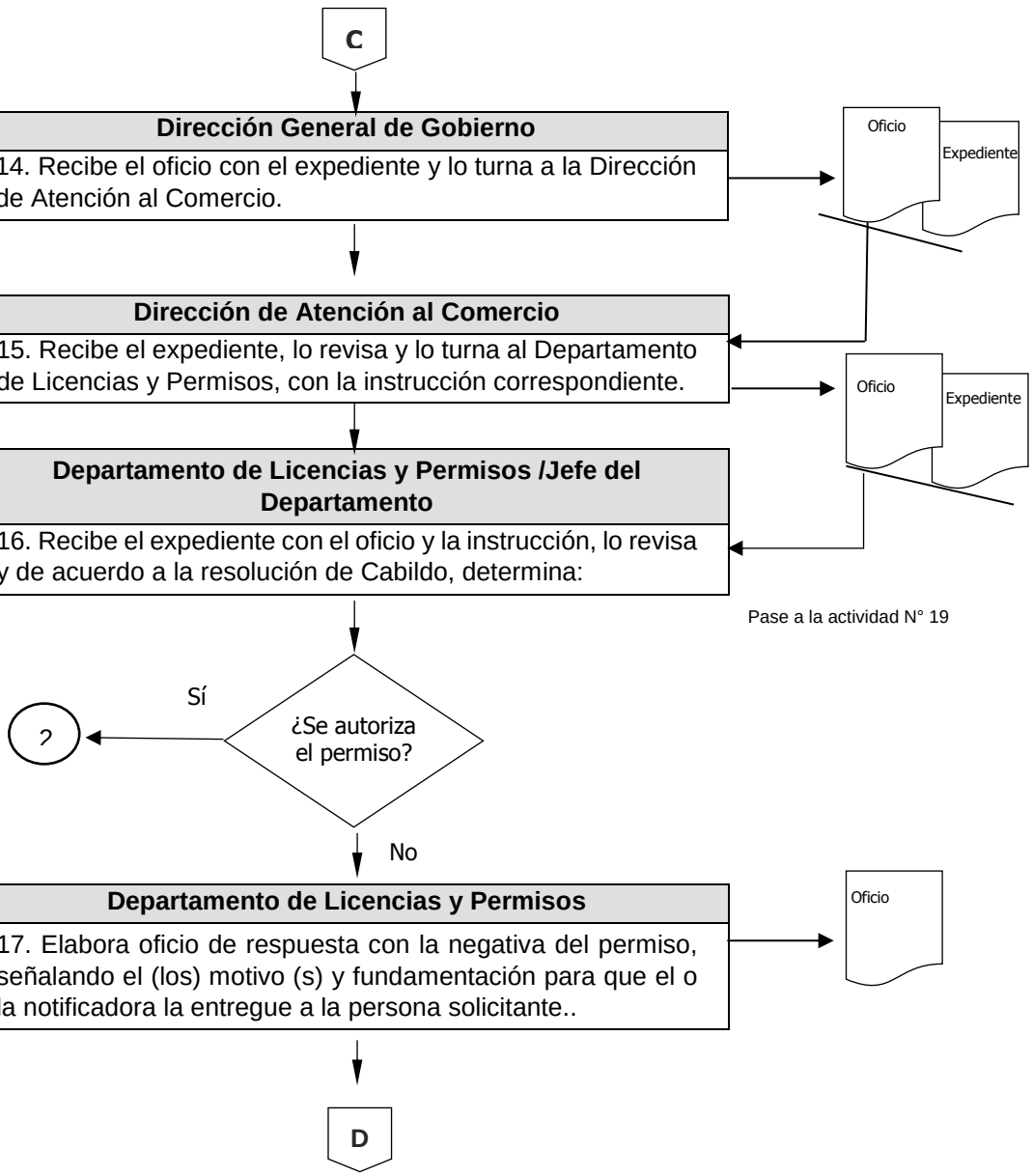
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



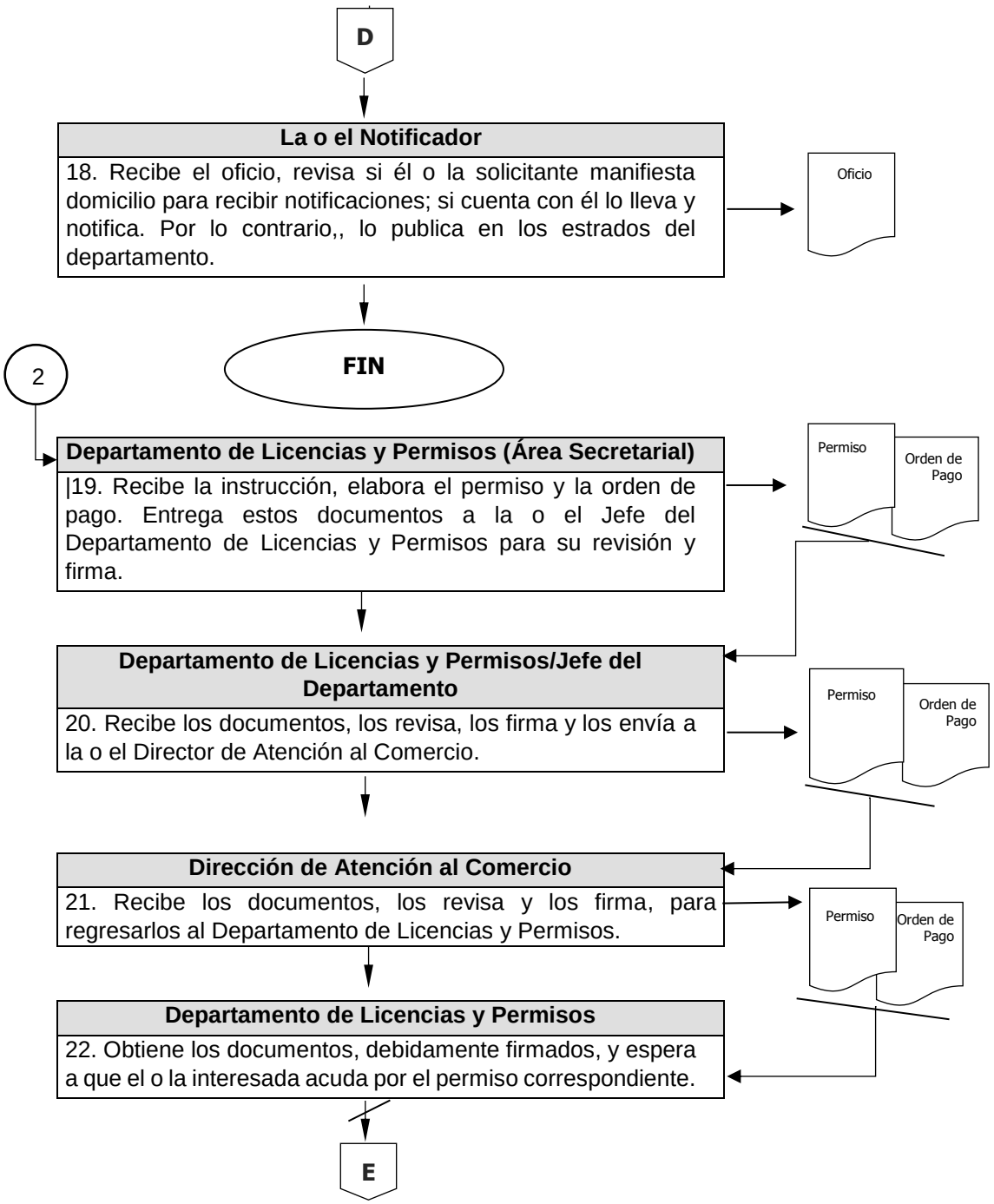
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



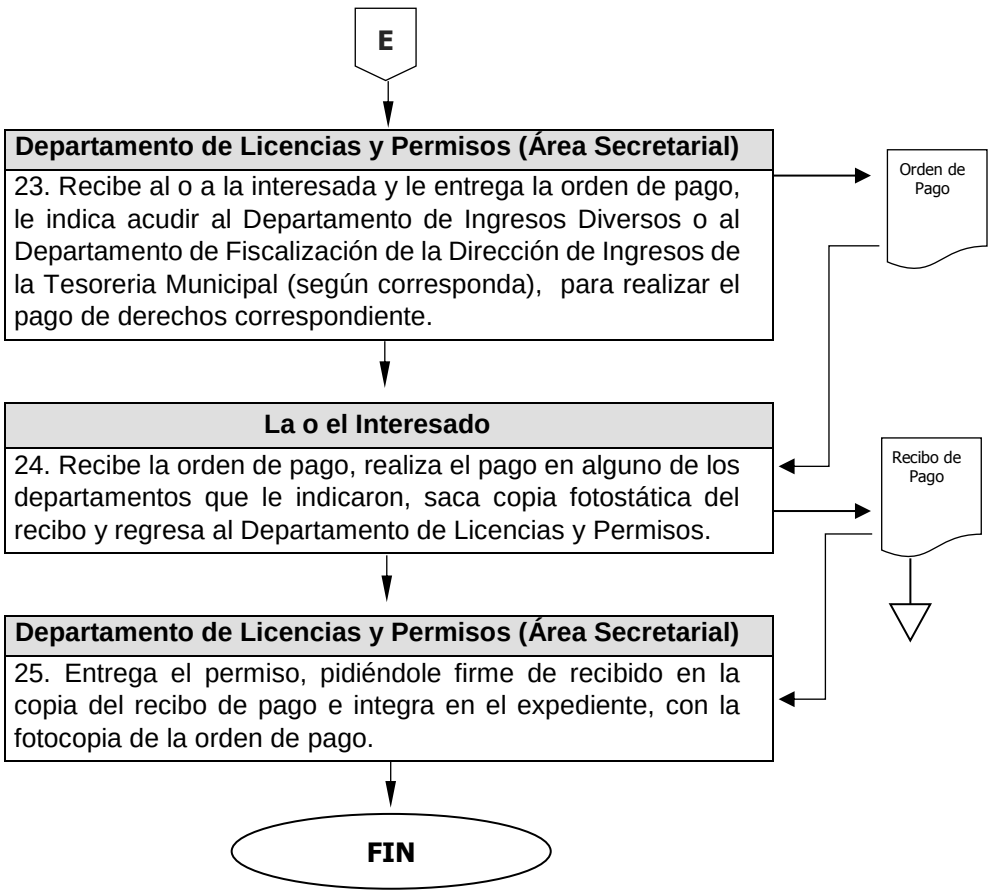
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Actualización de permisos para el uso de vías y áreas públicas en el ejercicio del comercio (comerciantes de temporada).**
Objetivo:	Determinar el cumplimiento de los requisitos y documentos necesarios que sustentan la procedencia de los permisos, solicitados por las y los ciudadanos que pretendan realizar una actividad comercial de forma temporal en la vía pública y/o espacios públicos.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Licencias y Permisos será responsable de extender un permiso provisional de algún puesto, para ejercer el comercio de temporada en la vía pública y/o espacios públicos del Municipio de Toluca, validados por los asesores de la Dirección de Atención al Comercio.
- El Departamento de Licencias y Permisos dará la debida contestación a peticiones ciudadanas, respecto de los lugares de uso común o permisos provisionales que se otorgan.

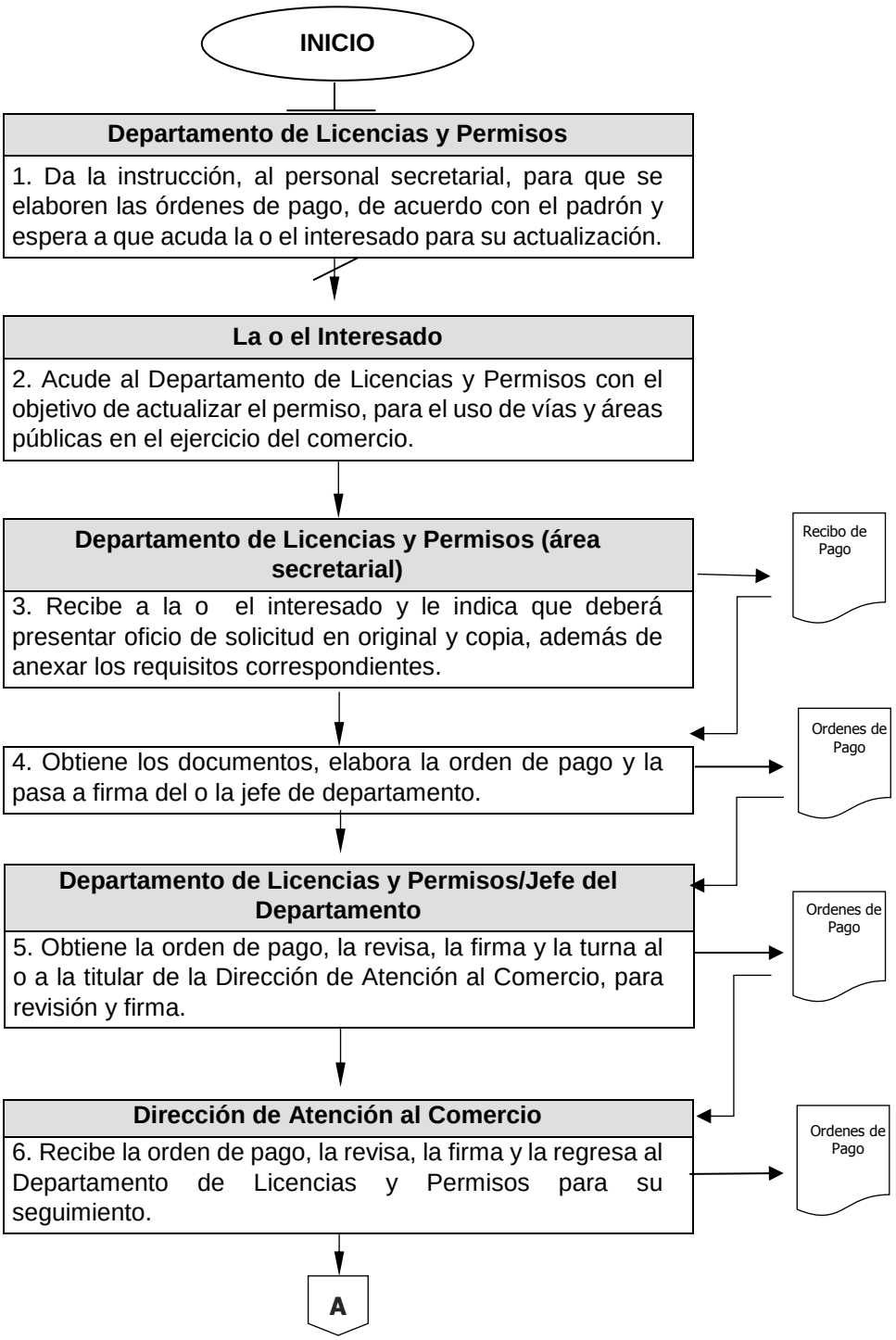
REQUSITOS PARA LA AUTORIZACIÓN DE PERMISOS DEL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL EN LA TEMPORADA CORRESPONDIENTE

1) Solicitud dirigida a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio (original y copia), donde solicite permiso para la temporada correspondiente especificando lugar y periodo.
2) La solicitud deberá contener los datos del solicitante: nombre, domicilio y CURP.
3) Copia del CURP.
4) Copia del IFE o INE.
5) Antecedente documental que avale el ejercicio de la actividad comercial en la temporada.

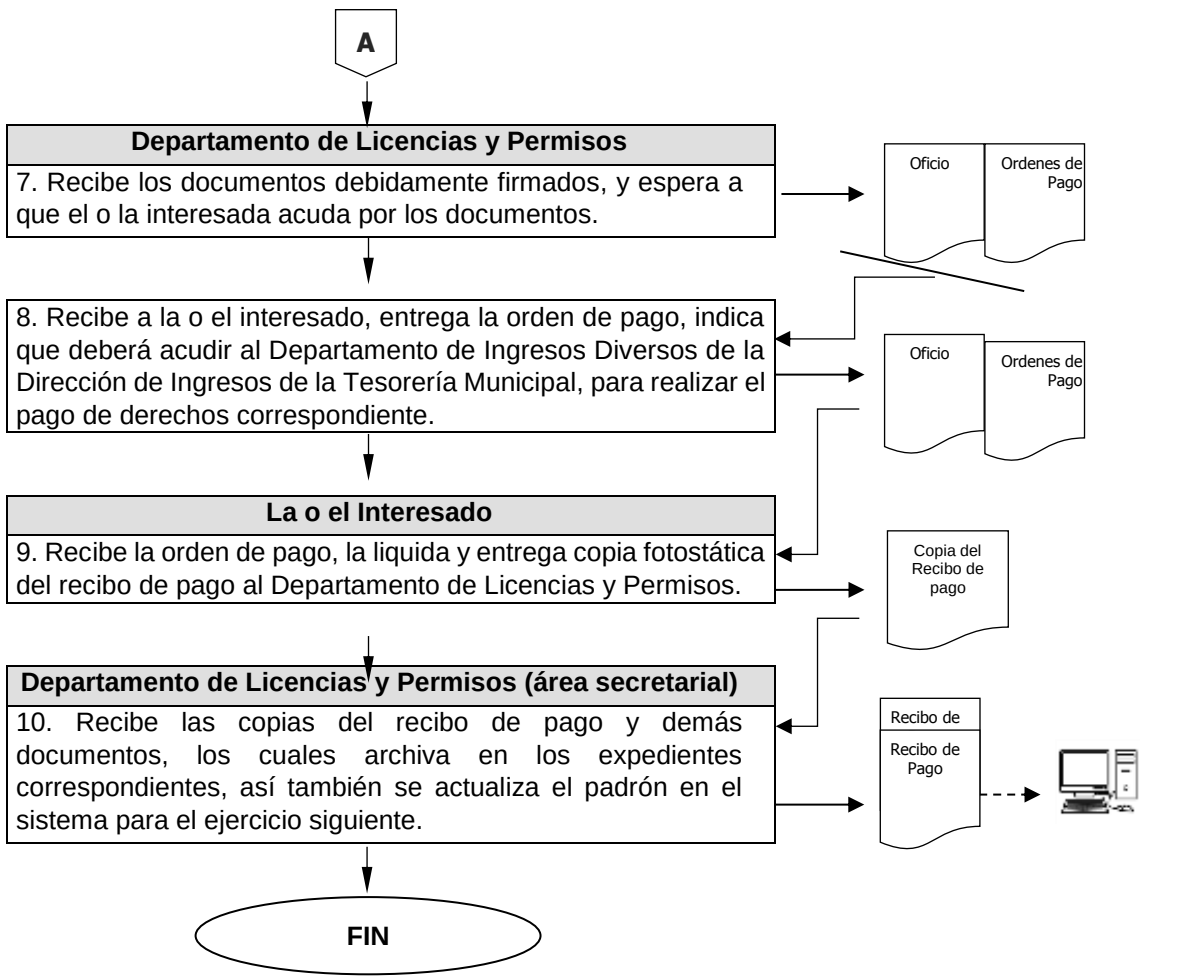
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

12.- Actualización de permisos para el uso de vías y áreas públicas en el ejercicio del comercio (comerciantes de temporada).



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



XIV. DEPARTAMENTO DE ATENCION A MERCADOS Y TIANGUIS

Nombre del Procedimiento:	**Asignación de locales.**
Objetivo:	Mantener activos todos los locales de los mercados operados por el Gobierno Municipal de Toluca, mediante la asignación de estos a los comerciantes que los soliciten, en el giro y en el horario que le sea autorizado.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, otorgará locales que recupere al interior de los Mercados Públicos Municipales, a favor de nuevos comerciantes, previa solicitud y presentación de requisitos y de conformidad con la lista de espera.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, señalará los plazos para la entrega de documentación, a las y los solicitantes, transcurridos éstos y de no cumplir con la información requerida, se desechará la solicitud.
- Todas las actividades de este procedimiento, serán fundamentadas jurídicamente en los Artículos 8.52, 8.53 y 8.55 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1.- Asignación de locales.

INICIO

La o el Interesado

1. Acude al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis con el objetivo de informarse sobre los requisitos, para obtener un local al interior del mismo.

Departamento de Atención a Mercados y Tianguis

2. Informa que deberá hacer la solicitud vía escrito, siempre y cuando cumpla con los requisitos señalados en el Código Reglamentario Municipal vigente para ser candidato a la asignación de local, el cual podrá dirigir y entregar con sus documentos en:

a) Oficina de Recepción de Documentación de la Presidencia Municipal. (Se emite petición ciudadana y la turna a la Dirección General de Gobierno).

b) Oficina de la Dirección General de Gobierno.

c) Oficina de la Dirección de Atención al Comercio.

d) Oficina del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.

Oficio

Requisitos

3. Recibe el oficio por cualquiera de las vías antes mencionadas, lo inscribe en el libro de registros de solicitudes para ser candidato de un local recuperado, y elabora el oficio de respuesta, informando que ha quedado en espera de alguno disponible, se turna a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio para firma.

Libro de Registros de Solicitudes de Local Recuperados

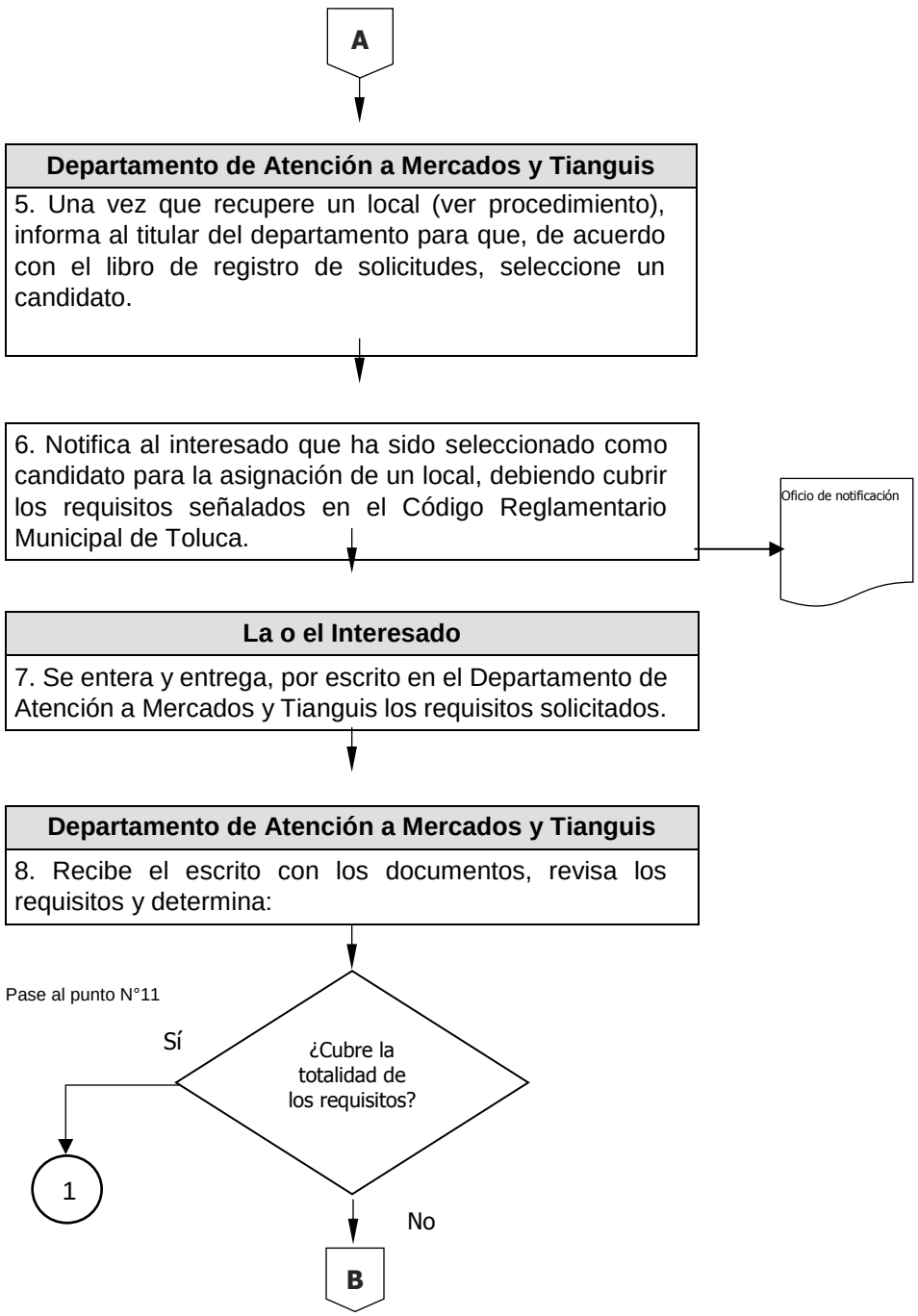
La o el Interesado

4. Recibe la notificación de un local recuperado.

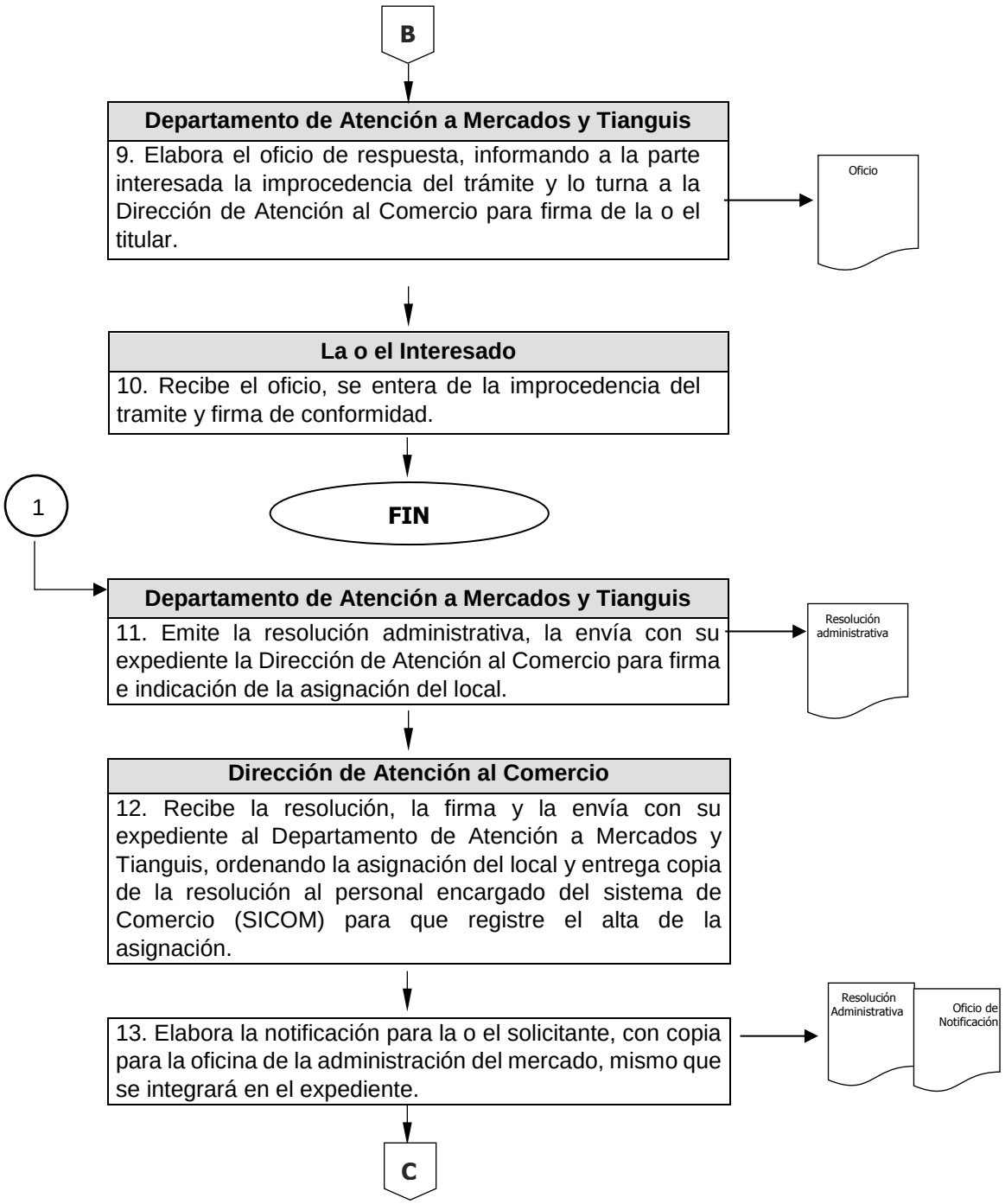
Oficio

A

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

C

La o el interesado

14. Recibe la notificación de resolución administrativa, se entera y acude al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, para solicitar la orden de pago.

Personal de la Administración del Mercado

15. Entrega la orden de pago a la o el interesado, para su liquidación en la Tesorería Municipal.

La o el interesado

16. Acude a la Tesorería Municipal y realiza el pago, entrega el recibo de pago en el Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.

Recibo de Pago

Departamento de Atención a Mercados y Tianguis

17. Obtiene el recibo de pago, le expide su Cédula de Funcionamiento, e informa a la Dirección de Atención al Comercio para que determine la fecha de la entrega física del local.

Cédula de Funcionamiento

Oficio

O

Dirección de Atención al Comercio

18. Dictamina la fecha, e instruye al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis para que informe, mediante oficio a la o el interesado, la fecha de entrega del local comercial.

Oficio

Notificación

O

FIN

Nombre del Procedimiento:	**Cambio de giro y/o ampliación y/o cambio de locatario.**
Objetivo:	Mantener actualizado el padrón de las y los comerciantes, a fin de que los locales sean trabajados por las y los comerciantes registrados como titulares de los derechos y operen con los giros autorizados, asimismo verificar que las ampliaciones estén previa y debidamente autorizadas, a efecto de que la actividad comercial se desarrolle dentro de la normatividad municipal.

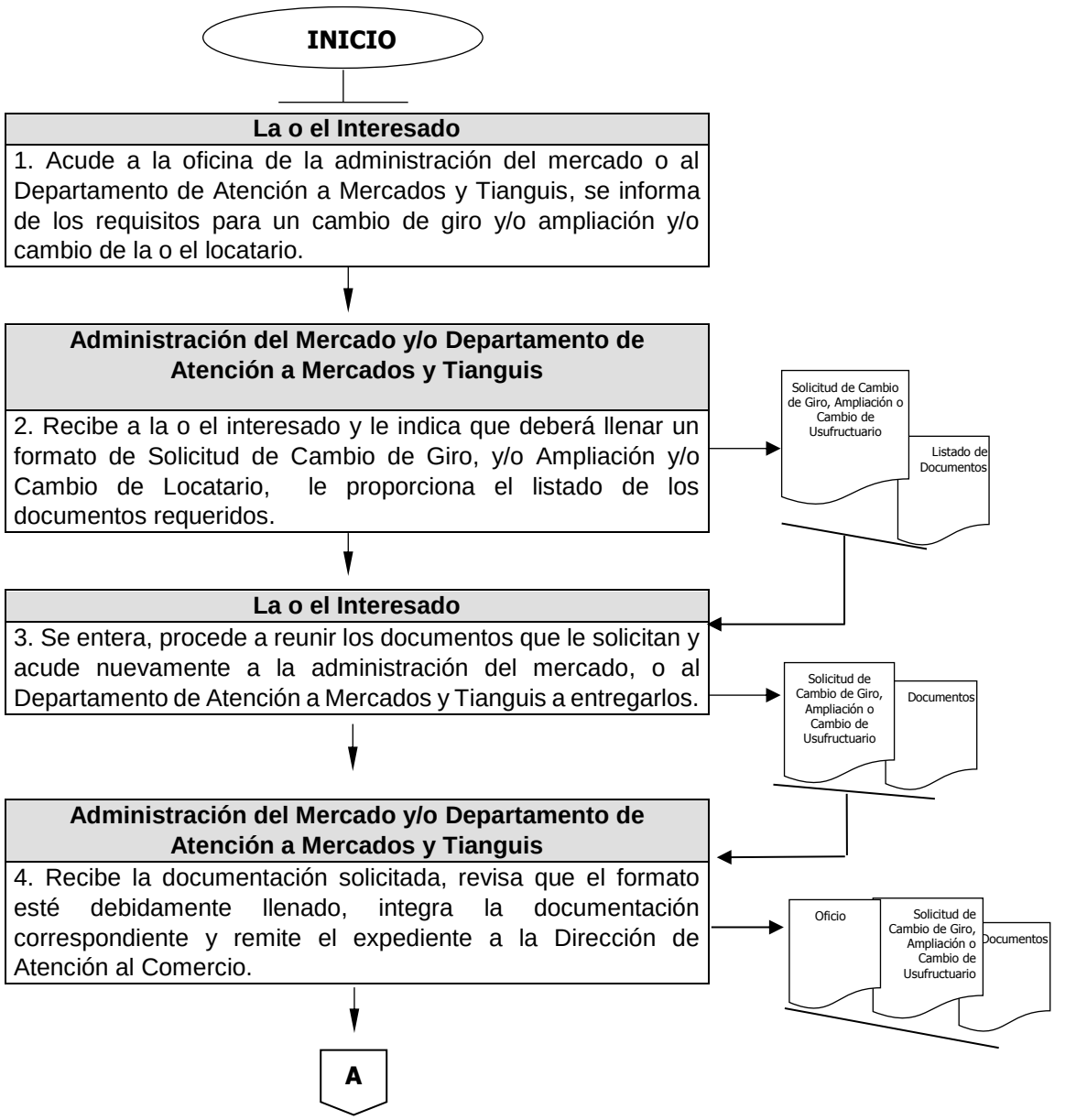
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, y el personal de la oficina de administración de cada mercado, informarán a la o el comerciante, los requisitos para cambio de giro y/o ampliación y/o cambio de la o el locatario.
- Solicitar vía oficio a la Dirección de Atención al Comercio, el cambio de giro y/o ampliación y/o cambio de la o el locatario, es responsabilidad del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis elaborará y revisará los requisitos de la o el solicitante, posteriormente remitirá el expediente a la Dirección de Atención al Comercio, para la autorización de cambio y ampliación de giro, así como cambio de las y los titulares de los derechos, por cesión de derechos, previa solicitud y presentación de los requisitos.
- La Dirección de Atención al Comercio definirá la procedencia de las solicitudes de ampliación o cambio de giro, de los locales al interior de los Mercados Públicos Municipales.
- Es tarea de la Dirección de Atención al Comercio tomar en consideración la zonificación de los mercados, para la autorización de las ampliaciones o cambios de giro.
- El fundamento jurídico de este procedimiento, encontrará sustento, en los artículos 8.38, 8.43 y 8.44 del Código Reglamentario Municipal de Toluca vigente.

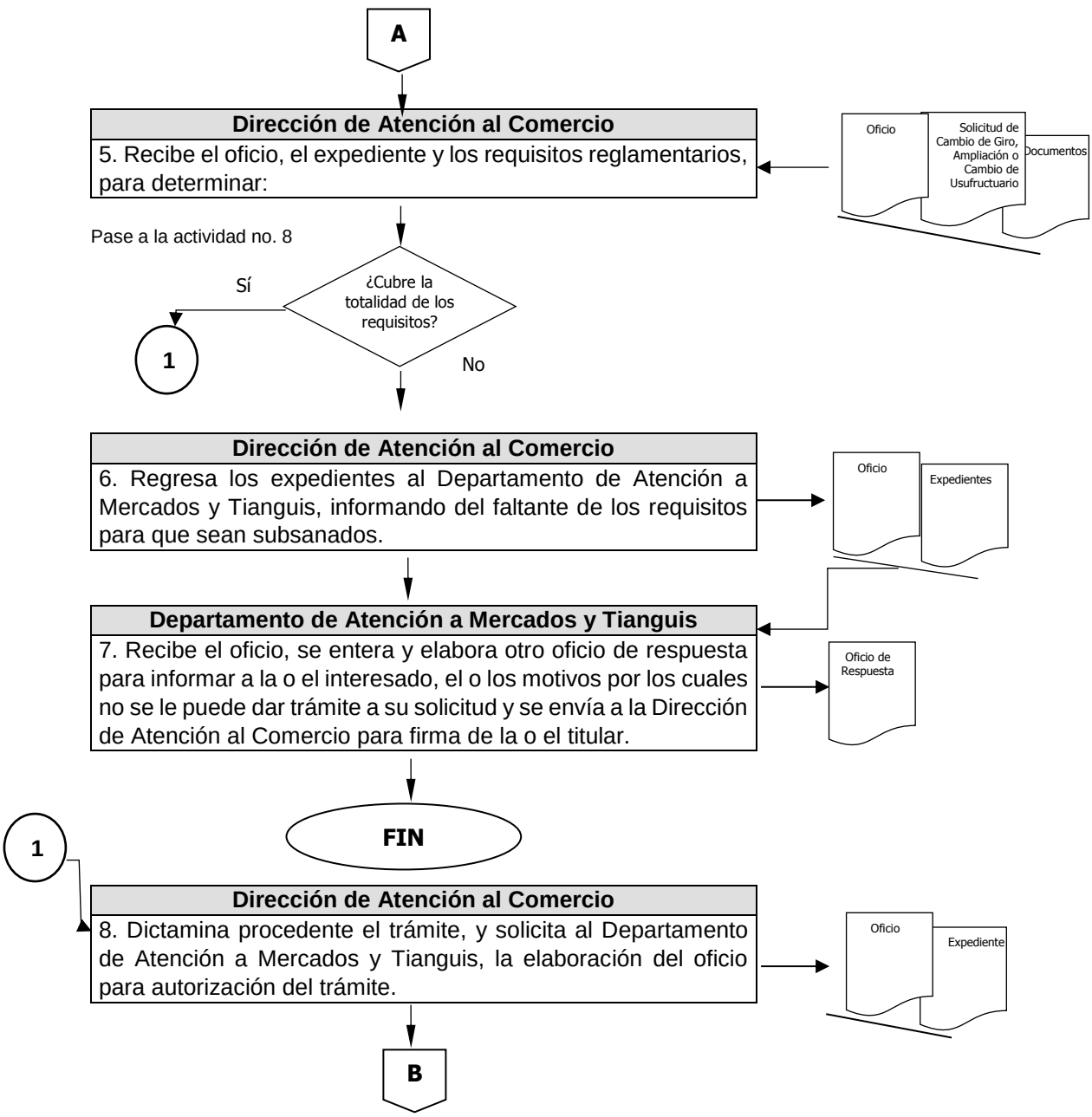
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

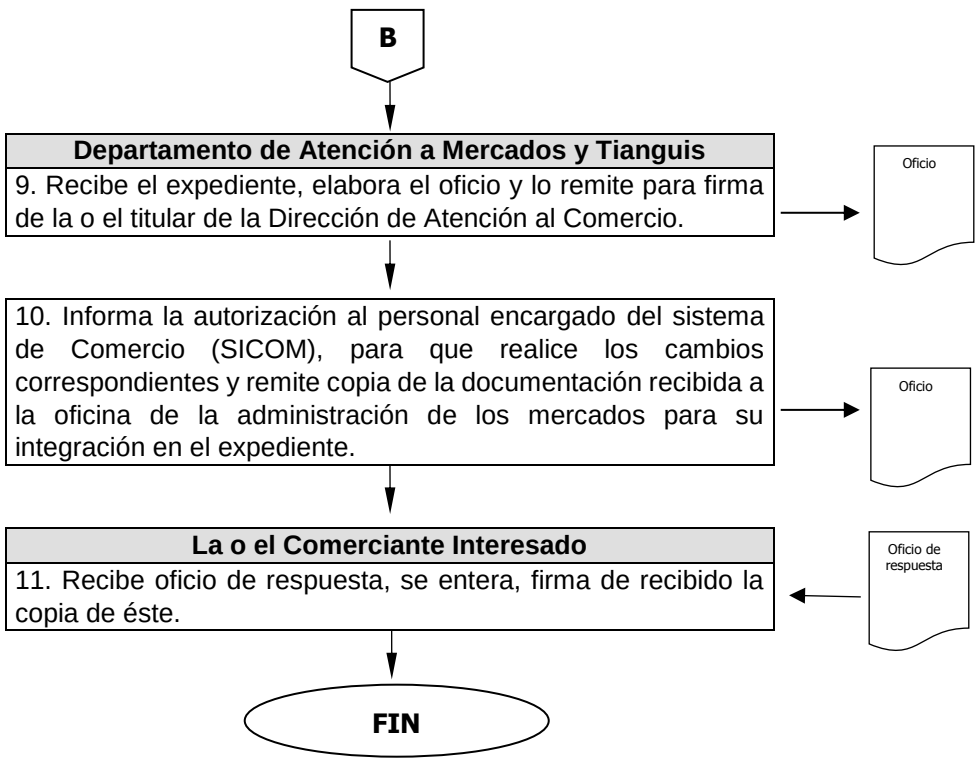
2.- Cambio de giro y/o ampliación y/o cambio de locatario.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Controversias entre comerciantes.**
Objetivo:	Dirimir los conflictos entre las y los comerciantes, con motivo del uso de un local y el derecho de la titularidad, a fin de preservar el orden público en el interior del mercado perteneciente a la Administración Pública Municipal de Toluca.

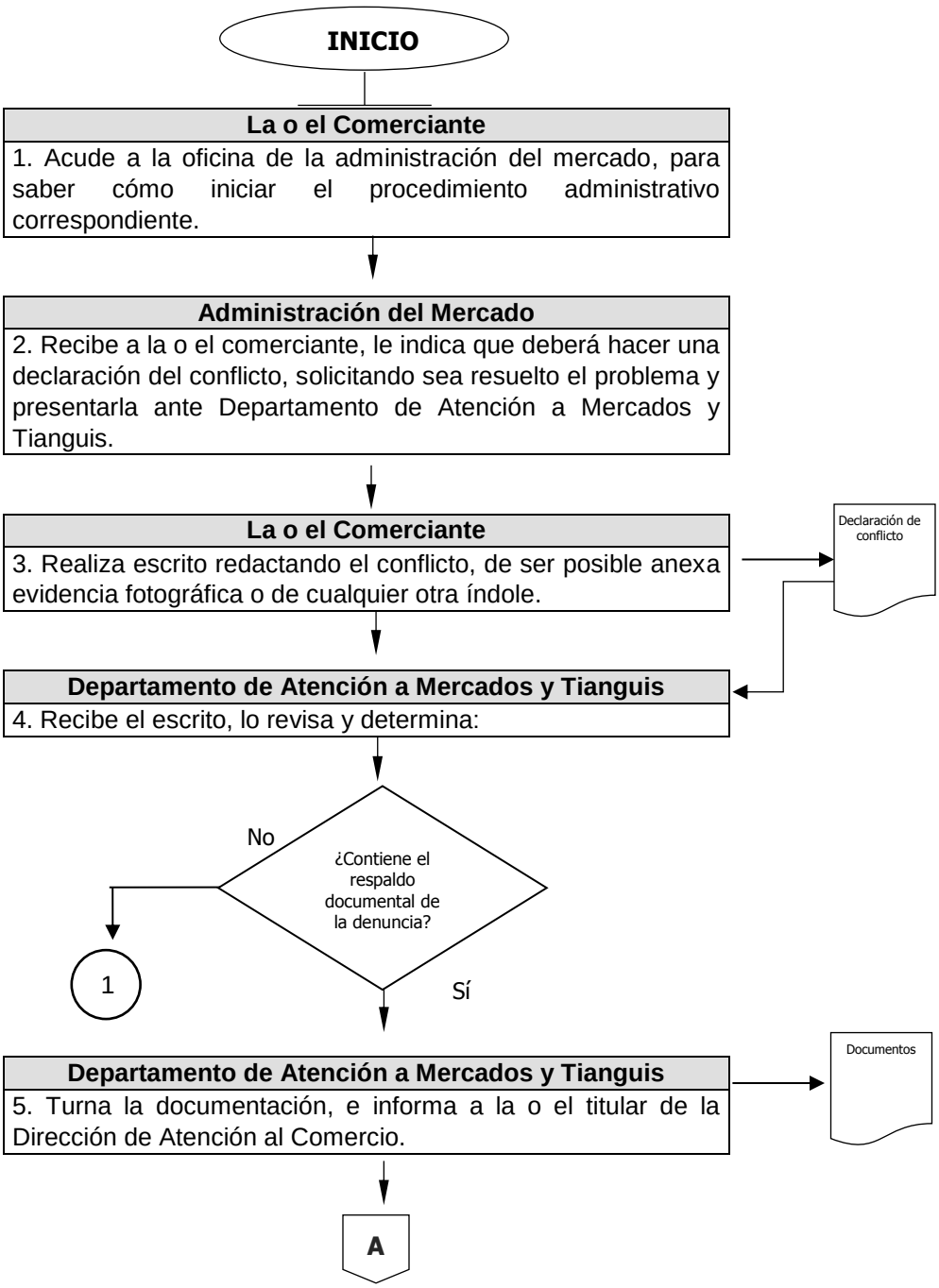
POLÍTICAS APLICABLES

- Al percatarse de algún conflicto, el Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, solicitará la iniciación del Procedimiento de Controversias entre Comerciantes.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, será el área encargada de la substanciación del procedimiento.
- La Dirección de Atención al Comercio dará la resolución administrativa que ponga fin al fondo del asunto, determinando a cuál de las partes le asiste el derecho.
- Es labor del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, enviar los informes solicitados a la Dirección de Atención al Comercio, cuando esto sea necesario para el esclarecimiento de hechos.
- Todas las actividades de este procedimiento, se fundamentarán jurídicamente en el artículo 8.49 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

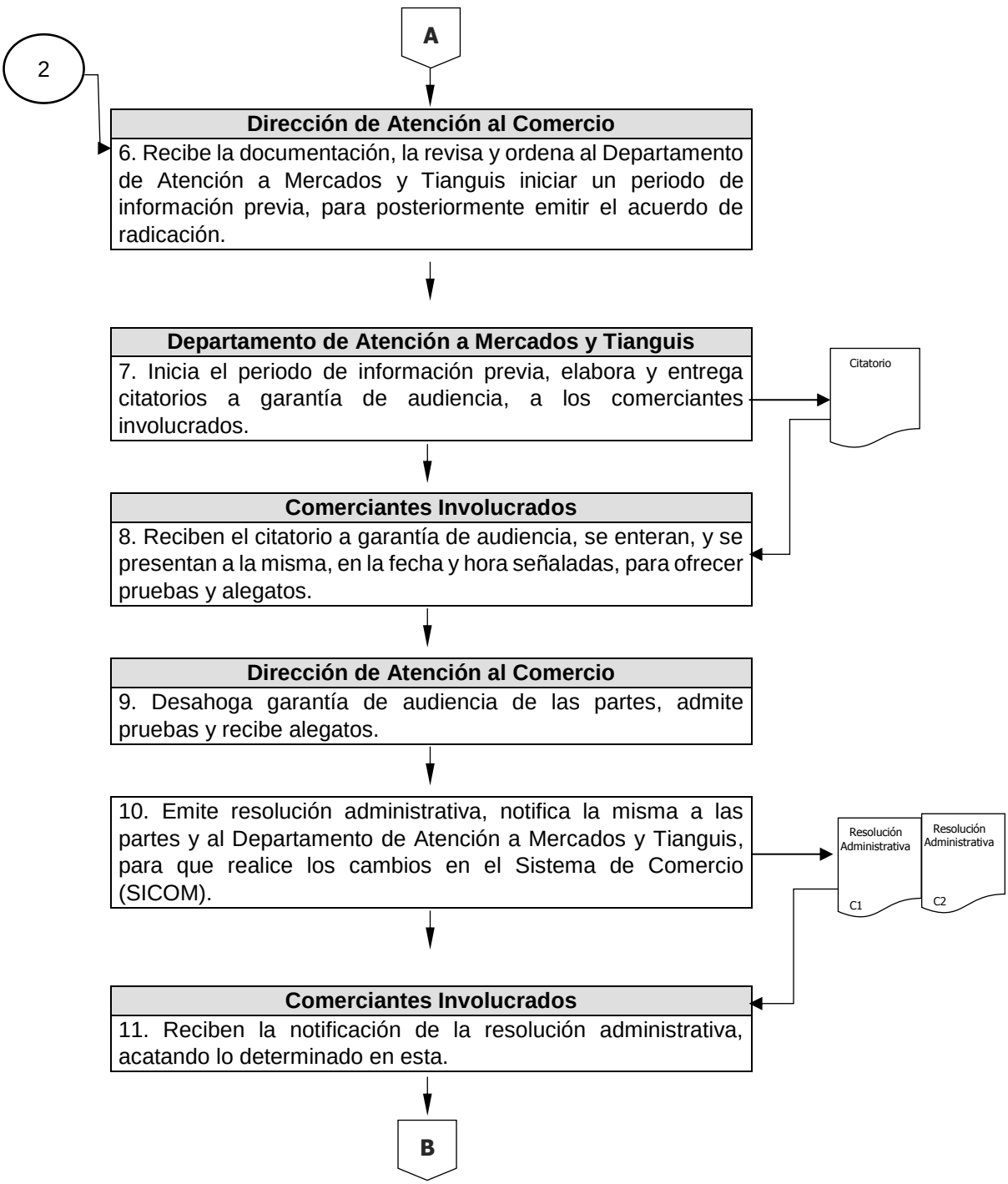
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

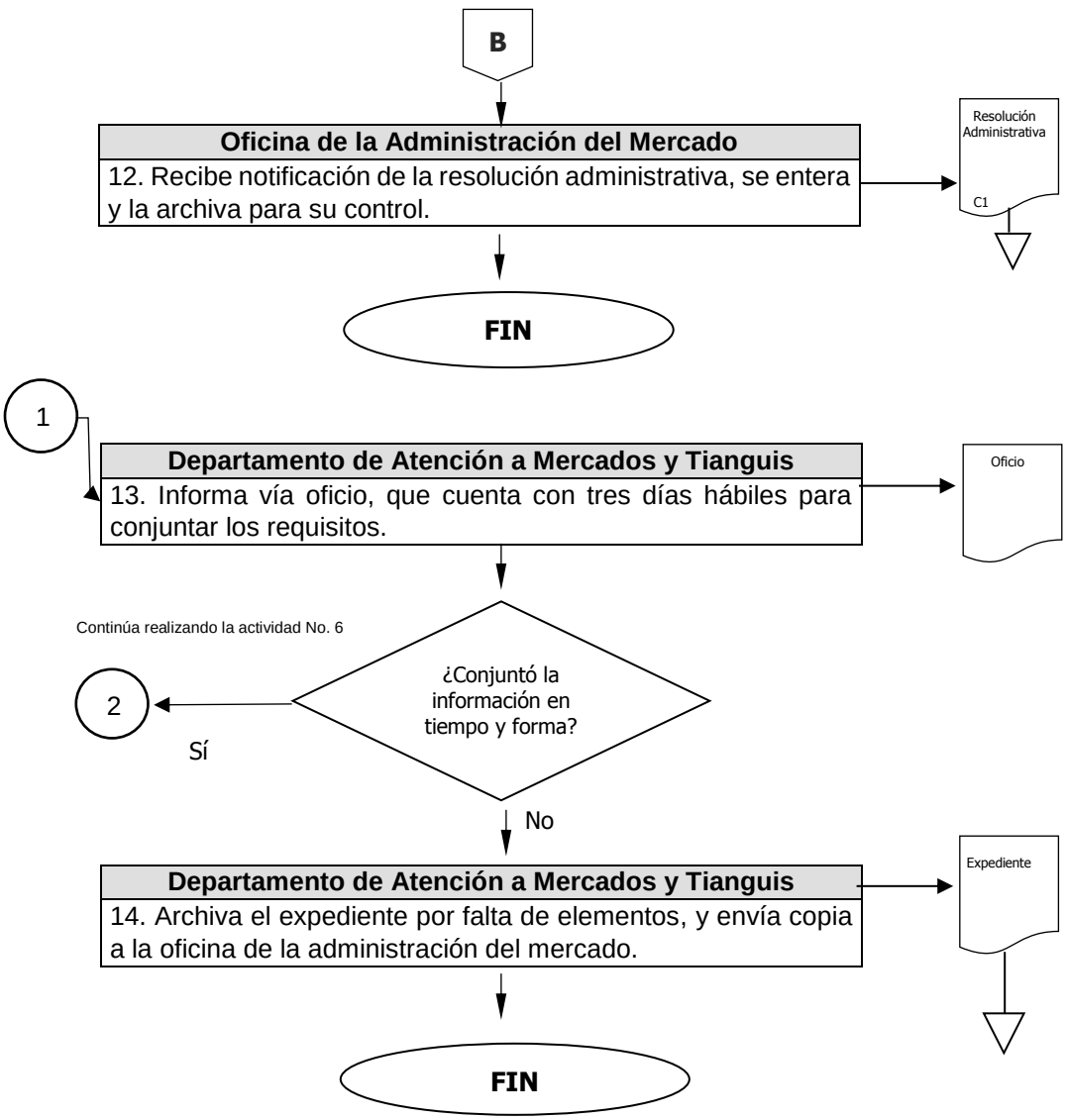
3.- Controversias entre comerciantes.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Recuperación de local por infracciones a la reglamentación Municipal.**
Objetivo:	Recuperar los espacios comerciales al interior de los Mercados Públicos Municipales, que cometan infracción a la normatividad municipal aplicable.

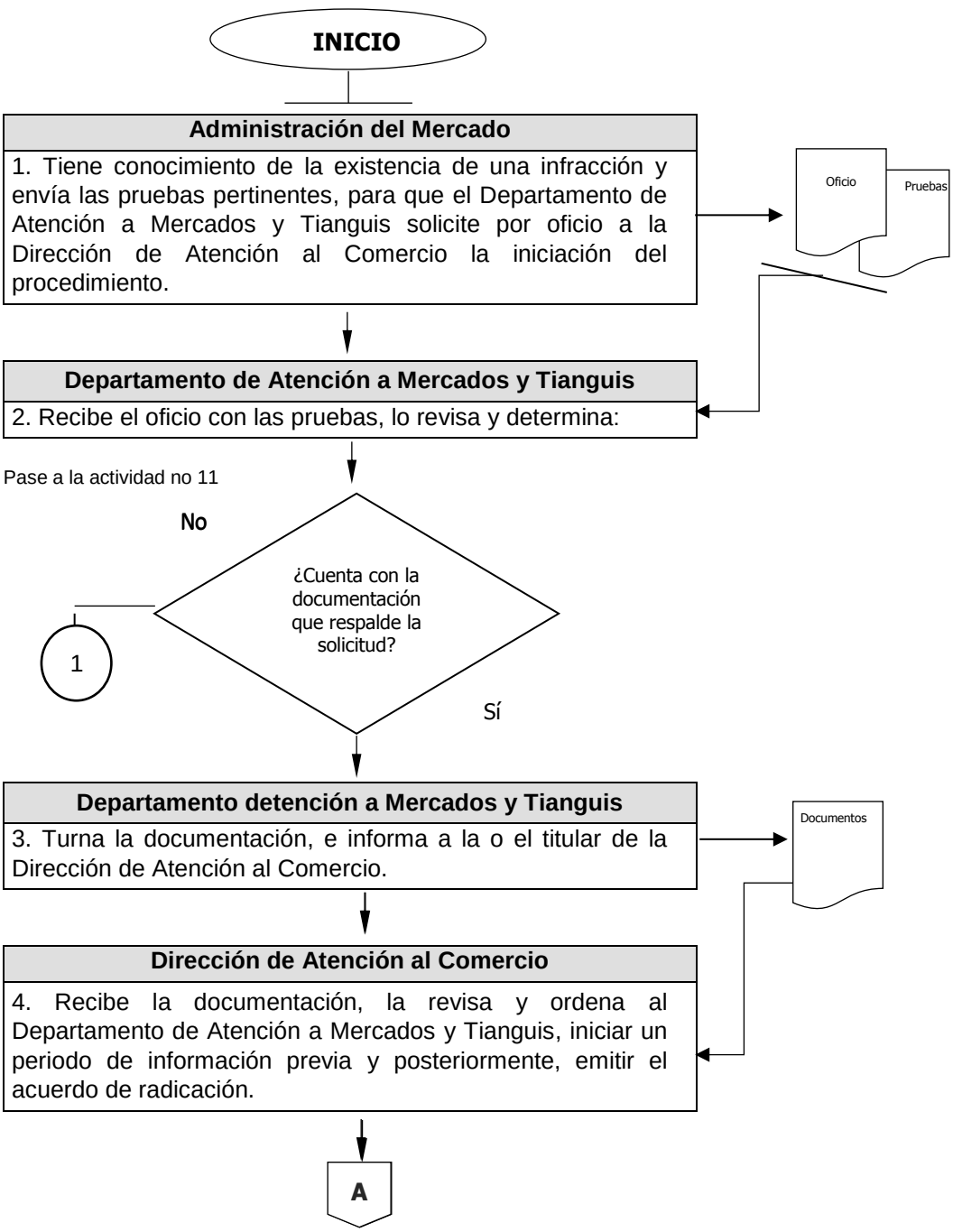
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis solicitará la iniciación del Procedimiento de Recuperación de Local.
- La unidad administrativa encargada de la substanciación del procedimiento es el Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
- La Dirección de Atención al Comercio dará la resolución administrativa, que determine si es procedente la recuperación del local.
- La oficina de la administración de cada mercado deberá enviar los informes solicitados al Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, y éste a su vez, a la Dirección de Atención al Comercio, cuando sea necesario para la tramitación del procedimiento.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán jurídicamente, en los artículos 8.50 y 8.51 del Código Reglamentario Municipal de Toluca vigente.

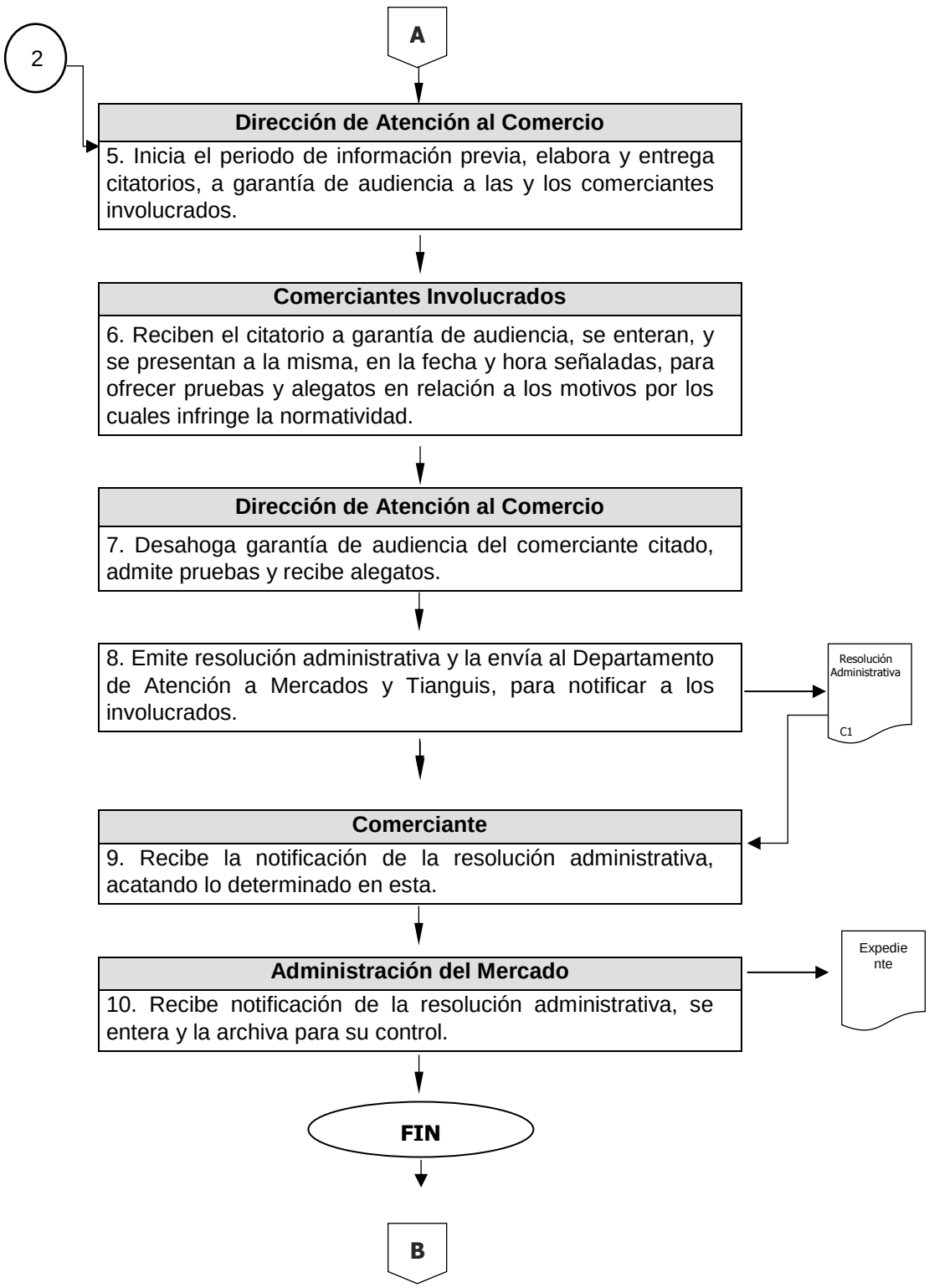
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

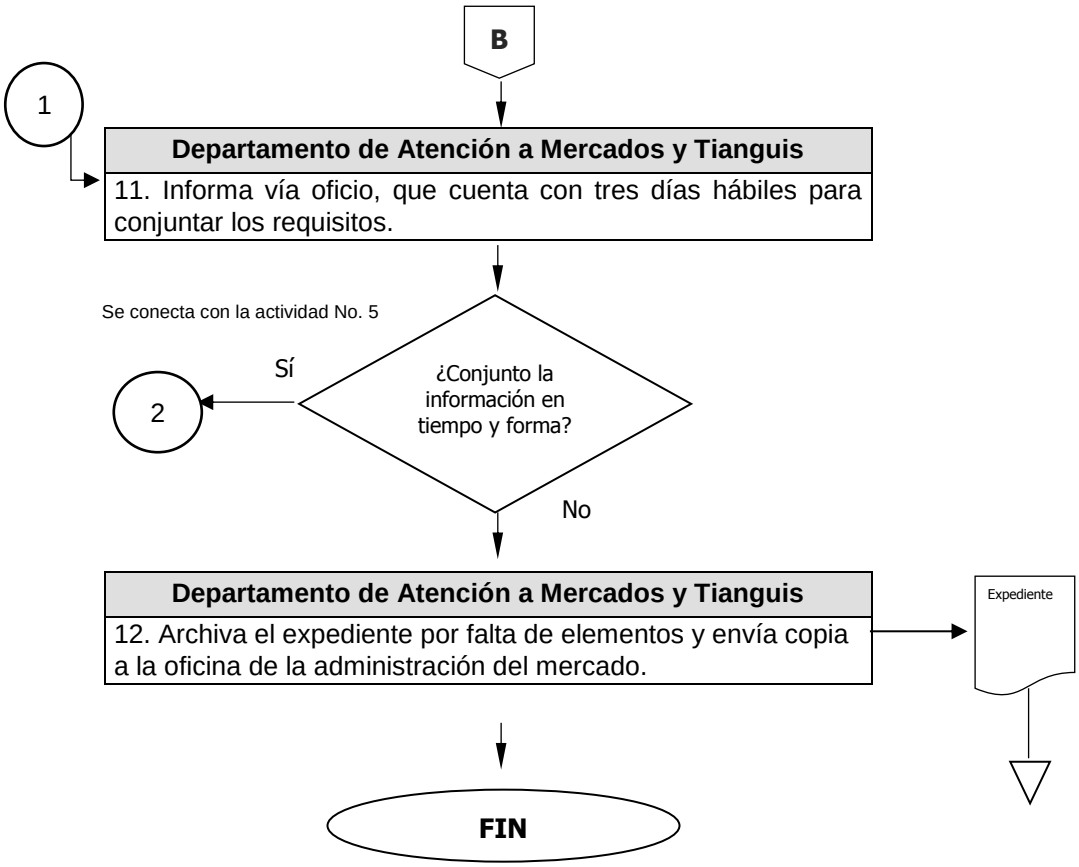
4.- Recuperación de local por infracciones a la reglamentación Municipal.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Regularizacion comercial por posesion de local.**
Objetivo:	Regularizar la situación legal de aquellos locales que se encuentren en posesión de las y los locatarios(as) que no sean titulares.

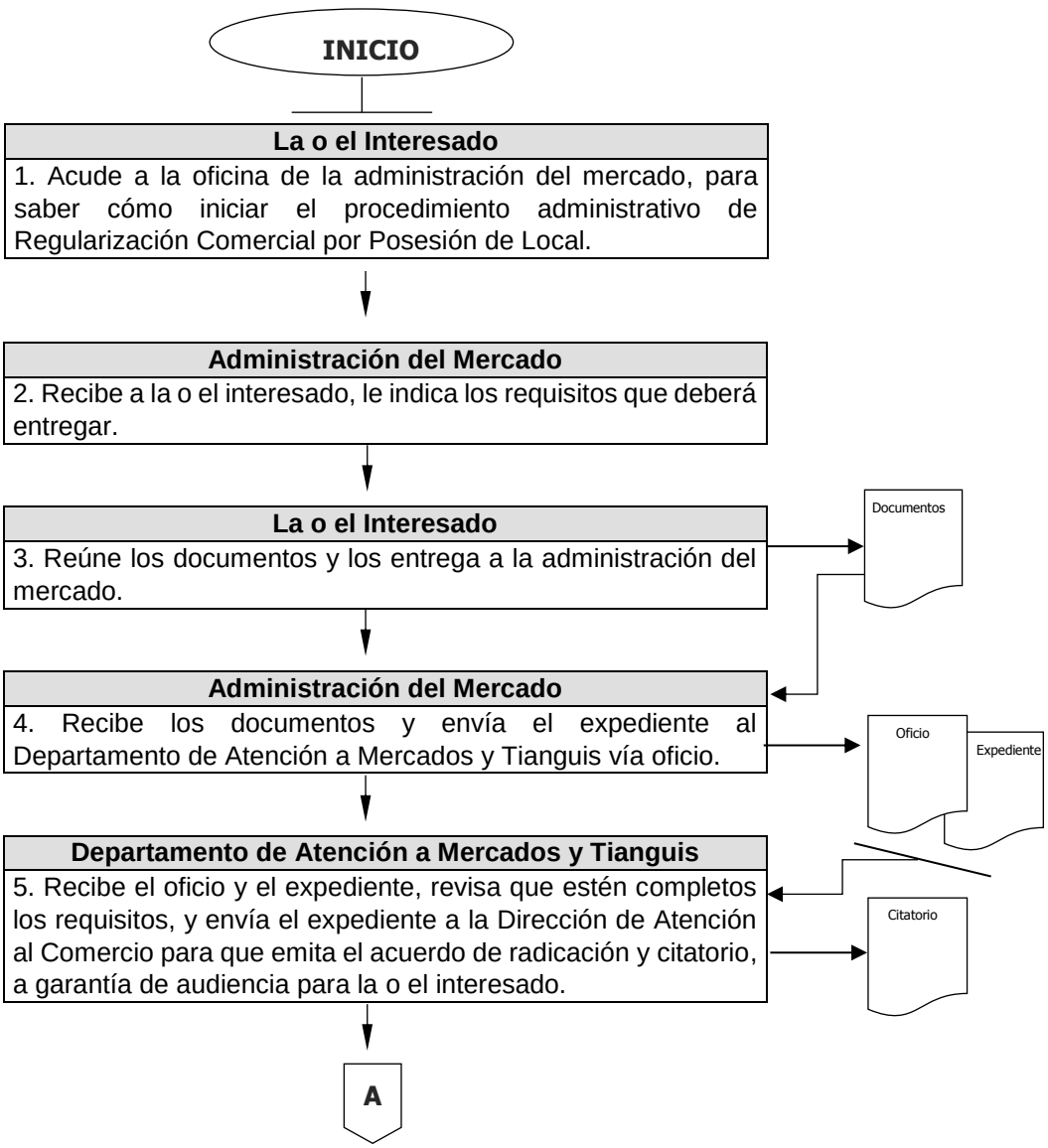
POLÍTICAS APLICABLES

- El personal de las oficinas de la administración de los mercados, serán responsables de recibir la documentación para iniciar el procedimiento administrativo de regularización comercial por posesión de local, el Departamento de Atención a Mercados y Tianguis es responsable de la substanciación del procedimiento.
- La Dirección de Atención al Comercio, emitirá resolución administrativa que determine si es procedente la regularización comercial por posesión de local.
- Es responsabilidad del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, enviar los informes solicitados por la Dirección de Atención al Comercio, cuando estos sean necesarios, para la tramitación del procedimiento.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán jurídicamente en: Artículos 8.46, 8.47 y 8.48 del Código Reglamentario Municipal de Toluca 2019.

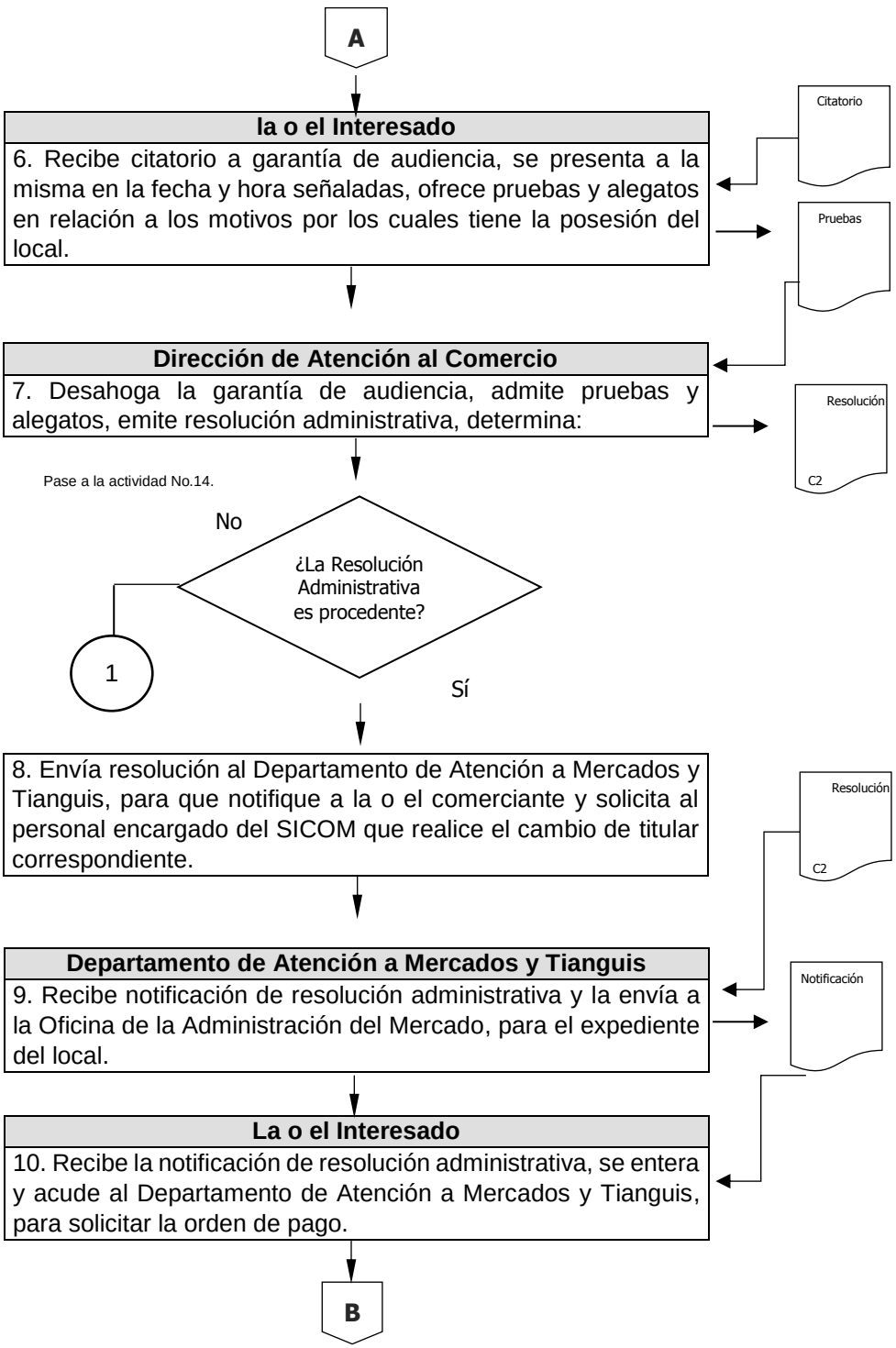
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

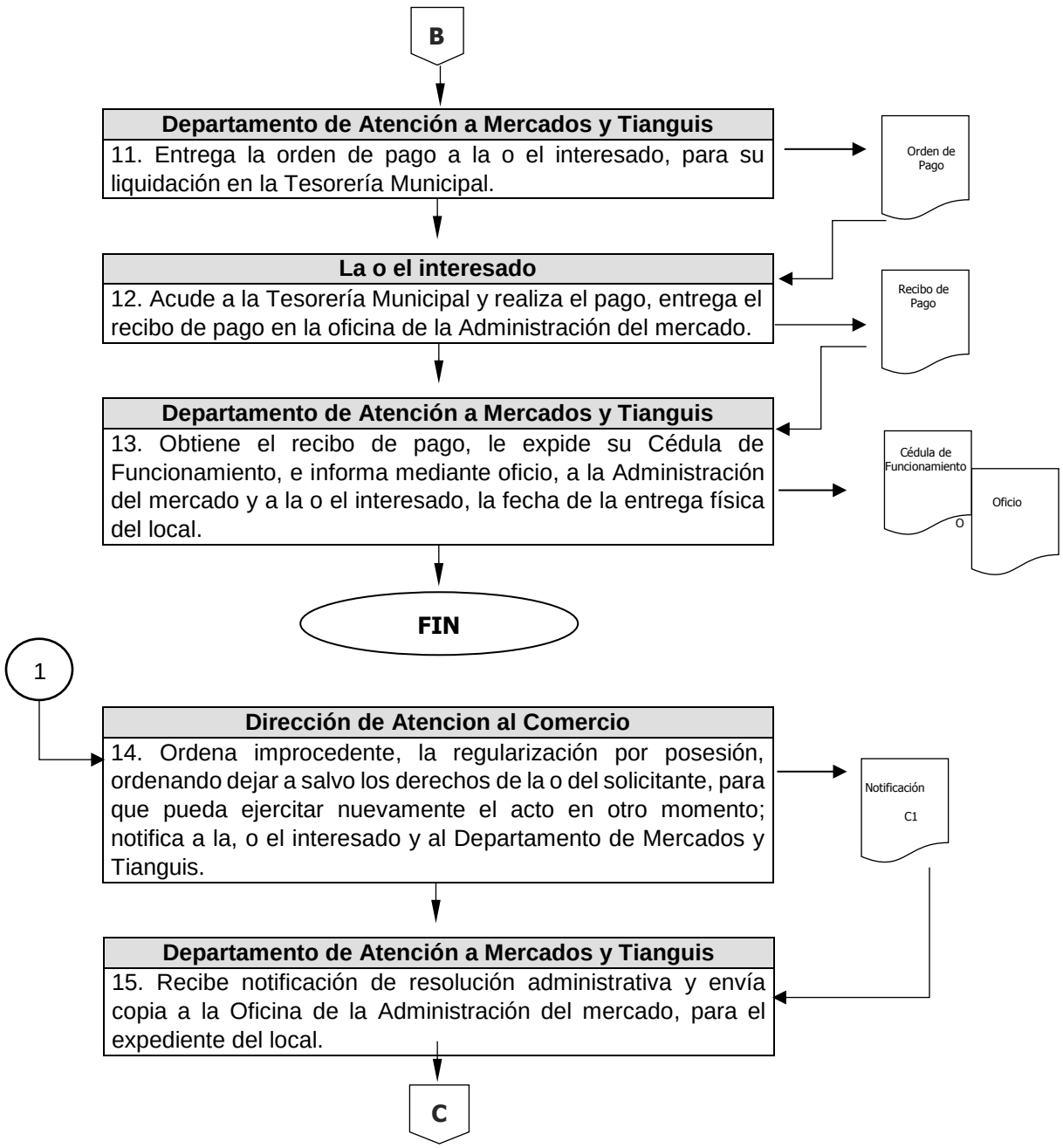
5.- Regularizacion comercial por posesion de local.



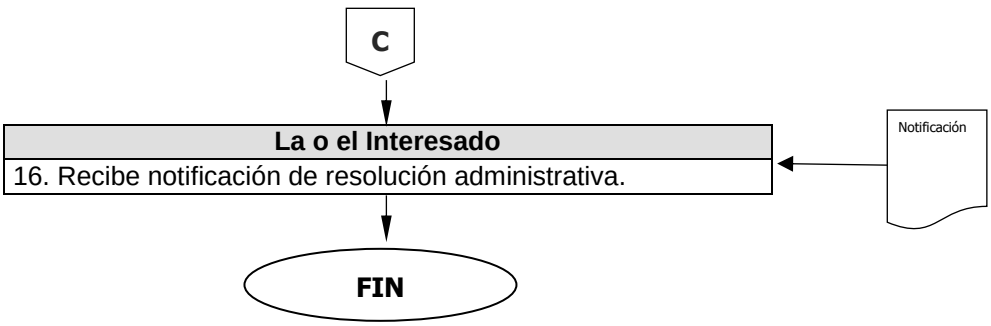
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Alta al padrón de comerciantes por posesión de espacios comerciales.**
Objetivo:	Regularizar la situación jurídica y administrativa de los espacios comerciales, cuyos titulares registrados en el Padrón Único de Comerciantes, no los utilicen sin causa justificada y estén siendo ocupados por un tercero interesado en su regularización administrativa.

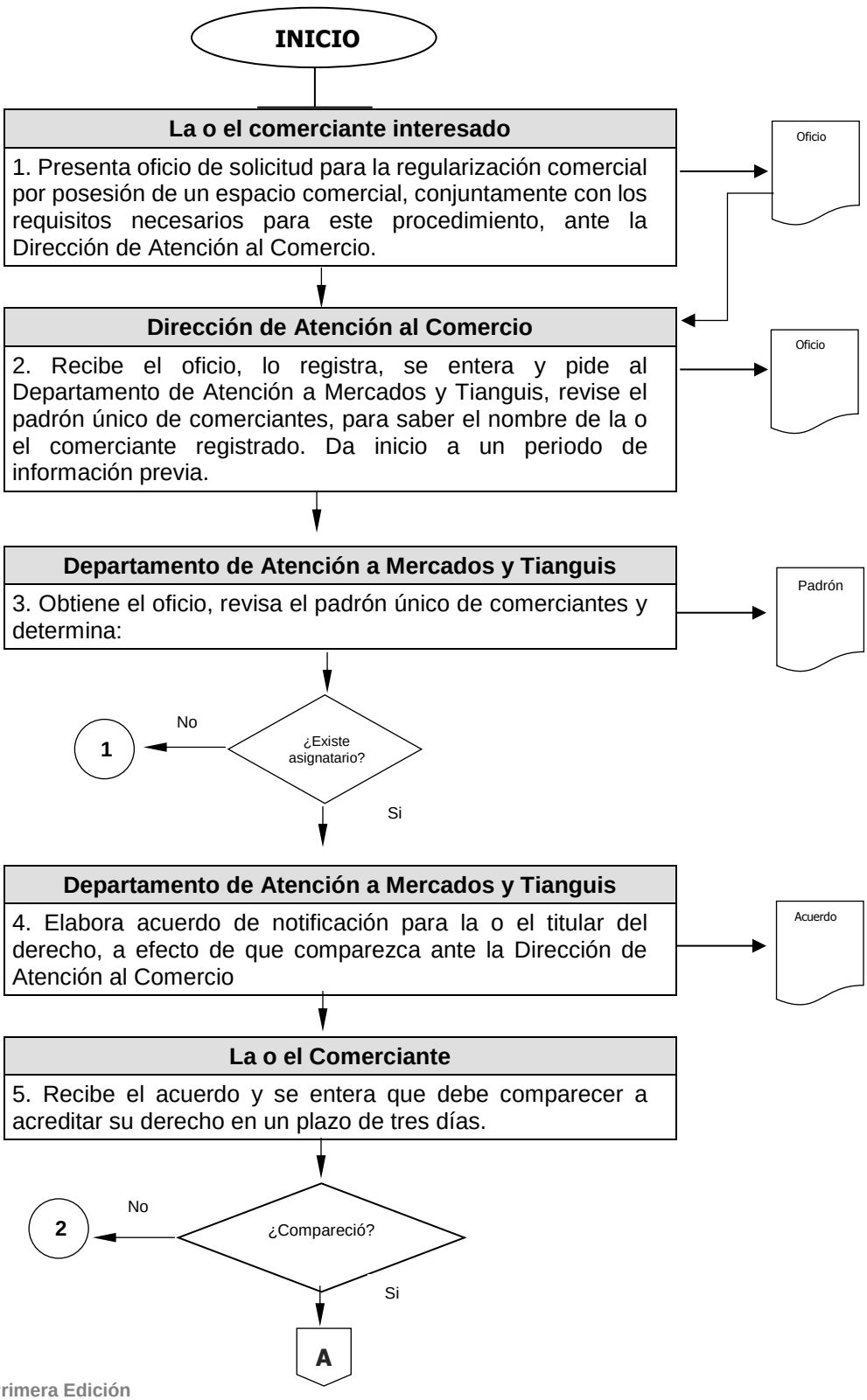
POLÍTICAS APLICABLES

- Será responsabilidad Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, constatar que las personas que ejercen actividades comerciales en el Tianguis Aviación Autopan, sean los que están registrados en el padrón de comerciantes del Sistema de Comercio (SICOM).
- El o la titular del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, deberá informar a la o el Director de Atención al Comercio de las solicitudes recibidas y será quien dará inicio a la apertura de un periodo de información previa, que permita determinar la ocupación de los espacios solicitados, conforme lo dispone el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, será responsable de integrar las solicitudes y requisitos establecidos en los Artículos 8.58, 8.59, 8.60, 8.62, 8.65, 8.66, 8.67, 8.68, 8.69, y 8.70, del Código Reglamentario Municipal de Toluca, para alta, cambio y modificación al padrón de comerciantes del Sistema de Comercio (SICOM) del Tianguis de Aviación Autopan.
- La asignación de los espacios del Tianguis de Aviación Autopan, estará sujeta a la disponibilidad de los mismos y autorizado por la Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6.- Alta al padrón de comerciantes por posesión de espacios comerciales.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

A

Dirección de Atención al Comercio

6. Recibe, dentro del plazo establecido, a la o el usufructuario registrado en el Padrón Único de Comerciantes del Sistema de Comercio. Integra el expediente con ambas solicitudes y las constancias correspondientes, se cierra el periodo de información previa, para dar inicio al Procedimiento Administrativo Común, notifica a las o los interesados del inicio y la garantía de audiencia.

Interesados(as)/Dirección de Atención al Comercio

7. Instaura el procedimiento, desahoga garantía de audiencia y las pruebas que se aporten en su caso.

Dirección de Atención al Comercio

8. Emite resolución al procedimiento administrativo respecto a quien tiene mejor derecho de ocupar el espacio comercial, se notifica resolución a las partes.

Resolución

Notificación

La o el Interesado

9. Recibe notificación, cuenta con un término para inconformarse de la misma.

3

Dirección de Atención al Comercio.

10. Acuerda la emisión de órdenes de pago correspondientes, remite expediente del solicitante, en su caso, e instruye al Departamento de Mercados y Tianguis para su ejecución.

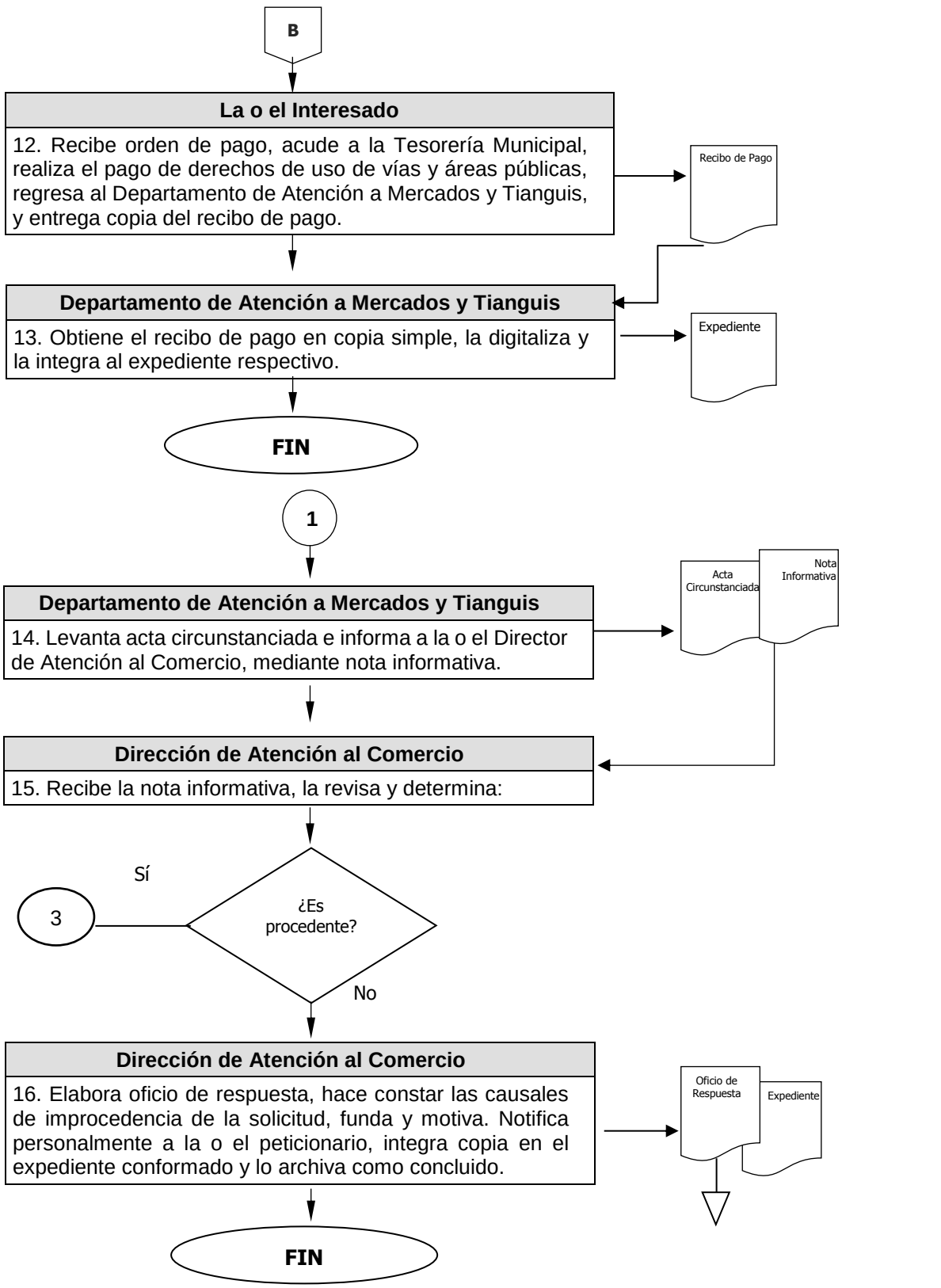
Departamento de Atención a Mercados y Tianguis

11. Integra expediente, en su caso, recaba requisitos y expide orden de pago.

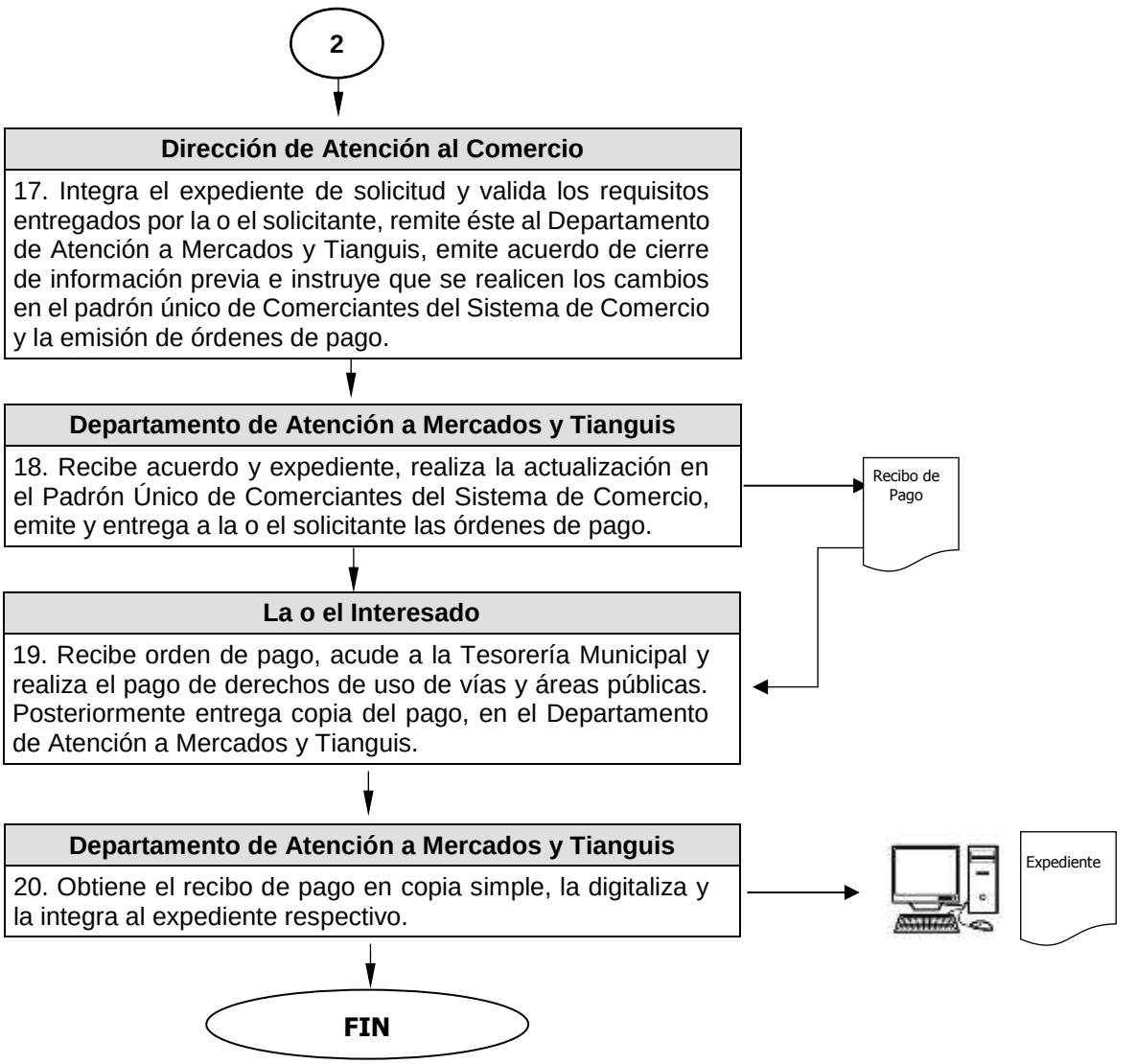
Orden de Pago

B

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Recuperación de espacios abandonados.**
Objetivo:	Recuperar los espacios que se encuentren abandonados, a fin de que estos se reactiven mediante la asignación a nuevos comerciantes, garantizando la actividad continua en el interior del Tianguis Aviación Autopan.

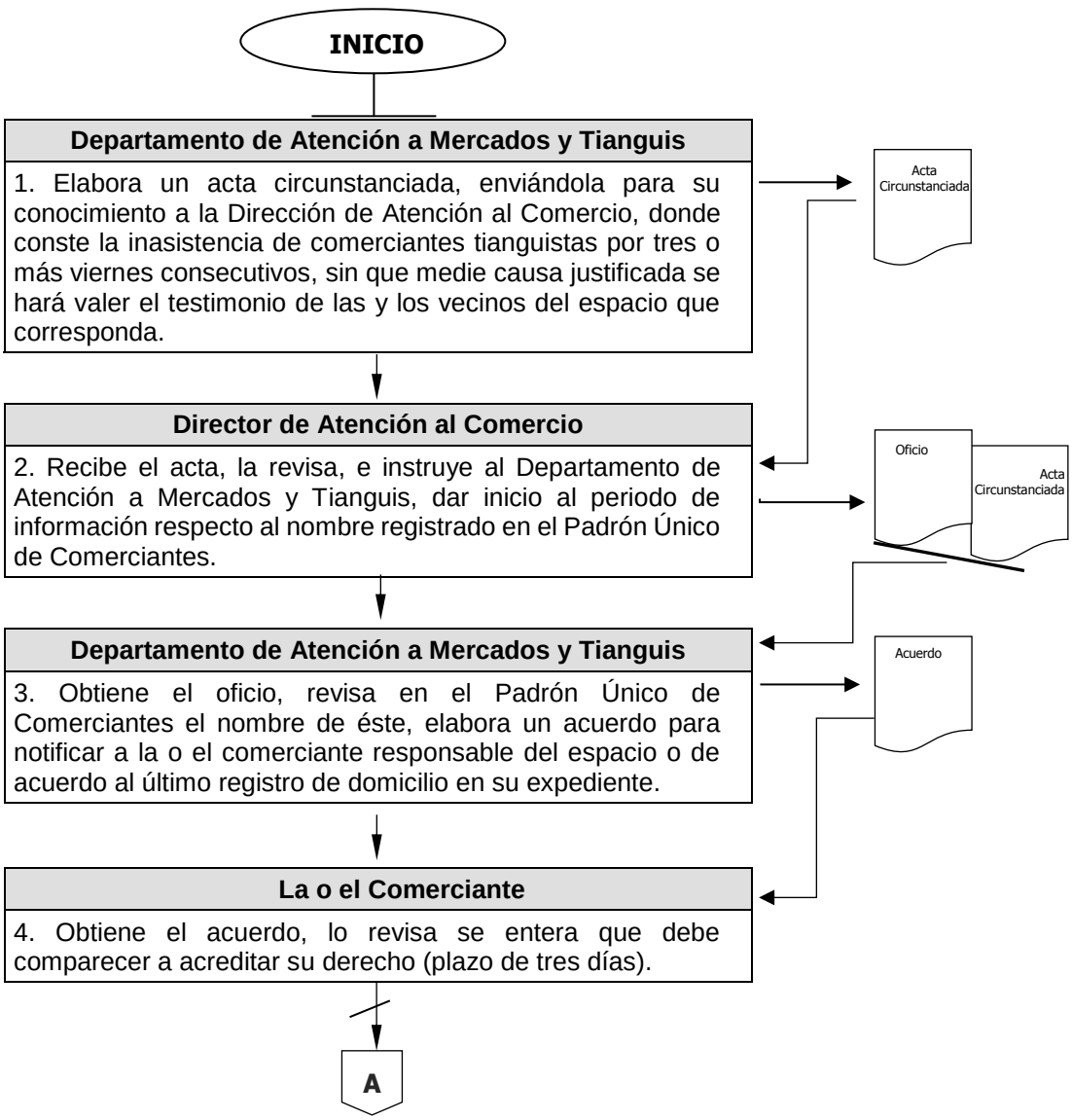
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis en coordinación con personal adscrito a la Dirección de Atención al Comercio, serán responsables de verificar, en los días de tianguis, cuáles son los puestos que no ejercen la actividad comercial.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis enviará a la Dirección de Atención al Comercio el acta circunstanciada, informando cuando una, o un comerciante, ha acumulado 3 inasistencias continuas sin causa justificada.
- Será responsabilidad del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, integrar el expediente de los espacios inactivos y remitirlo a la Dirección de Atención al Comercio para el trámite correspondiente de recuperación.
- La Dirección de Atención al Comercio, tomará por cierto el acuerdo emitido, cuando la o él comerciante no se presente a dar cumplimiento a la prevención realizada en el periodo de información previa.
- La o el comerciante hará valer los medios de prueba que tenga a su alcance, y su desahogo se hará conforme a las disposiciones normativas Estatales y Municipales, en cuanto esté instaurado el procedimiento administrativo por la Dirección de Atención al Comercio.
- La asignación de nuevos espacios, se realizará bajo el procedimiento que se establece en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.

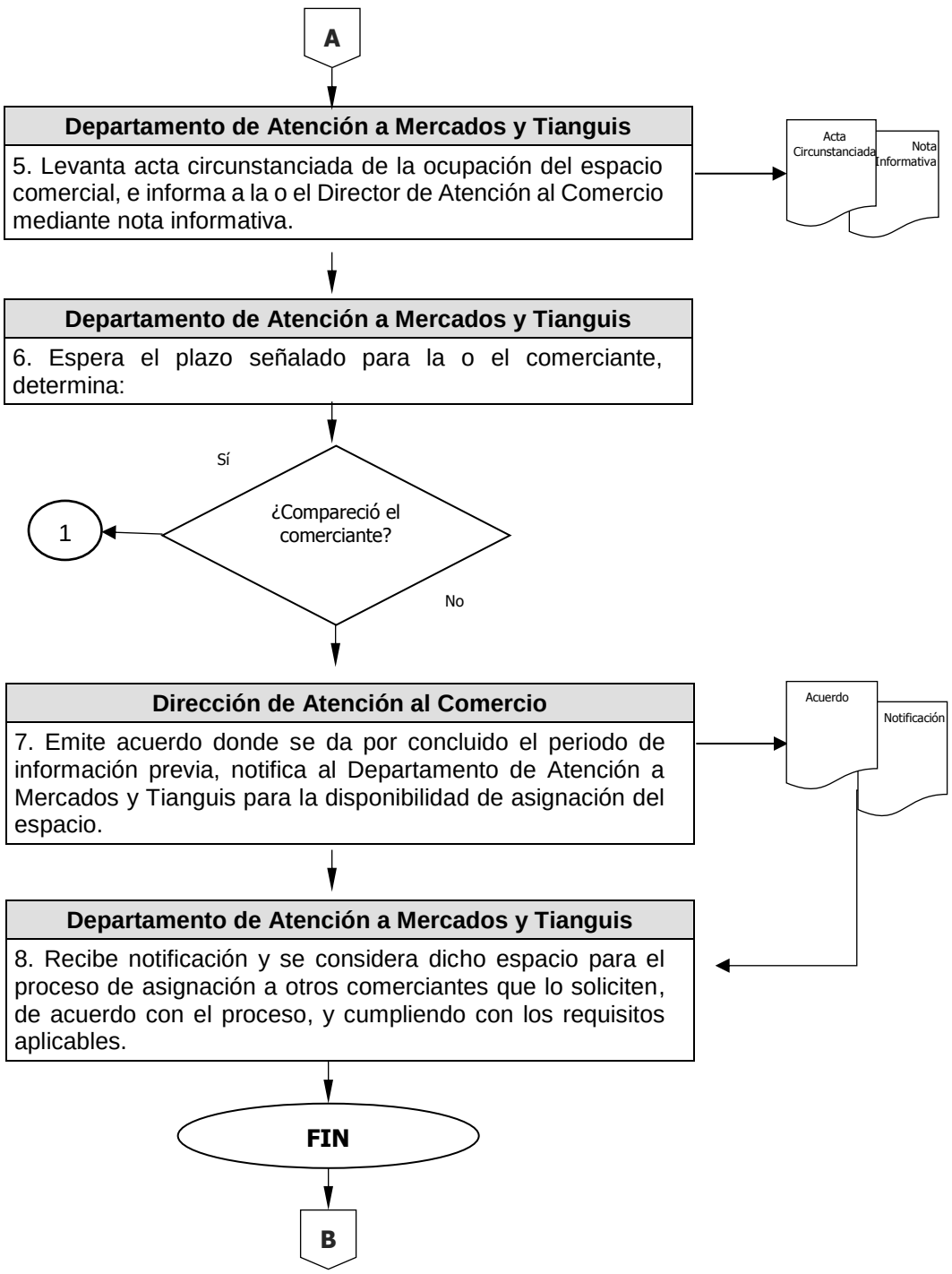
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

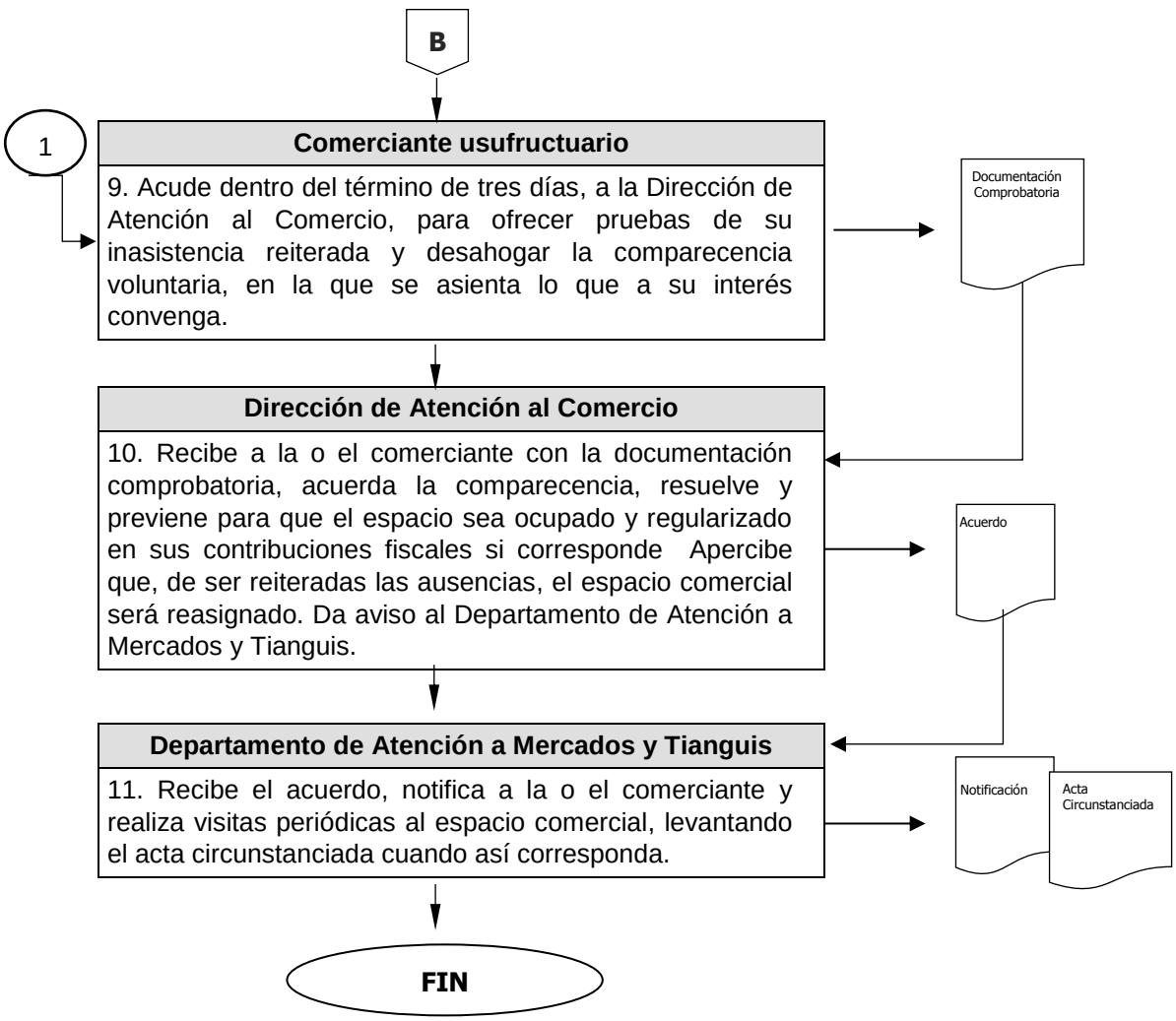
7. Recuperación de espacios abandonados.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Regularización y/o renovación de permisos en el Tianguis Aviación Autopan.**
Objetivo:	Controlar y supervisar el otorgamiento de permisos de funcionamiento (Cédula de Funcionamiento) y órdenes de pago, para la regularización y/o renovación de permisos y así, ejercer la actividad comercial en el Tianguis Aviación Autopan, de conformidad con los requisitos y la normatividad establecida.

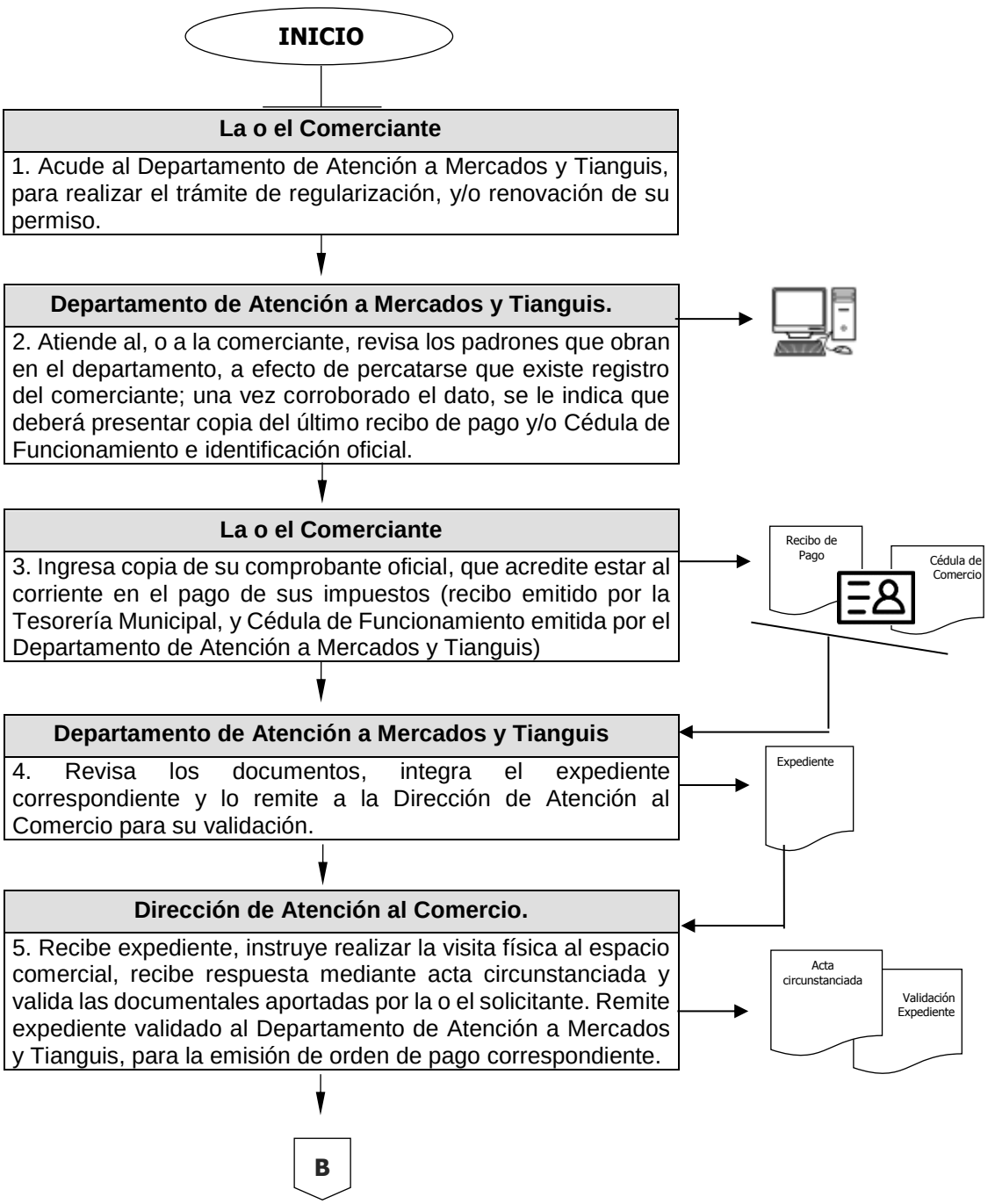
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis realizará la renovación del permiso de funcionamiento, a través de la emisión de la orden de pago y la Cédula de Funcionamiento, en cumplimiento a la normatividad establecida.
- Quienes autoricen la Cédula de Funcionamiento serán el Director de Atención del Comercio y la o el titular del departamento.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, expedirá las renovaciones conforme al Padrón Único de Comerciantes del Tianguis de Aviación Autopan, registrados en el Sistema de Comercio (SICOM).
- La actualización e integración del Padrón Único de las y los comerciantes inscritos en el Sistema de Comercio (SICOM), la realizará el Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, deberá fundamentar jurídicamente en los artículos 8.58, 8.59, 8.60, 8.65, 8.66, 8.67, 8.68, 8.69 y 8.79 del Código Reglamentario de Toluca vigente, todas las actividades de este procedimiento.

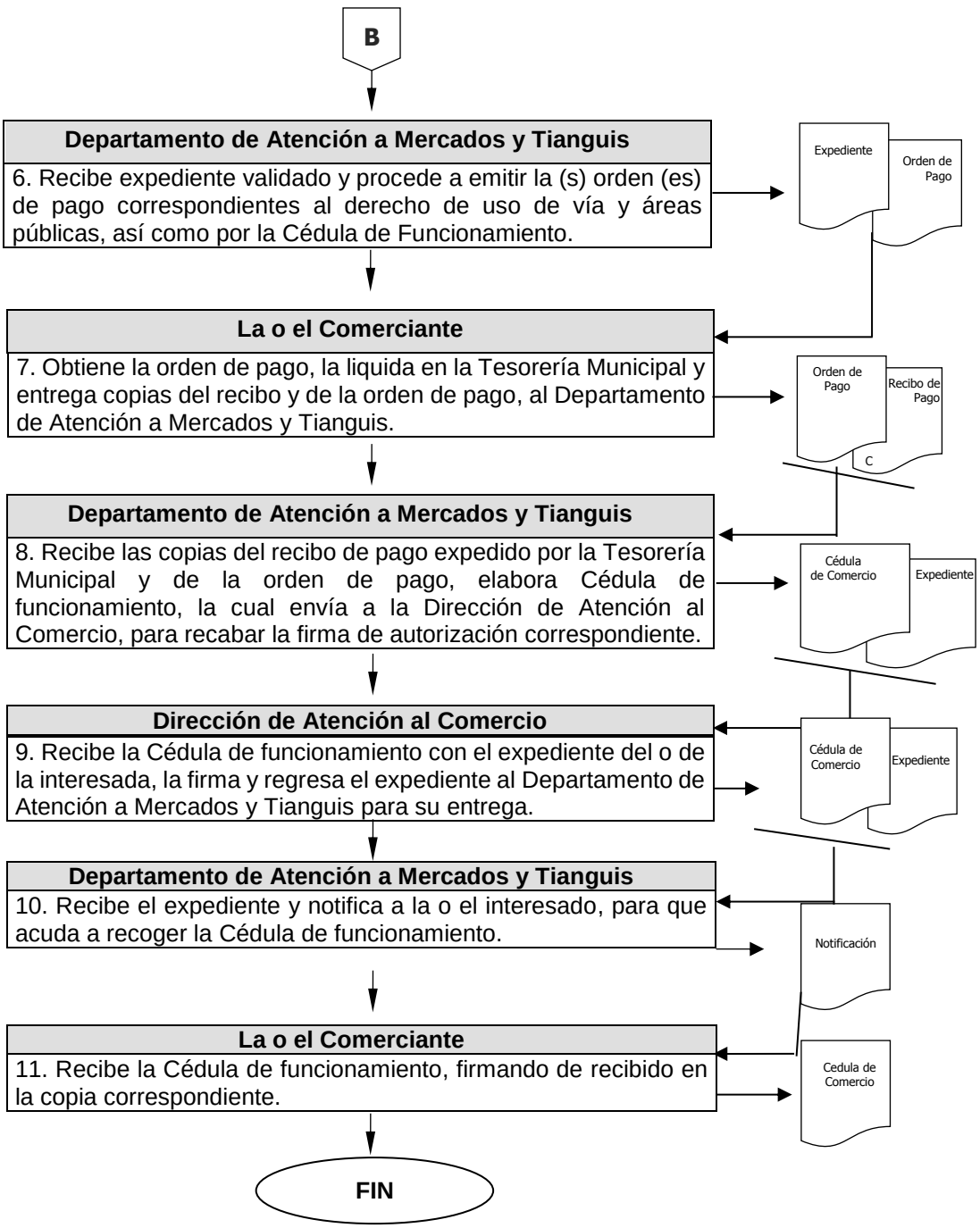
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8.- Regularización y/o renovación de permisos en el Tianguis Aviación Autopan.



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Permisos en tianguis y vía pública (fijo, semifijo y movil).**
Objetivo:	Mantener un sistema de registro, control y supervisión a las y los comerciantes (tianguis, fijos, semifijos y móviles), mediante el otorgamiento y/o renovación de permisos, para el ejercicio del comercio en tianguis y vía pública.

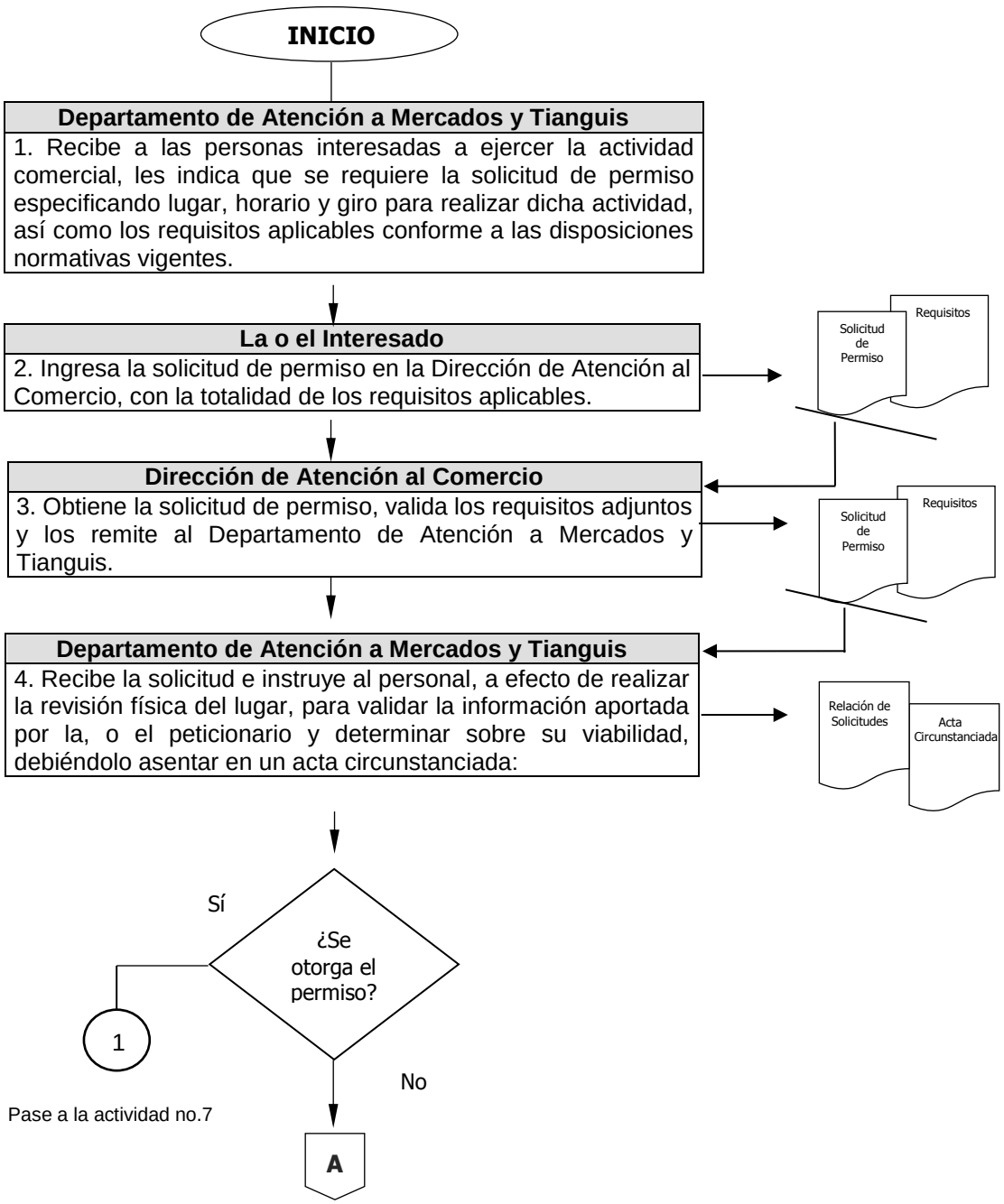
POLÍTICAS APLICABLES

- Las y los comerciantes deberán contar con el registro correspondiente para el ejercicio del comercio fijo, semifijo y móvil en la vía pública y lugares de uso común (tianguis urbanos y delegacionales), dentro del Municipio de Toluca.
- En el caso de nuevos comercios en tianguis y vía pública, el Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, solicitará a las dependencias estatales y municipales que conforme al giro comercial que se ejerza, deban otorgar información que validará el o la Directora de Atención al Comercio, conjuntamente con él, o la Jefa del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis solicitará a las personas interesadas en ejercer el comercio en tianguis o vía pública de manera fija, semi-fija o móvil, los requisitos conforme a los artículos 8.58, 8.59, 8.60, 8.65 8.66, 8.67, 8.68, 8.69, 8.70 y 8.71 del Código Reglamentario Municipal de Toluca, para su alta en el padrón.
- Una vez que el permiso sea autorizado, por la Dirección de Atención al Comercio y el Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, se emitirá la orden de pago, liquidando el monto correspondiente en la Tesorería Municipal, posteriormente expedirá en quince días hábiles la Cédula de funcionamiento.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis realizará los cambios de propietario, giro, horario y días de funcionamiento, siempre y cuando cumplan con la autorización de la Dirección de Atención al Comercio, en observancia a la normatividad establecida en los artículos 8.58, 8.59, 8.60, 8.65 8.66, 8.67, 8.68, 8.69, 8.70 y 8.71 del Código Reglamentario Municipal vigente.

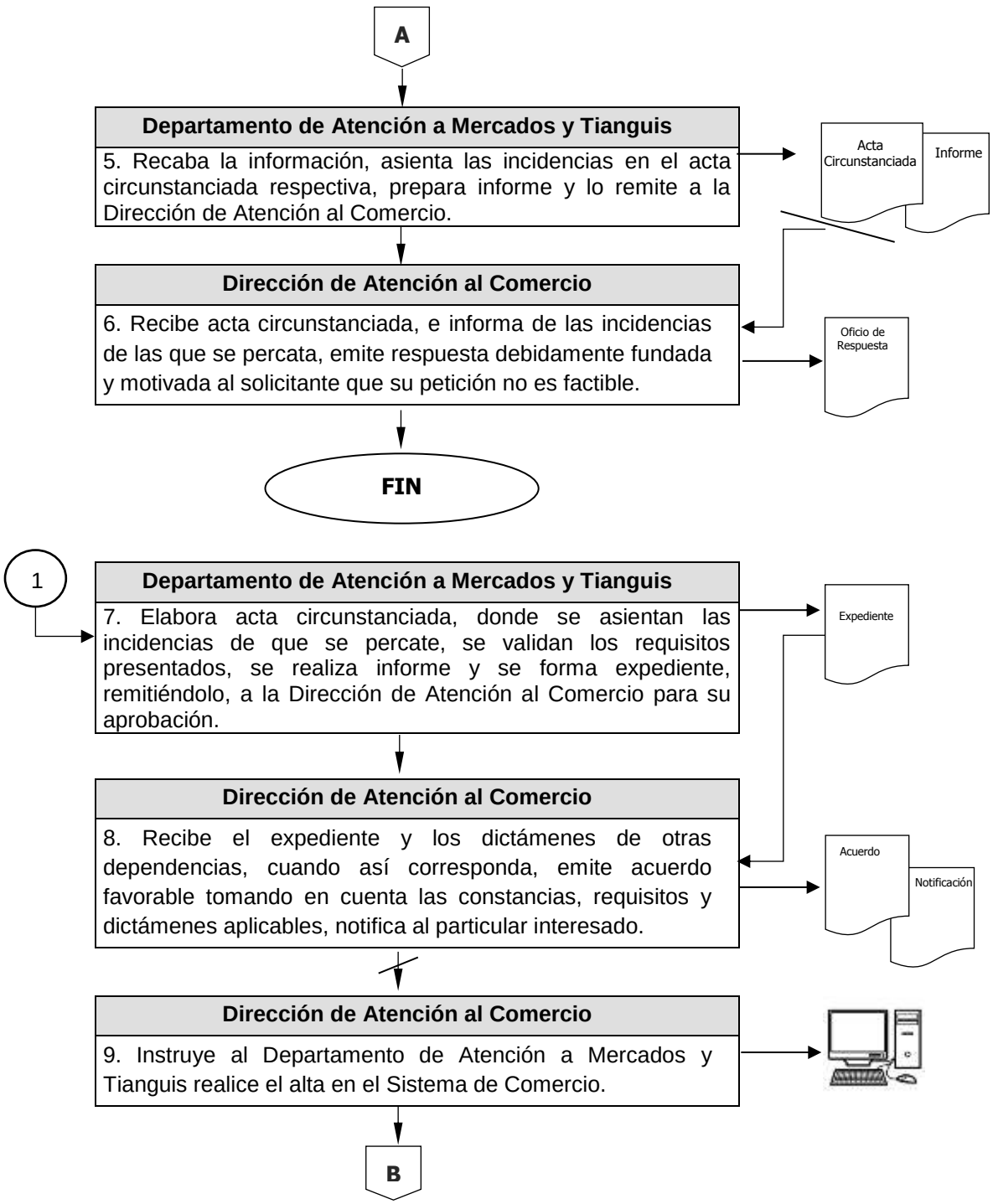
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

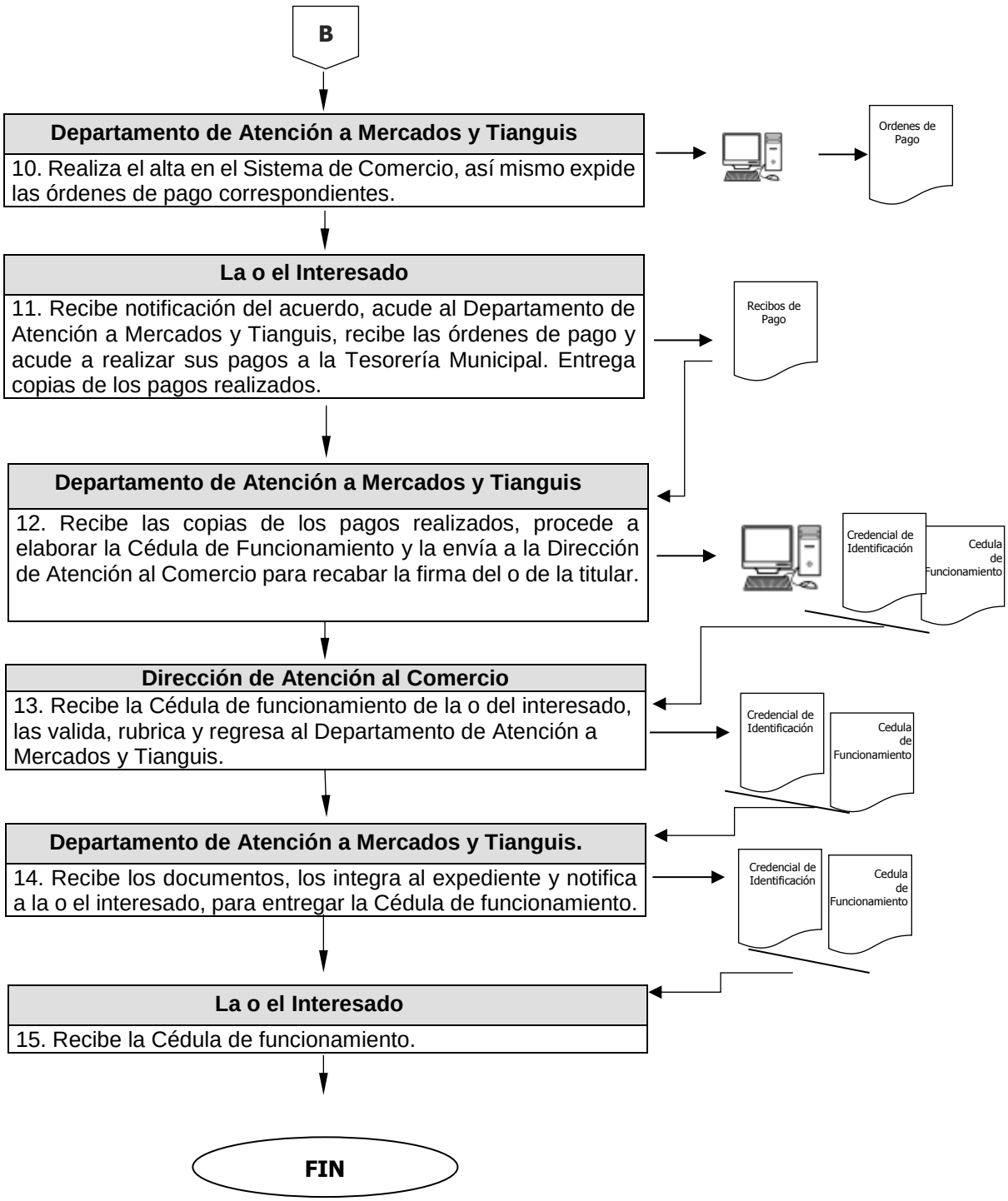
9.- Permisos en tianguis urbanos y delegacionales y vía pública (fijo, semifijo y movil).



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Regularización y/o renovación de permisos en tianguis urbanos, delegacionales y vía pública (fijo, semifijo y móvil).**
Objetivo:	Controlar y supervisar la regulación y/o renovación de permisos, para ejercer la actividad comercial en los lugares permitidos de conformidad con los requisitos y normatividad establecida.

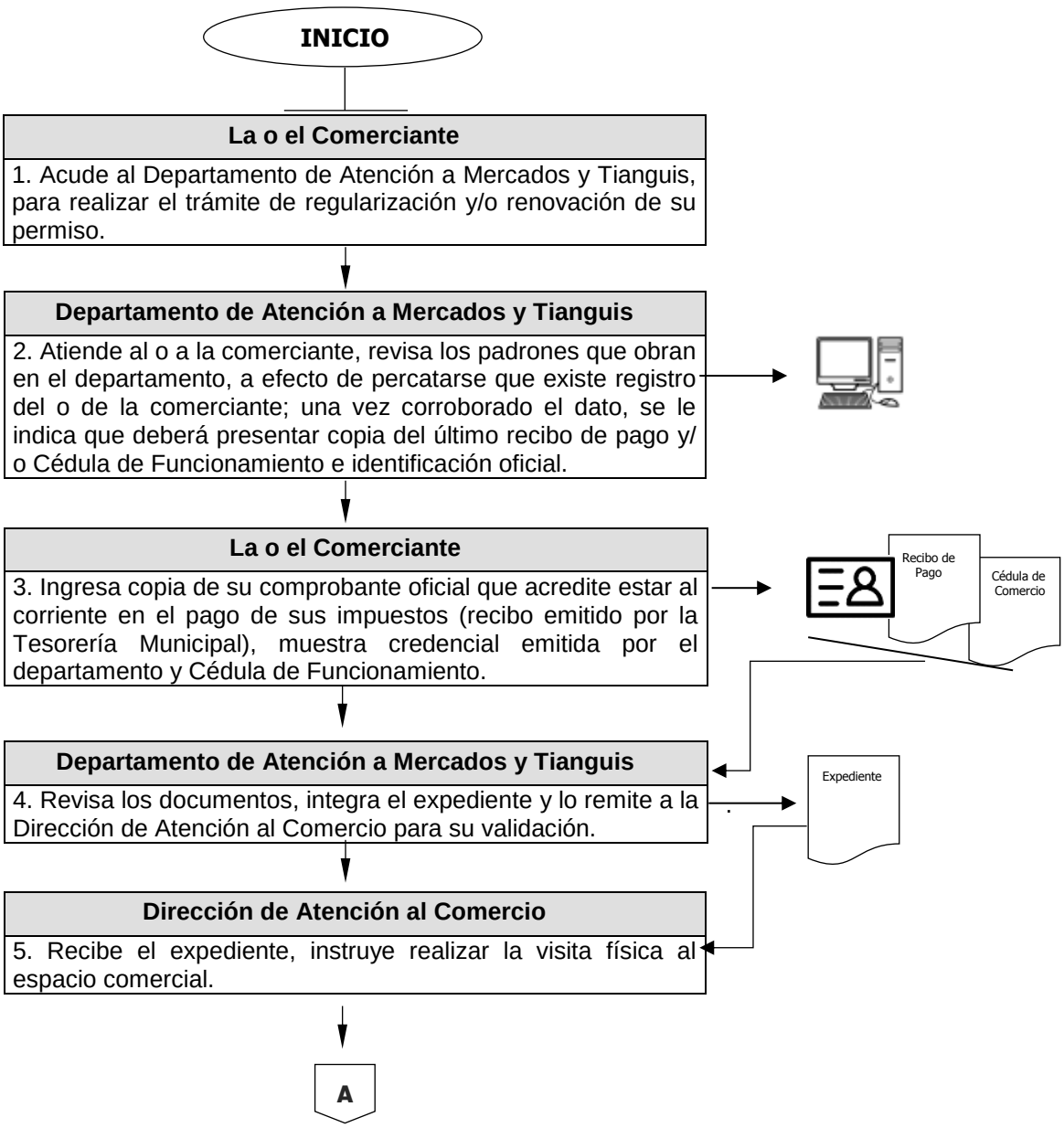
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, realizará la renovación del permiso de acuerdo con el cumplimiento de la normatividad establecida, y deberá ser autorizada por la o el titular de este departamento.
- El Departamento de Atención a Mercados y Tianguis propondrá al o a la titular de la Dirección de Atención al Comercio, los permisos de renovación para su autorización de conformidad, con los padrones actualizados que obren en los archivos del departamento.
- Es responsabilidad del Departamento de Atención a Mercados y Tianguis, integrar y actualizar el padrón de los y las comerciantes inscritos en el Sistema de Comercio.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán jurídicamente en: Artículos 8.58, 8.59, 8.60, 8.65 8.66, 8.67, 8.68, 8.69, 8.70 y 8.71 del Código Reglamentario Municipal de Toluca.

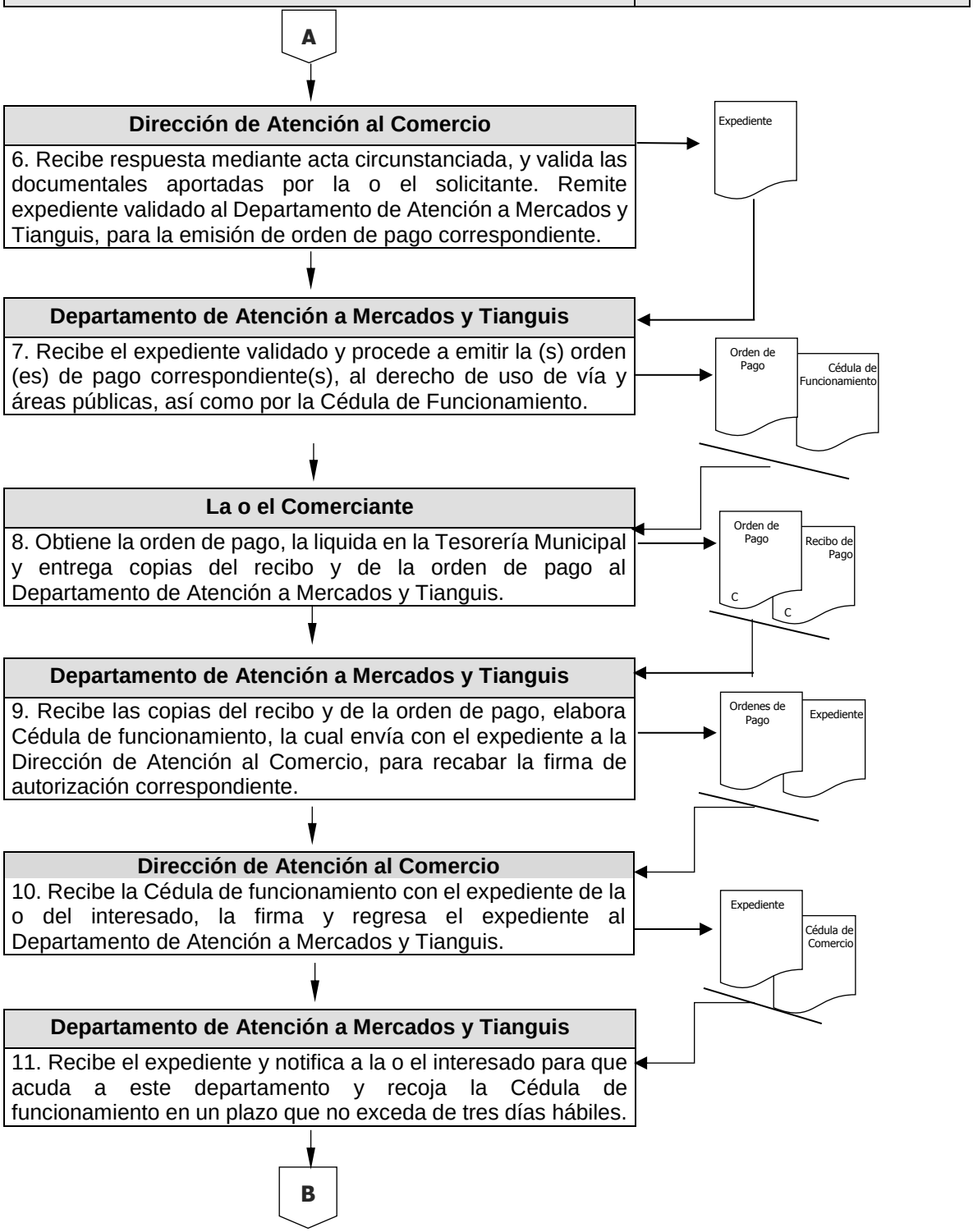
Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

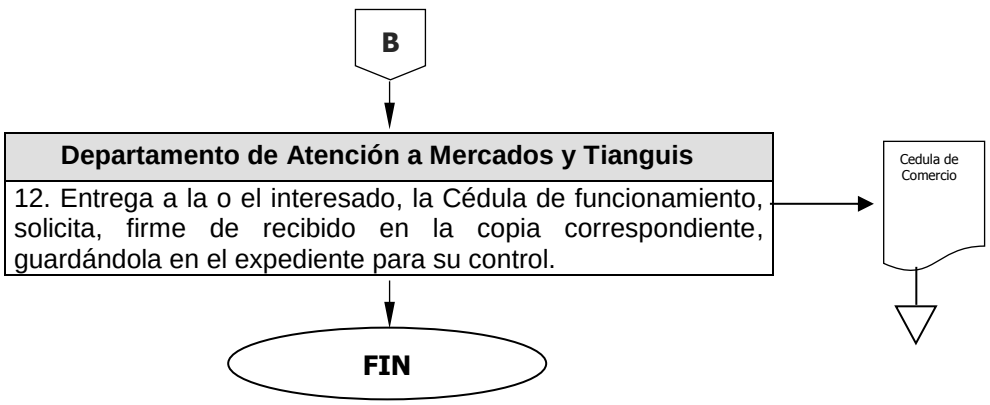
10.- regularización y/o renovación de permisos en tianguis urbanos, delegacionales y vía pública (fijo, semifijo y móvil).



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



XV. DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA

Nombre del Procedimiento:	**Pláticas y/o capacitaciones para servidores públicos**
Objetivo:	Gestionar la capacitación para los servidores públicos, con la finalidad de mejorar el desempeño y tener un servicio de calidad y eficiente para los ciudadanos

POLÍTICAS APLICABLES

- Verificar que las instituciones que darán las capacitaciones y/o pláticas, sean instituciones Municipales, Estatales o en dado caso Federales, competentes para dicho tema.

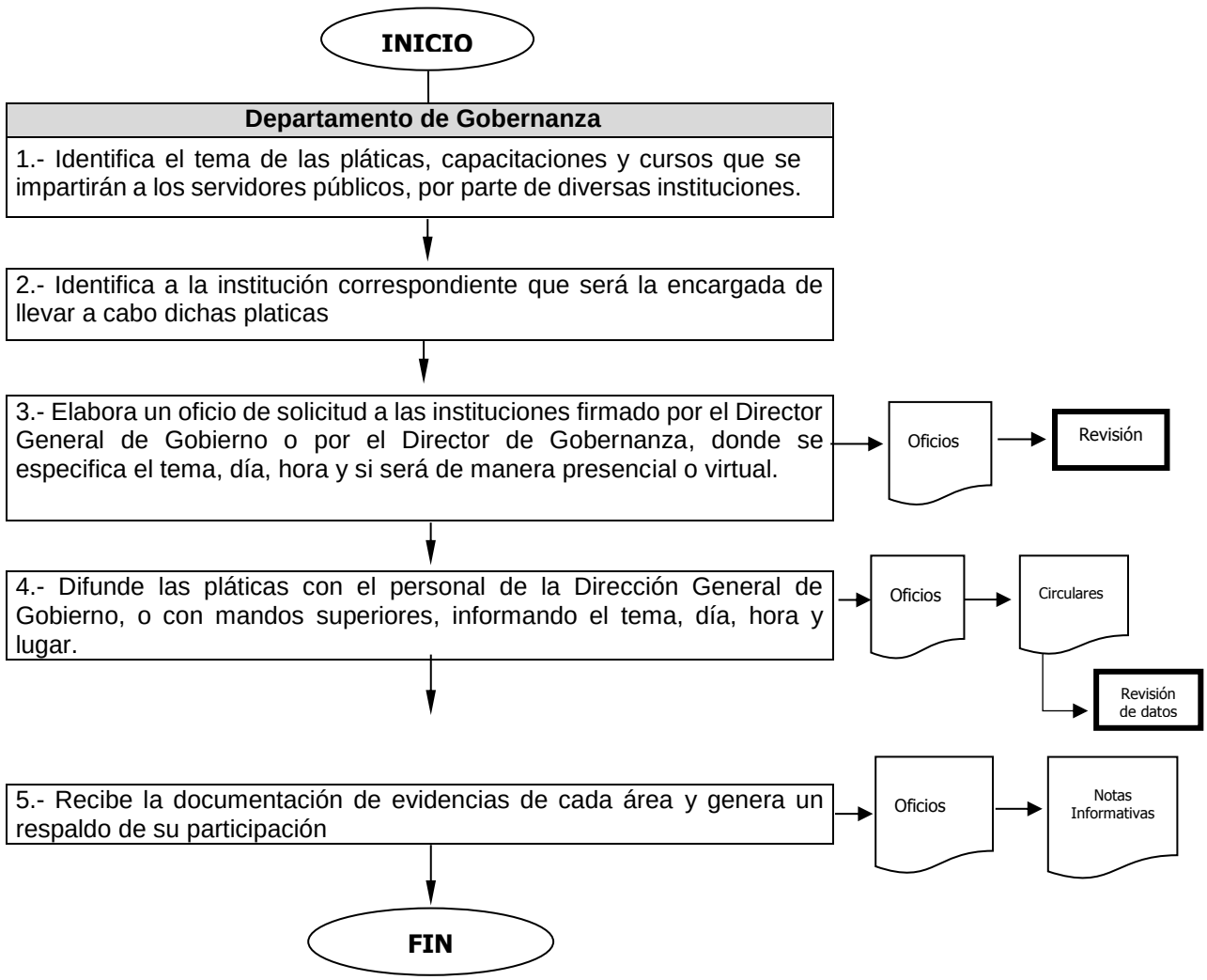
- Toda solicitud de capacitación a diversas áreas, se hará por medio de oficio para poder tener un respaldo en el archivo.

- Todas las áreas deben de informar las acciones que realizan, con respecto a cada tema de capacitación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1.- Pláticas y/o capacitaciones para servidores públicos



XVI. DEPARTAMENTO DE MEDICIÓN DE ACCIONES DEL GOBIERNO

Nombre del Procedimiento:	**Medición y evaluación de acciones de gobierno**
Objetivo:	Formular acciones para medir el desempeño de los servidores públicos.

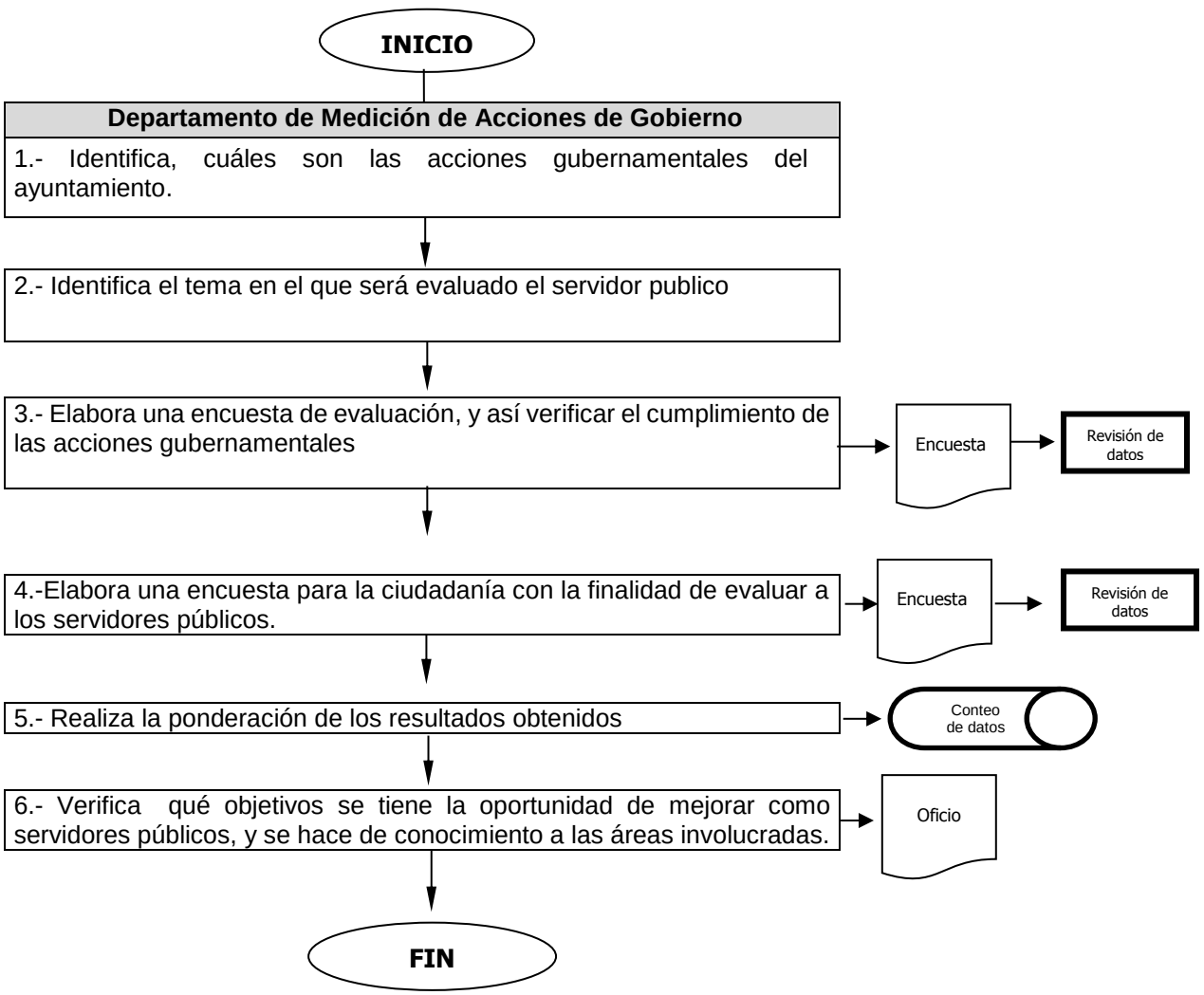
POLÍTICAS APLICABLES

- Verificar que las acciones que se llevarán a cabo, sean acordes con la evaluación de los servidores públicos.
- Incluir a la ciudadanía, para la evaluación de los servidores públicos.
- Verificar que se cumplan las acciones gubernamentales establecidas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1.- Medición y evaluación de acciones de gobierno



XVII. UNIDAD DE CONTROL DE GESTION

Nombre del Procedimiento:	**Reunión con delegados y subdelegados**
Objetivo:	Generar un vínculo de gestión entre las autoridades competentes y los delegados, para darles una respuesta favorable a sus peticiones.

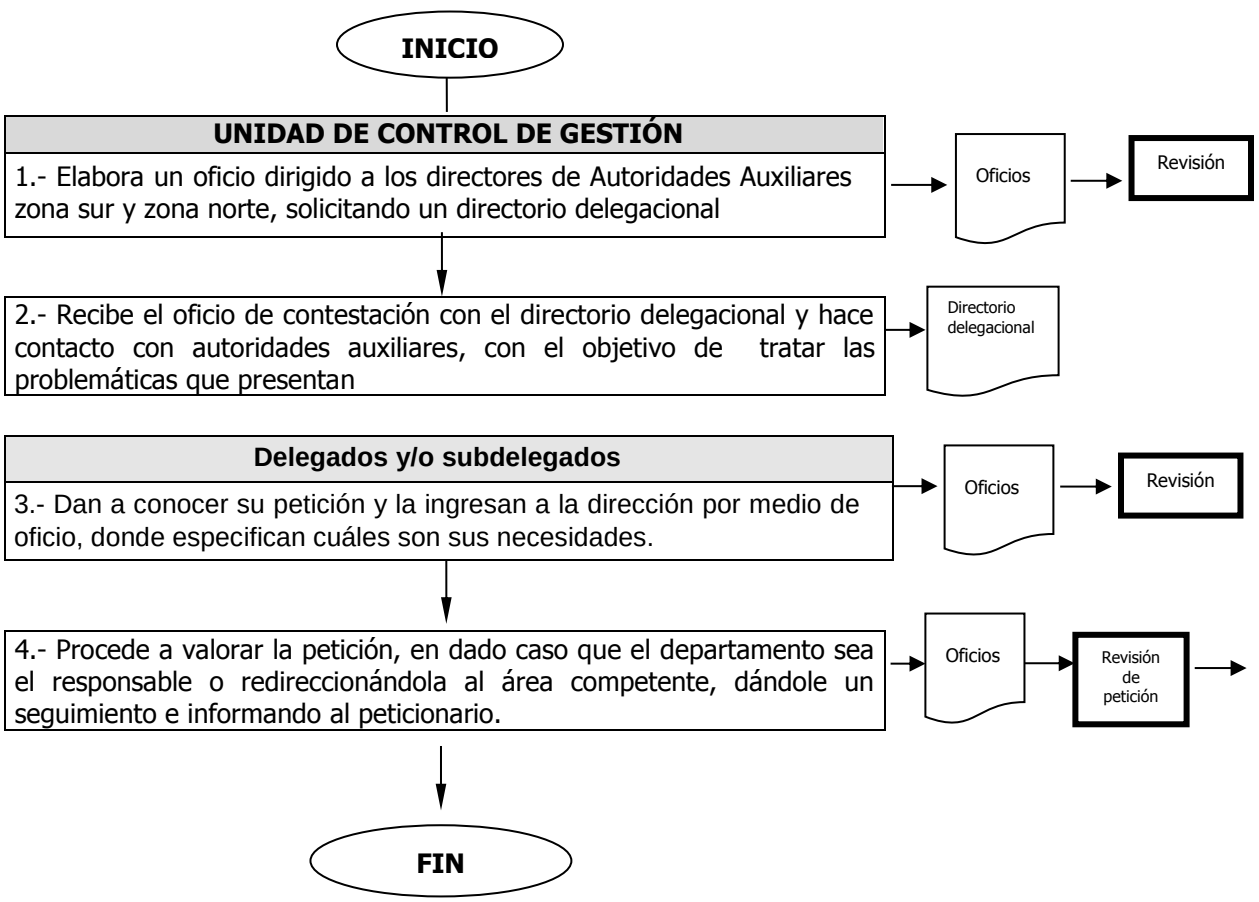
POLÍTICAS APLICABLES

- Toda petición debe de ser ingresada por medio de oficio para darle un seguimiento.
- Contar con un directorio de delegados y subdelegados para tener contacto con estos.
- Todas las peticiones serán re direccionadas por medio de oficio de acuerdo con la competencia, de cada dependencia del gobierno municipal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1.- Reunión con delegados y subdelegados



XVIII. DEPARTAMENTO DE LA JUNTA MUNICIPAL DE RECLUTAMIENTO

Nombre del Procedimiento:	**Trámite para la obtención de la Cartilla del Servicio Militar Nacional.**
Objetivo:	Expedir la Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional a todo joven de clase, remiso o anticipado que así lo solicite, presentando todos y cada uno de los requisitos solicitados.

POLÍTICAS APLICABLES

- Difundir y hacer cumplir en el ámbito de competencia, la Ley del Servicio Militar Nacional.
- Promover, ante el mayor número de jóvenes, la importancia que tiene realizar el trámite para obtener la Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional.
- Lograr la capacitación constante del personal, con el fin de obtener mejores resultados en cuanto a la atención de los jóvenes que acudan a tramitar su Cartilla de Identidad Militar del Servicio Militar Nacional.
- Contar con los recursos materiales necesarios, para el mejoramiento continuo de las funciones que se realizan en el departamento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1.- Trámite para la obtención de la Cartilla del Servicio Militar Nacional.

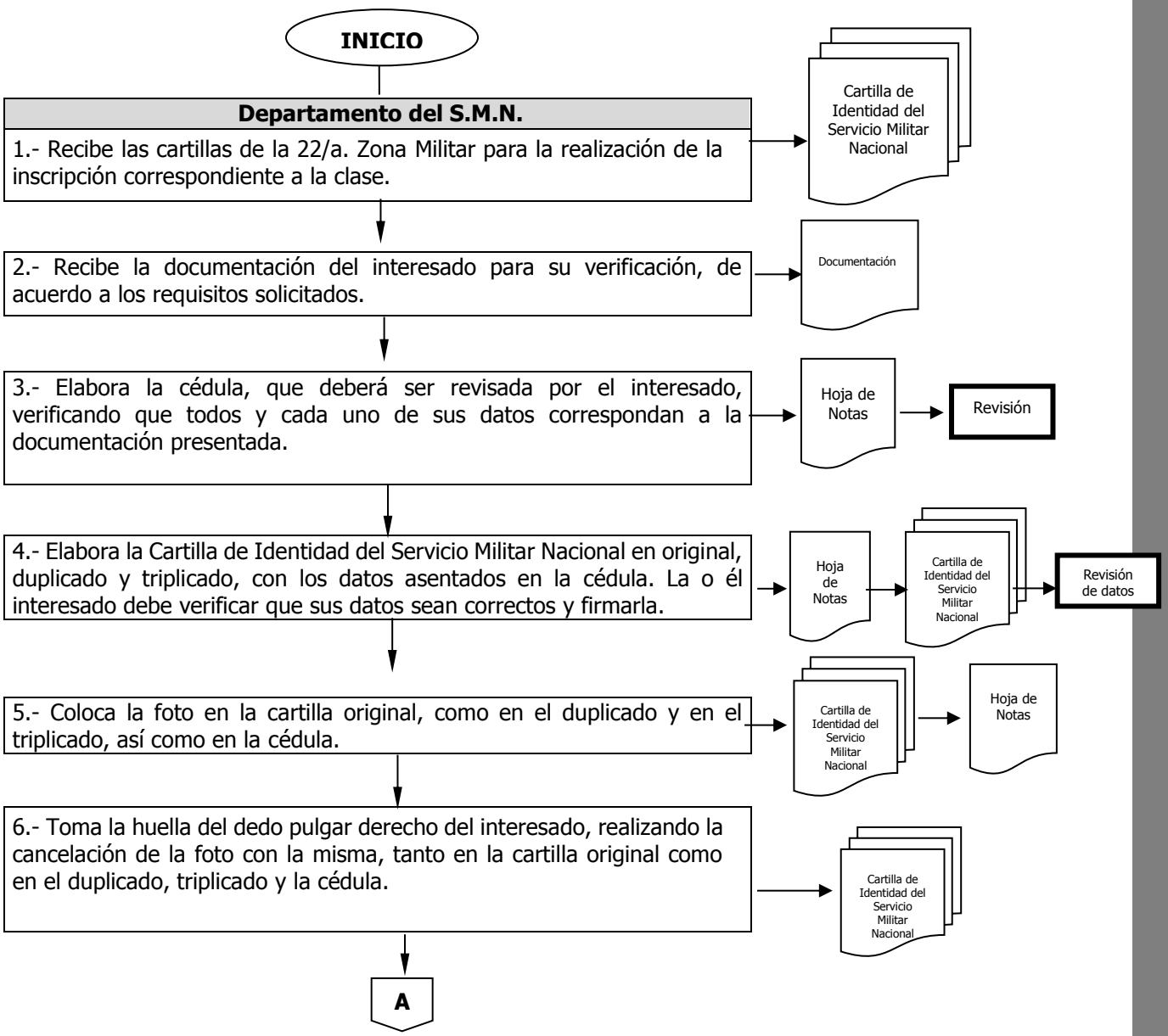
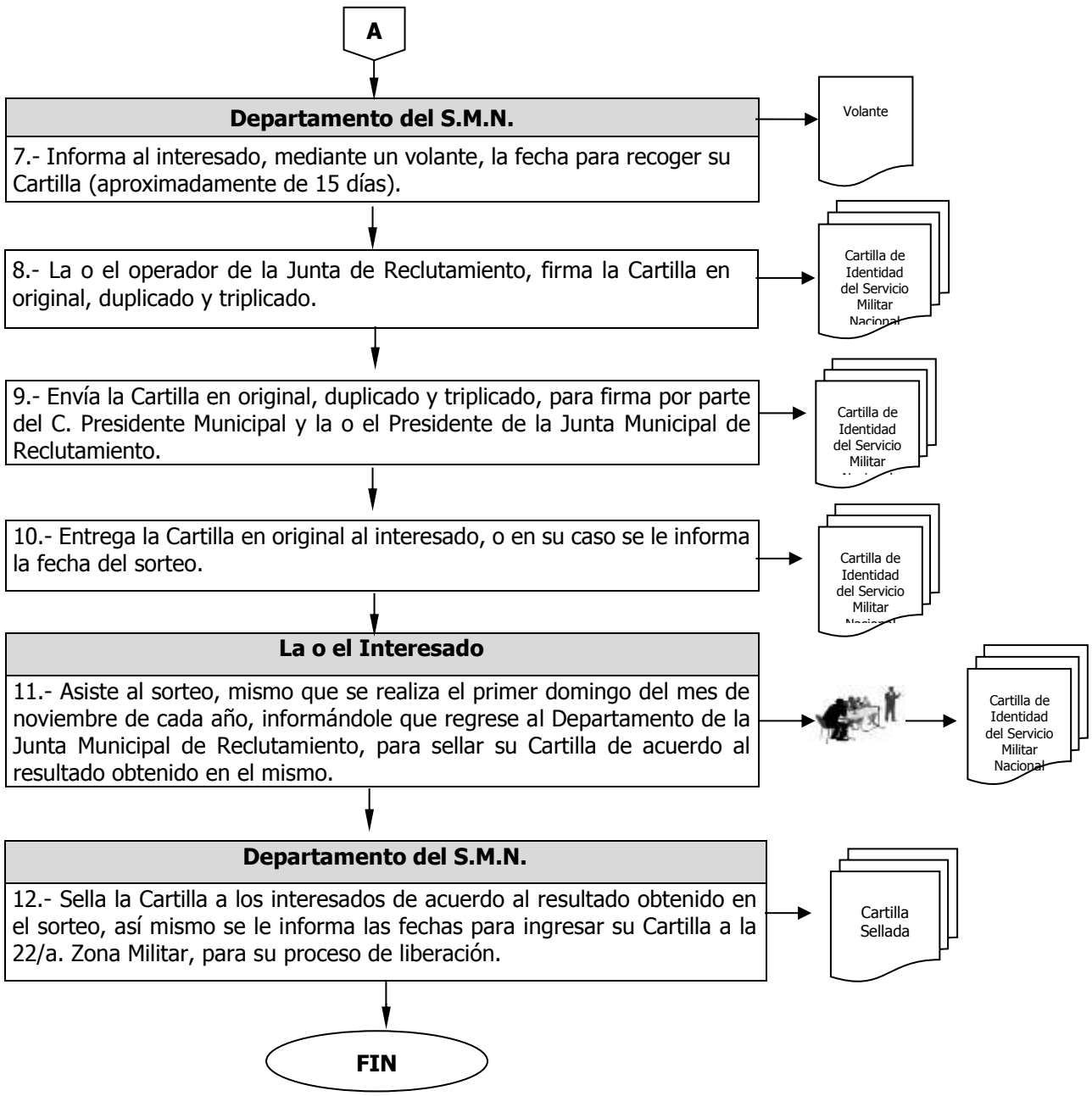


Diagrama de Flujo

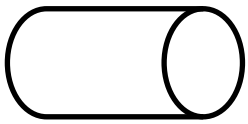
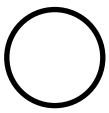
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

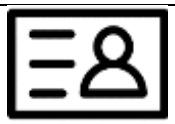


XIX. SIMBOLOGIA

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”.

Símbolo	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

Simbolo	Interpretación
	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.**

XX. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno 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 Gobierno

XXI. REGISTRO DE EDICIONES

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

XXII. VALIDACIÓN

Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

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

Lic. Mario G. Montiel Castañeda
Director General de Gobierno

XXIII. CREDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno

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
Mtra. Teresita Domínguez Albiter
Profesional C

XXIV. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

TOLUCA
CAPITAL

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad Pública

Gaceta Municipal Semanal
37/2021
16 de NOVIEMBRE de 2021

TOLUCA
CAPITAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Octubre, 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
Octubre 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.

Primera Edición

Índice

		Pág.
I.	PRESENTACION…….……..	5
II.	OBJETIVO GENERAL……	6
	Unidad de Análisis Criminal	
	1. Investigación de Grupos Criminales……	7
	2. Ratificación de Información de Grupos Criminales……...	9
	Coordinación de Apoyo Técnico	
	1. Coadyuvar en las Acciones de la Guardia Nacional en el Municipio de Toluca……..	11
	Departamento de Inteligencia Policial	
	1. Análisis del Comportamiento de Zonas Delictivas……	14
	2. Análisis Especial del Delito……...	16
	3. Análisis de Información para Identificar a los Integrantes de Grupos Criminales……	18
	Departamento Táctico	
	1. Coordinación, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con los Responsables de las Regiones…….	20
	Departamento Zona Norte y Zona Sur	
	1. Planeación, Organización, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con el Personal de la Corporación y con otras Instancias……...	23
	Departamento de Transito	
	1. Integración del Parte de Novedades……...	26
	2. Asignación de Servicios a las o los Agentes de Tránsito……	29
	3. Operativos Especiales de Tránsito……..	33
	4. Sanción por Incumplimiento a la Normatividad Aplicable……	37
	Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros	
	1. Elaboración y Control de la Información……	41
	2. Control de Infracciones en Materia de Tránsito, Parquímetros y Liberación de Documentos o Vehículos Retenidos por Operativo Alcoholímetro y Hechos de Tránsito…….	44
	Departamento de Semáforos	
	1. Instalación de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos)……	50
	2. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos)……..	55
	3. Operación del Sistema de Control de Semáforos……	58
	Departamento de Planeación y Proyectos	
	1. Peticiones Ciudadanas……..	62
	Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación	
	1. Solicitud de Elaboración de Contenido para la Difusión en Redes Sociales……	64
	2. Cobertura y Difusión de Eventos de Alto Impacto que Suceden en el Municipio de Toluca……	67
	3. Reuniones de Trabajo con Empresarios en el Municipio de Toluca……...	70
	Departamento de Policía Comunitaria	
	1. Impartición de Pláticas Informativas de Prevención del Delito……	74
	2. Programa Mujer Segura……	77
	3. Operativo Cerca de Ti……	80
	4. Operativo Recorrido Pie-Tierra y de Patrullaje.....	84
	Departamento de Cultura y Educación Vial	
	1. Implementación de Cursos, Talleres y Pláticas de Cultura y Educación Vial en el Municipio de Toluca……	87
	Departamento de Planeación y Finanzas	
	1. Integración, Elaboración y Programación del Presupuesto……	90
	2. Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente……	93
	3. Gastos a Comprobar……..	97

4. Adecuación Presupuestaria…….. 100
5. Seguimiento al Presupuesto Basado en Resultados Municipal (PbRM)……... 102
Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial
1. Ejercicio, Control y Seguimiento del Presupuesto del Gasto Corriente…… 105
2. Integración del Programa Anual de Adquisiciones…… 108
3. Control de Combustible…… 110
4. Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales…….. 112
5. Control de Armamento del Personal Autorizado de la Dirección General de Seguridad Pública…….. 115
6. Robo o Extravió de Armamento de la Dirección General de Seguridad Pública…… 117
7. Credencialización e Inclusión del Personal en la Licencia Oficial Colectiva Nº.139, para Portación de Armas de Fuego…….. 120
8. Revista Semestral de los Vehículos Oficiales de la Dirección General de Seguridad Pública…….. 124
Departamento de Recursos Humanos
1. Alta de Personal…….. 127
2. Baja de Personal Administrativo…….. 129
3. Integración del Acta de Entrega Recepción para la Baja de Personal de Confianza……. 131
4. Control de Confianza del Personal de la Dirección General de Seguridad Pública…… 133
Centro de Mando Municipal
1. Atención a Reportes de Emergencia……... 136
2. Operación del Sistema de Video Vigilancia…… 140
3. Análisis, Atención y Seguimiento de Reportes Ingresados al Sistema de Emergencia, a Través del Sistema de Video Vigilancia…….. 145
3.1 Atención y Seguimiento a Reportes de Emergencia……..... 148
3.2 Detección en Tiempo Real de Hechos Probablemente Delictivos…… 150
3.3 Atención a los Usuarios y/o Víctimas de Algún Hecho Delictivo…… 151
3.4 Atención a Autoridad Administrativa y/o Judicial Competente…… 153
Departamento de Soporte Tecnológico
1. Soporte Tecnológico a la Plataforma Operativa de Equipos, Aplicaciones y Servicios que Administra la Dirección de Desarrollo Tecnológico……. 159
2. Control de Inventario…….. 157
3. Análisis de Proyectos……. 159
Departamento de Plataforma México
1. Captura del Informe Policial Homologado (IPH)…… 164
2. Consultas a Plataforma México…… 163
Departamento de Estadística y Análisis de la Información
1. Recopilación, Análisis y Procesamiento de Información Estadística……. 168
1.1.Parte de Novedades…… 171
1.2. Productos de Información Estadística……. 173
1.3. Denuncia Anónima……. 174
Departamento de Academia y Desarrollo Humano
1. Curso de Formación Inicial para Policía Preventivo……. 180
2. Profesionalización o Actualización Policial……. 183
Departamento de Control Escolar
1. Selección y Coordinación del Personal Docente para la Impartición de las Asignaturas de los Cursos de Capacitación……. 187
2. Actualización e Implementación de Planes y Programas de Estudio…… 192
3. Elaboración de Anteproyectos de Programas Anuales Académicos y de Presupuestos… 195
Departamento de Servicio Profesional de Carrera
1. Instalación de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera…….. 197
2. Actualización de los Instrumentos Normativos del Programa Rector de Profesionalización del Servicio Profesional de Carrera…….. 200

3. Desarrollo e implementación de la Herramienta de Seguimiento y Control para los Miembros del Cuerpo Policial…… 204
4. Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal…….. 207
5. Evaluaciones del Desempeño…….. 212
Departamento de Servicios Integrales de Salud
1. Prevención, Promoción, Diagnóstico y Manejo de Enfermedades en todos los Elementos de la Policía Municipal de Toluca…… 215
Departamento de Normatividad y Asistencia
1. Trámite a Solicitudes para la Búsqueda y Localización de Personas…… 217
2. Trámite en Materia de Asuntos de Amparo y Juicios Federales…… 220
3. Trámite Jurídico de Asuntos Relacionados con Medidas de Protección y Custodias de Personas o Bienes…….. 224
4. Trámite de Recuperación de Armas de Fuego y Equipo Policial que se Encuentren a Disposición del Ministerio Público u Órganos Jurisdiccionales…… 227
5. Trámite para la Recuperación de Vehículos Oficiales Relacionados con Carpetas de Investigación o Causas Penales…… 230
6. Atención de los Requerimientos Derivados de Quejas Interpuestas por Particulares y/o Investigaciones de Oficio Iniciadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en Contra de las o los Servidores Públicos Adscritos a la Dirección General de Seguridad Pública…… 233
Departamento de Análisis Técnico Jurídico
1. Solicitud, Integración y Remisión de Información de las Diversas Dependencias del Ayuntamiento de Toluca…… 235
2. Estudios, Análisis, Consultas y Comisiones en Materia Jurídica, así como Articulación de Información Jurídica Diversa para el Estudio y Cumplimiento de Programas…… 238
3. Informe sobre Reformas o Modificaciones que tengan los Distintos Ordenamientos Legales Relacionados con la Seguridad Pública…… 241
4. Sustanciación de los Recursos Administrativos de Inconformidad que Presenten los Integrantes del Servicio Profesional de Carrera Policial…… 244
III SIMBOLOGÍA…….. 248
IV DISTRIBUCIÓN…….. 251
V REGISTRO DE EDICIONES…… 252
VI VALIDACIÓN……... 253
VII CRÉDITOS……..... 254
VIII HOJA DE ACTUALIZACIÓN…… 255

I. PRESENTACIÓN.

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa, que dé respuestas inmediatas y eficientes a las demandas de la población; la Coordinación de Planeación se ha dado a la tarea de desarrollar programas de modernización y simplificación administrativa, que permitan eficientar el funcionamiento de las dependencias del Ayuntamiento de Toluca, y dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

El Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad Pública es un instrumento de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones, y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permite 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 los servidores públicos y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello la Coordinación de Planeación, pone a disposición de los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad Pública”.

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 precisa ante un delito.

Unidad de Análisis Criminal

Nombre del Procedimiento:	**Investigación de Grupos Criminales**
Objetivo:	Identificar a organizaciones, grupos, personas y modos de operación, vinculados con la delincuencia organizada y común, mediante la aplicación de métodos de análisis de información para la realización de diversos operativos.

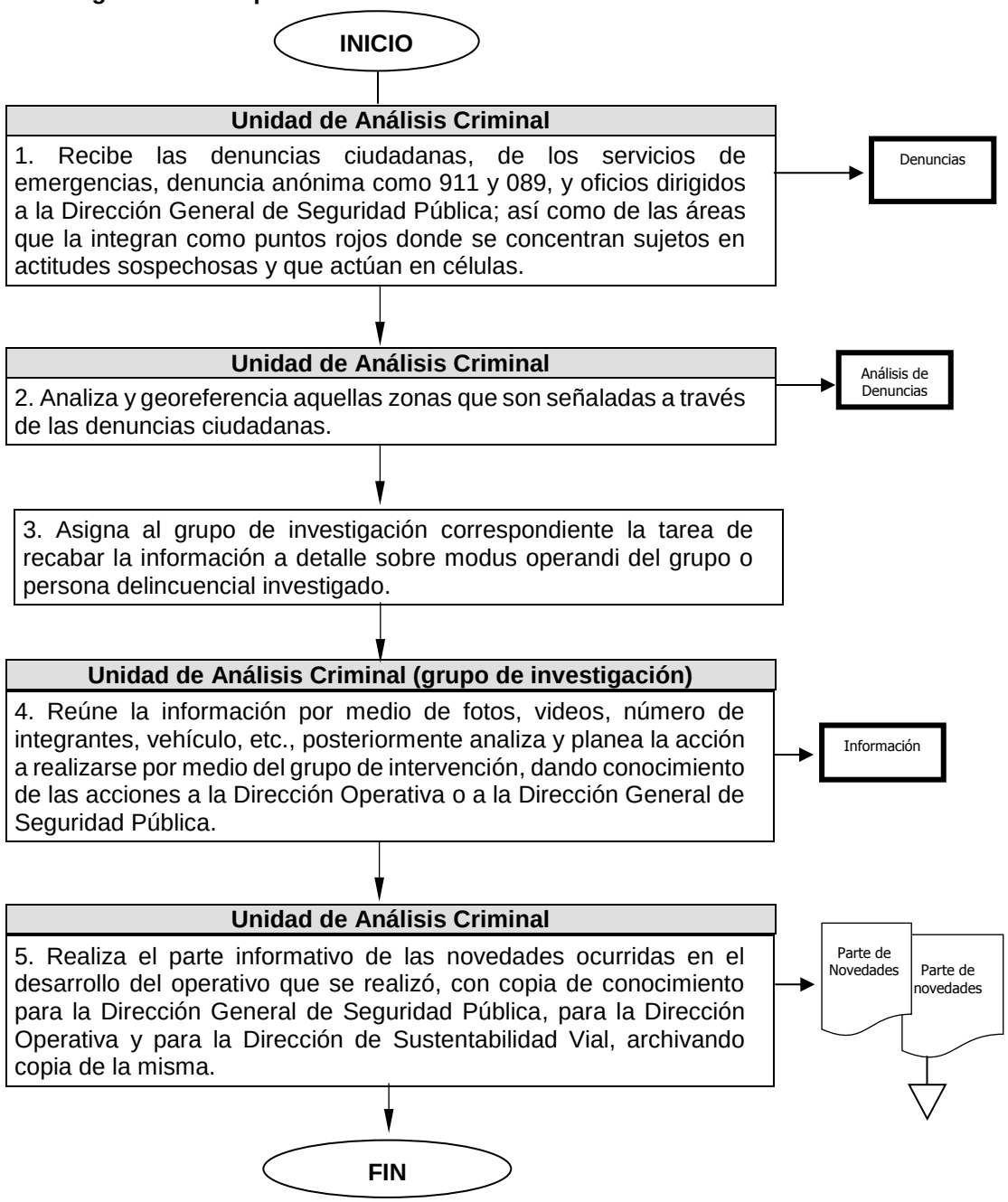
POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Análisis Criminal, será responsable de investigar y ubicar a los grupos criminales existentes en el municipio.
- La Dirección General de Seguridad Pública será la encargada del diseño de los diversos operativos, que instruirá a la Dirección Operativa en su ejecución, mediante la información que se obtiene de la Unidad de Análisis Criminal.
- La Unidad de Análisis Criminal, deberá elaborar un informe del análisis mensual de incidencia delictiva y georreferenciación de los diferentes cuadrantes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Investigación de Grupos Criminales.



Nombre del Procedimiento:	**Ratificación de Información de Grupos Criminales**
Objetivo:	Verificar las denuncias de los habitantes del municipio por presuntos actos delictivos que hacen llegar a esta dependencia.

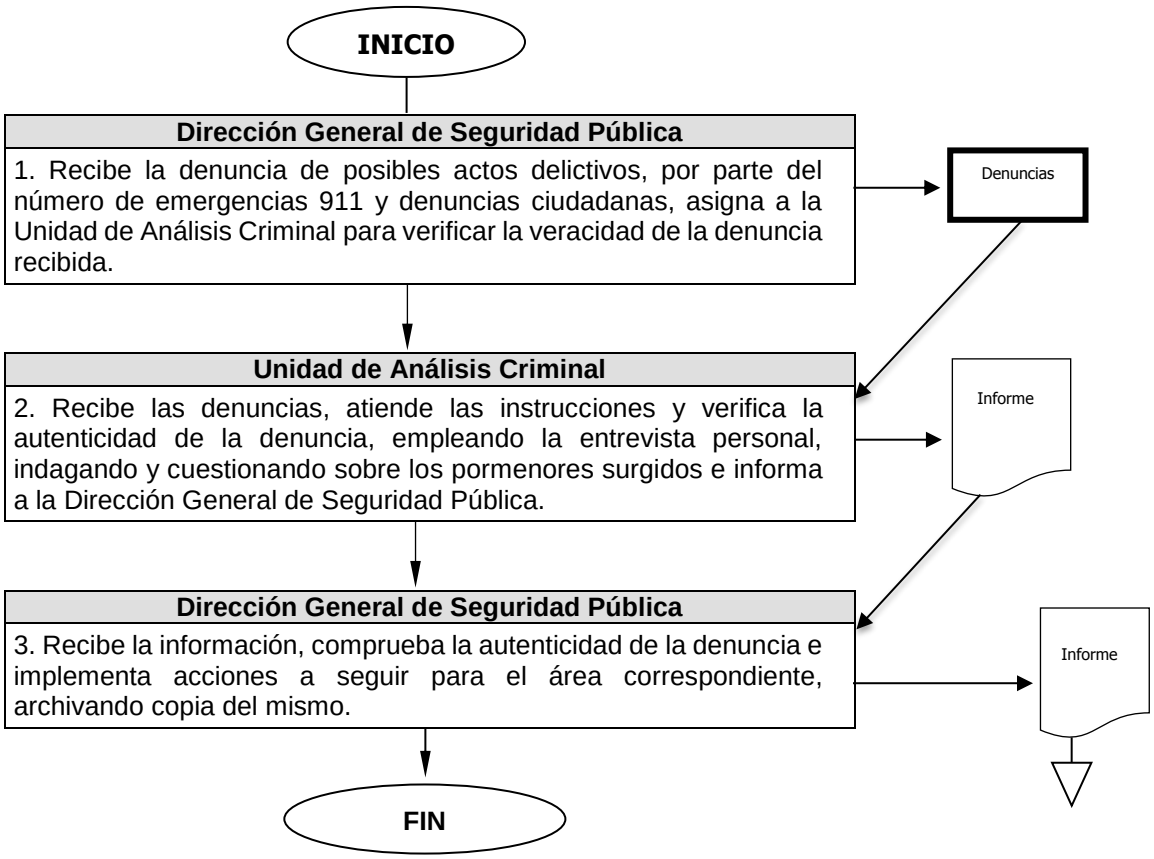
POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad de Análisis Criminal deberá trabajar de manera conjunta con los grupos de inteligencia de la Dirección General de Seguridad Pública para investigar y ubicar a los grupos criminales existentes en el municipio.
- El diseño de los diversos operativos estará a cargo de las diferentes áreas operativas en coordinación y supervisión de la o el Titular de la Dirección Operativa.
- La Unidad de Análisis Criminal deberá elaborar un informe mensual de los trabajos de investigación.
- La coordinación y supervisión de los grupos de investigación estará a cargo de la Dirección General de Seguridad Pública.
- La Dirección General de Seguridad Pública solicitará un reporte que contenga la recopilación estadística de la información que le proporciona el área operativa (regiones).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Ratificación de la Información de Grupos Criminales.



Coordinación de Apoyo Técnico

Nombre del Procedimiento:	**Coadyuvar en las Acciones de la Guardia Nacional en el Municipio de Toluca**
Objetivo:	Coadyuvar como enlace para facilitar la estadía y trabajos de la Guardia Nacional en el territorio municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Apoyo Técnico, fungirá como enlace entre la Dirección General de Seguridad Pública y el personal de mando de la Guardia Nacional asignado al Municipio de Toluca.
- La Coordinación de Apoyo Técnico, recibirá las peticiones de los materiales que requiere la Guardia Nacional para su solicitud ante la administración municipal de Toluca.
- En 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”; participará en los requerimientos que efectué la Guardia Nacional.
- La Coordinación de Apoyo Técnico, reportará a la Dirección General de Seguridad Pública los trabajos realizados con la Guardia Nacional.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Coadyuvar en las Acciones de la Guardia Nacional en el Municipio de Toluca

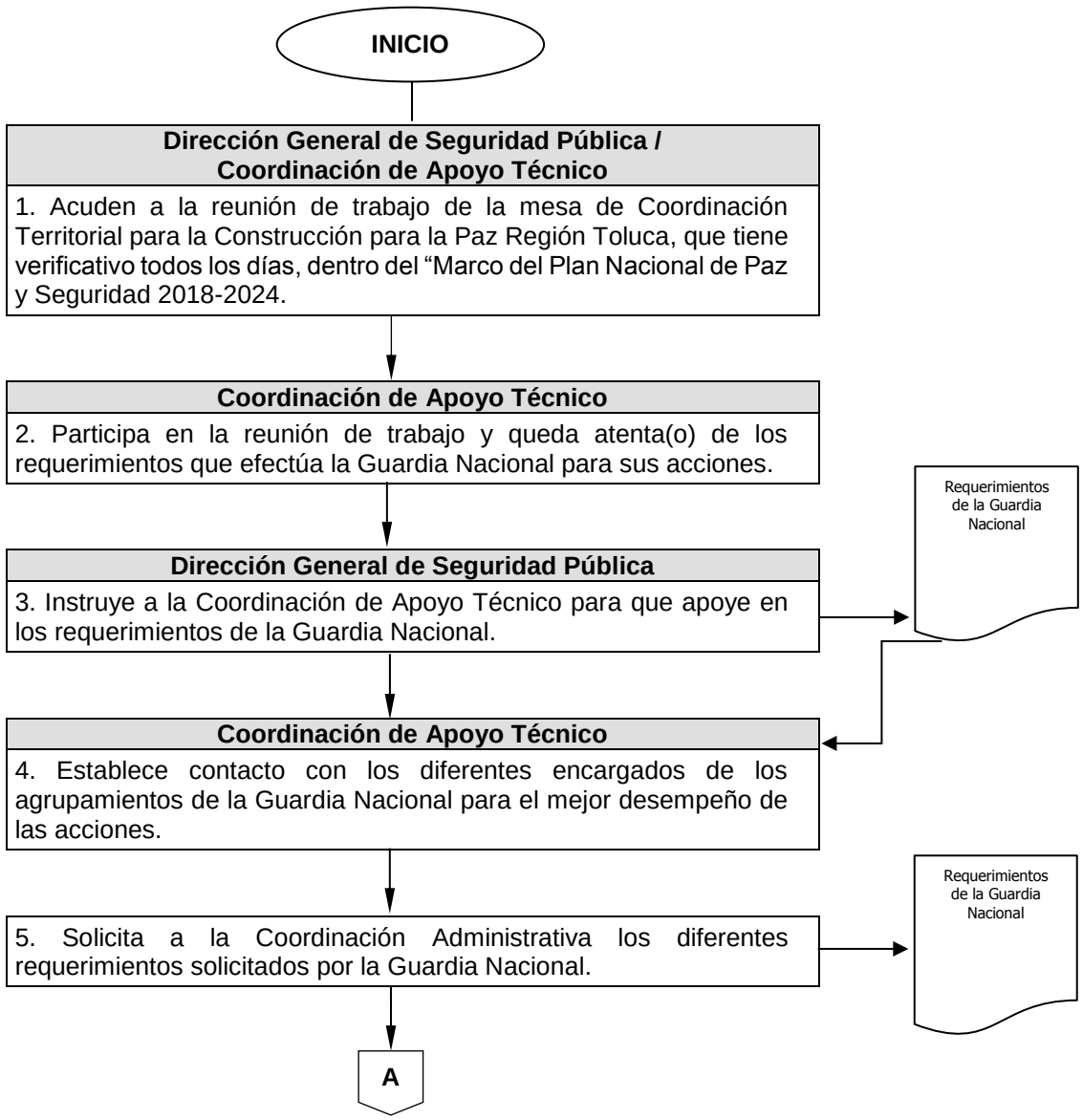
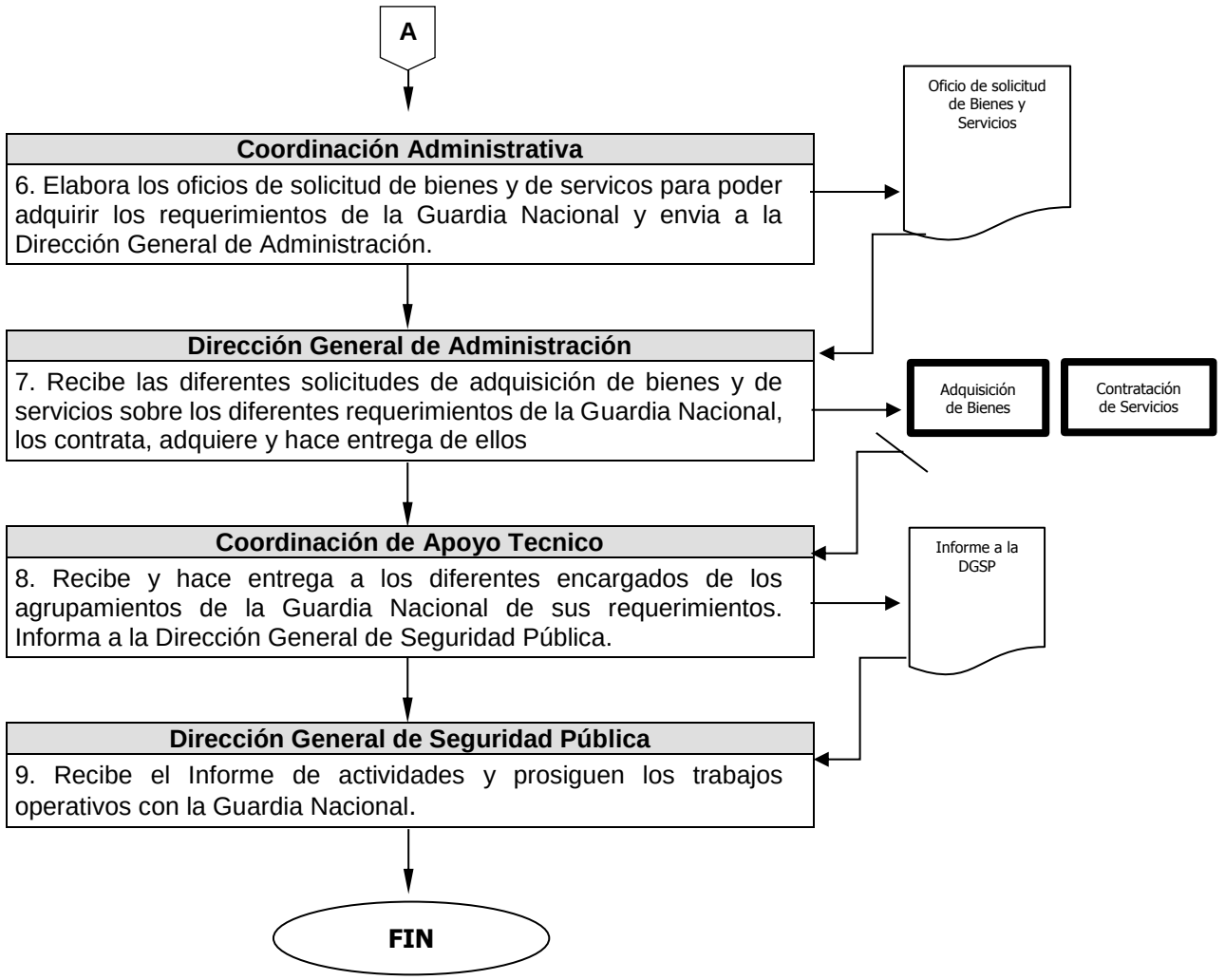


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Inteligencia Policial

Nombre del Procedimiento:	**Análisis del Comportamiento de Zonas Delictivas**
Objetivo:	Identificar el comportamiento delictivo y ofrecer información oportuna para la toma de decisiones.

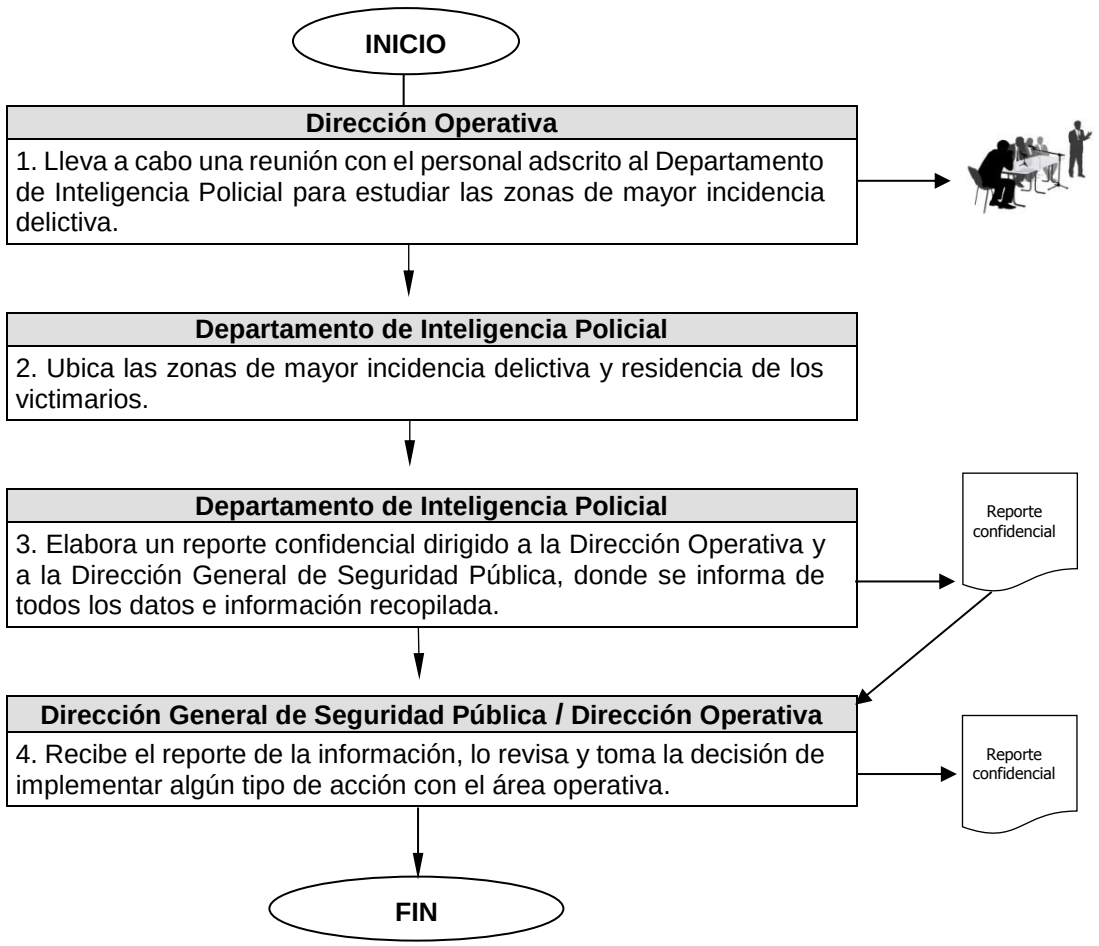
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Inteligencia Policial, será responsable de analizar y realizar la estadística para que por medio de ella se pueda ubicar las zonas de mayor incidencia en el municipio.
- El Departamento de Inteligencia Policial, deberá elaborar un informe mensual de los trabajos realizados.
- La coordinación y supervisión de acciones estará a cargo de la Dirección Operativa.
- La Dirección Operativa, tendrá a su cargo la recopilación estadística de la información que le proporciona el área operativa.
- La Dirección Operativa, establecerá los lineamientos y estrategias operativas para la disuasión y combate a la delincuencia.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Análisis del Comportamiento de Zonas Delictivas.



Nombre del Procedimiento:	**Análisis Especial del Delito**
Objetivo:	Mediante la aplicación de métodos de análisis estadístico y geográfico se identifica la distribución espacial delictiva que permita la identificación de actores, así como su relación con otras variables temporales.

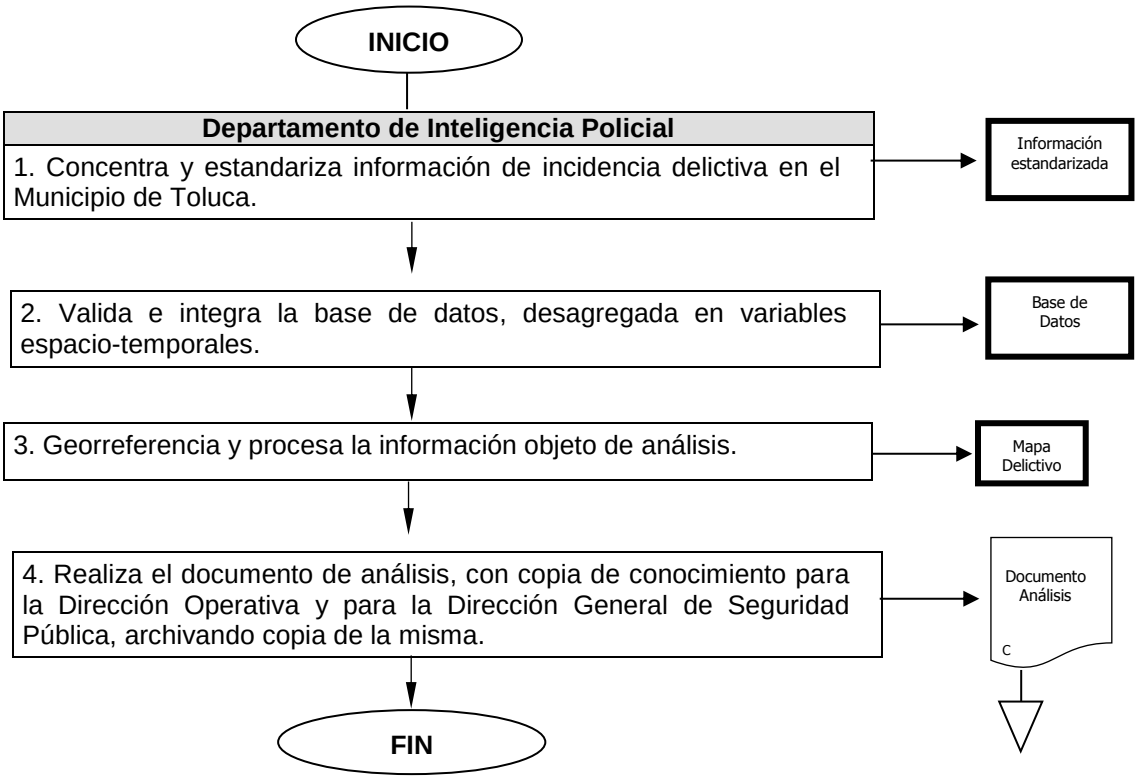
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Inteligencia Policial, será responsable de concentrar y estandarizar la información delictiva de las diferentes fuentes de información.
- El diseño de los diversos operativos estará a cargo de la Dirección Operativa.
- El Departamento de Inteligencia Policial, deberá elaborar un informe del análisis mensual de incidencia delictiva y su georreferenciación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Análisis Especial del Delito.



Nombre del Procedimiento:	**Análisis de Información para Identificar a los Integrantes de Grupos Criminales**
Objetivo:	Investigar y analizar la forma en que operan los integrantes de grupos delincuenciales, proporcionando información fidedigna para la prevención de riesgos a la seguridad en el municipio de Toluca.

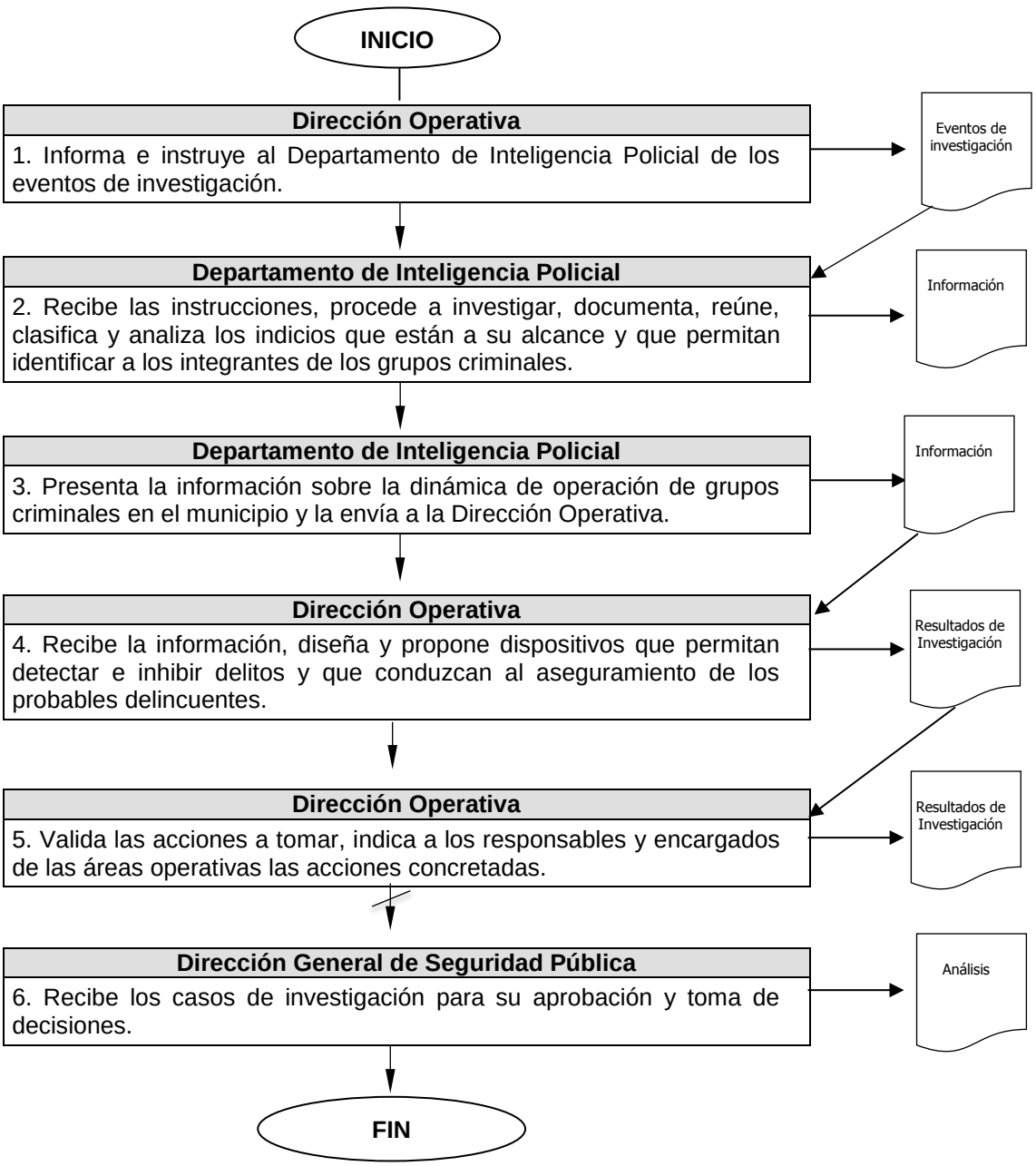
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Inteligencia Policial, investigar y proporcionar información fidedigna para la prevención de riesgos a la seguridad, creando una base de datos de la información delictiva del municipio.
- Es responsabilidad del Departamento de Inteligencia Policial, establecer los lineamientos y estrategias de prevención delictiva en el municipio de Toluca.
- Es responsabilidad de la Dirección Operativa, realizar la recopilación estadística de la información que le proporciona el Departamento de Inteligencia Policial.
- Es responsabilidad de la Dirección Operativa, contar con información suficiente en materia de incidencia delictiva, para aplicar con certeza los diferentes operativos que salvaguarden los derechos de la población.
- Es responsabilidad del Departamento de Inteligencia Policial, mantener informado al director general de todos los incidentes generados en el desarrollo de las actividades diarias.
- Es responsabilidad de la Dirección Operativa, presentar al director general los anteproyectos y proyectos de programas anuales, mensuales y especiales en materia de inteligencia policial.
- Es responsabilidad del Departamento de Inteligencia Policial a través de la Dirección Operativa, el mantener informado al Director General de Seguridad Pública de las acciones realizadas y logros alcanzados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Análisis de Información para Identificar a los Integrantes de Grupos Criminales



Departamento Táctico

Nombre del Procedimiento:	**Coordinación, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con los Responsables de las Regiones**
Objetivo:	Apoyar operativos conjuntos para brindar seguridad pública a todas las zonas urbanas y rurales del Municipio de Toluca, con la finalidad de salvaguardar la integridad física de las personas y de sus bienes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento Táctico, planear los operativos necesarios con el personal de la corporación para salvaguardar la ciudadanía del Municipio de Toluca, brindando el apoyo requerido al Departamento de Zona Norte y Departamento Zona Sur.
- La coordinación y atención de la seguridad pública municipal, se atenderá mediante la organización de las o los comandantes de los diferentes distritos, zonas y grupos, patrullas, grupos de motos, apoyo táctico, cuartel general, palacio municipal y banda de guerra.
- El Departamento Táctico deberá enviar a las o los jefes de cada grupo y/o agrupamientos informes detallados sobre los operativos a implementar cuando así lo amerite.
- Es obligación del Departamento Táctico valorar los diferentes operativos, antes, durante y después de su realización.
- Es obligación del Departamento Táctico, supervisar los operativos con el personal de la corporación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Coordinación, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con los Responsables de las Regiones.

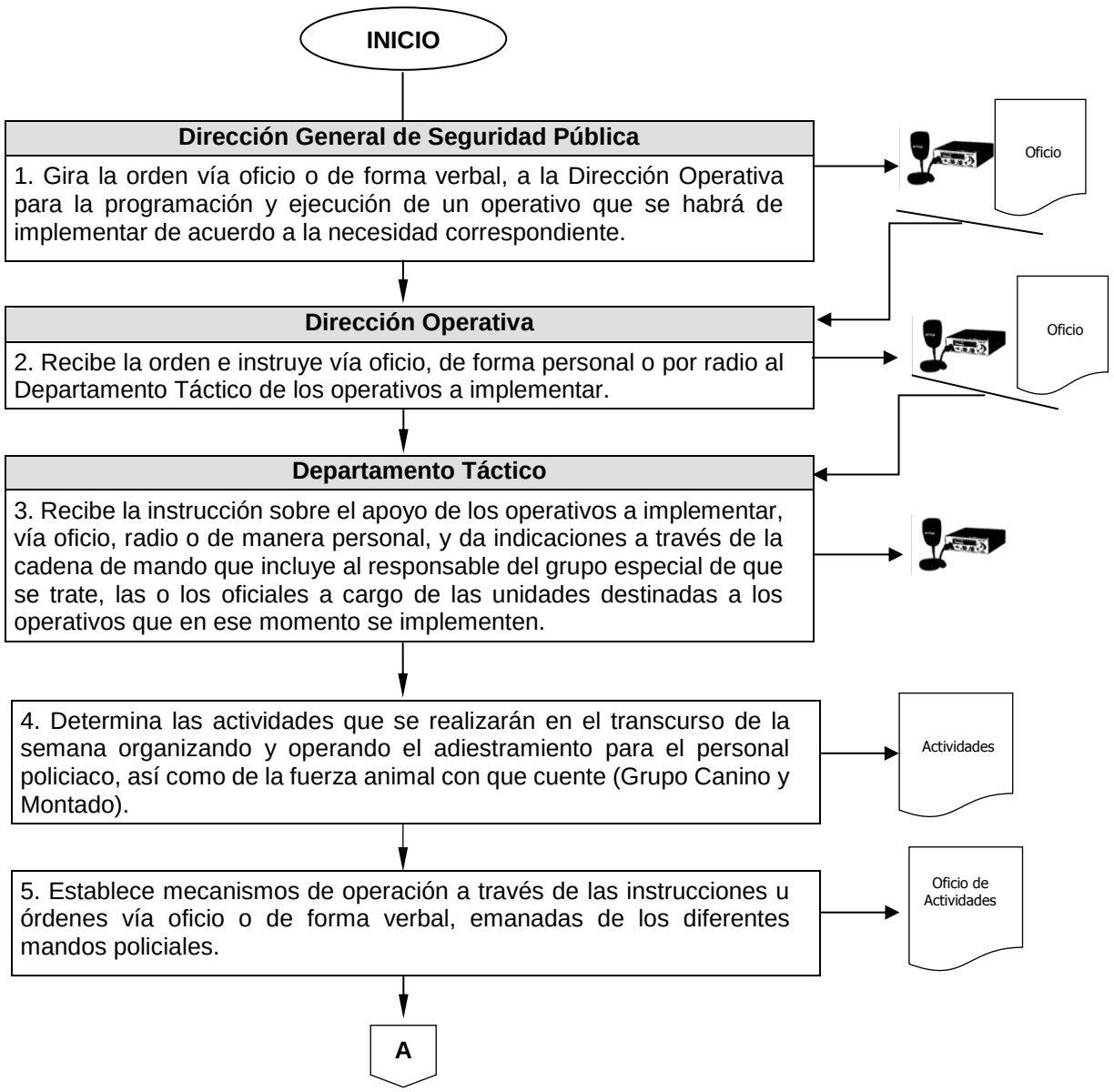
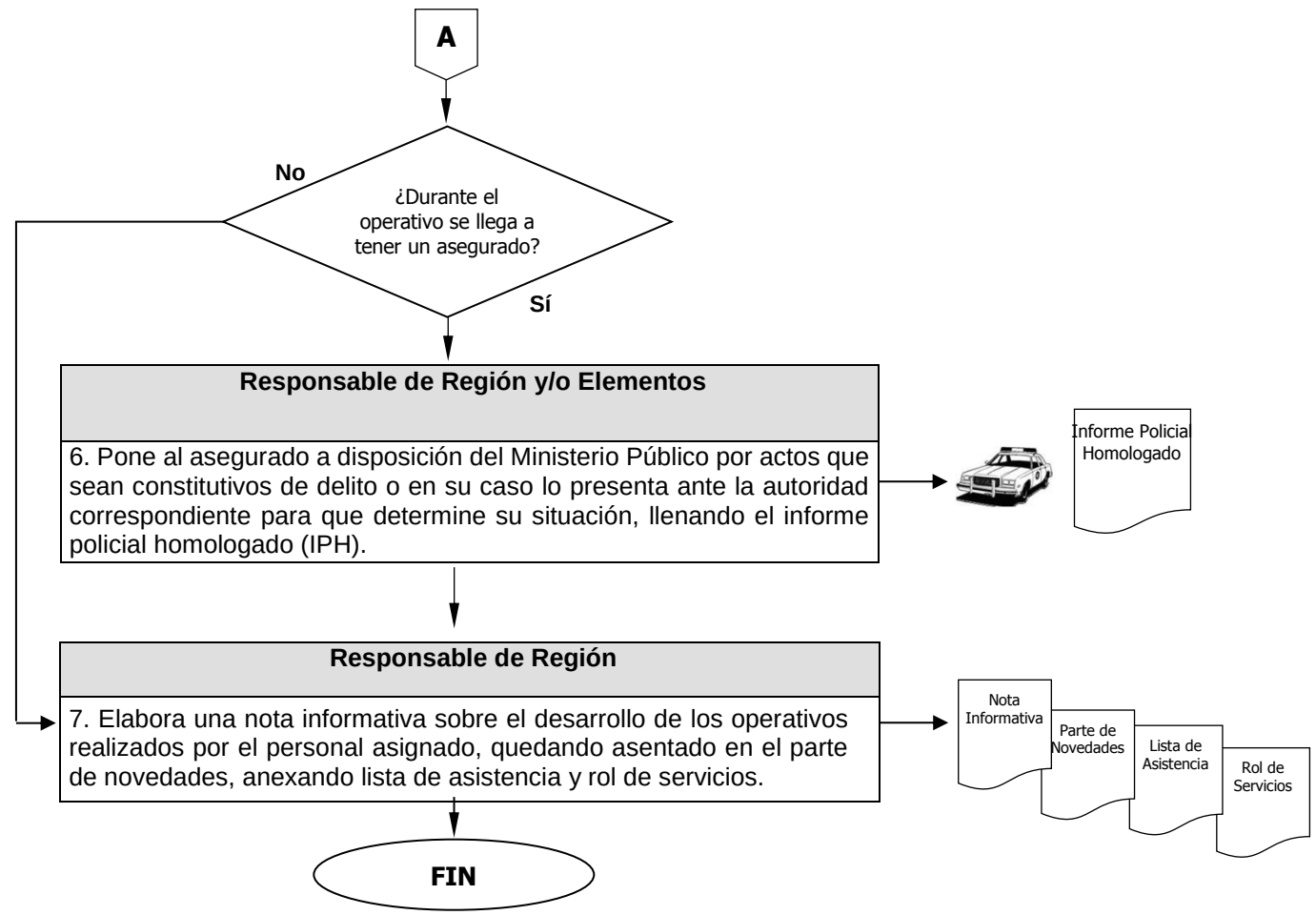


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento Zona Norte

Departamento Zona Sur

Nombre del Procedimiento:	**Planeación, Organización, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con el Personal de la Corporación y con Otras Instancias.**
Objetivo:	Planear y ejecutar operativos de seguridad en todos los cuadrantes de su zona urbana y rural del Municipio de Toluca, con la finalidad de salvaguardar la integridad física de las personas y de sus bienes.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Zona Norte y/o Departamento de Zona Sur, planear los operativos necesarios con el personal de la corporación para salvaguardar la ciudadanía del municipio.
- La coordinación y atención de la seguridad pública municipal, se atenderá mediante la organización de las o los comandantes de los diferentes distritos, zonas y grupos, patrullas, grupos de motos, apoyo táctico, cuartel general, palacio municipal y banda de guerra.
- El Departamento de Zona Norte y/o Departamento de Zona Sur deberá informar los resultados de los operativos.
- El Departamento de Zona Norte y/o Departamento de Zona Sur deberá valorar los diferentes operativos, antes, durante y después de su realización.
- Es obligación del Departamento de Zona Norte y/o Departamento de Zona Sur supervisar los operativos con el personal de la corporación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Planeación, Organización, Supervisión y Ejecución de Operativos de Seguridad con el Personal de la Corporación y con Otras Instancias.

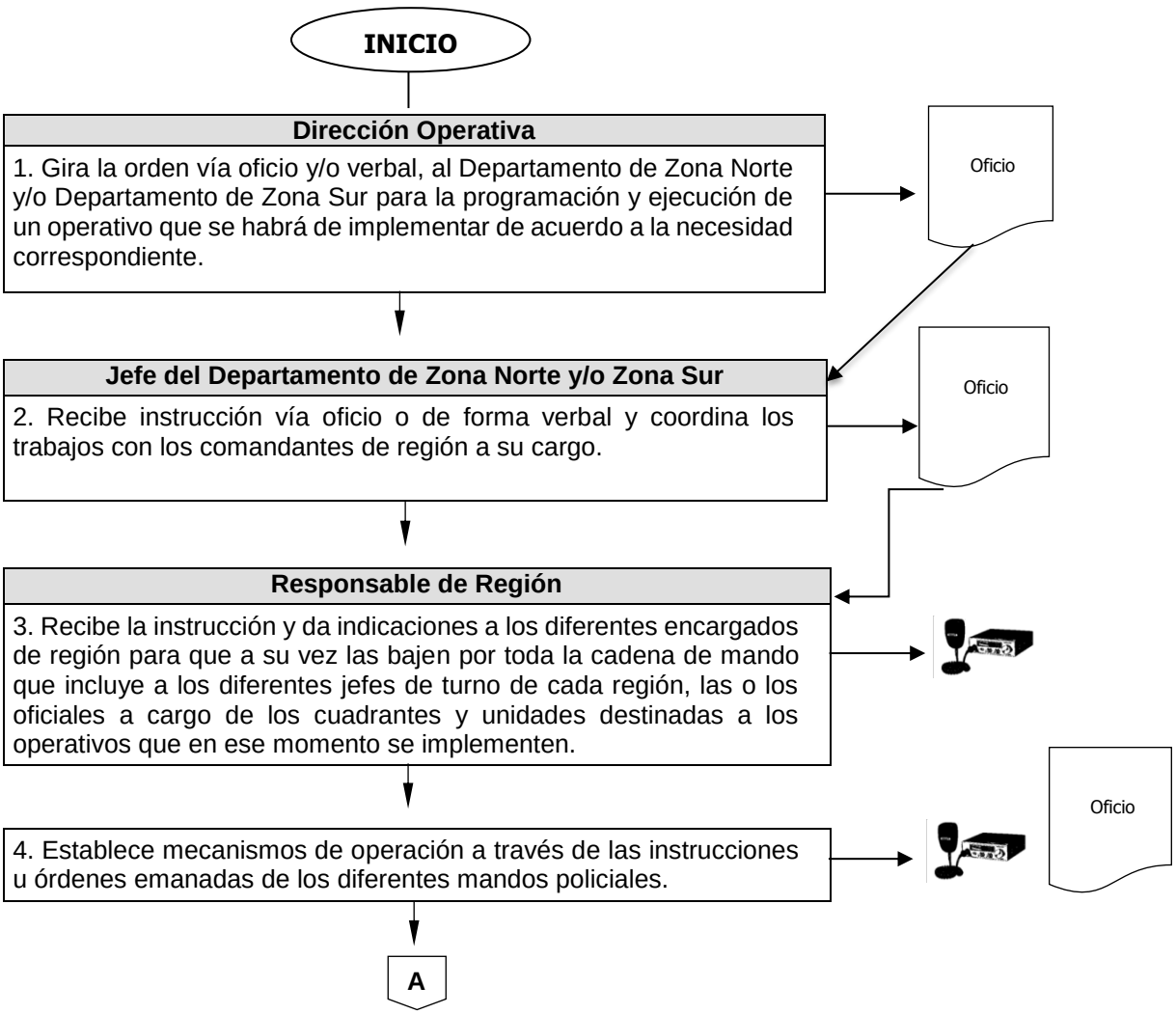
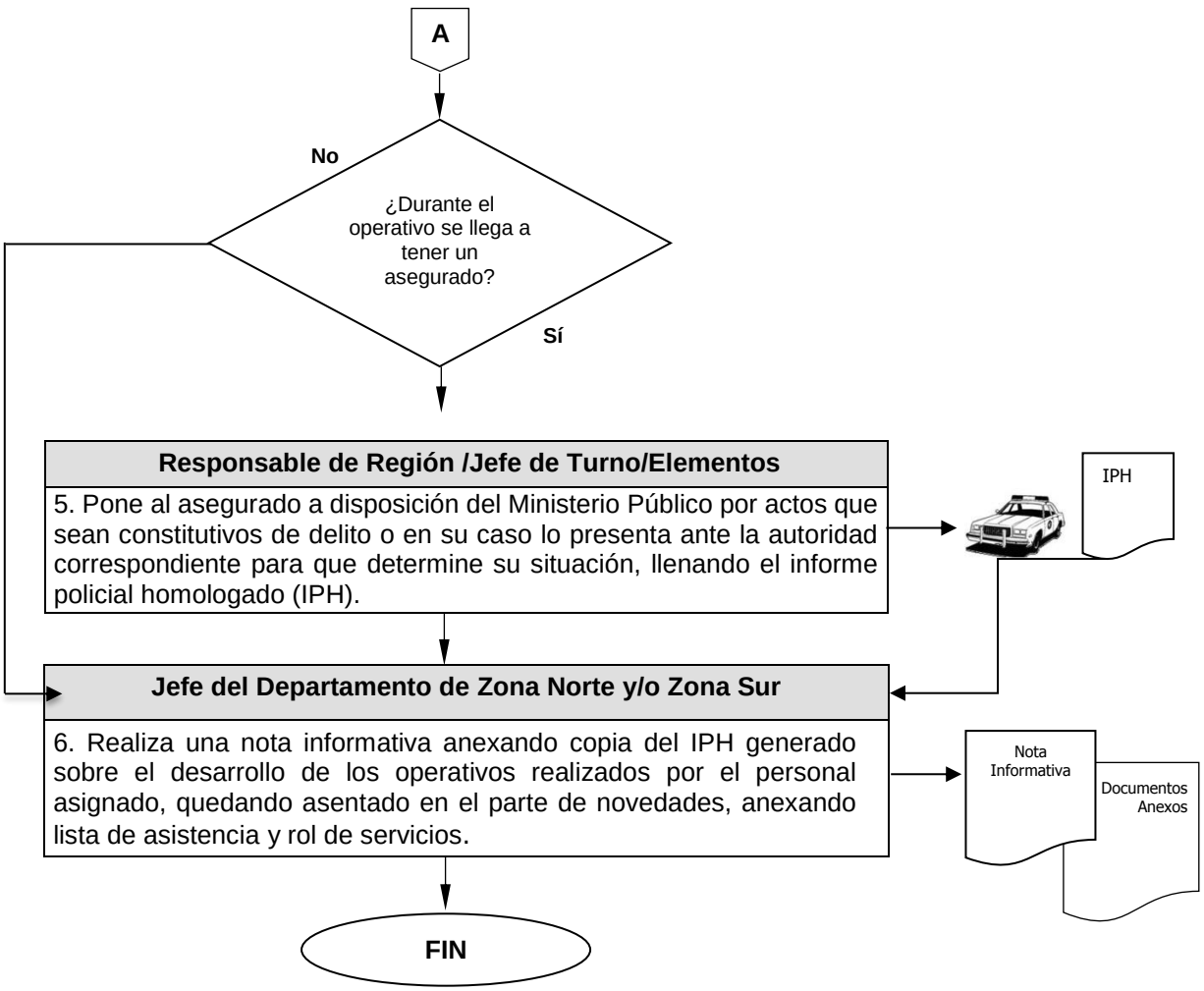


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Tránsito

Nombre del Procedimiento:	**Integración del Parte de Novedades**
Objetivo:	Contar con un documento informativo de los operativos establecidos y las incidencias que surgen en el transcurso del día.

POLÍTICAS APLICABLES

- La elaboración del parte de novedades deberá incluir la información completa sobre las acciones realizadas en el día por el personal adscrito al Departamento de Transito, la cual tiene que ser confiable y verídica.
- Para el caso de incidentes que ameriten la presentación de personas y/o vehículos ante autoridades competentes por hechos que configuren delito, se integrará el Informe Policial Homologado (IPH) correspondiente y se entregará al Departamento de Tránsito una copia para su integración en parte de novedades.
- Es responsabilidad de la o del Jefe del Departamento de Tránsito elaborar el parte de novedades, recabando con la debida oportunidad los documentos generados por el personal operativo en el cumplimiento de sus deberes y realización de las actividades encomendadas.
- Es responsabilidad de la o del Jefe del Departamento de Tránsito la entrega del parte de novedades a la Dirección de Sustentabilidad Vial.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Integración del Parte de Novedades.

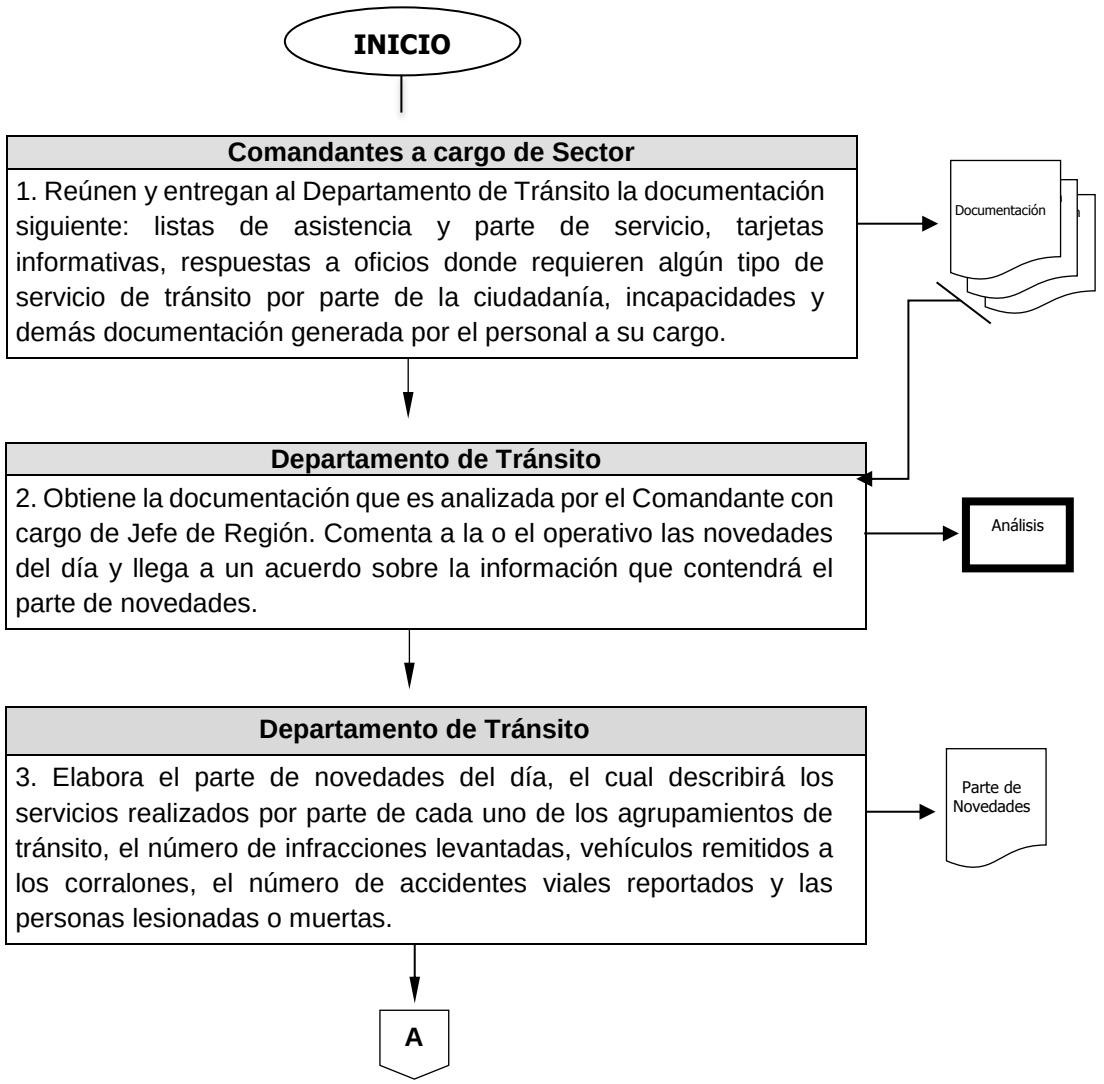
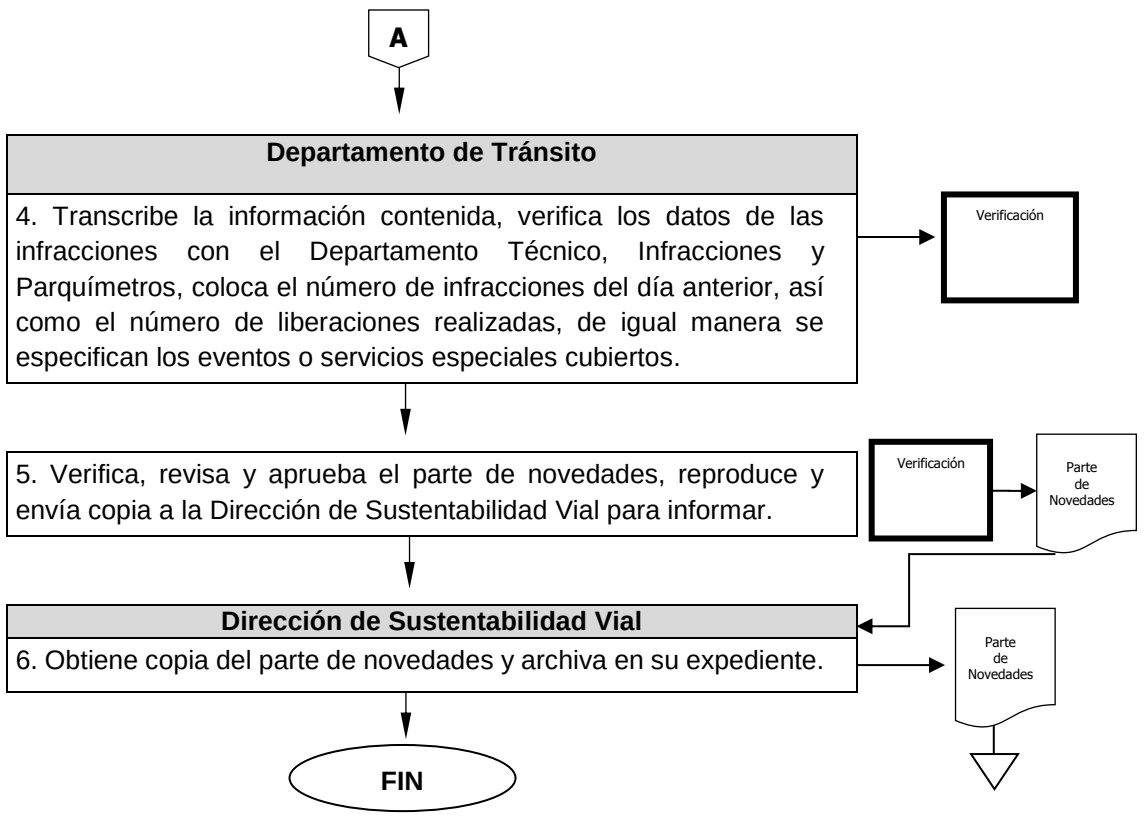


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Asignación de Servicios a las o los Agentes de Tránsito.**
Objetivo:	Mantener un control para dar la atención a las peticiones ciudadanas, designando al personal necesario para cubrir en óptimas condiciones los servicios, con la finalidad de salvaguardar la integridad física de peatones y conductores.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los servicios generales de tránsito serán proporcionados todos los días del año, conforme a las estrategias y horarios que defina la o el Comandante a cargo de los trabajos operativos de los elementos de tránsito y vialidad.

- Corresponde a la o el Comandante a cargo de los trabajos operativos de los elementos de tránsito y vialidad organizar y supervisar los servicios de tránsito que se presten diariamente por cada turno; así como verificar que los elementos cumplan estrictamente con la legislación aplicable.

- El Departamento de Tránsito programará los servicios de tránsito con la logística requerida para su atención, deberá de obtener la aprobación de la o el Comandante a cargo de los trabajos operativos de los elementos de la Dirección de Sustentabilidad Vial.

- Las oficiales de tránsito en servicio, deberán presentarse en el Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros, para obtener el equipo Hand-Held para elaboración de infracciones que utilizarán en los casos de que algún ciudadano viole las disposiciones reglamentarias de tránsito.

- El uso de las patrullas por parte del personal de tránsito en funciones, deberá darse de manera adecuada y responsabilizarse de que reciban los servicios de mantenimiento preventivo en los periodos establecidos en el Programa Anual de Mantenimiento.

- Las descomposturas que sufran las patrullas por negligencia, descuido o mal uso, o por no atender el programa anual de mantenimiento, lo deberán cubrir las o los conductores con sus propios recursos económicos; haciéndose acreedores a las sanciones que determine la Dirección de Sustentabilidad Vial.

- Solo portarán armas los elementos de tránsito que se encuentren registrados en la licencia oficial y en caso de pérdida o extravió el agente deberá cubrir su costo en el importe y forma que fije la autoridad competente a través de la o el titular del área.

- La coordinación de las actividades de tránsito como la supervisión para que los elementos cumplan con sus deberes de manera correcta y con apego a la normatividad vigente, las llevará a cabo el Comandante a cargo de los trabajos operativos de los elementos de Tránsito y Vialidad de forma periódica.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Asignación de Servicios a las o los Agentes de Tránsito.

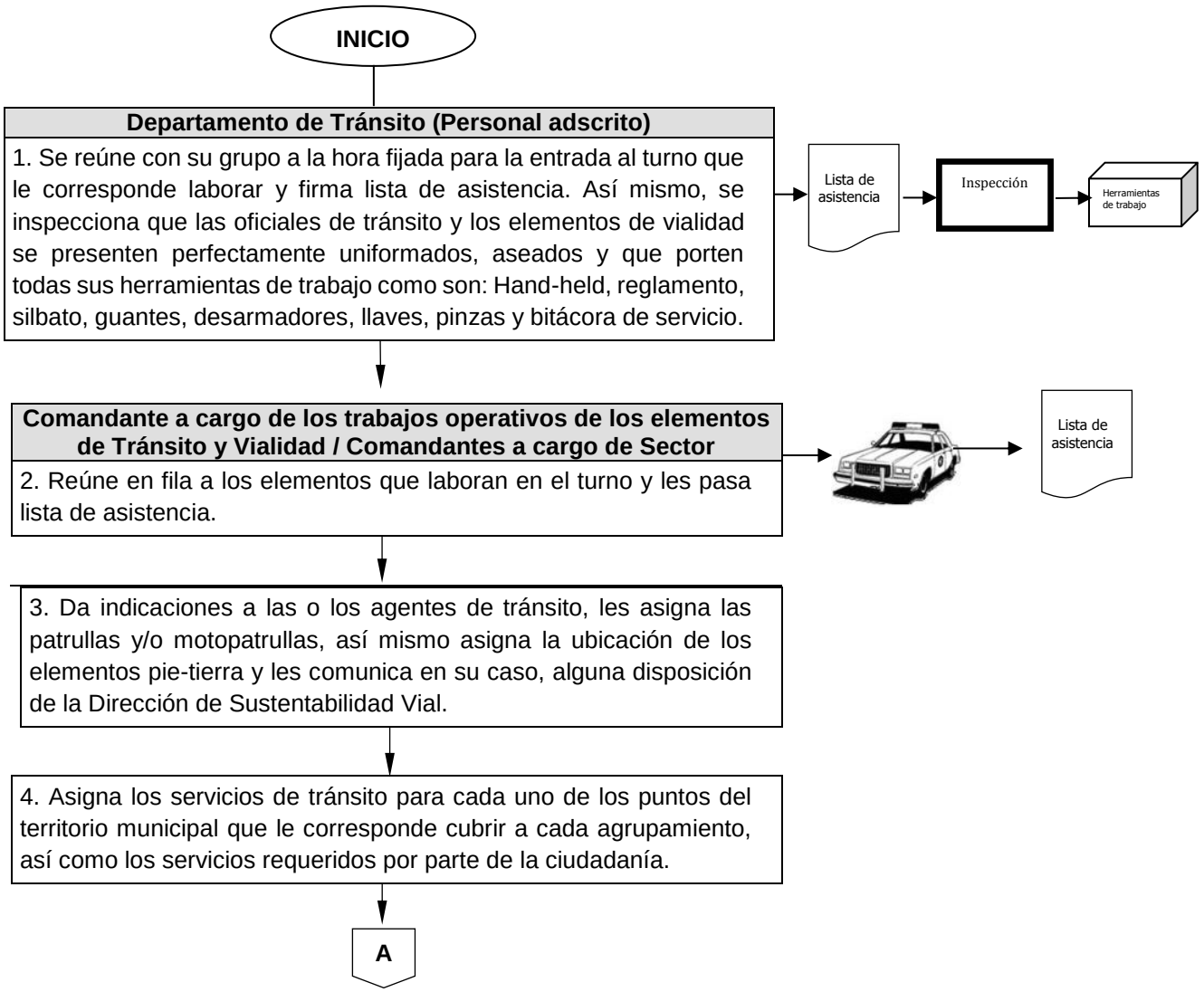


Diagrama de Flujo

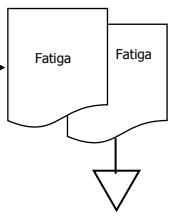
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

A

Comandante a cargo de los trabajos operativos de los elementos de Tránsito y Vialidad / Comandantes a cargo de Sector

5. Designa el personal necesario en cada punto de acuerdo al estado de fuerza y a los servicios a cubrir.

6. Elabora la fatiga (reporte) del turno correspondiente que incluye los elementos de tránsito que cubrirán los servicios de tránsito, pie-tierra con las patrullas y/o motopatrullas asignadas, lo firma, entrega original en el Departamento de Tránsito y se queda con copia para su archivo.



Oficial de Sustentabilidad Vial

7. Atiende los servicios asignados estrictamente conforme a lo establecido en el Reglamento de Tránsito del Estado de México vigente, coloca y porta en un lugar visible su gafete de identificación de oficial de tránsito durante su horario de trabajo.

8. Acude a realizar sus actividades en el sitio o área asignada por la o el jefe inmediato.

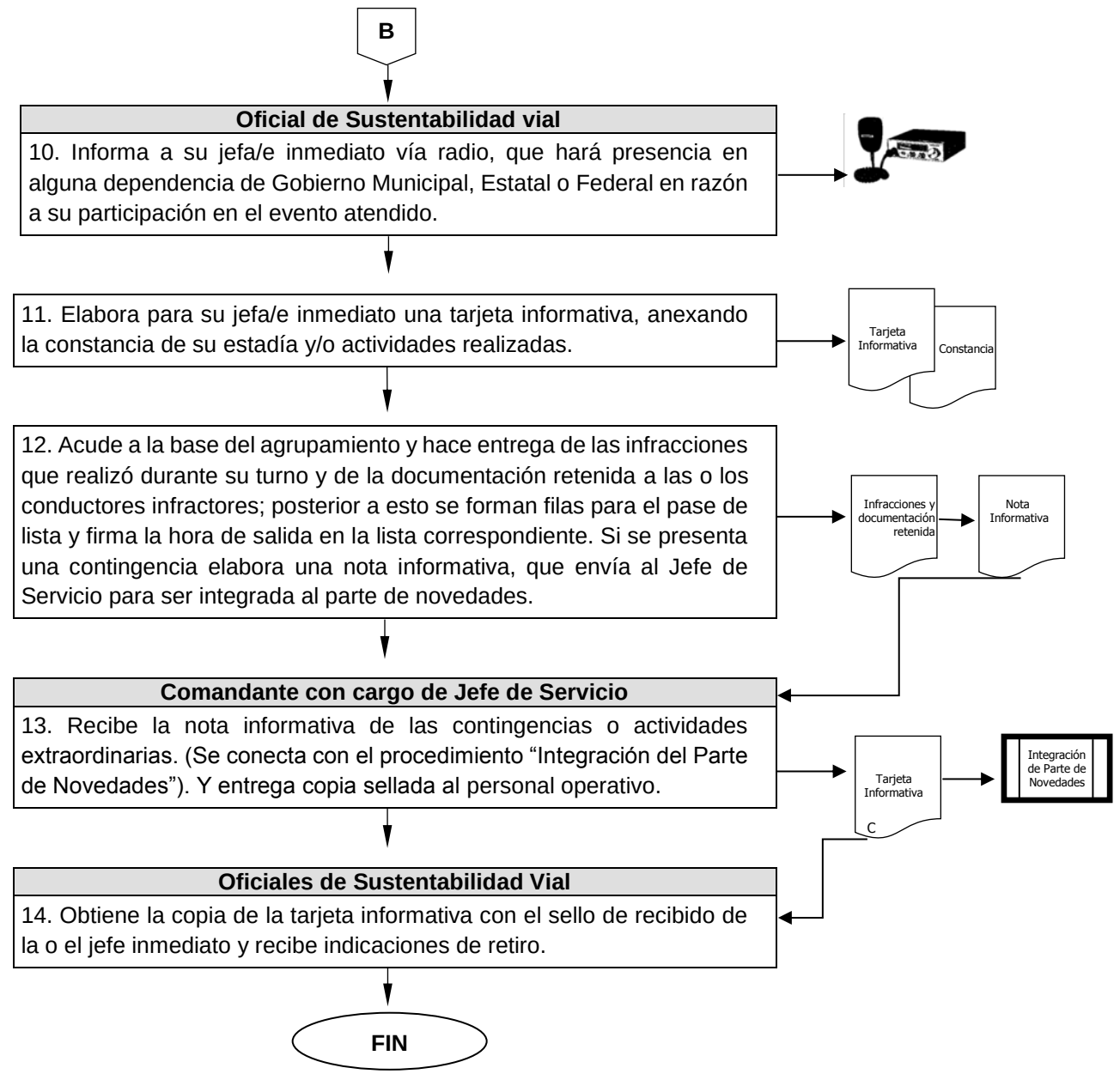
Oficial de Sustentabilidad vial

9. Realiza sus funciones y reporta constantemente vía frecuencia de radio a las o los jefes de sector y a los mandos medios y superiores, cualquier incidente que se presente como: manifestaciones, accidente vial, retiro de vehículos por medio de grúa y demás; espera instrucciones de sus superiores para proceder.

B

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Operativos Especiales de Tránsito.**
objetivo:	Unificar y fortalecer las funciones en coordinación con otras autoridades, para llevar a cabo acciones en materia de acuerdo al operativo.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los operativos especiales de tránsito se implementarán y programarán por la o el Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial para cubrir eventos oficiales y actos en los que se conmemoren ceremonias institucionales, conforme al programa establecido con otras corporaciones.

- Los operativos especiales de tránsito deberán contar con la autorización previa de la Dirección de Sustentabilidad Vial para su implementación y realización, ya sea en coordinación con otras corporaciones, dependencias o de manera directa.

- Los elementos de tránsito, patrullas y equipos con los que se implementarán los operativos especiales de tránsito, los designará la o el Comandante a cargo de la coordinación operativa de los elementos de Sustentabilidad Vial conforme a las características de los eventos que se apoyarán.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Operativos Especiales de Tránsito.

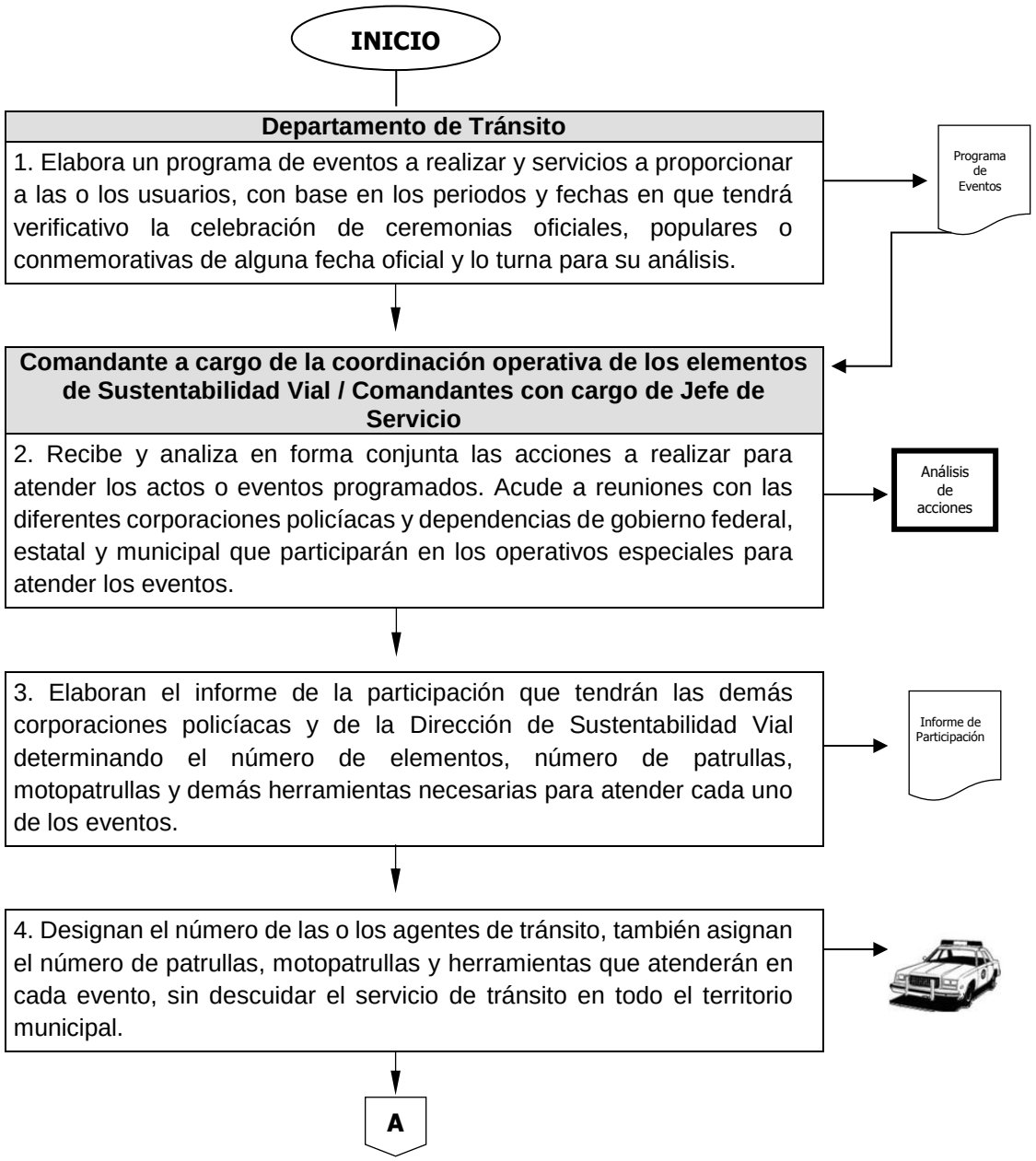


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

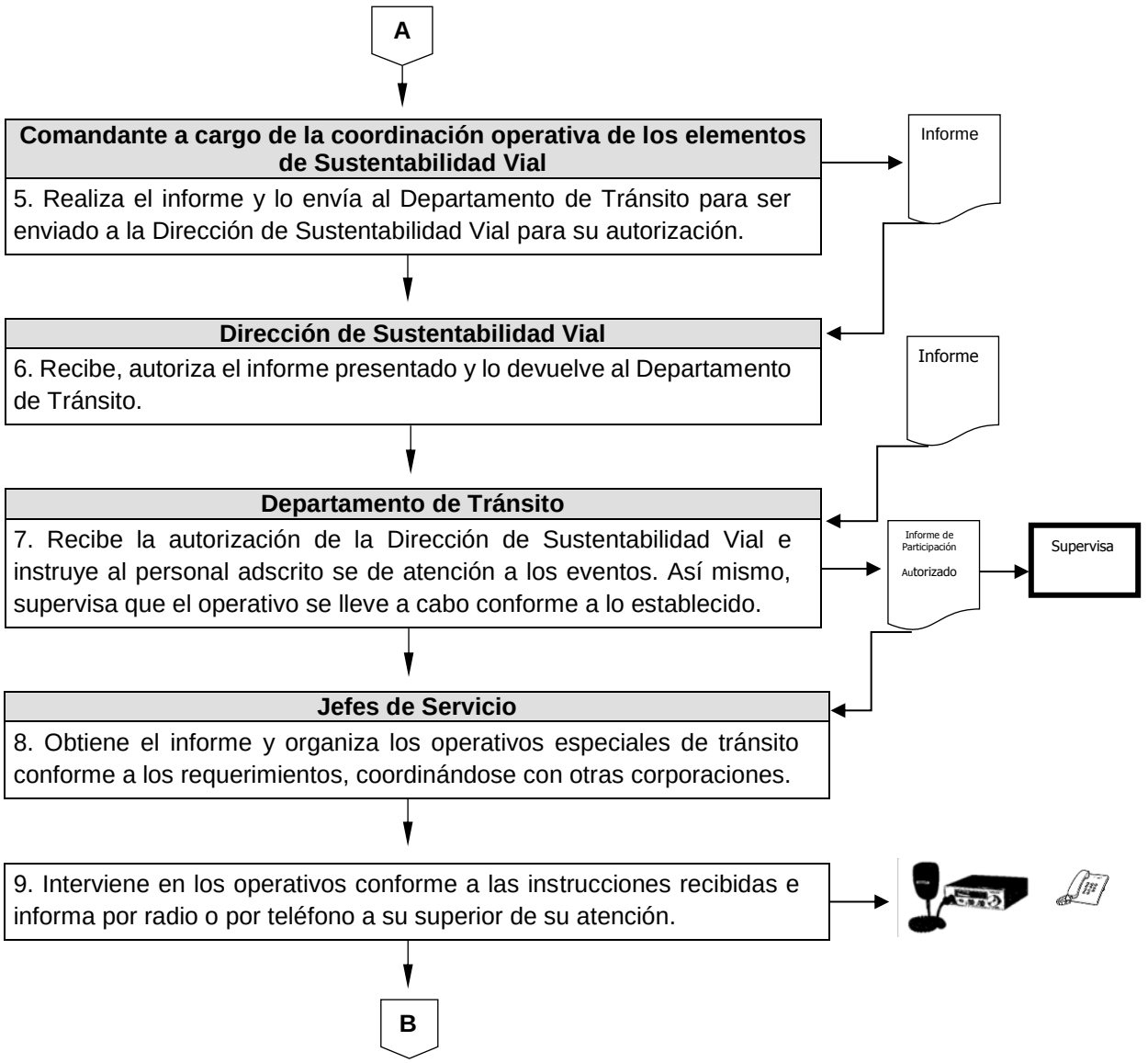
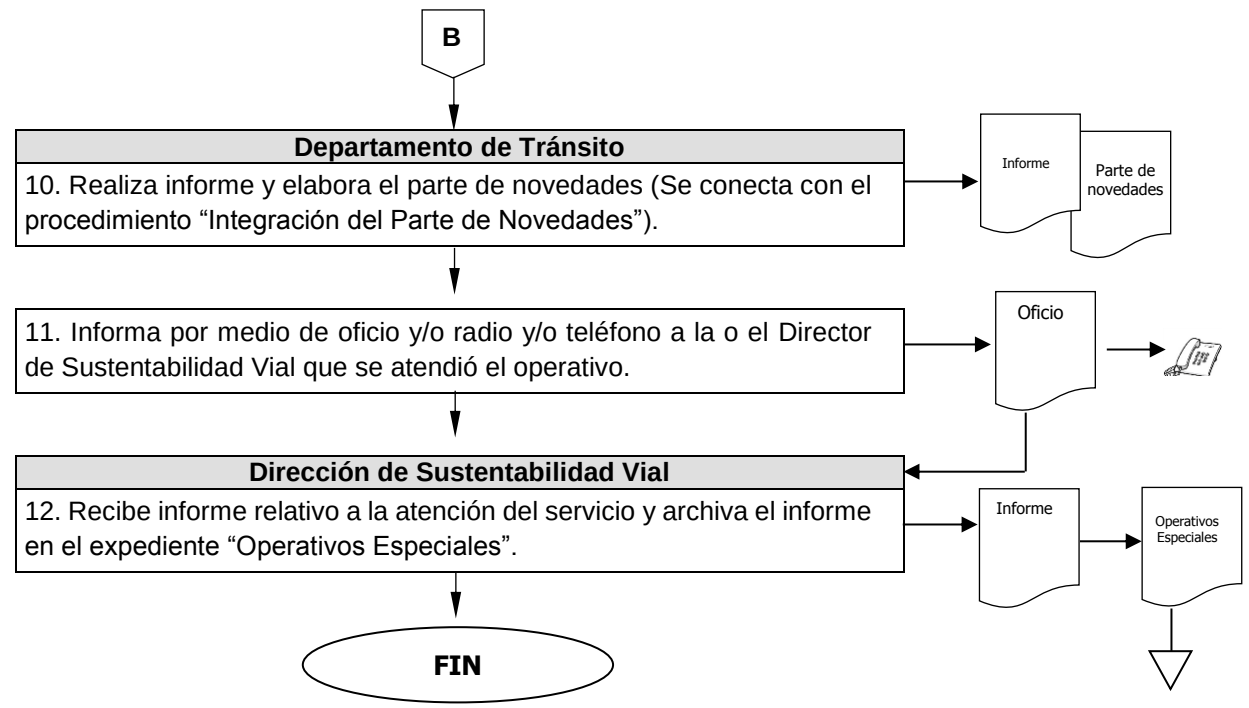


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Sanción por Incumplimiento a la Normatividad Aplicable.**
Objetivo:	Infraccionar al ciudadano, cuando ha cometido una falta, para fomentar la educación y cultura vial, así mismo salvaguardar la integridad física y/o bienes de peatones y conductores que transitan en Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- De acuerdo a lo estipulado por el artículo 8.19 bis y 8.23 del Código Administrativo del Estado de México, las oficiales de tránsito facultadas para imponer las sanciones a las que refiere el mismo, el reglamento de tránsito y demás disposiciones del orden, serán mujeres que contarán con terminal electrónica y se distinguirán por los uniformes y vehículos de color negro y vivos naranja.

- Las oficiales de tránsito están obligadas a portar en un lugar visible de su persona, su identificación oficial y personificador durante los horarios de trabajo; en caso de no exhibir el gafete correspondiente, se procederá a aplicar las sanciones por parte de la Dirección de Sustentabilidad Vial o de la Dirección Jurídica.

- Las infracciones de tránsito que realicen las oficiales de tránsito deberán efectuarse para todo conductor que viole la reglamentación correspondiente y la oficial tiene la obligación de actuar con apego estricto a lo indicado en el Reglamento de Tránsito del Estado de México vigente; mostrando en todo momento respeto y amabilidad.

- Es responsabilidad de la oficial de tránsito entregar al área correspondiente, al concluir su horario de trabajo, la terminal electrónica para las acciones necesarias de descarga o sincronización de las infracciones levantadas durante la jornada laboral; de no hacerlo, se hará acreedora a las sanciones que determine la Dirección de Sustentabilidad Vial.

- La oficial de tránsito deberá capturar de manera correcta los datos de las infracciones que realice en el cumplimiento de sus deberes diarios.

- Corresponde a la Dirección de Sustentabilidad Vial la propuesta de las oficiales de tránsito o los oficiales de vialidad que se sometan al comité de honor y justicia para los ascensos, promociones, estímulos y medidas disciplinarias de conformidad con los lineamientos establecidos para que tengan derecho a ser ascendidos, promovidos o en su caso sancionados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Sanción por Incumplimiento a la Normatividad Aplicable.

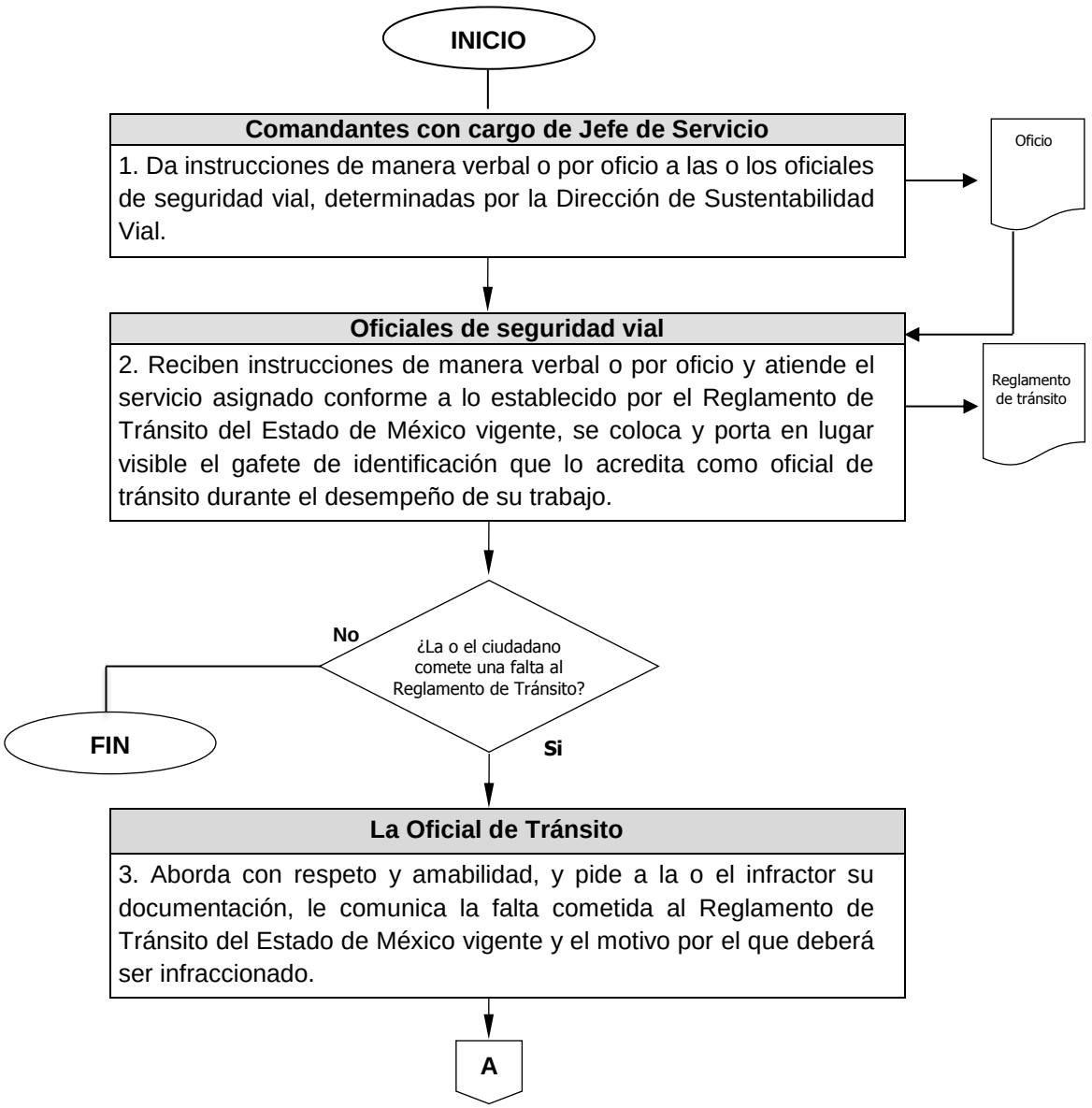


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

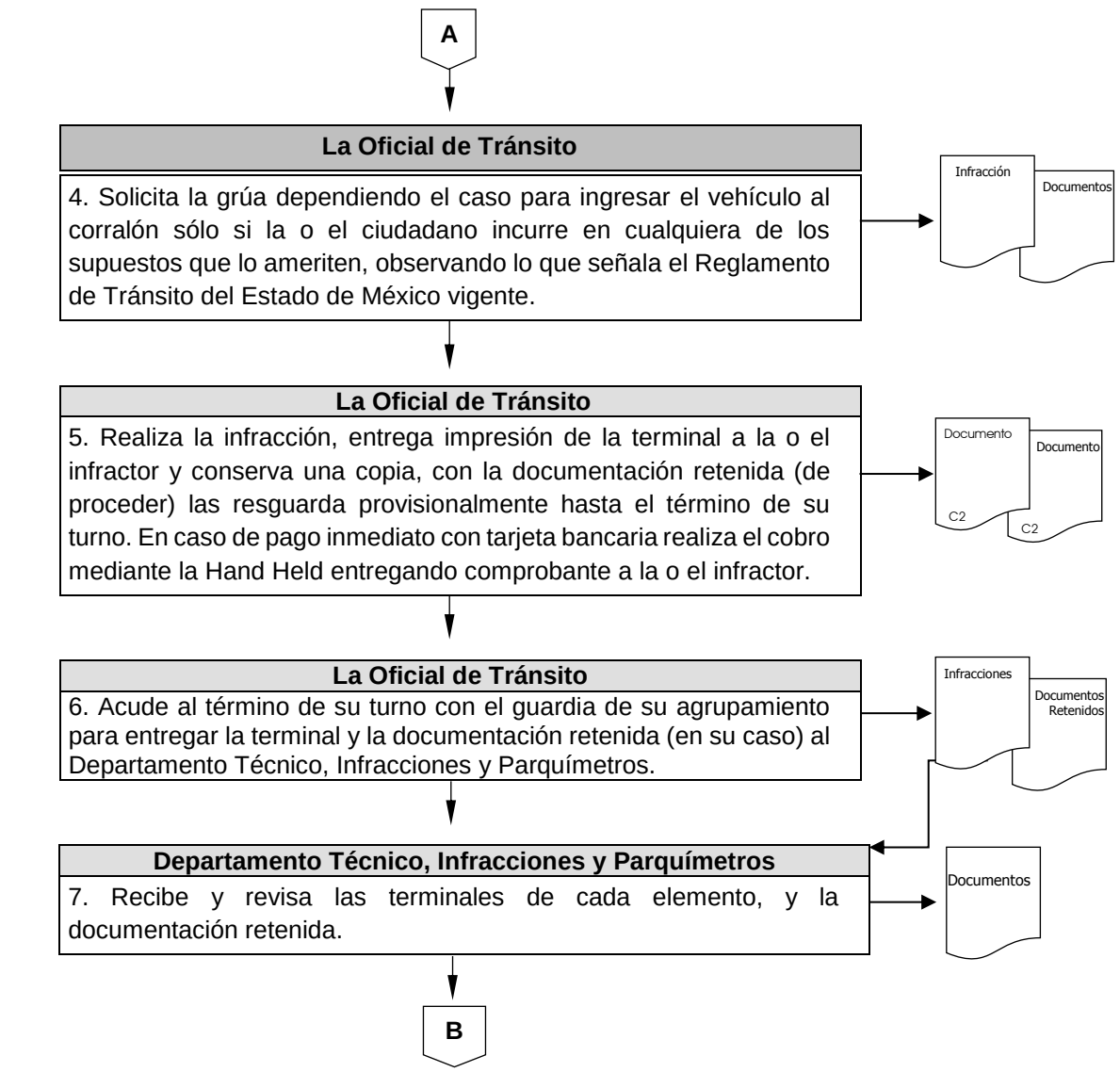
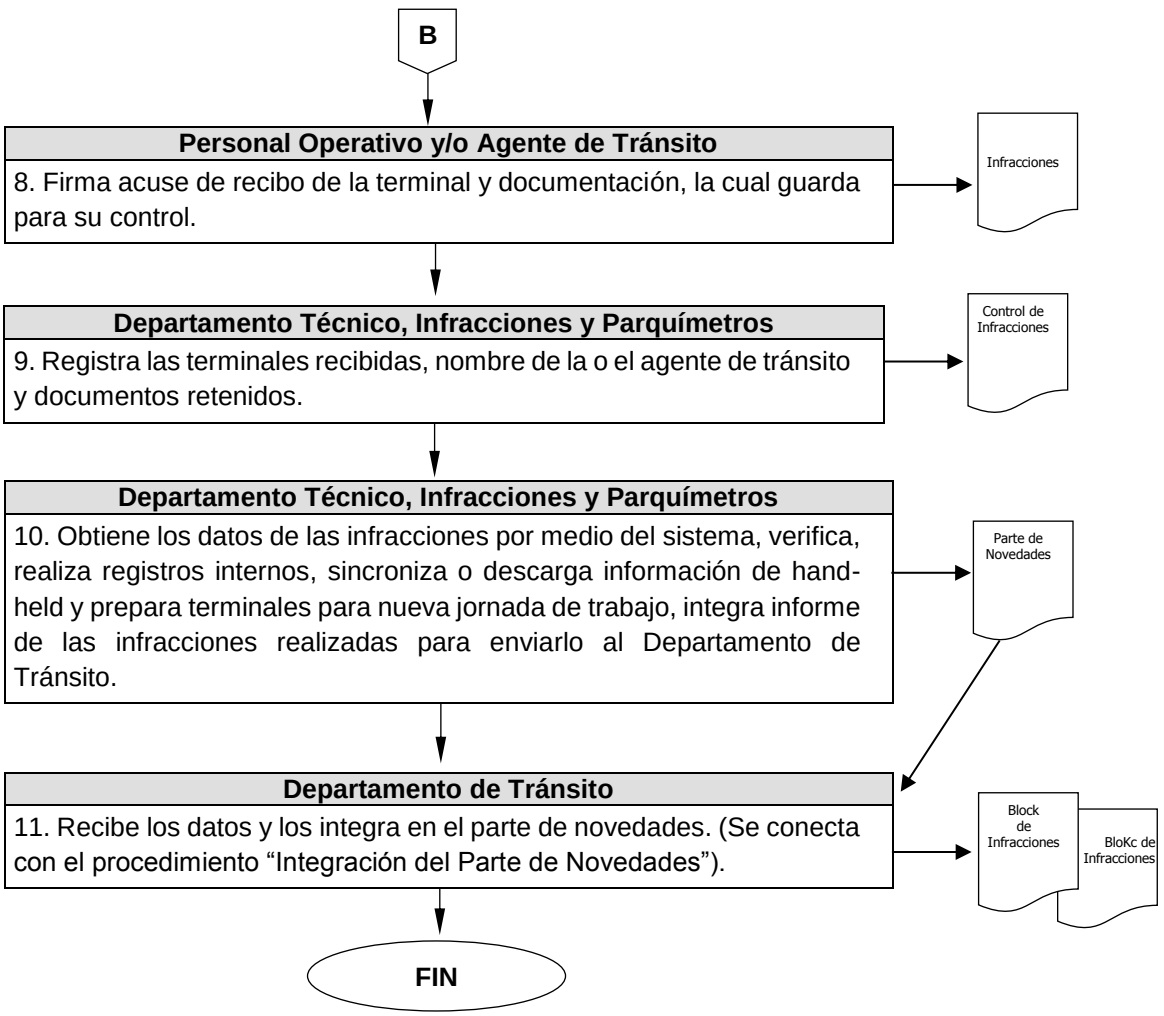


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros

Nombre del Procedimiento:	**Elaboración y Control de la Información.**
Objetivo:	Llevar a cabo la administración de la información y dar respuesta a las peticiones ciudadanas, así como atender las quejas de la población en materia de tránsito.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros, realizar con base en los reportes del Departamento de Tránsito las estadísticas de la información referente a accidentes viales, operativos, infracciones y eventos especiales.
- Es responsabilidad del Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros, llevar a cabo el resguardo de los dispositivos electrónicos (Hand Held).
- Es responsabilidad del Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros, el control del sistema digital de infracciones para realizar reportes y estadísticas.
- Es responsabilidad del Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros, atender y dar seguimiento a las quejas ciudadanas en coordinación con el Departamento de Tránsito.

Diagrama De Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Elaboración y Control de la Información.

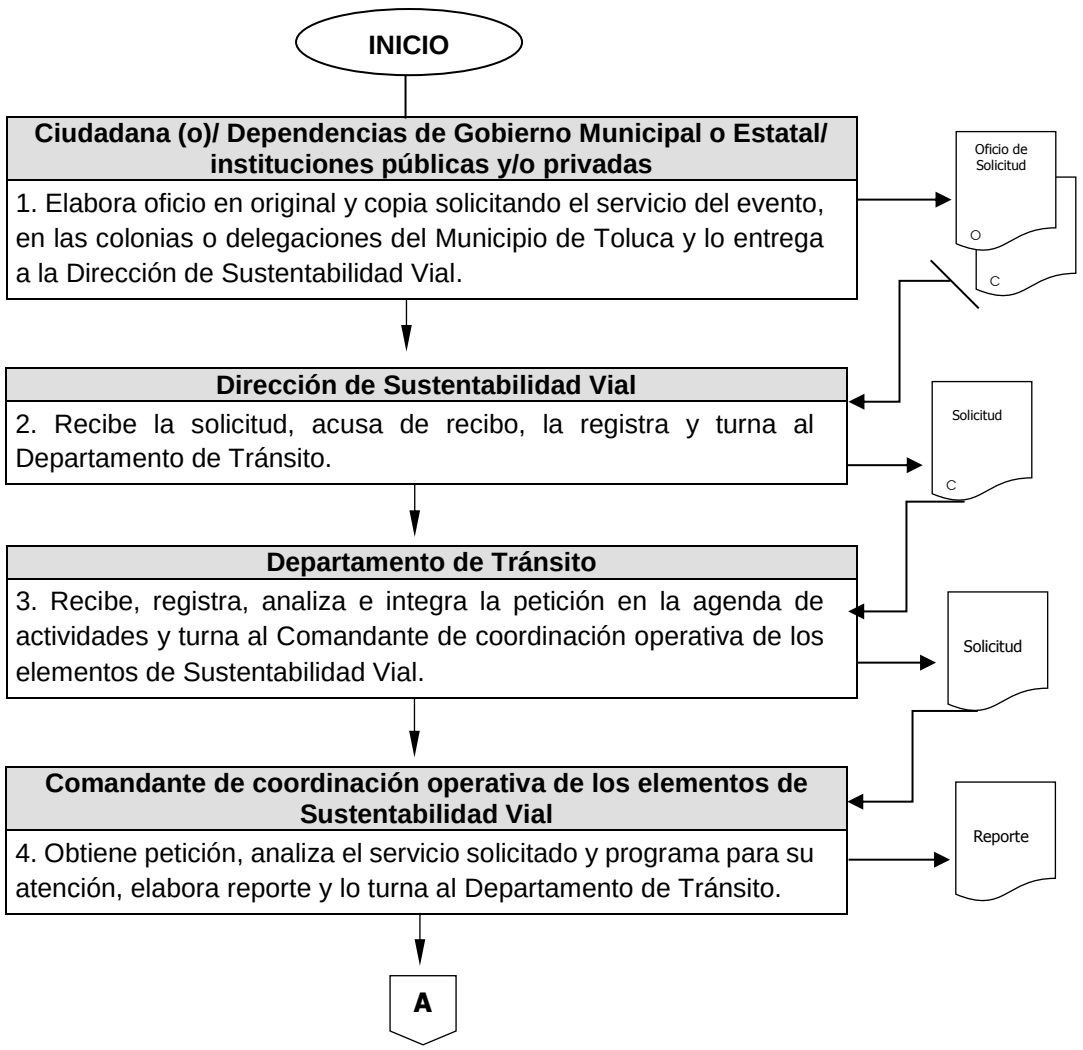
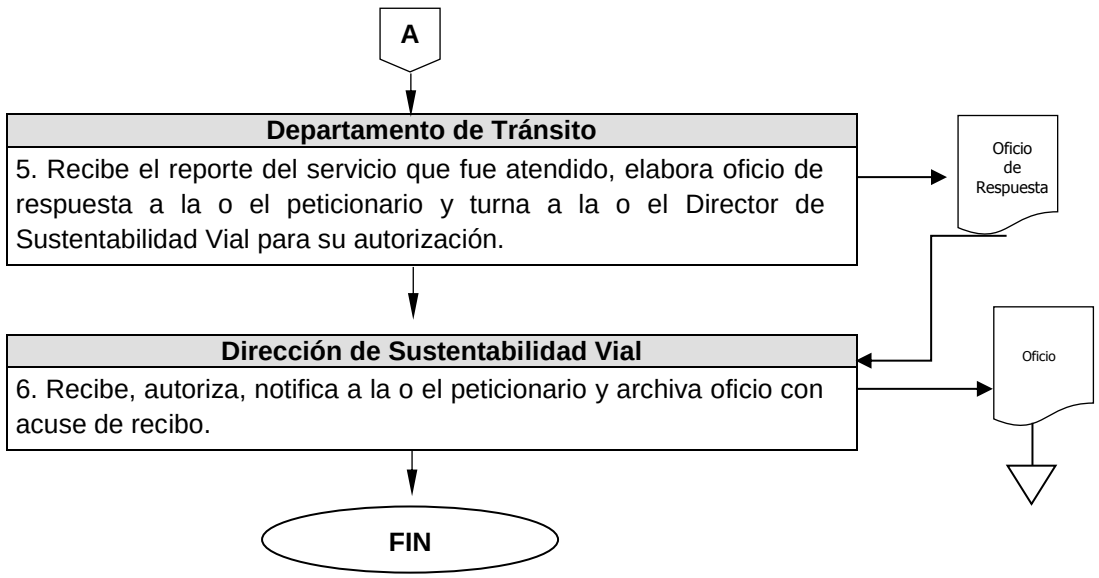


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Control de Infracciones en Materia de Tránsito, Parquímetros y Liberación de Documentos o Vehículos Retenidos por Operativo Alcoholímetro y Hechos de Tránsito.**
Objetivo:	Otorgar la liberación de documentos remitidos, con el objeto de garantizar el pago de infracciones en apego al Reglamento de Tránsito del Estado de México y por parquímetros, así como liberar los vehículos remitidos a corralón derivado del programa Conduce Sin Alcohol (una vez cumplida la penalidad impuesta por la oficialía calificadora competente), y/o hechos de tránsito.

POLÍTICAS APLICABLES

- La recepción de formatos de infracciones en materia de tránsito, levantadas por las agentes de tránsito, deberán realizarse diariamente de 9:00 a 20:00 horas.
- Únicamente se recibirán formatos de infracciones en materia de parquímetros, levantadas por las o los inspectores viales de 9:00 a 19:30 horas.
- El pago de infracciones será en un horario de 9:00 a 20:00 horas en el Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros (estipulado por Tesorería Municipal) y de 17:00 a 23:59 horas en la Oficialía Calificadora; la atención administrativa será hasta las 18:00 horas y sábado de 9:00 a 12:00 horas.
- Los formatos de multa levantados por omitir pago de parquímetros y que recibe Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros, deberán coincidir invariablemente con el número de folio consecutivo de los blocks de multa por omisión de pago de estos dispositivos, entregados previamente por los inspectores viales.
- Las placas infraccionadas deberán mantenerse ordenadas, clasificadas e identificadas para su control y devolución expedita a la o el ciudadano que realizó el pago correspondiente, lo cual es actividad de éste departamento.
- Los datos de las infracciones deberán registrarse diariamente en el sistema de información de control y mantenerse actualizados conforme a los trámites que se realicen hasta su pago y devolución de los documentos o placas infraccionadas.
- Es responsabilidad de la o el Jefe del Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros, informar a la o el Subdirector de Tránsito y Vialidad el estado que guardan los documentos y placas infraccionadas, validando para el efecto el reporte correspondiente.
- Corresponde a la o el Jefe del Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros determinar diariamente el número de infracciones levantadas, las infracciones liberadas y las infracciones pendientes de tramitarse para informar a su jefa/e inmediato.
- Es responsabilidad del Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros, realizar con base en los reportes del Departamento de Tránsito las estadísticas de la información referente a accidentes viales, operativos, infracciones y eventos especiales.
- Es responsabilidad del Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros, llevar a cabo el resguardo de los dispositivos electrónicos (Hand Held).

- Es responsabilidad del Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros, el control del sistema digital de infracciones para realizar reportes y estadísticas.
- Es responsabilidad del Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros, atender y dar seguimiento a las quejas ciudadanas en coordinación con el Departamento de Tránsito.
- Para el trámite de liberación de documentos y vehículos que hayan cometido una infracción por hechos de tránsito o accidente vial y ocasionado daños al patrimonio, por lo que dicho vehículo haya sido remitido al corralón, los requisitos que deberá cubrir el interesado son los siguientes:

  * Infracción original

  * Recibo de pago de la infracción

  * Identificación oficial y tarjeta de circulación

  * Oficio original de liberación por parte del Ministerio Público o de la Oficialía Conciliadora en Hechos de Tránsito

  * Original y Copia del Inventario (Formatos)

  * Original y copia de la factura para acreditar la propiedad del vehículo, en su caso poder notarial o carta poder y oficio de desistimiento de daños al Ayuntamiento (En el caso de vehículos oficiales, el documento de resguardo)

- En caso de que la liberación del vehículo sea derivado del “Programa Conduce Sin Alcohol”, el interesado deberá cubrir los siguientes requisitos:

  * Identificación oficial del interesado

  * Oficio original de liberación por parte del Ministerio Público o de la Oficialía Conciliadora en Hechos de Tránsito

  * Original y Copia del Inventario (Formatos)

  * Original y copia de la factura y tarjeta de circulación para acreditar la propiedad del vehículo, en su caso Poder Notarial o Carta Poder (debidamente requisitada)

- Los horarios de atención para el trámite correspondiente a la liberación de documentos y/o vehículos, será de lunes a viernes de 9:00hrs. A 16:00hrs. y los sábados de 9:00hrs. a 12:00hrs. y deberá ser en las oficinas del Departamento Técnico, Infracciones y Parquímetros.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Control de Infracciones en Materia de Tránsito, Parquímetros y Liberación de Documentos o Vehículos Retenidos por Operativo Alcoholímetro y Hechos de Tránsito.

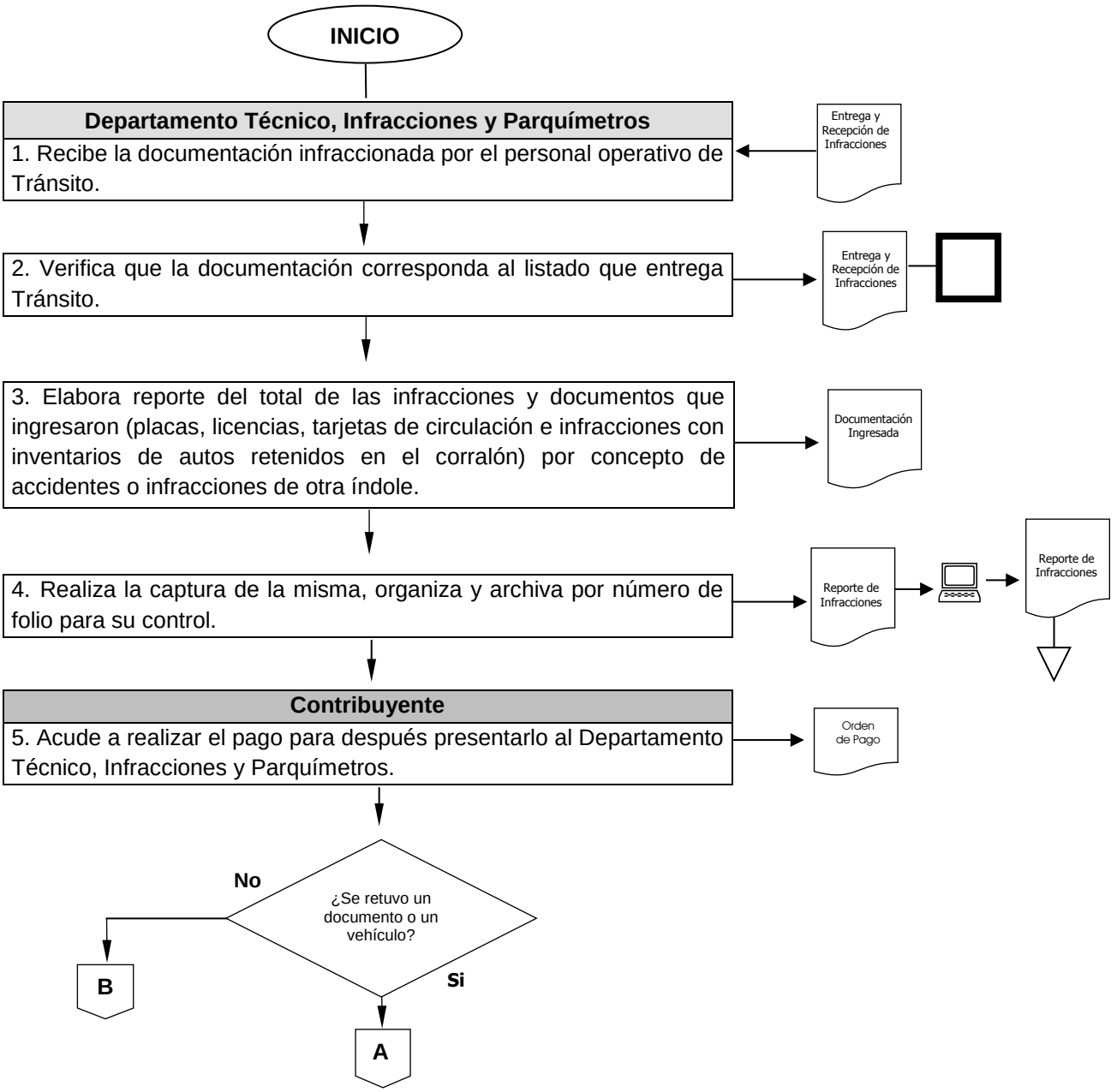


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

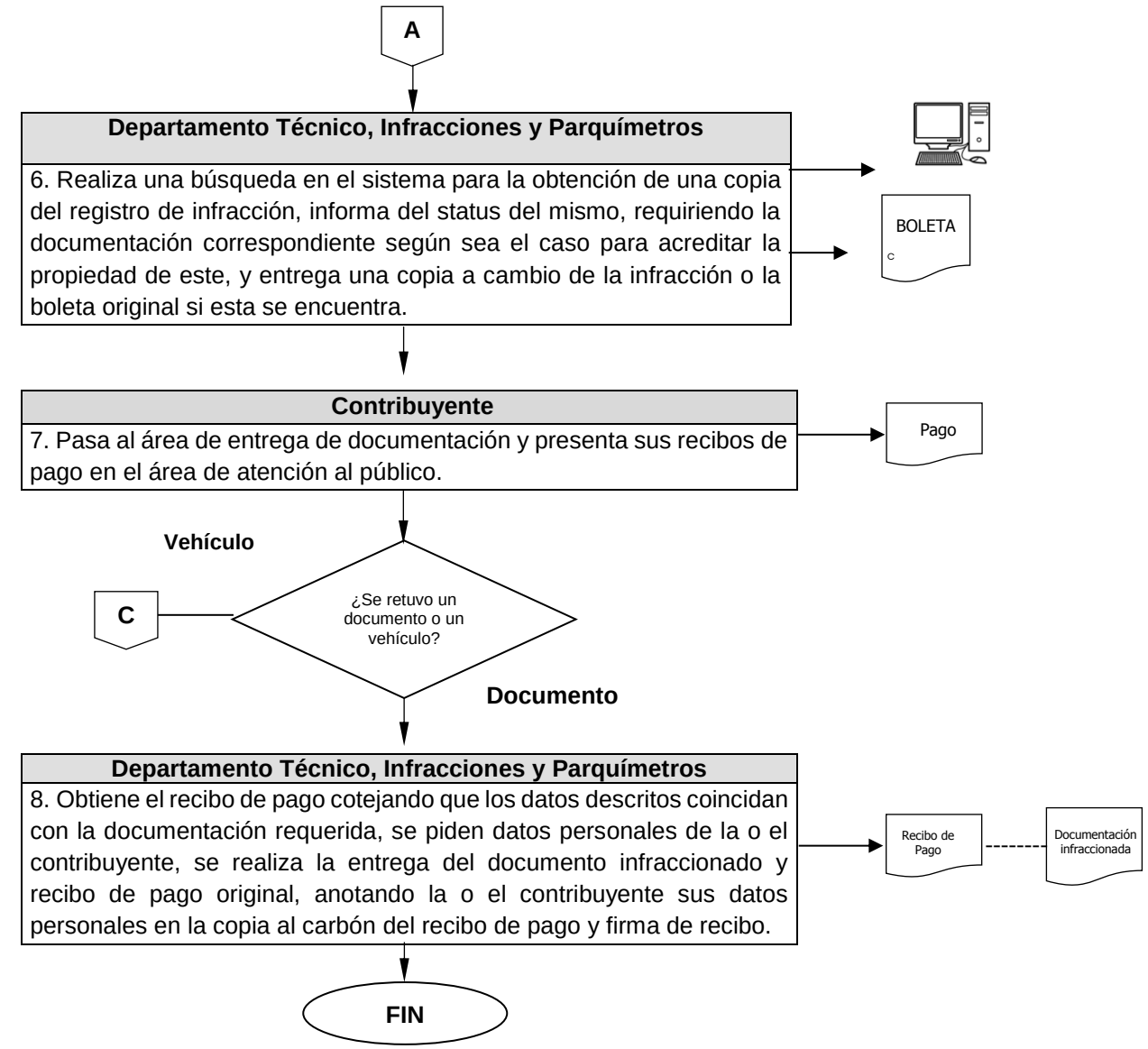


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

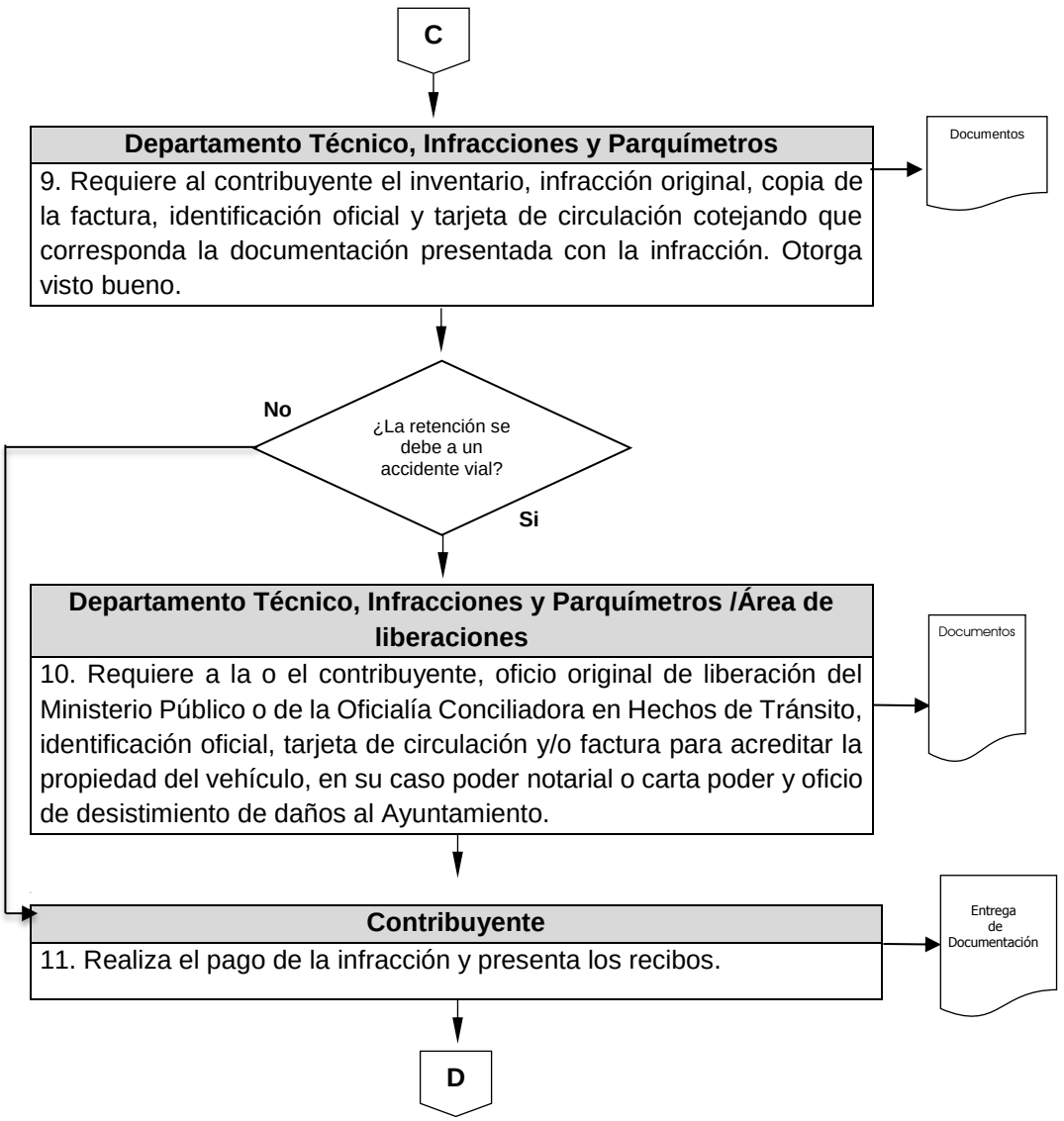
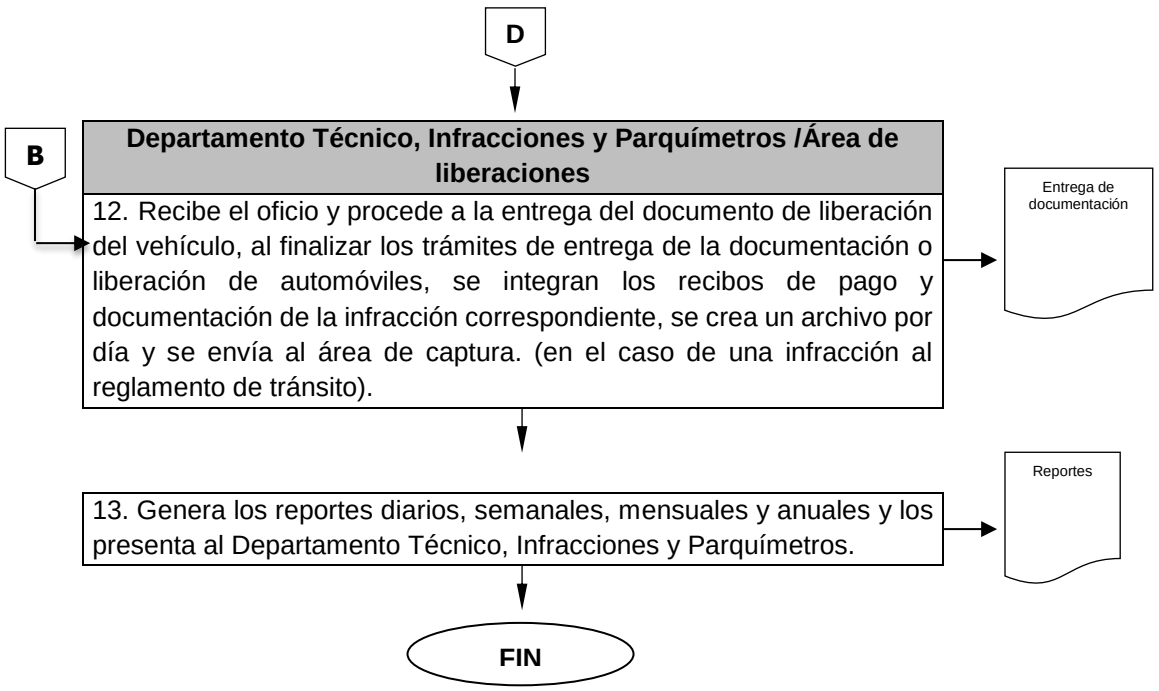


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Semáforos

Nombre del Procedimiento:	**Instalación de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos).**
Objetivo:	Analizar y atender las intersecciones con mayor índice de accidentes o problemas viales, con la instalación de dispositivos electrónicos de control de tránsito, para dar seguridad a las o los usuarias/os de las vías vehiculares.

POLÍTICAS APLICABLES

- La instalación de nuevos dispositivos electrónicos de control de tránsito, requerirá necesariamente del estudio técnico de ingeniería de tránsito que justifique su instalación y estará sujeto a disponibilidad presupuestal.
- Los estudios técnicos de ingeniería de tránsito serán realizados por personal especializado de la Dirección de Sustentabilidad Vial. Sólo en casos plenamente justificados y que se cuente con disponibilidad presupuestal, podrán contratarse externamente.
- Se deberá dar prioridad a la instalación de nuevos controles electrónicos de tránsito que puedan ser incluidos dentro del sistema centralizado SCATS, y sólo en el caso de insuficiencia presupuestal técnica se utilizarán controles de tiempos fijos.
- La respuesta a solicitudes para la realización del estudio de instalación de dispositivo electrónico de control de tránsito, se dará por escrito en un plazo de 5 días hábiles.
- La realización de estudios técnicos de ingeniería de tránsito, comprenderán un plazo no mayor a 30 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.
- Se dará respuesta a los 10 días hábiles, después de haber realizado el estudio técnico, indicando si es procedente y la fecha de instalación, en caso contrario se informará la improcedencia.
- La instalación de semáforos, se llevará a cabo por personal técnico interno en la fecha indicada en el oficio de respuesta a la o el solicitante, la cual no deberá ser mayor a 30 días hábiles posteriores de la recepción de los materiales por parte del almacén.
- Corresponde a la o el Jefe de Departamento de Semáforos, supervisar que el semáforo que se instale conforme al estudio técnico quede funcionando correctamente en el sistema de control de semáforos, tanto para el sistema centralizado o de tiempos fijos.
- La instalación de semáforos, así como su estudio, se hará en vías de jurisdicción municipal, y en algunos casos en apoyo a vialidades de jurisdicción estatal en coordinación con las autoridades correspondientes.
- En caso de que el dispositivo electrónico de control sea centralizado, estará sujeto a la disposición de presupuesto, a la adjudicación y tiempos de la empresa contratada para realizar todos los trabajos que esto implica.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Instalación de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos).

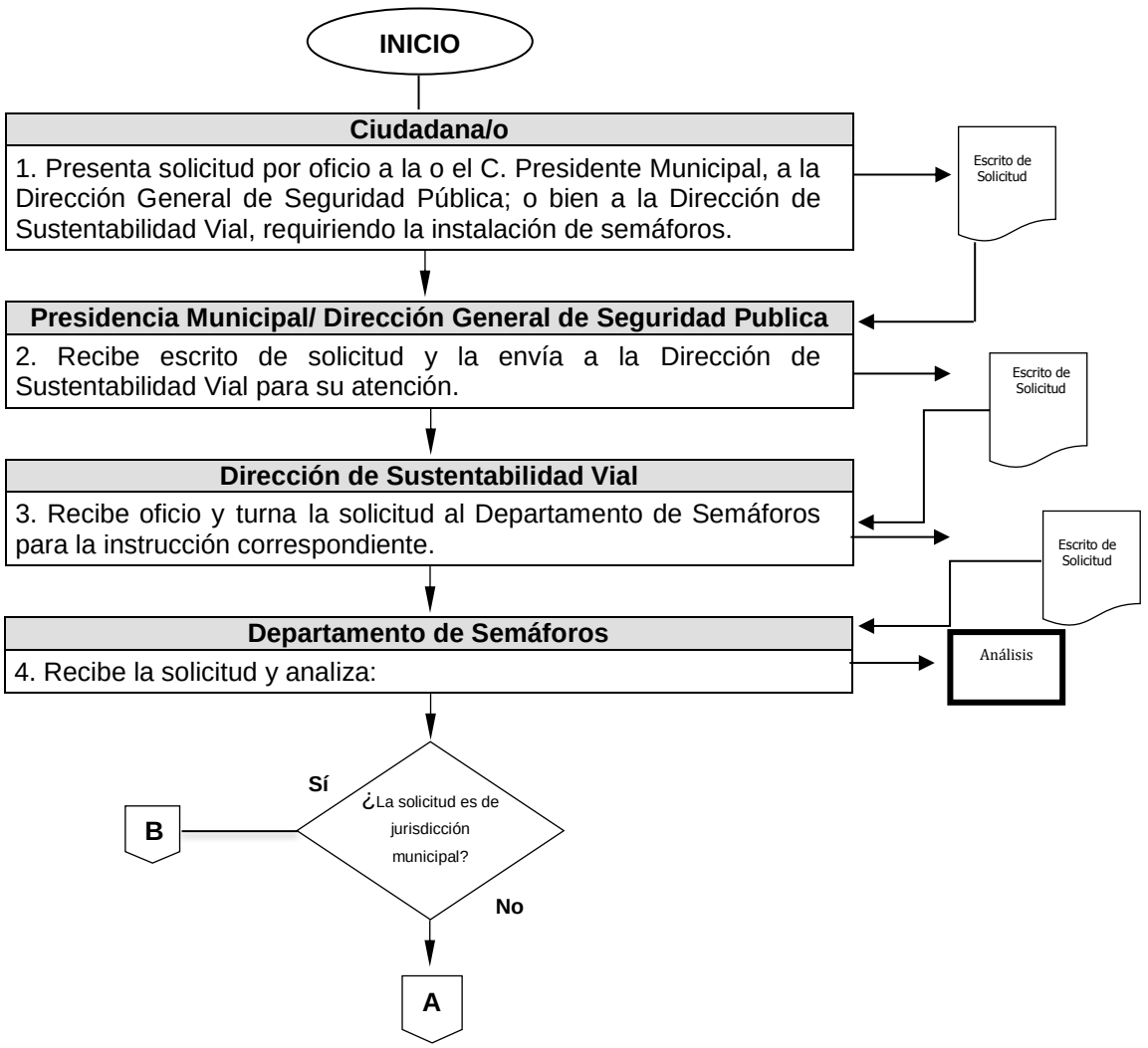


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

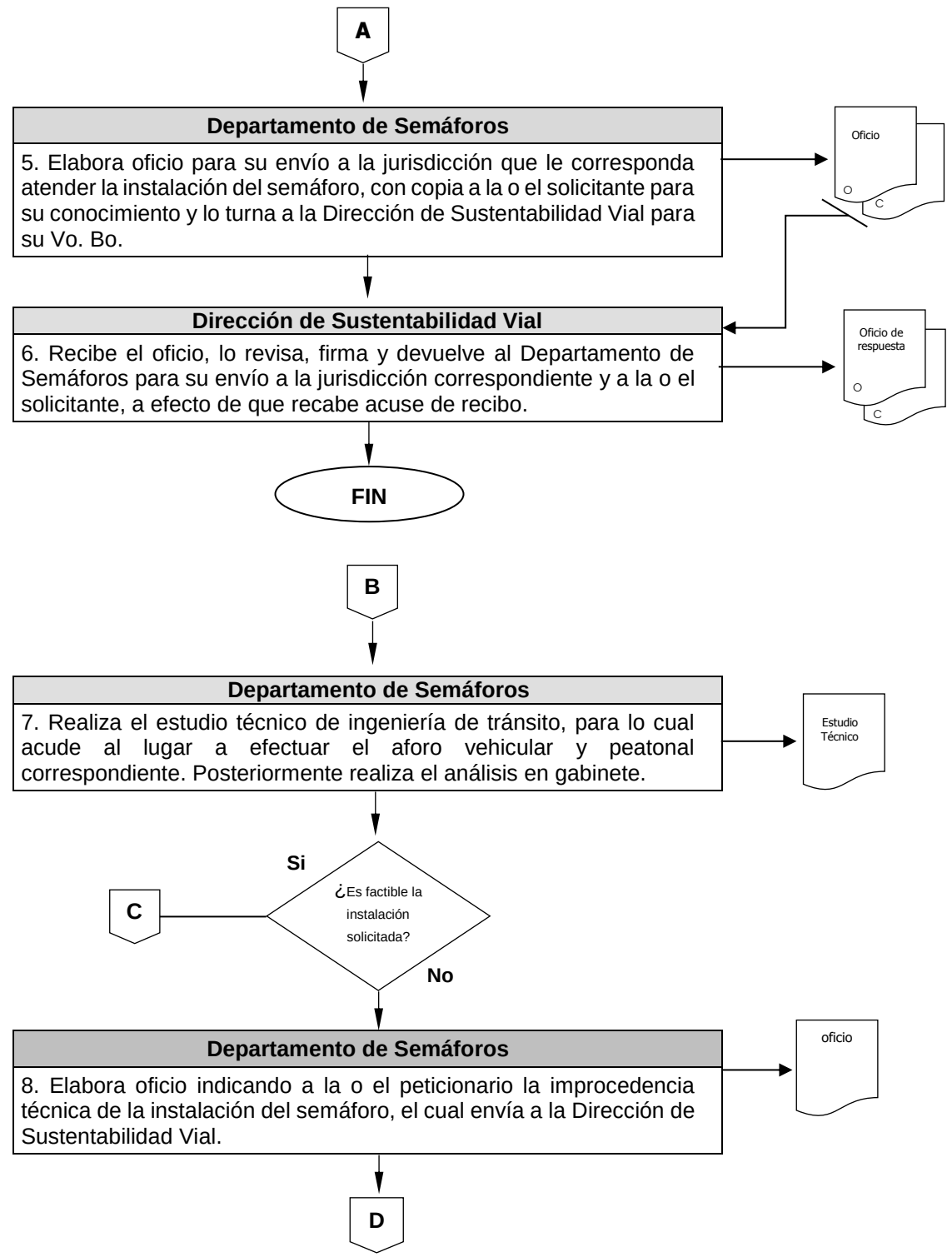


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

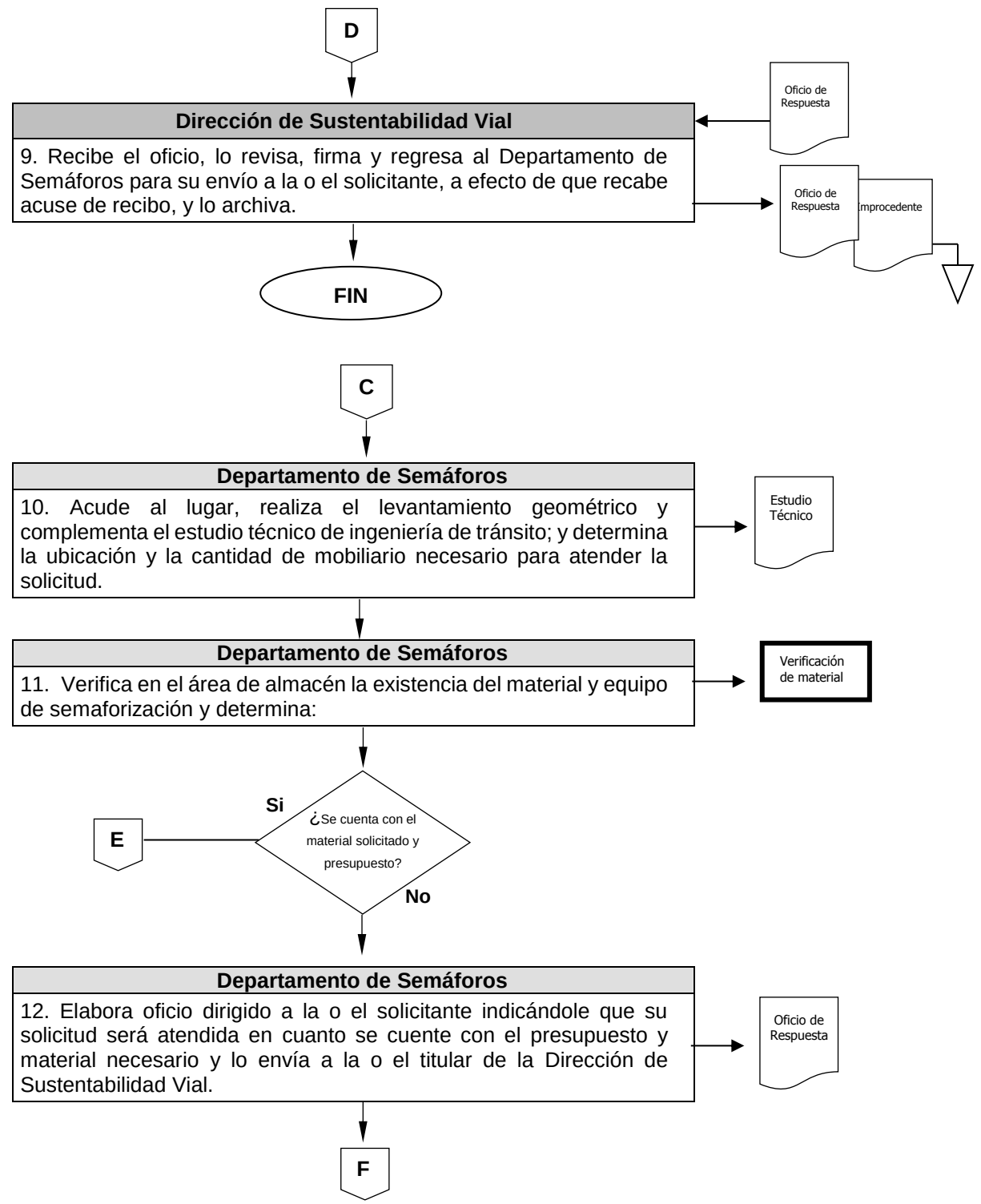
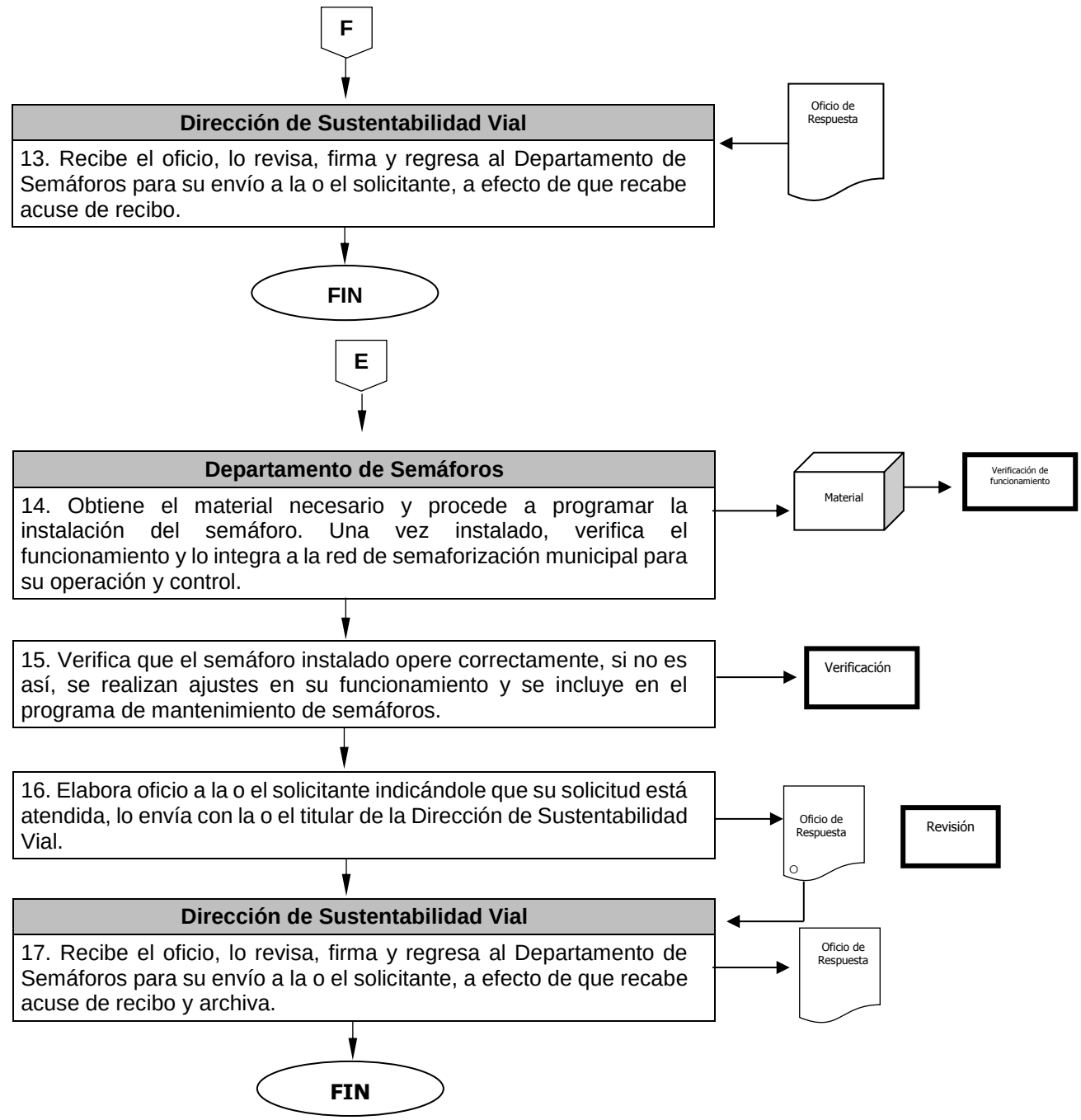


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos).**
objetivo:	Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento la infraestructura de la red de semáforos de jurisdicción Municipal, para asegurar la integridad de las o los usuarios.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los dispositivos electrónicos de control de tránsito, que integran el sistema de semáforos municipal, deberán conservarse en óptimo estado de funcionamiento por el Departamento de Semáforos.
- Los mantenimientos para los dispositivos electrónicos de control de tránsito deberán incluirse en un programa anual de servicios, que elaborará el Departamento de Semáforos con las necesidades detectadas y el cual operará a partir del mes de enero de cada año.
- Las brigadas encargadas de proporcionar los servicios de mantenimiento, deberán organizarse y programarse con la debida anticipación y conforme a las fechas establecidas en el programa anual de mantenimiento autorizado.
- Los servicios de mantenimiento correctivo para los dispositivos electrónicos de control de tránsito, se atenderán de manera inmediata a la falla o descompostura detectada en los recorridos de supervisión vial.
- El Departamento de Semáforos realizará, a través de brigadas, recorridos permanentes a las redes de semaforización para verificar las condiciones físicas y operativas de los dispositivos de control de tránsito.
- Corresponde a la o el Jefe de Departamento de Semáforos coordinar las actividades y controlar la solicitud, uso y devolución de los materiales requeridos para atender los servicios preventivos o correctivos detectados.
- La falla en la operación de los semáforos por causa de energía eléctrica, dependerá directamente de la Comisión Federal de Electricidad.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Dispositivos Electrónicos de Control de Tránsito (Semáforos).

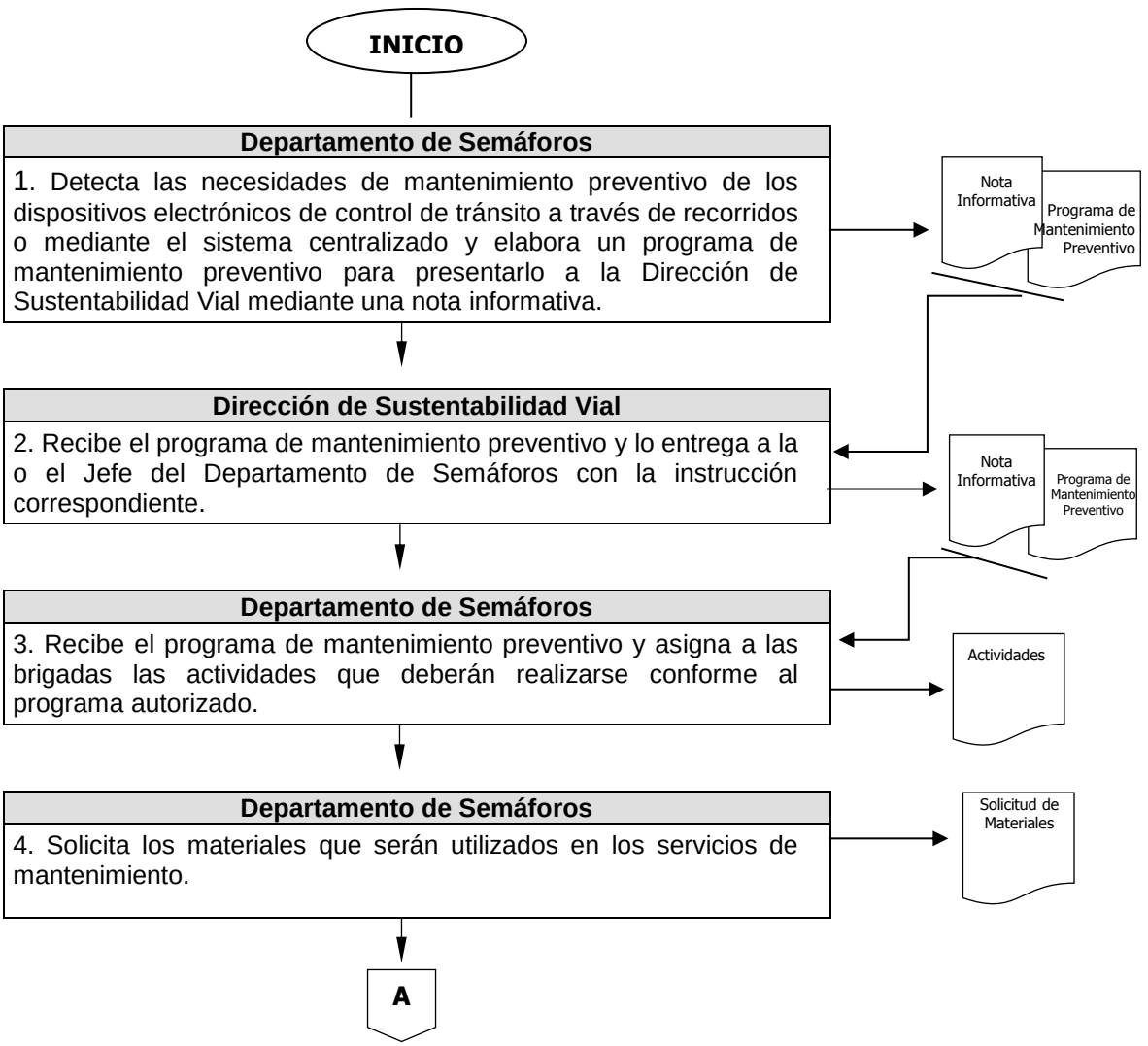
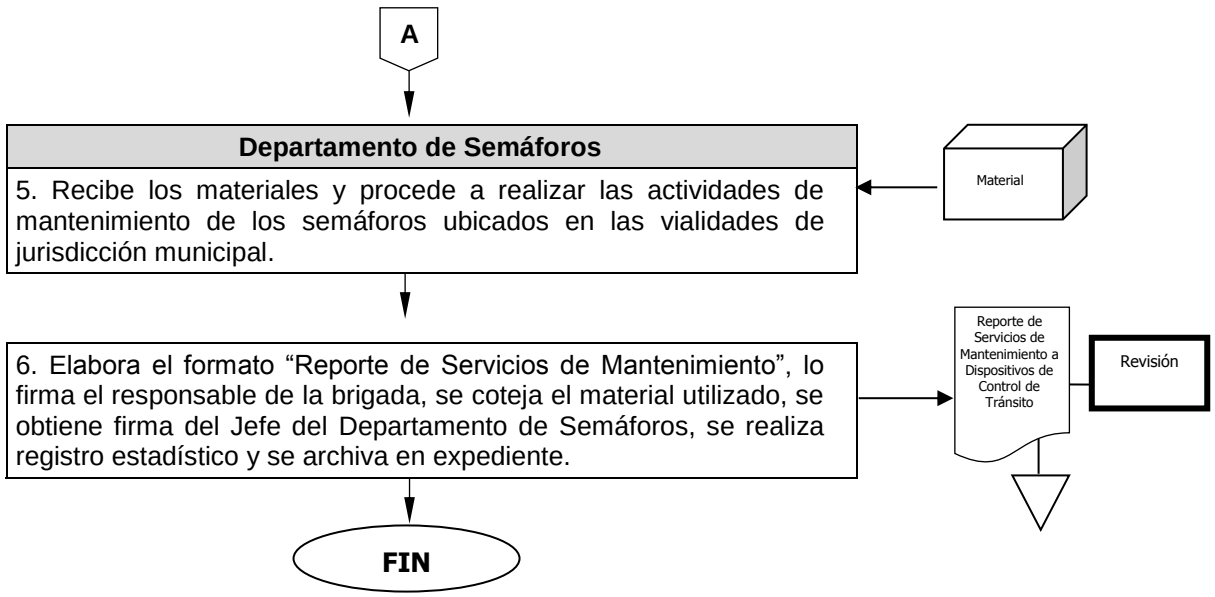


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Operación del Sistema de Control de Semáforos.**
Objetivo:	Controlar y ajustar los tiempos programados en la red centralizada de semáforos para agilizar las vías, además de apoyar al personal de tránsito y a los servicios de emergencia en caso de congestionamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las o los operadores viales adscritos al Departamento de Semáforos, operar el sistema automatizado de control de semáforos SCATS.
- La circulación vehicular en las vialidades controladas por el sistema automatizado SCATS, deberá mantenerse con una fluidez adecuada para agilizar el tránsito, mediante la lectura enviada al sistema por los detectores instalados en dichas vialidades y que lleve a cabo su respectivo análisis, propuesta y ejecución de cambio de planes y ciclos en los semáforos.
- La problemática de la circulación vehicular detectada en las vialidades, controladas por el sistema SCATS deberán resolverse técnicamente y de manera inmediata por las o los operadores viales adscritos al Departamento de Semáforos, al realizar de manera manual cambios en los planes de los ciclos en los semáforos.
- Las fallas técnicas o descomposturas que el Centro de Control del Departamento de Semáforos detecte en los semáforos centralizados o de tiempos fijos, de inmediato enviará a la brigada de mantenimiento con conocimiento de la o el Jefe del Departamento de Semáforos.
- El Departamento de Semáforos será el área encargada de garantizar y asegurar que la prestación del servicio de vialidad ágil, opere de manera coordinada, a través del sistema centralizado SCATS.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Operación del Sistema de Control de Semáforos.

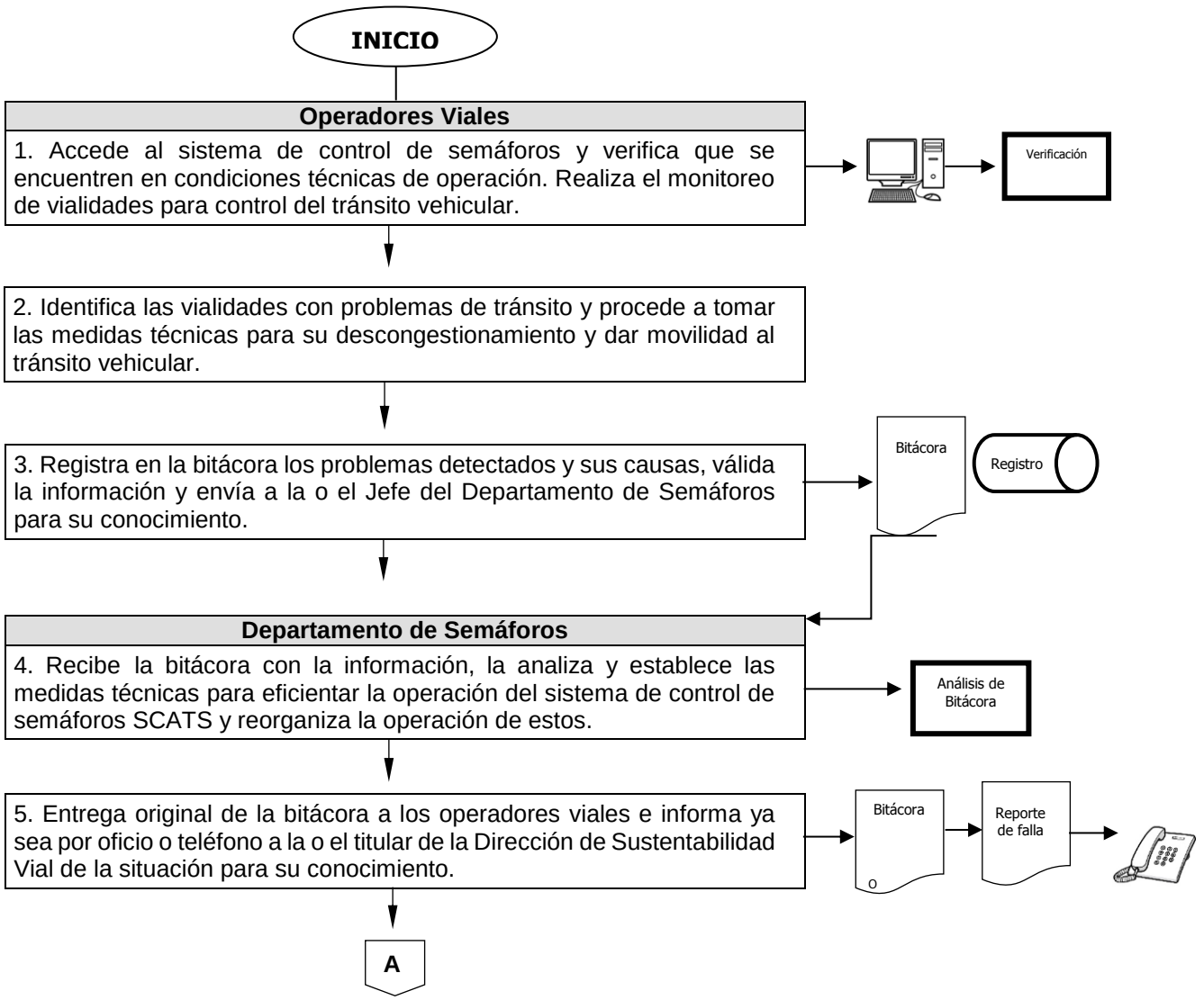


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

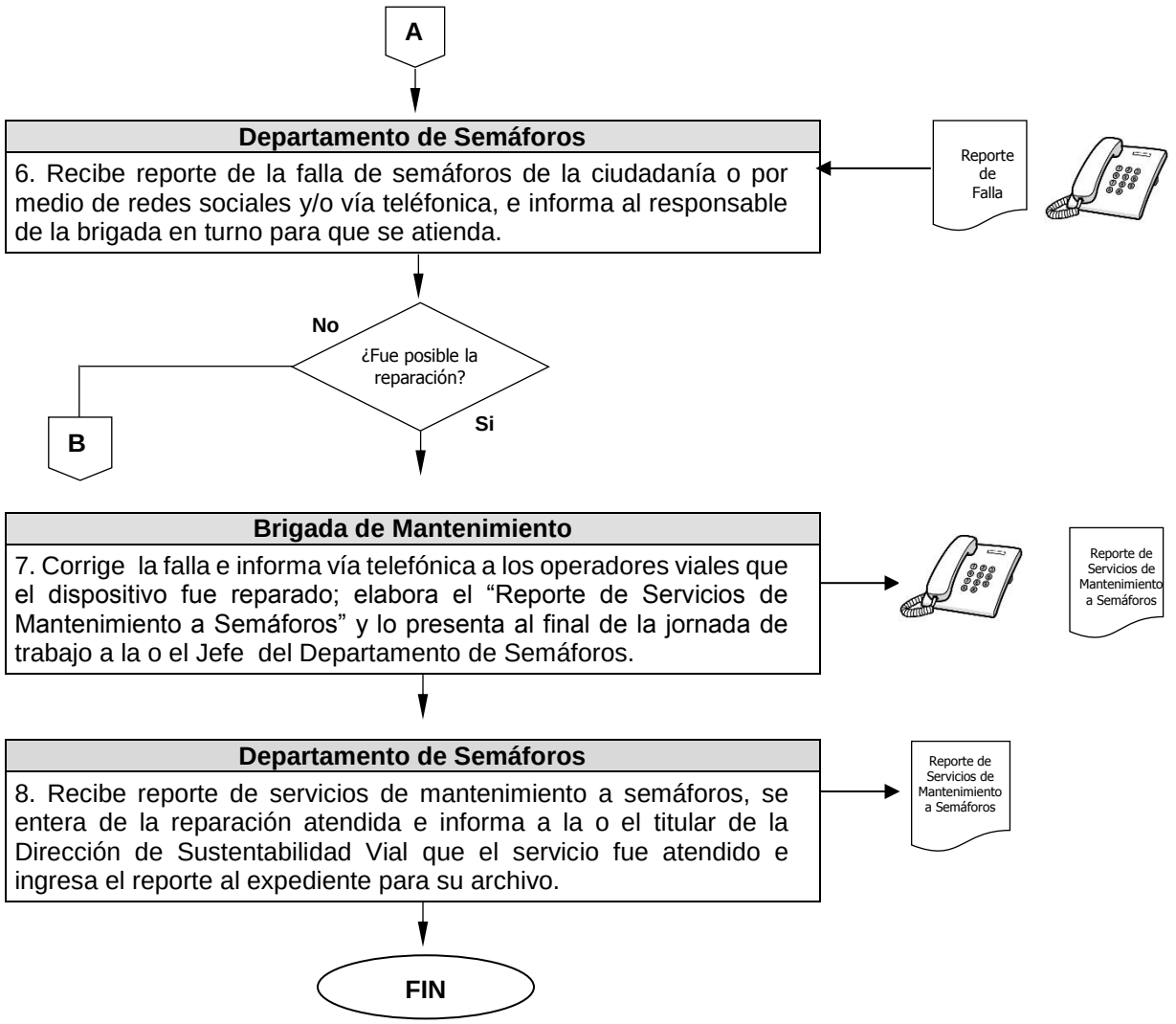
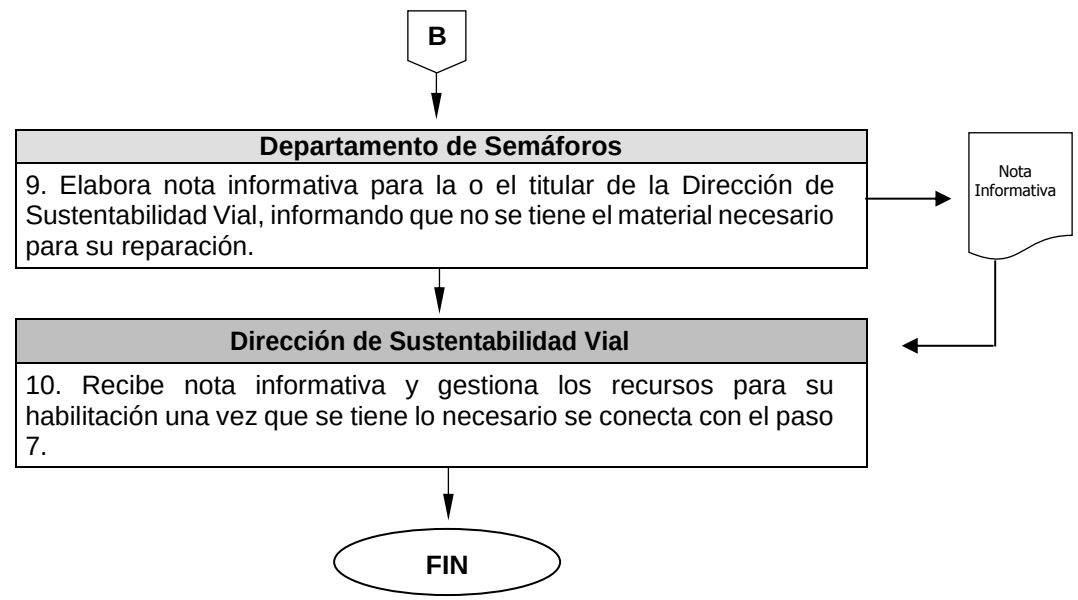


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Planeación y Proyectos

Nombre del Procedimiento:	**Peticiones ciudadanas**
Objetivo:	Evaluar y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas, con el fin de llevar a cabo mejoras viales.

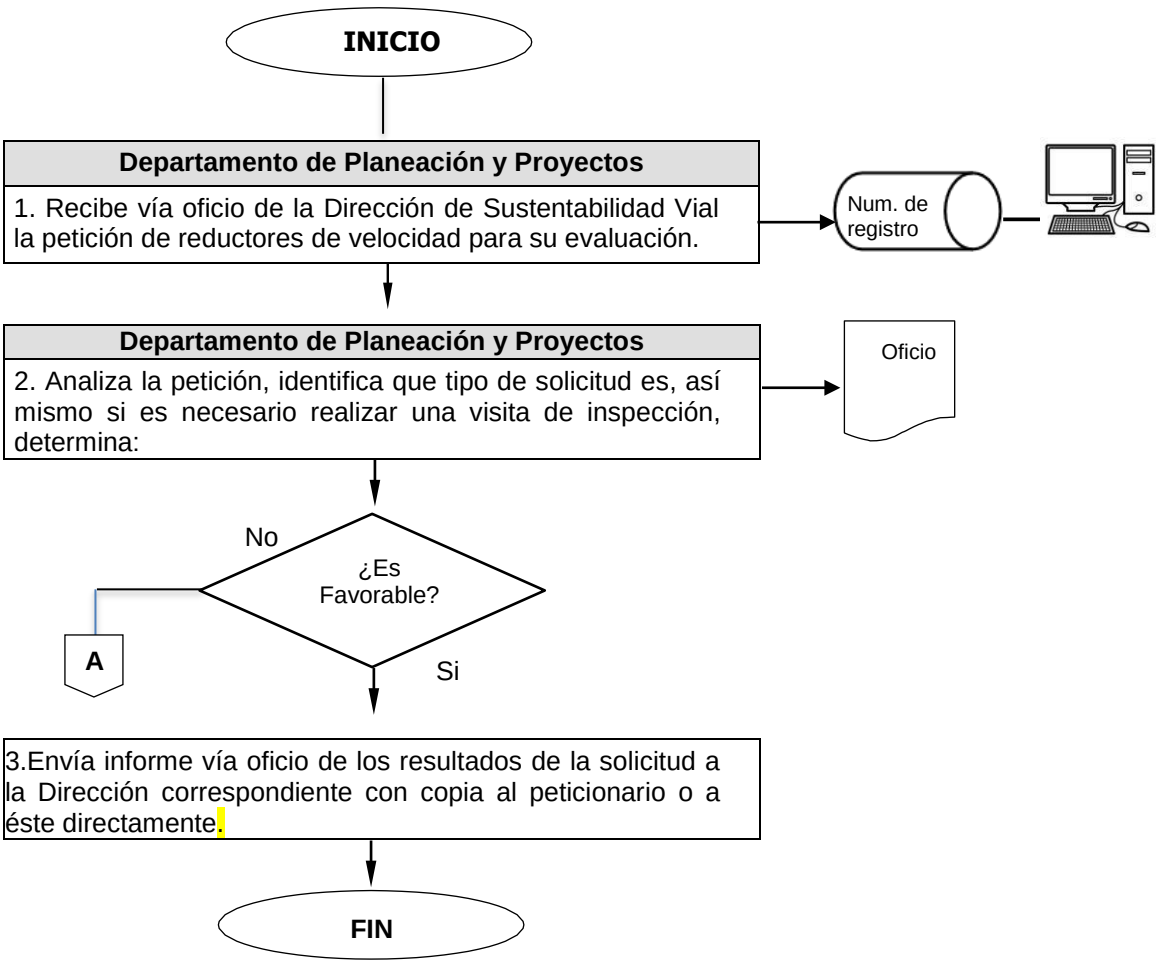
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Planeación y Proyectos recibir, analizar y atender las peticiones ciudadanas que le correspondan.
- El Departamento de Planeación y Proyectos identificara la petición ciudadana para darle su trámite correspondiente.
- Es responsabilidad del Departamento de Planeación y Proyectos llevar a cabo una visita técnica para la posterior evaluación de la petición ciudadana.
- Es responsabilidad del Departamento de Planeación y Proyectos remitir oficio a la dirección correspondiente con copia al peticionario o bien directamente a éste, con el resultado de la evaluación para llevar a cabo el proceso posterior.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Peticiones Ciudadanas.



Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación

Nombre del Procedimiento:	**Solicitud de Elaboración de Contenido para la Difusión en Redes Sociales**
Objetivo:	Promover la comunicación con las diferentes áreas que integran la Dirección General de Seguridad Pública y las áreas de comunicación social del ayuntamiento, así como ser el enlace con las diferentes empresas con las que se cuenta.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación es responsable de revisar las propuestas de diseño de contenido para la difusión en redes sociales.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Solicitud de Elaboración de Contenido para la Difusión en Redes Sociales.

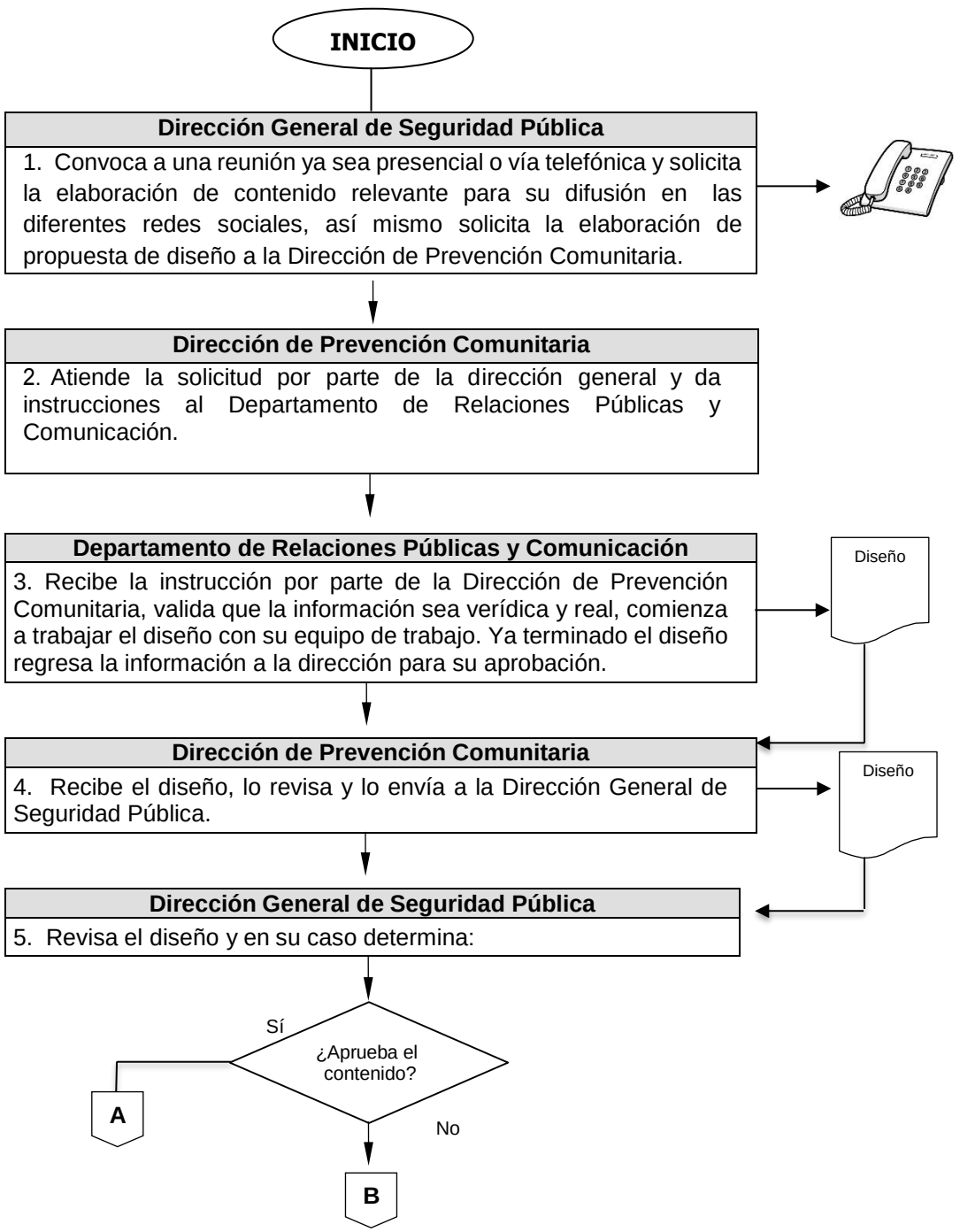
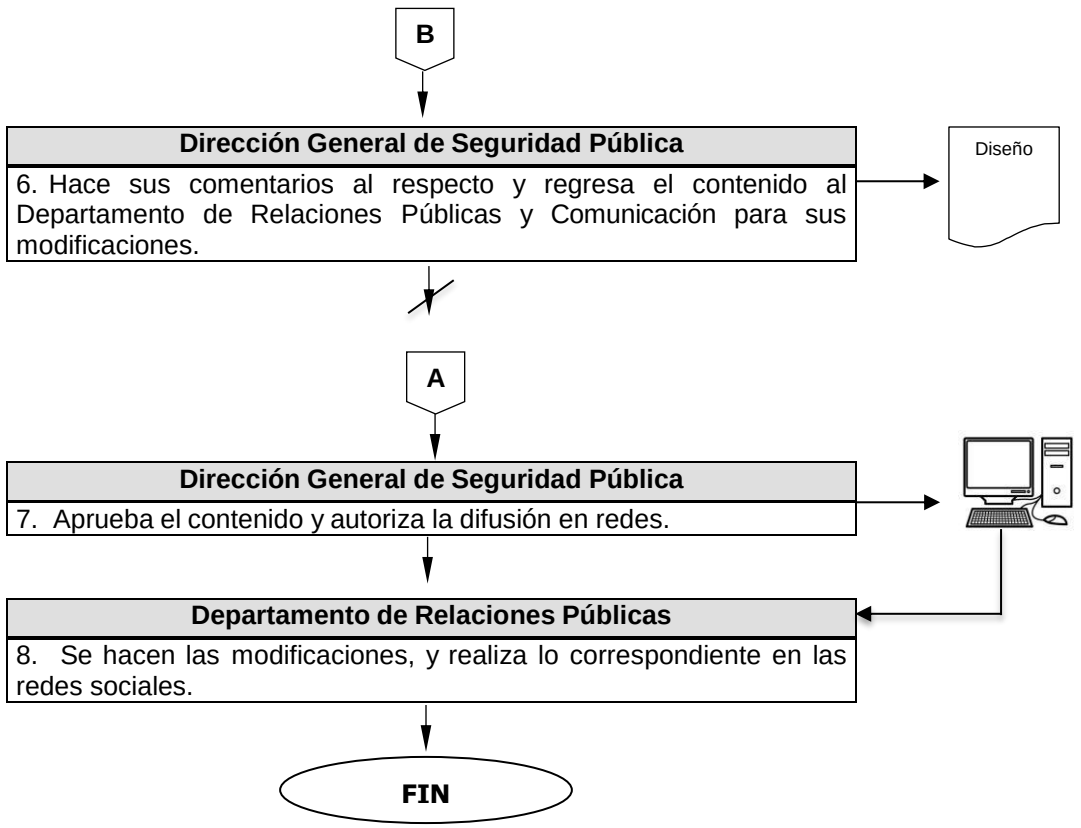


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Cobertura y Difusión de Eventos de Alto Impacto que Suceden en el Municipiode Toluca.**
Objetivo:	Lograr el mayor alcance posible hacia los ciudadanos, mediante la difusión de noticias y/o hechos relevantes que suceden diariamente dentro del territorio municipal; así como dentro de la Dirección de Seguridad Pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación estará obligado en todo momento a preservar la secrecía de la información que recabe a través de voz, audio, vídeo, texto y fotografía y demás medios electrónicos, en el seguimiento a los hechos de alto impacto, de igual manera, en caso de que les sea solicitada la información por parte de un ente externo, deberá de solicitar autorización para la transferencia y difusión de la misma al titular de éste departamento.

- Todo el personal perteneciente al Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, deberá de dar conocimiento al jefe o jefa inmediato cuando en el seguimiento a hechos de alto impacto, les sea imposible recabar la información y esperar las indicaciones que se deriven respecto al evento.

- En caso de que en el proceso de elaboración de boletín de prensa por parte del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación se vea interrumpido por alguna circunstancia ajena a éste o por orden superior, deberá de dar aviso inmediato a la Dirección de Prevención Comunitaria y deberá de quedar asentado en el informe o nota informativa correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Cobertura y Difusión de Eventos de Alto Impacto que Suceden en el Municipio de Toluca.

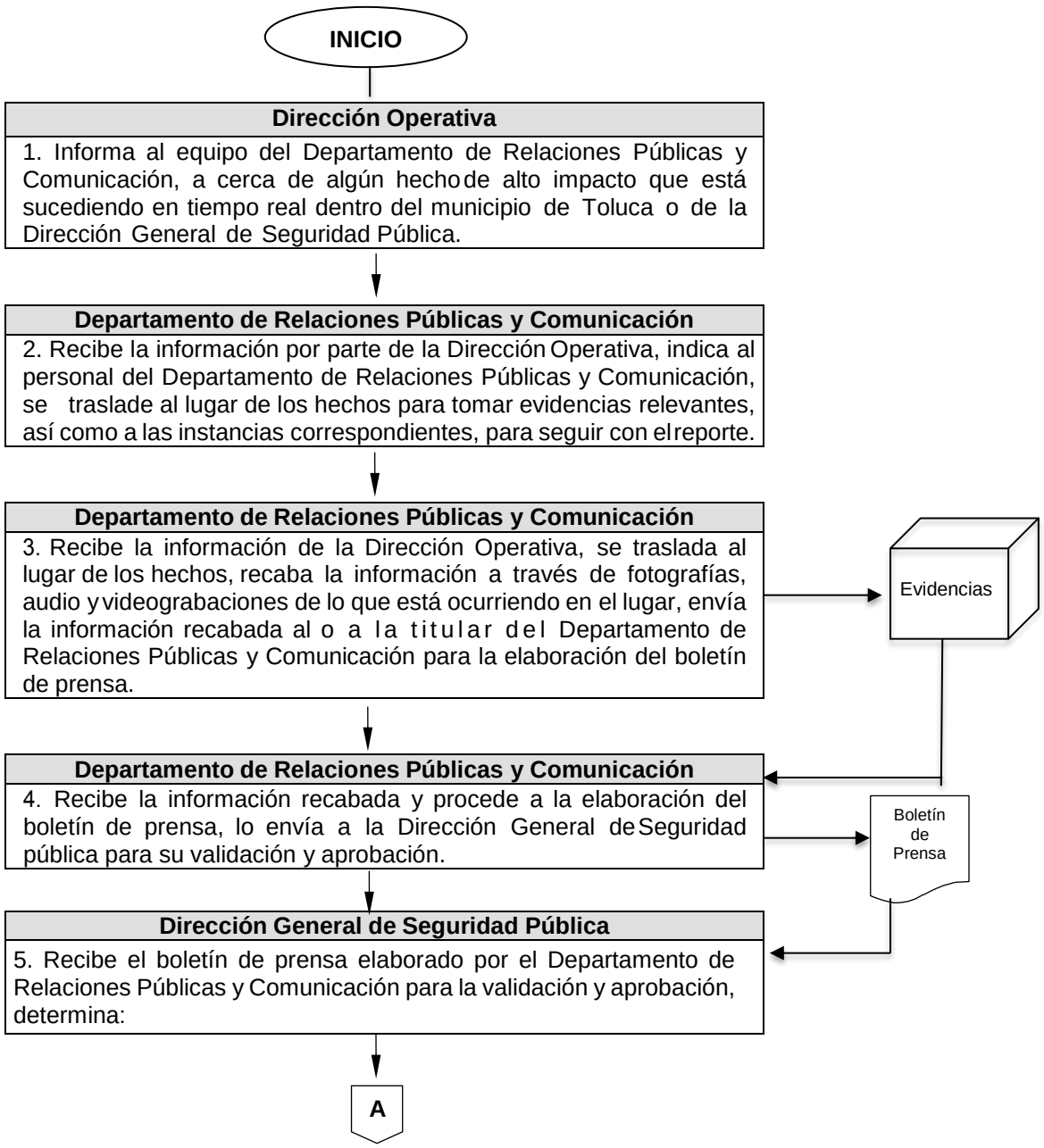
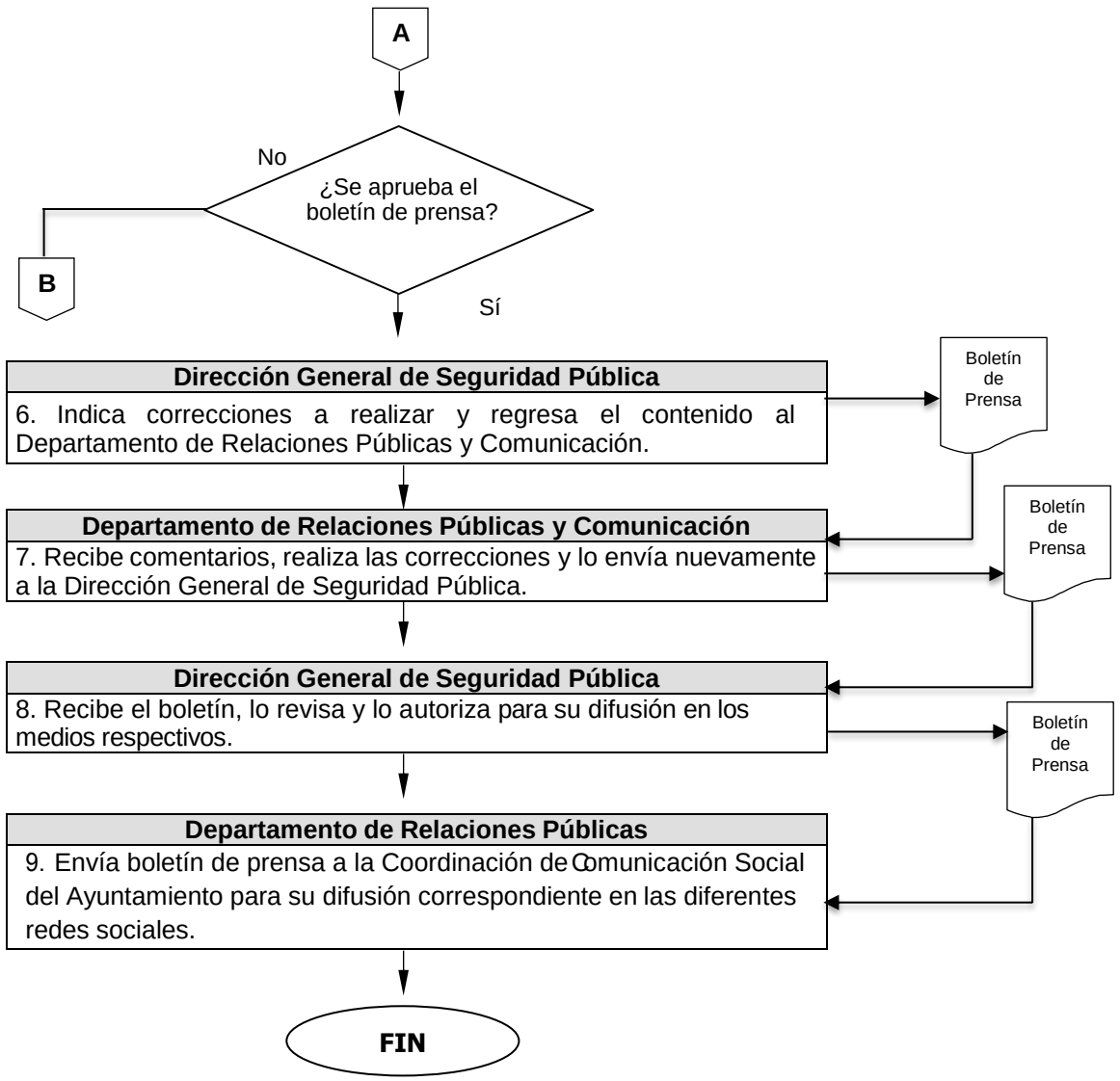


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Reuniones de Trabajo con Empresarios en el Municipio de Toluca**
Objetivo:	Fortalecer el vínculo con representantes del sector empresarial con el fin de generar estrategias de prevención y corresponsabilidad para 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.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación es responsable de generar estrategias de vinculación con representantes del sector empresarial para identificar las causas del delito que prevalecen en determinado sector de la población.

- Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación deberá de informar de inmediato a la Dirección de Prevención Comunitaria para que, a su vez, se dé parte a la Dirección General de Seguridad Pública, en caso de que, al tratar de establecer contacto con los representantes del sector empresarial, estos se nieguen poralguna circunstancia o causa ajena al departamento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Reuniones de Trabajo con Empresarios en el Municipio de Toluca.

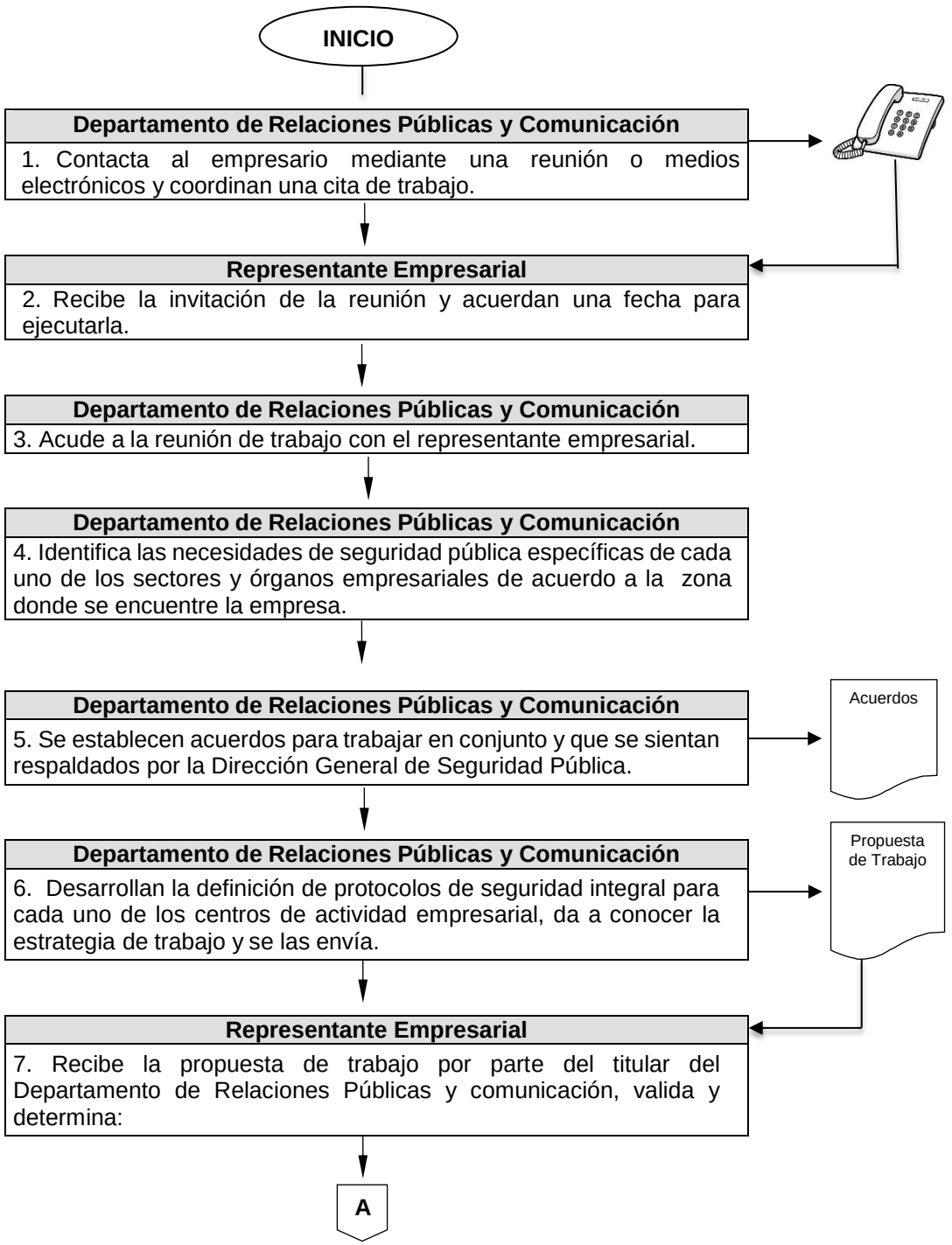


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

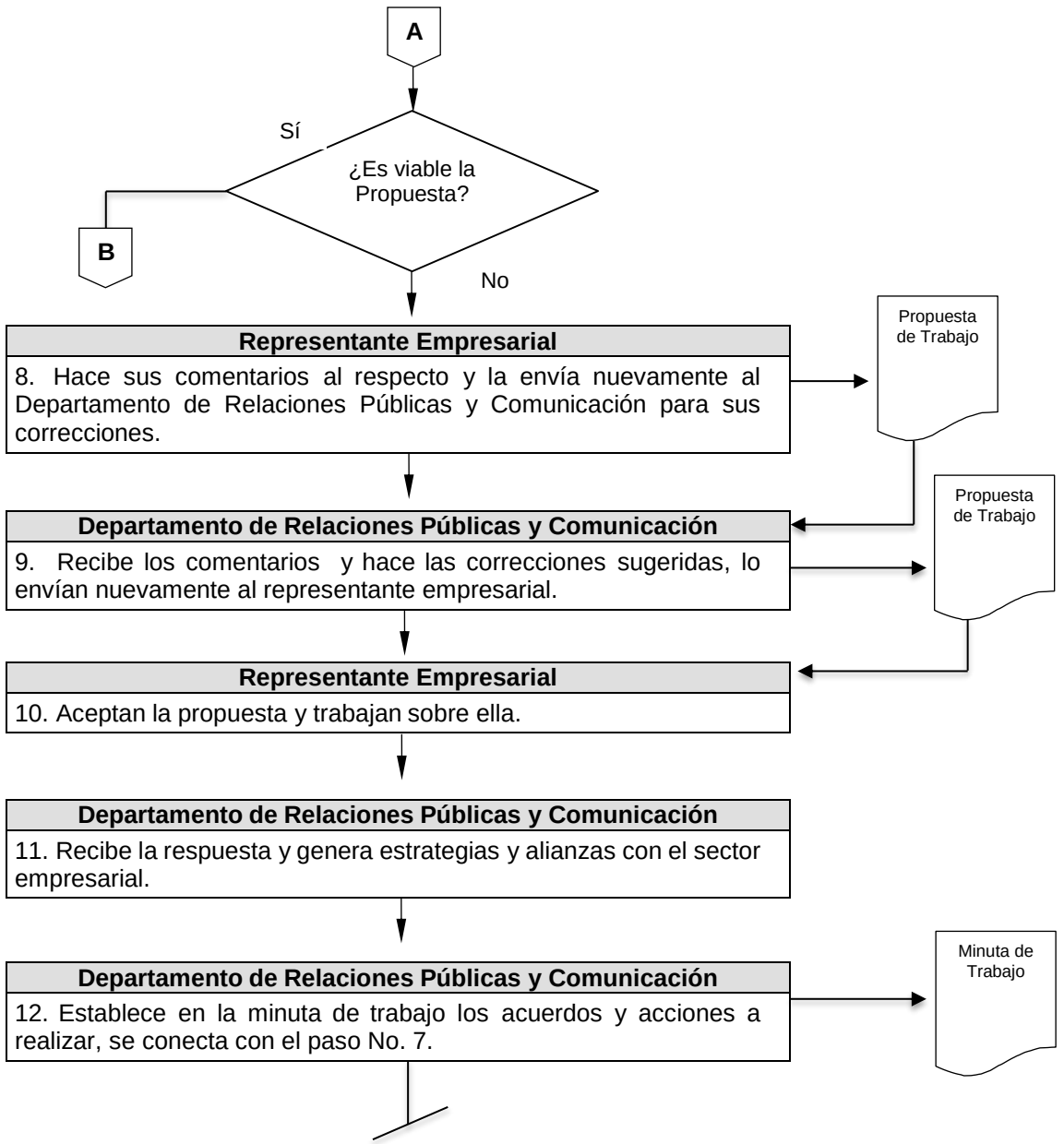


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

B

Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación

13. Informa a través de medios electrónicos a la Dirección General de Seguridad Pública los acuerdos establecidos con el sector empresarial.

Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación

14. Informa a través de medios electrónicos a la Dirección de Seguridad Pública los acuerdos establecidos con el sector empresarial.

Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación

15. Recibe tarjeta informativa de los acuerdos establecidos con los Titulares del sector empresarial.

FIN

Departamento de Policía Comunitaria

Nombre del Procedimiento:	**Impartición de Pláticas Informativas de Prevención del Delito.**
Objetivo:	Promover la participación de la ciudadanía en la prevención social del delito y crear una cultura de corresponsabilidad a través de pláticas, talleres y conferencias que doten de herramientas necesarias a la población restablecer la confianza de laciudadanía en la policía a través de estrategias de proximidad social.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Policía Comunitaria recibirá la solicitud de conferencias, talleres y pláticas por medio de oficio de solicitud o a través de cualquier medio electrónico para su atención.
- El Departamento de Policía Comunitaria deberá de llevar a cabo un registro en formato físico y electrónico de la realización del curso, taller, práctica o conferencia impartida en el municipio de Toluca.
- El Departamento de Policía Comunitaria es responsable de revisar todos los contenidos de las pláticas, talleres, cursos o conferencias antes de que se lleve a cabo, esto con el fin de evitar proporcionar información errónea entro del mismo.
- El Departamento de Policía Comunitaria, informará en todo momento a su jefe inmediato, la cancelación de las actividades programadas y, además, se deberá de procurar re agendar las mismas dentro de un periodo razonable

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Impartición de Pláticas de Prevención del Delito

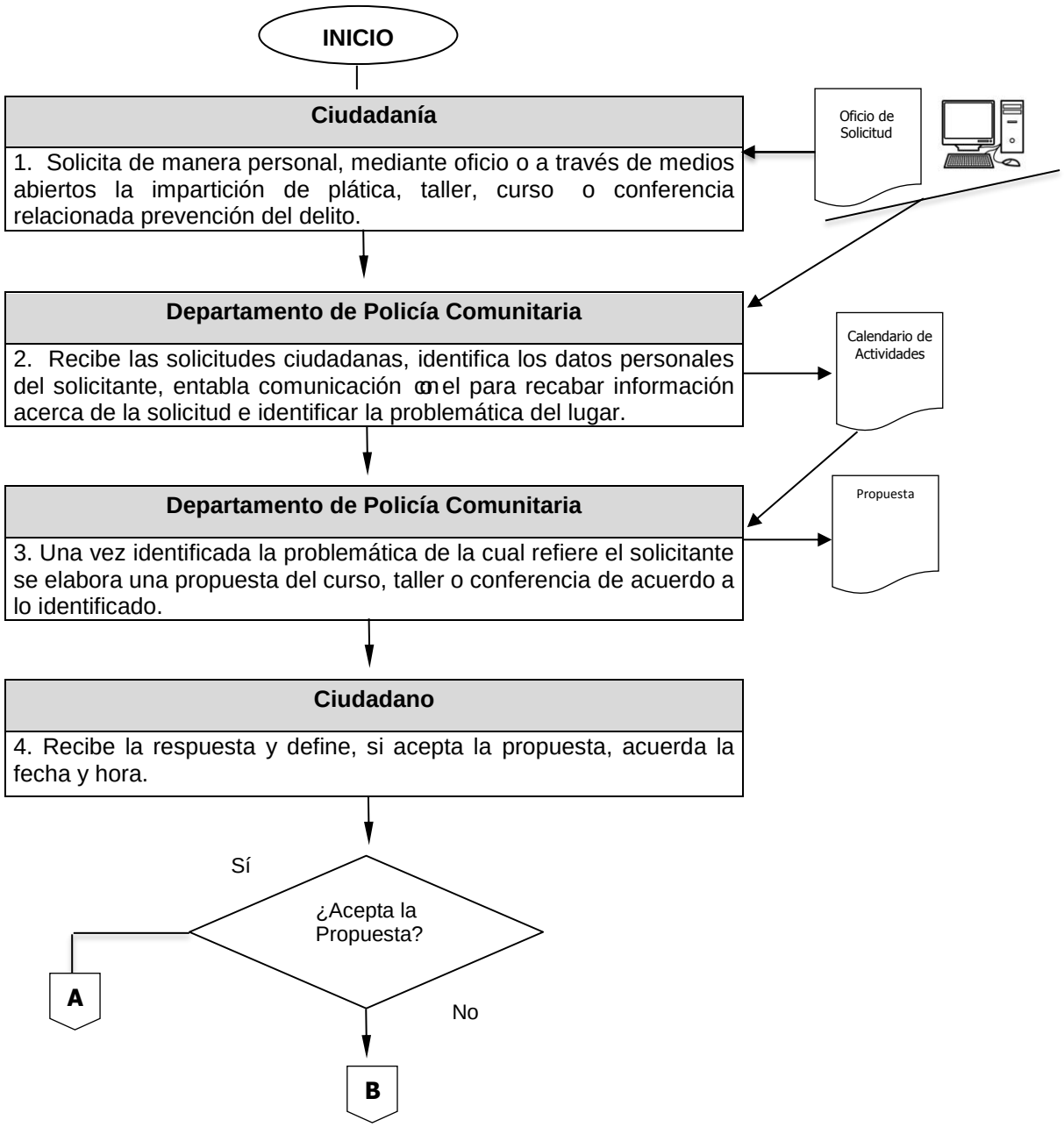
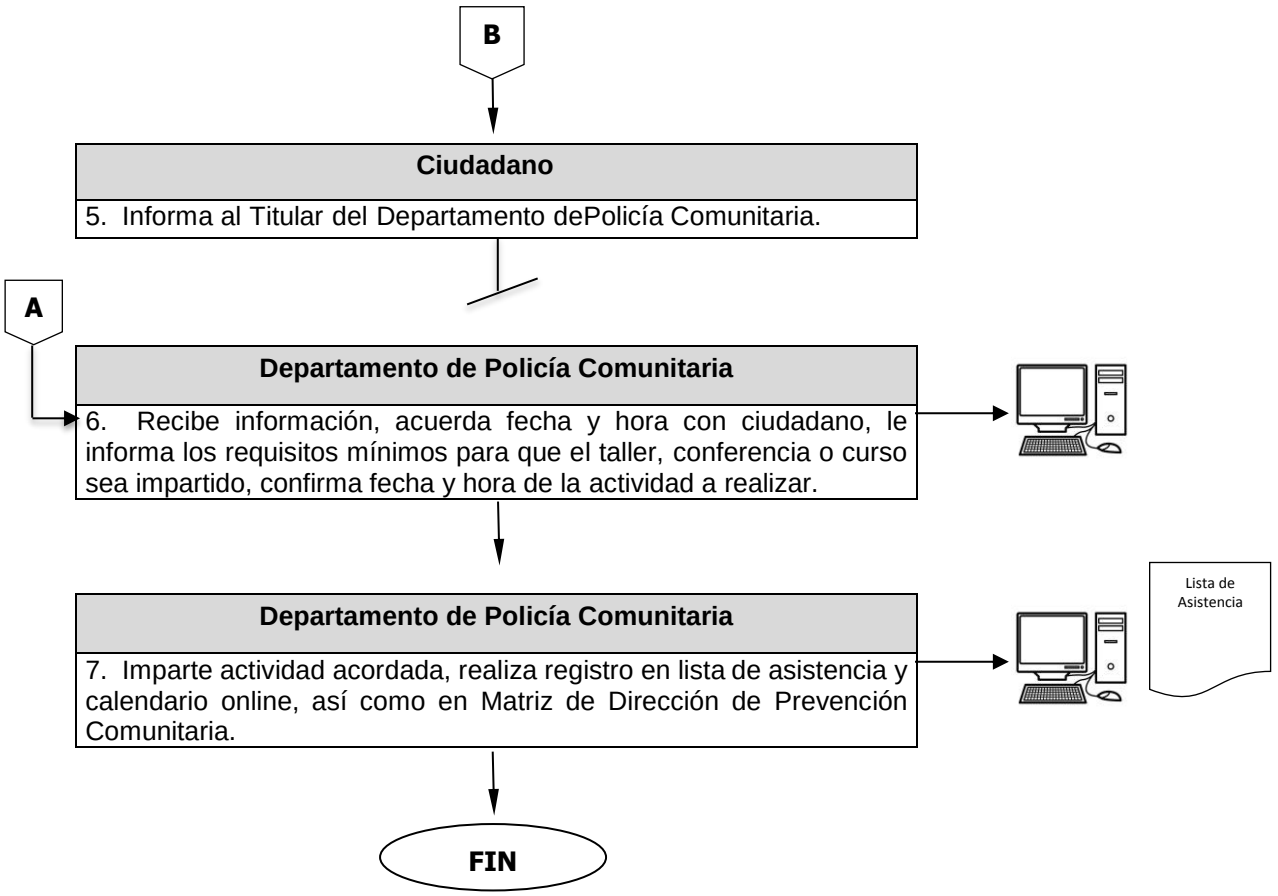


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Programa Mujer Segura**
Objetivo:	Promover en la población femenina del municipio de Toluca, técnicas verbales, psicológicas y físicas que les permitan identificar y evitar situaciones de peligro, y a la vez, tener las herramientas necesarias para poder defenderse en caso de hostigamiento, abuso, ataque físico o intento de violación.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Policía Comunitaria, será el responsable de la instrumentación del programa con el objetivo de enseñar a la población ejemplos de situaciones reales para aplicar estrategias de autoprotección reales.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Programa Mujer Segura.

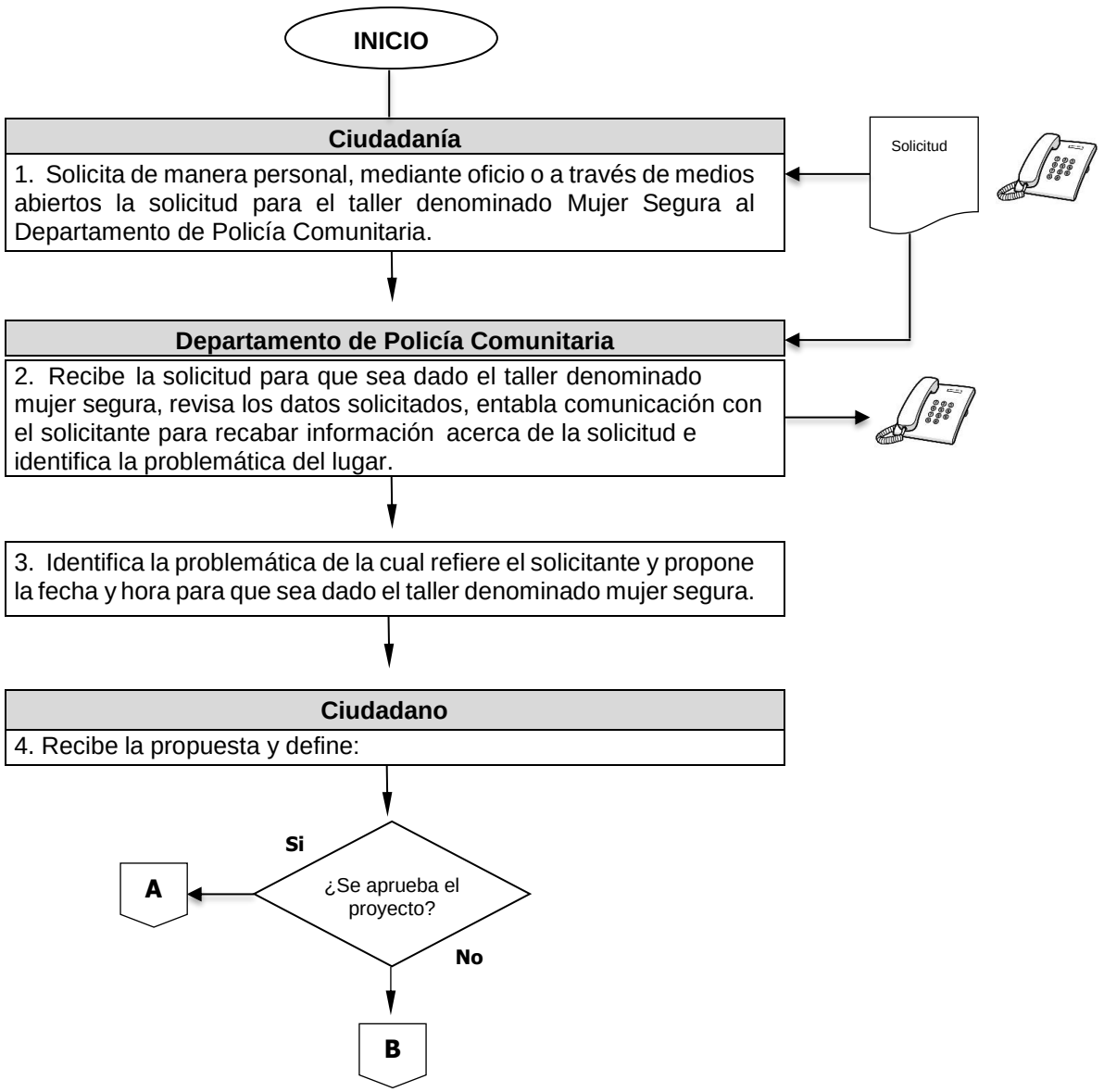
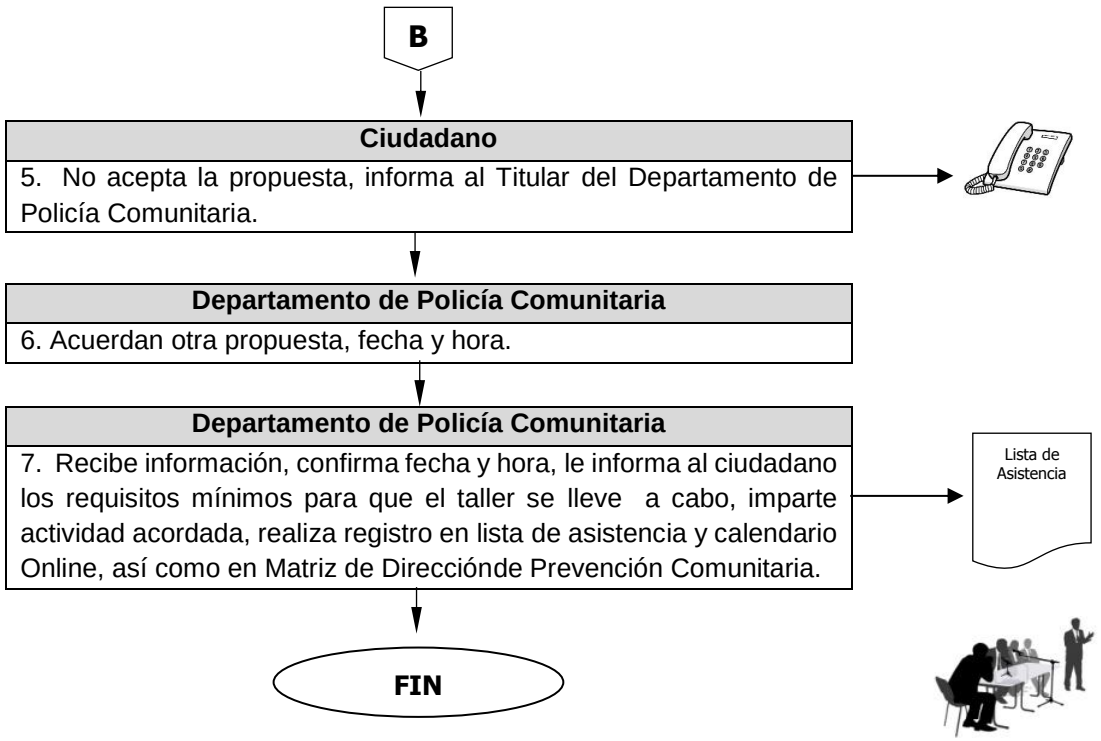


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Operativo Cerca de Ti**
Objetivo:	Identificar las necesidades que en materia de seguridad publica requiere cada delegación y colonia a través de la estrategia de proximidad social, con el apoyo de encuestas, que permitan detectar las principales faltas administrativas o delitos que se suscitan en dichas delegaciones dentro de un contexto social, económico, cultural y político.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Policía Comunitaria a través del responsable de la Unidad De Prevención Comunitaria debe de solicitar ante las instanciascorrespondientes el seguimiento para el operativo cerca de ti

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Operativo Cerca de Ti

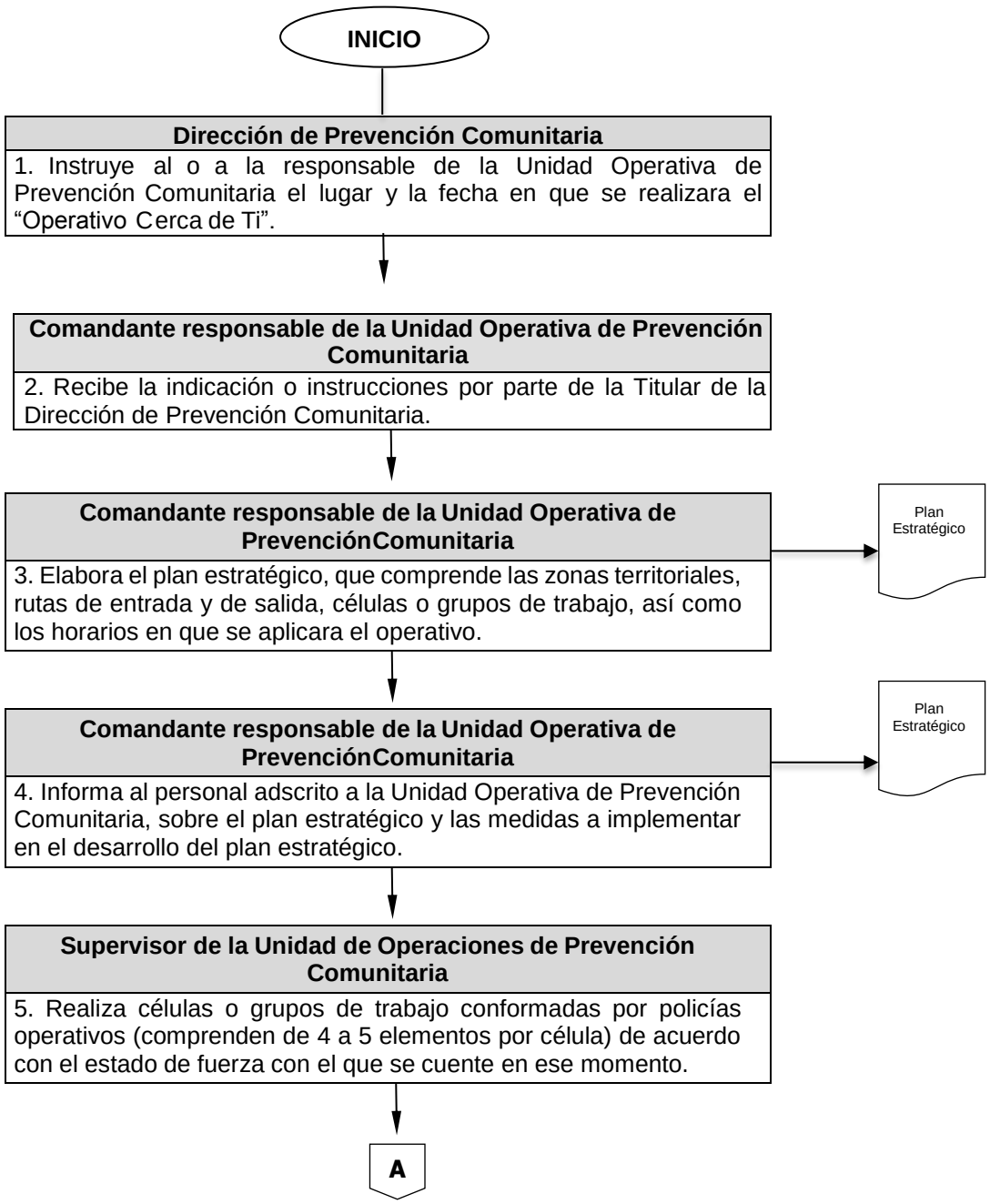


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

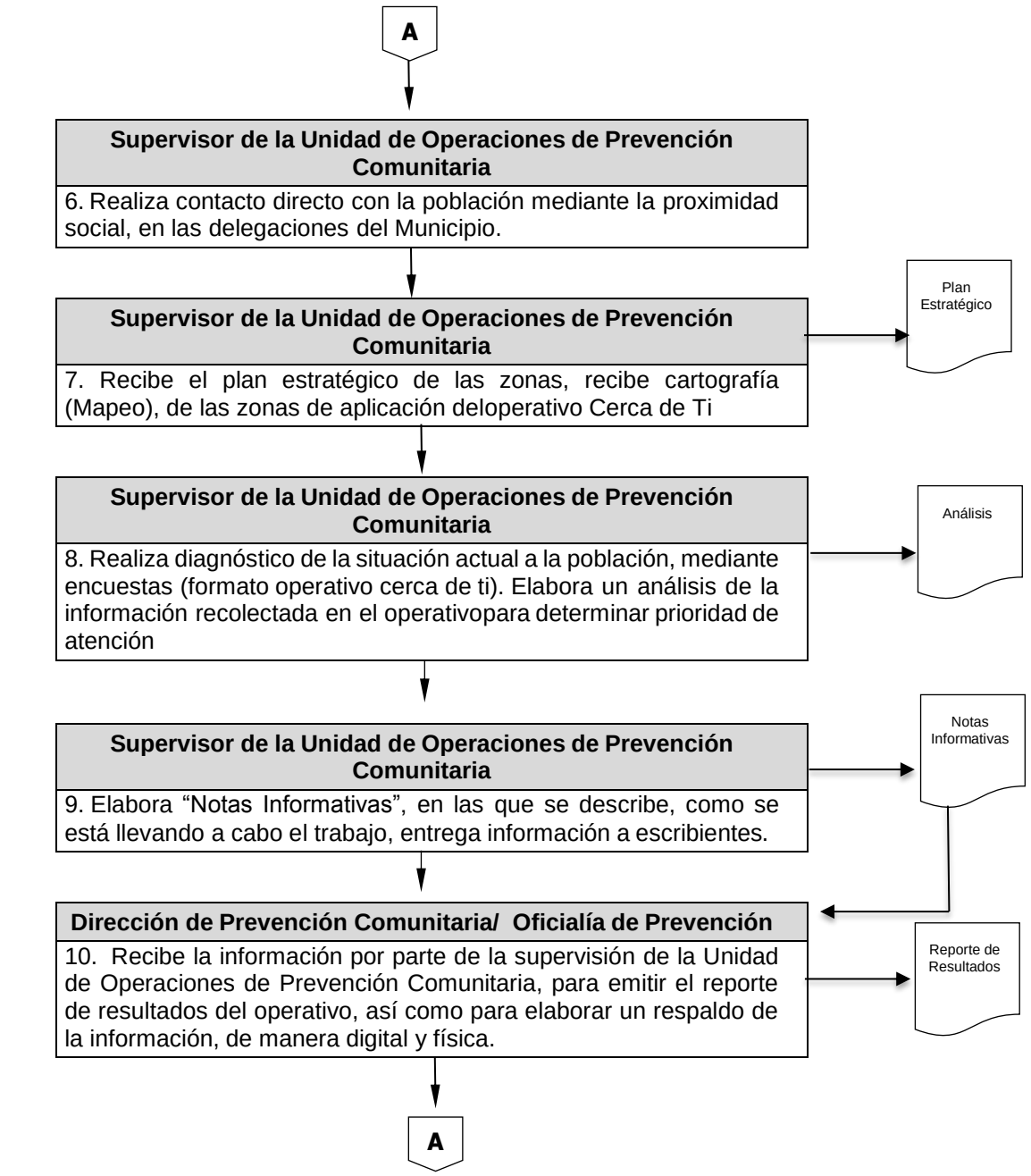
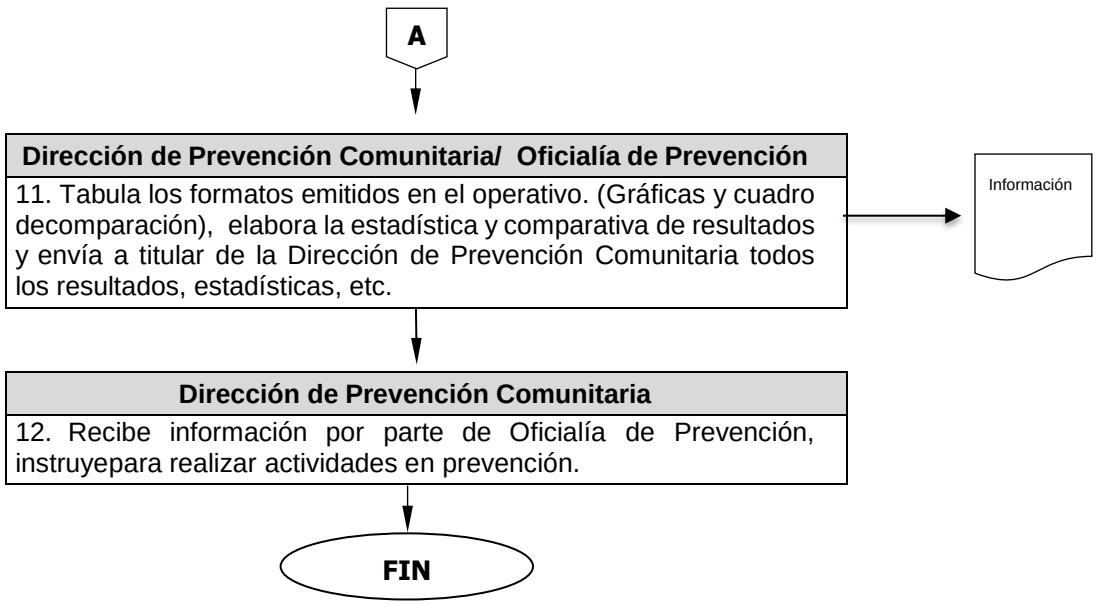


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Operativo Recorrido Pie-Tierra y de Patrullaje**
Objetivo:	Realizar presencia con diferentes células o grupos conformados con personal operativo, asignado a prevención comunitaria, para inhibir la comisión de faltas administrativas y actos constitutivos de algún delito mediante presencia policial y de patrullaje.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Policía Comunitaria a través de la Unidad de Prevención Comunitaria realiza el operativo recorridos pie-tierra y de patrullaje, mediante rondines en el perímetro de parques, escuelas, iglesias y negocios comerciales.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Operativo Recorrido Pie- Tierra y de Patrullaje

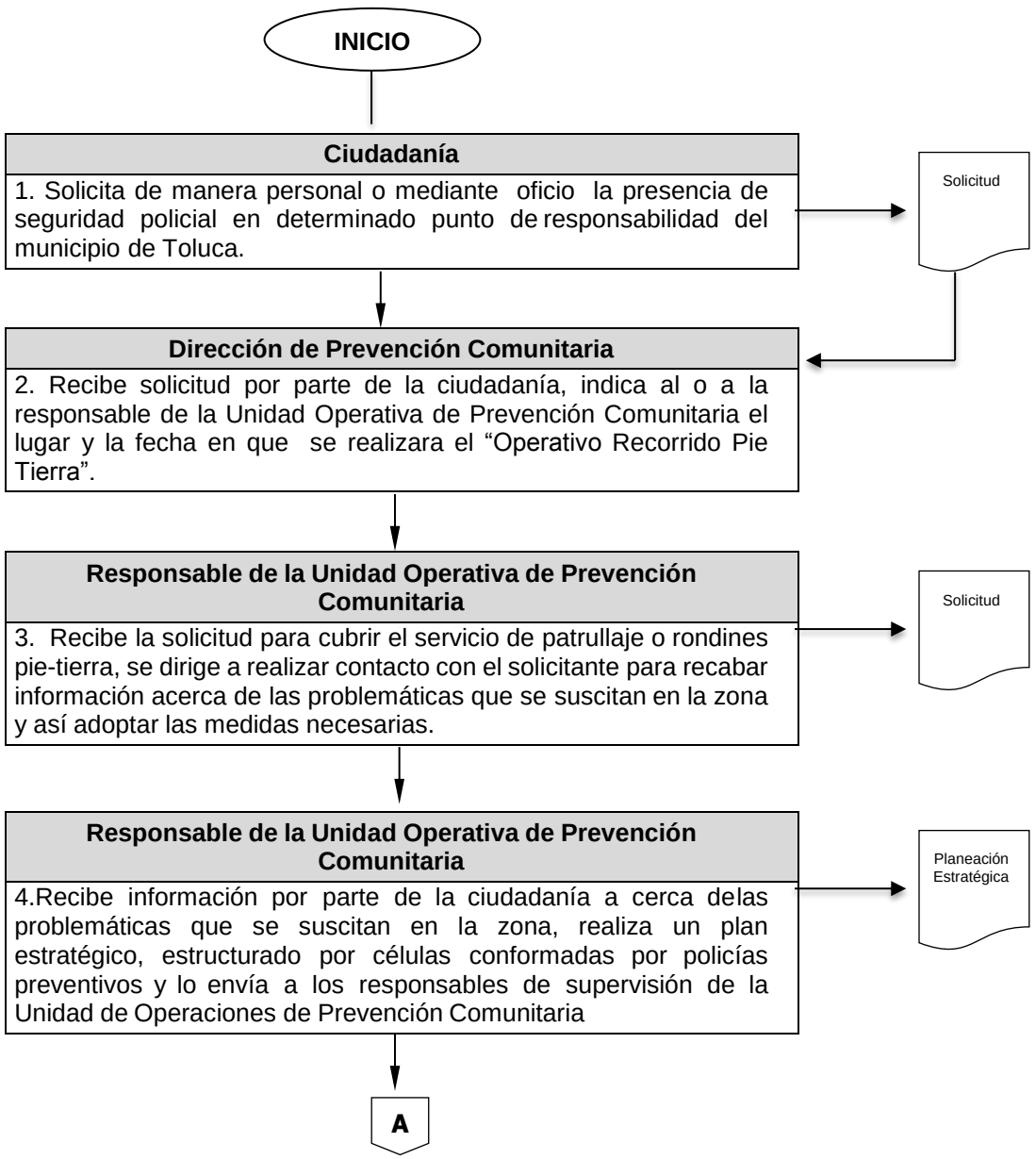
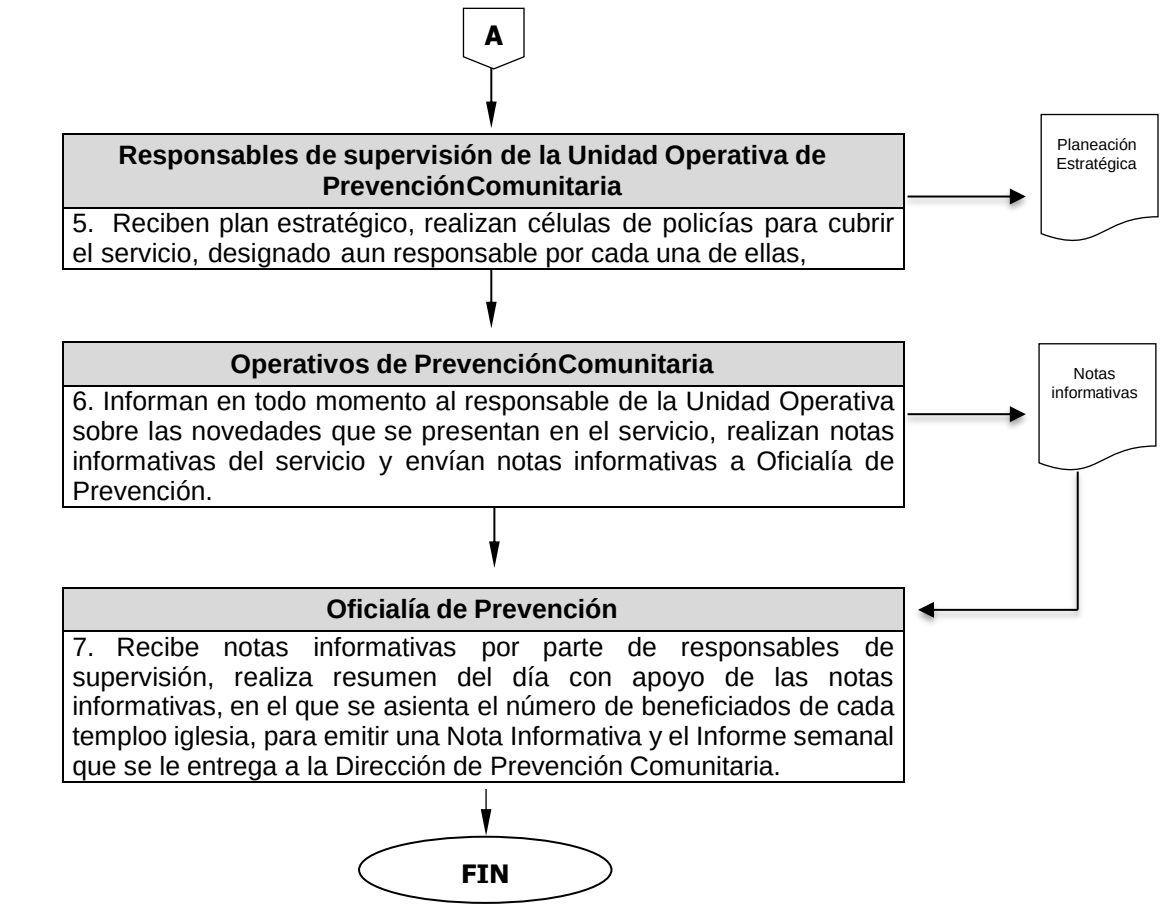


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Cultura y Educación Vial

Nombre del Procedimiento:	**Implementación de Cursos, Talleres y Pláticas de Cultura y Educación Vial en el Municipio de Toluca**
Objetivo:	Promover la capacitación y talleres cuyo aprendizaje y práctica permita prevenir accidentes en la vía pública y concientizar por igual a automovilistas, ciclistas, pasajeros y peatones sobre sus responsabilidades y derechos, con el fin de crear una cultura de seguridad vial en las calles para evitar conductas de riesgo, disminuir accidentes y propiciar el tránsito y encuentro ordenado y armonioso de la ciudadanía en el espacio público.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Cultura y Educación Vial, recibirá la solicitud de los cursos, talleres y pláticas por medio de oficio de solicitud personalmente en los centros públicos y privados o a través de cualquier medio electrónico para su atención, en caso de que sean cancelados por motivos ajenos al departamento, se dará aviso inmediato a la Titular de la Dirección de Prevención Comunitaria y se acordará una nueva fecha de aplicación.

- El Departamento de Cultura y Educación Vial, en caso de que sean solicitados los cursos, talleres y pláticas a través de medios electrónicos, se deberá de seguir el procedimiento conforme a lo establecido.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Implementación de Cursos, Talleres y Pláticas de Cultura y Educación Vial en el Municipio de Toluca

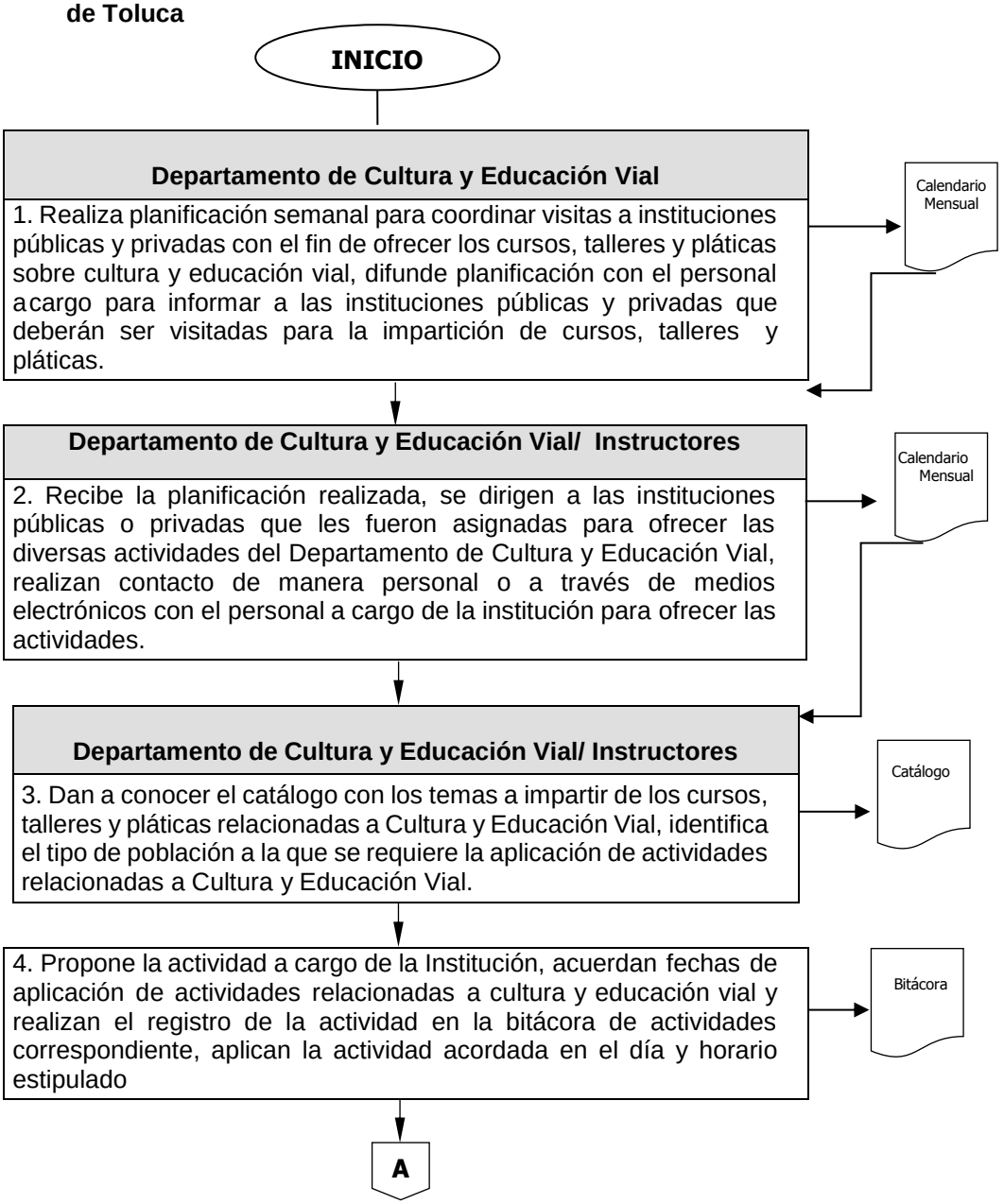
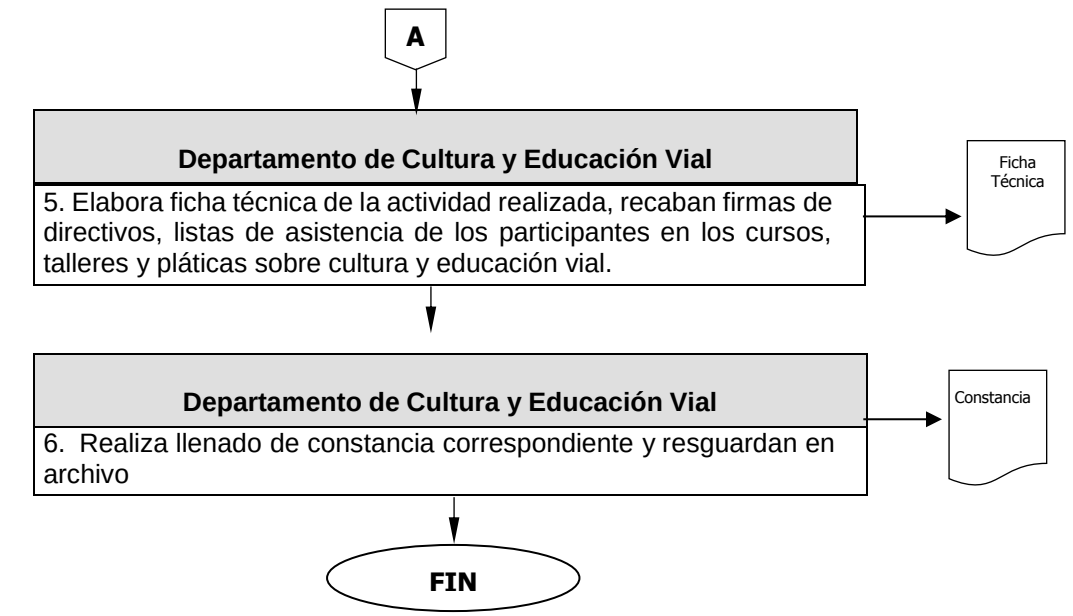


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Planeación y Finanzas

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

- 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.

- La o el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto, teniendo así el Visto Bueno de la Coordinación Administrativa.

- Es responsabilidad de la o del Jefe de Departamento de Planeación y Fianzas realizar la adecuada planeación del presupuesto 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 al Coordinador 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 Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas 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.

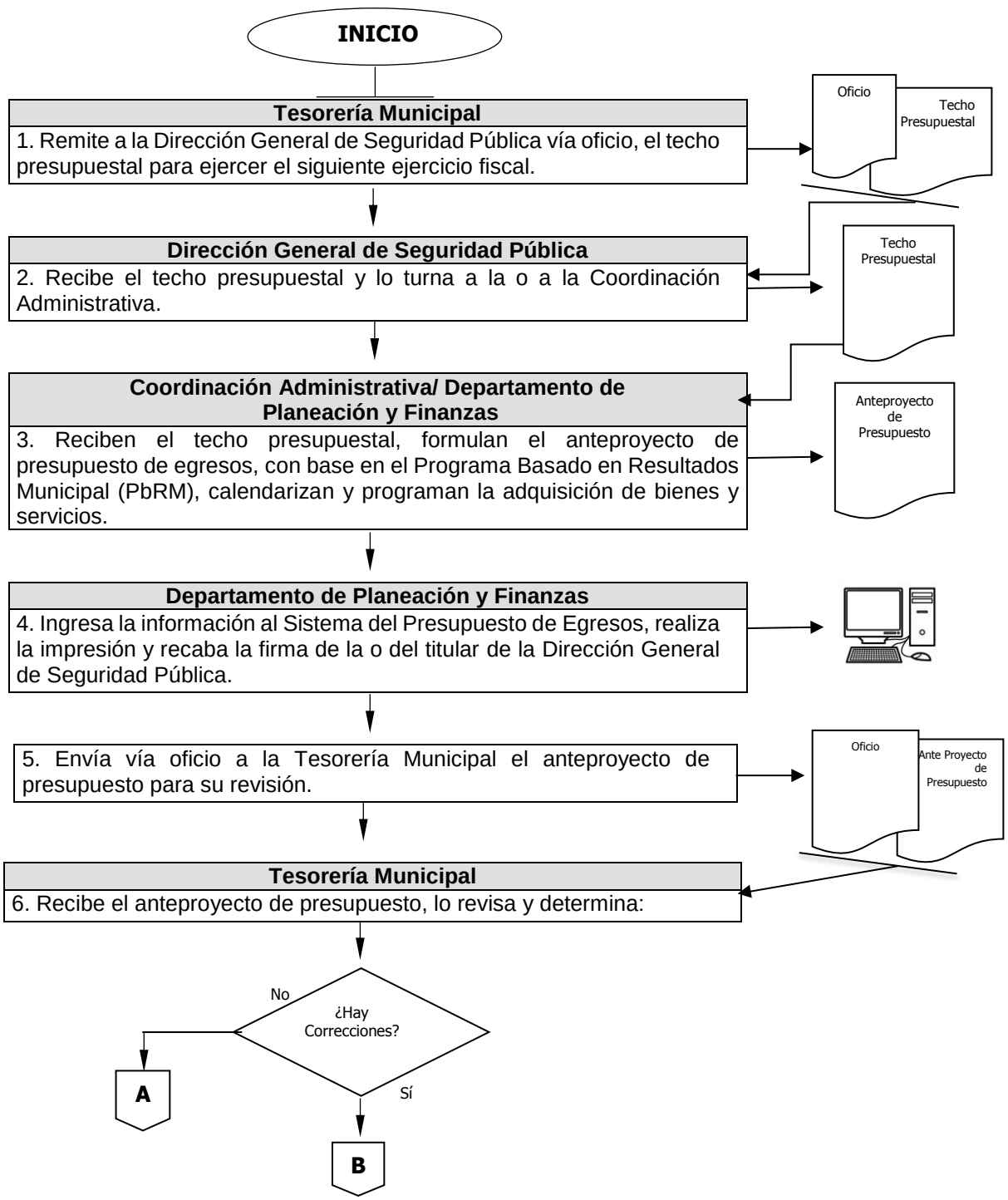
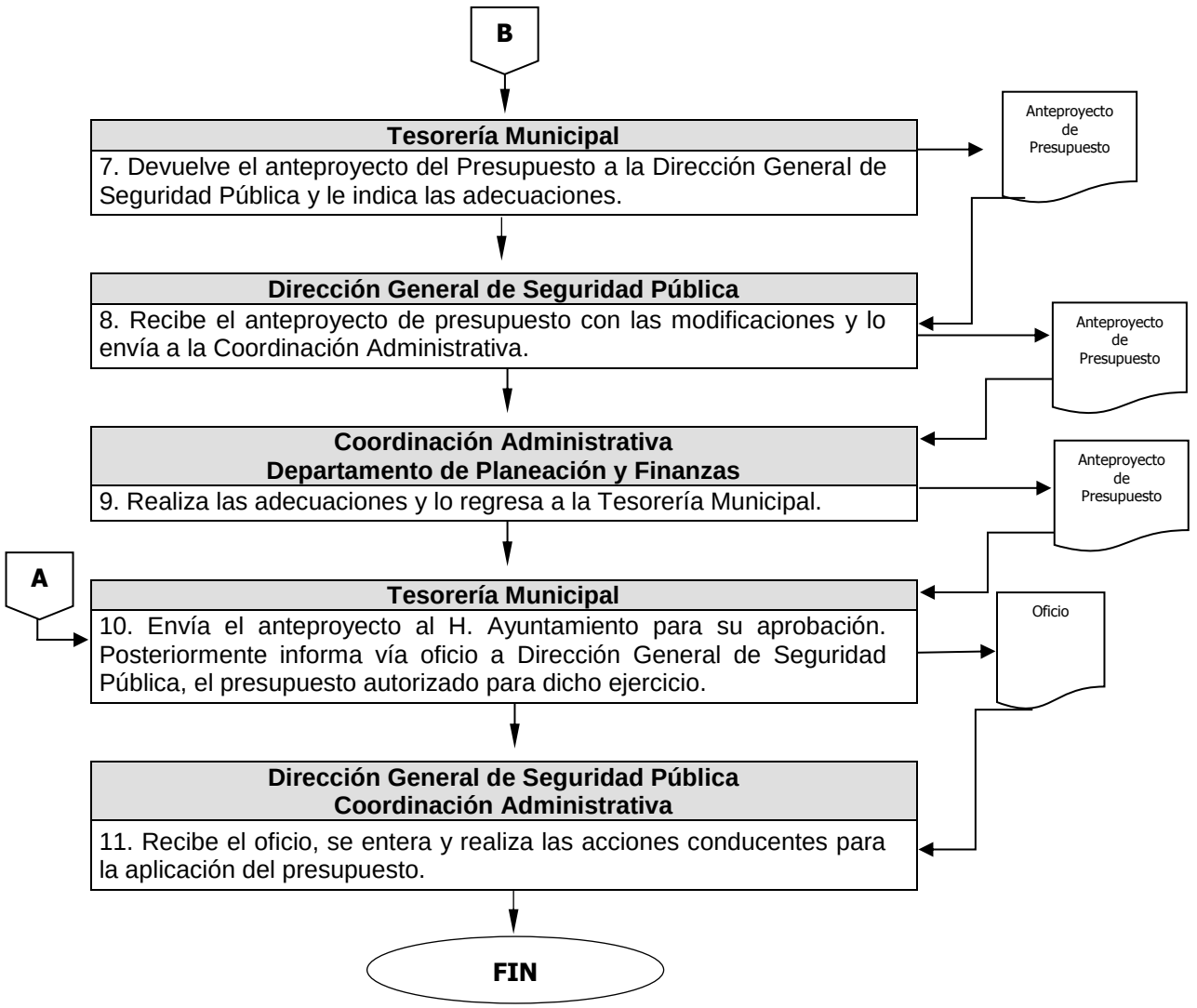


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente**
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 revolvente, con la finalidad de obtener el reembolso del mismo.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el responsable del manejo del fondo revolvente debe cuidar que la aplicación de recursos sólo sean para la adquisición de bienes y servicios requeridos de manera urgente, imprevistos, eventuales, contingentes o fortuitos.
- La o el Coordinador Administrativo será responsable del control del fondo revolvente.
- 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 del fondo revolvente.
- El fondo revolvente deberá cubrir solamente gastos de urgencia y de poca cuantía, además de respetar las partidas y montos que determine la Tesorería Municipal.
- El reembolso de cantidades totales y parciales, se hará mediante la comprobación respectiva. Por ninguna razón se deberá exceder la cantidad autorizada mensualmente.
- 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 firma y sello correspondiente.
- Al finalizar el ejercicio presupuestal debe reintegrarse a la Tesorería Municipal y/o comprobarse con documentación original, el fondo revolvente asignado.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Apertura y Ejercicio del Fondo Revolvente.

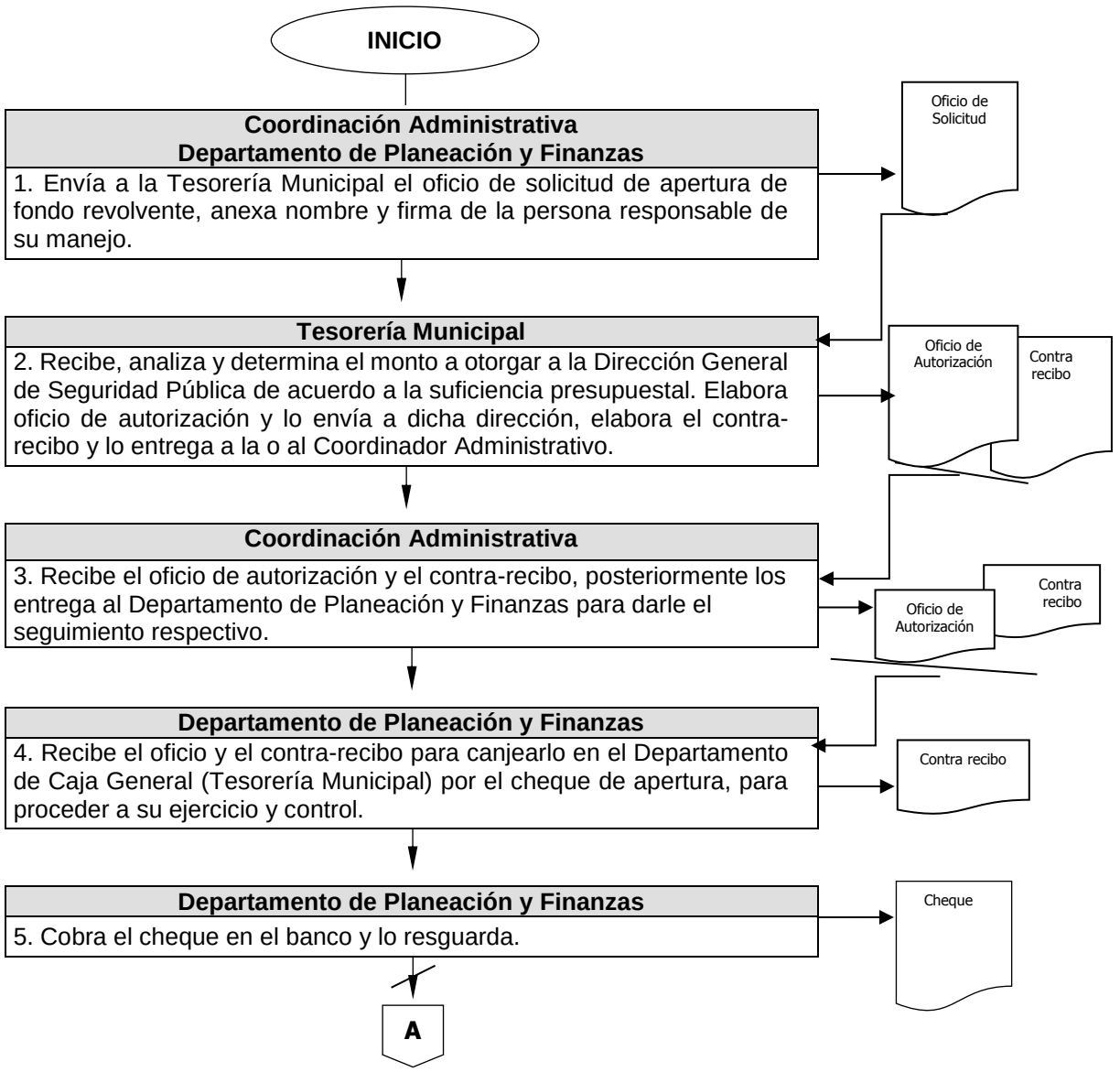


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

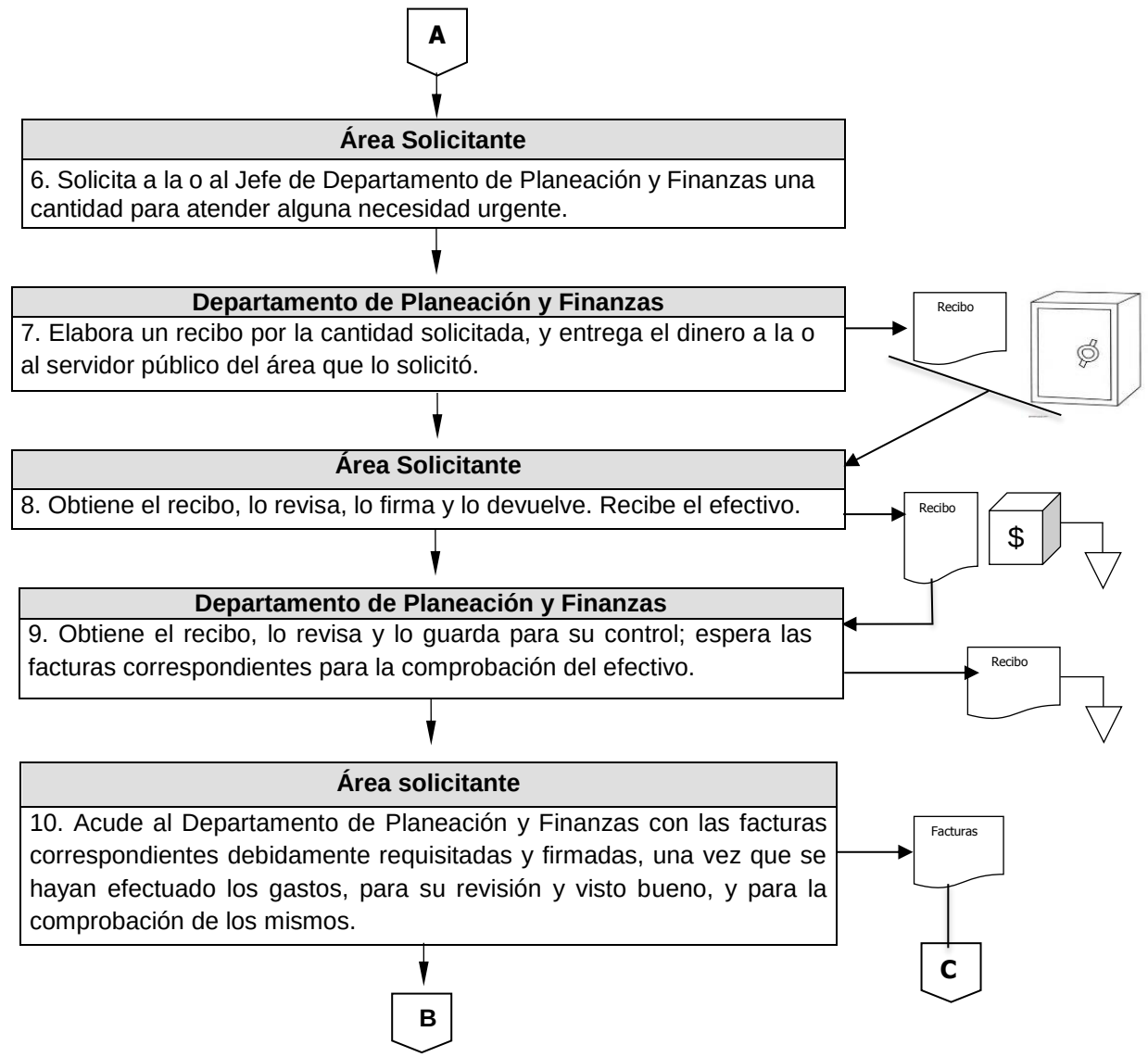
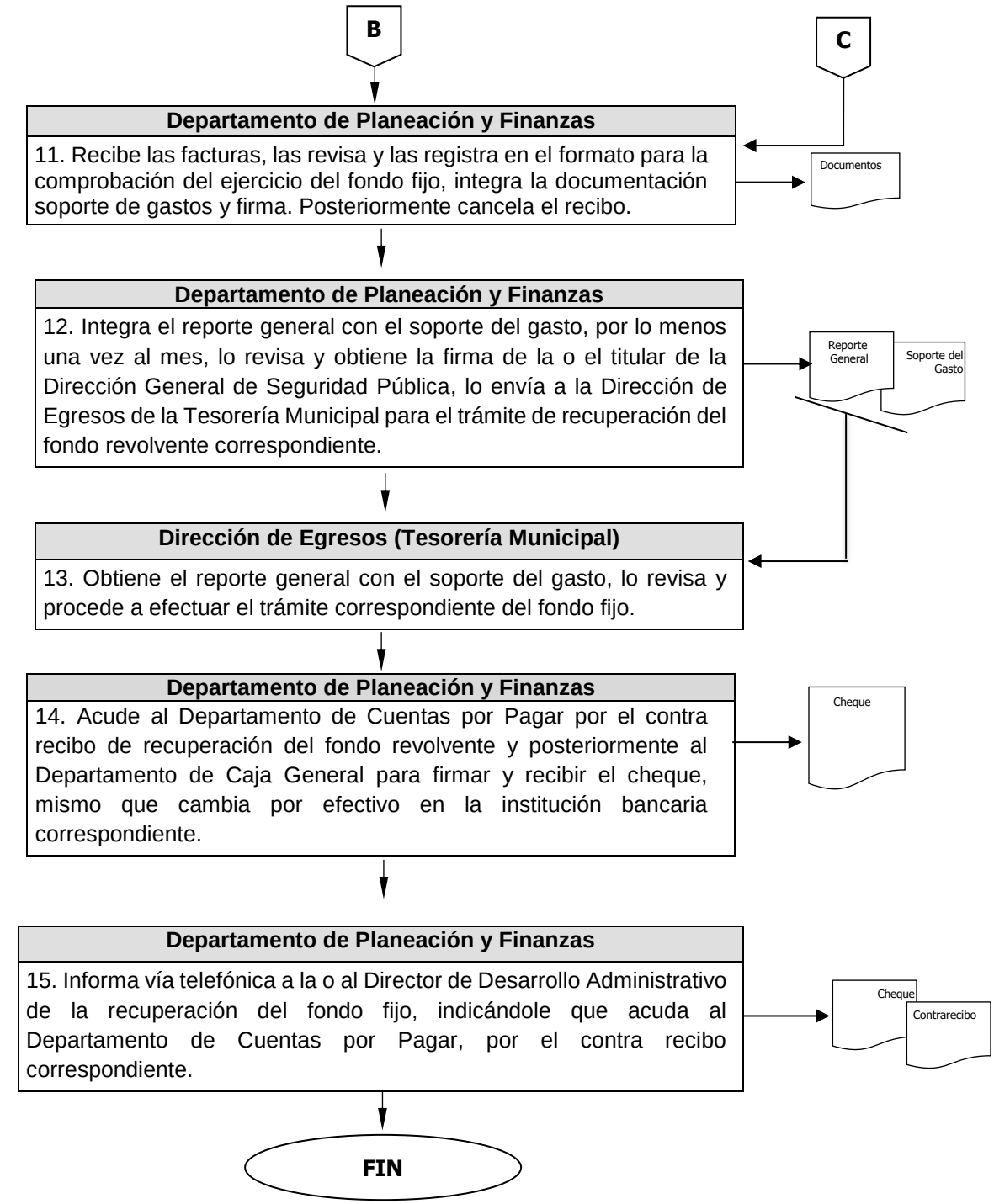


Diagrama de Flujo

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

- Cada Dependencia u Órgano Desconcentrado 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 Coordinador 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% del anterior.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Gastos a Comprobar.

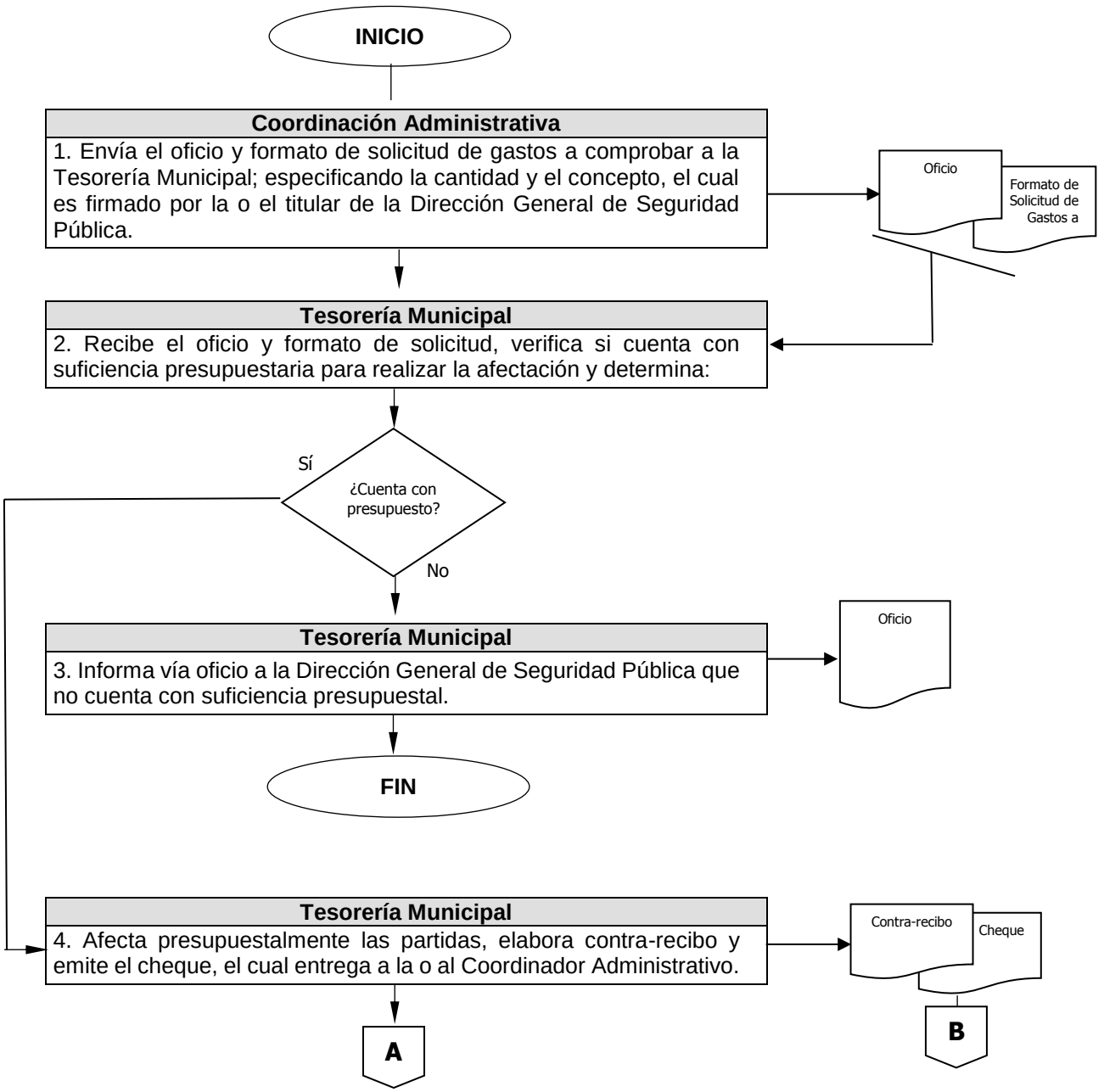
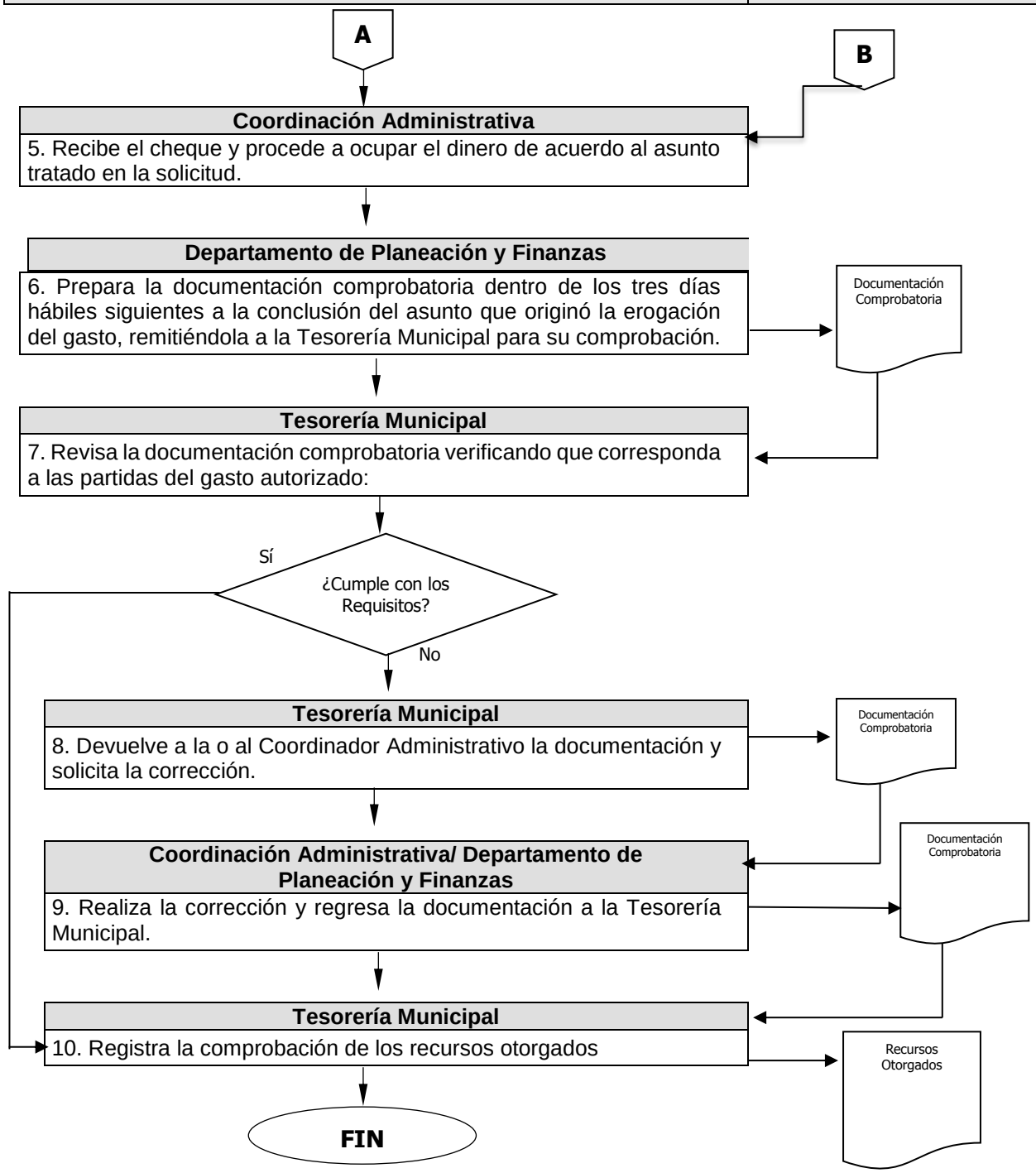


Diagrama de Flujo

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.

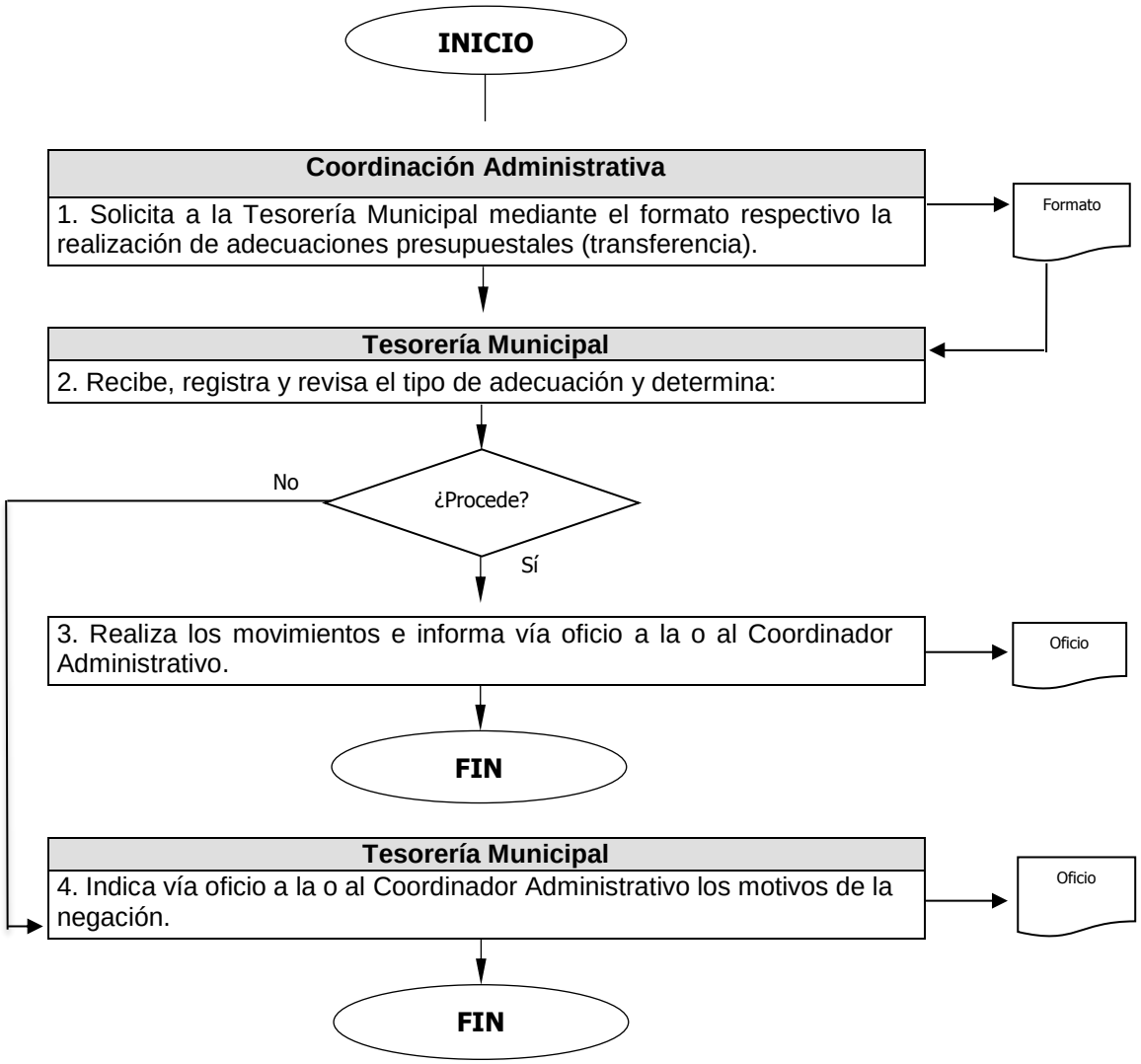
POLÍTICAS APLICABLES

- 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 Coordinador Administrativo y el Jefe de Departamento de Planeación y Finanzas serán responsables de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.
- La Tesorería Municipal es responsable de informar a la o al Coordinador 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.



Nombre del Procedimiento: **Seguimiento al Presupuesto Basado en Resultados Municipal (PbRM)**

Objetivo: Integrar la información de las áreas que conforman la Dirección General de Seguridad Pública para el control y seguimiento de los proyectos y metas del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM).

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación Administrativa, a través de la Dirección General de Seguridad Pública recibirá oficio por parte del Secretario Técnico de la Presidencia, solicitando la información relativa al PbRM, misma que deberá entregar en tiempo y forma.
- Para la entrega de información correspondiente a las acciones y metas de la Dirección General de Seguridad Pública, a través de la Coordinación Administrativa, es la unidad encargada de coordinar trabajos de recopilación y análisis de información con los enlaces de las diferentes áreas.
- La Coordinación Administrativa a través del Departamento de Planeación y Finanzas, es la encargada de revisar y analizar que los programas se apeguen a las instrucciones de la Dirección General de Seguridad Pública y a lo definido por la Coordinación de Planeación de la Secretaría Técnica.
- Para la entrega del informe correspondiente al PbRM, la Coordinación Administrativa a través del Departamento de Planeación y Finanzas, deberá recabar la firma de validación por parte de la Dirección General de Seguridad Pública.

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Seguimiento del Presupuesto Basado en Resultados Municipal.

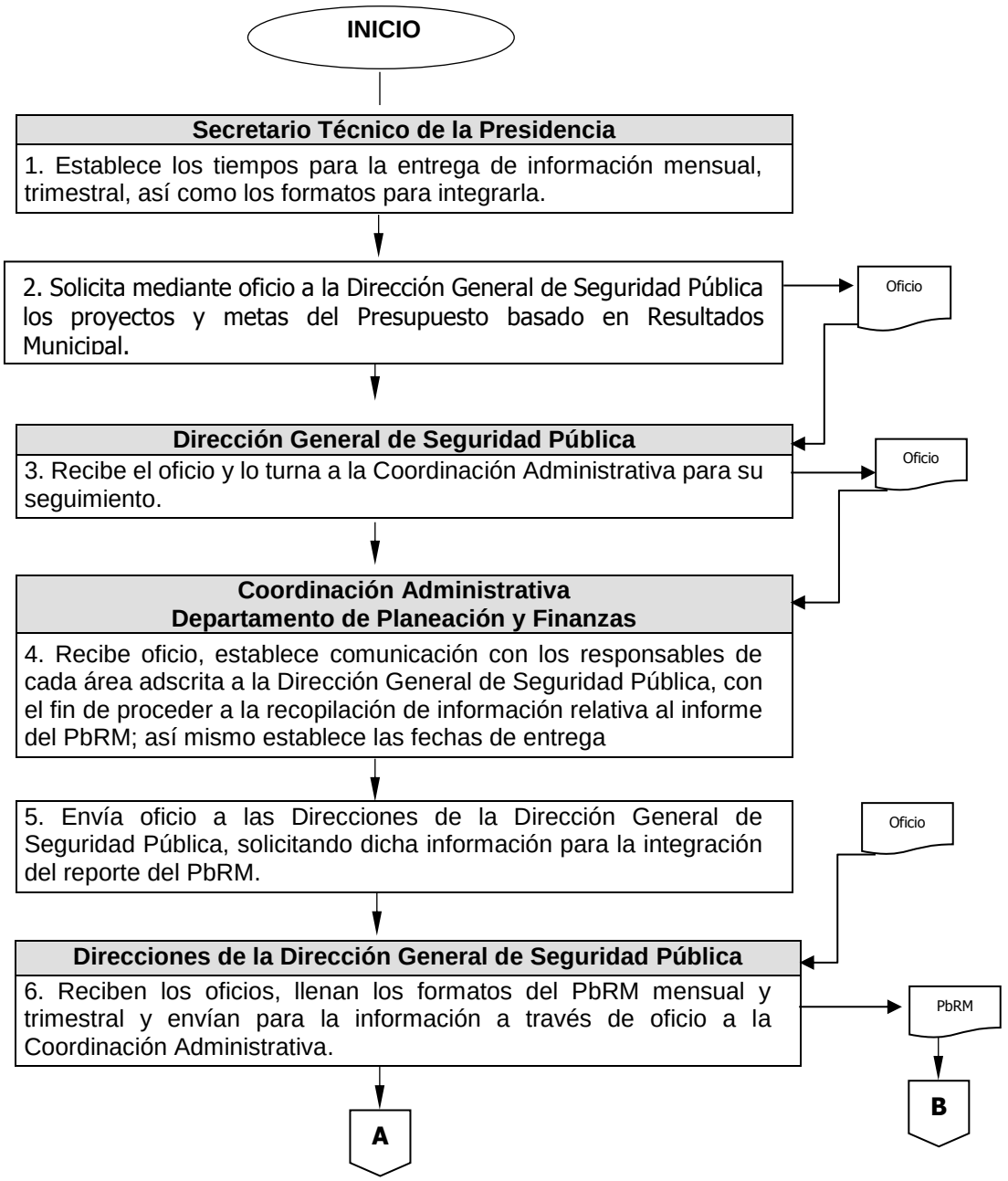
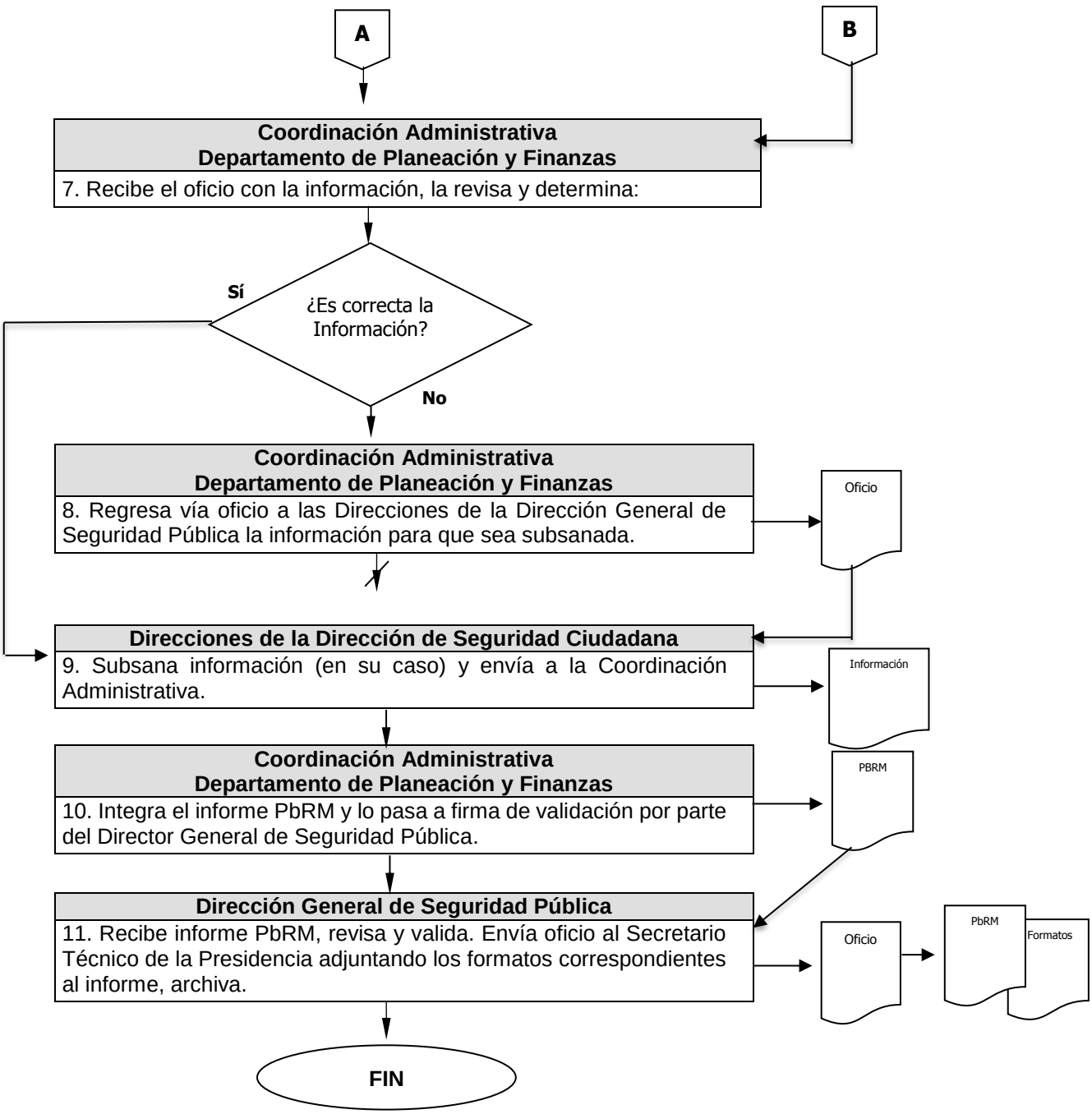


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial

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 del Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial 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 o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, 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 Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, 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

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

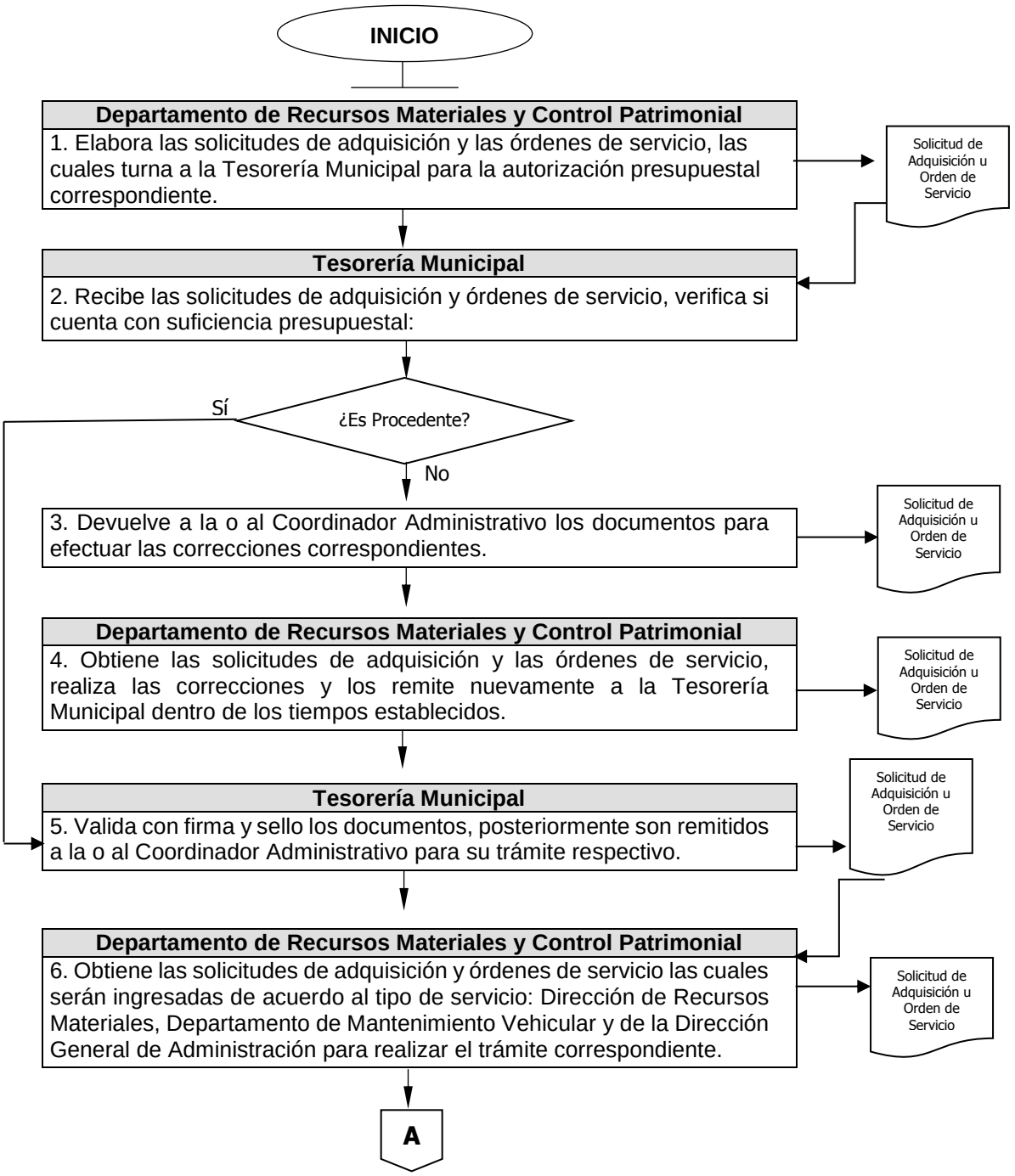
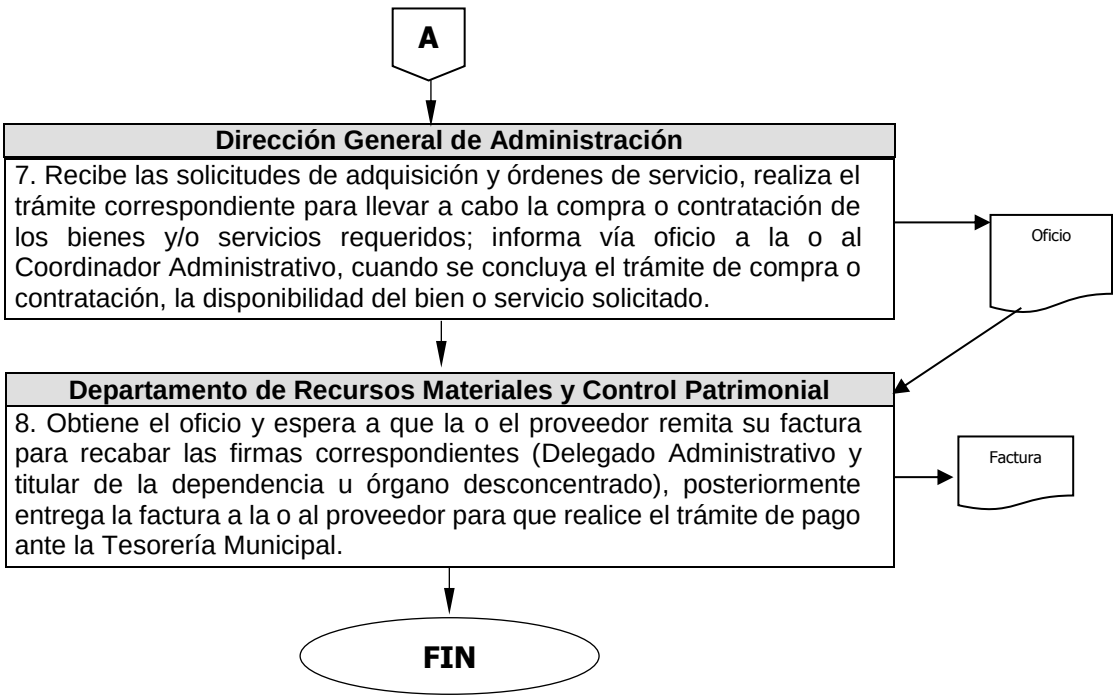


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Integración del Programa Anual de Adquisiciones**
Objetivo:	Integrar las necesidades de la Dependencia u Órgano Desconcentrado al Sistema de Compra Consolidada y eficientar los recursos programados en las partidas autorizadas.

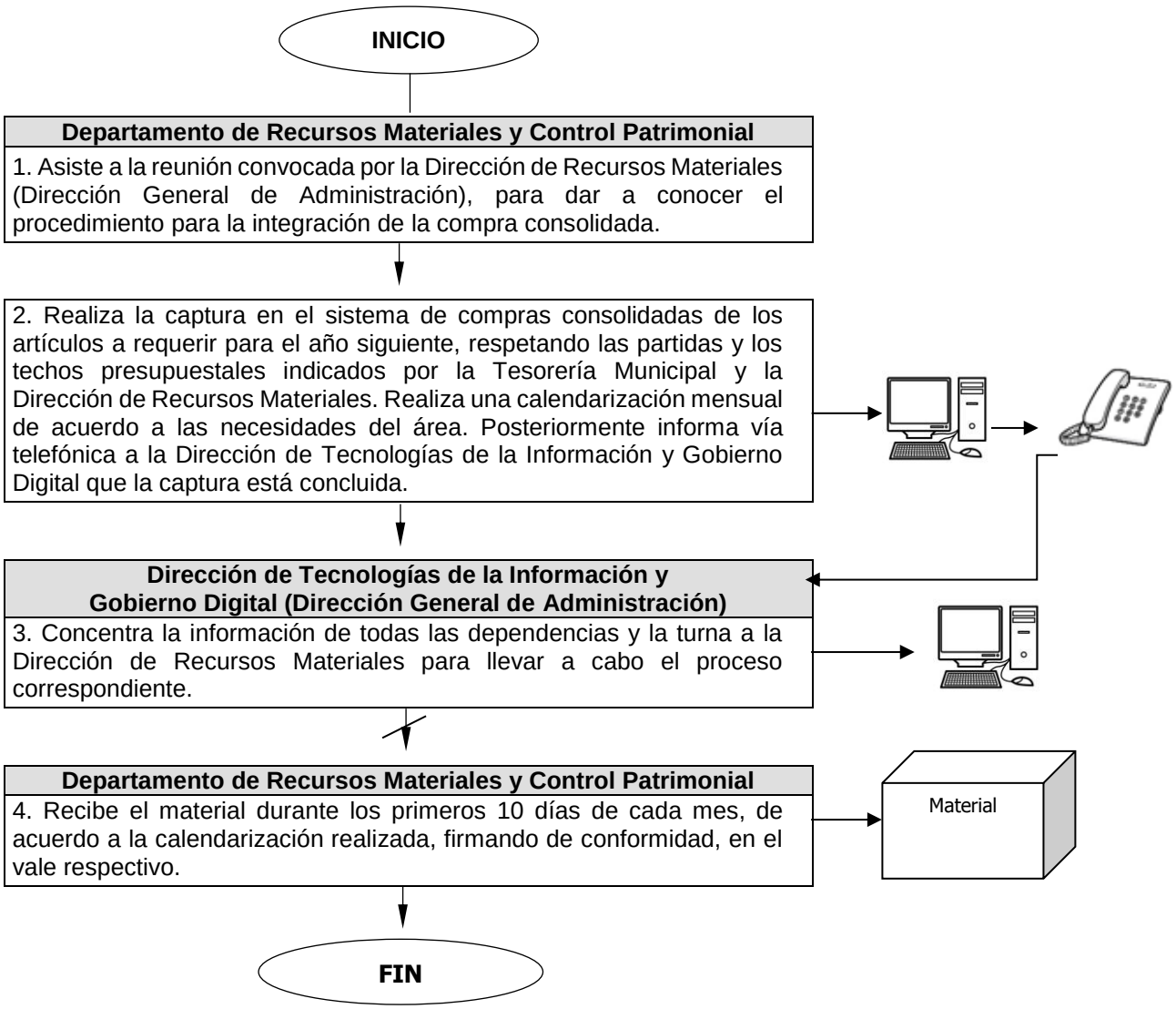
POLÍTICAS APLICABLES

- La dirección de Recursos Materiales (Dirección General de Administración) dará a conocer a la o al Coordinador Administrativo el procedimiento a seguir para integrar la compra anual.
- La o el Coordinador Administrativo a través del Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, 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 o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial deberá capturar el Programa Anual de Adquisiciones en el Sistema de Compras Consolidadas.
- La o el Coordinador Administrativo será la o el representante de la Dependencia u Órgano Desconcentrado en el Comité de Adquisiciones.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. 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 Dependencia u Órgano Desconcentrado.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial la recepción de los controles para el abastecimiento del Departamento de Control de Combustible.

- Es responsabilidad de la o del Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial 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 o del Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial dar atención a los oficios y circulares relacionados con el combustible.

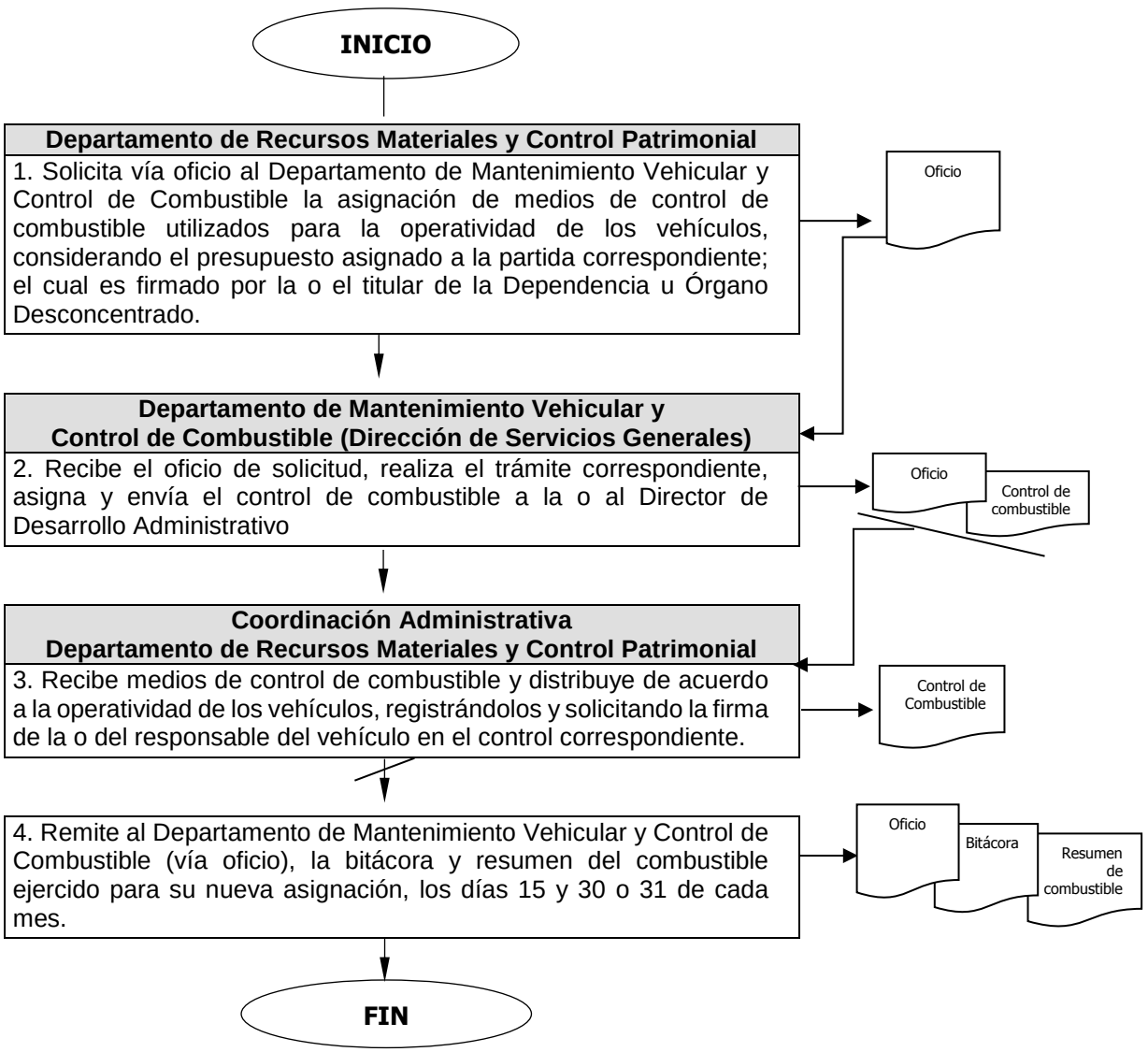
- La o el servidor público que realiza la carga de combustible, es responsable de verificar el suministro, así como de firmar la bitácora de combustible proporcionado.

- 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, 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

3.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 Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial para su diagnóstico, cotización y reparación correspondientes.

- Es responsabilidad de la o del Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial 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 o del Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial dar atención a los oficios, circulares y solicitudes de servicios, relacionados con el mantenimiento y reparación de vehículos.

- Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, verificar la realización de las reparaciones conducentes y notificarlas a la o al Coordinador Administrativo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Servicio de Reparación y Mantenimiento de Vehículos Oficiales.

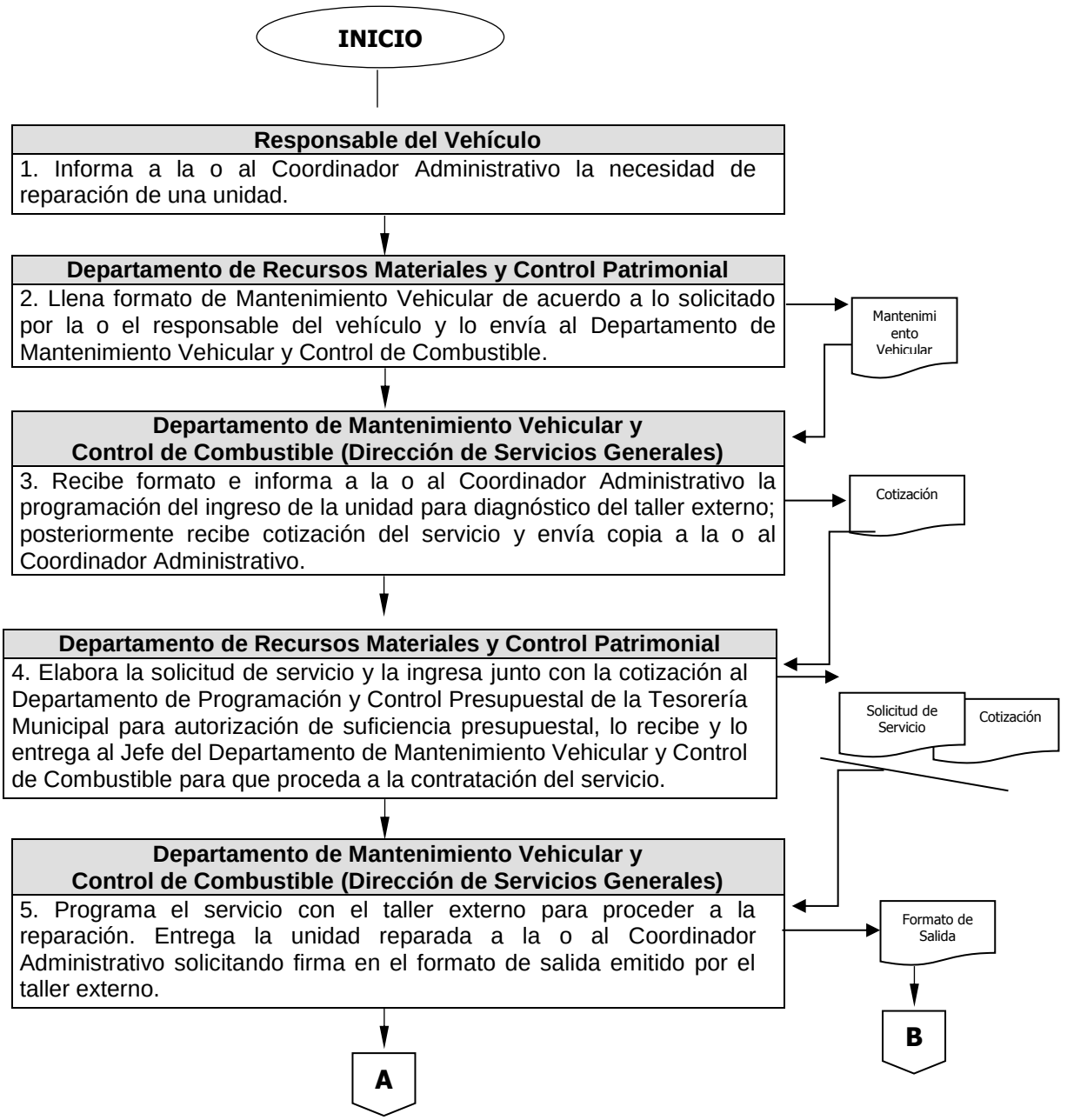
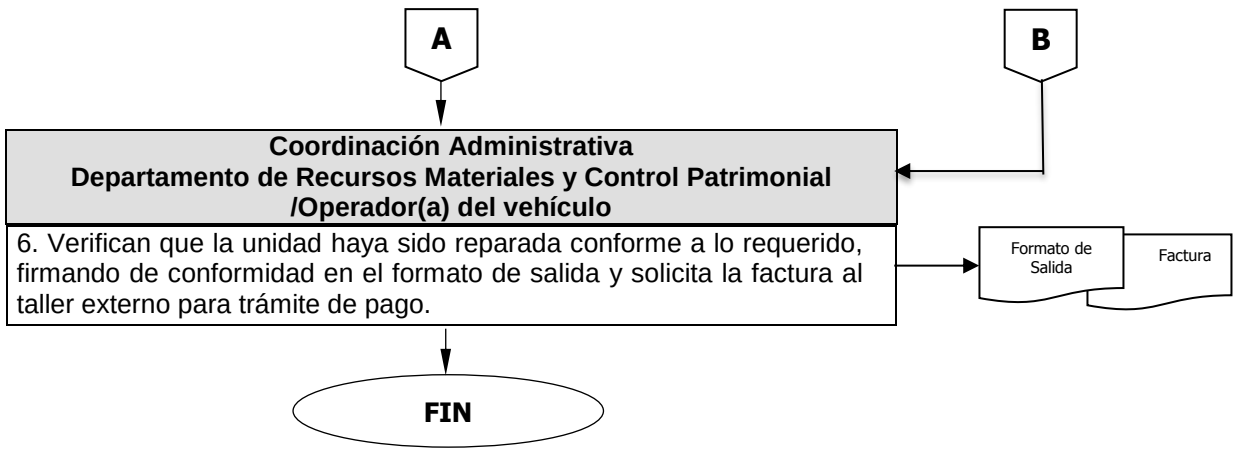


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Control de Armamento del Personal Autorizado de la Dirección General de Seguridad Pública.**
Objetivo:	Administrar la asignación de armamento al personal autorizado de la Dirección General de Seguridad Pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Dirección Operativa autorizar las peticiones de armamento que las y los responsables de Región o Grupos hacen a la Coordinación Administrativa.

- La o el Coordinador Administrativo y el o la titular del Departamento de Recursos Materiales y Control patrimonial, deberán analizar la solicitud de armamento y autorizar al encargado del depósito de armamento la entrega del equipo a las y/o los responsables de Región o Grupo.

- Es responsabilidad de las y/o los responsables de Región o Grupo firmar el resguardo general del armamento y elaborar resguardos individuales de acuerdo a la asignación que realiza en su región y grupos, según sea el caso.

- Las o los responsables de Región o Grupo, deberán elaborar mensualmente el reporte de armamento en el que se contemple el movimiento de alta y baja de su personal usuario.

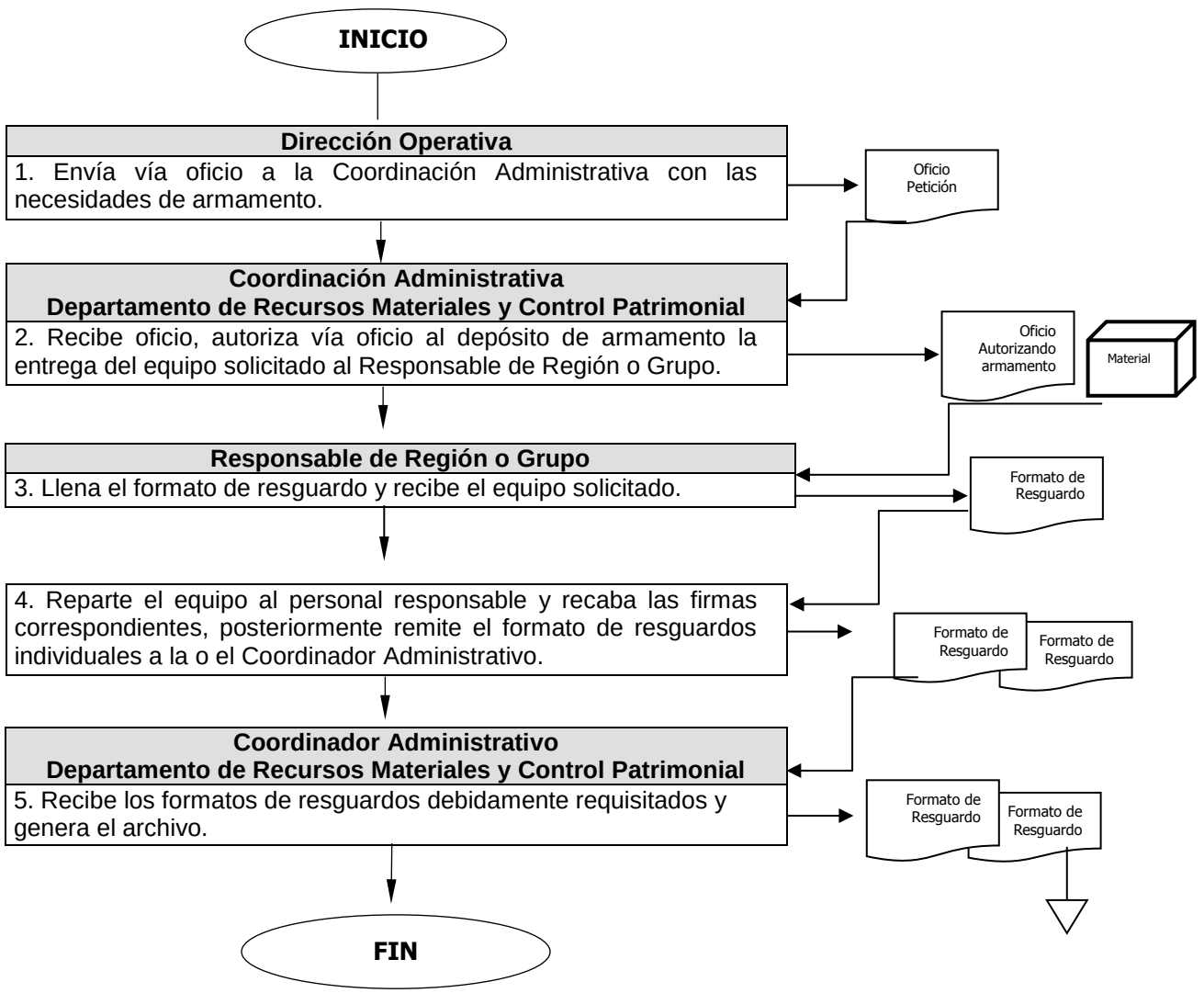
- La o el Coordinador Administrativo a través del o la titular del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, deberá enviar un reporte mensual de armamento (utilizado, dado de baja y/o alta) a la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México, en el formato establecido por la misma.

- La o el Coordinador Administrativo a través del titular del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, deberá concentrar y enviar a la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México un reporte mensual de armamento que tiene a su resguardo el personal operativo de la Dirección General de Seguridad Pública, de acuerdo al contenido del apartado LAF-024 de la Gaceta General de Gobierno No. 51 de fecha 09 de septiembre de 2005.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Control de Armamento del Personal Autorizado de la Dirección General de Seguridad Pública.



Nombre del Procedimiento:	**Robo o Extravió de Armamento de la Dirección General de Seguridad Pública.**
Objetivo:	Controlar y verificar las condiciones del armamento de la Dirección de Seguridad Ciudadana.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General de Seguridad Pública es la facultada para informar a los servidores públicos de las unidades administrativas que la componen, sobre las sanciones aplicables por robo y extravió de armamento.
- Las y/o los Comandantes de Región o Grupo deberán informar a la Dirección Jurídica dependiente de la Dirección General de Seguridad Pública los robos, extravíos o puestas a disposición del armamento a su cargo.
- La Coordinación Administrativa con apoyo del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, elaborará las actas administrativas circunstanciadas en caso de robo o extravió del armamento, dando vista a la Dirección de Recursos Materiales y al Departamento de Control Patrimonial de la Dirección General de Administración.
- Es responsabilidad de las y los servidores públicos el uso y cuidado del armamento que se les haya asignado para el ejercicio de sus funciones; así como conocer las sanciones aplicables en el artículo 207 de la Ley de Seguridad del Estado de México.
- La o el servidor público deberá acudir a la Agencia del Ministerio Público correspondiente a presentar una denuncia de hechos por robo o extravió de su arma.
- La Coordinación Administrativa con apoyo del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, deberán trabajar de manera conjunta el procedimiento por robo y extravió de armamento de la Dirección General de Seguridad Pública para dar el trámite correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Robo o Extravió de Armamento de la Dirección General de Seguridad Pública.

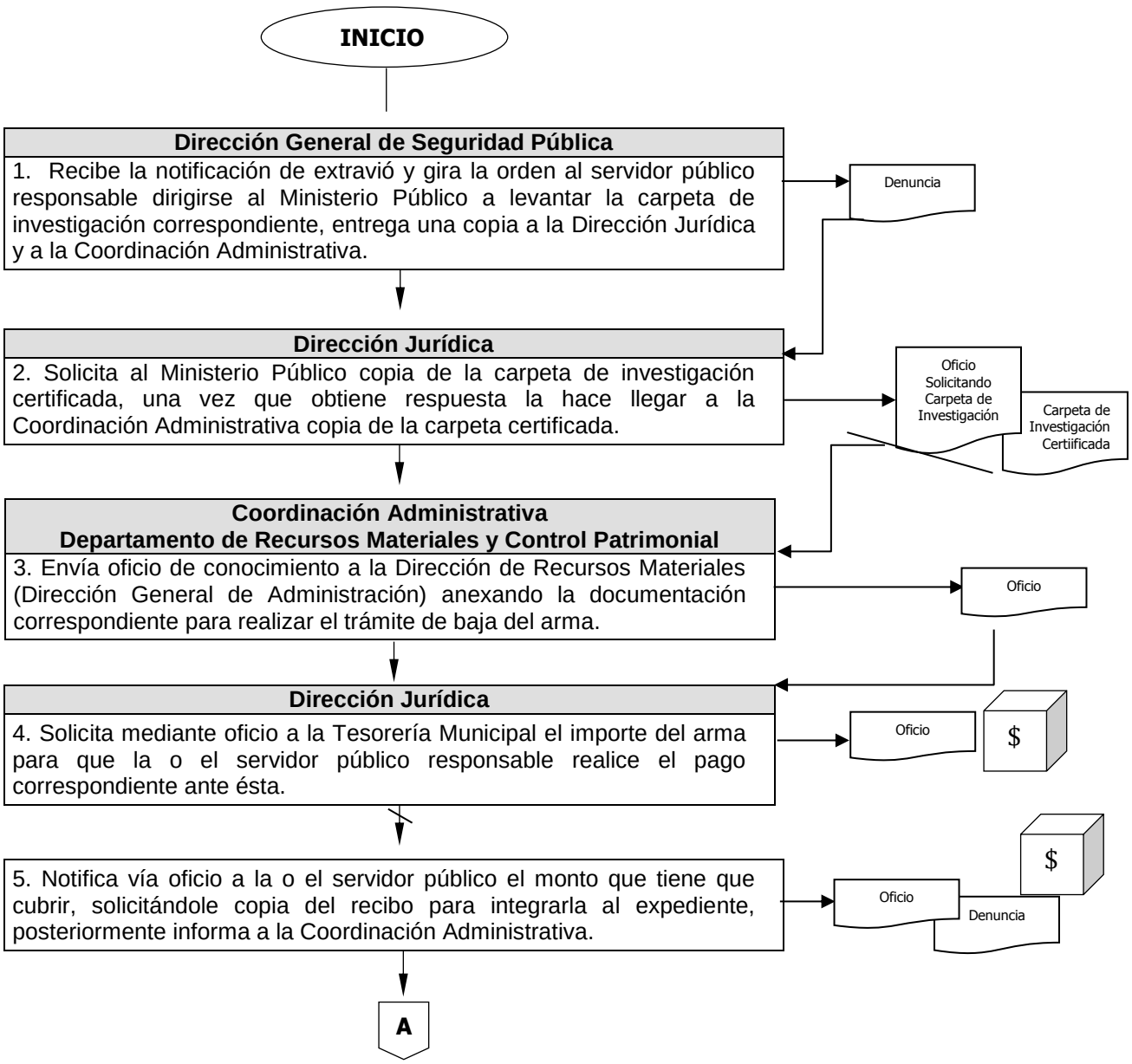
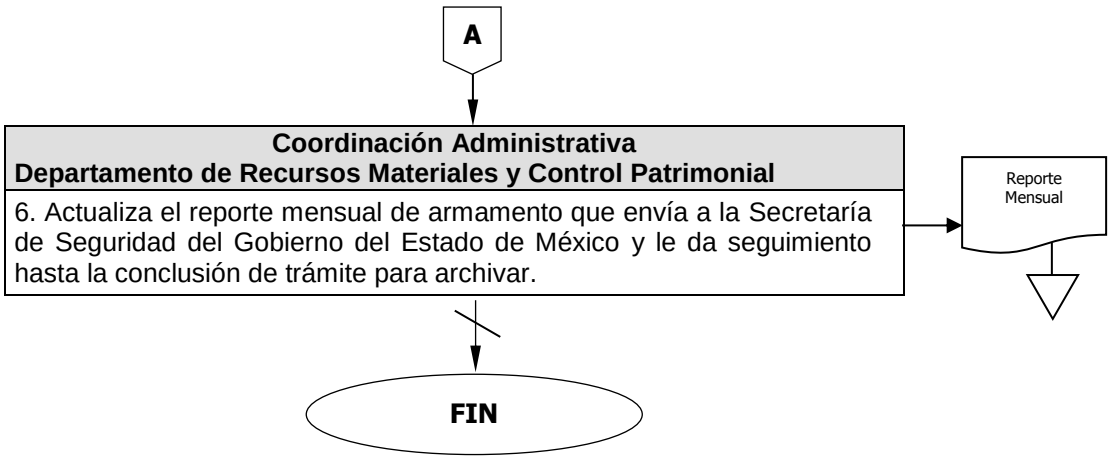


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
Coordinación Administrativa **Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial** 6. Actualiza el reporte mensual de armamento que envía a la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México y le da seguimiento hasta la conclusión de trámite para archivar.	

Nombre del Procedimiento:	**Credencialización e Inclusión del Personal en la Licencia Oficial Colectiva Nº.139, para Portación de Armas de Fuego.**
Objetivo:	Realizar los trámites pertinentes ante la Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana para la credencialización del personal que cuenta con arma de fuego.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación Administrativa a través del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, solo podrá llevar a cabo la credencialización de acuerdo a las bases de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos y a la Licencia Oficial Colectiva Nº.139, mediante la cual se concede permiso para la portación de armas de fuego a, los cuerpos de Seguridad Pública Preventiva.

- La Coordinación Administrativa con apoyo del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, deberá de recabar la documentación necesaria para realizar el trámite de la inclusión y renovación de dicha Licencia.

- Los Responsables de Región o Grupo son los encargados de hacer llegar a la Coordinación Administrativa, en los meses de enero y julio la relación del personal que porta arma de fuego a fin de gestionar la credencial respectiva.

- La Coordinación Administrativa a través del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, deberá dar atención a la revista de armamento que se lleva a cabo por parte de la Secretaría de Seguridad del Gobierno del Estado de México y la Secretaria de la Defensa Nacional de acuerdo a lo contenido en el lineamiento Nº 8 del Oficio de Revalidación de Licencia Colectiva Nº 139.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Credencialización e Inclusión del Personal en la Licencia Oficial Colectiva Nº.139, para Portación de Armas de Fuego.

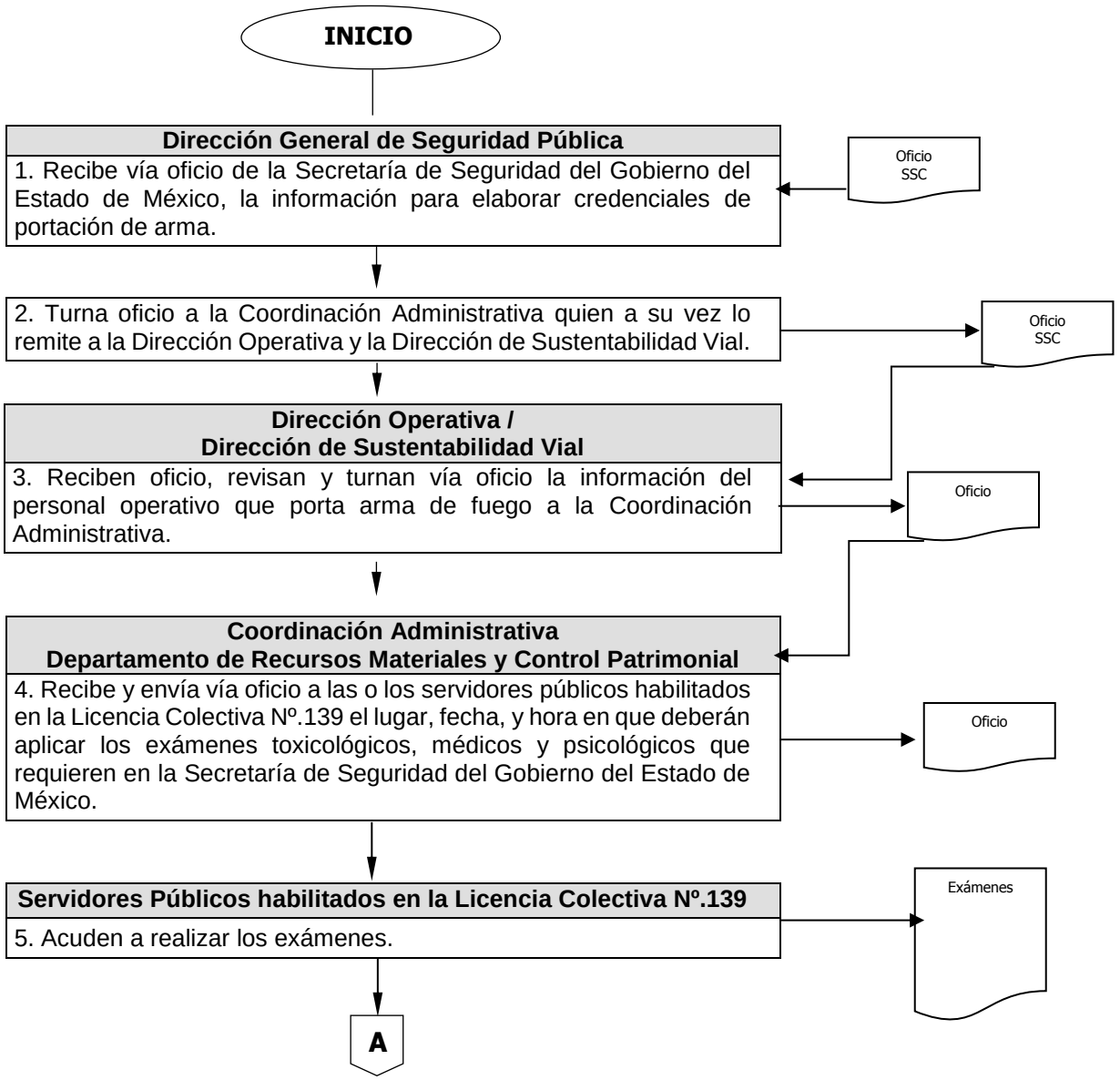


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

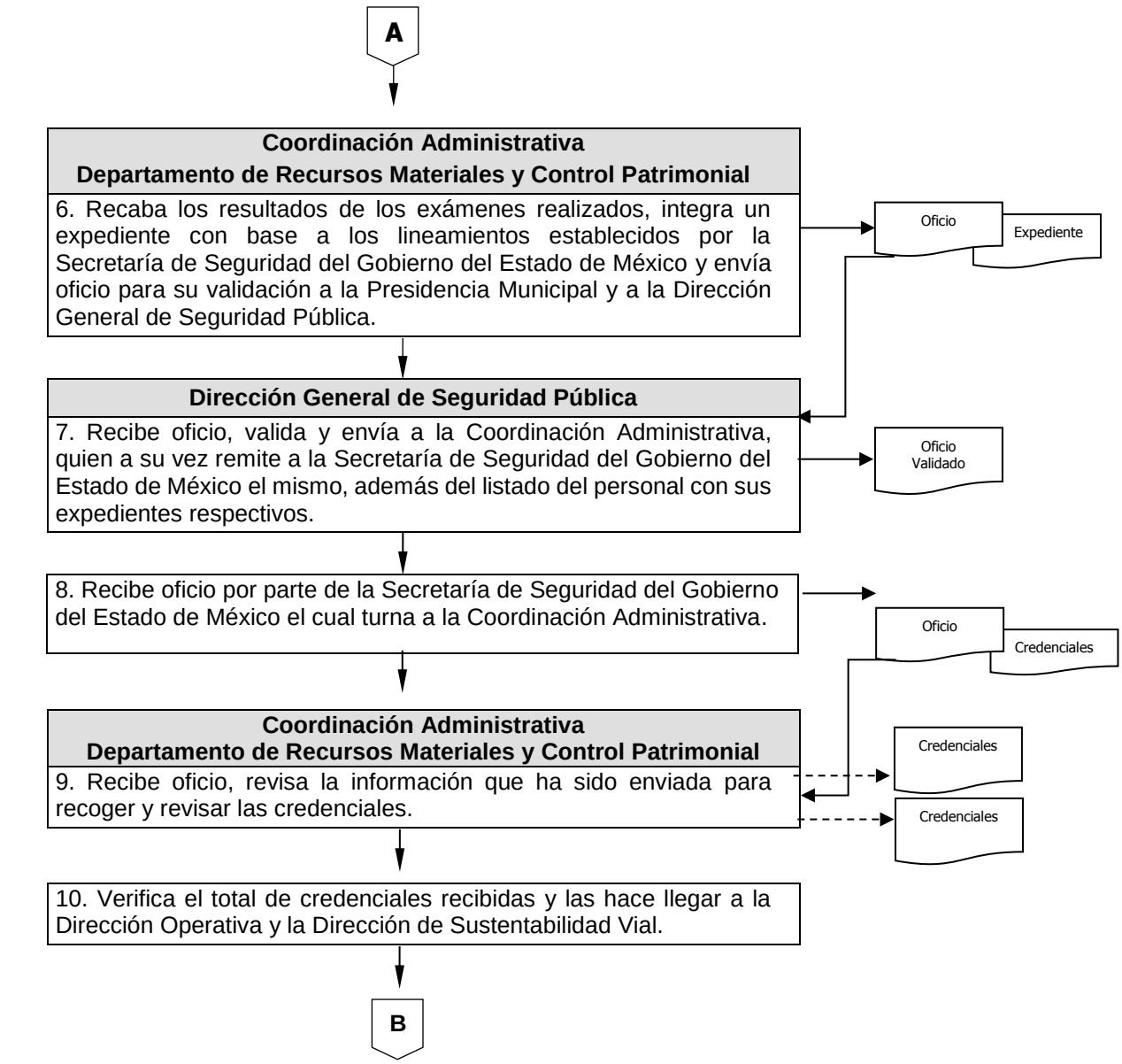
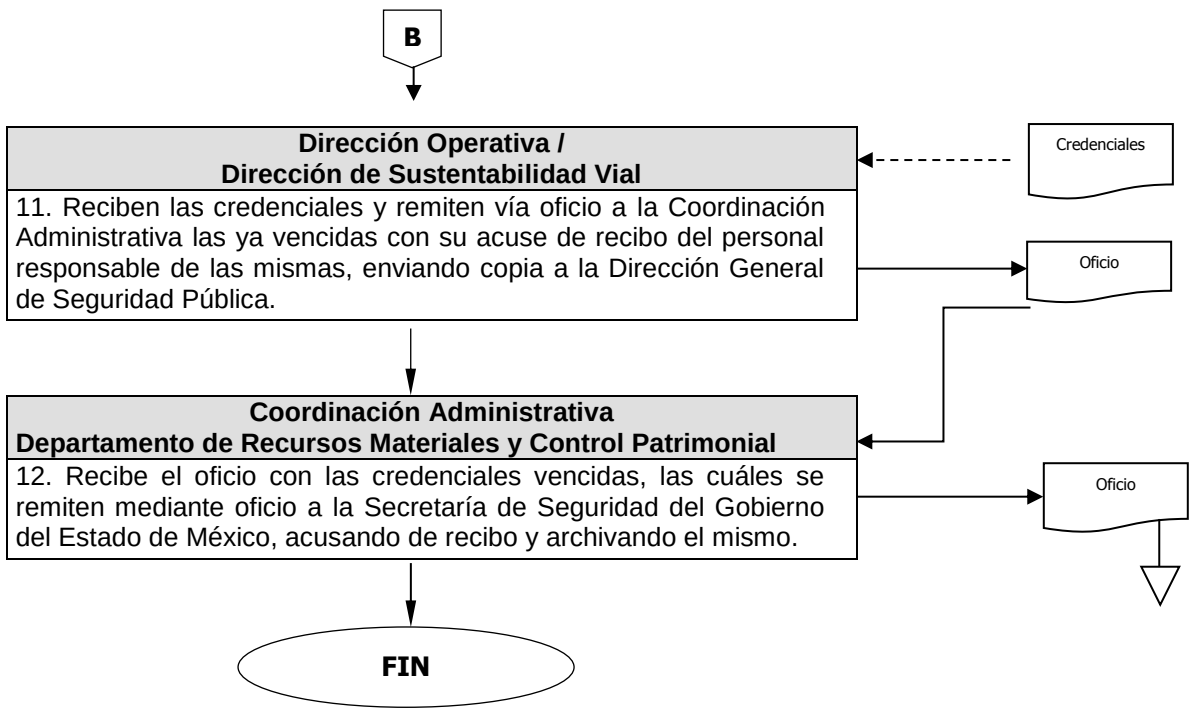


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Revista Semestral de los Vehículos Oficiales de la Dirección General de Seguridad Pública**
Objetivo:	Controlar y supervisar la asignación de los vehículos al personal de la Dirección de Seguridad Ciudadana.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las unidades administrativas dependientes de la Dirección General de Seguridad Pública, tener control de los vehículos a su cargo y designar responsable para su manejo, informando a la Coordinación Administrativa el personal que estará a cargo de cada uno.

- La Coordinación Administrativa con el apoyo del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, deberá de analizar los reportes de los estados de fuerza y notificar a las áreas correspondientes estos estados para proceder a la asignación de los usuarios finales, para contar con un control del inventario confiable y actualizado.

- La Coordinación Administrativa a través del Departamento de Recursos Materiales y Control Patrimonial, deberá llevar a cabo la revista vehicular 2 veces al año, de acuerdo a la normatividad aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

8. Revista Semestral de los Vehículos Oficiales de la Dirección General de Seguridad Pública.

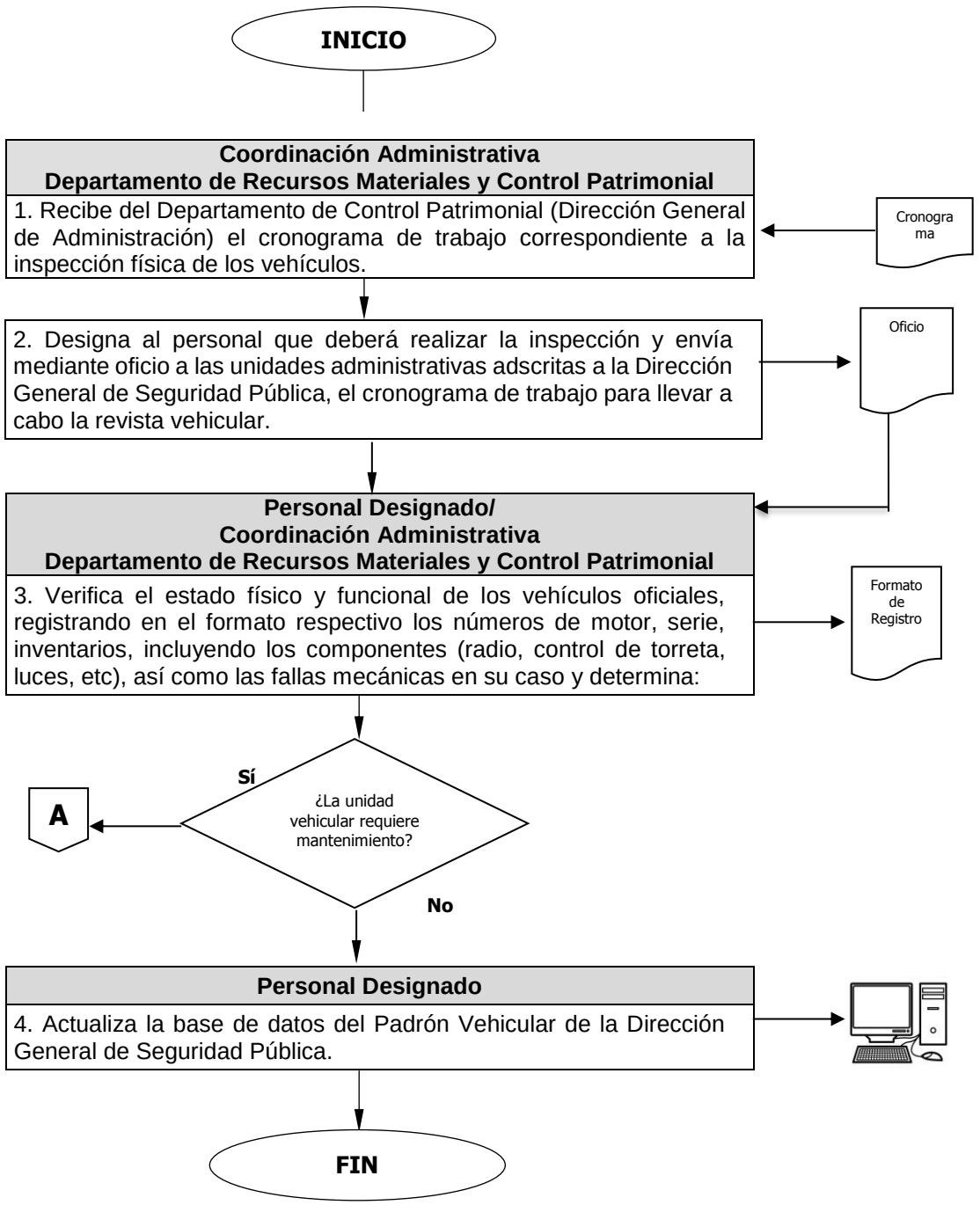
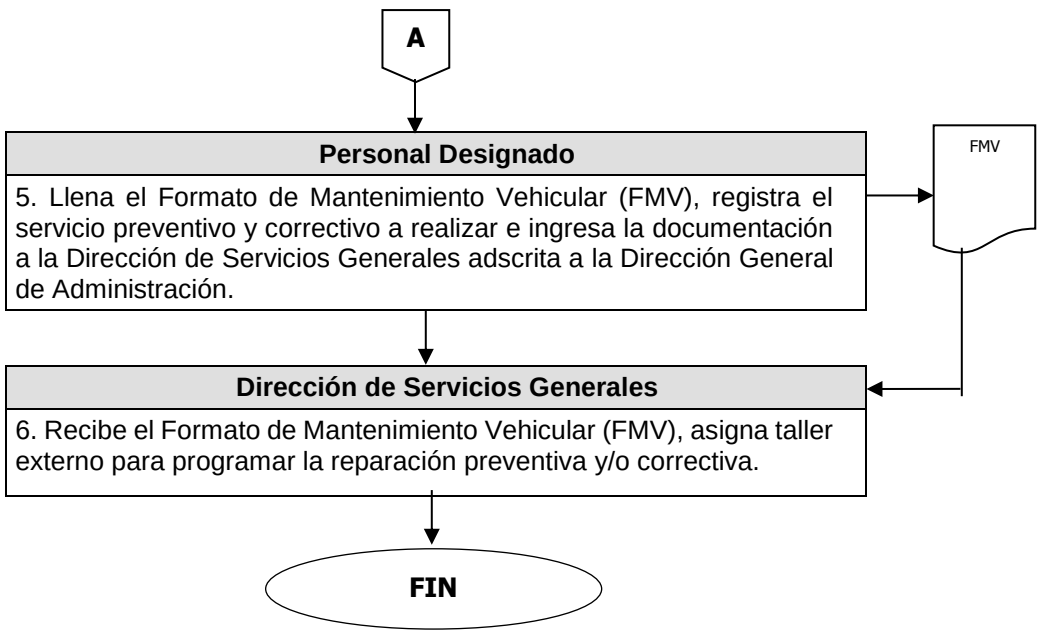


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Recursos Humanos

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.

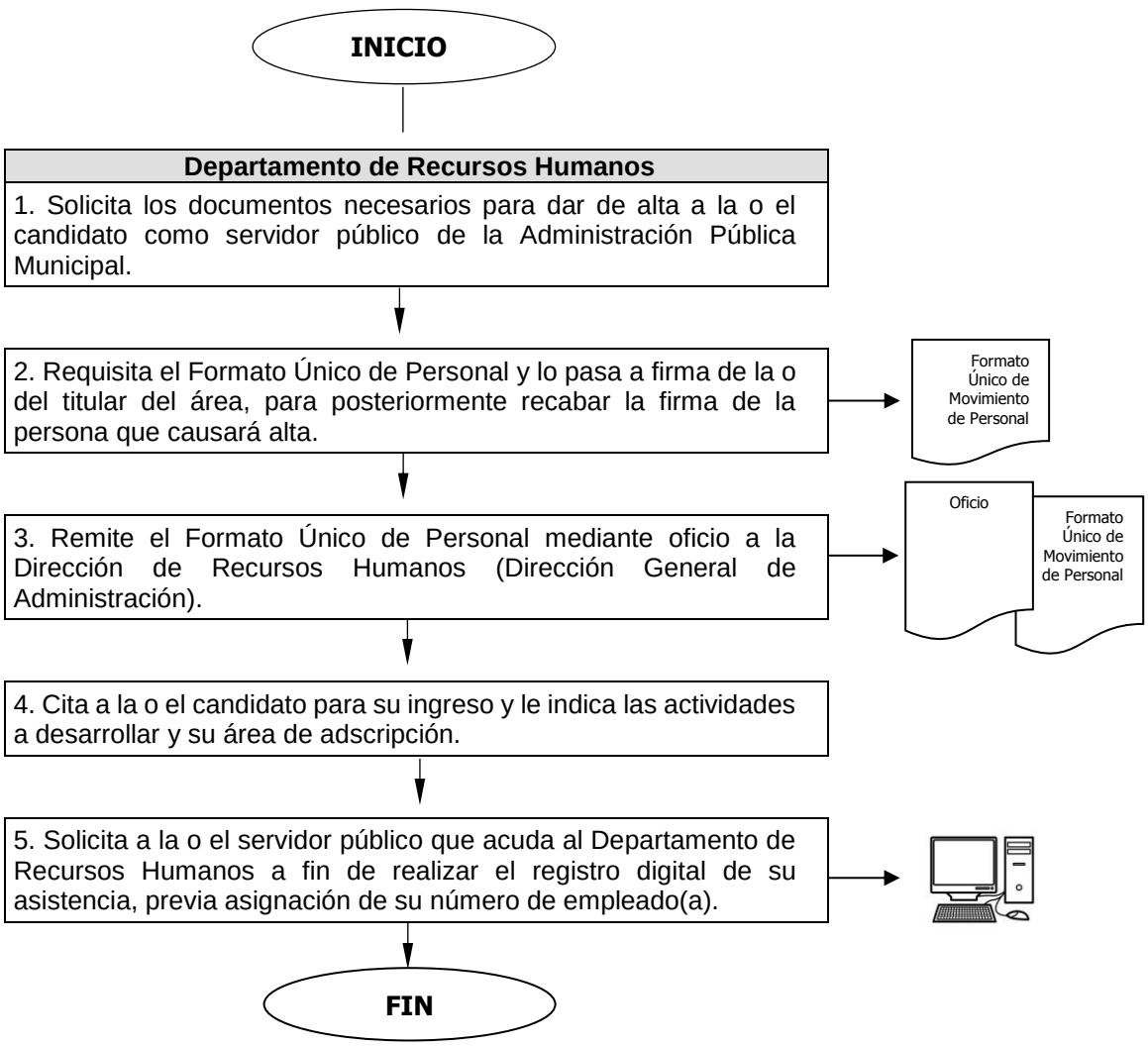
POLÍTICAS APLICABLES

- Toda alta de personal, se deberá registrar en el "Formato Único de Personal" (FUP), el cual deberá contar con las firmas de autorización del titular de la Tesorería Municipal, de la dependencia, la o el Jefe del Departamento de Recursos Humanos, titular de la Dirección de Recursos Humanos, titular del Departamento de Nóminas y Control de Pagos y la o el servidor público.
- Para proceder a la 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 o el Jefe del Departamento de Recursos Humanos 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 Jefe del Departamento de Recursos Humanos, 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 Jefe del Departamento de Recursos Humanos, entregando copia del R.F.C. y CURP.
- Todo el personal de nuevo ingreso será verificado en el registro de inhabilitación elaborado por la Secretaría de la Contraloría previo a su contratación.
- 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 órgano desconcentrado 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

1. Alta de Personal.



Nombre del Procedimiento:	**Baja de Personal Administrativo**
Objetivo:	Gestionar el Movimiento de Baja de Personal de las Dependencias u Órganos Desconcentrados con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el Ayuntamiento de Toluca.

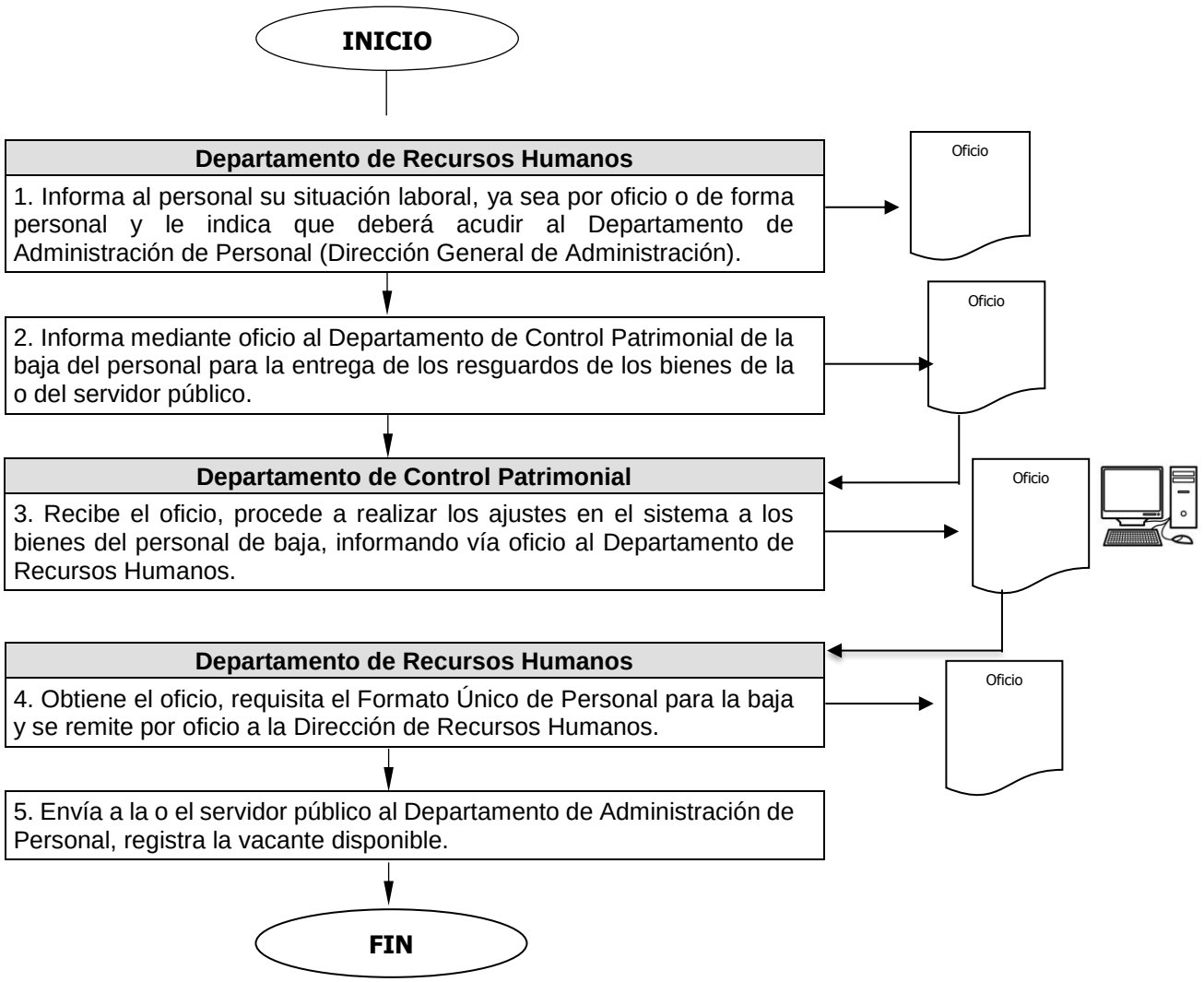
POLÍTICAS APLICABLES

- Las unidades administrativas de las Dependencias y Órganos Desconcentrados deberán solicitar la baja del personal al Departamento de Recursos Humanos, quien a su vez lo notificará a la Dirección de Recursos Humanos (Dirección General de Administración).
- Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos 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.
- El Departamento de Recursos Humanos 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 del servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíe las áreas, deberán remitirse al Jefe del Departamento de Recursos Humanos 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 éste 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 Subdirección 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

2. 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 titular del Departamento de Recursos Humanos, es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.

- La o el titular del Departamento de Recursos Humanos, 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.

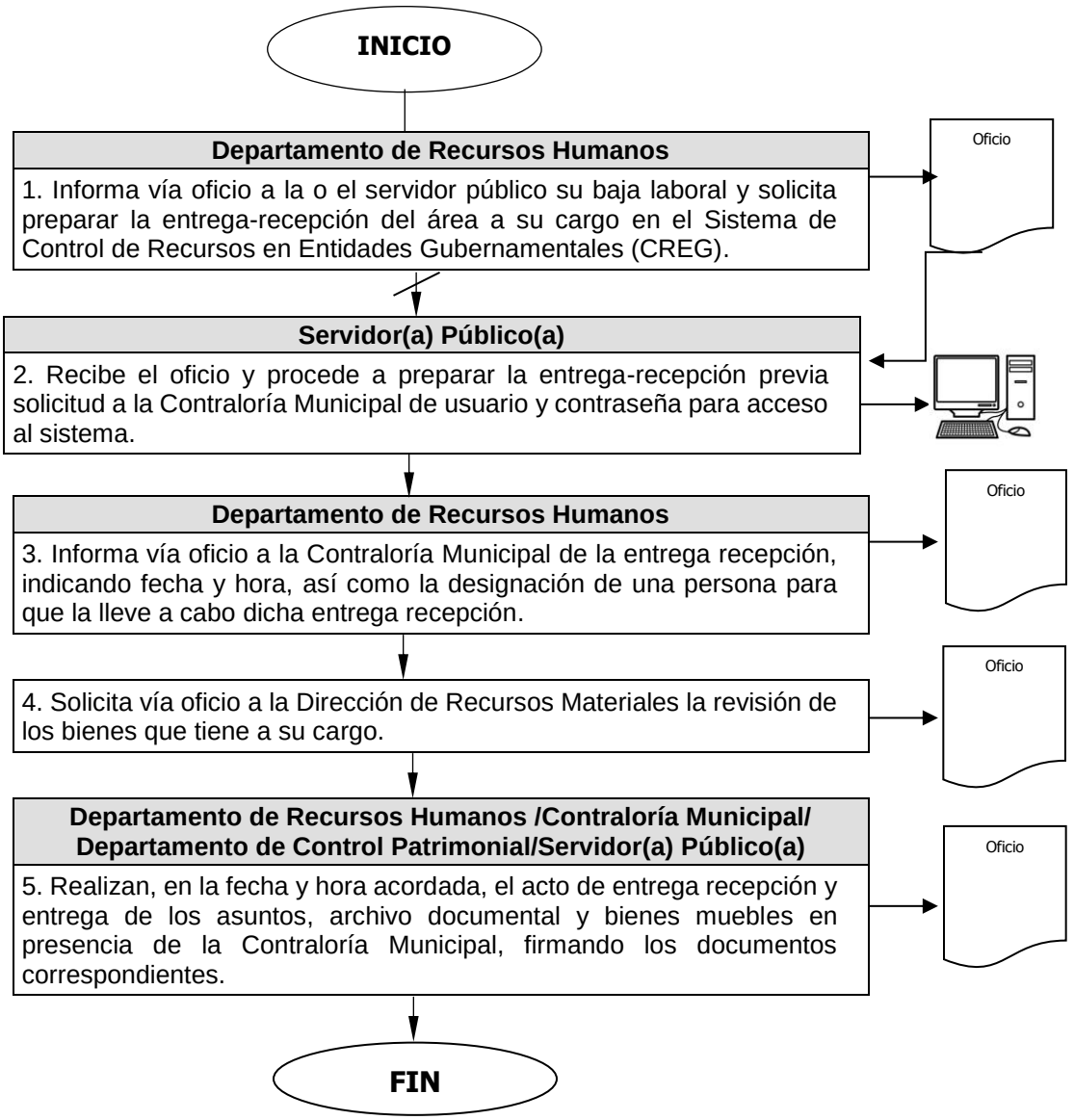
- La o el titular del Departamento de Recursos Humanos, es responsable de informar a la Contraloría Municipal, a la Dirección de Recursos Materiales y a las o los servidores públicos entrante y saliente, la hora, lugar y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.

- La o el titular del Departamento de Recursos Humanos, es el responsable de atestiguar que la entrega-recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Integración del Acta de Entrega Recepción para la Baja de Personal de Confianza.



Nombre del Procedimiento:	**Control de Confianza del Personal de la Dirección General de Seguridad Pública**
Objetivo:	Verificar e integrar la documentación requerida basándose en los formatos de normatividad y ordenamiento vigente del centro de control de confianza del Gobierno del Estado de México.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del del Departamento de Recursos Humanos, vigilar y observar que el tiempo de vigencia de la documentación sea la solicitada para la realización de las evaluaciones del centro de control de confianza.

- La o el titular del Departamento de Recursos Humanos será responsable de que los expedientes contengan todos y cada uno de los requerimientos, descritos en los formatos expedidos por el centro de control de confianza.

- La o el titular del Departamento de Recursos Humanos será responsable de cotejar que los aspirantes programados a realizar exámenes de control de confianza asistan a sus diferentes evaluaciones en tiempo y forma.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4.Control de Confianza del Personal de la Dirección General de Seguridad Pública.

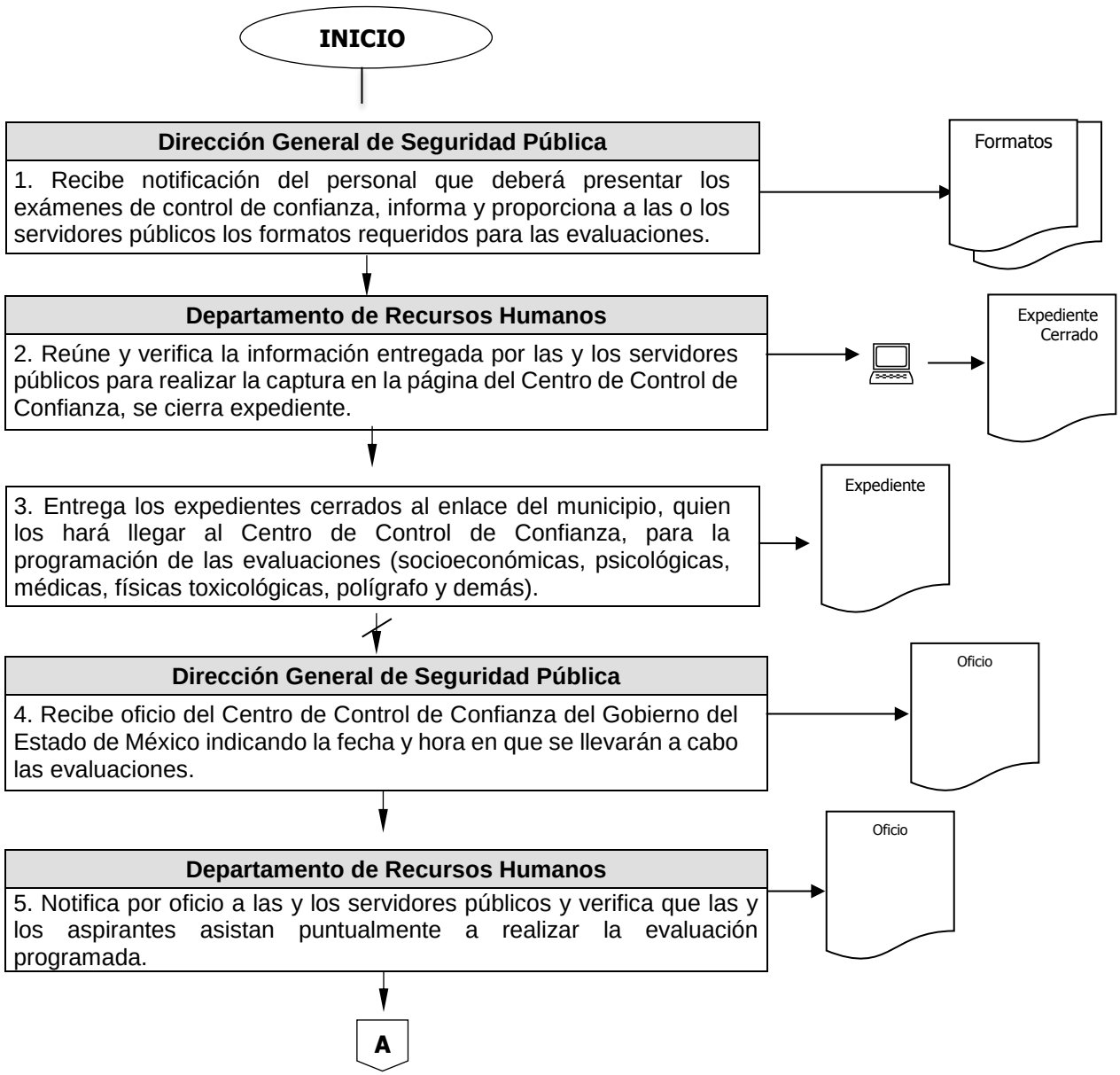
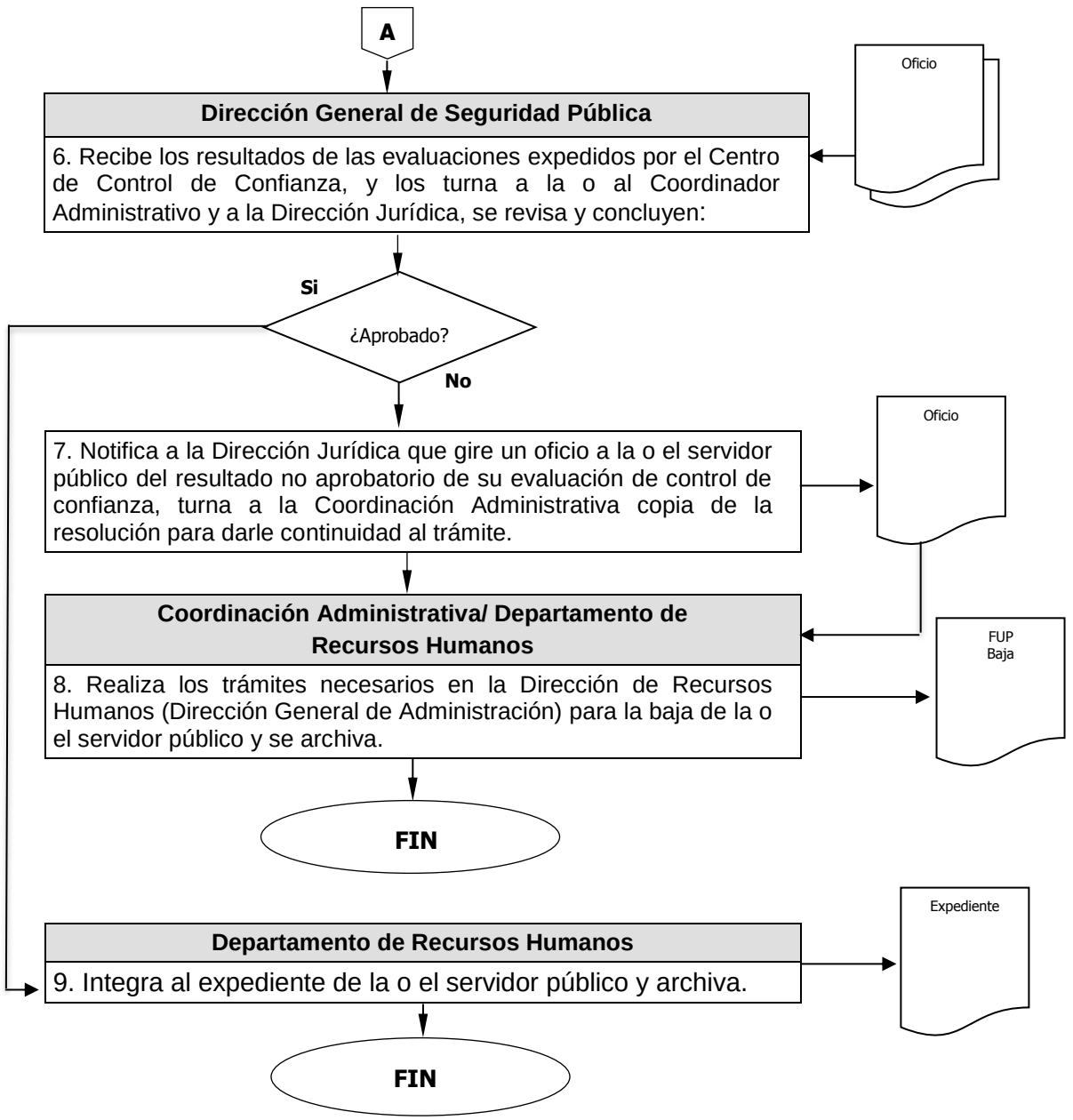


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Centro de Mando Municipal

Nombre del Procedimiento:	**Atención a Reportes de Emergencia.**
Objetivo:	Establecer los lineamientos que permitan la atención oportuna y el seguimiento a los reportes a través del Sistema de Emergencias 9-1-1 en el Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Centro de Mando Municipal deberá registrar a través del operador de central de radio en el aplicativo del Sistema de Emergencia, cualquier apoyo captado por radio frecuencia o vía telefónica.
- Cuando el policía primer respondiente, verifique el lugar del reporte y requiera unidad médica y no se haya especificado desde el principio de la recepción del reporte, el operador de Central de Radio deberá solicitar una unidad médica al Centro Regulador de Urgencias Médicas del Estado de México a través del aplicativo y radio asignado para este fin.
- En caso de que el aplicativo de captura falle inesperadamente, los operadores de central 9-1-1 y video vigilancia deberán de realizar el registro del reporte en el formato denominado “Folio Emergente”.
- En caso de que el aplicativo de captura falle, el operador del Centro de Emergencias deberá de dar aviso sin demora a su superior inmediato y levantar un reporte en Mesa de Servicio de la Secretaría de Seguridad del Estado de México, quien generará un folio para seguimiento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Atención a Reportes de Emergencia

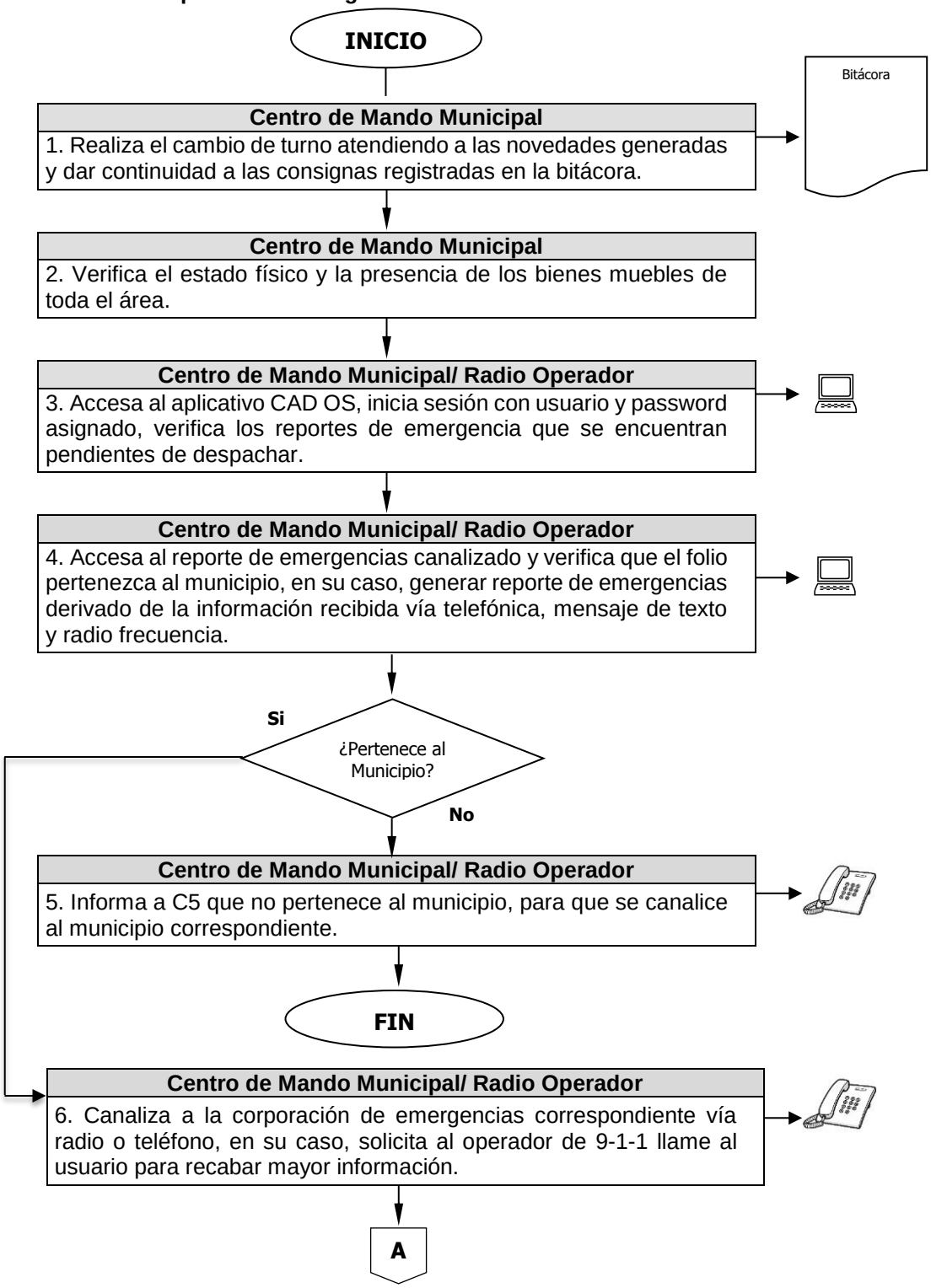


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

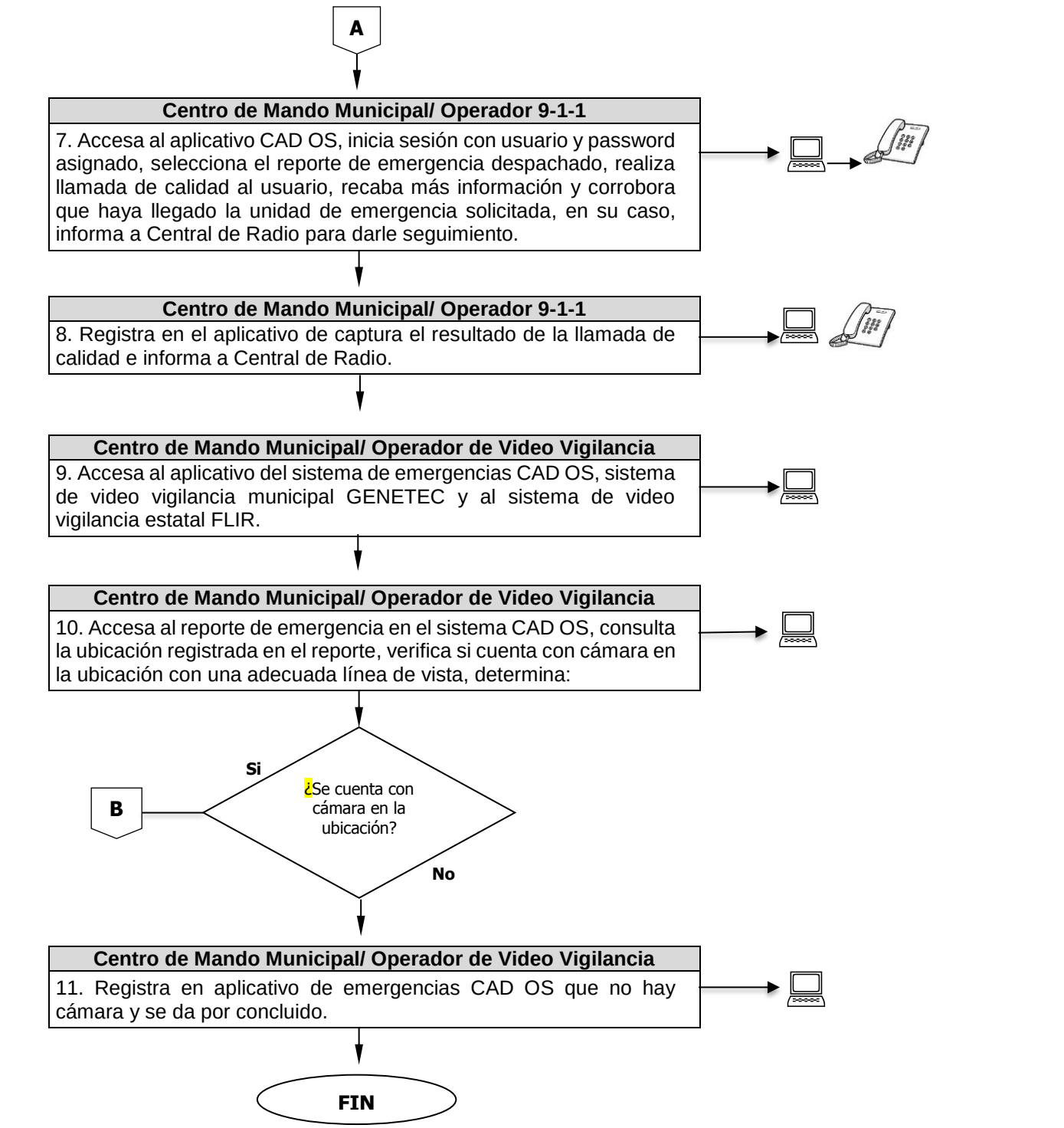
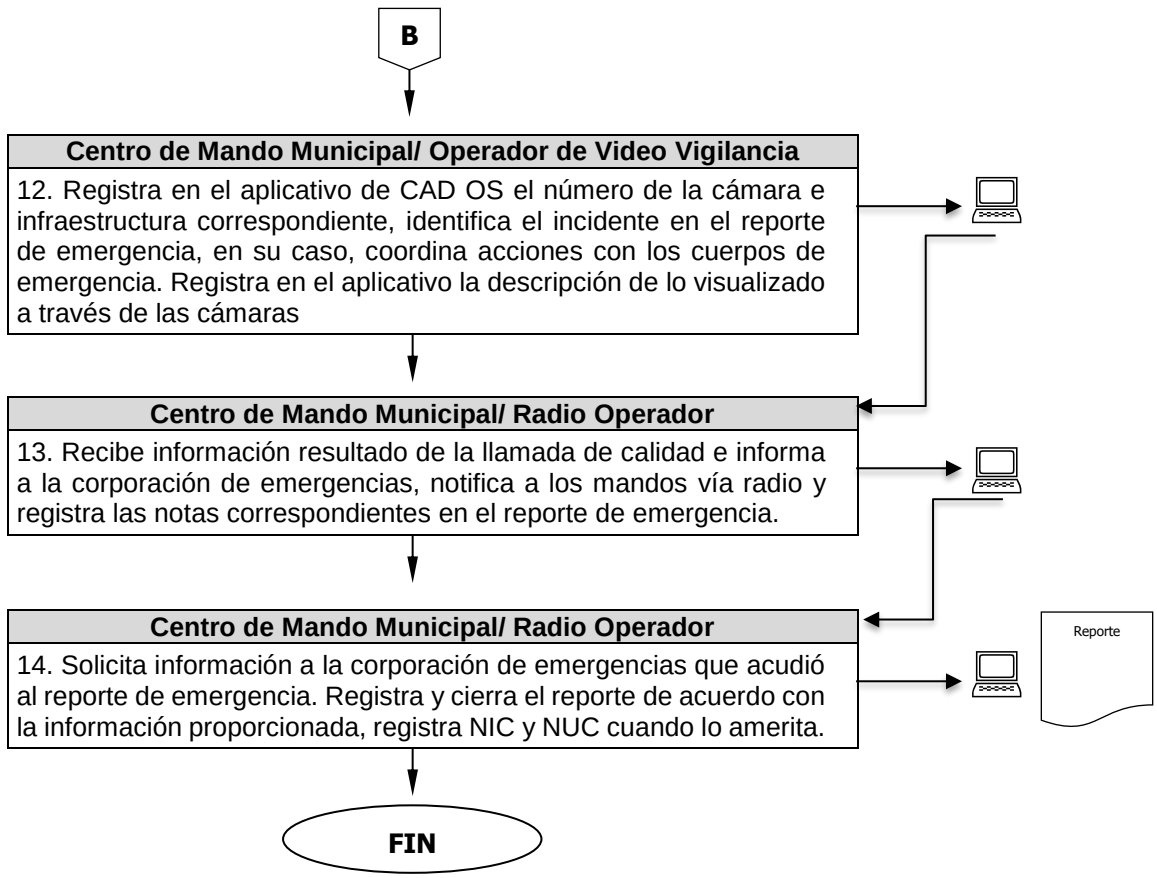


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Operación del Sistema de Video Vigilancia.**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para visualizar, identificar, despachar, reportar, almacenar y procesar las señales de video vigilancia en materia de seguridad pública y vialidad con la finalidad de prevenir la probable comisión de un delito, infracción o falta administrativa y para ejercer acciones de prevención y reacción en materia de protección civil, combate a incendios y atención pre hospitalaria.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Centro de Mando Municipal a través del personal del área de video vigilancia deberá informar en tiempo y forma al mando superior inmediato atendiendo la cadena de mando, los hechos relevantes que por sus características requieran la toma de decisiones.
- El personal del área de video vigilancia deberá registrar en bitácora todos reportes y consignas para el seguimiento oportuno del turno entrante.
- El personal del área de video vigilancia en todo momento deberá regirse conforme al marco legal aplicable.
- El personal del área de video vigilancia podrá aplicar el presente protocolo para coadyuvar con otros Centros de Mando Municipal y el Centro de Control, Comando, Comunicaciones, Cómputo y Calidad del Estado de México.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Operación del Sistema de Video Vigilancia.

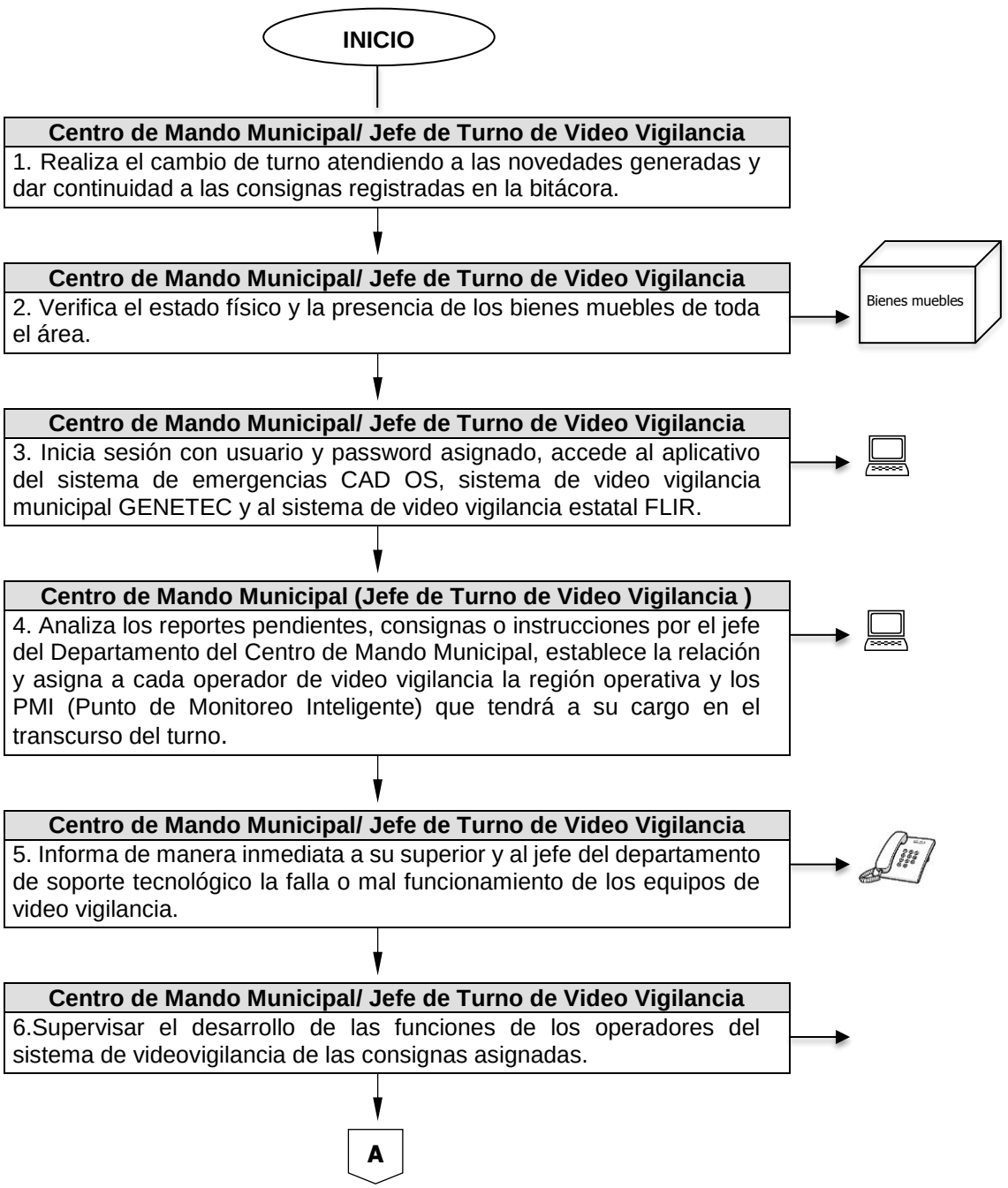


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica
A	
Centro de Mando Municipal/ Jefe de Turno de Video Vigilancia 7. Genera el parte de novedades con los reportes detectados por el sistema de videovigilancia y turna al Centro de Mando Municipal, anota en bitácora las consignas pendientes.	Parte de Novedades
Centro de Mando Municipal/ Operador de Video Vigilancia 8. Inicia sesión con usuario y password asignado, accede al aplicativo del sistema de emergencias CAD OS, sistema de video vigilancia municipal GENETEC y al sistema de video vigilancia estatal FLIR.	Parte de Novedades
Centro de Mando Municipal/ Operador de Video Vigilancia 9. Recibe el Parte de Novedades, lo revisa y lo archiva para su control.	
Centro de Mando Municipal/ Operador de Video Vigilancia 10. Recibe por el jefe de turno la región operativa y el PMI´s (Puntos de Monitoreo Inteligente) y que tendrá a su cargo y consignas operativas en el transcurso del turno.	
Centro de Mando Municipal/ Operador de Video Vigilancia 11. Previene y detecta en tiempo real hechos probablemente delictivos, faltas administrativas o emergencias, así como el resguardo de video solicitado por la autoridad.	
Centro de Mando Municipal/ Operador de Video Vigilancia 12. Monitorea en tiempo real las cámaras de infraestructura estatal y municipal en búsqueda de consignas operativas.	
Centro de Mando Municipal/ Operador de Video Vigilancia 13. Monitorea vías principales, instalaciones estratégicas, espacios de convivencia, edificios públicos, mobiliario urbano, zonas comerciales y bancarias.	
B	

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

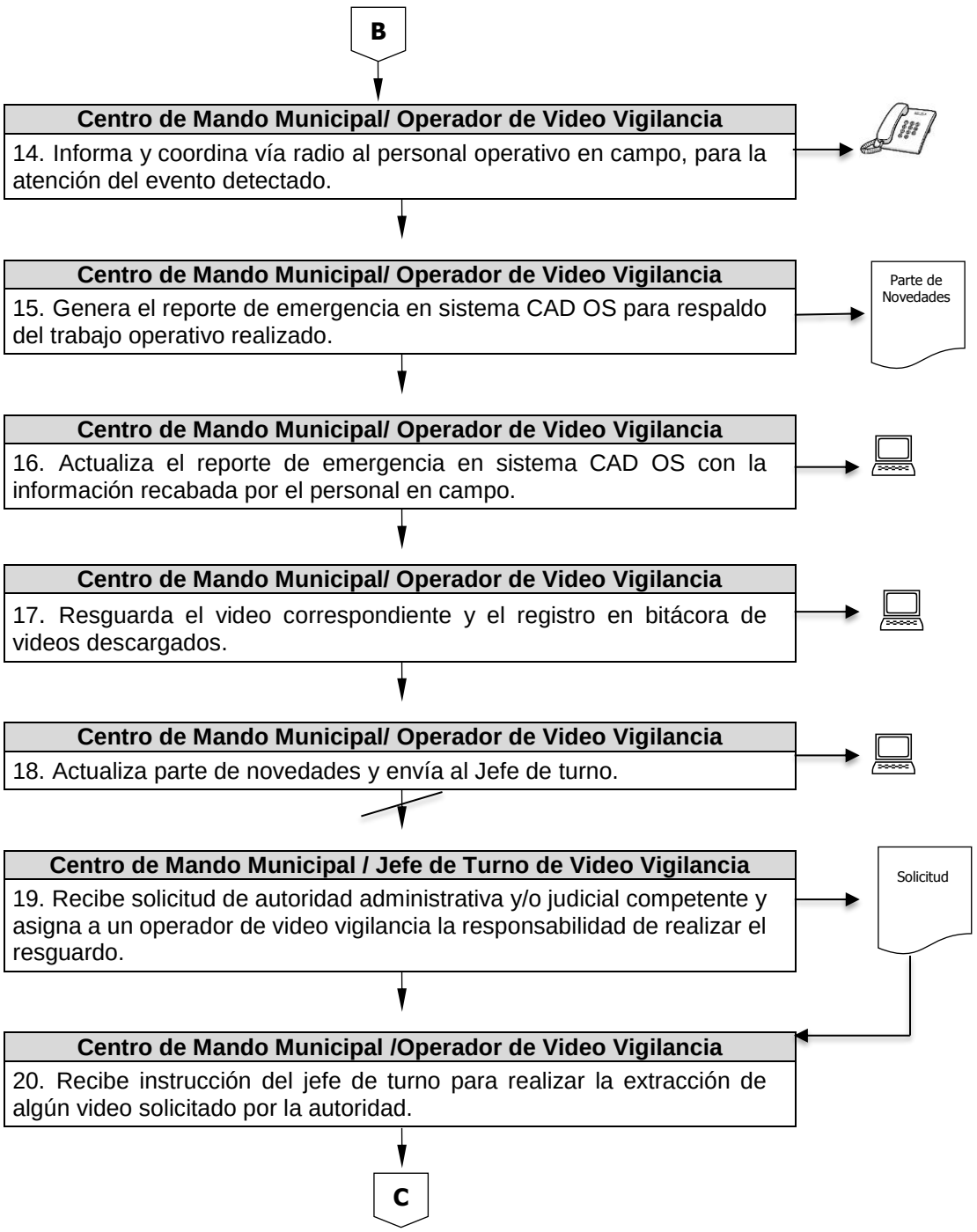
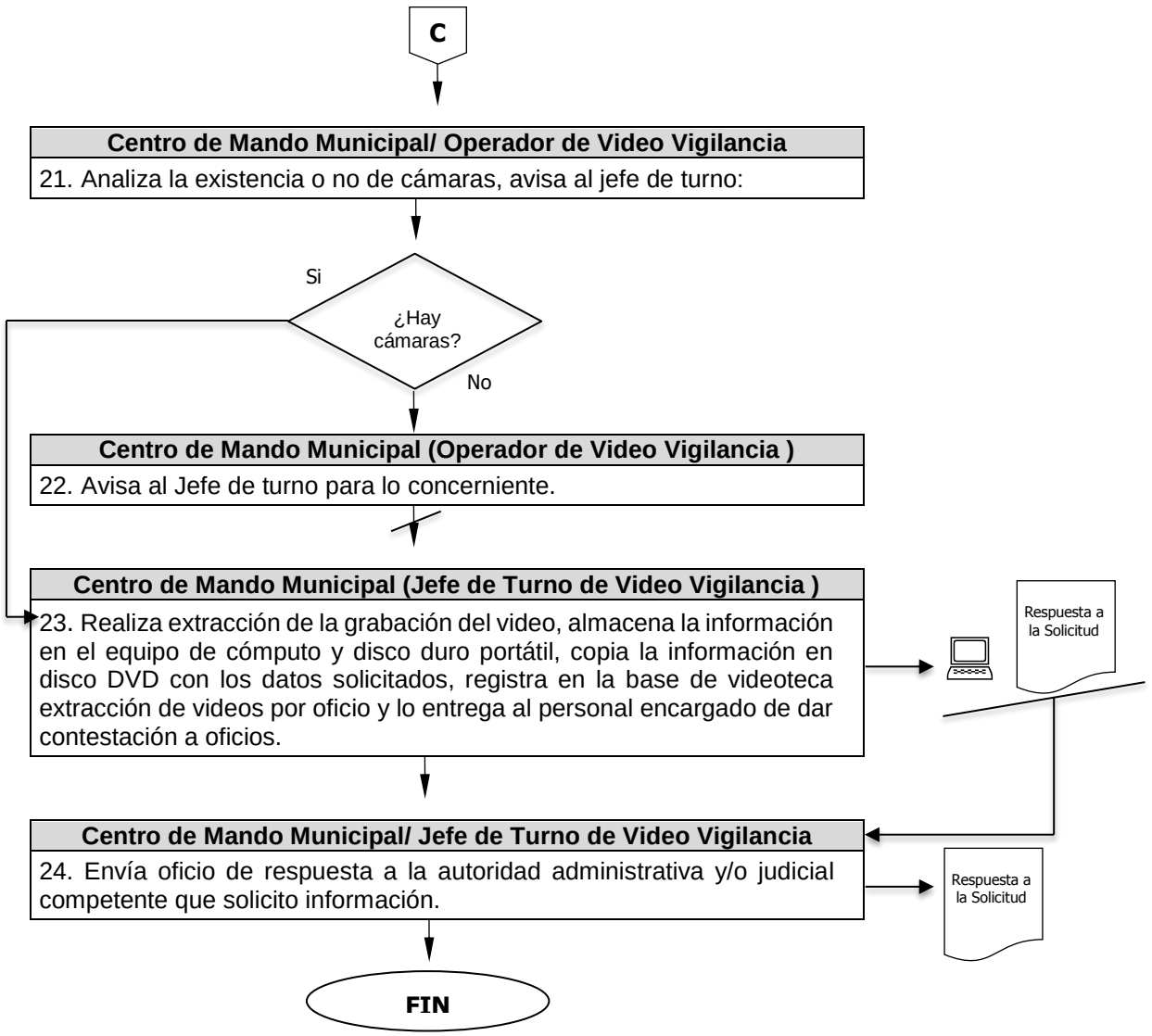


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Análisis, Atención y Seguimiento de Reportes Ingresados al Sistema de Emergencia, a través del Sistema de Video Vigilancia**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para analizar, identificar, reportar, almacenar y procesar las señales de video vigilancia en materia de seguridad pública y vialidad con la finalidad de generar consignas operativas y parte de novedades que permitan coordinar acciones con la autoridad administrativa y judicial competente; así mismo con el apoyo de la información del usuario y/o víctima de algún hecho delictivo que previamente realizaron su reporte mediante el sistema de emergencias 9-1-1.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Centro de Mando Municipal, a través del personal del área de análisis de video vigilancia deberá informar en tiempo y forma al mando superior inmediato atendiendo la cadena de mando, los hechos relevantes que por sus características requieran la toma de decisiones.
- El Centro de Mando Municipal a través del personal del área de análisis de video vigilancia deberá registrar en bitácora todos reportes pendientes de análisis para que el turno en relevo de correcto seguimiento.
- El Centro de Mando Municipal a través del personal del área de análisis de video vigilancia deberá en todo momento regirse conforme al marco legal aplicable.
- El Centro de Mando Municipal a través del personal del área de análisis de video vigilancia podrá aplicar el presente protocolo para coadyuvar con otros Centros de Mando Municipal y el Centro de Control, Comando, Comunicaciones, Cómputo y Calidad del Estado de México

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Análisis, Atención y Seguimiento de Reportes Ingresados al Sistema de Emergencia, a través del Sistema de Video Vigilancia.

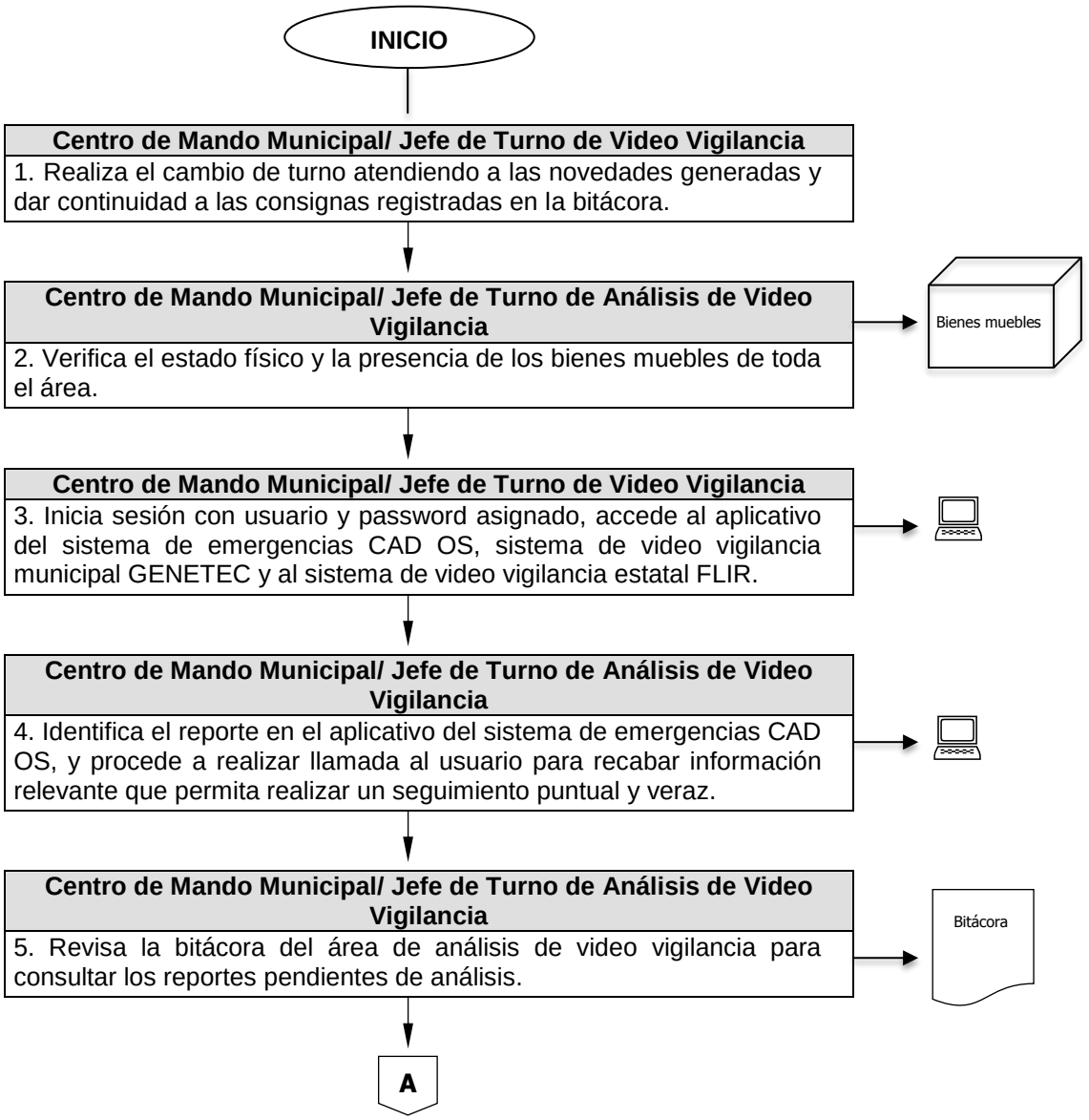


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

A

Centro de Mando Municipal/ Jefe de Turno de Análisis de Video Vigilancia

6. Consulta con el jefe de turno de video vigilancia preventiva y reactiva, los reportes pendientes de análisis.

Centro de Mando Municipal/ Analista de Video Vigilancia

7. Analiza los reportes pendientes, consignas o instrucciones por el jefe del Departamento del Centro de Mando Municipal, establece la relación y asigna a cada analista de video vigilancia los PMI (Punto de Monitoreo Inteligente) que tendrá a su cargo en el transcurso del turno.

Centro de Mando Municipal/ Analista de Video Vigilancia

8. Inicia sesión con usuario y password asignado, accesa al aplicativo del sistema de emergencias CAD OS, sistema de video vigilancia municipal GENETEC y al sistema de video vigilancia estatal FLIR.

Centro de Mando Municipal/ Analista de Video Vigilancia

9. Recibe los reportes asignados por el jefe de turno de análisis de video y determina cuál de los siguientes tipos de análisis serán ejecutados:

9.1 Atención y seguimiento a reportes de emergencia
9.2 Detección en tiempo real de hechos probablemente delictivos
9.3 Atención a los usuarios y/o víctimas de algún hecho delictivo
9.4 Atención a autoridad administrativa y/o judicial competente.

FIN

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3.1 Atención y Seguimiento a Reportes de Emergencia.

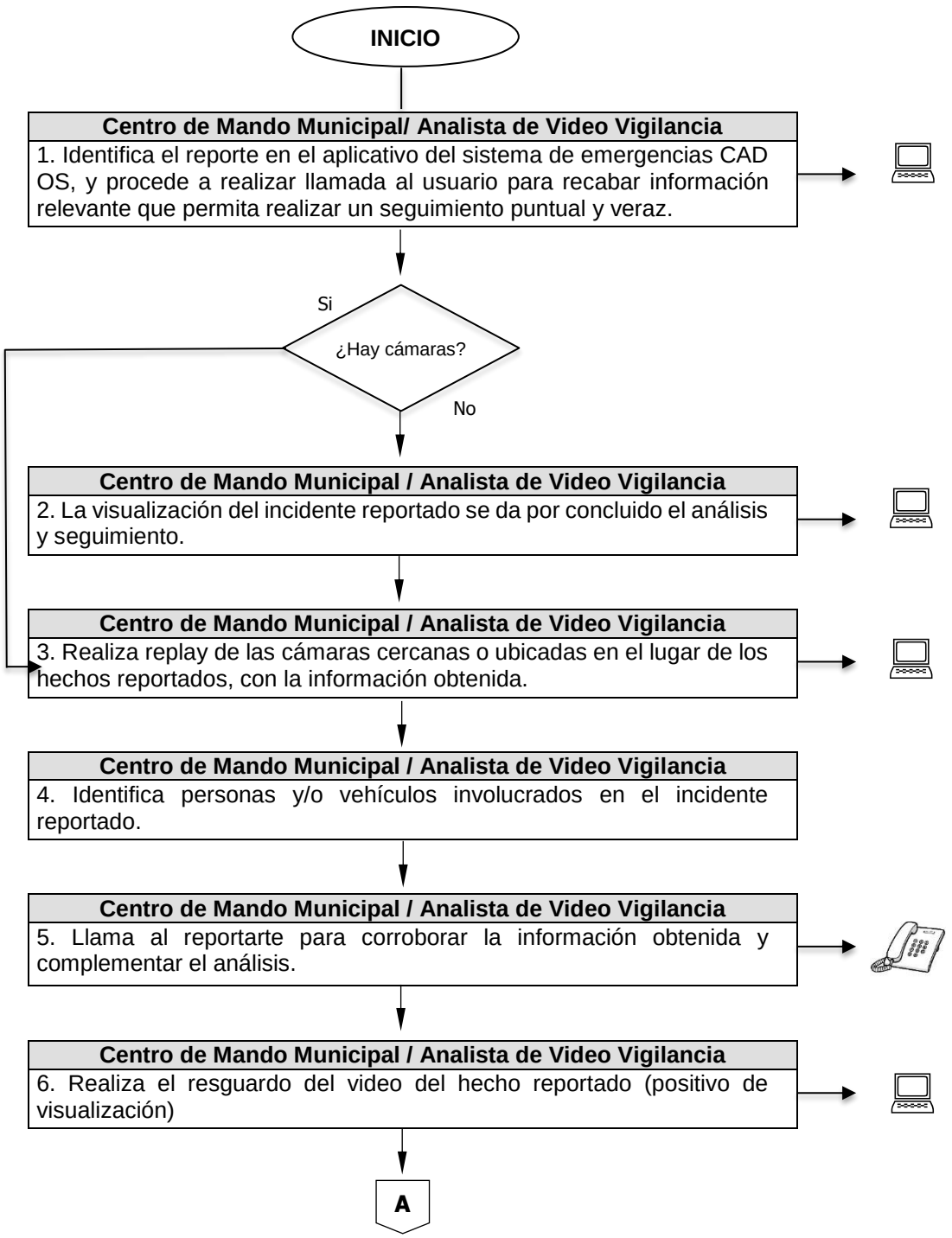


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

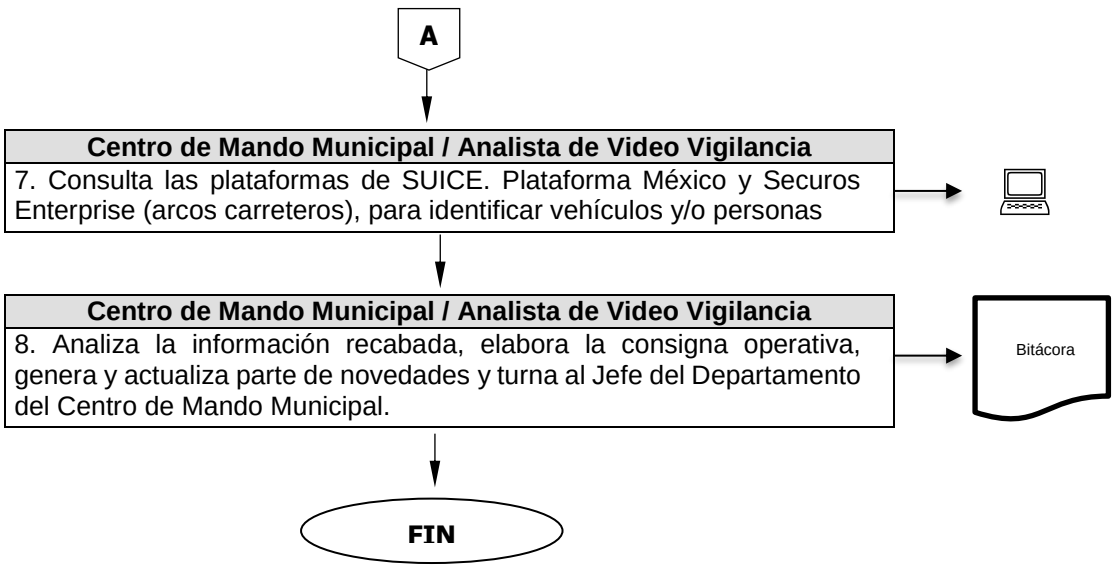


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3.2 Detección en Tiempo Real de Hechos Probablemente Delictivos.

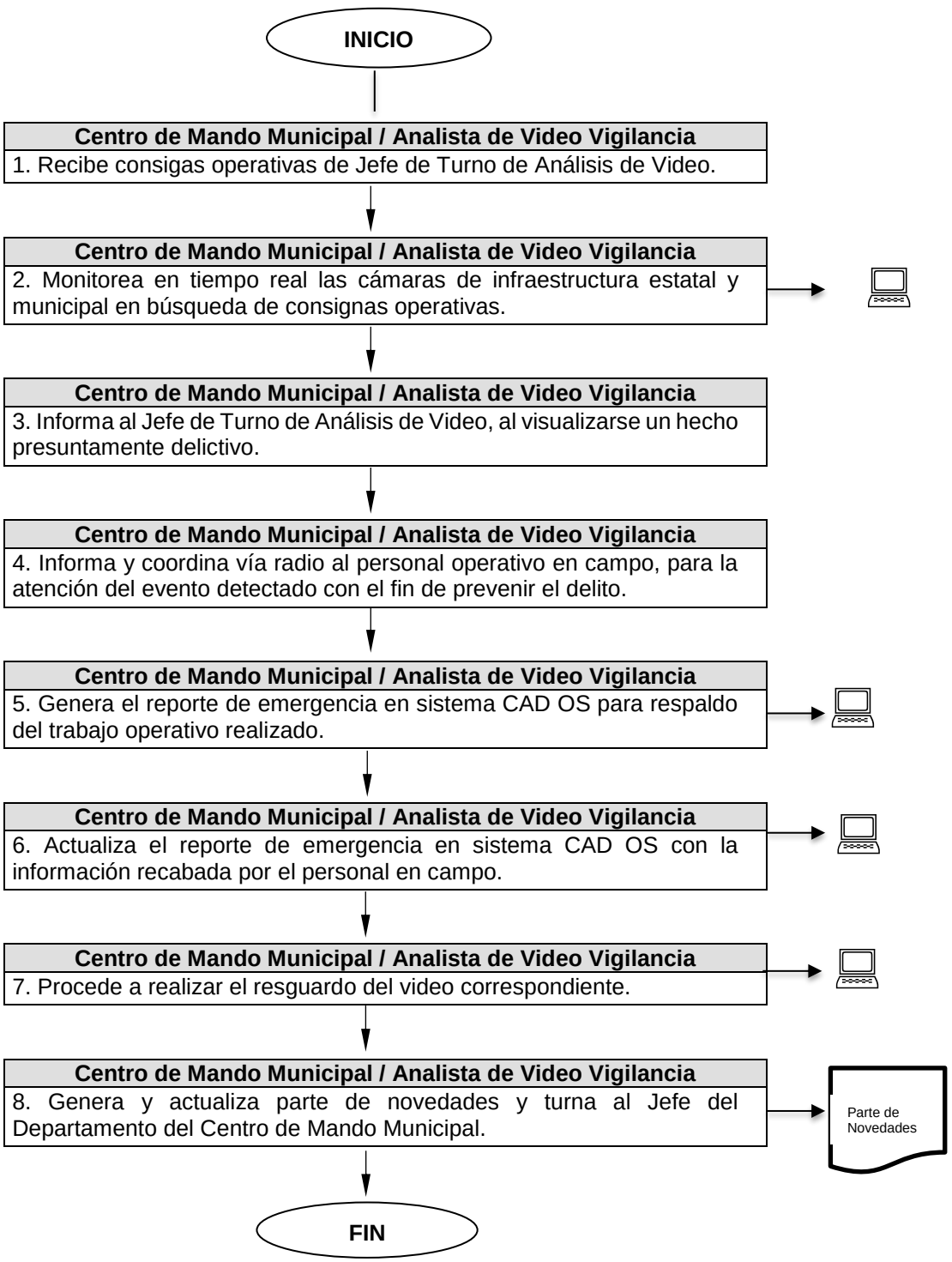


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3.3 Atención a los Usuarios y/o Víctimas de Algún Hecho Delictivo

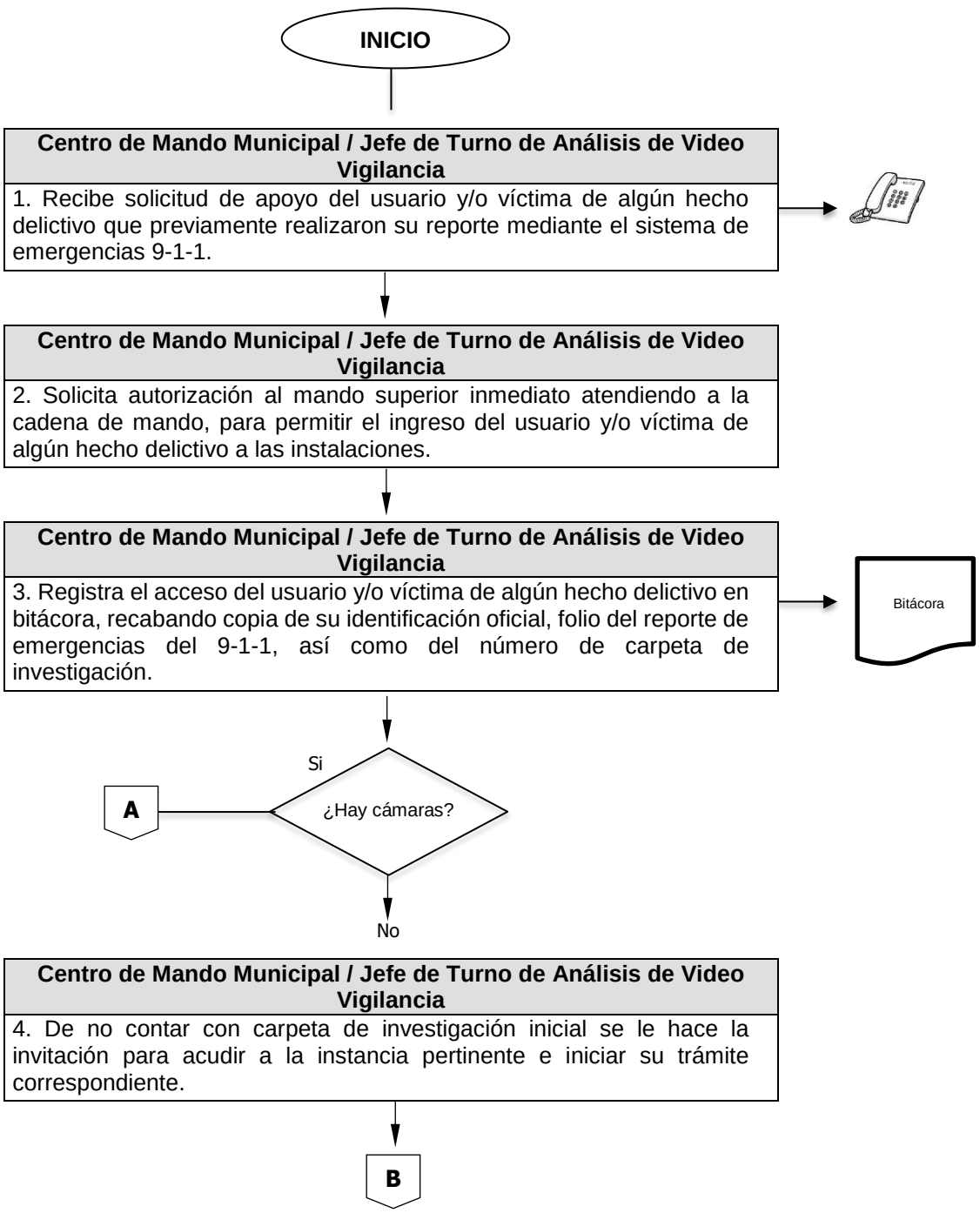
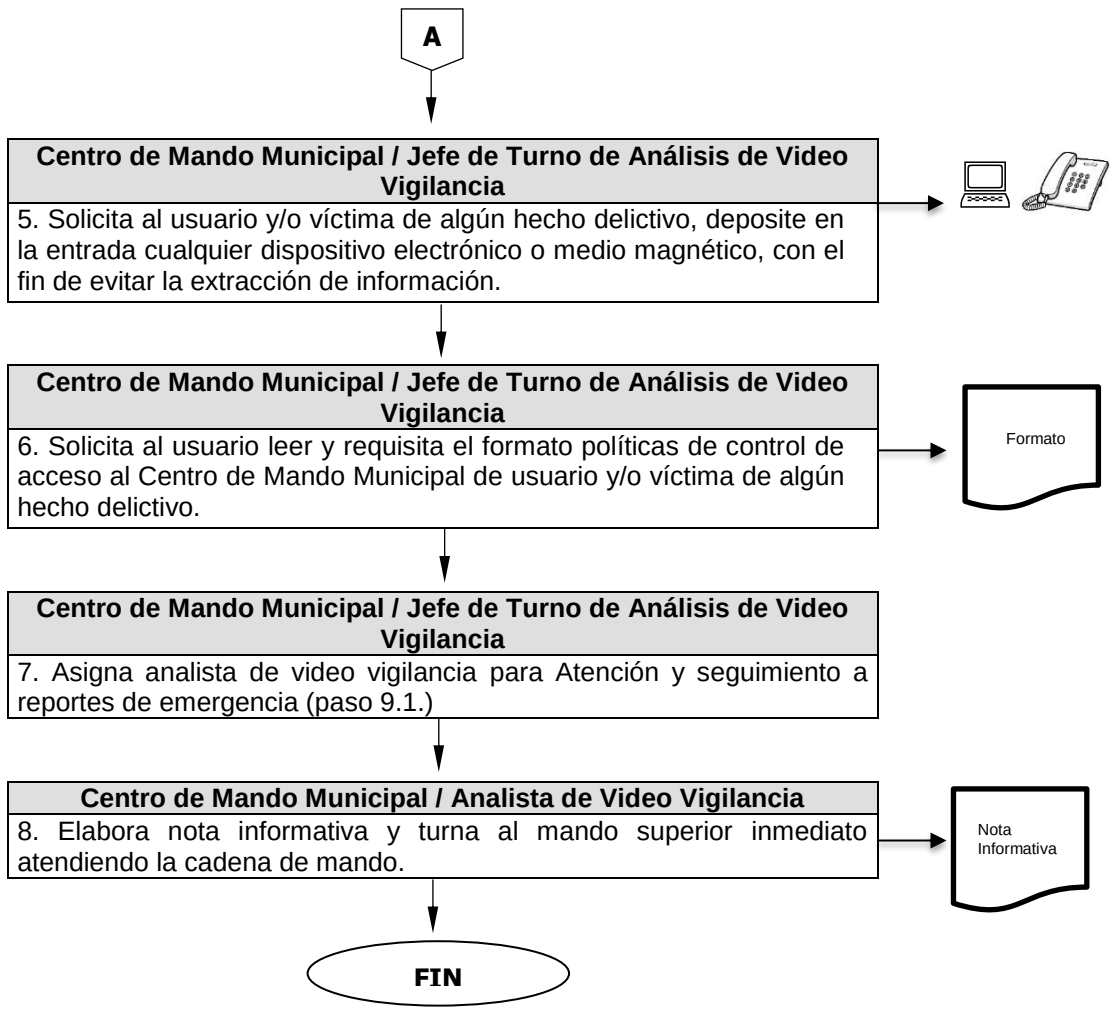


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3.4 Atención a Autoridad Administrativa y/o Judicial Competente.

INICIO

Centro de Mando Municipal/ Jefe de Turno de Análisis de Video Vigilancia

1. Recibe solicitud de autoridad administrativa y/o judicial competente.

Oficio de Solicitud

Centro de Mando Municipa/ Jefe de Turno de Análisis de Video Vigilancia

2. Solicita autorización al mando superior inmediato atendiendo a la cadena de mando, para permitir el ingreso de la autoridad administrativa y/o judicial competente a las instalaciones.

Centro de Mando Municipal/ Jefe de Turno de Análisis de Video Vigilancia

3. Registra el acceso autoridad administrativa y/o judicial competente recabando copia de su identificación oficial, gafete que acredita su cargo y adscripción, folio del reporte de emergencias del 9-1-1, así como del número de carpeta de investigación.

Bitácora

Centro de Mando Municipal/ Jefe de Turno de Análisis de Video Vigilancia

4. Solicita a la autoridad administrativa y/o judicial competente, deposite en la entrada cualquier dispositivo electrónico o medio magnético, con el fin de evitar la extracción de información así como leer y requisitar el formato políticas de control de acceso al Centro de Mando Municipal

Centro de Mando Municipal/ Jefe de Turno de Análisis de Video Vigilancia

6. Asigna analista de video vigilancia para Atención y seguimiento a reportes de emergencia (procedimiento 3.1.)

Centro de Mando Municipal/ Analista de Video Vigilancia

7. Elabora nota informativa y turna al mando superior inmediato atendiendo la cadena de mando.

Nota Informativa

FIN

Departamento de Soporte Tecnológico

Nombre del Procedimiento:	**Soporte Tecnológico a la Plataforma Operativa de Equipos, Aplicaciones y Servicios que Administra la Dirección de Desarrollo Tecnológico.**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para proporcionar el soporte tecnológico a equipo, aplicaciones y servicios que deberán ser observados por el personal operativo que conforman la Dirección General de Seguridad Pública, relacionados con servicios de video vigilancia, telefonía, radiocomunicación, sistemas de señalización de emergencia, aplicaciones especializadas proporcionadas por el Centro de Control Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad (C5) de la Secretaría de Seguridad del Estado de México y del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Soporte Tecnológico deberá coordinarse con el Departamento de Infraestructura de la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, para llevar a cabo las acciones necesarias para la asignación, contratación, mantenimiento, garantía, entre otros, de los servicios (equipos y líneas celulares, enlaces de internet y enlaces de voz del conmutador) que utiliza la Dirección de Desarrollo Tecnológico con el fin de asegurar la continuidad operativa de la infraestructura tecnológica y mantener en operación los servicios.

- El Departamento de Soporte Tecnológico deberá coordinarse con el Centro de Control Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México (C5), para llevar a cabo las acciones necesarias para la programación, mantenimiento y servicio de las aplicaciones, equipos y servicios que proporciona.

- El Departamento de Soporte Tecnológico deberá realizar las acciones necesarias para asegurar el soporte técnico de segundo nivel con los(as) proveedores(as) asignadas para el mantenimiento de los equipos que soportan la operación.

- El Departamento de Soporte Tecnológico deberá generar el programa de trabajo para el mantenimiento preventivo a los equipos que conforman la plataforma operativa de equipos, aplicaciones y servicios que administra la Dirección de Desarrollo Tecnológico.

- El Departamento de Soporte Tecnológico deberá informar al Titular de la Dirección de Desarrollo Tecnológico del material, equipo o servicio que se requieren para la asegurar la correcta atención de las órdenes de servicio.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Soporte Tecnológico a la Plataforma Operativa de Equipos, Aplicaciones y Servicios que Administra la Dirección de Desarrollo Tecnológico.

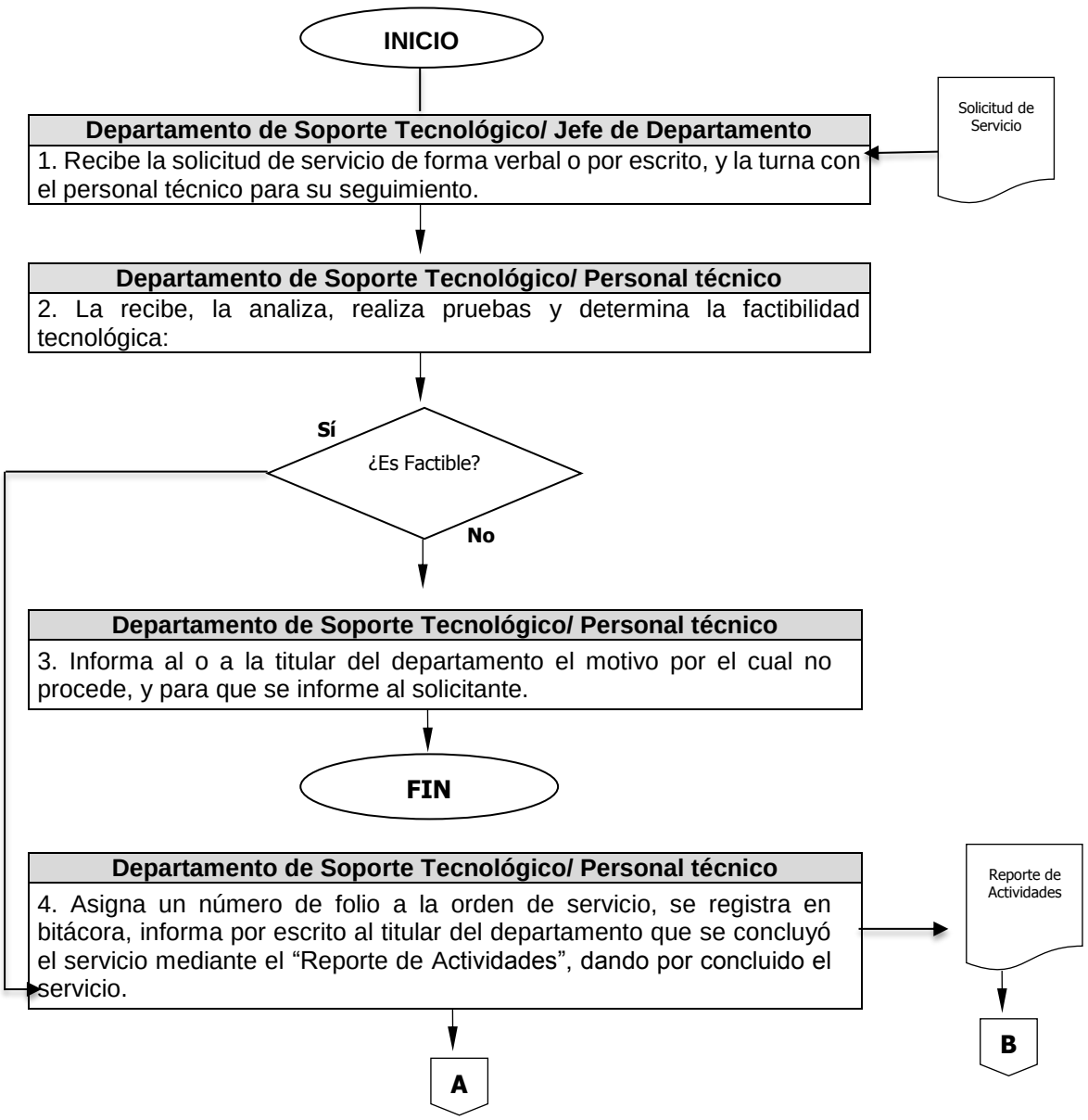
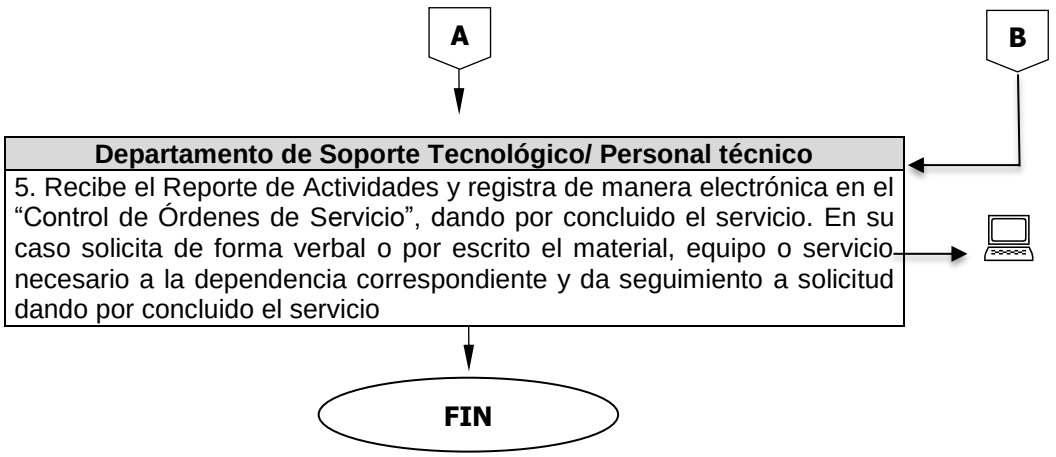


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Control de Inventario.**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para el control de inventario de equipos que deberá cumplir el personal de la Dirección General de Seguridad Pública para equipos que se les asignen, a través de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, para realizar sus actividades diarias, por medio de la asignación, desinstalación, reubicación de equipo de radiocomunicación de las plataformas Convencional, Sepura y Tetrapol; teléfonos, fuentes de poder entre otros.

POLÍTICAS APLICABLES

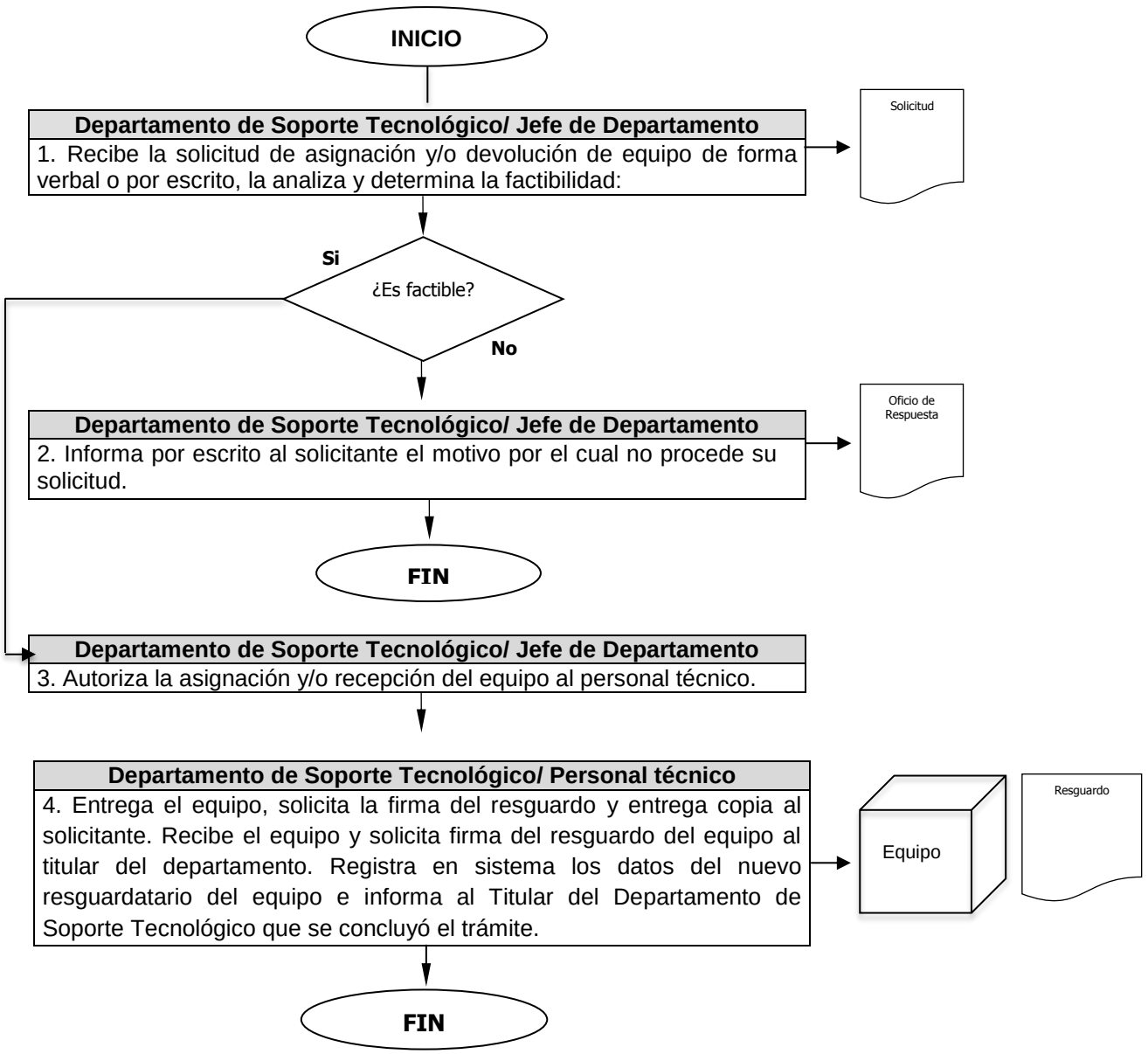
- El Departamento de Soporte Tecnológico deberá indicar en el oficio de respuesta al usuario que la solicitud fue realizada de manera verbal o escrita a la Dirección de Desarrollo Tecnológico, al Departamento de Soporte Tecnológico o personal a su cargo.

- El Departamento de Soporte Tecnológico es responsable de que el usuario firme el resguardo del bien asignado para que se le pueda hacer entrega. Posteriormente el Titular del área al que se encuentra adscrito el usuario deberá actualizar la firma del resguardo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Control de Inventario.



Nombre del Procedimiento:	**Análisis de Proyectos.**
Objetivo:	Promover la utilización de nuevas estrategias tecnológicas para contribuir a la consolidación de la infraestructura de la Dirección de Desarrollo Tecnológico, a través del análisis y evaluación de soluciones tecnológicas que permitan actualizar y dar continuidad a la infraestructura actual.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Soporte Tecnológico, deberá coordinarse con las y los titulares de los Departamentos de la Dirección de Desarrollo Tecnológico para la realización de pruebas DEMO de nuevas tecnologías relacionadas con sus áreas

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Análisis de Proyectos.

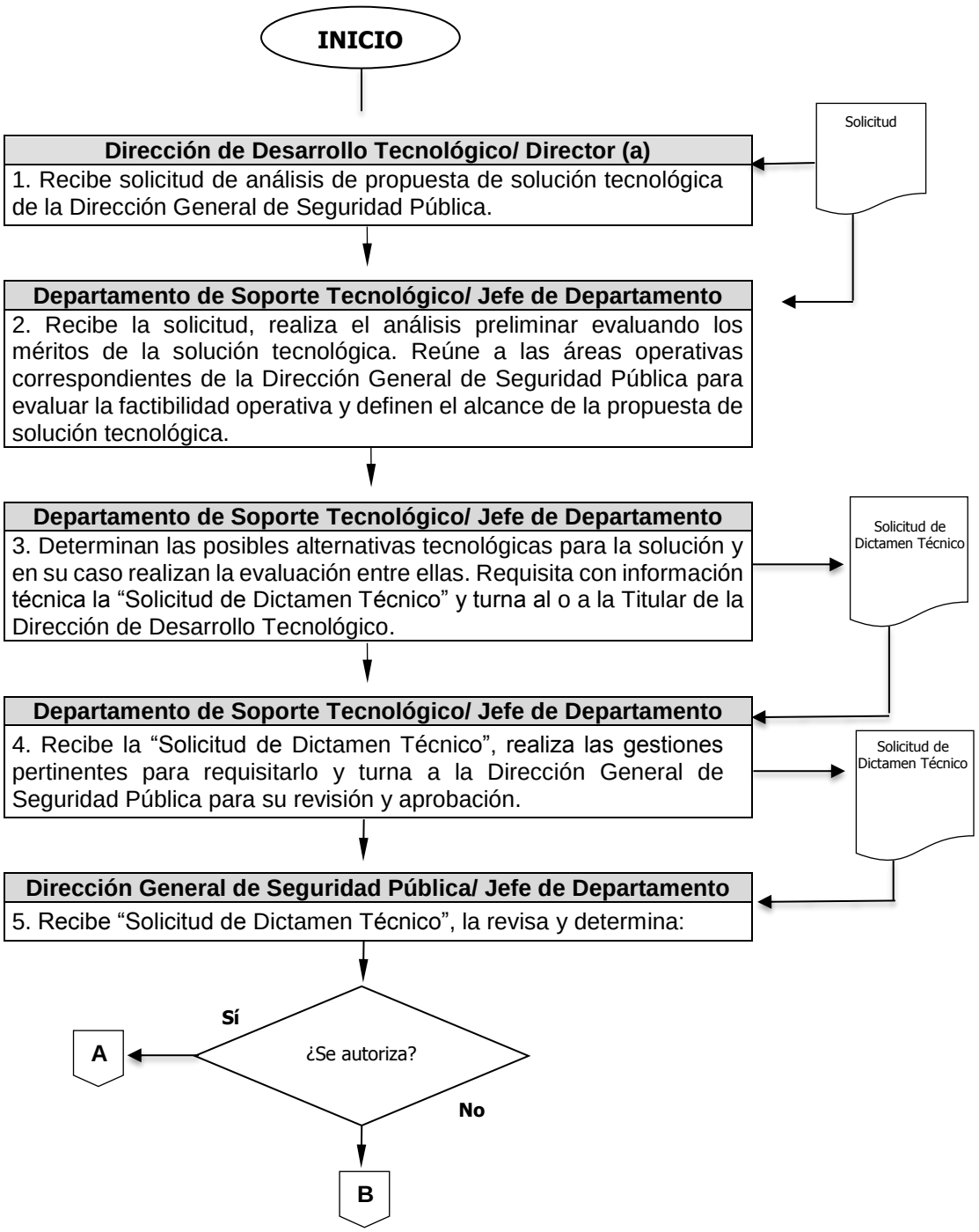


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

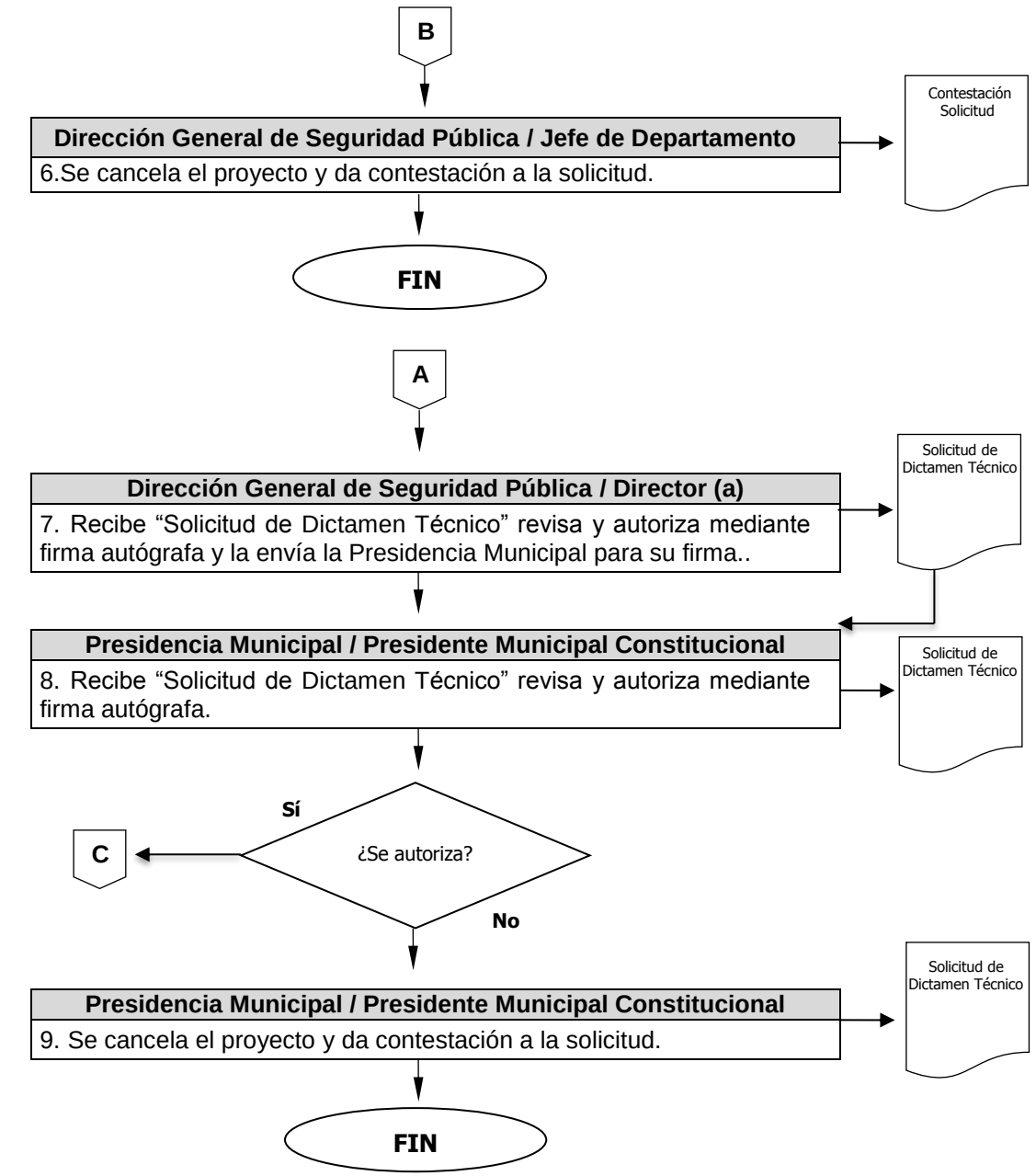
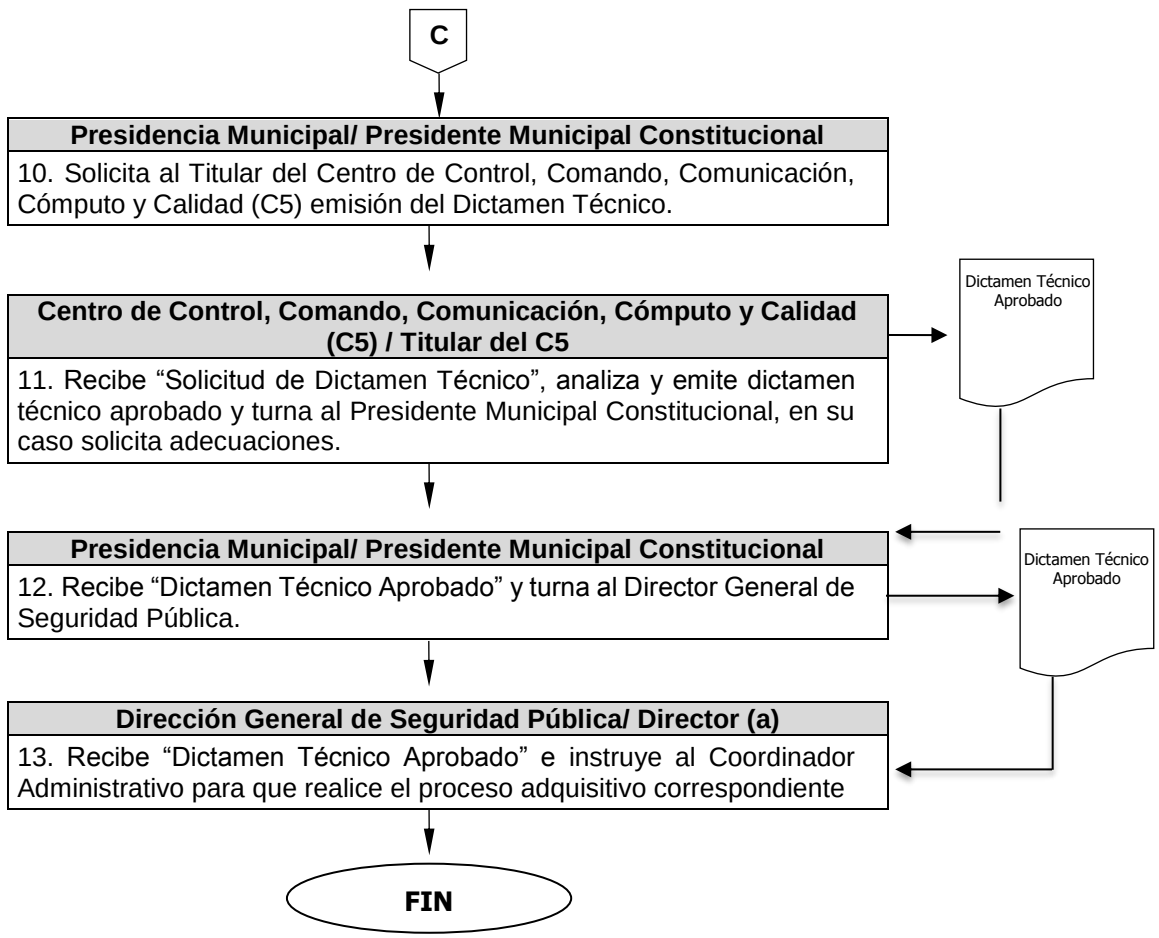


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Plataforma México

Nombre del Procedimiento:	**Captura del Informe Policial Homologado en Plataforma México.**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para la generación del folio "Captura del Informe Policial Homologado", que deberán ser observados por el policía (primer respondiente) y el personal del departamento de Plataforma México, con el fin de garantizar el cumplimiento de los criterios de evaluación establecidos en la Nueva Metodología para la Evaluación de las Bases de Datos Criminalísticos y de Personal de Seguridad Pública que aportan información para el Sistema Nacional de Seguridad Pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Plataforma México recibirá del policía (primer respondiente) el IPH de faltas administrativas y/o delitos en un lapso no mayor a 24 horas, a partir de la puesta a disposición, para dar cumplimiento al criterio de evaluación denominado Oportunidad
- El Departamento de Plataforma México recibirá del Policía (primer respondiente) el IPH de faltas administrativas y/o delitos correctamente llenados, para dar cumplimiento al criterio de evaluación denominado Integridad.
- El Departamento de Plataforma México a través del Policía responsable de captura deberá capturar y escanear el IPH en un lapso no mayor a 24 horas después de la recepción.
- El Departamento de Plataforma México a través del Policía responsable de supervisión, deberá de supervisar en un lapso no mayor a 24 horas después de la recepción del IPH.
- El Titular del Departamento de Plataforma México supervisa que los trabajos del personal adscrito al departamento, estén apegados al marco legal aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Captura del Informe Policial Homologado en Plataforma México.

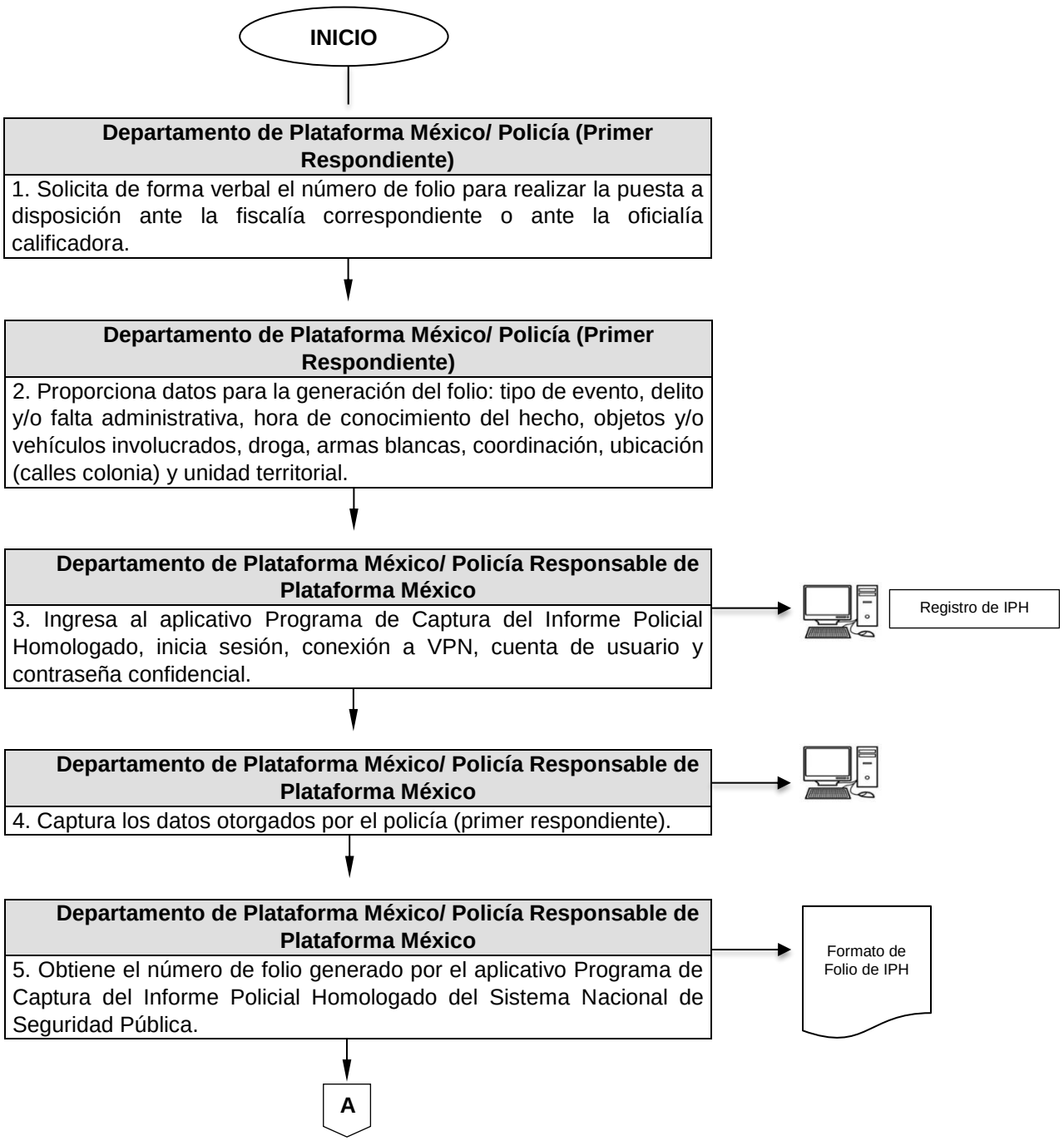


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

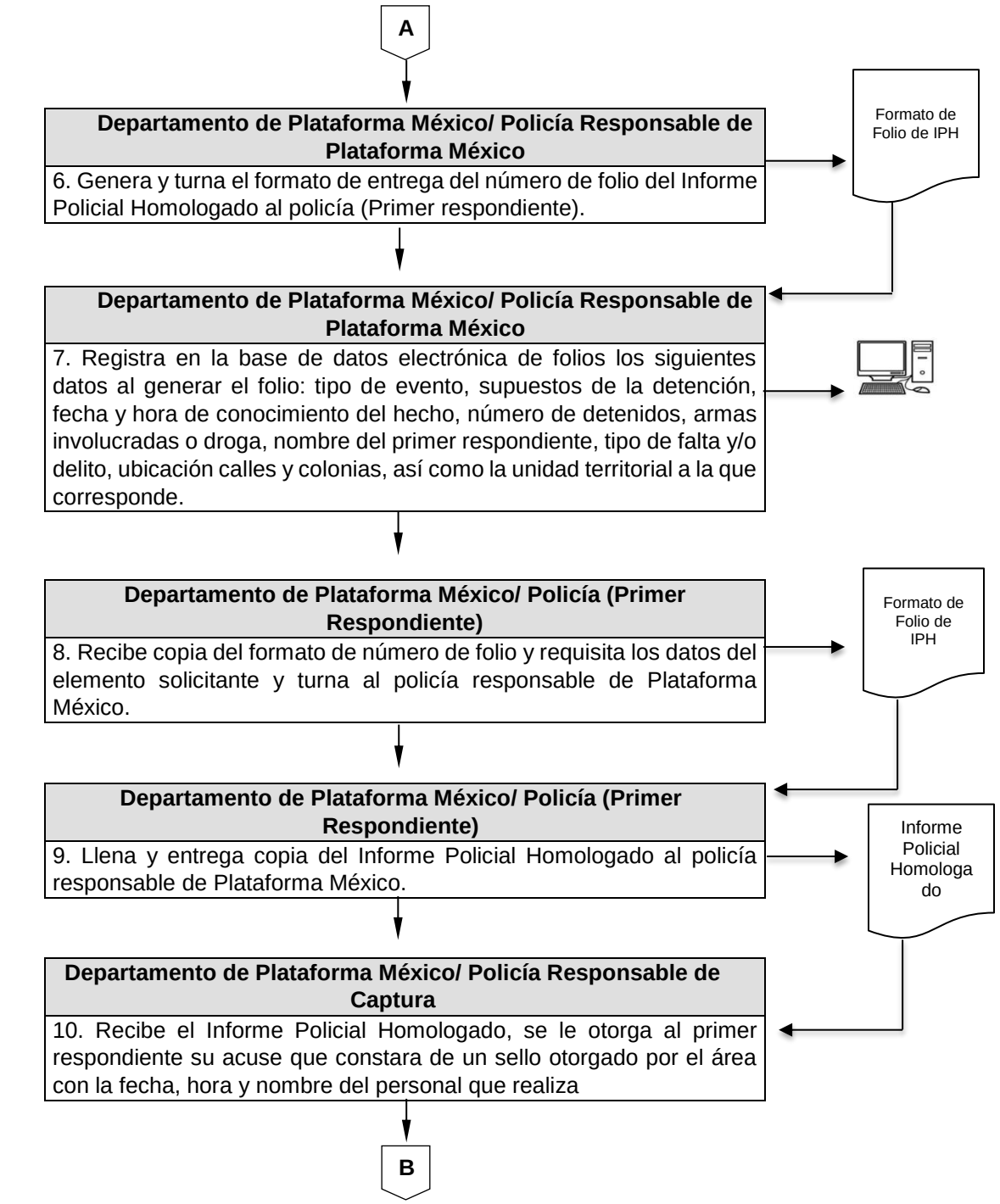


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

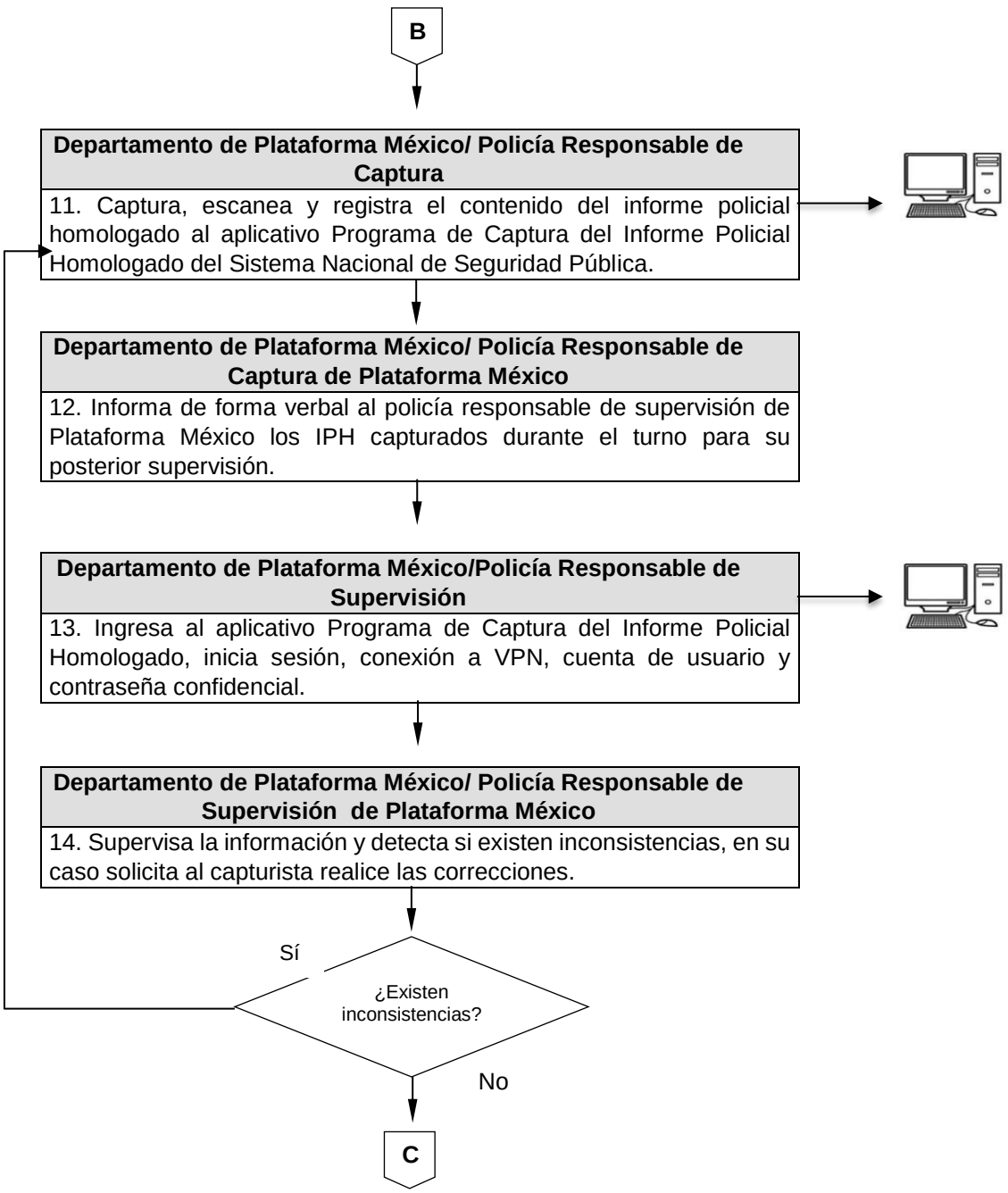


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

C

Departamento de Plataforma México/ Policía Responsable de Supervisión

15. Se libera el IPH mediante él envió electrónico para revisión en la Subdirección de Registros Estatales, de la Dirección General de Desarrollo Institucional e Innovación del C5.

FIN

Nombre del Procedimiento:	**Consultas a Plataforma México.**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para las consultas en las bases de datos de los aplicativos SUIC (Sistema Único de Información Criminal) y SUICE (Sistema Único de Información Criminal Estatal), que deberán ser observados y ejecutados por el policía (primer respondiente) y el personal del departamento de Plataforma México.

POLÍTICAS APLICABLES.

- Solo el personal operativo adscrito a la Dirección General de Seguridad Pública podrá realizar consultas a Plataforma México, siempre y cuando proporcione nombre de quien realiza la consulta, número de unidad que aborda, coordinación o grupo, ubicación (calles, colonia y unidad territorial).

- El Policía Responsable de Plataforma México, es responsable de entregar la Constancia de Vehículos Robados.

- El Titular del Departamento de Plataforma México, es responsable de supervisar que los trabajos del personal adscrito al departamento, estén apegados al marco legal aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2.Consultas a Plataforma México.

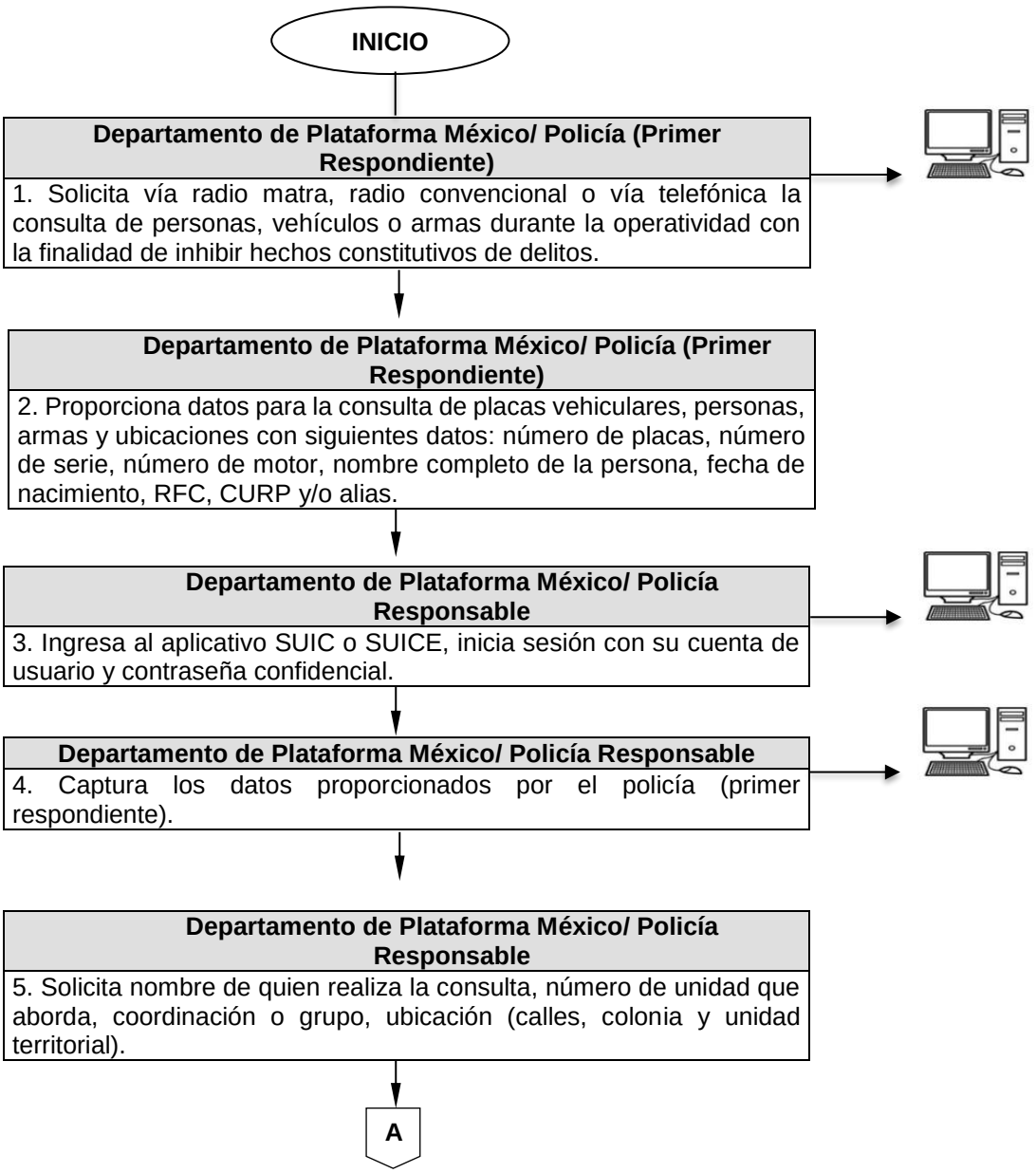
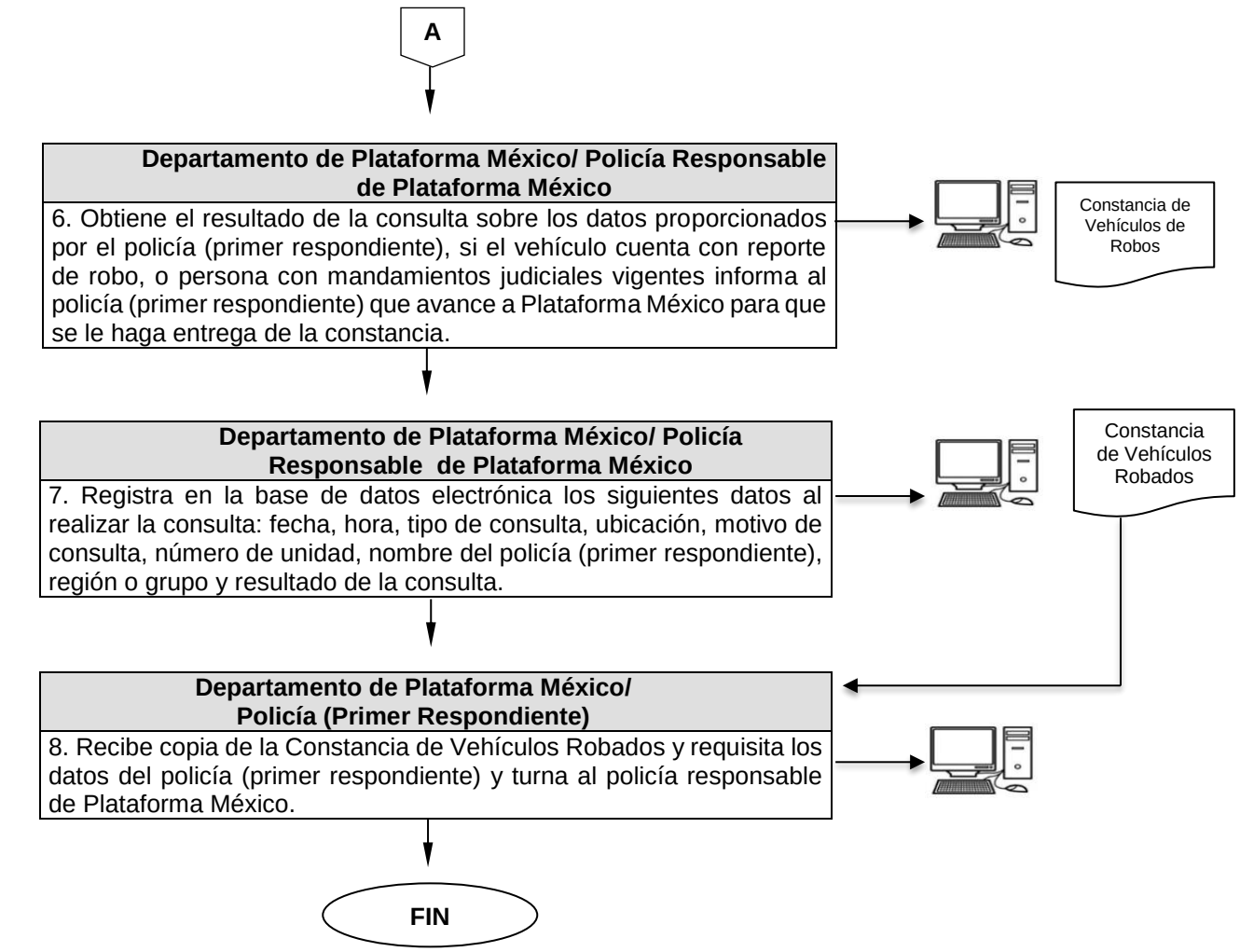


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Estadística y Análisis de Información

Nombre del Procedimiento:	**Recopilación, Análisis y Procesamiento de Información Estadística.**
Objetivo:	Generar productos de información estadística derivados de las plataformas pertenecientes a las diferentes áreas de la Dirección de Desarrollo Tecnológico y bases de datos estatales y federales que permitan el adecuado proceso de toma de decisiones a la Dirección General de Seguridad Pública y dependencias municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

Captura:

- El Capturista deberá registrar conforme a las notas complementarias los tiempos de canalización de: C5, despacho, arribo del primer respondiente, arribo de la unidad médica, arribo de protección civil y bomberos y/o cualquier otro cuerpo de emergencias, así como el tiempo de creación del folio conforme al encabezado del reporte de emergencias.

Parte de novedades:

- El personal del área de análisis, deberá notificar en tiempo y forma al Titular del Departamento, cuando no reciban las bases de datos y/o información generada por las áreas de: Plataforma México, Dirección Operativa, Centro de Mando Municipal, para la integración del parte de novedades a efecto de tomar las acciones pertinentes.

- Las áreas que generan información para integrar el parte de novedades deberán realizar el corte de manera diaria a las 04:00 horas y turnarlo máximo a las 04:15 horas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Recopilación, Análisis y Procesamiento de Información Estadística.

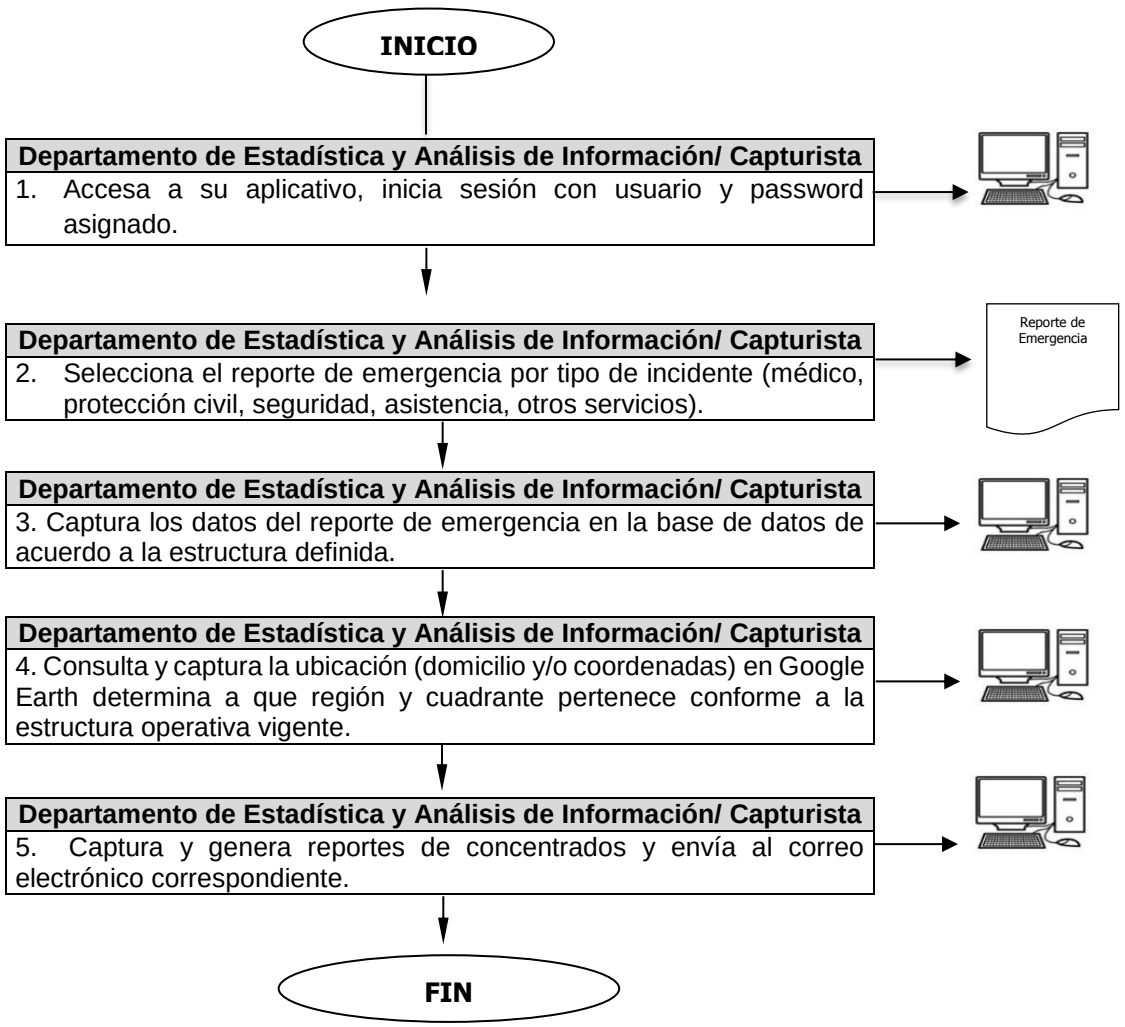


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1.2. Parte de Novedades.

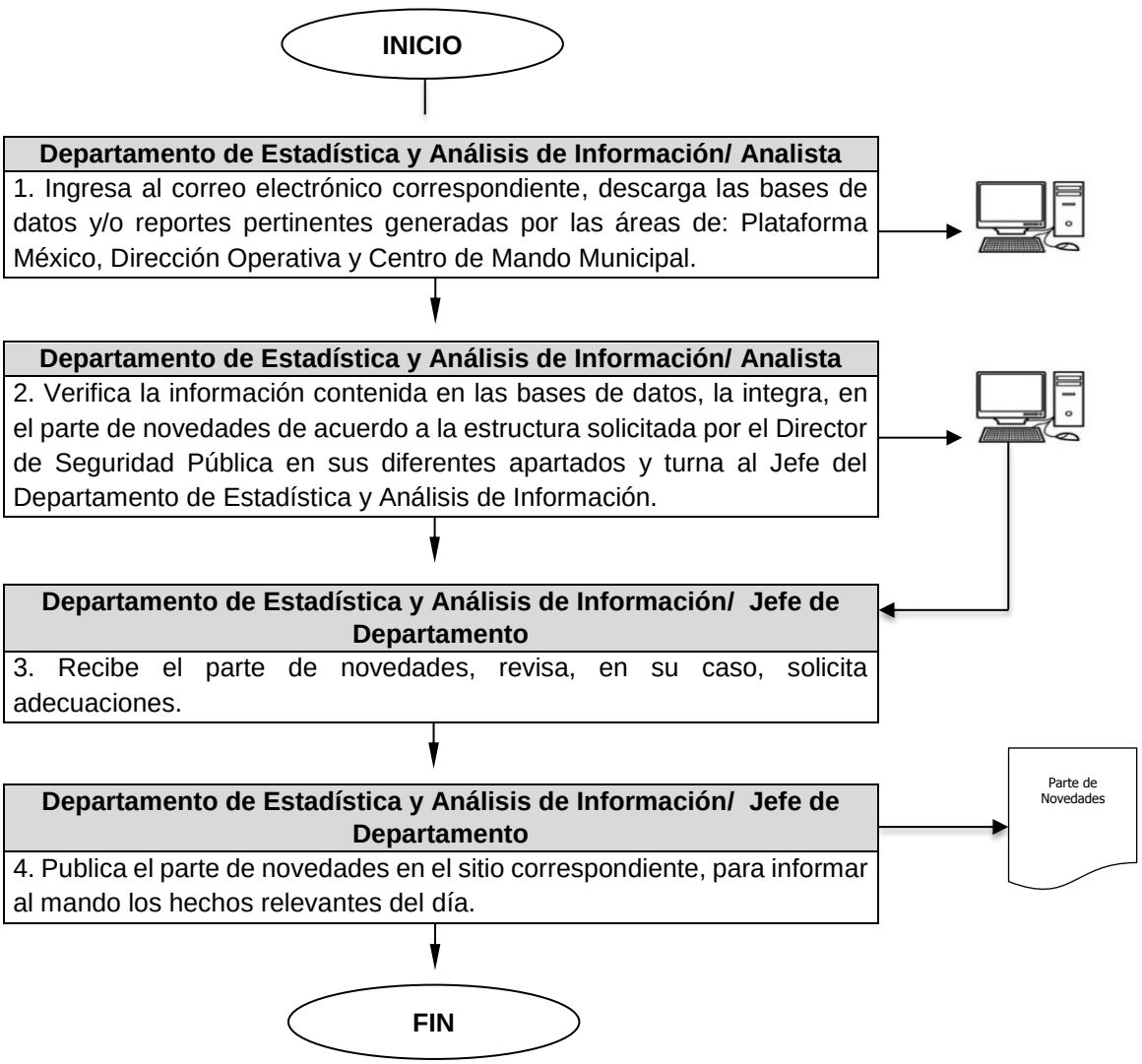


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1.3. Productos de Información Estadística

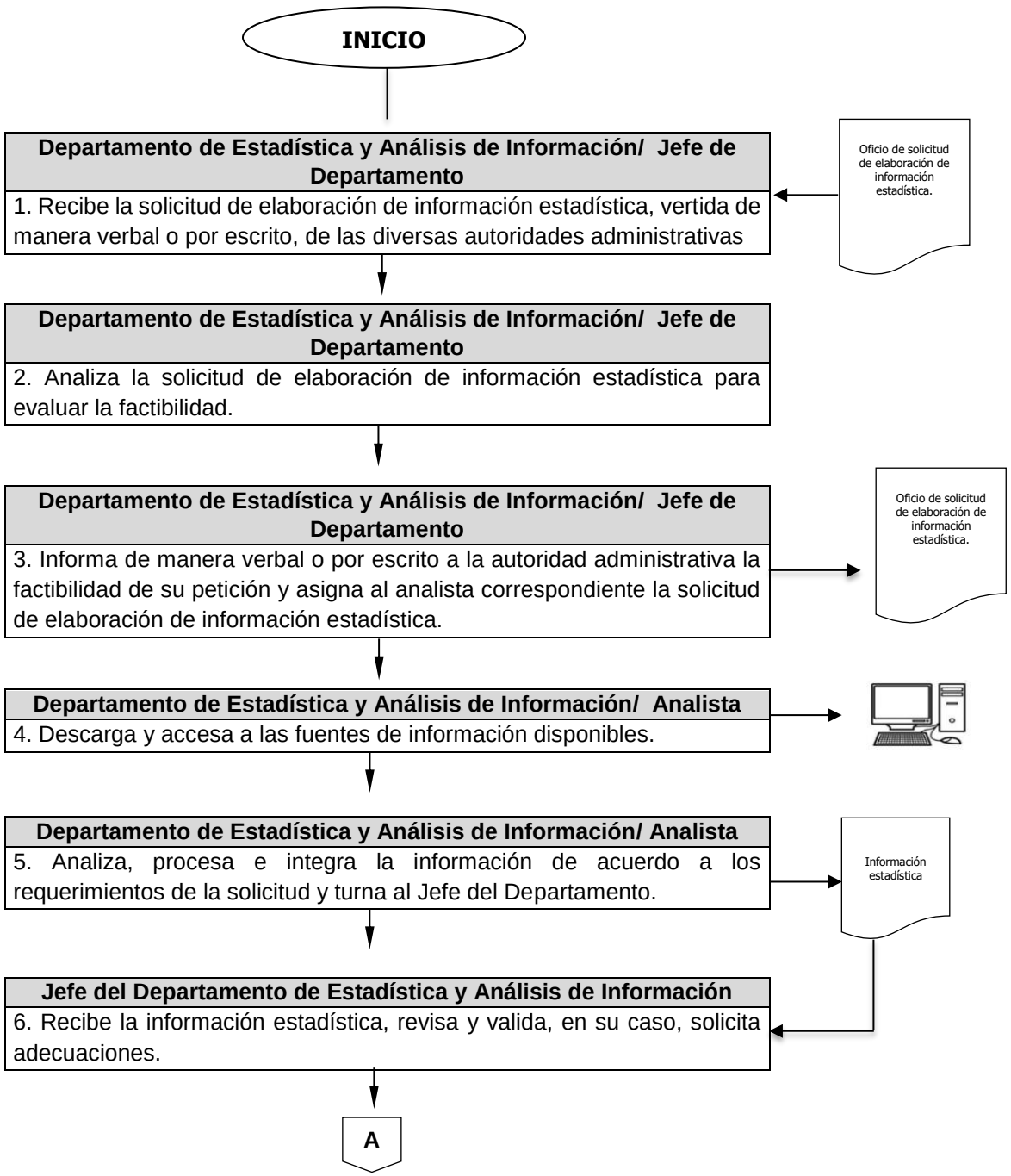
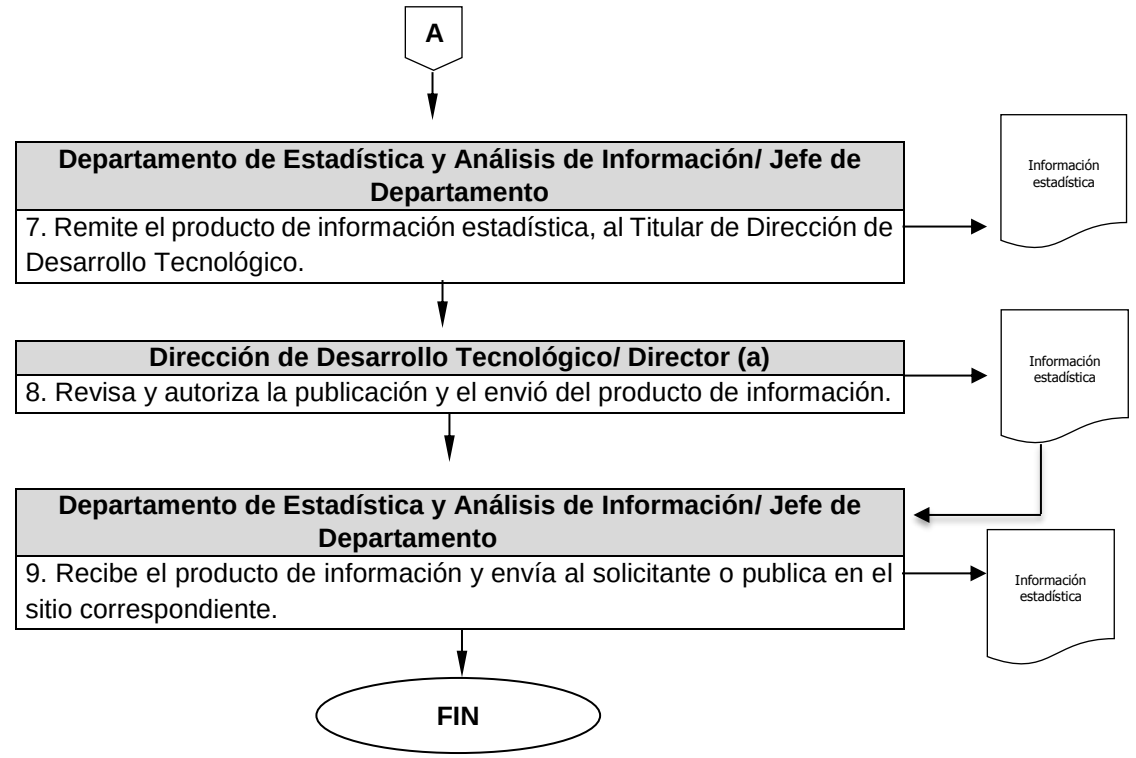


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Denuncia Anónima**
Objetivo:	Establecer los lineamientos para el seguimiento de las denuncias anónimas en el Municipio de Toluca, recibidas a través del número 089, que deberán ser observados por los servidores públicos encargados de recibir y dar la atención conforme a sus atribuciones mediante acciones propias de su dependencia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El servidor público de la dependencia es responsable de atender y dar seguimiento a la denuncia anónima 089, deberá notificar en un lapso no mayor a 72 horas la atención o el seguimiento a la denuncia.
- El responsable de denuncia anónima 089 en el Municipio de Toluca, deberá dar seguimiento puntal a la solicitud de atención a la denuncia anónima 089.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Denuncia Anónima 089

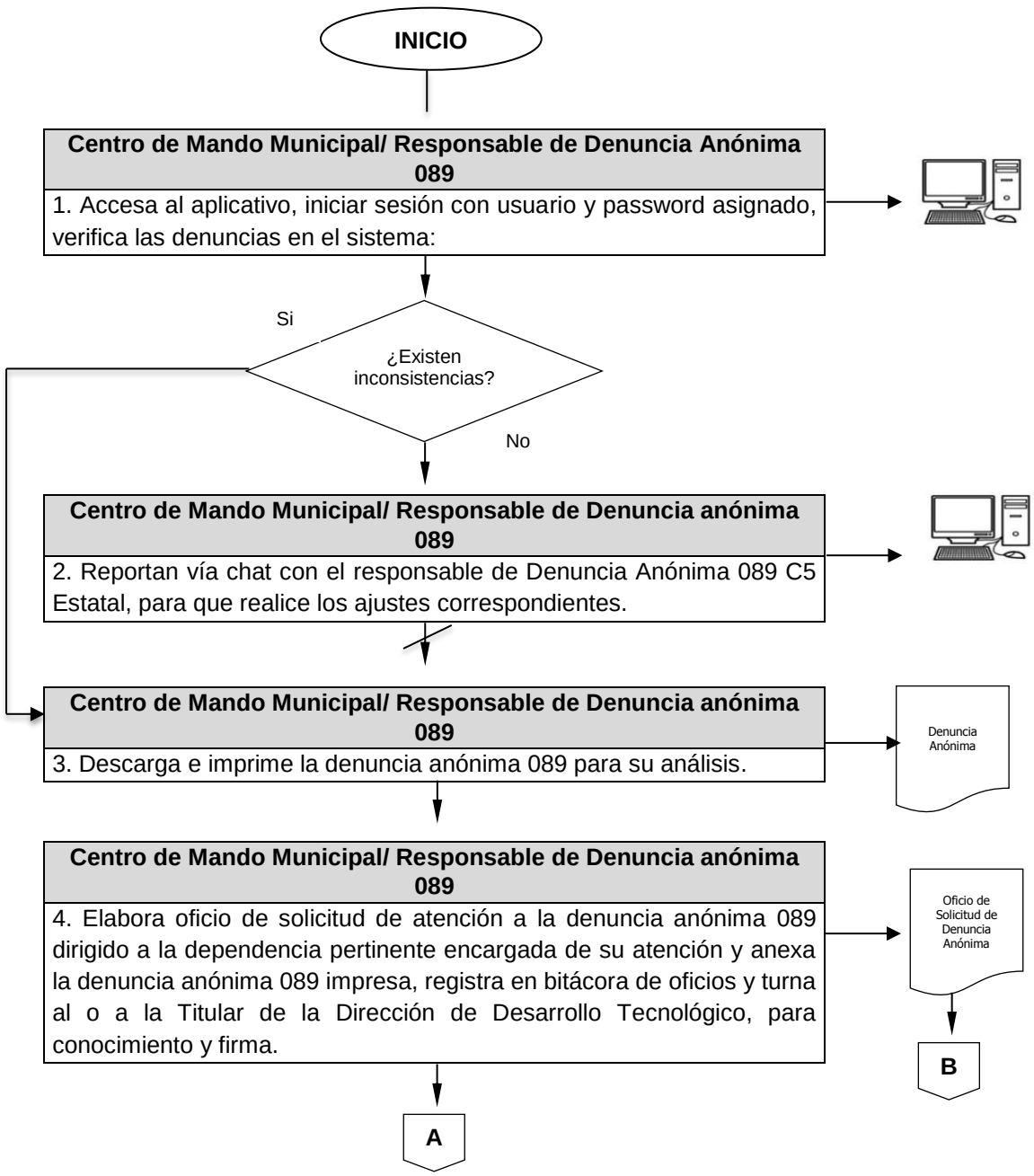


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

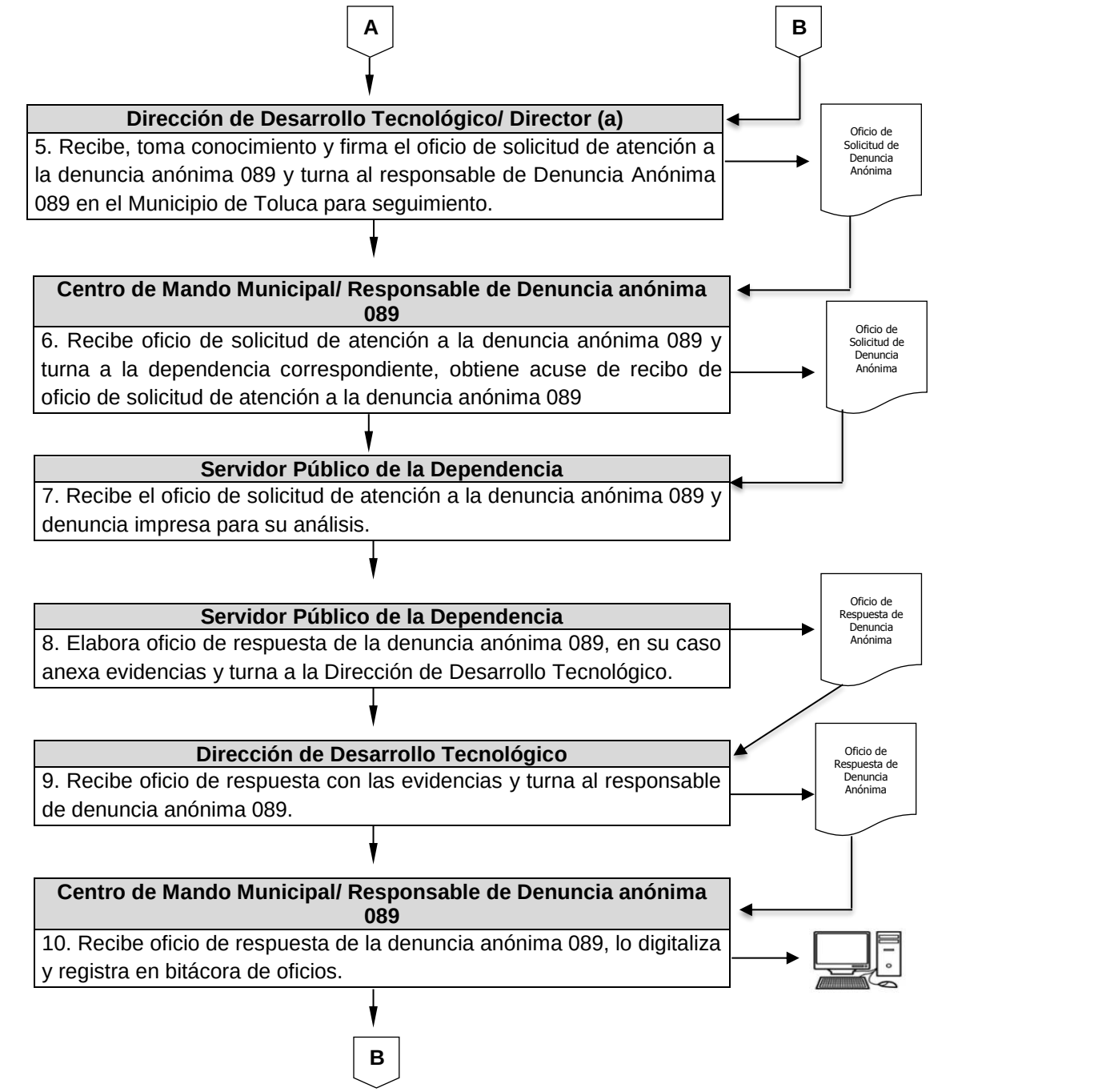
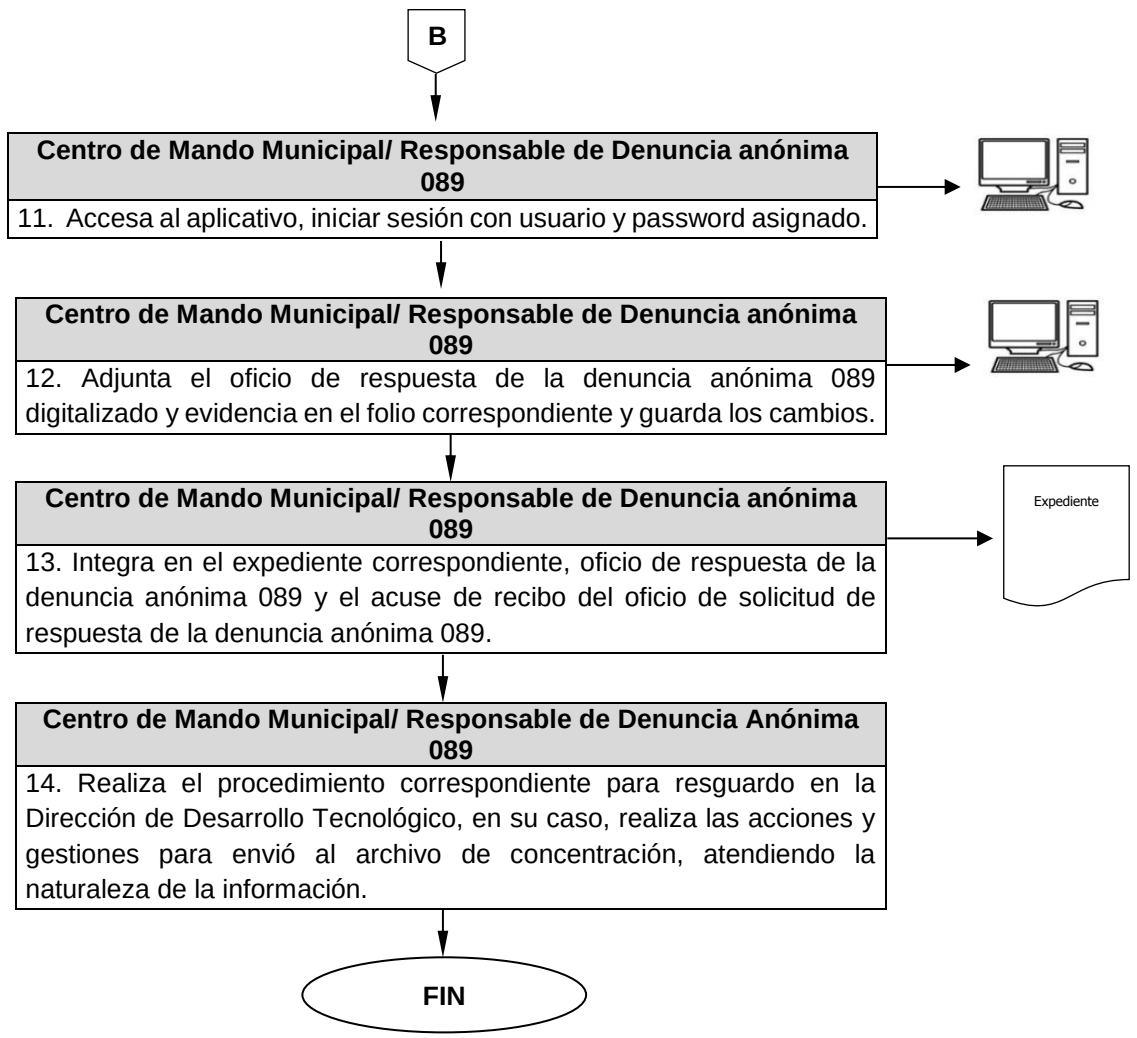


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Academia y Desarrollo Humano

Nombre del Procedimiento:	**Curso de Formación Inicial para Policía Preventivo.**
Objetivo:	Formar a las o los futuros policías en las diferentes tareas relacionadas con la función policial y en materia de seguridad pública, para que el elemento cuente con procedimientos y técnicas de estándares internacionales que mejoren el desarrollo de sus funciones.

POLÍTICAS APLICABLES

- En consideración a los artículos 4, 5, 6, 7 VI, 47 y 99 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, establecerá los criterios y mecanismos para la capacitación, así como el Sistema Integral de Desarrollo Policial (SIDEPOL).
- El Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, emite el Programa Rector de Profesionalización, el cual establece las bases la formación y capacitaciones de los elementos de todas las instituciones policiales en todo el país, respecto de la formación inicial, continua y de mandos.
- El Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, es la única instancia que valida toda la capacitación de los elementos de todas las instituciones policiales, la cual es requerida para el Servicio Profesional de Carrera Policial.
- En el Plan Rector de Profesionalización, se establece que la formación inicial de policía preventivo de nuevo ingreso, deberá constar mínimo de 882 horas, así como una retícula de materias a impartir.
- La formación de los elementos será efectuada con base en los estándares de capacitación y lineamientos que se encuentran establecidos por la federación y el estado, con la finalidad de homologar los protocolos de la actuación policial.
- Los elementos que se encuentren en el curso de formación policial, estarán regidos por los diferentes códigos de conducta y reglamentos adoptados por la institución.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Curso de Formación Inicial para Policía Preventivo.

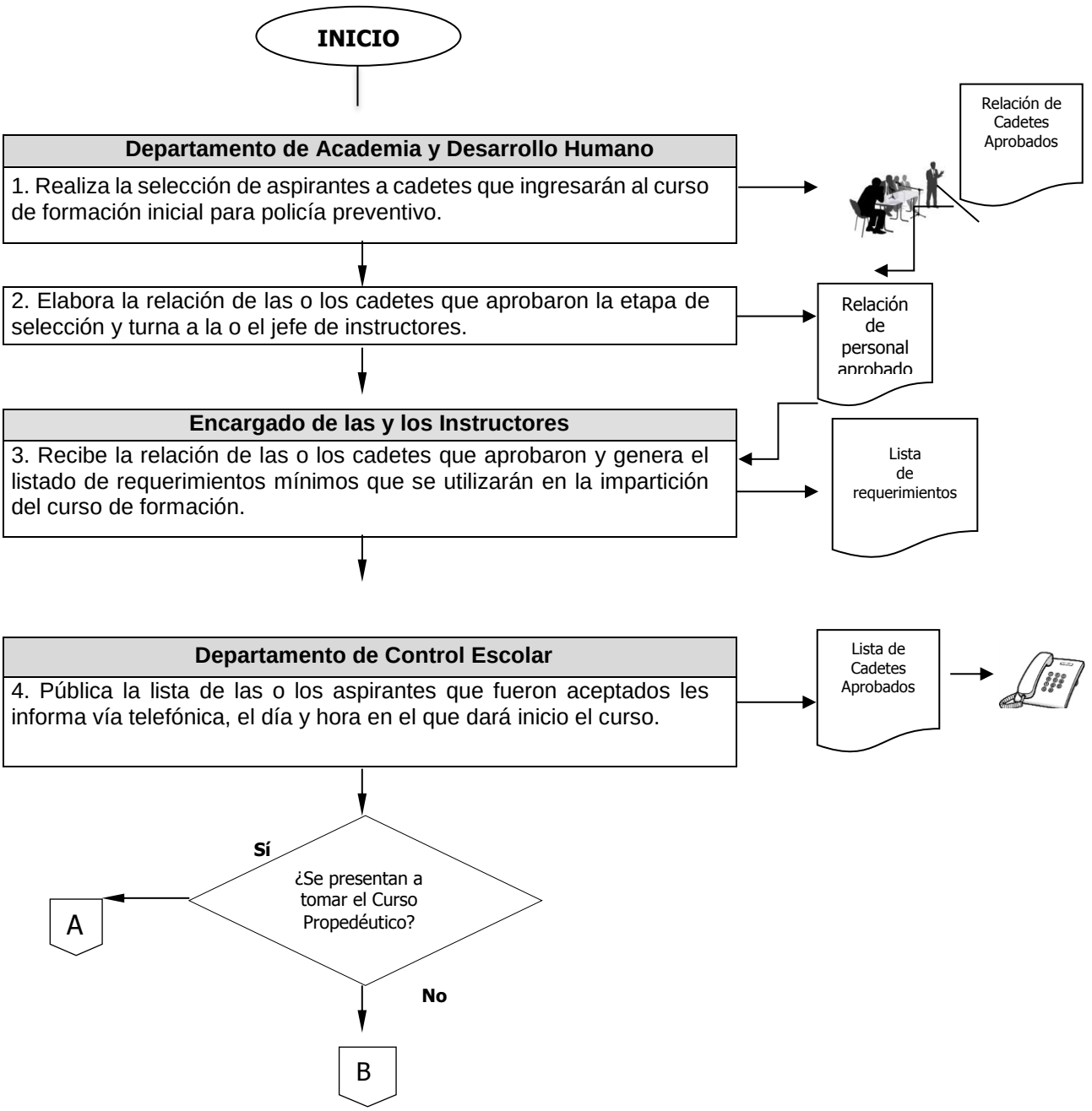
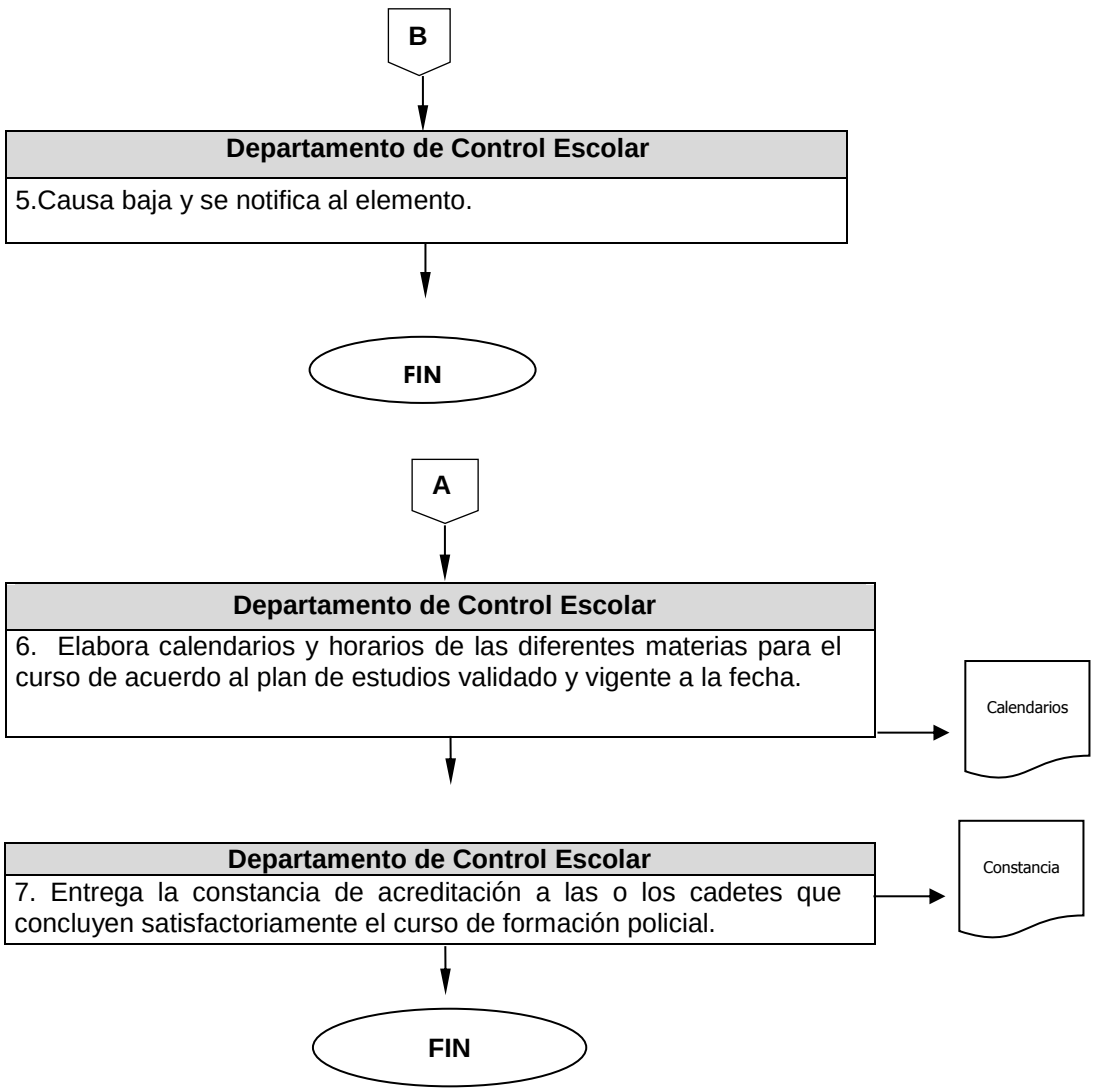


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Profesionalización o Actualización Policial.**
Objetivo:	Incorporar en la actuación de los elementos policiales los estándares de operación unificados que aseguren su desempeño eficaz y eficiente en la prevención y persecución del delito.

POLÍTICAS APLICABLES

- Todos los elementos deberán contar con el 100% de asistencia comprobada para la aprobación del curso.
- Los elementos que se encuentren en el curso de profesionalización o actualización policial, estarán regidos por los diferentes códigos de conducta y reglamentos adoptados por la institución, así como la normatividad federal, estatal y municipal vigente a la fecha.
- Los elementos que participen en los cursos de profesionalización o actualización policial deberán asistir debidamente uniformados y equipados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Profesionalización o Actualización Policial.

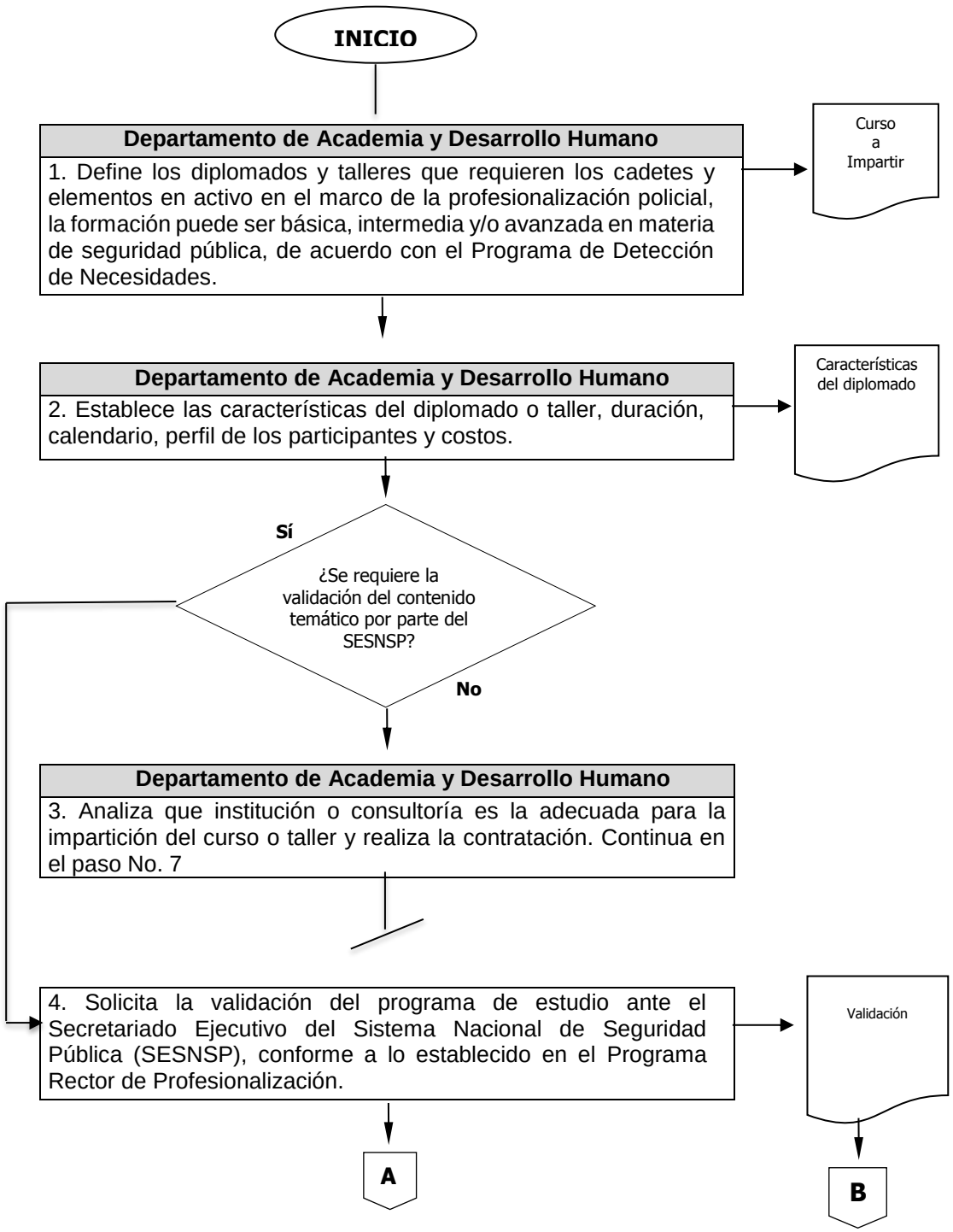


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

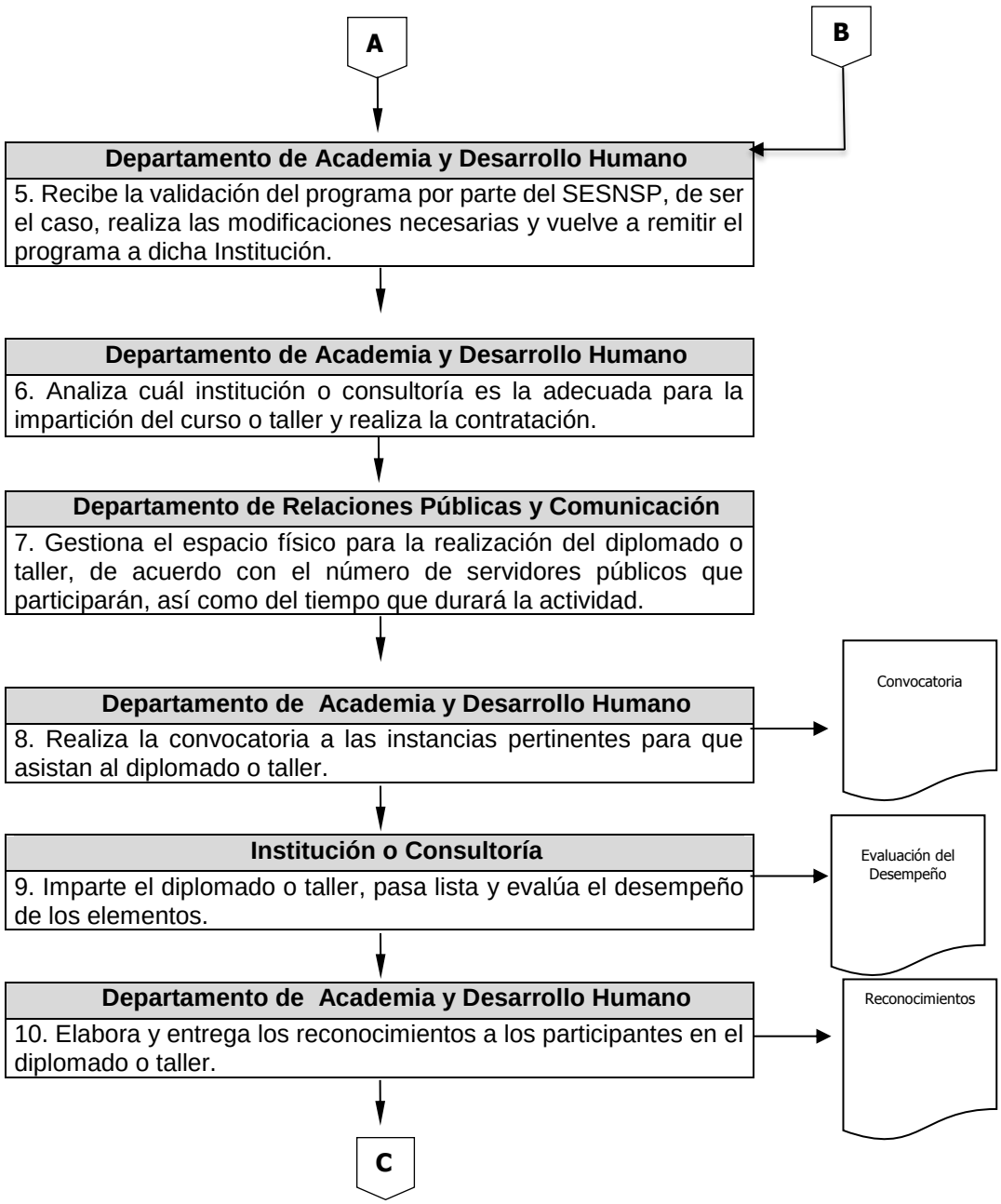
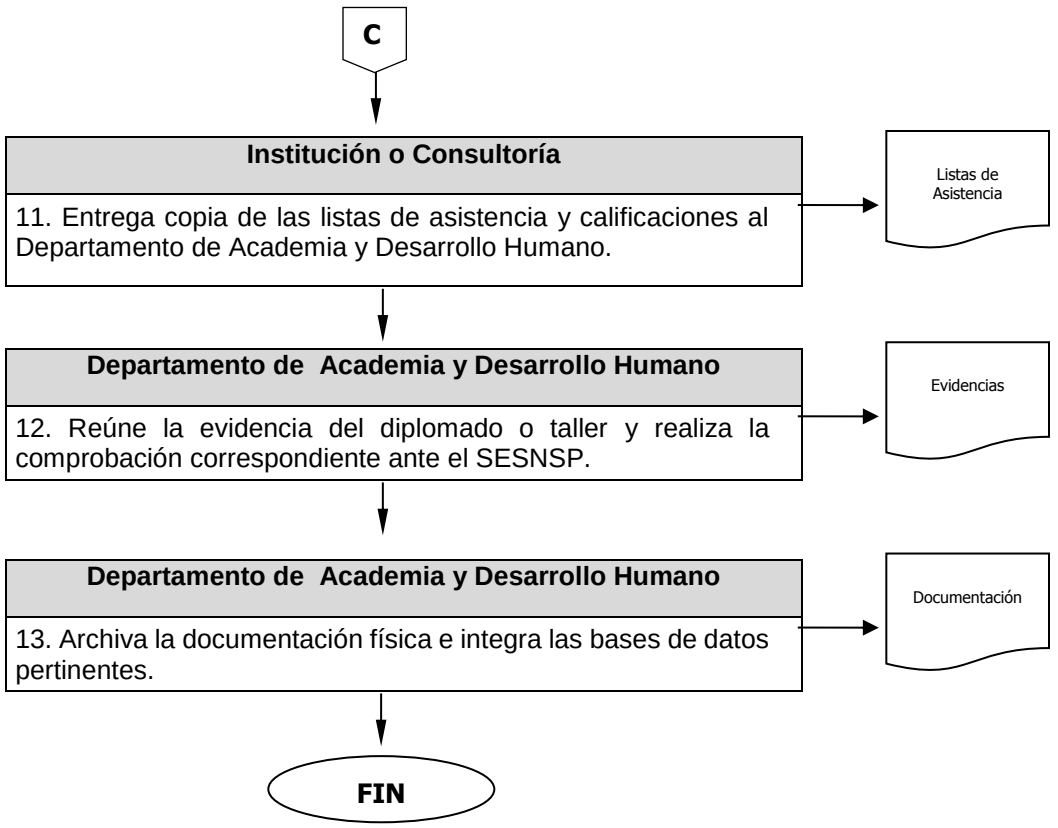


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Control Escolar

Nombre del Procedimiento:	**Selección y Coordinación del Personal Docente para la Impartición de las Asignaturas de los Cursos de Capacitación.**
Objetivo:	Designar a los ponentes, docentes o instructoras/es más capacitados y con el perfil adecuado para impartir las materias o los temas de los cursos de capacitación a fin de conservar el nivel de calidad que exige la profesionalización de los cuerpos de seguridad.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las unidades administrativas de la Dirección General de Seguridad Pública solicitar a la Dirección de Desarrollo Policial la capacitación requerida de acuerdo a sus necesidades y en apego al marco legal vigente.
- Es responsabilidad del Departamento de Control Escolar dar a conocer los cursos, pláticas o capacitaciones que imparte, así como proporcionar las listas de asistencia y resultados de las evaluaciones de los mismos.
- Es responsabilidad de las unidades administrativas que conforman la Dirección General de Seguridad Pública acusar de recibido la programación y notificar a los participantes de la misma.
- La Dirección de Desarrollo Policial recibirá todas y cada una de las solicitudes, acusará de recibo y dará trámite y turnará a departamento.
- El Departamento de Control Escolar analizará las solicitudes en cuanto a contenido temático, fechas y duración del curso o capacitación.
- El Departamento de Control Escolar es el responsable de elaborar la programación del curso (fechas, horarios, temas a impartir etc.)
- El Departamento de Control Escolar designará al personal docente para cada una de las materias y/o temas.
- El Departamento de Control Escolar es el área responsable de analizar y aprobar la programación.
- El Departamento de Control Escolar notificará la programación al área y/o instructores correspondientes, así como a las unidades administrativas.
- El Departamento de Control Escolar capturará en la base de datos de cursos impartidos a los participantes con sus respectivas asistencias y resultados para su análisis, así como en el sistema informático establecido para el seguimiento y control del Servicio Profesional de Carrera Policial.
- El Departamento de Control Escolar generará lista de alumnos o participantes que tienen derecho a constancia.

- El Departamento de Control Escolar será el área encargada de expedir constancias de acreditación por la conclusión del curso y solo para aquellos participantes que hayan cumplido favorablemente con los mismos.

- La o el Titular de la Dirección de Desarrollo Policial firmará constancias y las enviará a la Dirección General de Seguridad Pública para firma cuando así proceda.

- El Departamento de Control Escolar, así como el Coordinador Administrativo y en coordinación con la Secretaría Particular de la Dirección General de Seguridad Pública, organizará y llevará a cabo la ceremonia de clausura del curso en la que hará entrega de las constancias conservando una copia de la misma donde firmará de recibido cada uno de los participantes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Selección y Coordinación del Personal Docente para la Impartición de las Asignaturas de los Cursos de Capacitación.

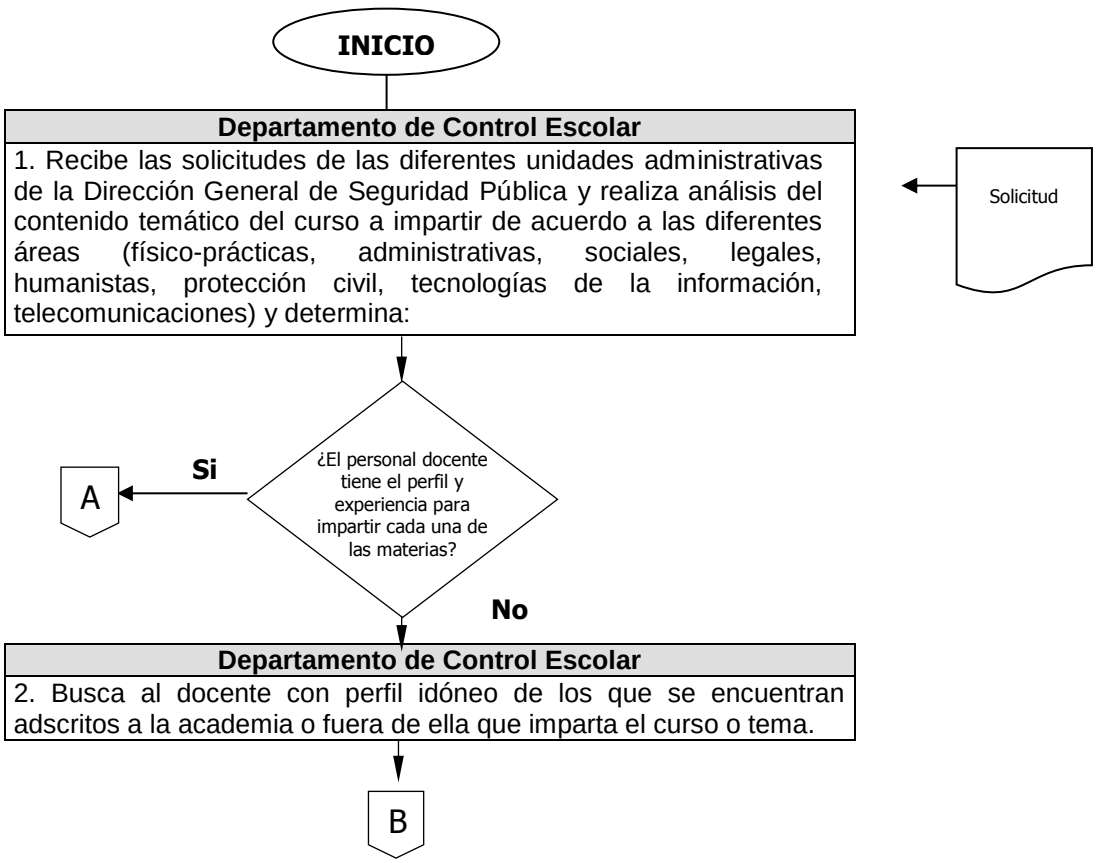


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

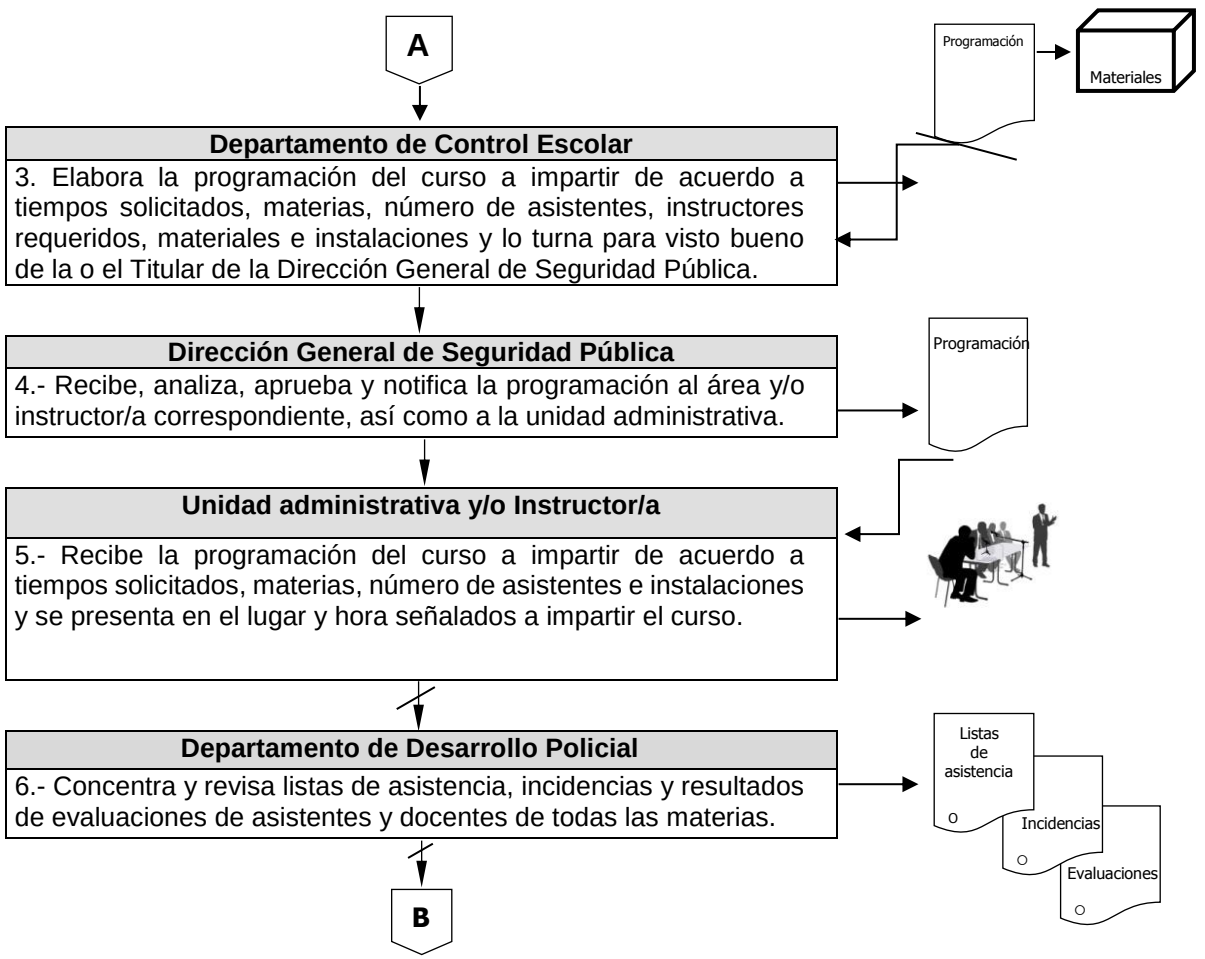
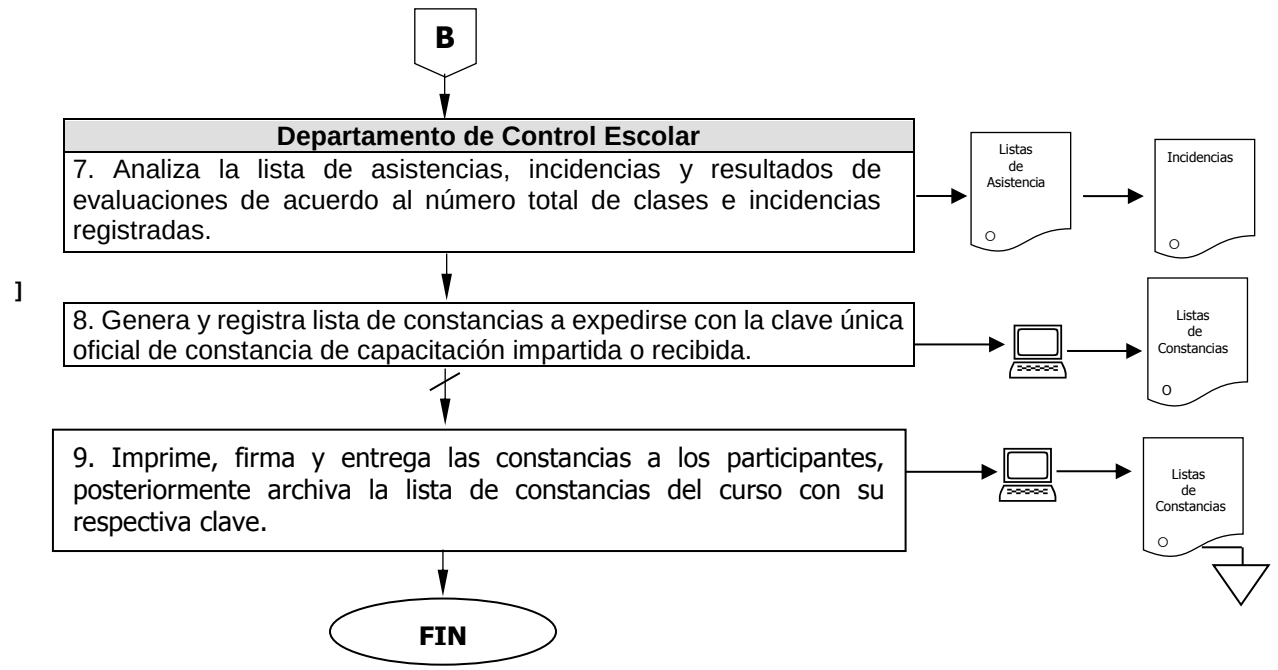


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Actualización e Implementación de Planes y Programas de Estudio.**
Objetivo:	Verificar de manera periódica cualquier modificación al Programa Rector de Profesionalización y/o de las políticas establecidas en ese rubro por parte del Sistema Nacional de Seguridad Pública; así como las necesidades, problemáticas y metas en materia de capacitación de los cuerpos de seguridad pública municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Desarrollo Policial monitoreará periódicamente modificaciones al Programa Rector de Profesionalización autorizado por el Consejo Nacional de Seguridad Pública y por el Sistema Nacional de Seguridad Pública; así como de las necesidades, acciones y metas de capacitación de los diferentes cuerpos.

- El Departamento de Control Escolar será el área responsable de elaborar las fichas de verificación y de seguimiento para la validación de los cursos y/o capacitación ante el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública conforme a lo señalado en el Programa Rector del Profesionalización.

- El personal que realice las acciones de Enlace ante el Sistema Nacional de Seguridad Pública y el Sistema Estatal, apoyará en efectuar la revisión de la ficha de verificación y de seguimiento del Departamento de Control Escolar para obtener la validación correspondiente del respectivo programa o plan de estudio.

- El Departamento de Control Escolar en conjunto con cada instructor efectuarán las modificaciones que haya lugar en el contenido de la materia o tema correspondiente conforme al Programa Rector del Profesionalización.

- El Departamento de Control Escolar informará al titular de la Dirección de Desarrollo Policial los planes y programas, para que realice la exposición al titular de la Dirección General de Seguridad Pública y obtener el visto bueno.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Actualización e Implementación de Planes y Programas de Estudio.

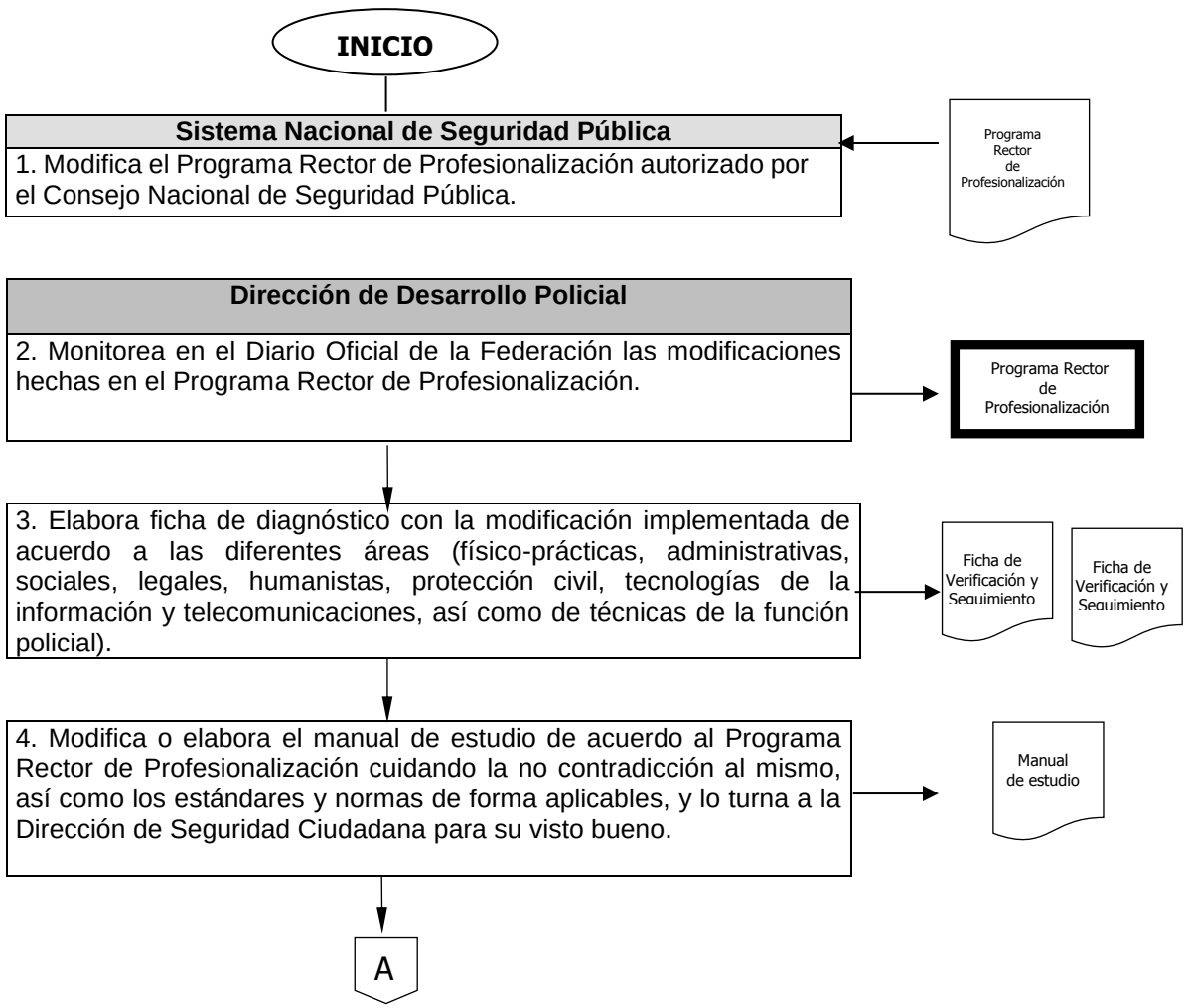
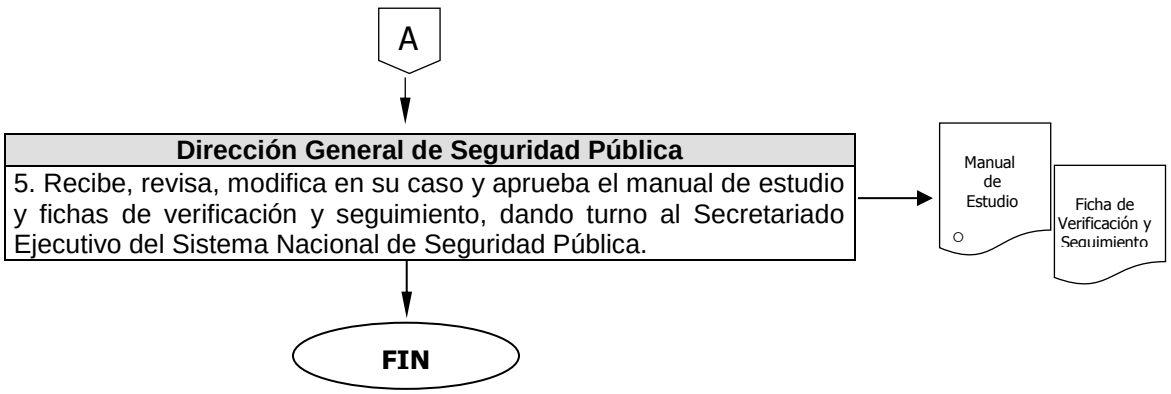


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Elaboración de Anteproyectos de Programas Anuales Académicos y de Presupuestos.**
Objetivo:	Elaborar propuestas de programas académicos anuales, así como su presupuesto respectivo para que sea tomado en cuenta al momento de integrar presupuesto de egresos, dando congruencia a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal.

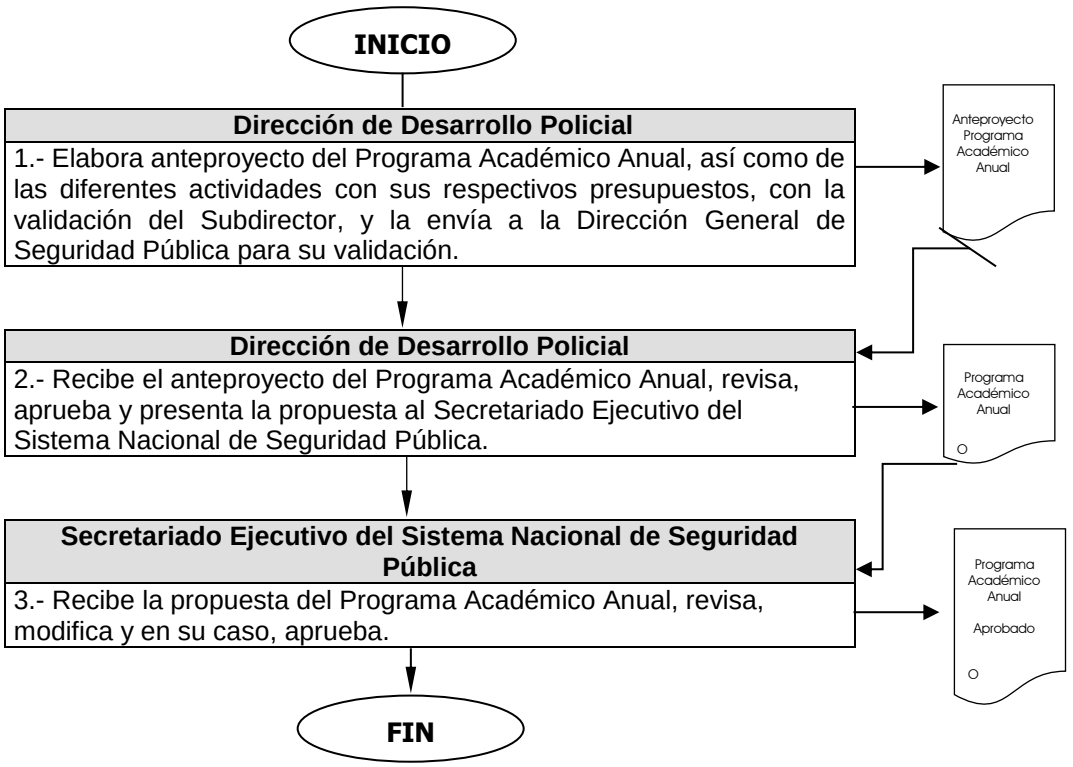
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Desarrollo Policial elaborará el anteproyecto del Programa Académico Anual, así como de las diferentes actividades con sus respectivos presupuestos y lo pondrá a consideración de la o el Director General de Seguridad Pública.
- La Dirección de Desarrollo Policial deberá solicitar el catálogo de cursos al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Elaboración de Anteproyectos de Programas Anuales Académicos y de Presupuestos.



Departamento de Servicio Profesional de Carrera

Nombre del Procedimiento:	**Instalación de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera**
Objetivo:	Integrar la Comisión de Servicio Profesional de Carrera de acuerdo al Artículo 105 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Policial a través del Departamento del Servicio Profesional de Carrera convocar a las y los titulares de las diferentes direcciones que integran la Dirección General de Seguridad Pública, así como la o el titular de la misma y a la o el titular de la Secretaria Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública; para instalar la Comisión de Servicio Profesional de Carrera.

- La o el Secretario de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera será el responsable de convocar a cada una de las sesiones que se programen para que la Comisión realice las actividades competentes.

- La o el Presidente de la Comisión será el responsable de resguardar los documentos que se generen a cada una de las sesiones de dicha comisión, quien, a su vez, enviará una copia certificada a la Secretaria Técnica del Consejo de Seguridad para informar al Secretario de las acciones emprendidas y seguimiento de acuerdos tomados por la Comisión.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Instalación de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera

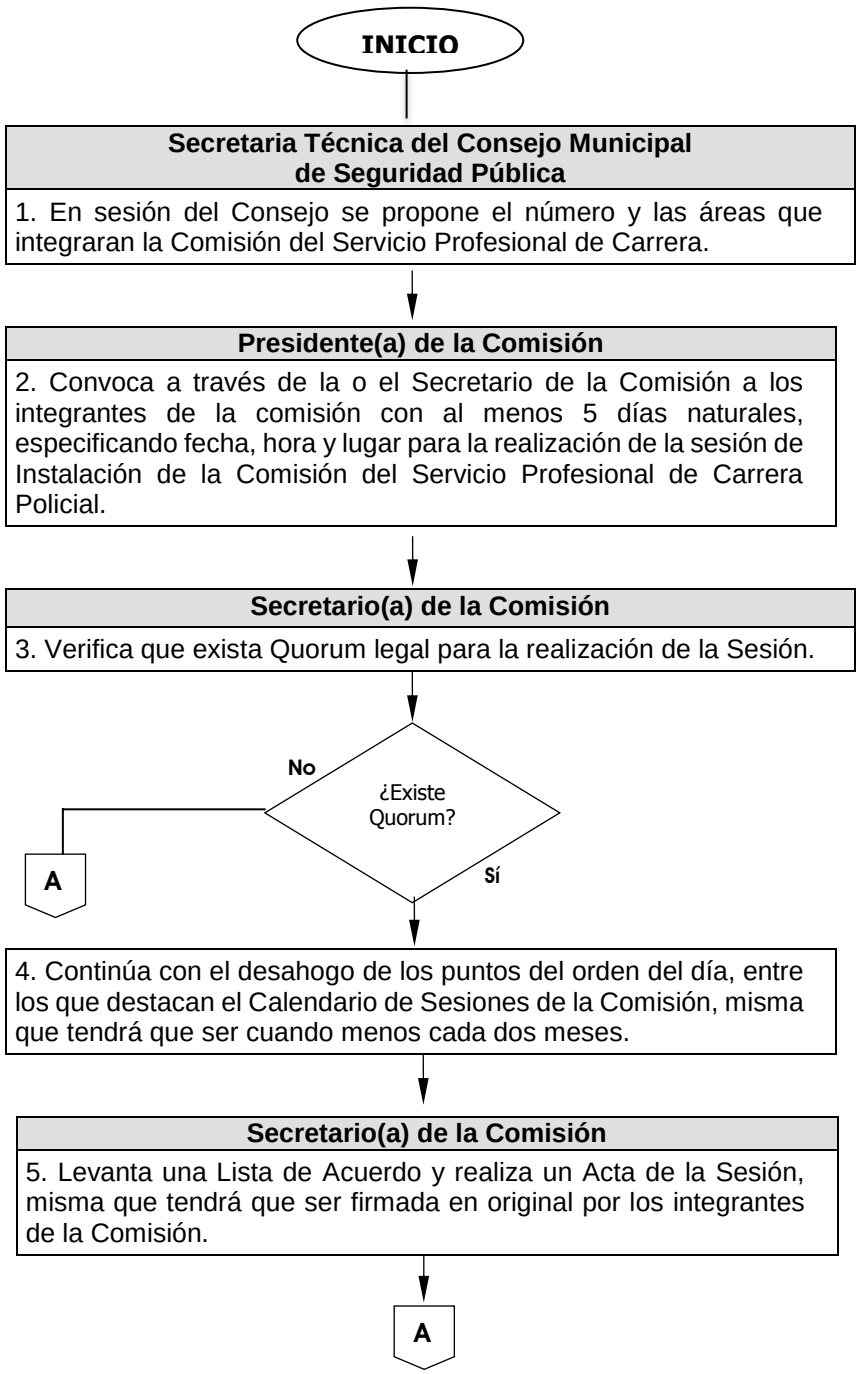
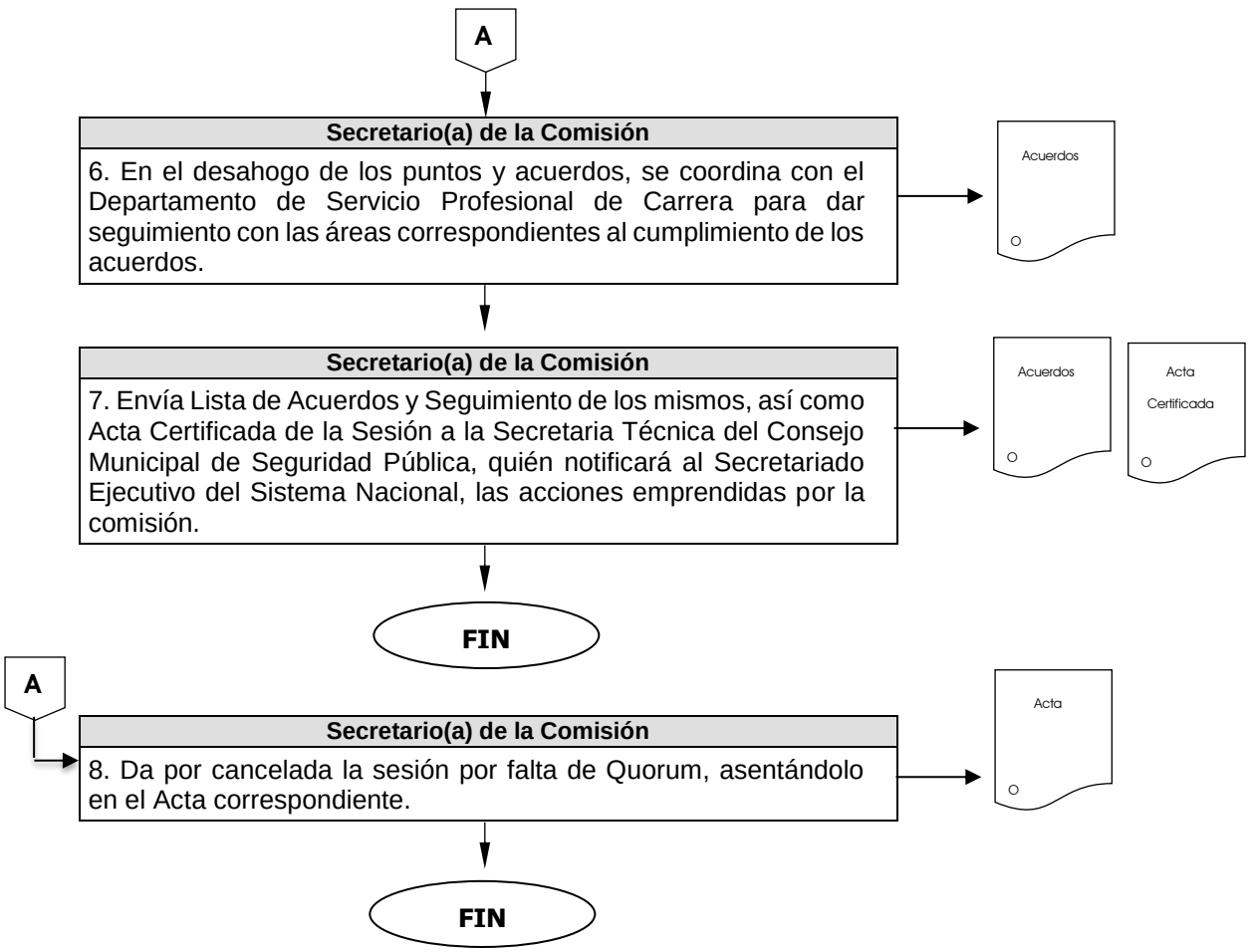


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Actualización de los Instrumentos Normativos del Programa Rector de Profesionalización del Servicio Profesional de Carrera.**
Objetivo:	Analizar el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera, el Catálogo de Puestos, y los Manuales Administrativos de la Dirección General de Seguridad Pública para la actualización correspondiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento del Servicio Profesional de Carrera, revisar y en su caso proponer a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera modificaciones y mejoras a los instrumentos normativos del mismo.

- La o el Secretario de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera, someterá al pleno las modificaciones o mejoras de los instrumentos del Servicio Profesional de Carrera, recogerá la votación y en su caso informará al Presidente de la Comisión de la aprobación o de las modificaciones.

- La o el presidente de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera, en caso de modificaciones o mejoras de los instrumentos instruirá la modificación de los mismos, solicitará su máxima difusión y dar parte al secretario ejecutivo del Sistema Nacional a través de la Secretaria Técnica del Consejo de Seguridad.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Actualización de los Instrumentos Normativos del Programa Rector de Profesionalización del Servicio Profesional de Carrera.

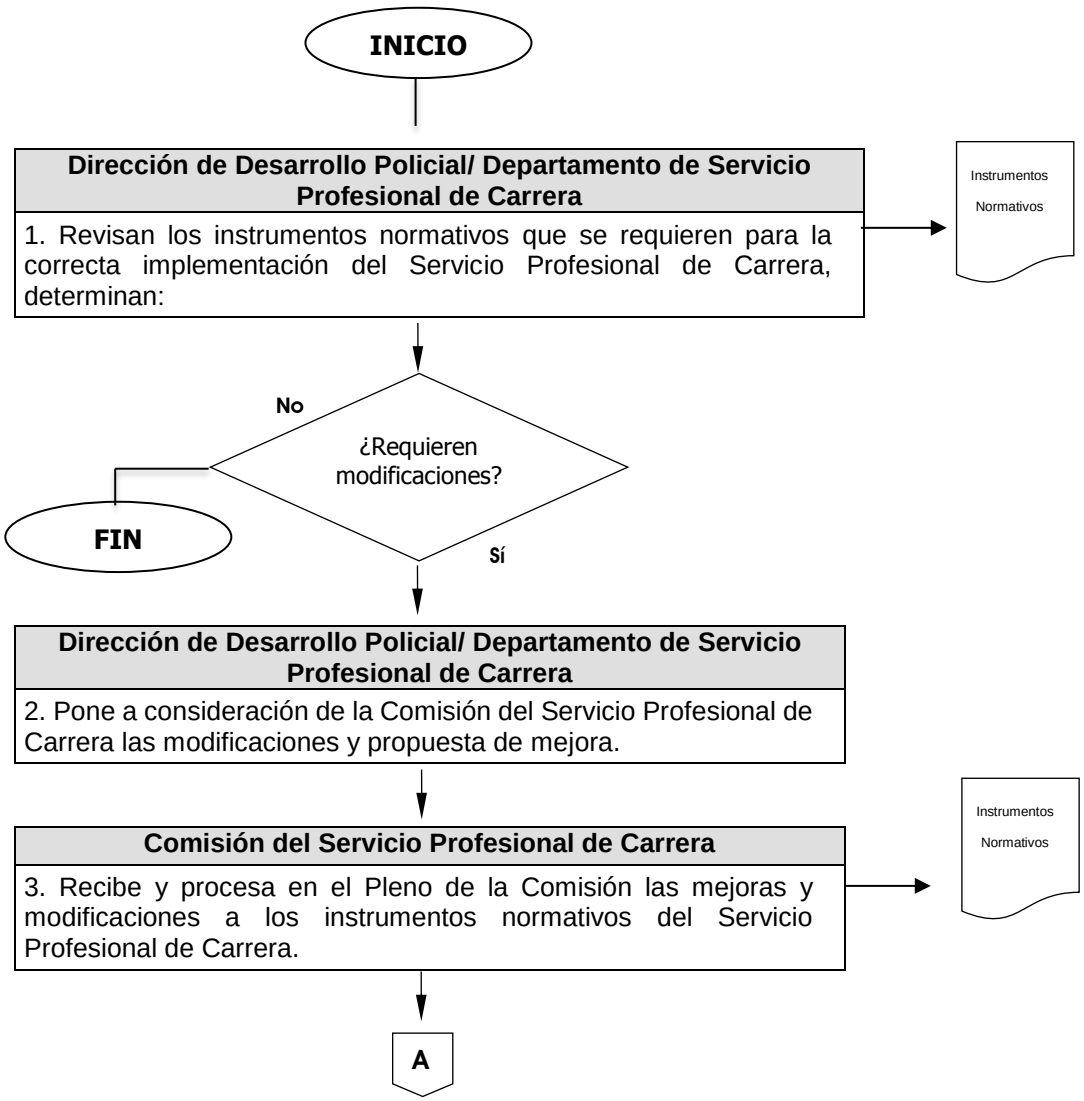


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

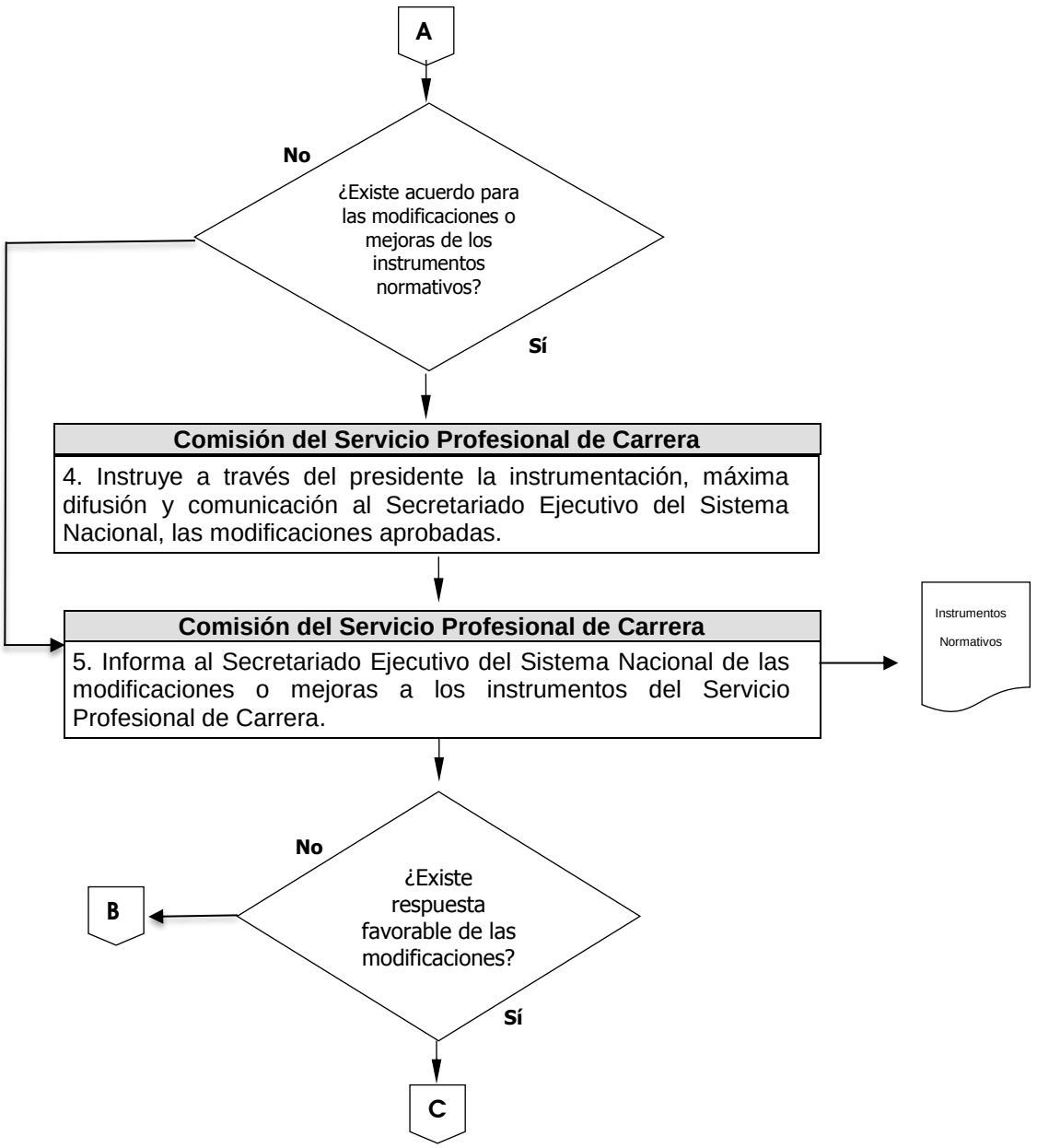
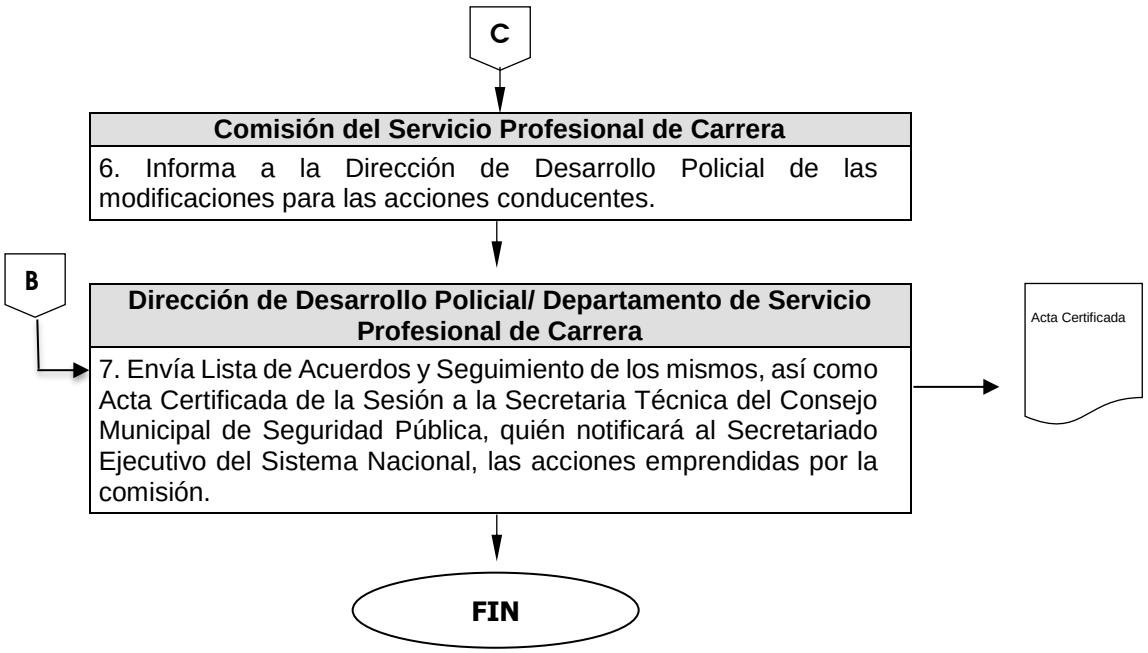


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Desarrollo e Implementación de la Herramienta de Seguimiento y Control para los Miembros del Cuerpo Policial.**
Objetivo:	Observar la trayectoria, antigüedad, formación y profesionalización de 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.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Policial a través del Departamento de Servicio Profesional de Carrera desarrollar la herramienta electrónica de seguimiento y control para los miembros del cuerpo policial.

- El Departamento de Servicio Profesional de Carrera será el responsable de mantener actualizada la herramienta con los datos de cada uno de los integrantes de la Dirección General de Seguridad Pública.

- El Departamento de Servicio Profesional de Carrera implementará la herramienta para conocer la trayectoria, antigüedad, formación, y profesionalización de los integrantes de la corporación mediante una convocatoria para el personal de nuevo ingreso, considerando el diagnostico de necesidades y vacantes de la Dirección General de Seguridad Pública.

- El Departamento de Servicio Profesional de Carrera realizará la coordinación con las diferentes direcciones que integran la Dirección General de Seguridad Publica, con la finalidad de obtener los datos necesarios de cada elemento de la corporación.

- La o el titular del Departamento de Servicio Profesional de Carrera será el responsable de realizar las actualizaciones correspondientes a dicha herramienta.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Desarrollo e Implementación de la Herramienta de Seguimiento y Control para los Miembros del Cuerpo Policial.

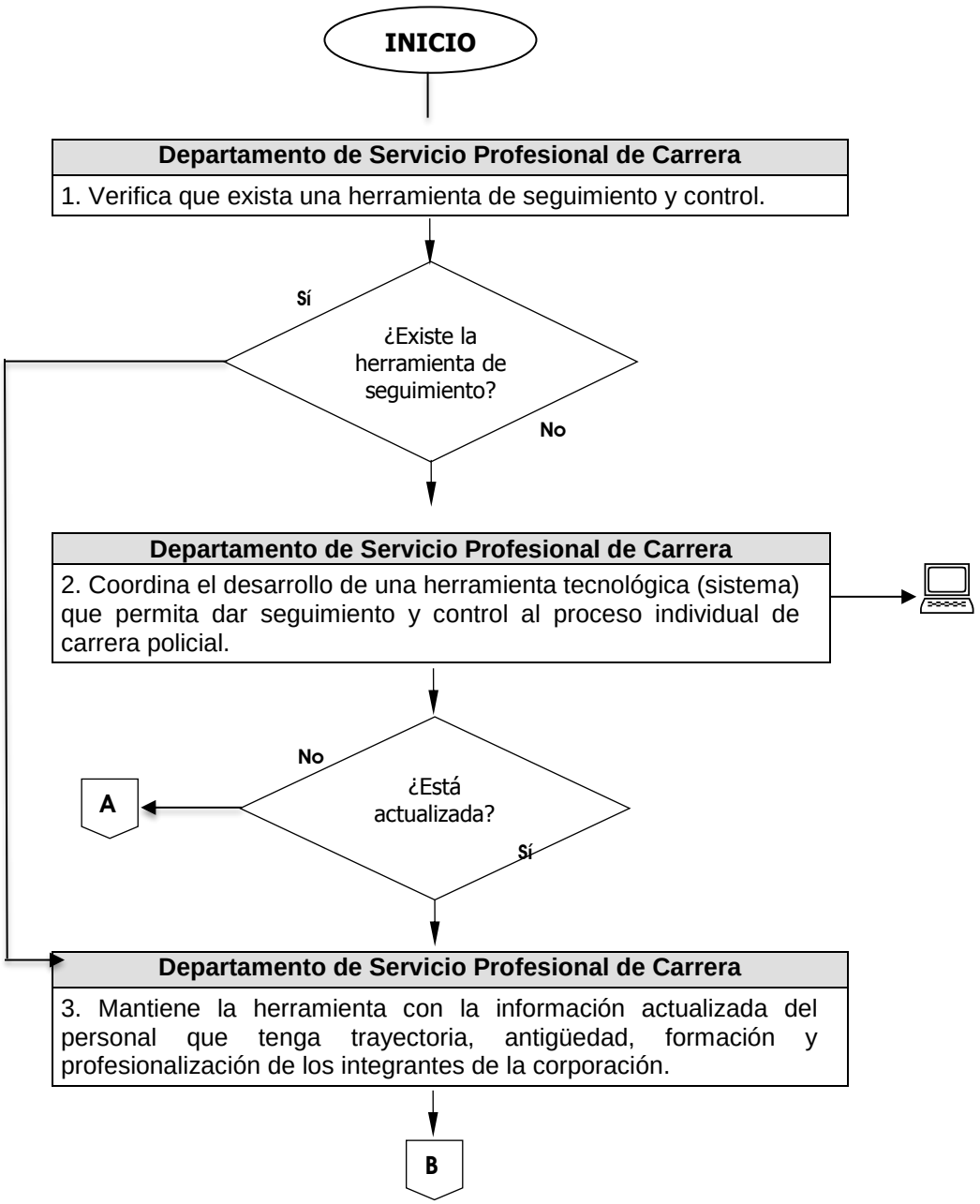
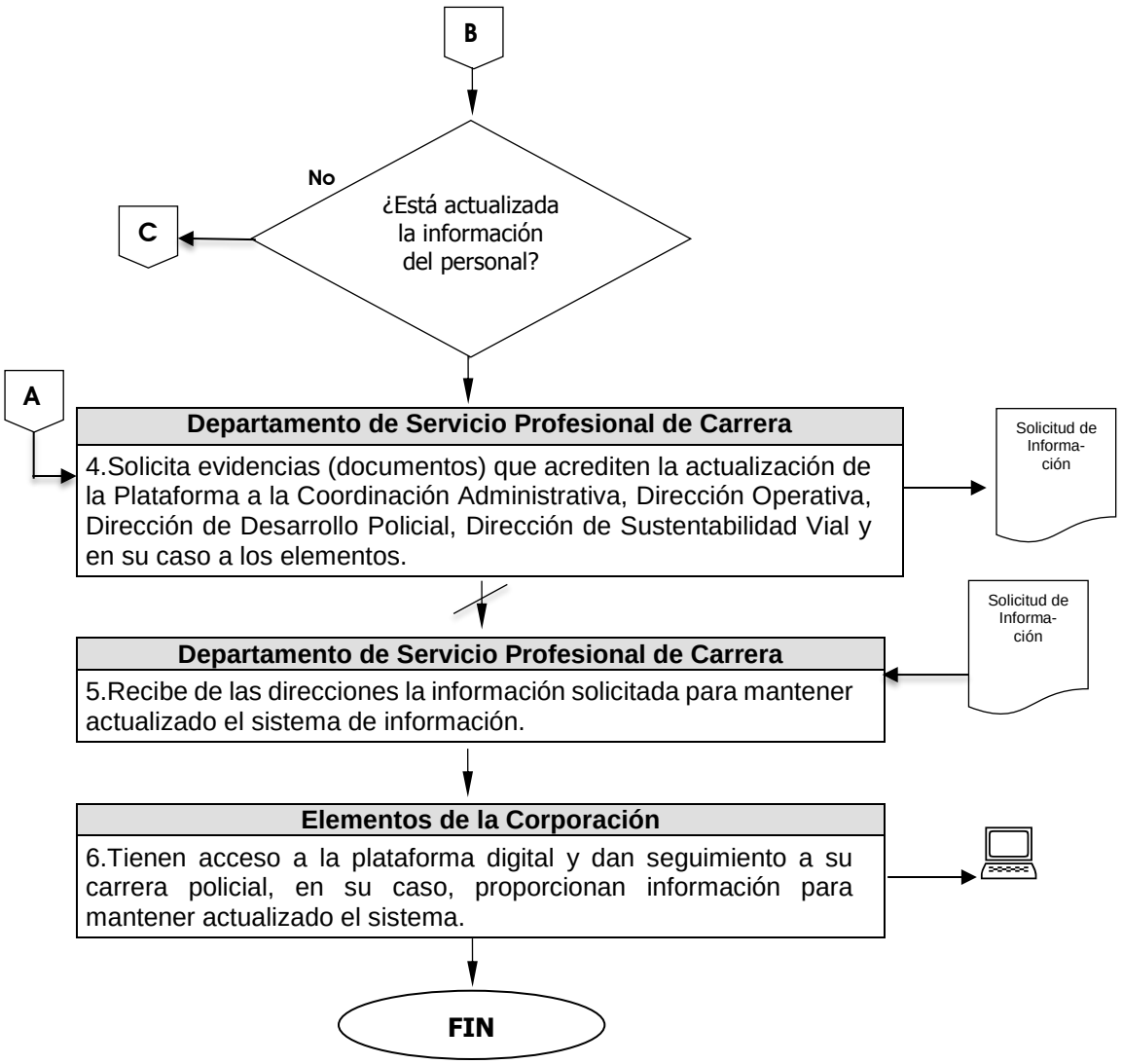


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal.**
Objetivo:	Definir las políticas, lineamientos y acciones para llevar a cabo el reclutamiento, la evaluación, formación y profesionalización de los integrantes de la Dirección General de Seguridad Pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Servicio Profesional de Carrera, en consideración al Artículo 78 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, establecer los lineamientos para realizar el proceso de reclutamiento y selección para aspirantes a policía municipal.

- La Departamento de Servicio Profesional de Carrera es responsable de diseñar y elaborar la Convocatoria para Policía Municipal, misma que será presentada en la sesión de las Comisiones de Unidad para su aprobación y publicación.

- La o el titular del Departamento de Servicio Profesional de Carrera, es responsable de diseñar y actualizar la página web en la que cada uno de los aspirantes realizará su registro y la evaluación correspondiente.

- La Departamento de Servicio Profesional de Carrera, es responsable del resguardo de los documentos que se generen de los aspirantes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Reclutamiento, Evaluación, Formación y Profesionalización de los Aspirantes a Policía Municipal.

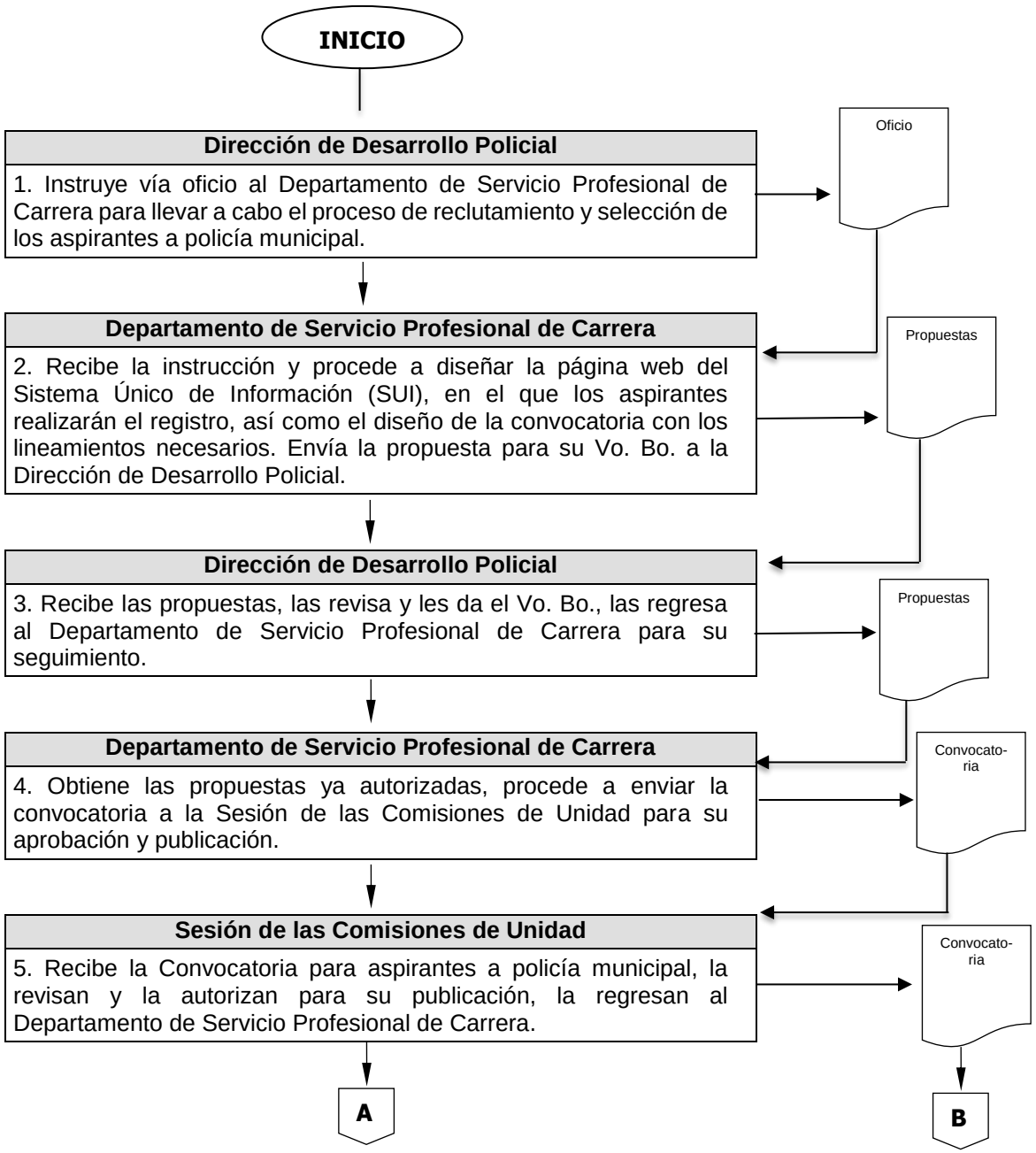


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

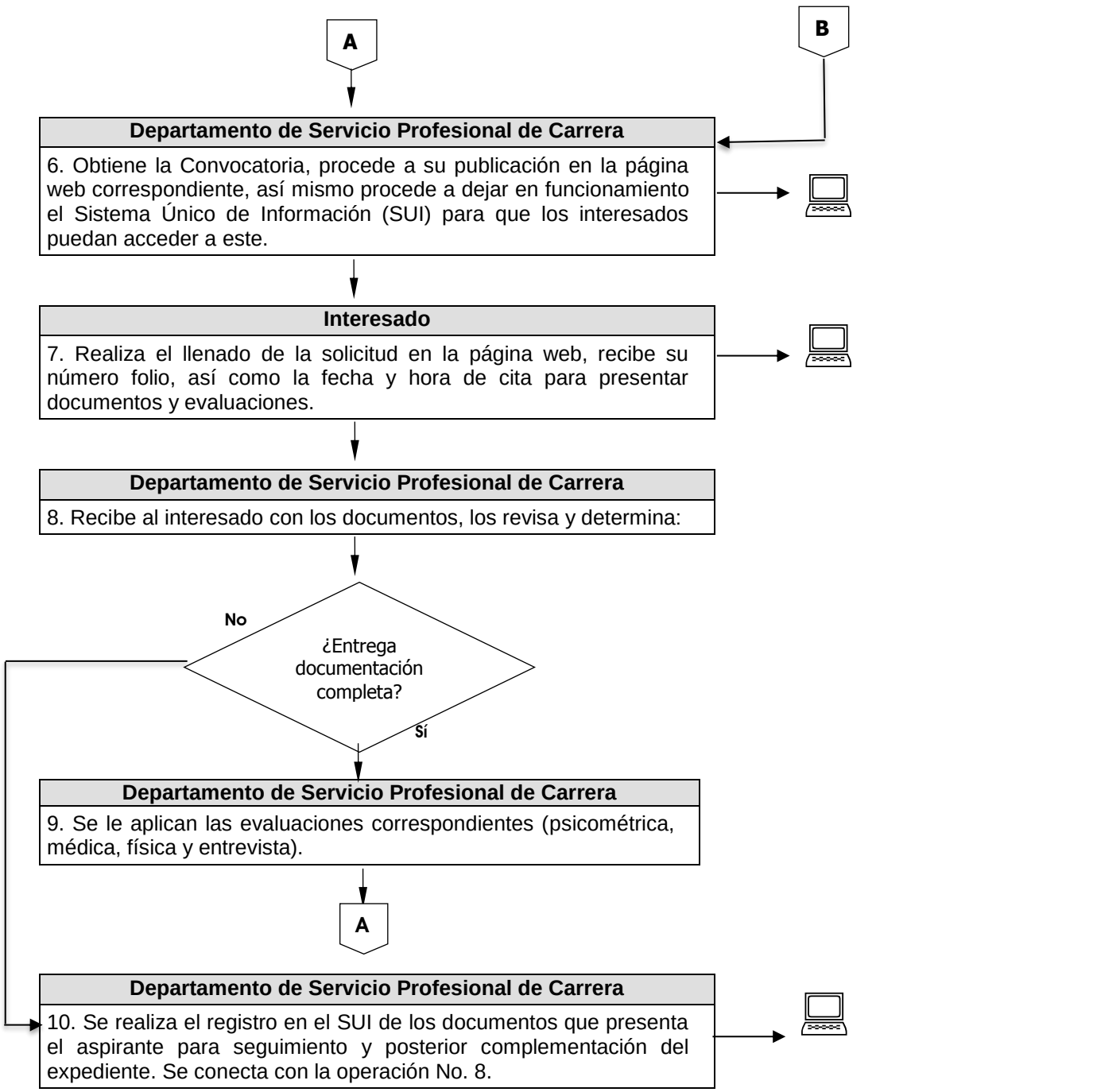


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

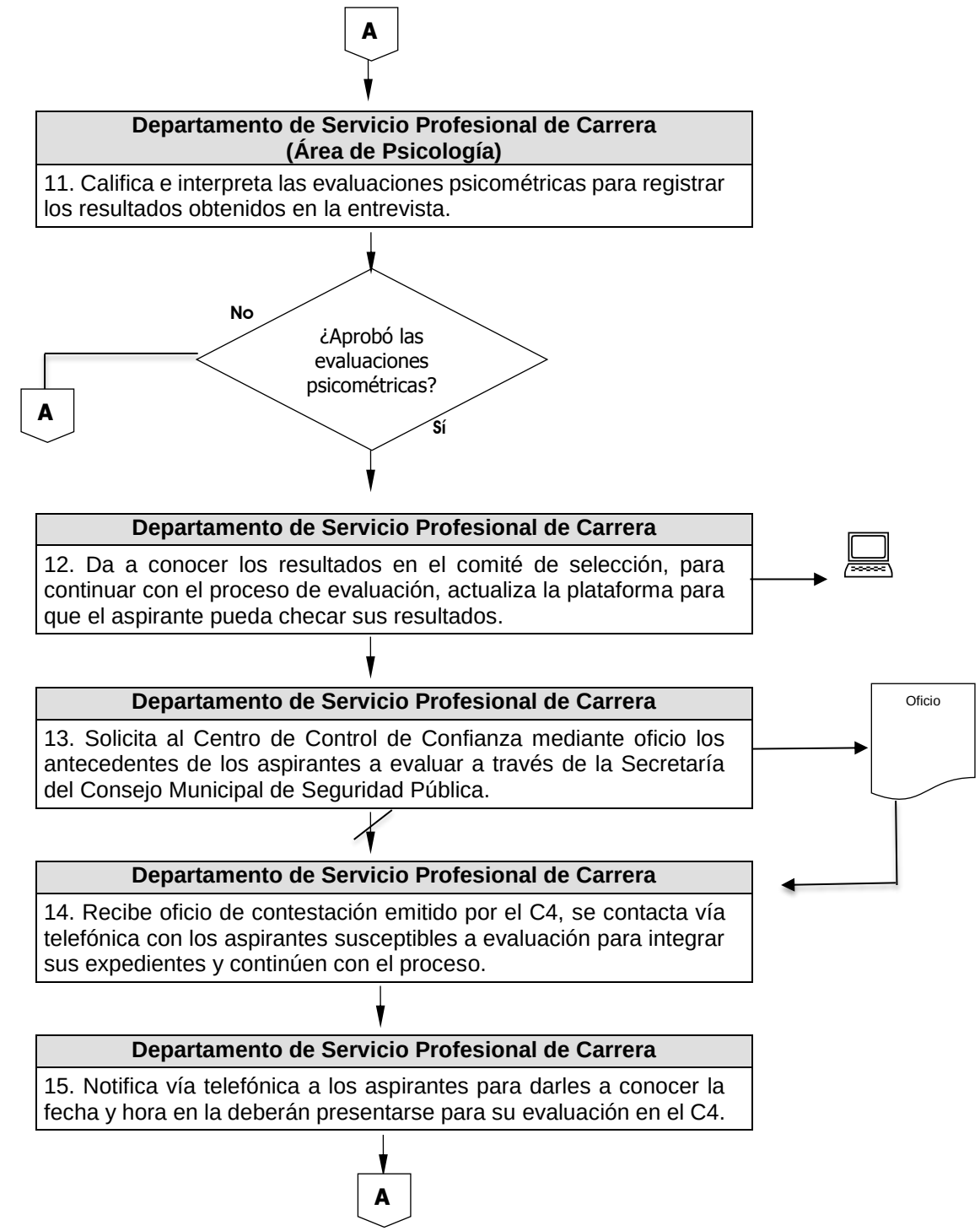
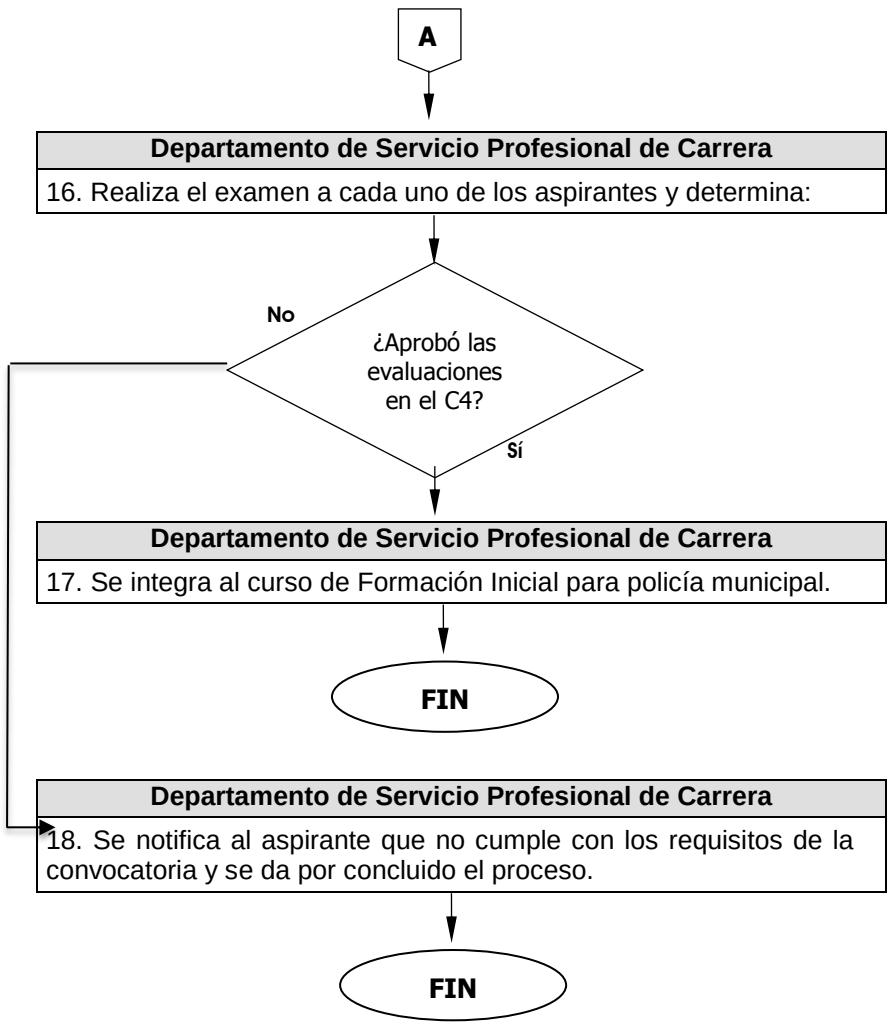


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Evaluaciones del Desempeño**
Objetivo:	Realizar las evaluaciones del desempeño al personal operativo y académico para medir sus capacidades, rendimiento, detectar errores y necesidades para mejorar su trabajo ante la sociedad toluqueña.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Servicio Profesional de Carrera es responsable de organizar y llevar a cabo el proceso para las Evaluaciones del Desempeño y las Evaluaciones Académicas, de acuerdo a lo estipulado en los Artículos 40 y 41 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

- El Departamento de Servicio Profesional de Carrera es responsable de la acreditación o no acreditación del proceso de evaluación del desempeño, de conformidad a lo establecido en el Art. 6, fracción V de los lineamientos para la emisión del Certificado Único Policial.

- El Departamento de Servicio Profesional de Carrera, es responsable de revisar que los instrumentos de evaluación y los elementos necesarios para la integración de la base de datos cumplan con lo solicitado.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Evaluaciones del Desempeño

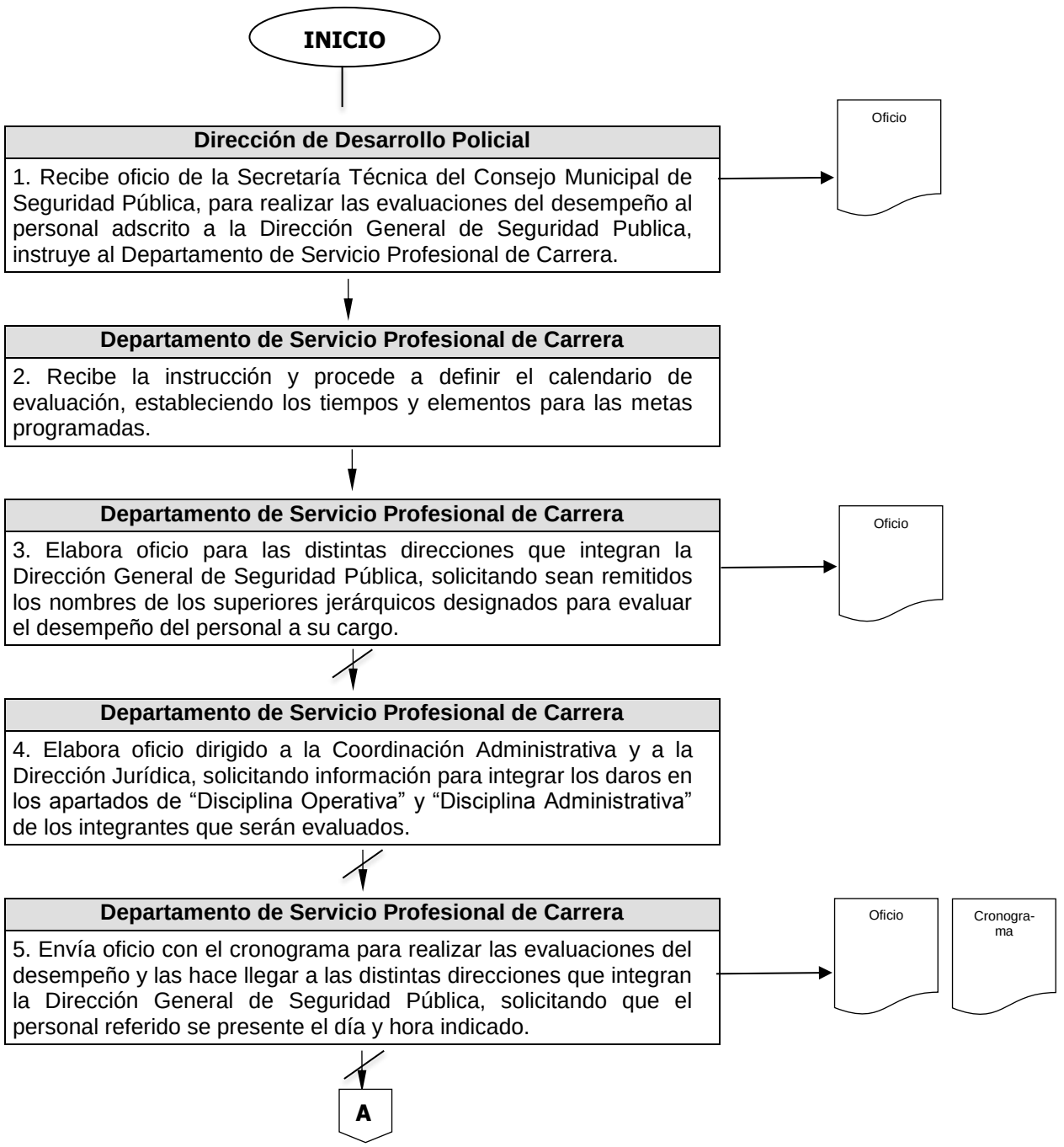
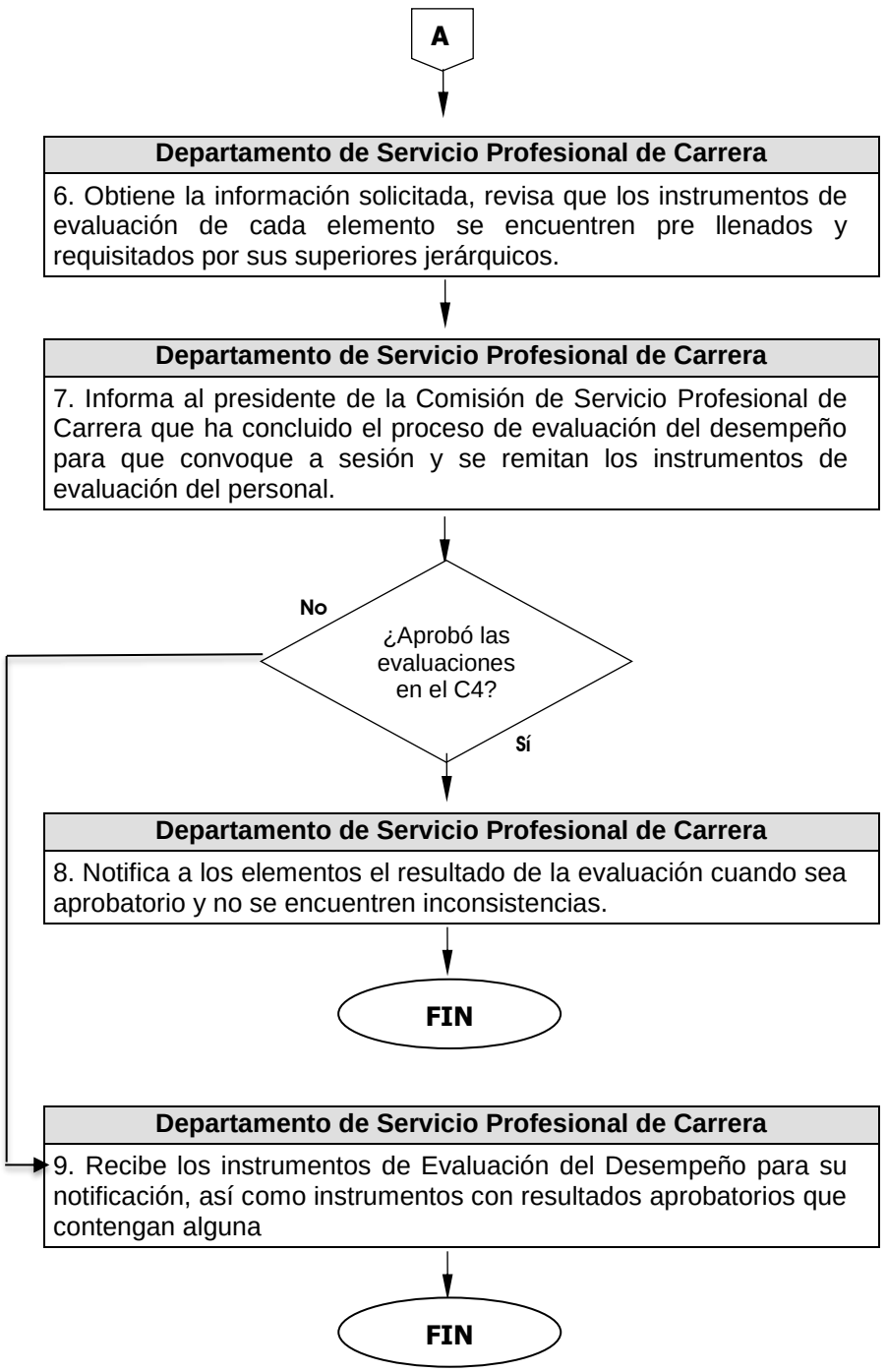


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Departamento de Servicios Integrales de Salud

Nombre del Procedimiento:	**Prevención, Promoción, Diagnóstico y Manejo de Enfermedades en todos los Elementos de la Policía Municipal de Toluca**
Objetivo:	Brindar servicios integrales de salud para la atención y manejo oportuno de enfermedades a todos los elementos de la Dirección General de Seguridad Pública.

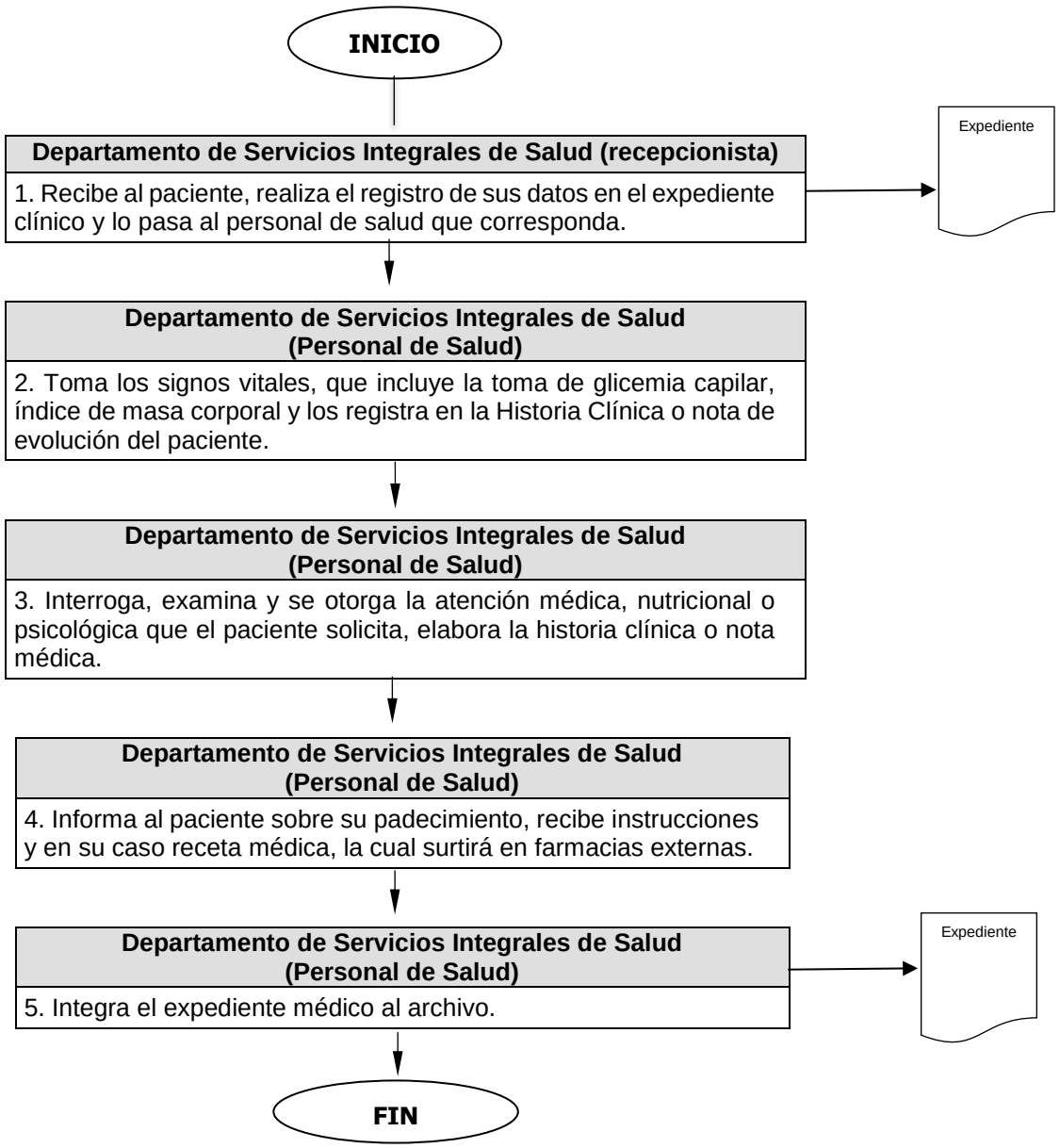
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Servicios Integrales de Salud es responsable de proporcionar dichos servicios a los integrantes de la policía municipal de Toluca.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Prevención, Promoción, Diagnóstico y Manejo de Enfermedades en todos los Elementos de la Policía Municipal de Toluca



Departamento de Normatividad y Asistencia

Nombre del Procedimiento:	**Trámite a Solicitudes para la Búsqueda y Localización de Personas**
Objetivo:	Solicitar e integrar información del área operativa de la Dirección General de Seguridad Pública, a efecto de remitirla a las autoridades judiciales y ministeriales que requieran la búsqueda y localización de domicilio y/o personas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad y Asistencia es responsable de elaborar los oficios de solicitud de información para las áreas operativas de la Dirección General de Seguridad Pública.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia es el responsable de elaborar los oficios de contestación a la autoridad que solicita la información.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia es responsable de dar a firmar y entregar el oficio de respuesta a la autoridad ministerial y judicial.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Trámite a Solicitudes para la Búsqueda y Localización de Personas

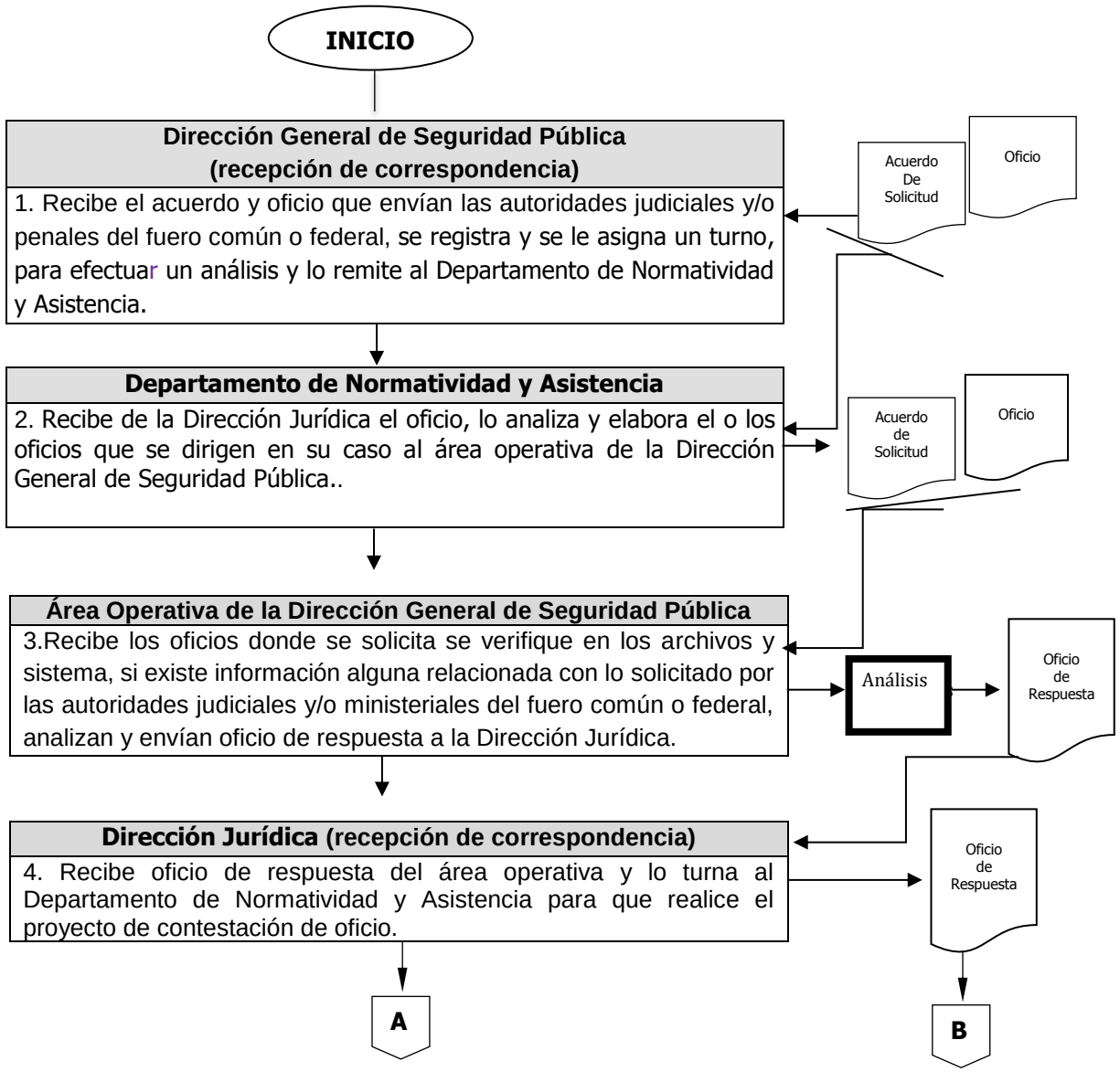
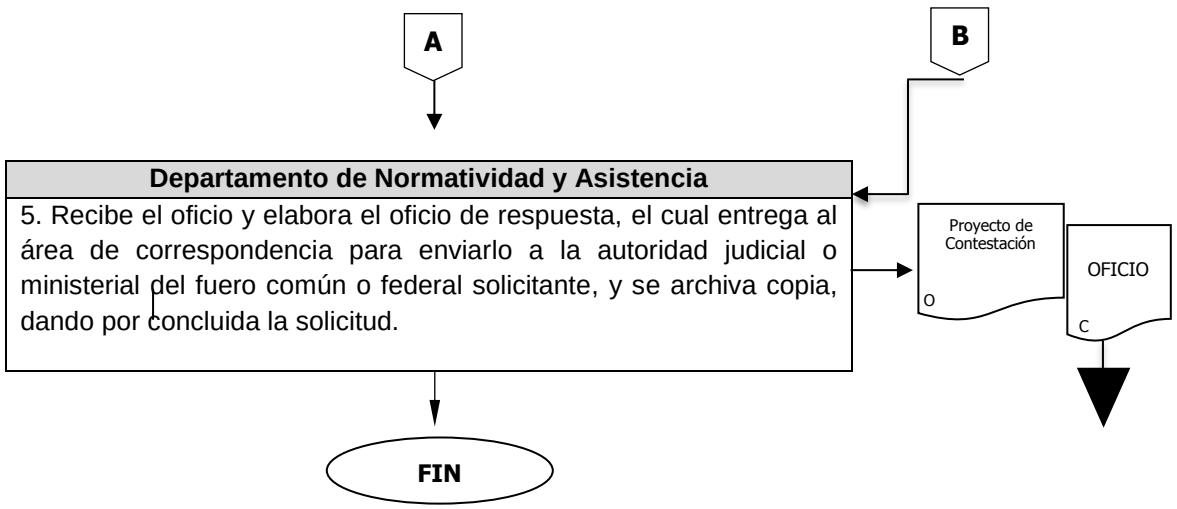


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Trámite en Materia de Asuntos de Amparo y Juicios Federales**
Objetivo:	Rendir los informes previo y justificado en los juicios de amparo, en los que la Dirección General de Seguridad Pública o cualquiera de sus áreas integrantes sea señalada como autoridad responsable; asimismo, cuando proceda intervenir como representante de dicha Dirección en los juicios federales en defensa de sus intereses.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección Jurídica es el área responsable de recibir las demandas y emplazamientos, así como los requerimientos efectuados en juicios de amparo a la Dirección General o sus áreas integrantes.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia, es el responsable de elaborar los oficios de solicitud de información a las áreas de la Dirección General de Seguridad Pública y en su caso a otras áreas del Ayuntamiento de Toluca.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia, es el responsable de elaborar y entregar el oficio de contestación a la autoridad jurisdiccional.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica sobre los trabajos realizados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Trámite en Materia de Asuntos de Amparo y otros Juicios Federales.

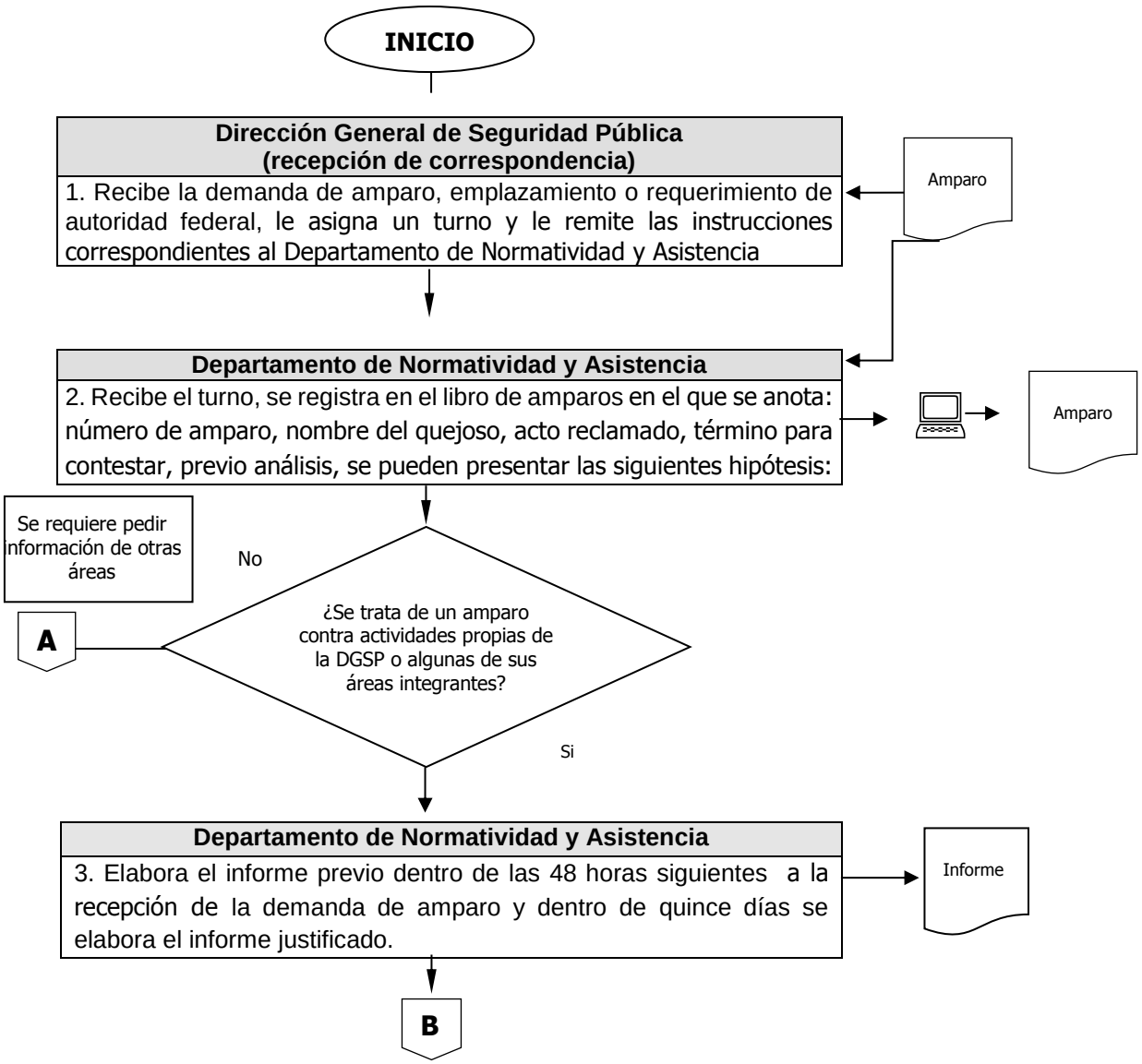


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

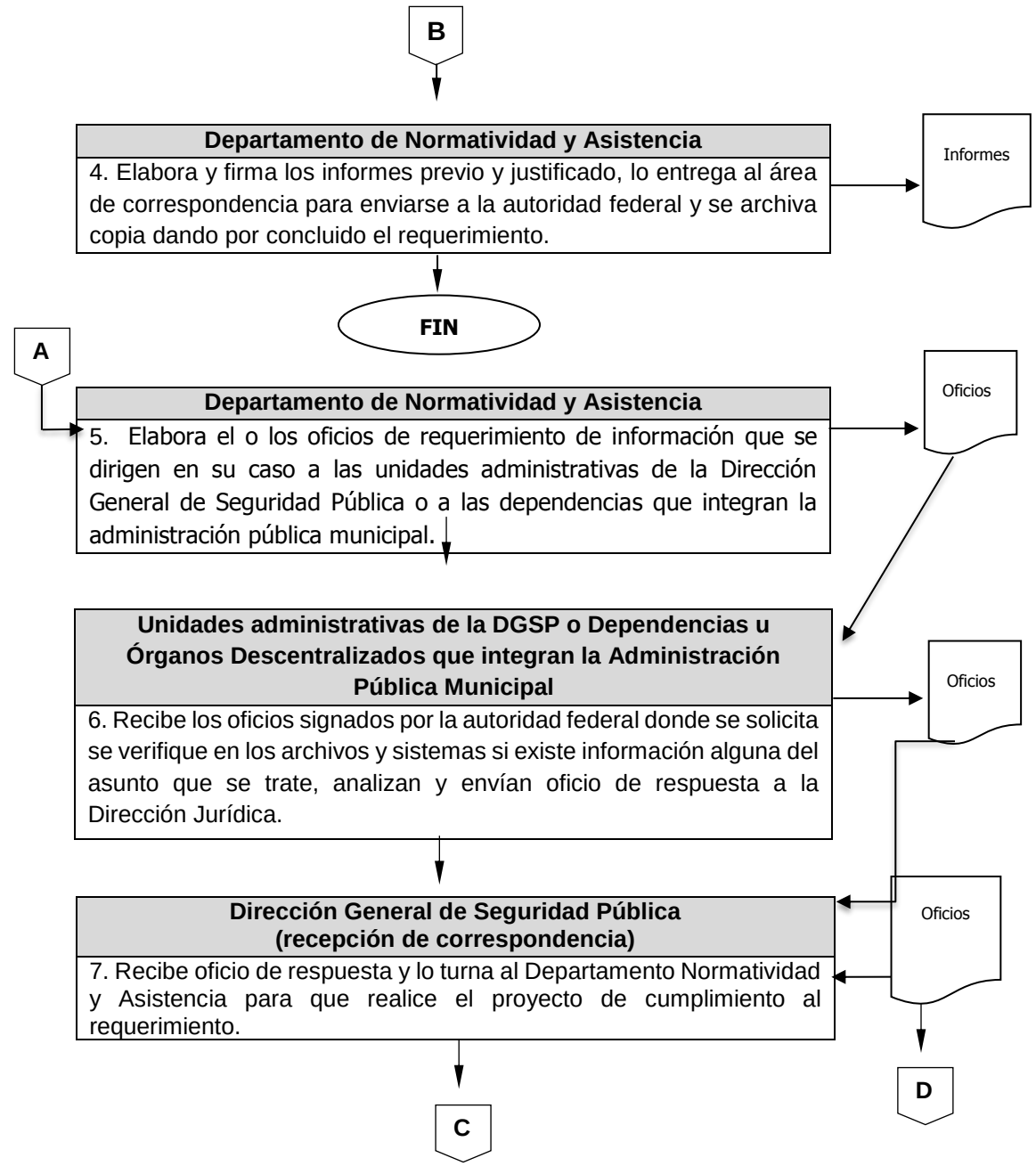
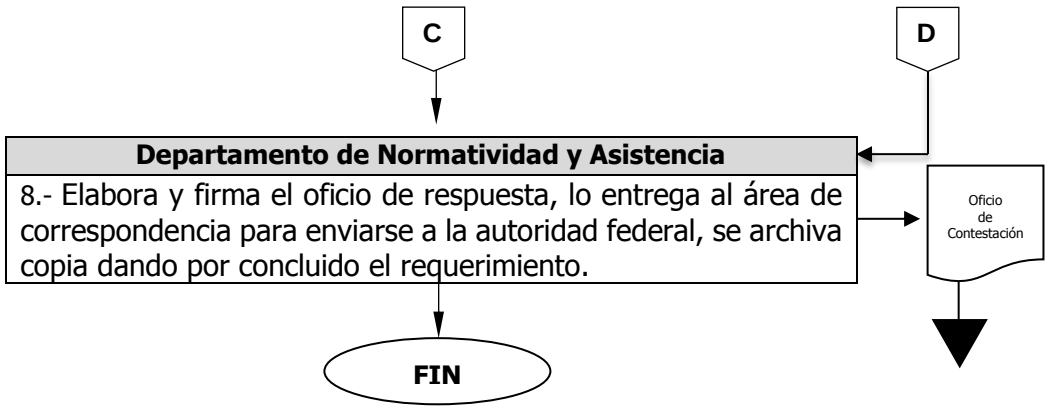


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Trámite Jurídico de Asuntos Relacionados con Medidas de Protección y Custodias de Personas o Bienes.**
Objetivo:	Brindar protección y vigilancia a las personas o sus bienes, susceptibles de sufrir un daño o menoscabo, derivado de medidas de protección decretadas por autoridades judiciales o ministeriales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad y Asistencia es el área responsable de recibir la información concerniente a la custodia de personas o bienes, así como medidas de protección y auxilio policial.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia deberá elaborar los oficios de solicitud de información a las áreas internas de la Dirección General de Seguridad Pública.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia deberá elaborar, firmar y entregar el oficio de contestación a la autoridad mandante.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia deberá elaborar reportes mensuales a la o el titular de la Dirección Jurídica sobre los trabajos realizados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Trámite Jurídico de Asuntos Relacionados con Medidas de Protección y Custodias de Personas o Bienes

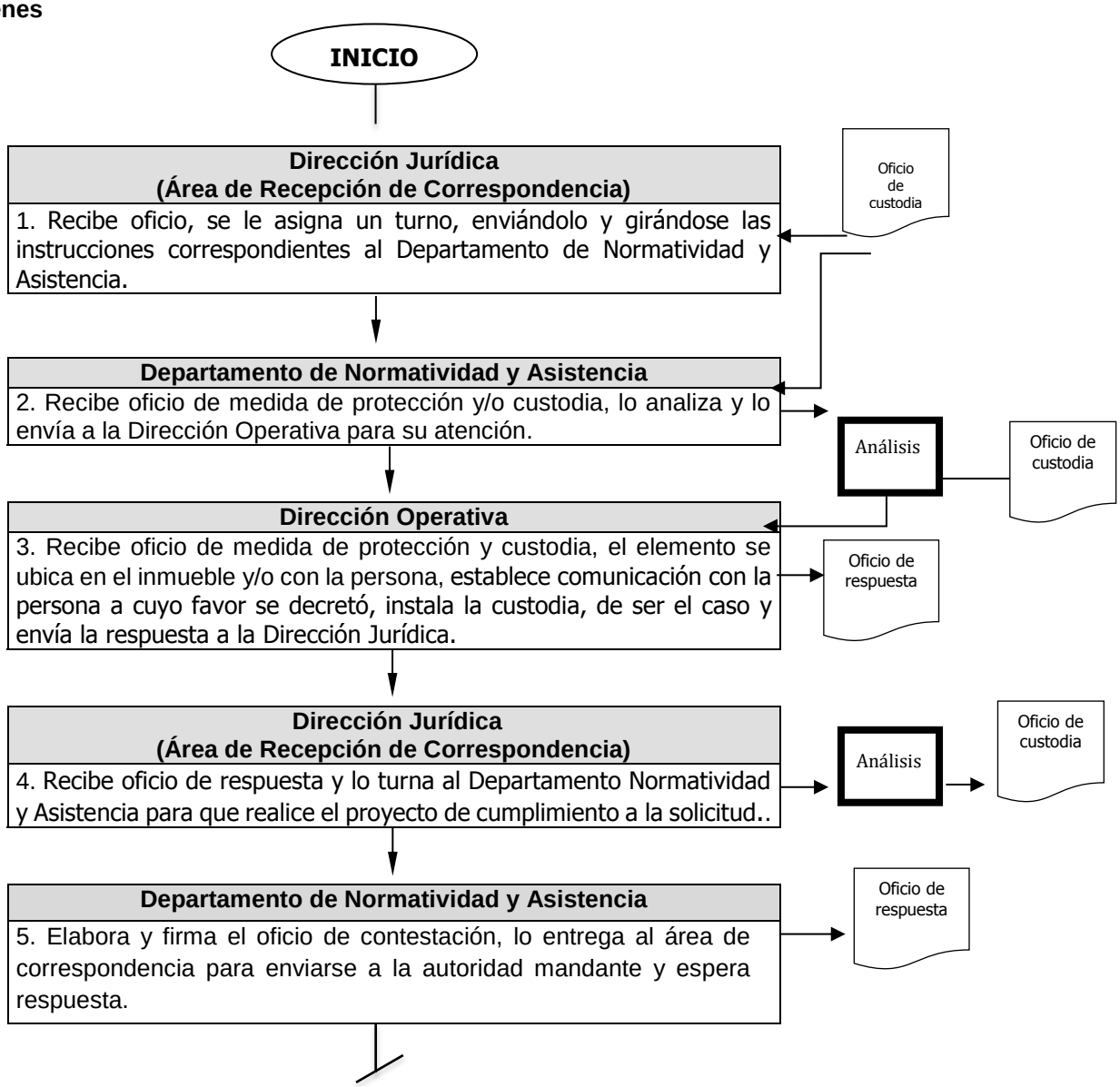
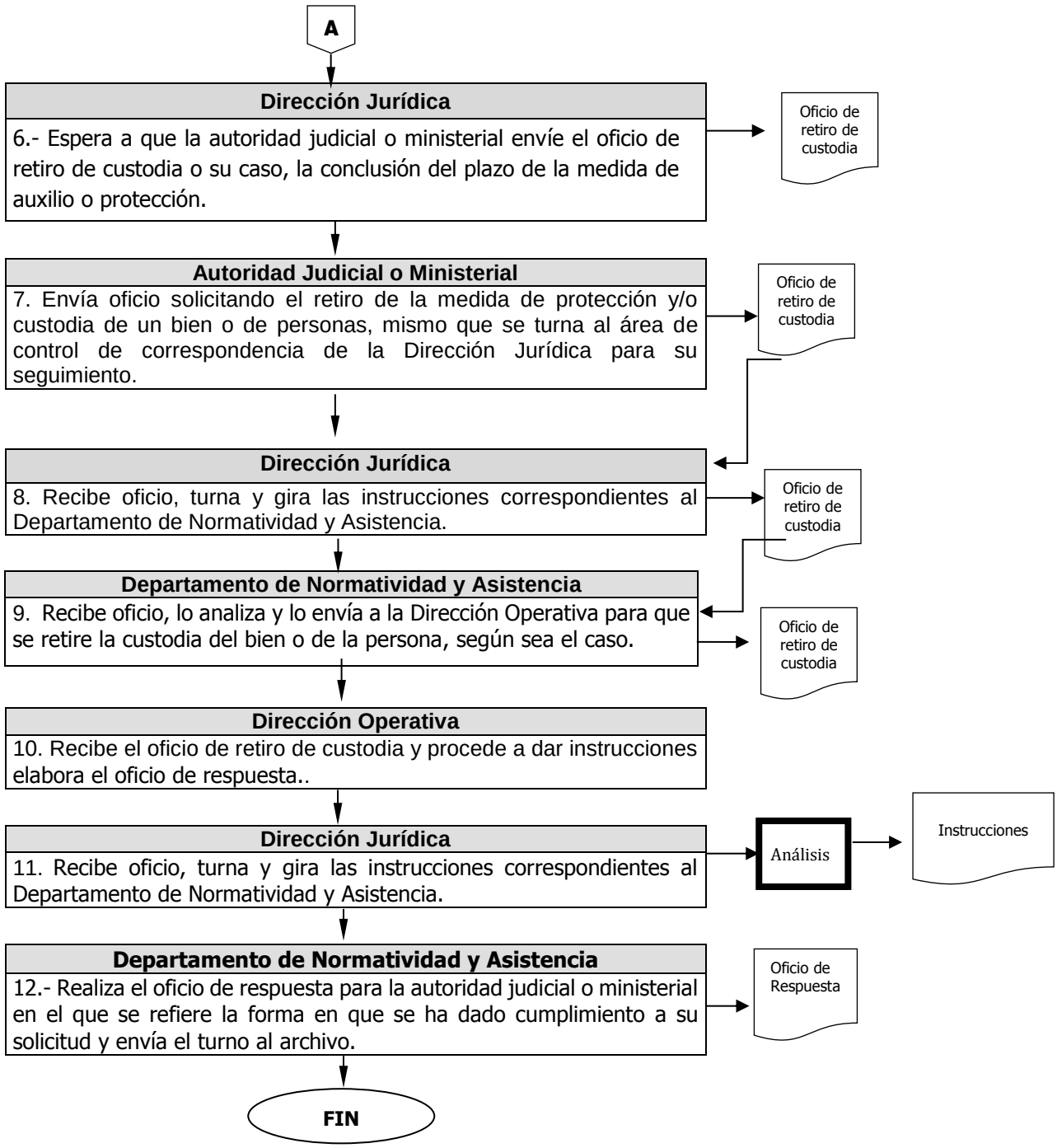


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Trámite de Recuperación de Armas de Fuego y Equipo Policial que se Encuentren a Disposición del Ministerio Público u Órganos Jurisdiccionales.**
Objetivo:	Incorporar nuevamente al servicio activo las armas de fuego y equipo policial que se encuentran a disposición del Ministerio Público o autoridades judiciales y fueron entregados con cadena de custodia.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad y Asistencia deberá realizar el trámite de recuperación del arma de fuego y/o equipo policial.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia deberá solicitar los oficios de resguardo del arma de fuego y/o equipo policial al área administrativa concerniente.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia deberá acreditar la propiedad del arma de fuego y/o equipo policial para solicitar su devolución.
- La Dirección Jurídica es responsable de elaborar el oficio de entrega del arma de fuego y/o equipo policial al área operativa.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia deberá elaborar reportes mensuales a la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Trámite de Recuperación de Armas de Fuego y Equipo Policial que se Encuentren a Disposición del Ministerio Público u Órganos Jurisdiccionales.

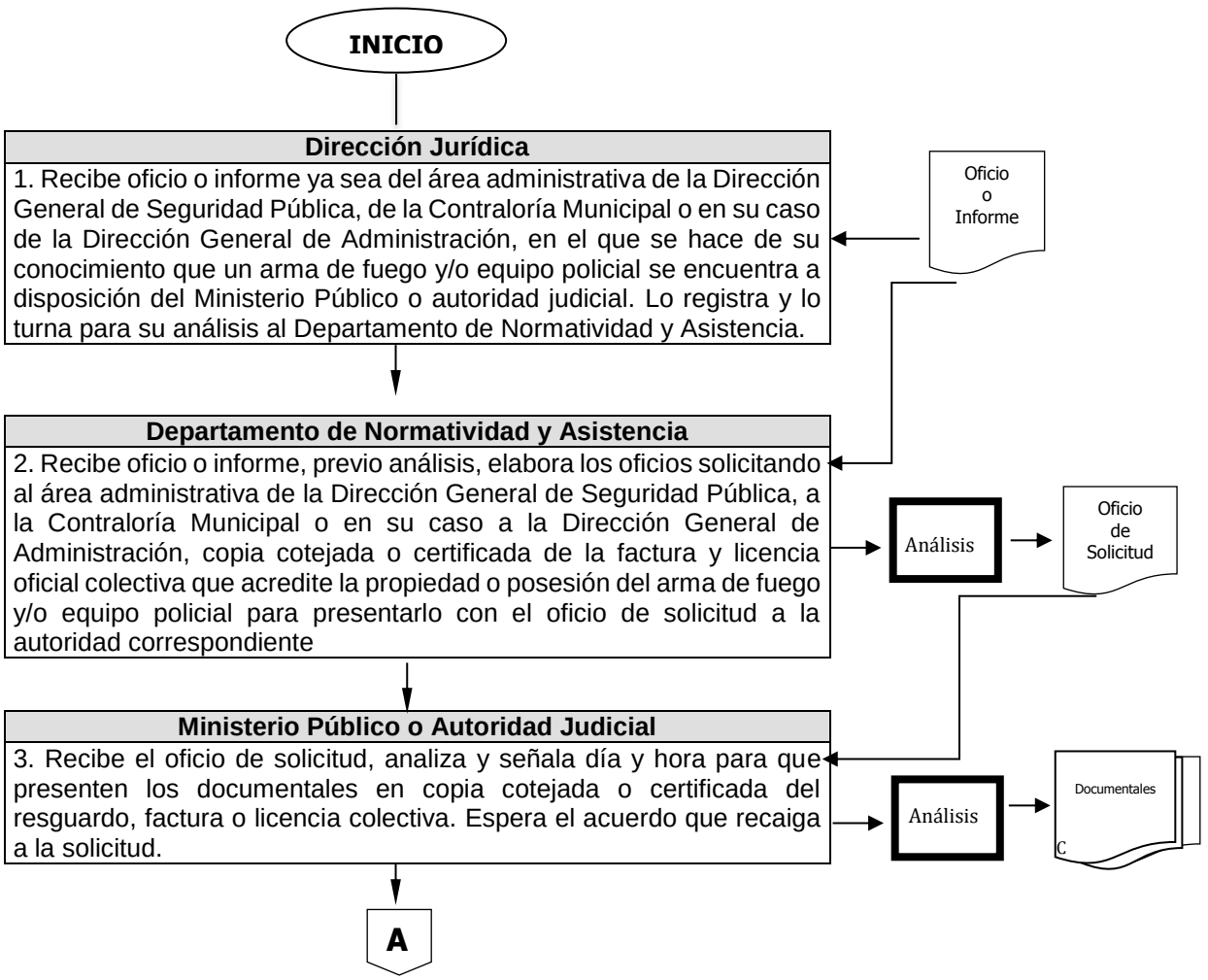
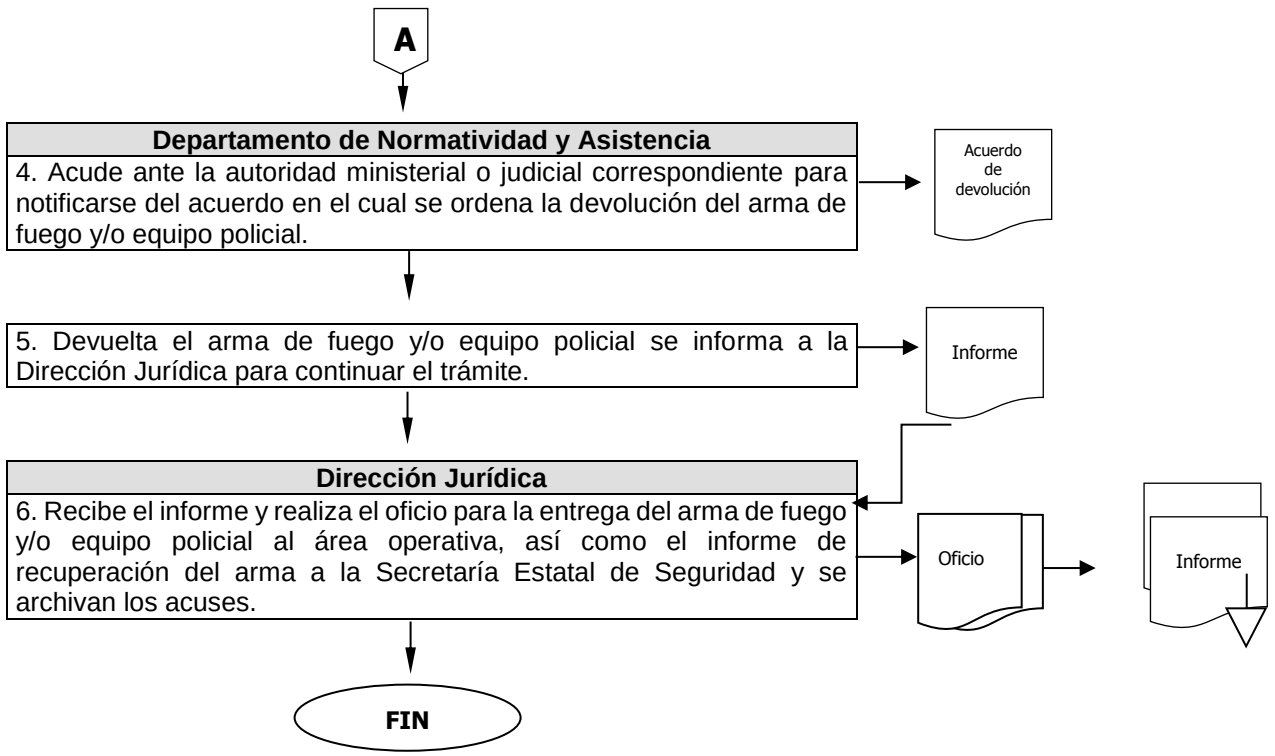


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Trámite para la Recuperación de Vehículos Oficiales Relacionados con Carpetas de Investigación o Causas Penales**
Objetivo:	Reincorporar al servicio activo los vehículos que se encuentran a disposición del Ministerio Público u órganos jurisdiccionales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad y Asistencia será el área responsable de realizar el trámite de recuperación de vehículo oficial involucrado en situación jurídica.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia será el responsable de solicitar la factura del vehículo oficial al área administrativa.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia será el responsable de acreditar la propiedad del vehículo oficial y solicitar su devolución.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia deberá informar sobre la entrega del vehículo oficial al área respectiva.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia deberá elaborar reportes mensuales a la o el Titular de la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Trámite para la Recuperación de Vehículos Oficiales Relacionados con Carpetas de Investigación o Causas Penales.

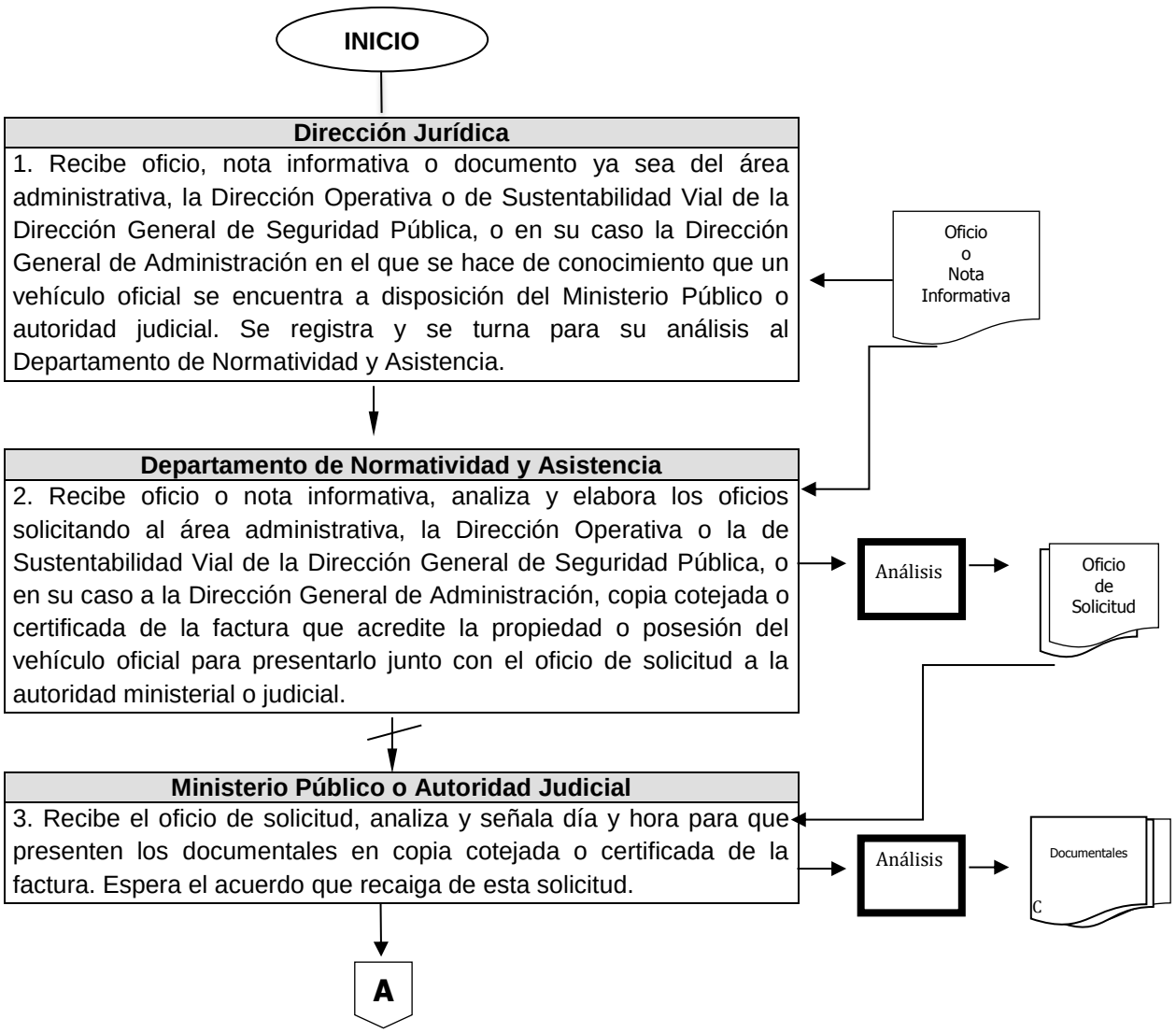
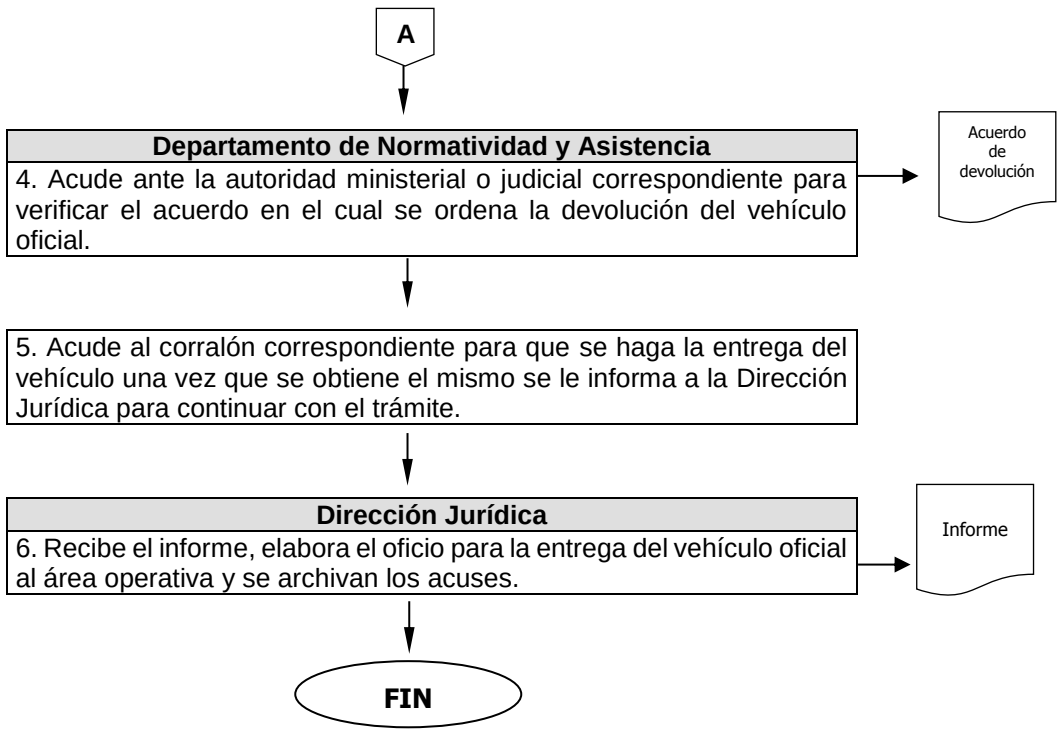


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Atención de Requerimientos derivados de Quejas Interpuestas por Particulares y/o Investigaciones de Oficio Iniciadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en Contra de las o los Servidores Públicos adscritos a la Dirección General de Seguridad Pública.**
Objetivo:	Integrar y enviar los informes solicitados por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

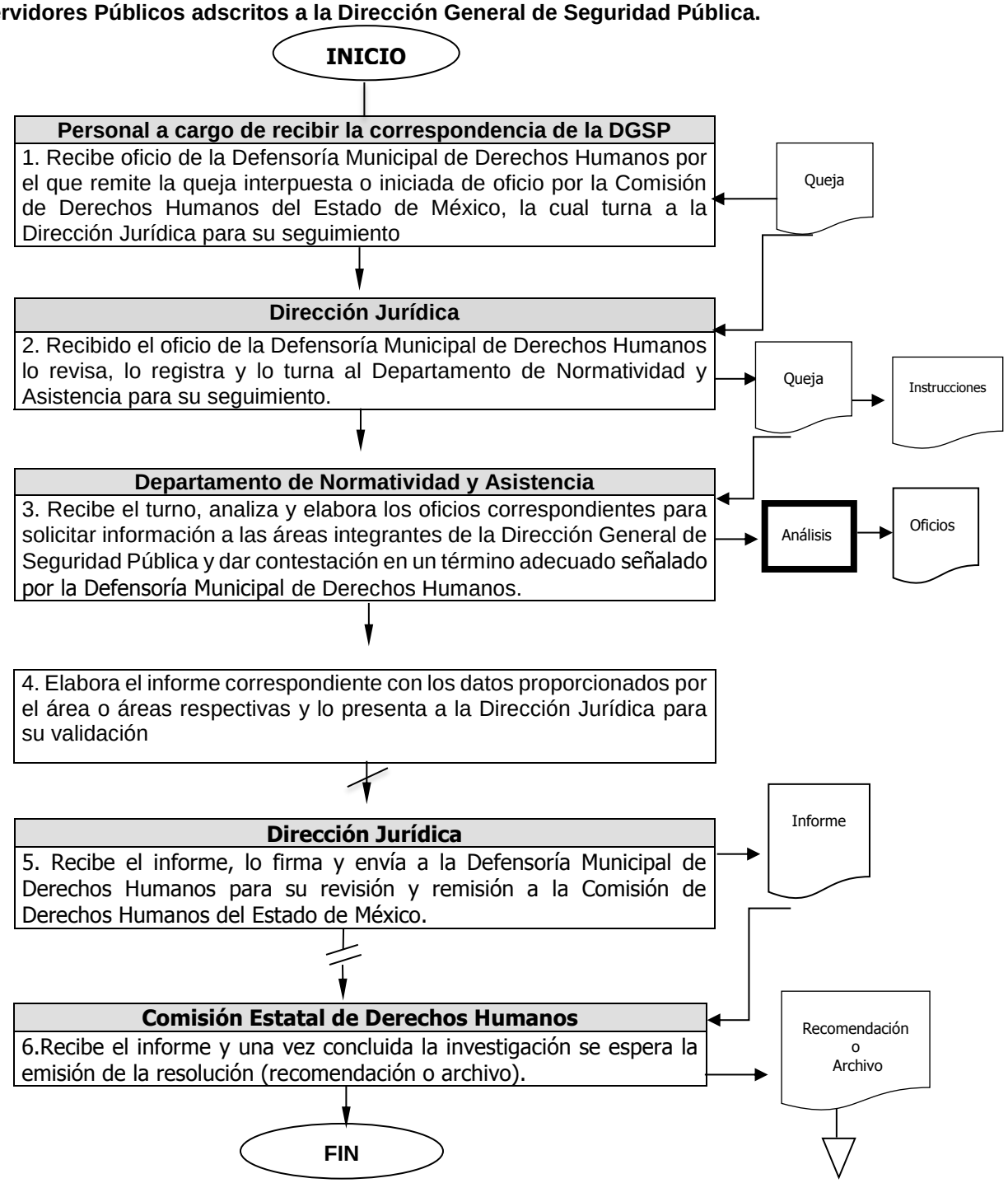
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Normatividad y Asistencia es el área responsable de elaborar los oficios de solicitud de información a las áreas que integran la Dirección General de Seguridad Pública en relación a las quejas interpuestas por particulares y/o investigaciones de oficio iniciadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia es el responsable de elaborar los proyectos de respuesta a los requerimientos efectuados por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- La Dirección Jurídica es la responsable de dar contestación a las quejas interpuestas ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en contra de elementos adscritos a la Dirección General de Seguridad Pública.
- La Dirección Jurídica deberá dar a conocer a las demás áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad Pública, las recomendaciones que haga la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- El Departamento de Normatividad y Asistencia deberá elaborar reportes mensuales a la Dirección Jurídica sobre los trabajos realizados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Atención de Requerimientos Derivados de quejas Interpuestas por Particulares y/o Investigaciones de Oficio Iniciadas por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, en Contra de las o los Servidores Públicos adscritos a la Dirección General de Seguridad Pública.



Departamento de Análisis Técnico Jurídico

Nombre del Procedimiento:	**Solicitud, Integración y Remisión de Información de las Diversas Dependencias del Ayuntamiento de Toluca.**
Objetivo:	Solicitar e integrar la información de las diversas unidades administrativas del Ayuntamiento de Toluca, a efecto de remitirla a las autoridades que la requieren, respecto a los asuntos en que se encuentre involucrado el personal o actividades relacionadas con la Dirección General de Seguridad Pública

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Análisis Técnico Jurídico deberá recibir la información concerniente a la solicitud de información de las o los servidores públicos adscritos o de actividades relacionadas de la Dirección General de Seguridad Pública.
- El Departamento de Análisis Técnico Jurídico deberá realizar el proyecto de respuesta con la información recibida por parte de las unidades administrativas a la o el Titular de la Dirección Jurídica y obtener su firma para dar cumplimiento a la solicitud.
- El Departamento de Análisis Técnico Jurídico deberá elaborar reportes mensuales a la o el Titular de la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Solicitud, Integración y Remisión de Información de las Diversas Dependencias del Ayuntamiento de Toluca.

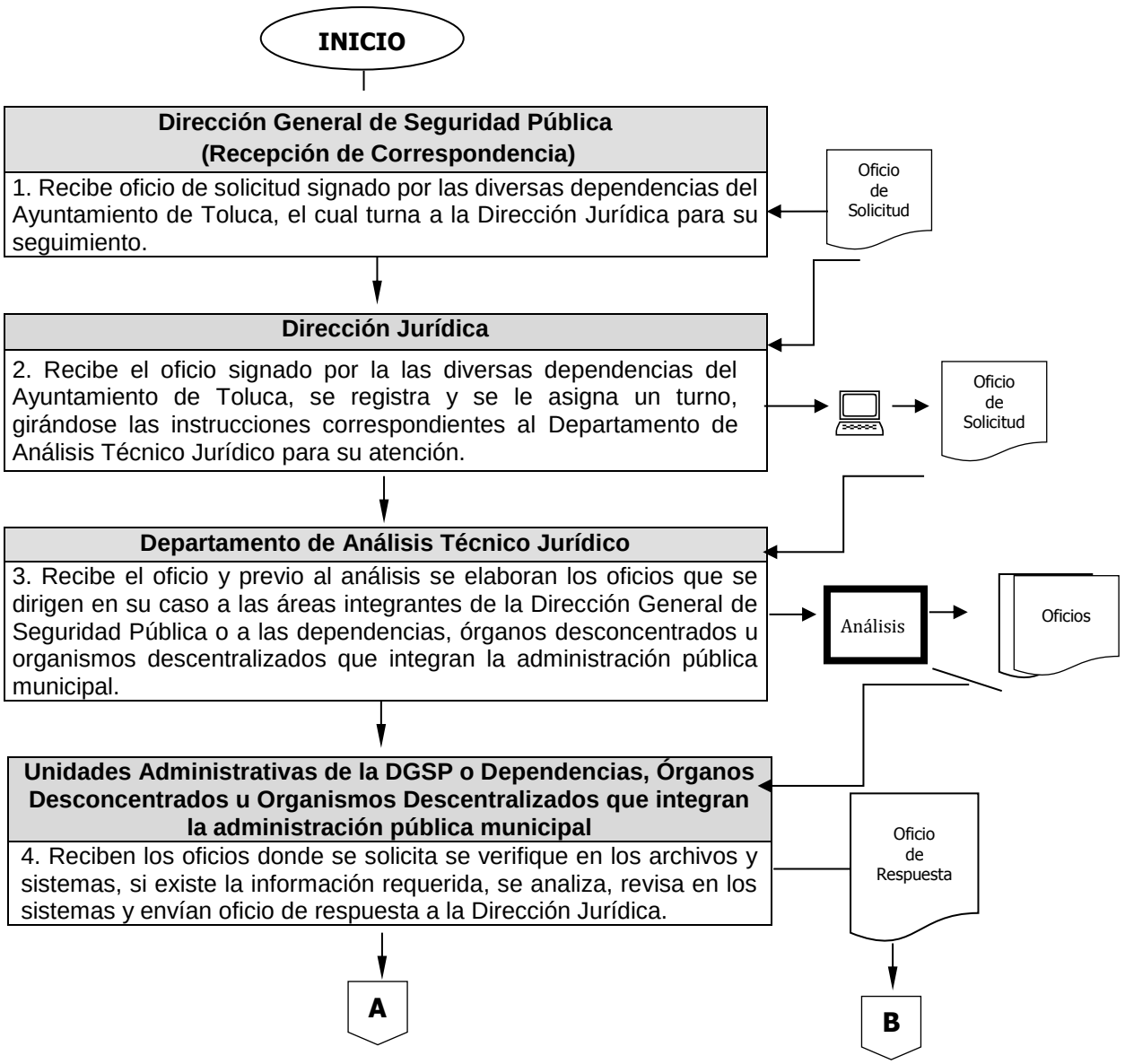
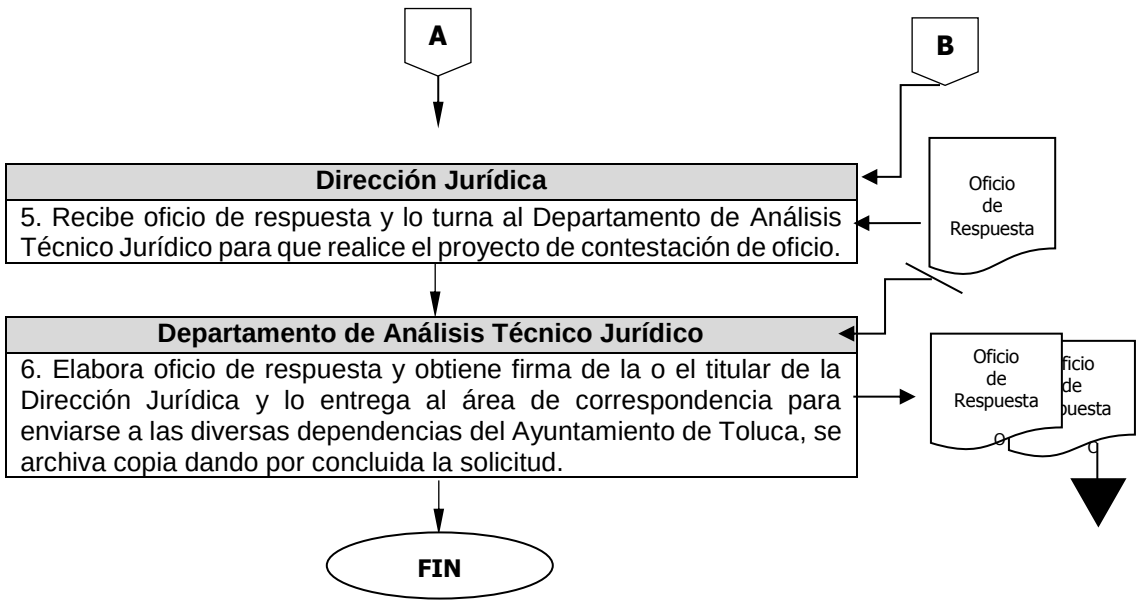


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Estudios, Análisis, Consultas y Comisiones en Materia Jurídica, así como Articulación de Información Jurídica Diversa para el Estudio y Cumplimiento de Programas.**
Objetivo:	Brindar asesoría legal a las áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad Pública para el desempeño de sus atribuciones y funciones.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Análisis Técnico Jurídico deberá atender las consultas que se realicen por las áreas integrantes de la Dirección General de Seguridad Pública, relacionadas con solicitudes, normatividad y criterios jurídicos aplicables en los asuntos relacionados con sus funciones.
- El Departamento de Análisis Técnico Jurídico deberá realizar proyectos de estudios jurídicos para atender las consultas realizadas, mismos que deberán ser validados por la o el Titular de la Dirección Jurídica.
- El Departamento de Análisis Técnico Jurídico deberá elaborar reportes mensuales a la o el Titular de la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Estudios, Análisis, Consultas y Comisiones en Materia Jurídica, así como Articulación de Información Jurídica Diversa para el Estudio y Cumplimiento de Programas.

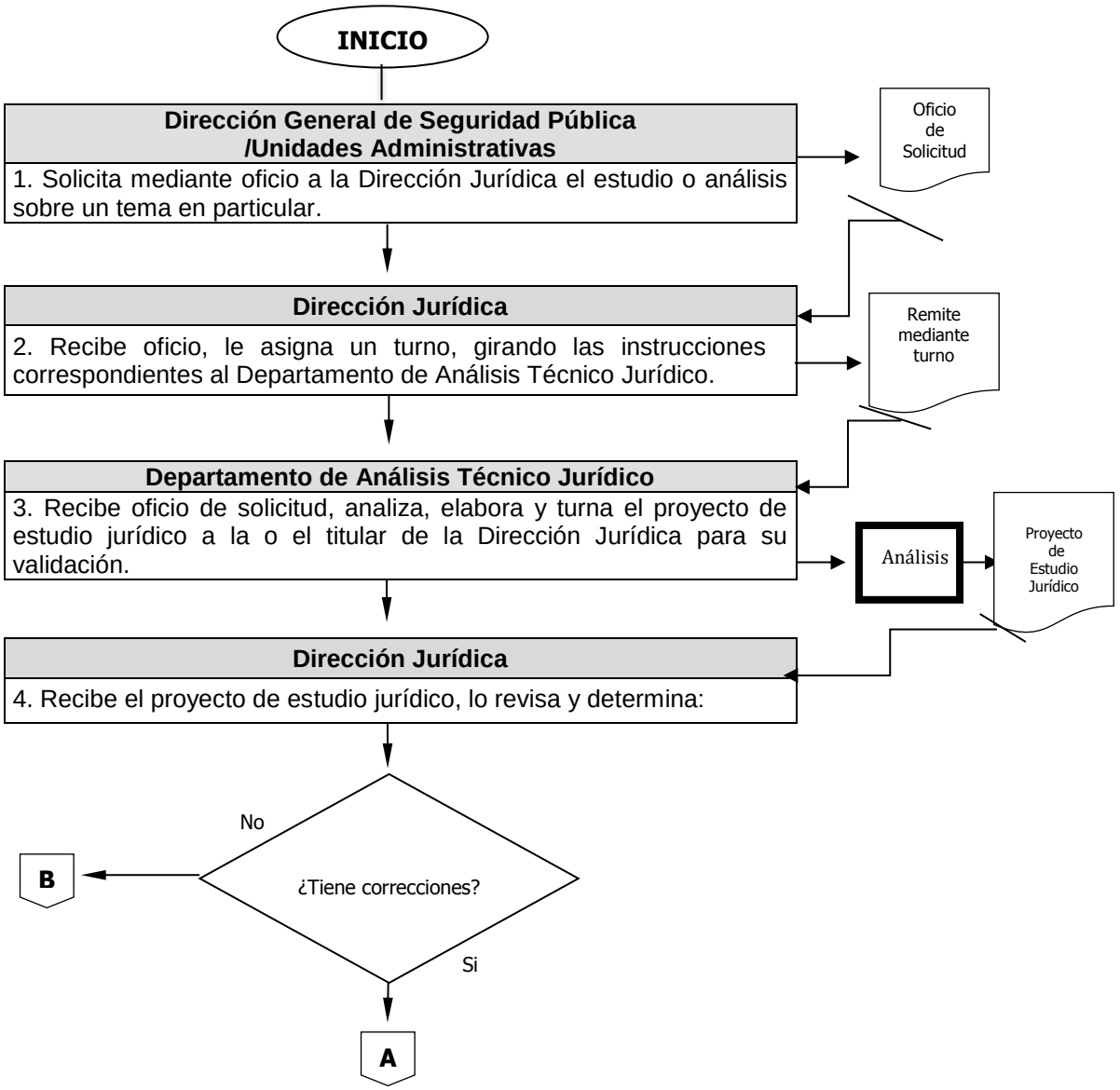
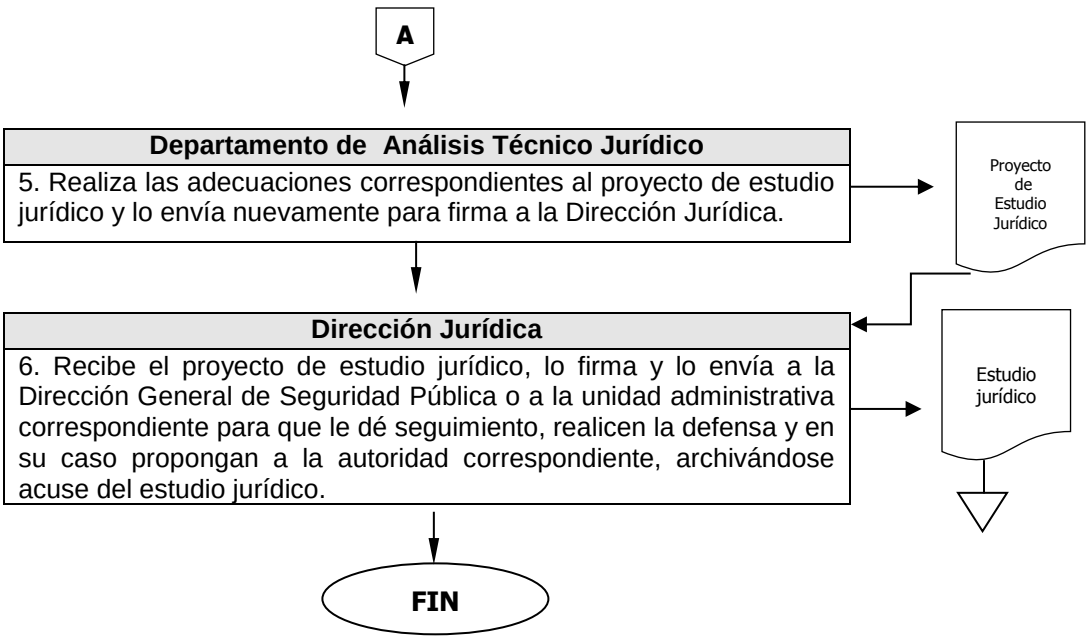


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Informe Sobre Reformas o Modificaciones que Tengan los Distintos Ordenamientos Legales Relacionados con la Seguridad Pública.**
Objetivo:	Difundir en la Dirección General de Seguridad Pública así como en las unidades administrativas las reformas o adiciones a las leyes federales, estatales y municipales en materia de seguridad pública.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección Jurídica deberá mantener actualizada a la Dirección General de Seguridad Pública y sus áreas integrantes respecto de las reformas o modificaciones que tengan los ordenamientos legales federales, estatales y municipales en materia de seguridad pública.
- El Departamento de Análisis Técnico Jurídico deberá analizar las reformas o modificaciones en los ordenamientos legales federales, estatales y municipales.
- La Dirección Jurídica deberá dar a conocer los estudios y trabajos realizados a la Dirección General de Seguridad Pública y a las unidades administrativas que la conforman.
- El Departamento de Análisis Técnico Jurídico deberá elaborar reportes mensuales sobre los trabajos realizados y remitirlos a la Dirección Jurídica.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Informe Sobre Reformas o Modificaciones que Tengan los Distintos Ordenamientos Legales Relacionados con la Seguridad Pública.

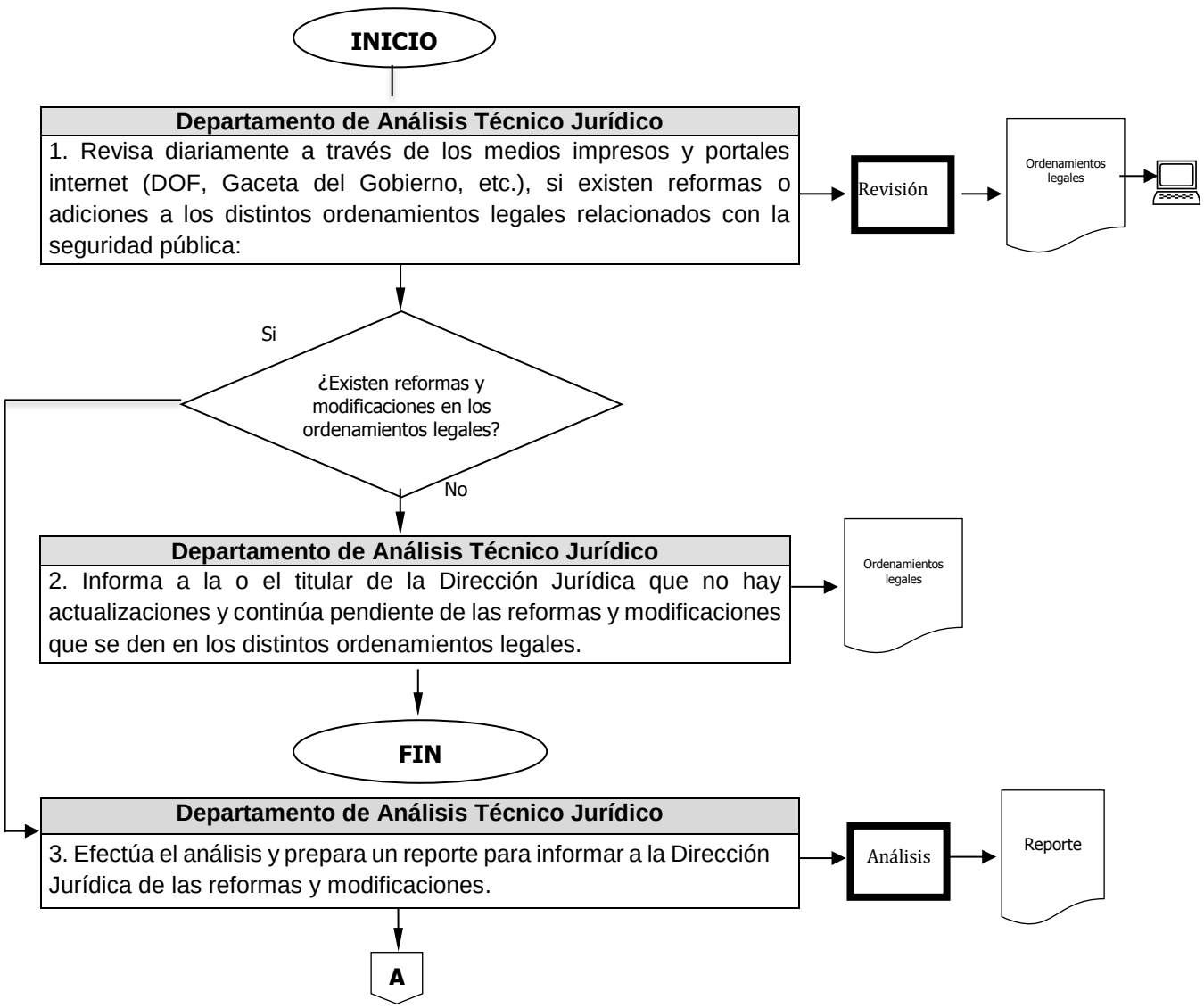
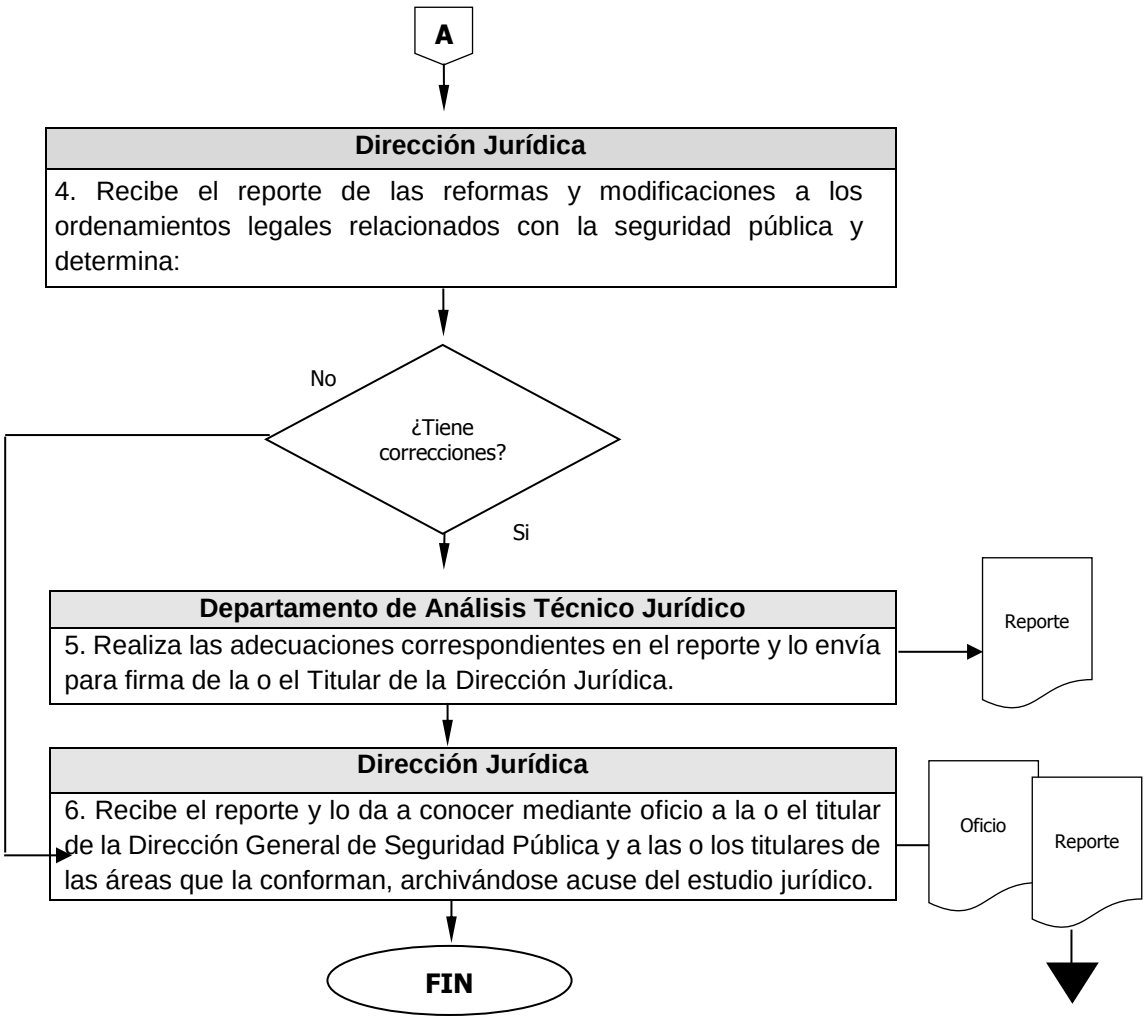


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	**Sustanciación de los Recursos Administrativos de Inconformidad que Presenten los Integrantes del Servicio Profesional de Carrera Policial.**
Objetivo:	Dar trámite a los recursos administrativos de inconformidad interpuestos por los elementos y cadetes en contra de las resoluciones de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección Jurídica conocerá del Recurso de Inconformidad interpuestos por los elementos operativos y cadetes en contra de las resoluciones de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera.
- El Departamento de Análisis Técnico Jurídico es el área responsable de integrar, documentar y actualizar los expedientes de los recursos administrativos de inconformidad, estar presente y desarrollar el desahogo de las diligencias de carácter administrativo que sean necesarias para la sustanciación, así como realizar los proyectos de resolución, mismos que serán puestos a consideración de la o el titular de la Dirección Jurídica para su visto bueno y en su caso firma.
- La Dirección Jurídica, será responsable de ejecutar sus determinaciones definitivas en los recursos administrativos de inconformidad, notificando las mismas a los interesados así como a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera.
- El Departamento de Análisis Técnico Jurídico deberá elaborar reportes mensuales a la Dirección Jurídica, sobre los trabajos realizados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Sustanciación de los Recursos Administrativos de Inconformidad que Presenten los Integrantes del Servicio Profesional de Carrera Policial.

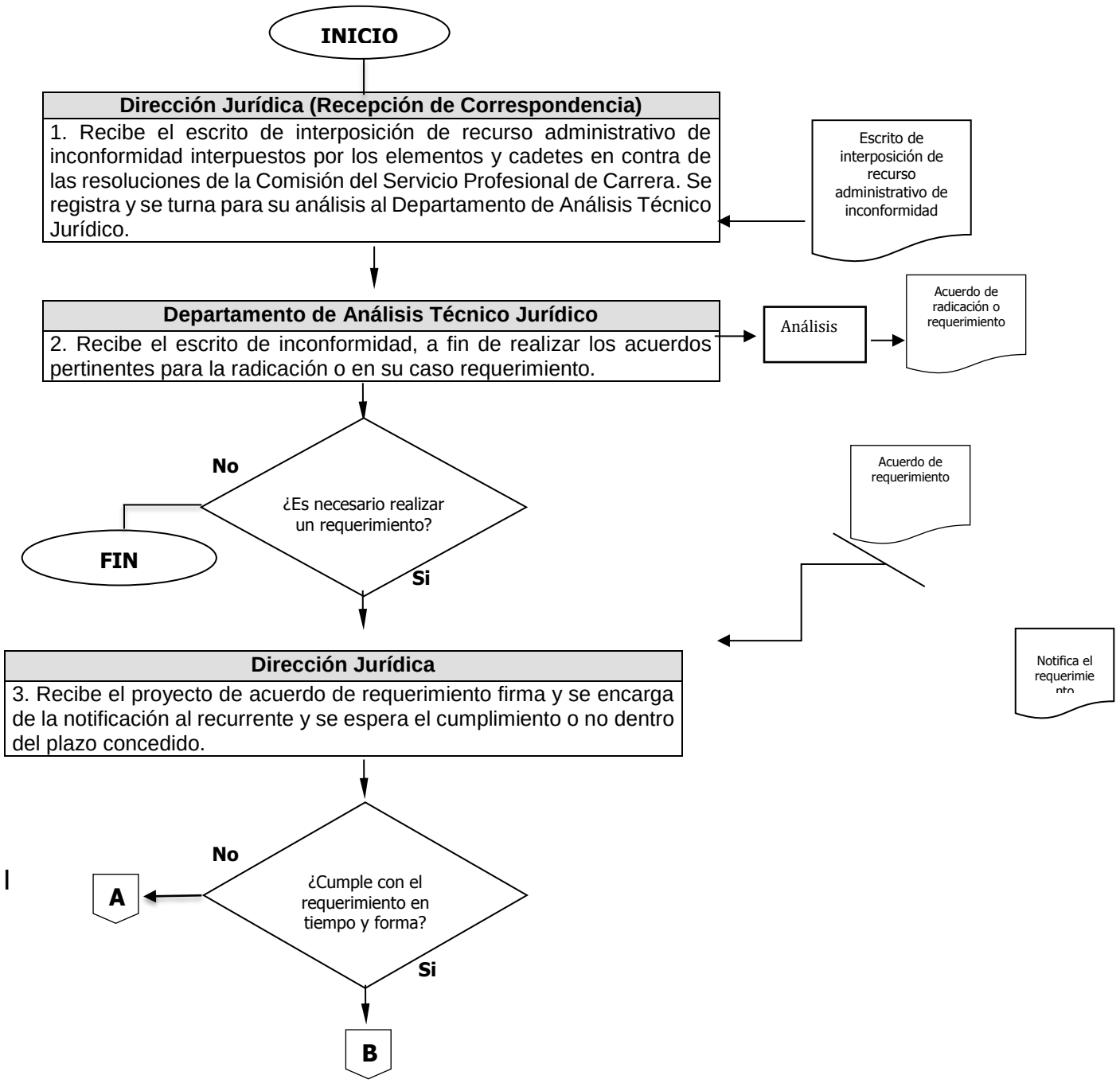


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

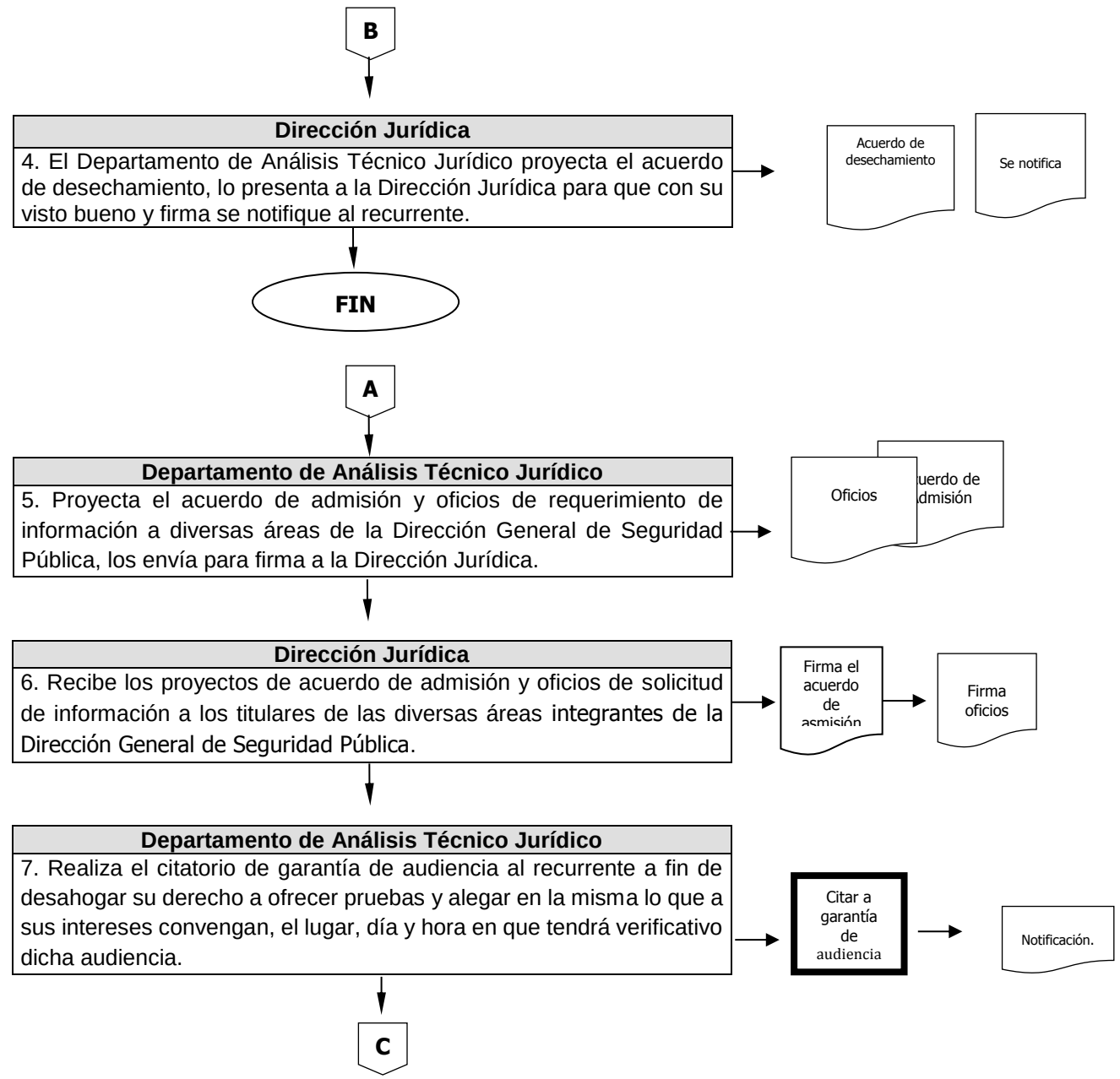
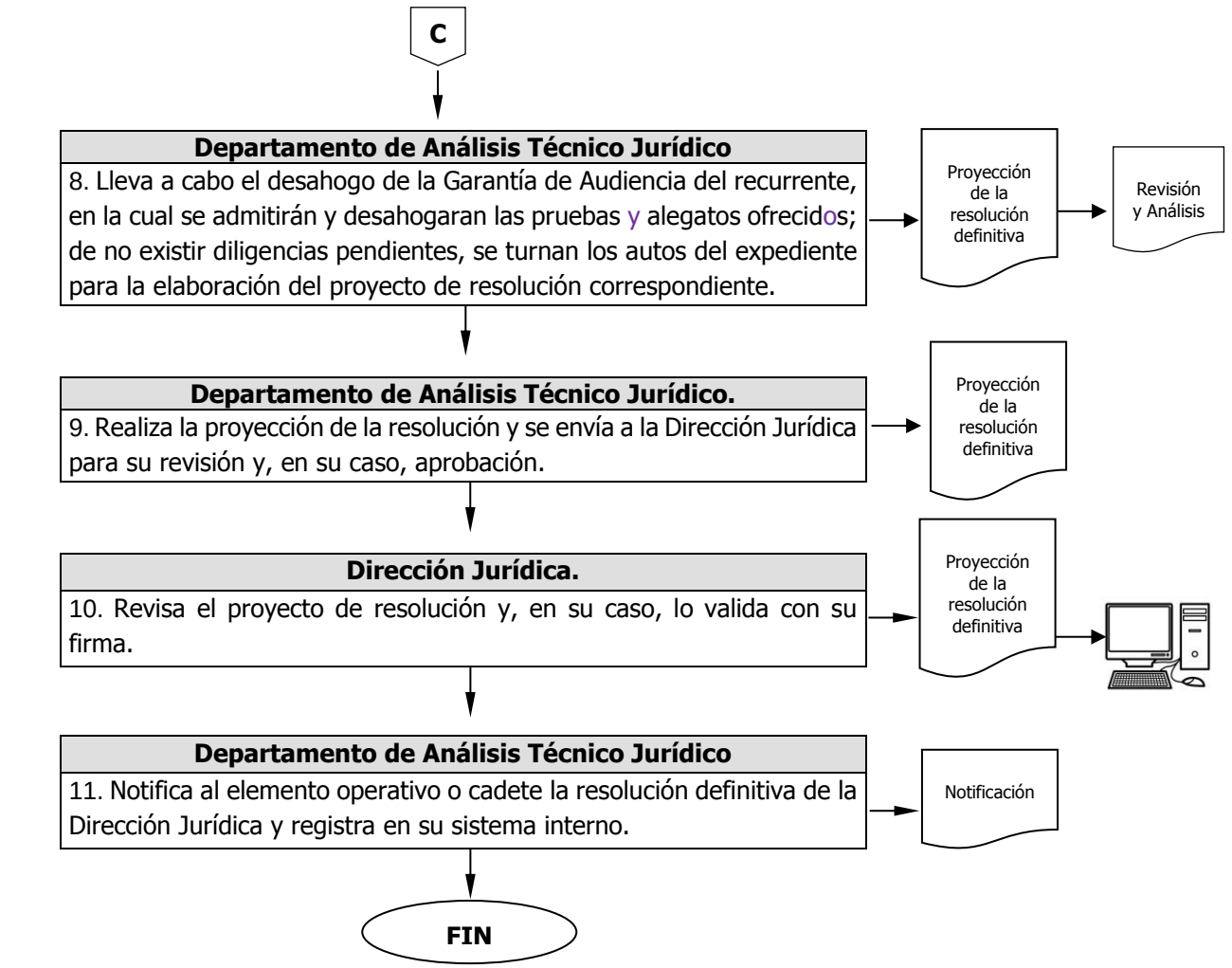


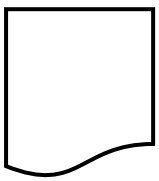
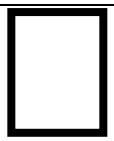
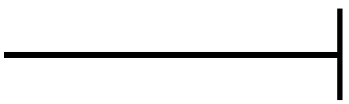
Diagrama de Flujo

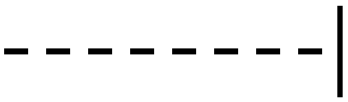
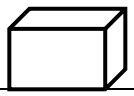
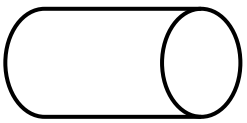
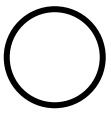
Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



III. 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.
	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 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 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.

IV. DISTRIBUCIÓN

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

Existe una copia en medio magnética en:

Dirección General de Seguridad Pública

V. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición Octubre de 2021 (Elaboración del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Seguridad Pública).

VI.VALIDACIÓN

Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez
Presidente Municipal Constitucional

Ing. Luis Xavier Maawad Robert
Coordinador de
Asesores de Presidencia

Lic. Francisco García Burgos
Director General de Seguridad Pública

VII. CRÉDITOS

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

Responsable de la Elaboración:

Directores de Área y Jefes de Departamento

Responsable de su revisión:
L.ic. Alberto García Molina
Titular de la Unidad de Planeación

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

VIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PAGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

TOLUCA
CAPITAL

Municipio de Toluca

Gaceta Municipal Semanal
37/2021
16 de NOVIEMBRE de 2021

TOLUCA
CAPITAL

Edición a cargo de la
Secretaría del Honorable Ayuntamiento
del Municipio de Toluca

Número de ejemplares: 50

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 Chagolla
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

Versi· n P½blica de las Gacetas Municipales, de conformidad al acuerdo CT/SE/02/06/2020, aprobado por el Comit®de Transparencia del Municipio de Toluca, Administraci· n 2019-2021.