



Ayuntamiento
2022 - 2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DIRECCIÓN GENERAL DE
GOBIERNO**



© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca 2022-2024
Secretaría del Ayuntamiento
Unidad de Información, Planeación,
Programación y Evaluación

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio A, Planta baja
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 2261280 Ext. 7601
Junio 2023

Impreso y hecho en Toluca, México.

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

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	6
II. OBJETIVO GENERAL	7
III. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	8
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente.....	8
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales.....	11
Alta de personal	17
Baja de personal	21
IV. DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL COMERCIO	26
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.	26
V. DEPARTAMENTO DE INTEGRACIÓN CIUDADANA	37
Fortalecer canales de comunicación con los distintos grupos sociales del municipio, para generar un entorno de bienestar y cultura de paz	37
VI. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE VINCULACIÓN	40
Gestión de recursos para la ejecución de programas sociales preventivos municipales	40
VII. DEPARTAMENTOS DE INSPECCION ZONA CENTRO, SUR Y NORTE	43
Visitas de inspección a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana o de oficio.....	43
Inspección a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos	47
Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, avalúo, devolución y disposición final de mercancía asegurada	51
Descriptivo:.....	52
Devolución de mercancía asegurada.....	57
Devolución de mercancía asegurada a las y los infractores en las visitas de inspección, por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México	61
Desecho de productos perecederos o mercancía asegurada en “visitas de inspección a comerciantes informales establecidos en la vía pública.....	64
VIII. DEPARTAMENTO DE ORDENAMIENTO COMERCIAL	67
Atención de solicitudes de verificación, peticiones y quejas ciudadanas.....	67
Recorridos para detectar irregularidades en las unidades económicas	72
IX. DEPARTAMENTO DE CONCERTACIÓN POLÍTICA	75
Reuniones con líderes políticos y sociales del Municipio, para establecimiento de diálogos y atención de sus demandas.....	75
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.....	78
Registro de asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca.	81
X. DEPARTAMENTOS DE INFORMACION SOCIOPOLITICA	84

Recibir y procesar información sobre la problemática sociopolítica que se registra en las delegaciones y sub delegaciones del Municipio de Toluca	84
Monitoreo de medios de comunicación a través de internet y las redes sociales.	87
Análisis sociopolítico e integración de bases de datos sobre la problemática social y política del Municipio de Toluca.....	91
XI. DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS SOCIOPOLÍTICO	94
Atención a las problemáticas y demandas de los grupos sociales, políticos y religiosos	94
Fortalecimiento de la vida pública y mantener la estabilidad social en el territorio municipal	97
Promover relaciones públicas entre ciudadanía y autoridades municipales	100
XII. DIRECCION DE ATENCION AL COMERCIO	103
Administración y control de los usuarios del Sistema de Comercio SICOM (comercio en tianguis y vía pública, fijo, semifijo y móvil)	103
Verificación de documentos que son digitalizados por las áreas usuarias en el Sistema de Comercio (SICOM)	106
Administración y control de los usuarios de comercio establecido del Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE)	109
XIII. DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y PERMISOS	112
Alta de licencias de funcionamiento por medio del SARE (Sistema de Apertura Rápida de Empresas)	112
Alta de licencias de funcionamiento: bajo y mediano impacto	118
Cambio de propietario y /o modificación de formato.....	126
Cambio, aumento o disminución de giro, aumento o disminución de superficie, cambio de domicilio, solicitud, aumento o disminución de anuncio	133
Alta de licencia de funcionamiento para giros de alto impacto	139
Baja de licencia de funcionamiento, solicitado por la o el titular.....	146
Permiso provisional de funcionamiento para actividades comerciales, industriales y de servicios para giros de bajo riesgo	152
Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento.....	156
Autorización de permisos eventuales	162
Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas.....	167
Permisos para el uso de vías y áreas públicas en el ejercicio de la actividad comercial de temporada.....	175
XIV. DEPARTAMENTO DE ATENCION A MERCADOS	178
Asignación de locales	178
Cambio y/o ampliación de giro.....	184
Controversias entre comerciantes.....	188
Recuperación de local por infracciones a la reglamentación Municipal	192
Revalidación de cédulas de funcionamiento	196
XV. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A TIANGUIS.....	199
Recuperación de espacios abandonados	199
Regularización y/o renovación de permisos en el Tianguis Aviación Autopan	204
Permisos en tianguis y vía pública (fijo, semifijo y móvil)	209

Regularización y/o renovación de permisos en tianguis urbanos, delegacionales y vía pública (fijo, semifijo y móvil)	214
XVI. Departamento de Gobernanza	218
Pláticas y/o capacitaciones en materia de gobernanza	218
XVII. Departamento de Medición de Acciones del Gobierno	221
Medición y evaluación de acciones de gobierno	221
XVIII. Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento	224
Trámite para la obtención de la Cartilla del Servicio Militar Nacional	224
XIX. DISTRIBUCIÓN	225
XX. REGISTRO DE EDICIONES.....	225
XXI. VALIDACIÓN	225
XXII. CREDITOS.....	225
XXIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN	225

I. PRESENTACIÓN

La Dirección General de Gobierno en coordinación con la Secretaría del Ayuntamiento, a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, 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 Dirección General, a efecto de eficientar el funcionamiento, interáreas o departamentos y entre dependencias del Ayuntamiento de Toluca, dando cumplimiento al Bando Municipal de Toluca, al Código Reglamentario de Toluca y a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

El diseño y difusión de este instrumento de comunicación organizacional, especifica por escrito la definición y asignación de las responsabilidades que atienden las unidades administrativas que integran la dependencia, y con ello, 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 gobierno, 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 promotoras clientes de la información instrumental. También es útil como materia de consulta y conocimiento del personal de nuevo ingreso.

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: **Elaboración, integración y programación 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

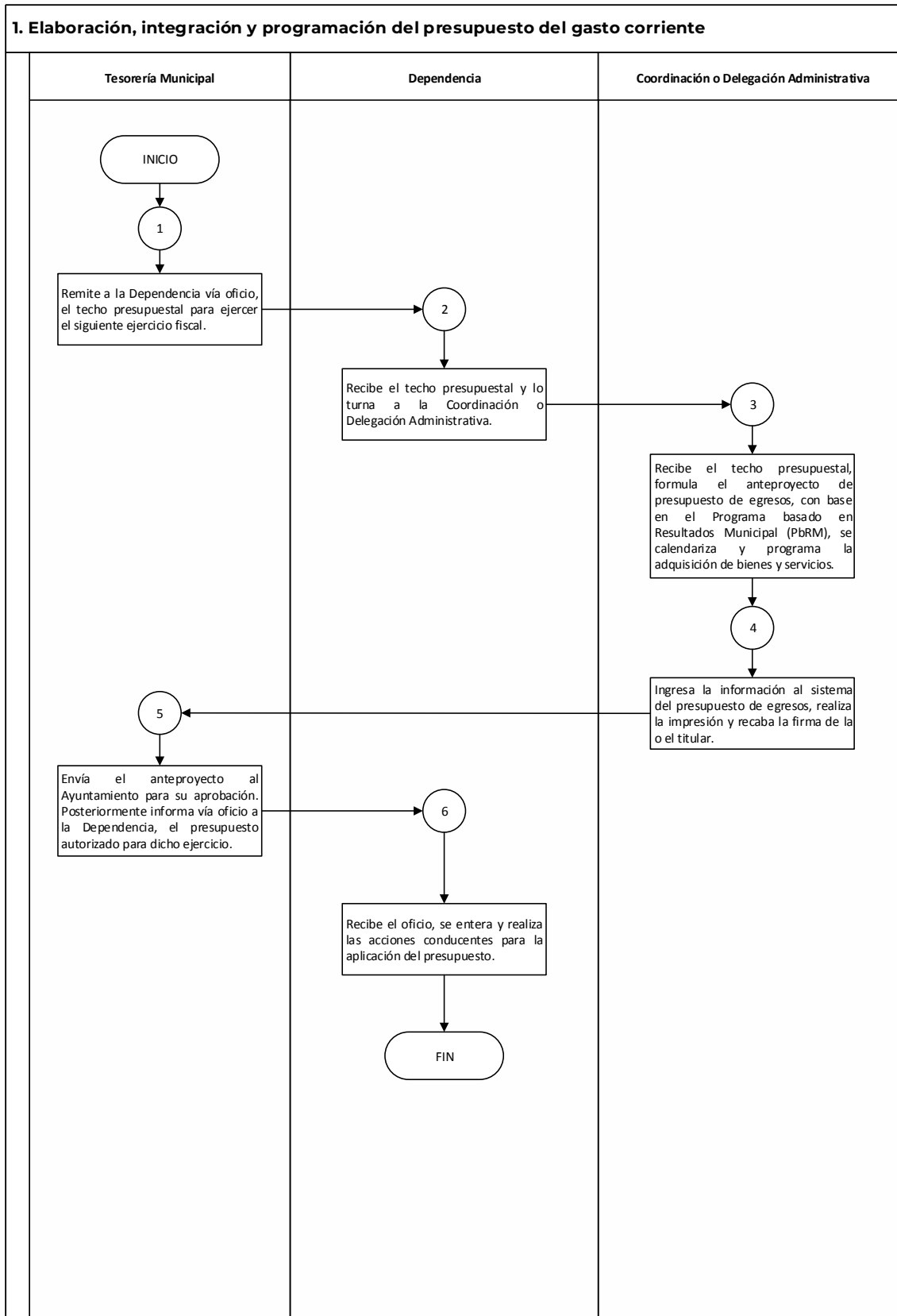
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa realizar una adecuada planeación del presupuesto con apoyo de las unidades responsables.
- La asignación de los recursos se realizará bajo los principios de racionalidad y maximización del gasto.
- La Tesorería Municipal informará a la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa las observaciones detectadas en la programación del presupuesto para su corrección.
- La Tesorería Municipal comunicará a las dependencias u órganos desconcentrados, vía oficio la asignación presupuestal definitiva.
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Tesorería Municipal	Remite a la Dependencia vía oficio, el techo presupuestal para ejercer el siguiente ejercicio fiscal.
2	Dependencia	Recibe el techo presupuestal y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa.
3	Coordinación o Delegación Administrativa	Recibe el techo presupuestal, formula el anteproyecto de presupuesto de egresos, con base en el Programa basado en Resultados Municipal (PbRM), se calendariza y programa la adquisición de bienes y servicios.
4		Ingresa la información al sistema del presupuesto de egresos, realiza la impresión y recaba la firma de la o el titular.
5	Tesorería Municipal	Envía el anteproyecto al Ayuntamiento para su aprobación. Posteriormente informa vía oficio a la Dependencia, el presupuesto autorizado para dicho ejercicio.
6	Dependencia	Recibe el oficio, se entera y realiza las acciones conducentes para la aplicación del presupuesto.
		FIN

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales

Objetivo:

Gestionar ante las instancias correspondientes, los materiales, bienes y servicios para el correcto funcionamiento de las dependencias municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá realizar las solicitudes de la compra o contratación de bienes o servicios, de acuerdo a la ejecución de los programas planteados en el Plan de Desarrollo Municipal y al presupuesto disponible.
- La compra o contratación de bienes o servicios que realice la Dirección General de Administración se sujetará a los principios de racionalidad y maximización de gasto.
- Es responsabilidad de la Coordinación o Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.
- La Coordinación o Delegación Administrativa deberá dar cumplimiento a los mecanismos de control establecidos por la Dirección General de Administración para el seguimiento de las requisiciones.
- Las solicitudes de adquisición y de servicio, serán ingresadas de acuerdo al tipo de servicio: Departamento de Mantenimiento Vehicular y Control de Combustible o a la Dirección de Recursos Materiales de la Dirección General de Administración.
- 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 titular de la Coordinación o Delegación Administrativa deberá elaborar las solicitudes de adquisición y las órdenes de servicio en atención a la normatividad establecida vigente.
- El formato de solicitud de adecuación presupuestaria deberá contener: monto, firma, justificación, relación por clave presupuestaria y calendarización de las transferencias a realizar.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de la elaboración de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio, así como de verificar la suficiencia presupuestal de las partidas a afectar.
- La ejecución del gasto debe realizarse mediante autorización presupuestal, de lo contrario será responsabilidad de la o el servidor público, realizar compromisos sin autorización.

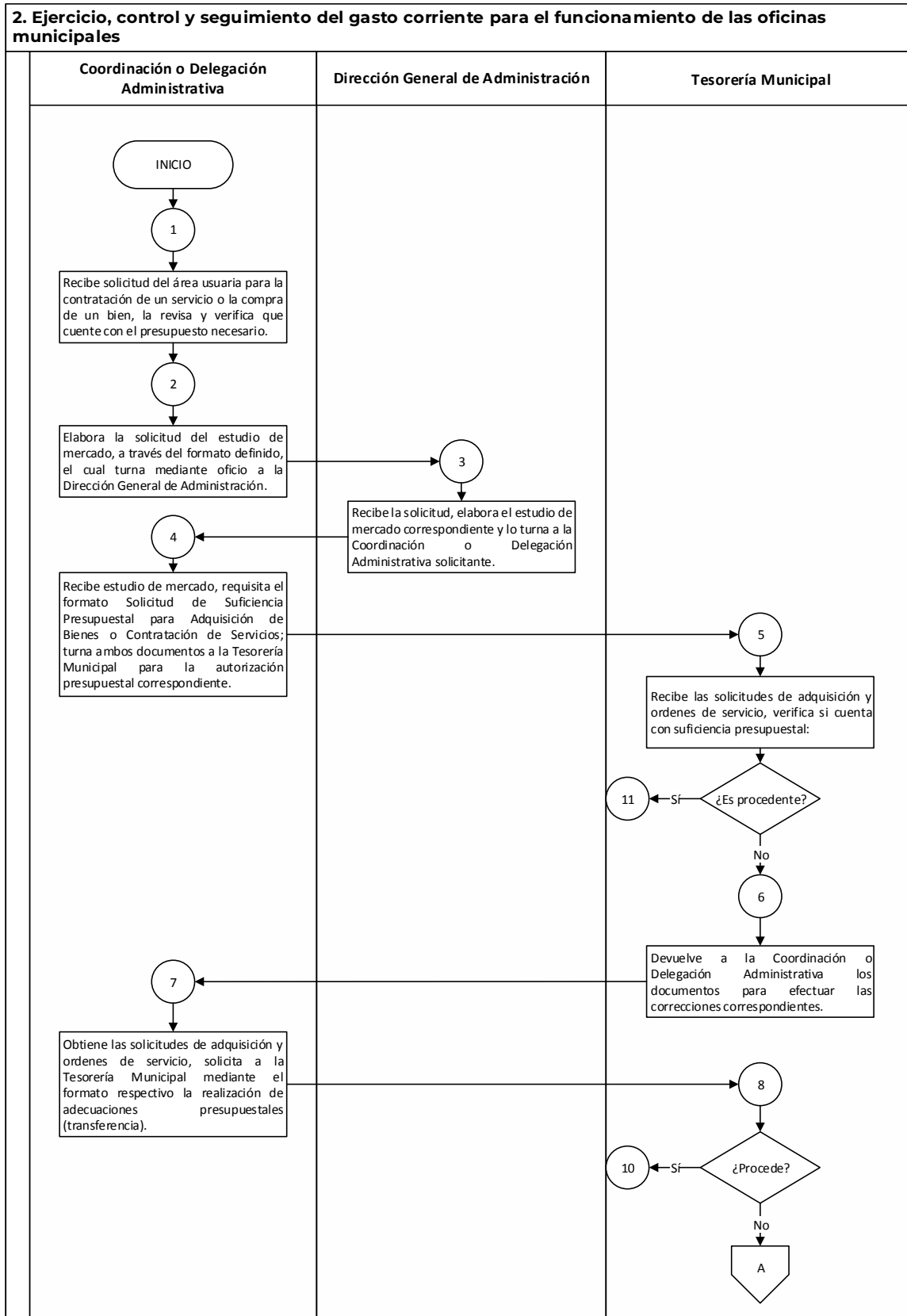
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, estará en constante comunicación con las áreas encargadas del seguimiento de solicitudes de adquisición y órdenes de servicio.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales

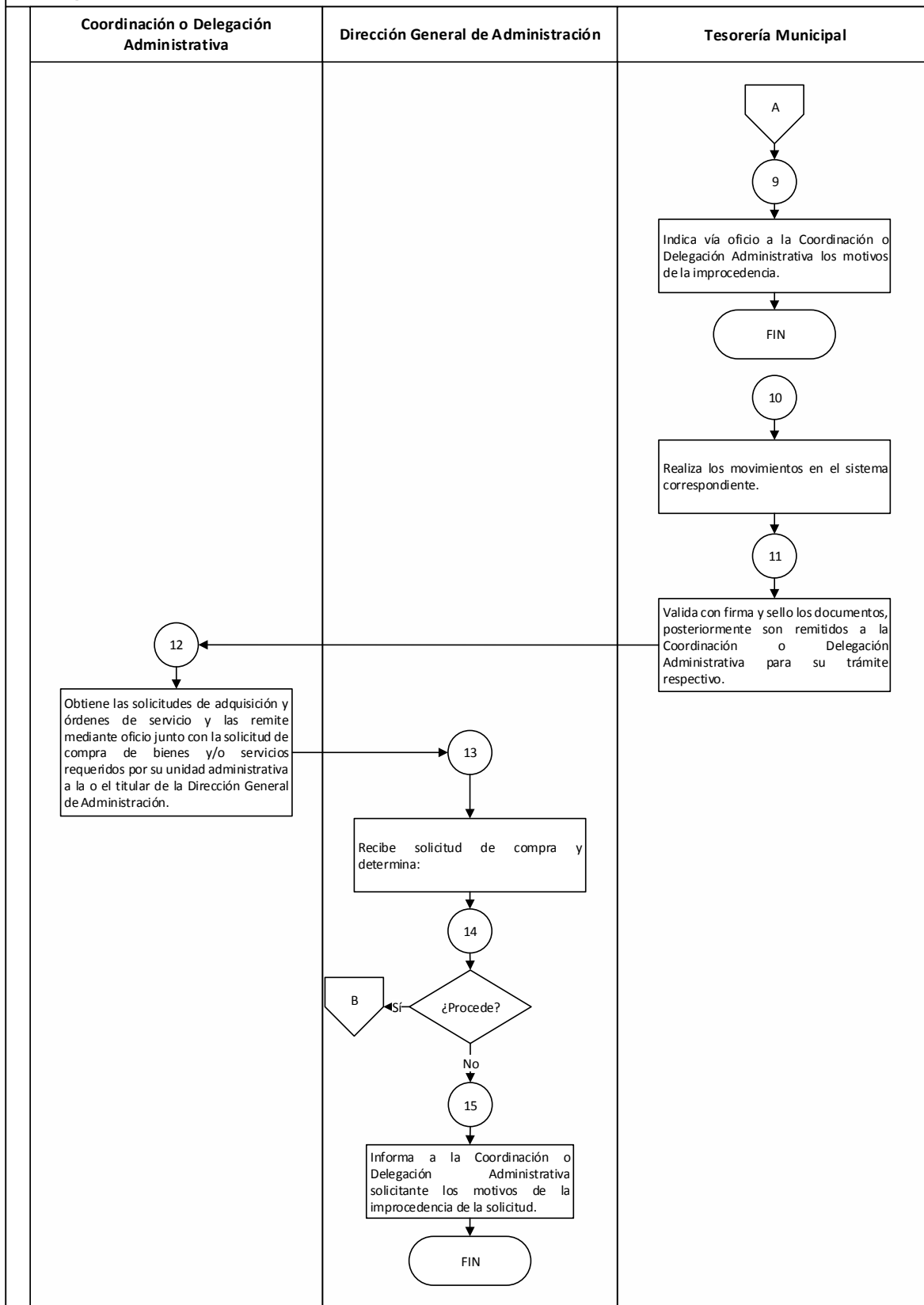
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación o Delegación Administrativa	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, el cual turna mediante oficio a la Dirección General de Administración.
3	Dirección General de Administración	Recibe la solicitud, elabora el estudio de mercado correspondiente y lo turna a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante.
4	Coordinación o Delegación Administrativa	Recibe estudio de mercado, revisa el formato Solicitud de Suficiencia Presupuestal para Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios; turna ambos documentos a la Tesorería Municipal para la autorización presupuestal correspondiente.
5	Tesorería Municipal	Recibe las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, verifica si cuenta con suficiencia presupuestal:
		¿Es procedente?
6	Tesorería Municipal	No: Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7		Obtiene las solicitudes de adquisición y ordenes de servicio, solicita a la Tesorería Municipal mediante el formato respectivo la realización de adecuaciones presupuestales (transferencia).
8	Tesorería Municipal	Recibe, registra y revisa el tipo de adecuación y determina:
		¿Procede?
9		No: Indica vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa los motivos de la improcedencia.
		FIN
10		Sí: Realiza los movimientos en el sistema correspondiente.
11		Sí: Valida con firma y sello los documentos, posteriormente son remitidos a la Coordinación o Delegación Administrativa para su trámite respectivo.
12	Coordinación o Delegación Administrativa	Obtiene las solicitudes de adquisición y órdenes de servicio y las remite mediante oficio junto con la solicitud de compra de bienes y/o servicios requeridos por su unidad administrativa a la o el titular de la Dirección General de Administración.
13	Dirección General de Administración	Recibe solicitud de compra y determina:
		¿Es procedente la solicitud?
14		No: Informa a la Coordinación o Delegación Administrativa solicitante los motivos de la improcedencia de la solicitud.
		FIN
15	Dirección General de Administración	Sí: Elabora la compra o contratación de servicio e informa a la Coordinación o Delegación Administrativa la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios.
16	Coordinación o Delegación Administrativa	Informa al área usuaria la fecha en la que se entregarán los bienes o servicios y da seguimiento a la recepción.
		FIN

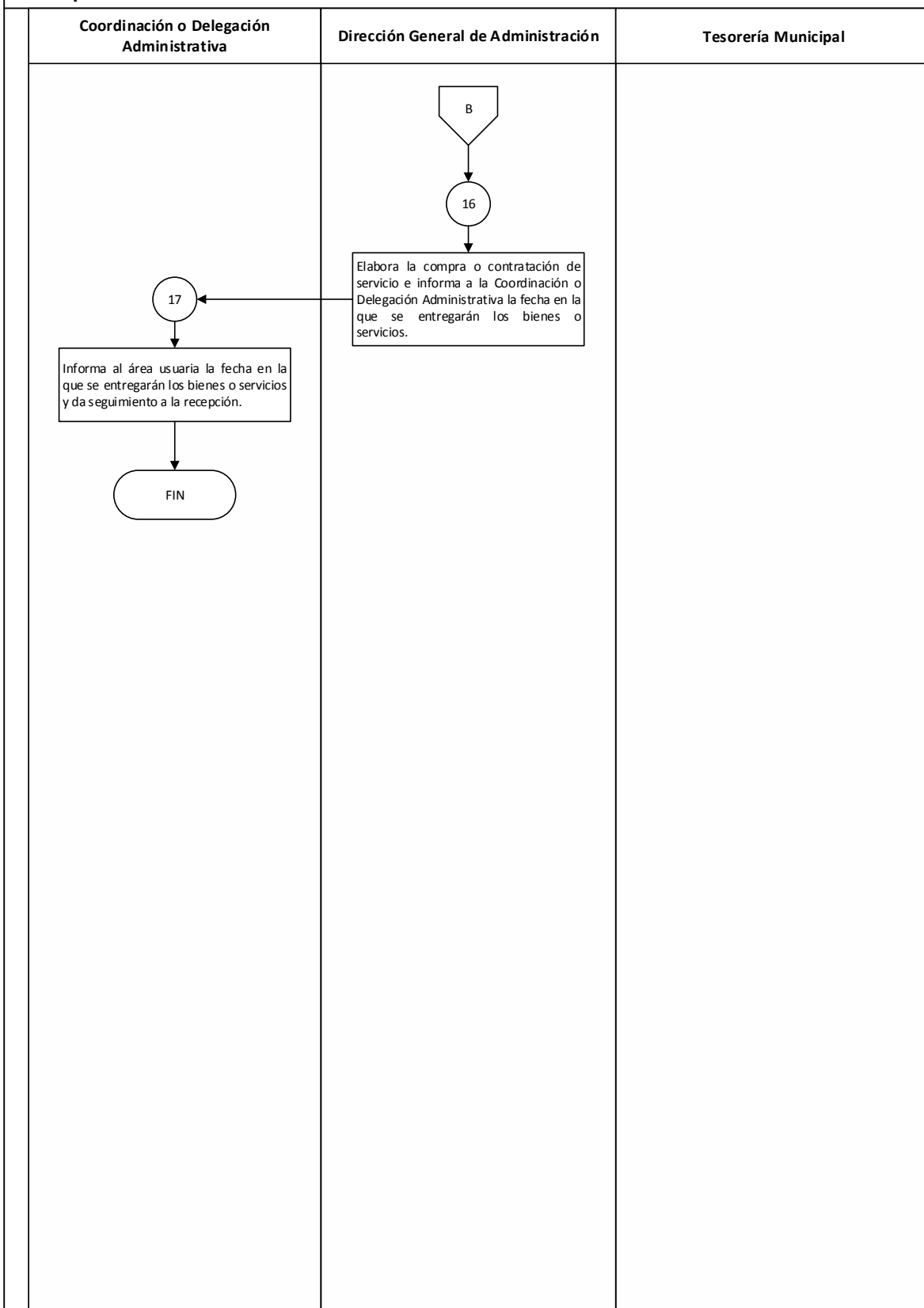
Diagrama:



2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales



2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales



Nombre del Procedimiento: Alta de personal

Objetivo: Contratar al personal para ocupar las plazas vacantes disponibles en las áreas de la Dependencia, con el propósito de establecer 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.
- Los movimientos podrán tramitarse previa autorización de la Dirección de Recursos Humanos.
- La Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de requisitar el “Formato Único de Movimiento de Personal”, así como de recabar las firmas de autorización e integrar el expediente, el cual debe constar de:
 - Cédula de datos personales
 - Copia de acta de nacimiento de la o el interesado
 - Copia de identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte)
 - Copia de la CURP
 - Copia del RFC
 - Copia del comprobante del grado máximo de estudio
 - Copia de la cartilla del servicio militar con liberación (personal masculino)
 - Copia de comprobante de domicilio (luz, teléfono, constancia domiciliaria expedida por una autoridad competente, entre otros) no mayor a 60 días
 - Constancia de no inhabilitación con fecha previa a la contratación
 - Copia del documento que acredite la clave del ISSEMYM, en caso de haber cotizado anteriormente (movimiento de alta, baja, credencial del ISSEMYM o recibo de pago)
 - Cédula de afiliación al ISSEMYM (en caso de no haber cotizado)
 - Aviso de situación de pensión ante el ISSEMYM
 - Movimiento de alta ISSEMYM
 - Certificado médico (no mayor a 30 días)
 - Solicitud de empleo y Curriculum Vitae
 - 2 fotografías tamaño infantil a color
 - Certificado expedido por la Unidad del Registro de Deudores Alimentarios Morosos
 - En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última)
 - Cédula informativa de manifestación de bienes

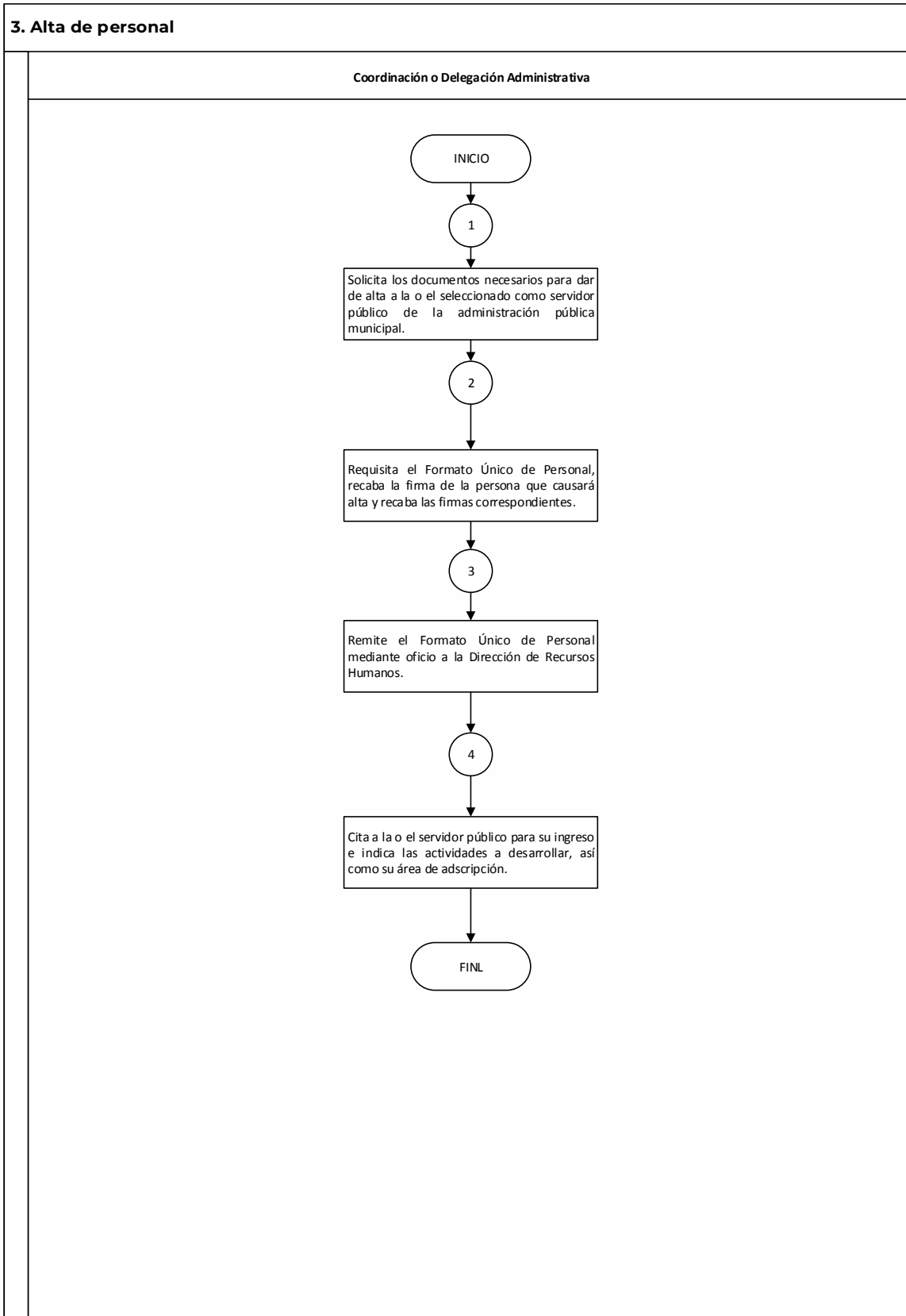
- Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
- Oficio de Petición
- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, presentar a la o el nuevo servidor público con su superior jerárquico inmediato y conjuntamente informarle de sus horarios y actividades a realizar.
- Las o los aspirantes a ocupar una plaza deberán requisitar “la Cédula de Datos Personales”, proporcionada por la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa.
- Toda contratación de personal de nuevo ingreso estará sujeta a la constancia de no registro de inhabilitación que emite el sistema administrado por la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
- No se tramitarán los movimientos de personal que carezcan de la documentación requerida, de las autorizaciones necesarias y de la disponibilidad presupuestal correspondiente.
- La fecha de alta del personal de nuevo ingreso deberá proceder a partir del primer día hábil de la quincena.
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

3. Alta de personal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación o Delegación Administrativa	Solicita los documentos necesarios para dar de alta a la o el seleccionado como servidor público de la administración pública municipal.
2		Requisita el Formato Único de Personal, recaba la firma de la persona que causará alta y recaba las firmas correspondientes.
3		Remite el Formato Único de Personal mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos.
4		Cita a la o el servidor público para su ingreso e indica las actividades a desarrollar, así como su área de adscripción.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Baja de personal**

Objetivo: Gestionar el movimiento de baja de personal de las áreas de la Dependencia con el propósito de finalizar las relaciones laborales entre la o el servidor público y el Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa informar a la o el servidor público la fecha en que dejará de prestar sus servicios.
- El finiquito por terminación laboral será otorgado al personal que lo solicite por escrito y exhiba carta de no adeudo, en caso contrario tendrán que liquidar el compromiso contraído con la institución.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa remitirá por oficio el Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y autorizado a la Dirección de Recursos Humanos, dando aviso conjuntamente a la Contraloría y al Departamento de Control Patrimonial, de la baja de la o el servidor público.
- Las solicitudes de baja y la renuncia del personal que envíen las áreas deberán remitirse a la Coordinación o Delegación Administrativa, el mismo día que el servidor público interesado presente su renuncia voluntaria. En caso contrario será responsabilidad administrativa de las áreas el envío extemporáneo de este documento.
- Cuando el servidor público incurra en cuatro faltas injustificadas durante un mes o tres continuas, 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.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la o el servidor público de su baja laboral.
- Cuando la baja sea de algún mando medio o superior, la o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa solicitará a la o el servidor público la preparación e integración del Acta de Entrega Recepción en 4 tantos, los cuales serán distribuidos de la siguiente forma: uno para el OSFEM, otro para la Contraloría Municipal, uno para la o el servidor público saliente y uno para la o el servidor público entrante.
- La o el mando medio que deba preparar la entrega recepción, deberá gestionar ante las instancia correspondientes, la emisión a su nombre de las constancias de no adeudo económico; patrimonial y documental.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar a la Contraloría Municipal, a la Dirección de Servicios Generales y a las o los servidores públicos entrante y saliente la hora y fecha en la que se llevará a cabo la entrega recepción.
- La o el titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de atestiguar que la entrega recepción se realice conforme lo establece la normatividad aplicable.

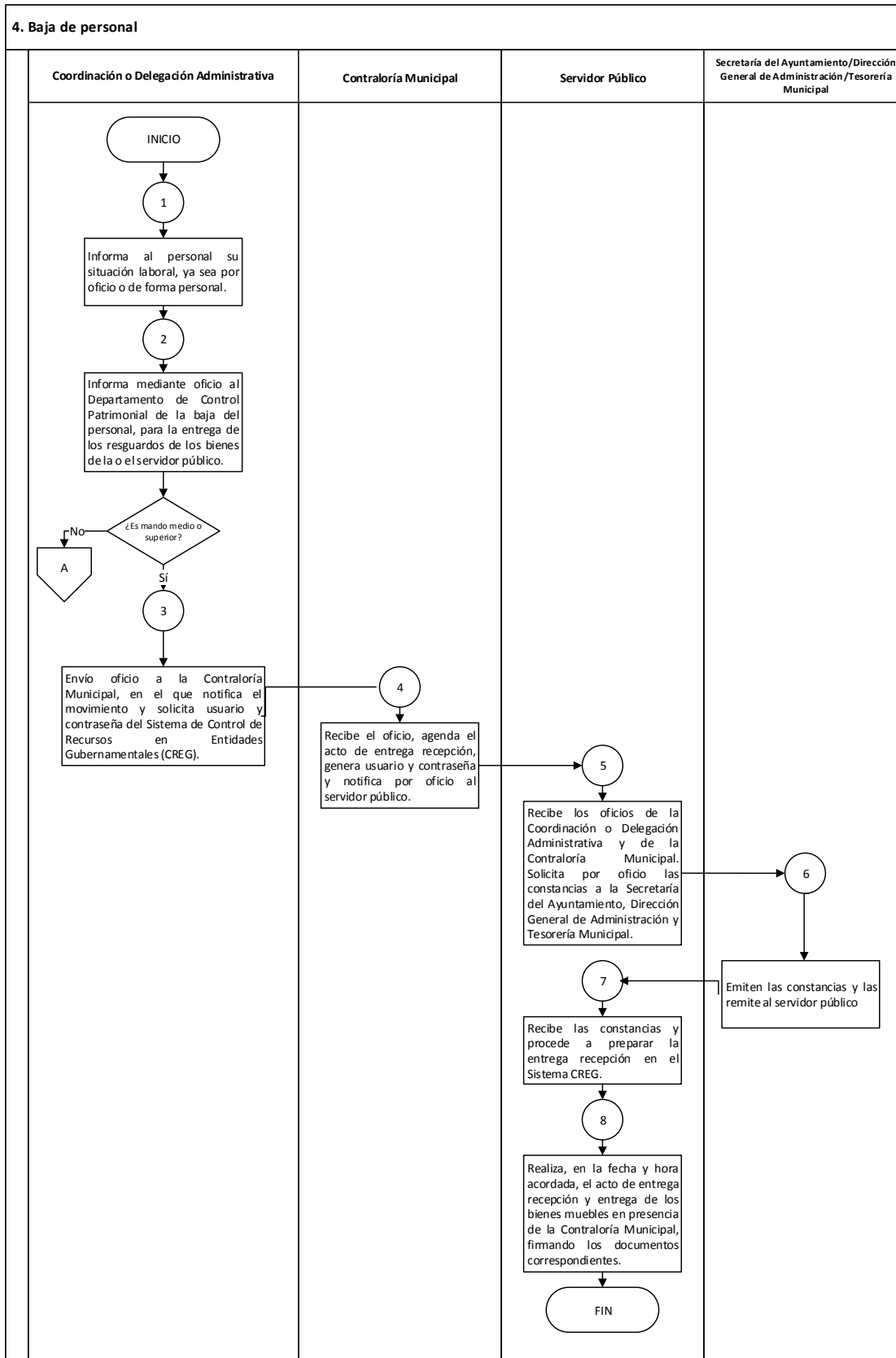
- Los movimientos de personal se sujetarán al calendario que para tal efecto emite anualmente la Dirección General de Administración.

4. Baja de personal

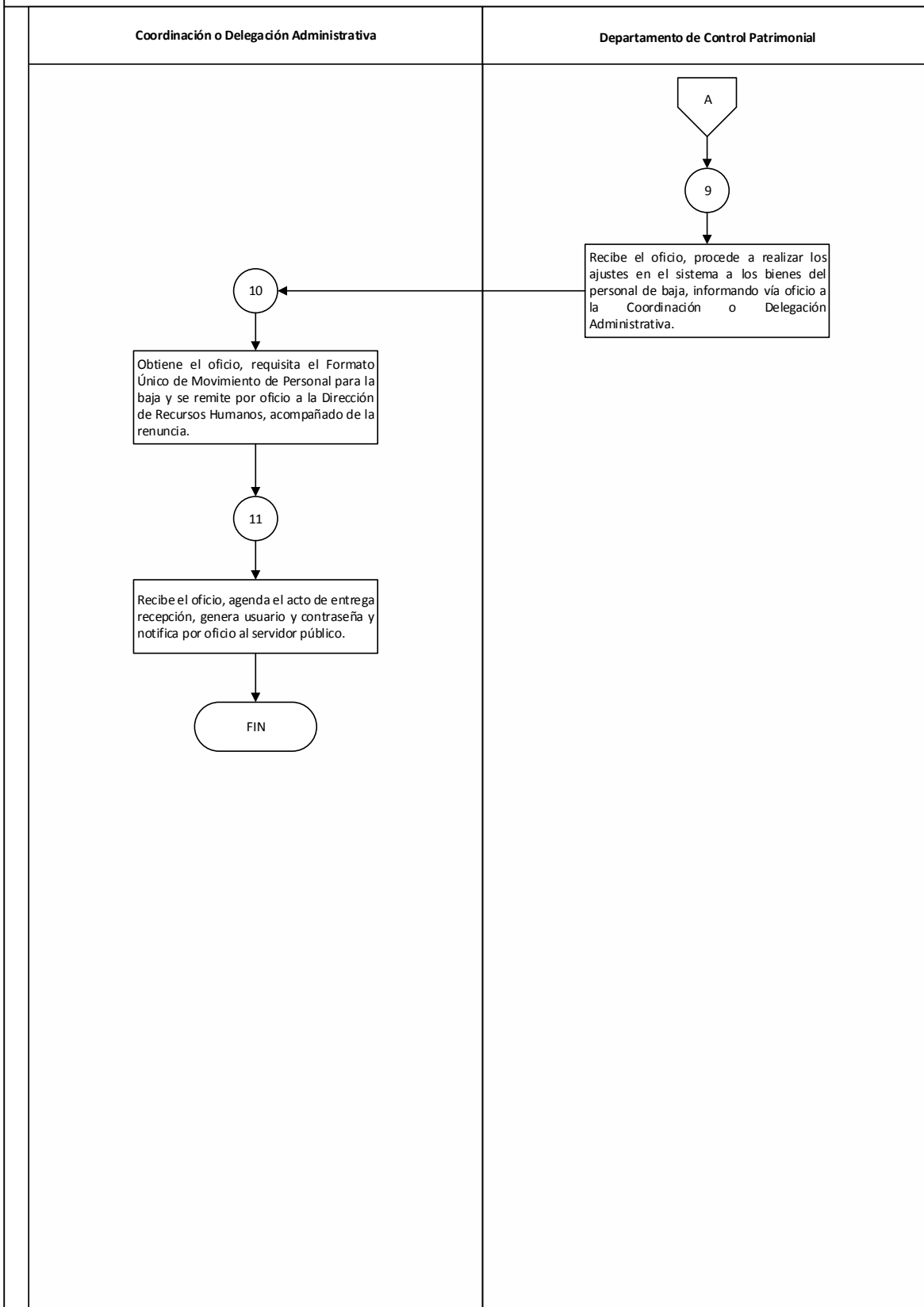
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación o Delegación Administrativa	Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2		Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor público.
		¿Es mando medio o superior?
3		Sí: Envío oficio a la Contraloría Municipal, en el que notifica el movimiento y solicita usuario y contraseña del Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG).
4	Contraloría Municipal	Recibe el oficio, agenda el acto de entrega recepción, genera usuario y contraseña y notifica por oficio al servidor público.
5	Servidor Público	Recibe los oficios de la Coordinación o Delegación Administrativa y de la Contraloría Municipal. Solicita por oficio las constancias a la Secretaría del Ayuntamiento, Dirección General de Administración y Tesorería Municipal.
6	Secretaría del Ayuntamiento/ Dirección General de Administración/ Tesorería Municipal	Emiten las constancias y las remite al servidor público
7	Servidor Público	Recibe las constancias y procede a preparar la entrega recepción en el Sistema CREG.
8		Realizan, en la fecha y hora acordada, el acto de entrega recepción y entrega de los bienes muebles en presencia de la Contraloría Municipal, firmando los documentos correspondientes.
		FIN
9	Departamento de Control Patrimonial	No: Recibe el oficio, procede a realizar los ajustes en el sistema a los bienes del personal de baja, informando vía oficio a la Coordinación o Delegación Administrativa.
10	Coordinación o Delegación Administrativa	Obtiene el oficio, requisita el Formato Único de Movimiento de Personal para la baja y se remite por oficio a la Dirección de Recursos Humanos, acompañado de la renuncia.
11		Envía a la o el servidor público al Departamento de Administración de Personal, quedando una vacante disponible.
		FIN

Diagrama:



4. Baja de personal



IV. 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 instauración, sustanciación y resolución del procedimiento administrativo común, a petición de la Dirección de Inspección y Control Comercial.

POLÍTICAS APLICABLES

- La o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, será el responsable de recibir de la Dirección de Inspección y Control Comercial el acta circunstanciada de visita de verificación llevada a cabo por del personal de verificación, para instaurar el Procedimiento Administrativo común, elaborando en tiempo y forma las actuaciones y documentación pre procedimental y procedimentales tendientes a la aplicación de la normatividad jurídica, con el objeto de corroborar que las unidades económicas de naturaleza establecida realicen sus actividades de conformidad con el marco jurídico imperante.
- La o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, en coordinación con el Departamento de Ordenamiento Comercial, entregará a los verificadores comisionados, los acuerdos signados por la o el titular de la Dirección de Inspección y Control Comercial para que en el ámbito de sus atribuciones, lleven a cabo las diligencias ordenadas en dichos documentos, previa firma para recepción.
- La o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, asignará al Abogado la documentación que corresponda, para que instaure y ventile el procedimiento administrativo hasta su total conclusión.
- Será responsabilidad de la o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, revisar que la documentación pre procedimental y procedimental se ajuste al marco jurídico imperante y sin errores; validando las actuaciones para la instauración, sustanciación y resolución del procedimiento administrativo común.
- La o el Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, previa validación de la o el titular de la Unidad Jurídica, tiene la labor de recabar la firma de la o el Director de Inspección y Control Comercial de los documentos que se generan con motivo del Procedimiento Administrativo común.

- El personal adscrito al Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, bajo el mando de la o el titular de la Unidad Jurídica, una vez que no exista diligencia pendiente por desahogar, elaborará la resolución que a derecho proceda, la cual deriva de la secuela procedimental llevada con antelación, aplicando la normatividad o legislación que corresponda.

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

Descriptivo:

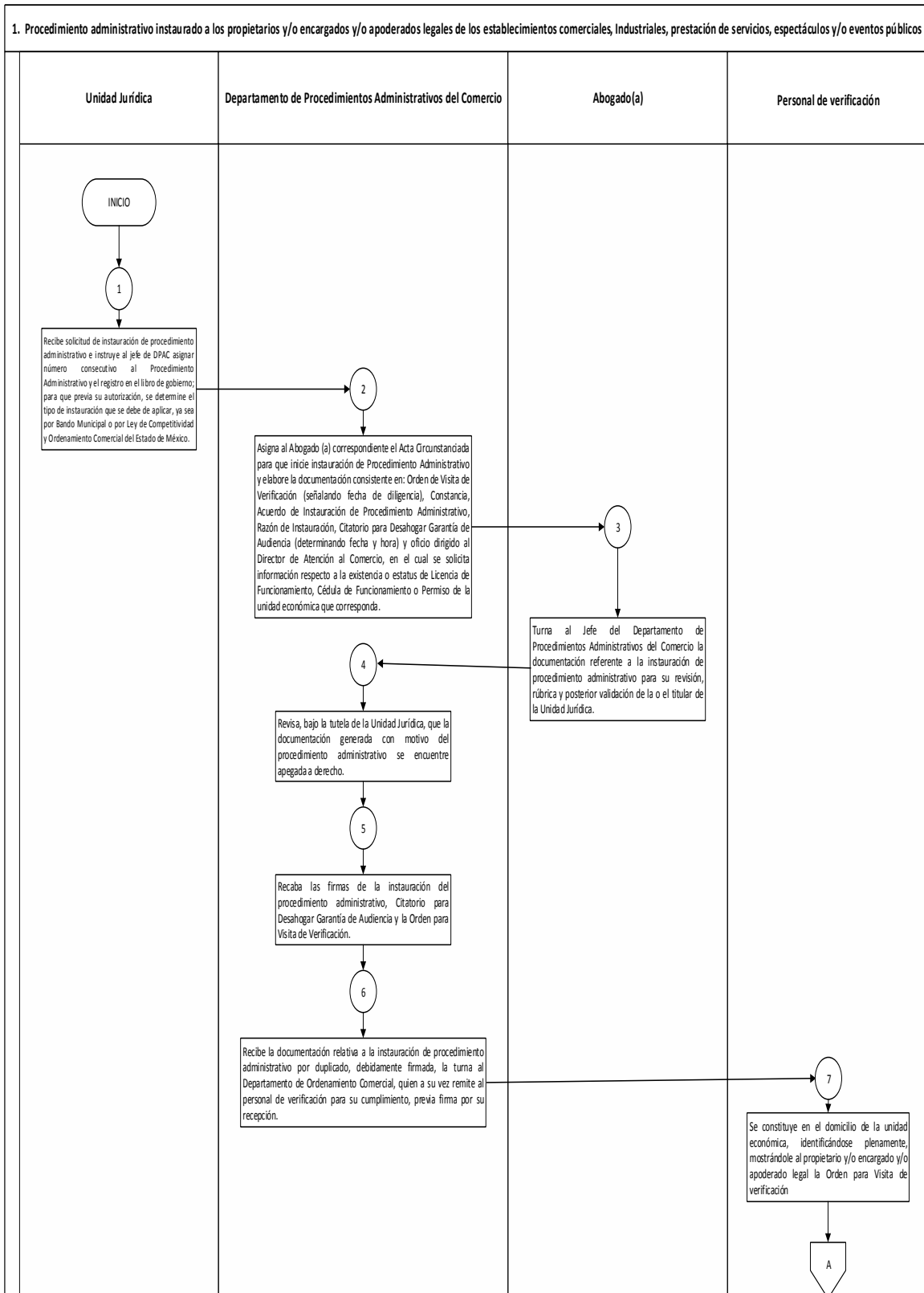
No.	Responsable	Actividad
1	Unidad Jurídica	Recibe solicitud de instauración de procedimiento administrativo e instruye al jefe de DPAC asignar número consecutivo al Procedimiento Administrativo y el registro en el libro de gobierno; para que previa su autorización, se determine el tipo de instauración de conformidad con la normatividad jurídica aplicable.
2	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Asigna al Abogado (a) correspondiente el Acta Circunstanciada para que inicie instauración de Procedimiento Administrativo y elabore la documentación consistente en: Orden de Visita de Verificación (señalando fecha de diligencia), Constancia, Acuerdo de Instauración de Procedimiento Administrativo, Razón de Instauración, Citatorio para Desahogar Garantía de Audiencia (determinando fecha y hora) y oficio dirigido al Director de Atención al Comercio, en el cual se solicita información respecto a la existencia o estatus de Licencia de Funcionamiento, Cédula de Funcionamiento o Permiso de la unidad económica que corresponda.
3	Abogado(a)	Turna al Jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio la documentación referente a la instauración de procedimiento administrativo para su revisión, rúbrica y posterior validación de la o el titular de la Unidad Jurídica.
4	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Revisa, bajo la tutela de la Unidad Jurídica, que la documentación generada con motivo del procedimiento administrativo se encuentre apegada a derecho.
5		Recaba las firmas de la instauración del procedimiento administrativo, Citatorio para Desahogar Garantía de Audiencia y la Orden para Visita de Verificación.
6		Recibe la documentación relativa a la instauración de procedimiento administrativo por duplicado, debidamente firmada, la turna al Departamento de Ordenamiento Comercial, quien a su vez remite al personal de verificación para su cumplimiento, previa firma por su recepción.
7	Personal de verificación	Se constituye en el domicilio de la unidad económica, identificándose plenamente, mostrándole al propietario y/o encargado y/o apoderado legal la Orden para Visita de verificación
8		Ejecuta la visita de verificación y determina
		¿Acredita el funcionamiento regular del establecimiento?
9	Personal de verificación	Sí: Levanta Acta Circunstanciada fundamentando y motivando la no aplicación de la medida preventiva o de seguridad, adjuntando evidencia fotográfica.
10		Remite a la o el jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio la documentación concerniente a la diligencia de Verificación, integrando acta circunstanciada, así como documentales que exhibió el propietario de la unidad económica con los cuales acredito regular funcionamiento comercial, turnándose a su vez al abogado que tiene a cargo el expediente, para que elabore la resolución administrativa que a derecho procede.
11	Abogado(a)	Recibe la documentación correspondiente a la visita de verificación y anexos, emite resolución administrativa, firmada por el Director de Inspección y Control Comercial, donde se concluye y archiva el procedimiento administrativo.
		FIN

12	Personal de verificación	No: Aplica la medida preventiva y/o de seguridad autorizada, tomando evidencia fotográfica, notificando acuerdo de instauración de procedimiento administrativo, Orden para Visita de Verificación y citatorio para desahogar garantía de audiencia.
13	Personal de verificación	Turna a la o el jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio la documentación correspondiente a la diligencia de Verificación, consistente en Acta Circunstanciada, Citatorio para desahogar garantía de audiencia, así como la Orden para Visita de verificación y evidencia fotográfica para integrar el expediente.
14	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Recibe la documentación correspondiente a la visita de verificación y anexos, lo turna al abogado correspondiente para su integración al expediente formado.
15	Abogado(a)	Desahoga diligencia de garantía de audiencia, en la cual la o el propietario y/o apoderado legal de la unidad económica acredita previamente su personalidad y propiedad o posesión de la unidad económica y, de así considerarlo, realiza las manifestaciones pertinentes; ofrece pruebas y vierte los alegatos que considera pertinentes; emitiéndose acuerdo, respecto de cada una de las peticiones formuladas y pruebas ofrecidas; y una vez concluido su desahogo, se procede a recabar la firma del compareciente y de los testigos que intervinieron.
16		Concluida la garantía de audiencia resolverá y acordará las peticiones que en su caso haya solicitado por quien asistió a la garantía en mención.
		¿Qué ordenamiento se infringió?
17	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Bando Municipal Gira oficio al Oficial Calificador para calificación de multa
18		Ley de Competitividad Emite la Resolución Administrativa, en la que se aplica la sanción atendiendo la gravedad de la infracción.
		¿Solicita regularización?
19	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	No: Termina su actuar, en tanto, en su caso, exista una nueva petición por la o el titular de la unidad económica.
		FIN
20	Propietario y/o apoderado legal de la unidad económica	Sí: Entrega a la Dirección General de Gobierno escrito de solicitud de retiro provisional y momentáneo de sellos al establecimiento comercial para el único efecto de que se realice la verificación correspondiente, derivado del trámite de alta o cambio en la licencia de funcionamiento, turnándose a la Unidad Jurídica para el trámite correspondiente.
21	Unidad Jurídica	Recibe escrito de solicitud de retiro provisional y momentáneo de sellos a la unidad económica, remitiéndolo al titular del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, quien a su vez lo turna al abogado correspondiente para que proyecte el acuerdo, previa coordinación de la fecha de la diligencia, señalada por el titular del Departamento de Ordenamiento Comercial.
22	DPAC/a/DICC	Turna el acuerdo para recabar la firma de la o el Director de Inspección y Control Comercial, relativo al retiro provisional y momentáneo, así como la reposición de sellos a la unidad económica

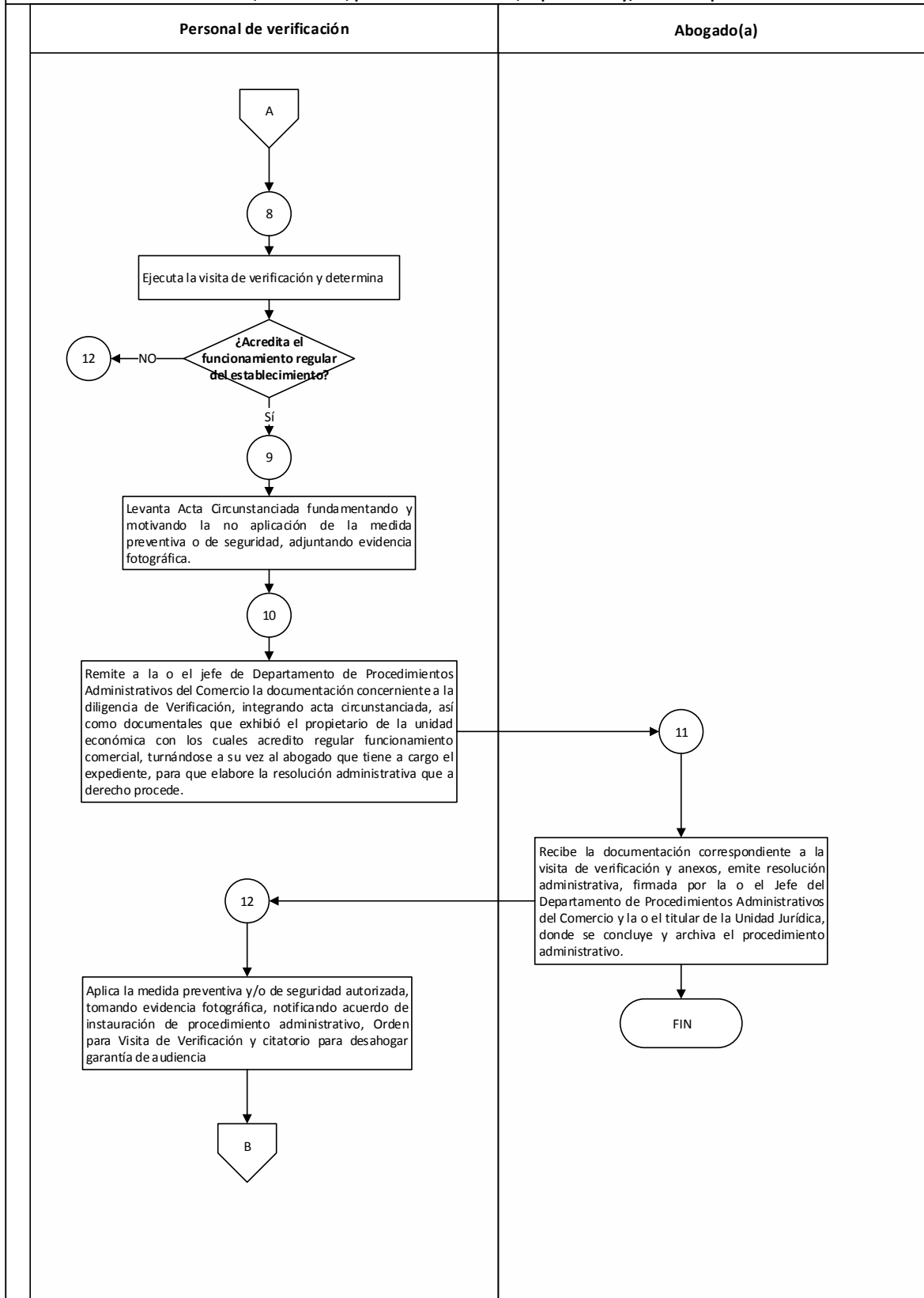
		por un lapso determinado, y una vez que obtiene la autorización lo turna a la o el titular del Departamento de Ordenamiento Comercial para su cumplimiento.
23	Departamento de Ordenamiento Comercial	Recibe el Acuerdo de retiro provisional y momentáneo de sellos a la unidad económica, quien a su vez lo turna al personal de verificación adscrito para su cumplimiento.
24	Personal de verificación	Lleva a cabo las diligencias de verificación, realizando retiro y concluida su actuación procede a la reposición de sellos de suspendido.
25		Entrega al Jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio las constancias de la diligencia de retiro provisional y reposición de sellos, así como evidencia fotográfica, quien a su vez lo remite al abogado correspondiente para su integración al expediente formado.
26	Dirección General de Gobierno	Recibe escrito de solicitud de conclusión de procedimiento administrativo en donde el peticionario manifiesta contar con licencia de funcionamiento vigente y refiere haber pagado la sanción correspondiente, para que se resuelva el PA conforme a derecho proceda, y remitiéndolo a la Unidad Jurídica para su atención.
27	Unidad Jurídica	Recibe escrito de solicitud de conclusión, lo turna al titular del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, para su atención correspondiente.
28	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Recibe escrito de solicitud de conclusión de procedimiento administrativo, turnándolo al abogado correspondiente para la formulación de resolución administrativa.
29	Abogado	Proyecta Resolución Administrativa, derivado del escrito de petición, donde se determina el retiro definitivo de sellos, remitiéndolo al titular del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio para su revisión y rubrica.
30	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Recibe Resolución Administrativa para revisión y rubrica, coordinando la diligencia de retiro definitivo de sellos conjuntamente con el titular de la Departamento de Ordenamiento Comercial.
31	Departamento de Ordenamiento Comercial	Recibe la resolución referente al retiro definitivo de sellos y lo turna al personal de verificación para su cumplimiento.
32	Personal de verificación	Lleva a cabo diligencia de retiro de sellos y una vez concluidas las diligencias necesarias, procede a elaborar acta circunstanciada, tomar evidencia fotográfica, y remite las actuaciones al jefe del Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio, para que se realice lo conducente.
33	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Recibe las constancias del retiro definitivo de sellos a la unidad económica, quien a su vez lo remite al abogado responsable del expediente para la debida integración y archivo del procedimiento administrativo.
34		Solicitud de baja de la unidad económica por cese de actividades Manifiesta al titular de la Unidad económica el cese de actividades, y solicita la calificación de la infracción, a efecto de la imposición de la sanción correspondiente, en atención a la normatividad jurídica aplicable. Previa acreditación del cumplimiento de la sanción impuesta, se emite la resolución administrativa, ordenando el retiro definitivo de sellos, así como su notificación.

		Se corrobora por el personal de verificación de la Dirección de Inspección y Control Comercial, el cese de actividades de la unidad económica, levantando acta circunstanciada de lo anterior misma que hace llegar al jefe del Departamento de Procedimientos administrativos del comercio y se procede archivar el expediente demerito.
		FIN

Diagrama:

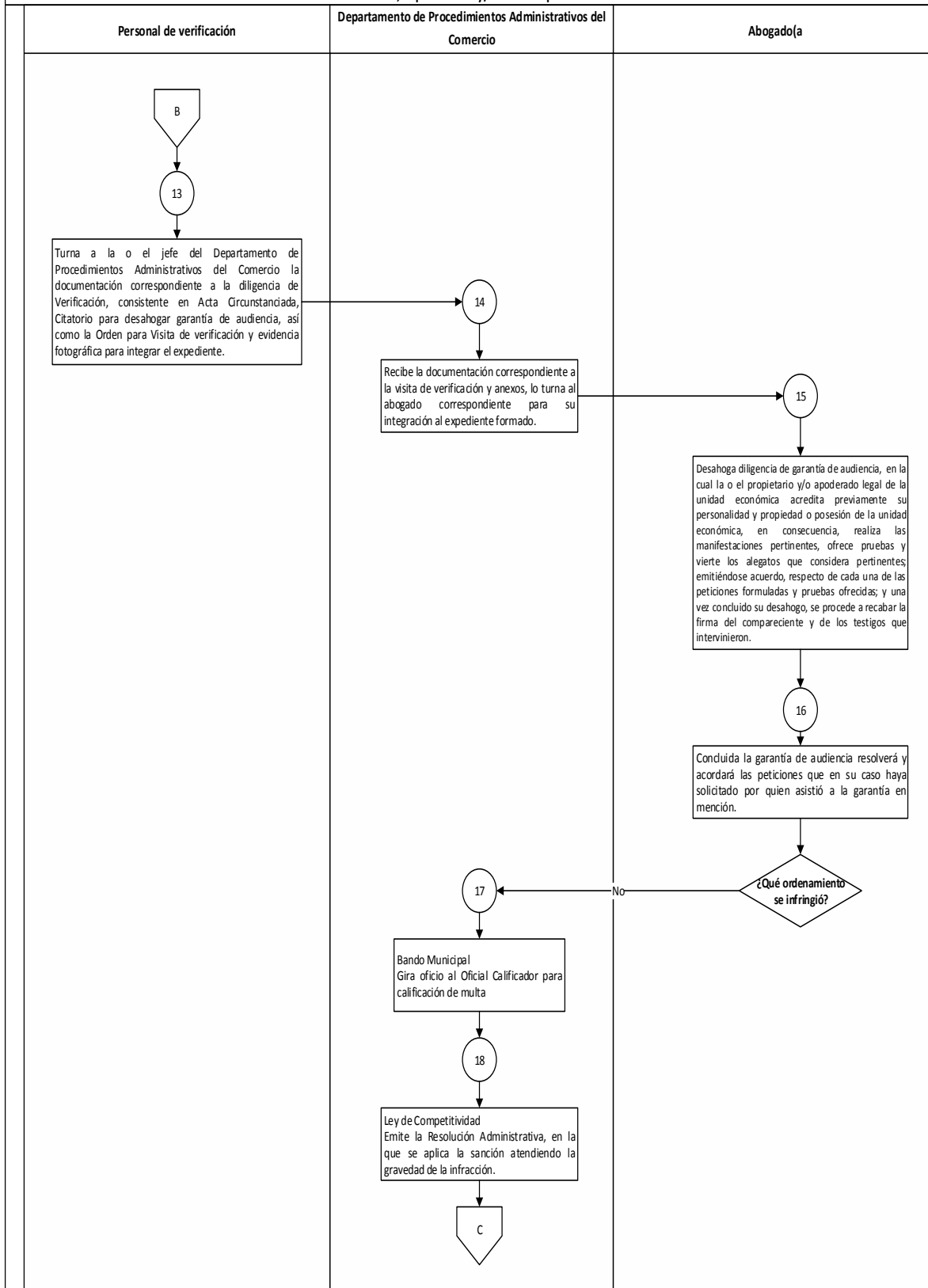


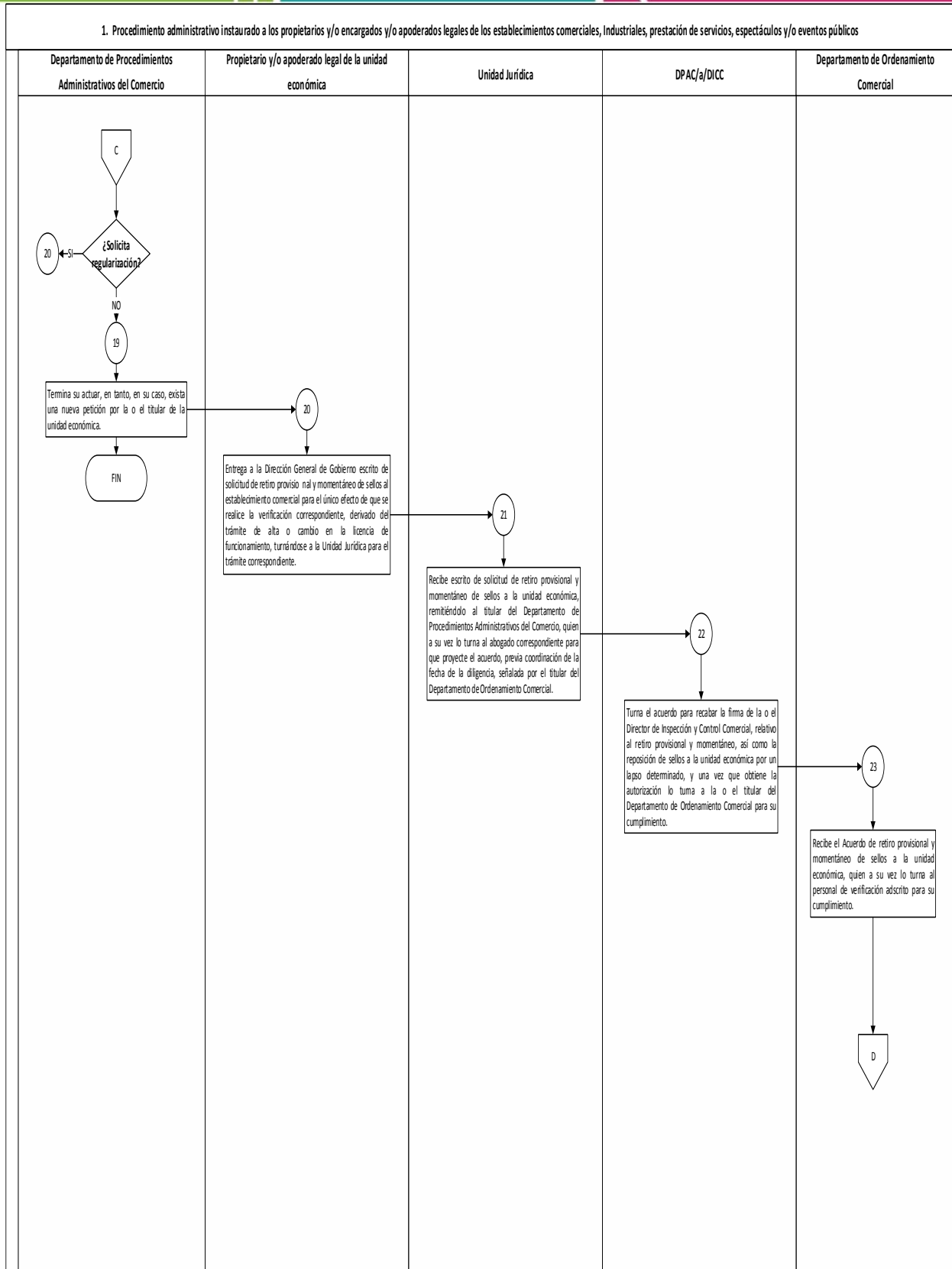
1. Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, Industriales, prestación de servicios, espectáculos y/o eventos públicos

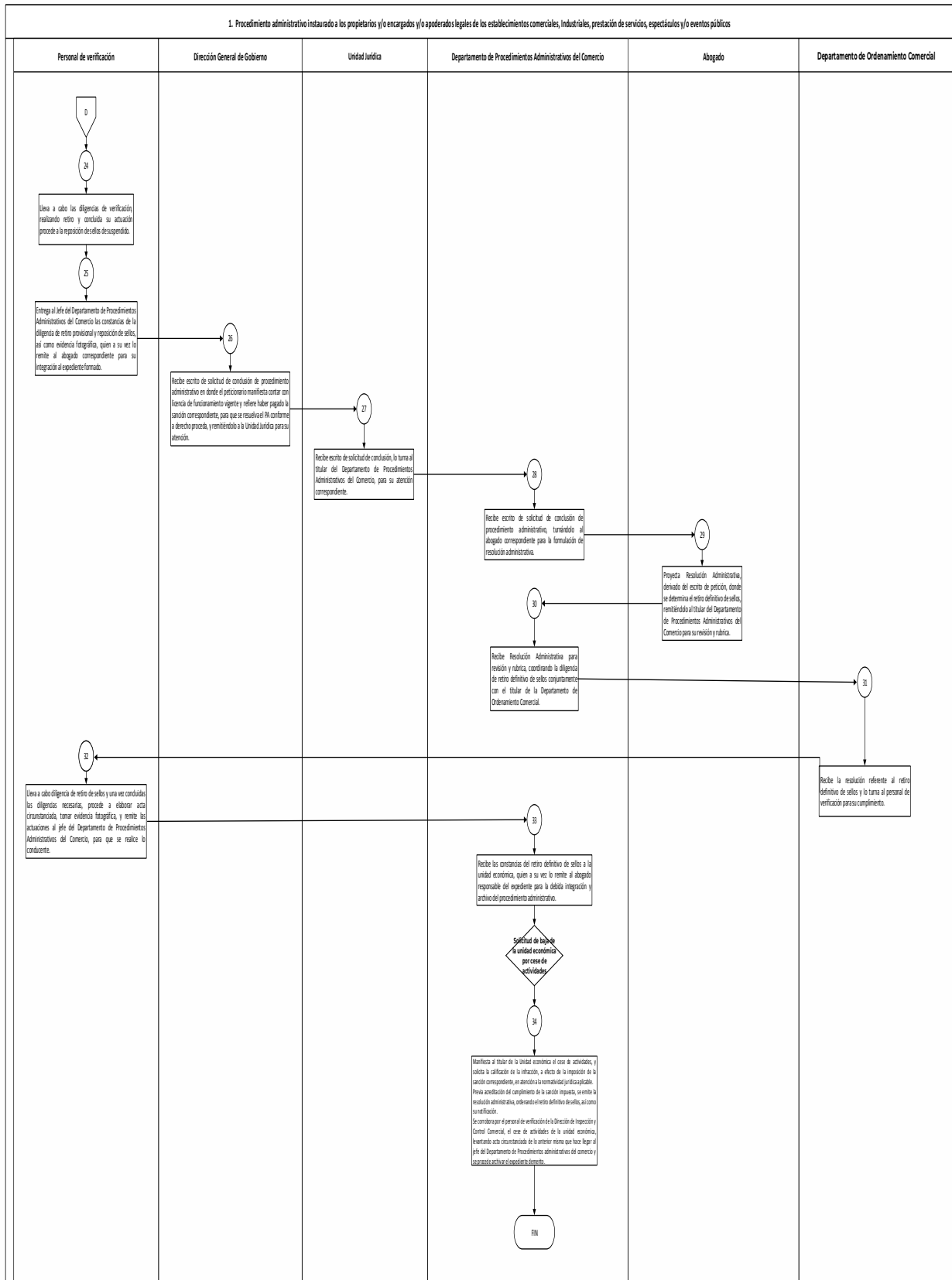


1. Procedimiento administrativo instaurado a los propietarios y/o encargados y/o apoderados legales de los establecimientos comerciales, industriales, prestación de

servicios, espectáculos y/o eventos públicos







V. DEPARTAMENTO DE INTEGRACIÓN 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

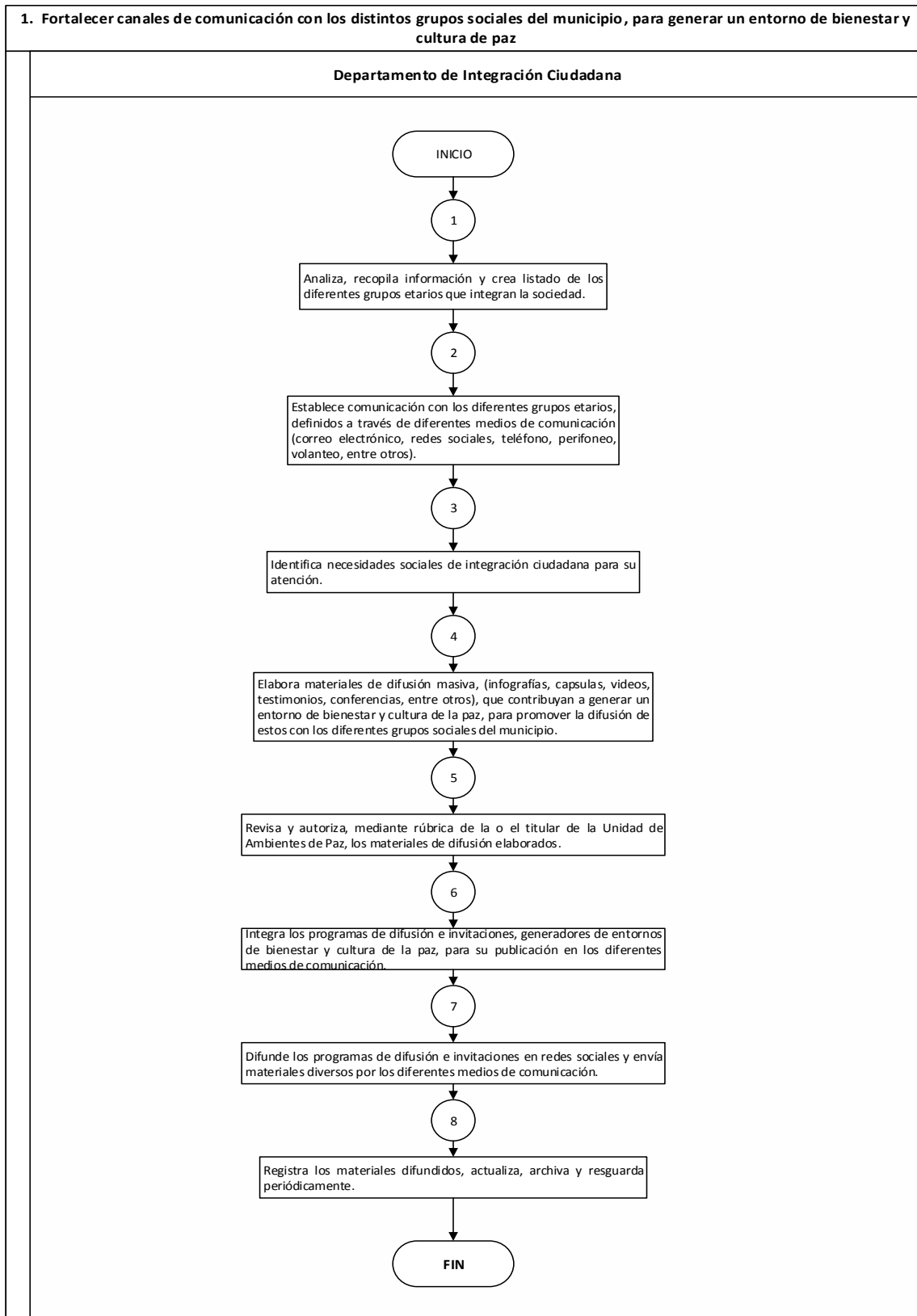
- El Departamento de Integración Ciudadana deberá mantener actualizada la lista de los diferentes grupos etarios, con los que se deba impulsar estrategias que contribuyan a generar entornos de bienestar y cultura de paz, aumentando los factores de prevención del delito y disminuyendo los factores de riesgo.
- Se difundirán los contenidos de interés como infografías, cápsulas, videos, testimonios, conferencias, entre otros, 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 la información en materia de salud física, mental y emocional, ante los grupos etarios de acuerdo con el entorno sanitario que se viva.

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

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Integración Ciudadana	Analiza, recopila información y crea listado de los diferentes grupos etarios que integran la sociedad.
2	Departamento de Integración Ciudadana	Establece comunicación con los diferentes grupos etarios, definidos a través de diferentes medios de comunicación (correo electrónico, redes sociales, teléfono, perifoneo, volanteo, entre otros).
3	Departamento de Integración Ciudadana	Identifica necesidades sociales de integración ciudadana para su atención.
4	Departamento de Integración Ciudadana	Elabora materiales de difusión masiva, (infografías, capsulas, videos, testimonios, conferencias, entre otros), que contribuyan a generar un entorno de bienestar y cultura de la paz, para promover la difusión de estos con los diferentes grupos sociales del municipio.
5	Departamento de Integración Ciudadana	Revisa y autoriza, mediante rúbrica de la o el titular de la Unidad de Ambientes de Paz, los materiales de difusión elaborados.
6	Departamento de Integración Ciudadana	Integra los programas de difusión e invitaciones, generadores de entornos de bienestar y cultura de la paz, para su publicación en los diferentes medios de comunicación.
7	Departamento de Integración Ciudadana	Difunde los programas de difusión e invitaciones en redes sociales y envía materiales diversos por los diferentes medios de comunicación.
8	Departamento de Integración Ciudadana	Registra los materiales difundidos, actualiza, archiva y resguarda periódicamente.
		FIN

Diagrama:



VI. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE VINCULACIÓN

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

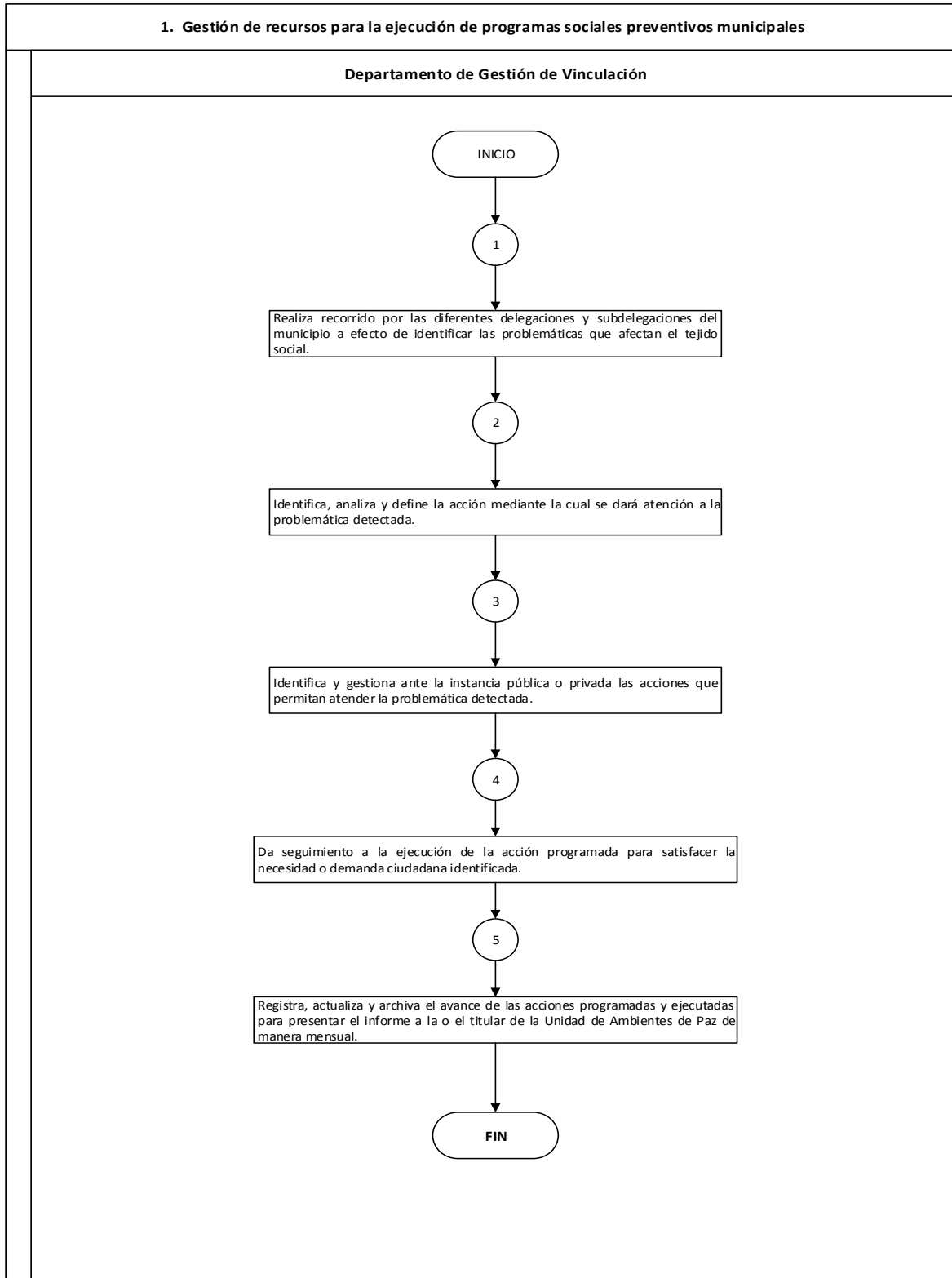
- Se deberá privilegiar la generación continua de canales de vinculación, ante las dependencias de la administración pública municipal, para la ejecución de los programas sociales existentes, dirigiéndolos a los sectores más vulnerables del municipio, a fin de fomentar la igualdad de oportunidades.
- 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.
- En coordinación con Autoridades Auxiliares, se llevarán a cabo visitas y/o recorridos a la ciudadanía periódicamente, con el objetivo de detectar necesidades sociales factibles de atenderse con programas sociales municipales.

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

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Gestión de Vinculación	Realiza recorrido por las diferentes delegaciones y subdelegaciones del municipio a efecto de identificar las problemáticas que afectan el tejido social.
2	Departamento de Gestión de Vinculación	Identifica, analiza y define la acción mediante la cual se dará atención a la problemática detectada.
3	Departamento de Gestión de Vinculación	Identifica y gestiona ante la instancia pública o privada las acciones que permitan atender la problemática detectada.
4	Departamento de Gestión de Vinculación	Da seguimiento a la ejecución de la acción programada para satisfacer la necesidad o demanda ciudadana identificada.
5	Departamento de Gestión de Vinculación	Registra, actualiza y archiva el avance de las acciones programadas y ejecutadas para presentar el informe a la o el titular de la Unidad de Ambientes de Paz de manera mensual.
		FIN

Diagrama:



VII. DEPARTAMENTOS DE INSPECCION ZONA CENTRO, SUR Y NORTE

Nombre del Procedimiento:	Visitas de inspección a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana o de oficio
Objetivo:	Contener y/u ordenar de manera paulatina la práctica del comercio informal en la vía y espacios públicos del Municipio de Toluca cuando se presente una queja ciudadana o de oficio.

POLÍTICAS APLICABLES

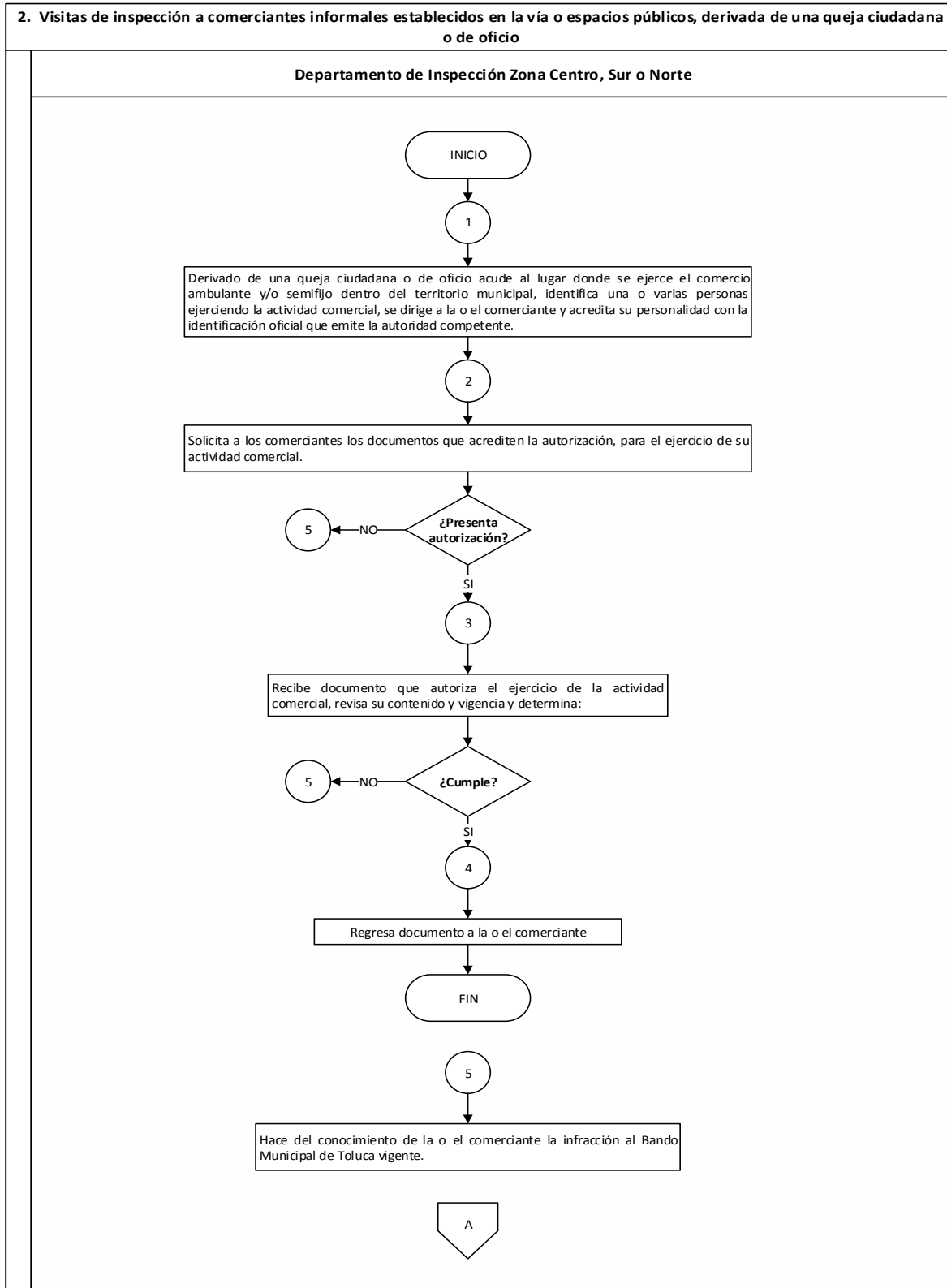
- En los recorridos de inspección, a las personas que no cuenten con el documento que acredite la autorización para el ejercicio de su actividad, se realizará, en su caso, el aseguramiento de la mercancía.
- En caso de encontrar irregularidades en el documento que acredite la autorización para ejercer dicha actividad de comercio, se procederá al aseguramiento de la mercancía.
- Los bienes asegurados estarán a disposición de la Dirección de Inspección y Control Comercial, los cuales podrán ser devueltos de conformidad a lo establecido a la normatividad jurídica aplicable o, en su caso, por mandato de la autoridad competente.
- Los recorridos de inspección podrán llevarse a cabo en compañía de la fuerza pública (policías municipales) y, en su caso, de demás autoridades competentes.
- Se hará un registro de la mercancía asegurada, para conocimiento de la o el comerciante.
- Cuando se detecte la comisión flagrante de una infracción a las normas que regulan el ejercicio de la actividad comercial informal, los Departamentos de Inspección Zona Norte, Zona Sur y Zona Centro podrán llevar a cabo el aseguramiento de mercancías, productos, materiales o sustancias que se expendan en la vía pública o bien puedan crear riesgo inminente o contaminación.
- Cuando el personal de inspección se percate de la ayuda o auxilio al autor de una infracción administrativa en materia de comercio informal para su ejecución o a fin de que el infractor evada a la autoridad municipal o bien que se detecte la utilización de equipos de radiocomunicación para lo antes mencionado, se dará aviso a los elementos de seguridad pública municipal, para que en uso de sus atribuciones procedan conforme a derecho.

2. Visitas de inspección a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana o de oficio

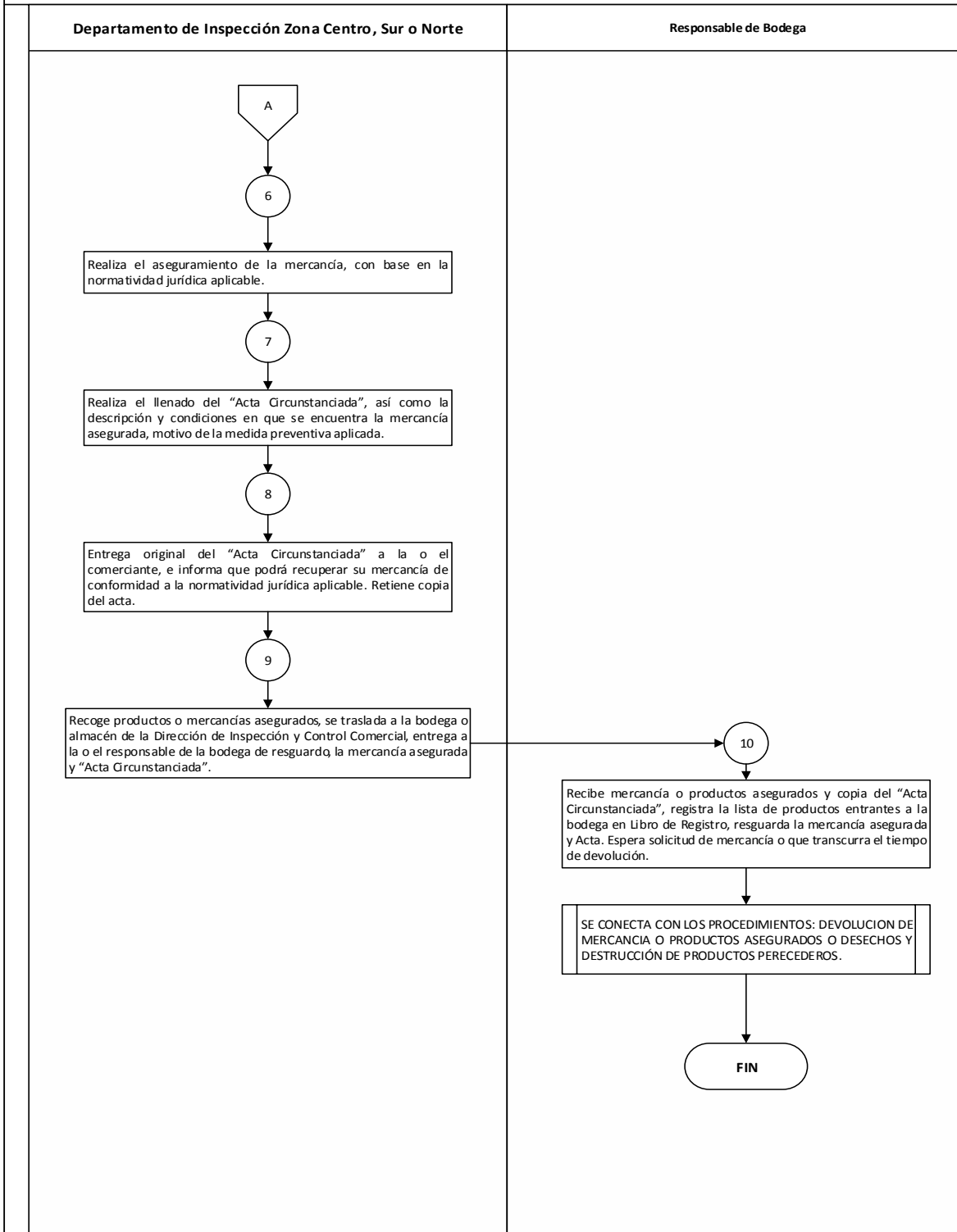
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Derivado de una queja ciudadana o de oficio acude al lugar donde se ejerce el comercio ambulante y/o semifijo dentro del territorio municipal, identifica una o varias personas ejerciendo la actividad comercial, se dirige a la o el comerciante y acredita su personalidad con la identificación oficial que emite la autoridad competente.
2	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Solicita a los comerciantes los documentos que acrediten la autorización, para el ejercicio de su actividad comercial.
		¿Presenta autorización?
3	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Sí: Recibe documento que autoriza el ejercicio de la actividad comercial, revisa su contenido y vigencia y determina:
		¿Cumple?
4	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Sí: Regresa documento a la o el comerciante
		FIN
5	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	No: Hace del conocimiento de la o el comerciante la infracción al Bando Municipal de Toluca vigente.
6	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Realiza el aseguramiento de la mercancía, con base en la normatividad jurídica aplicable.
7	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Realiza el llenado del "Acta Circunstanciada", así como la descripción y condiciones en que se encuentra la mercancía asegurada, motivo de la medida preventiva aplicada.
8	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Entrega original del "Acta Circunstanciada" a la o el comerciante, e informa que podrá recuperar su mercancía de conformidad a la normatividad jurídica aplicable. Retiene copia del acta.
9	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Recoge productos o mercancías asegurados, se traslada a la bodega o almacén de la Dirección de Inspección y Control Comercial, entrega a la o el responsable de la bodega de resguardo, la mercancía asegurada y "Acta Circunstanciada".
10	Responsable de Bodega	Recibe mercancía o productos asegurados y copia del "Acta Circunstanciada", registra la lista de productos entrantes a la bodega en Libro de Registro, resguarda la mercancía asegurada y Acta. Espera solicitud de mercancía o que transcurra el tiempo de devolución.
		SE CONECTA CON LOS PROCEDIMIENTOS: DEVOLUCION DE MERCANCIA O PRODUCTOS ASEGURADOS O DESECHOS Y DESTRUCCIÓN DE PRODUCTOS PERECEDEROS.
		FIN

Diagrama:



2. Visitas de inspección a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana o de oficio



Nombre del Procedimiento: Inspección a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos

Objetivo: Vigilar, contener y/u ordenar de manera paulatina la práctica del comercio informal en la vía y espacios públicos del Municipio de Toluca, derivado de las atribuciones propias del personal de inspección.

POLÍTICAS APLICABLES

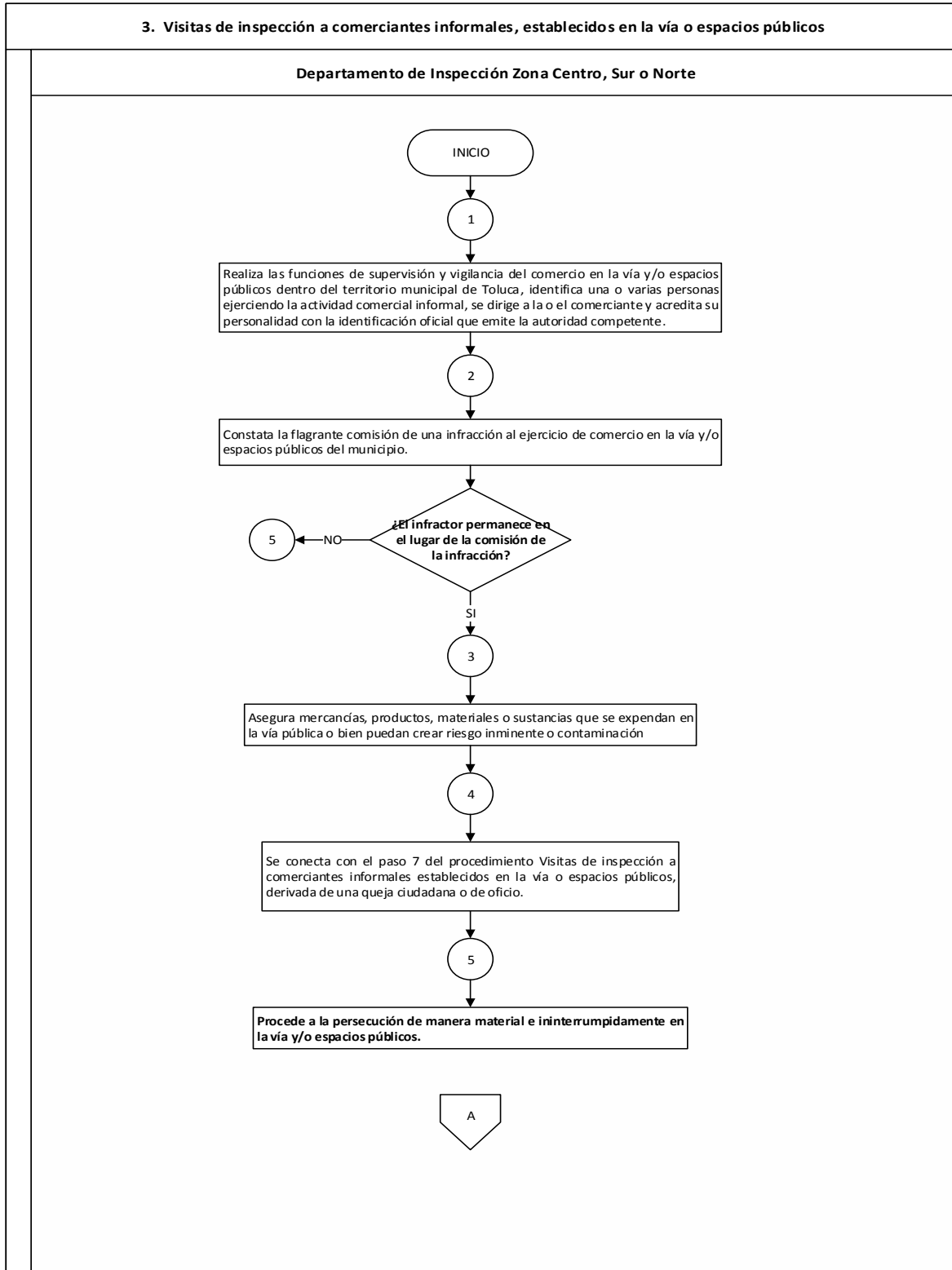
- En la labor de supervisión y vigilancia, a las personas que no cuenten con el documento que acredite la autorización para el ejercicio de su actividad, se realizará, en su caso, el aseguramiento de la mercancía.
- En caso de encontrar irregularidades en el documento que acredite la autorización para ejercer dicha actividad de comercio, se procederá al aseguramiento de la mercancía.
- Los bienes asegurados estarán a disposición de la Dirección de Inspección y Control Comercial, los cuales podrán ser devueltos de conformidad a lo establecido a la normatividad jurídica aplicable o, en su caso, por mandato de la autoridad competente.
- Los recorridos de inspección podrán llevarse a cabo en compañía de la fuerza pública (policías municipales) y, en su caso, de demás autoridades competentes.
- Se hará un registro de la mercancía asegurada, para conocimiento de la o el comerciante.
- Cuando se detecte la comisión flagrante de una infracción a las normas que regulan el ejercicio de la actividad comercial en la vía o espacios públicos, los Departamentos de Inspección Zona Norte, Zona Sur y Zona Centro podrán llevar a cabo el aseguramiento de mercancías, productos, materiales o sustancias que se expendan en la vía pública o bien puedan crear riesgo inminente o contaminación.
- Cuando el personal de inspección se percate de la ayuda o auxilio al autor de una infracción administrativa en materia de comercio informal para su ejecución o a fin de que el infractor evada a la autoridad municipal o bien que se detecte la utilización de equipos de radiocomunicación para lo antes mencionado, se dará aviso a los elementos de seguridad pública municipal, para que en uso de sus atribuciones procedan conforme a derecho.

3. Visitas de inspección a comerciantes informales, establecidos en la vía o espacios públicos

Descriptivo:

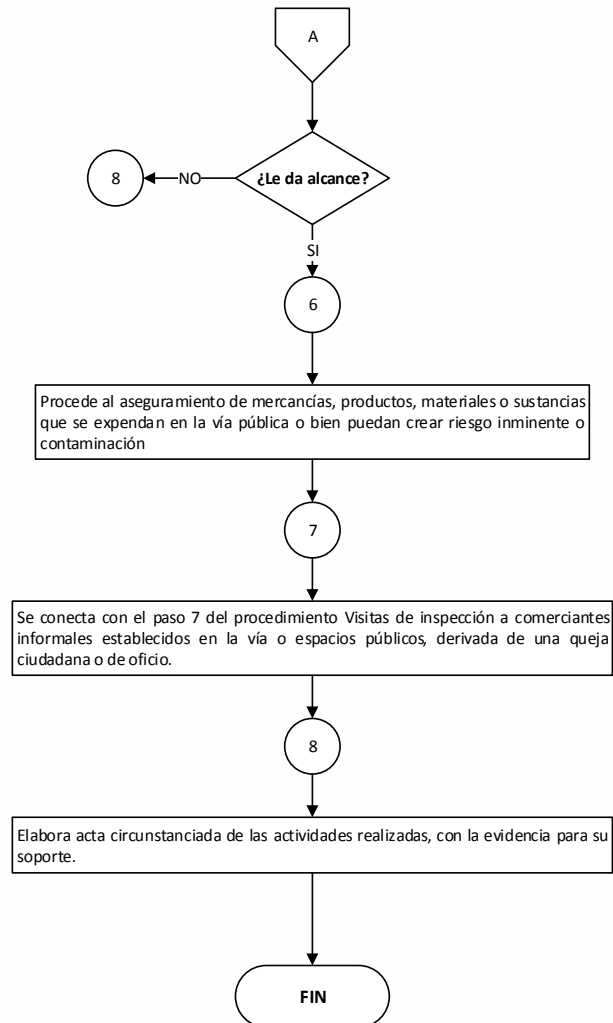
No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Realiza las funciones de supervisión y vigilancia del comercio en la vía y/o espacios públicos dentro del territorio municipal de Toluca, identifica una o varias personas ejerciendo la actividad comercial informal, se dirige a la o el comerciante y acredita su personalidad con la identificación oficial que emite la autoridad competente.
2	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Constata la flagrante comisión de una infracción al ejercicio de comercio en la vía y/o espacios públicos del municipio.
		¿El infractor permanece en el lugar de la comisión de la infracción?
3	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Sí: Asegura mercancías, productos, materiales o sustancias que se expendan en la vía pública o bien puedan crear riesgo inminente o contaminación
4		Se conecta con el paso 7 del procedimiento Visitas de inspección a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana o de oficio.
5		No: Procede a la persecución de manera material e ininterrumpidamente en la vía y/o espacios públicos.
		¿Le da alcance?
6	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Sí: Procede al aseguramiento de mercancías, productos, materiales o sustancias que se expendan en la vía pública o bien puedan crear riesgo inminente o contaminación
7	Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte	Se conecta con el paso 7 del procedimiento Visitas de inspección a comerciantes informales establecidos en la vía o espacios públicos, derivada de una queja ciudadana o de oficio.
8		No: Elabora acta circunstanciada de las actividades realizadas, con la evidencia para su soporte.
		FIN

Diagrama:



3. Visitas de inspección a comerciantes informales, establecidos en la vía o espacios públicos

Departamento de Inspección Zona Centro, Sur o Norte



Nombre del Procedimiento:	Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, avalúo, devolución y disposición final de mercancía asegurada
Objetivo:	Establecer los lineamientos para la recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, avalúo, 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 Inspección 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.

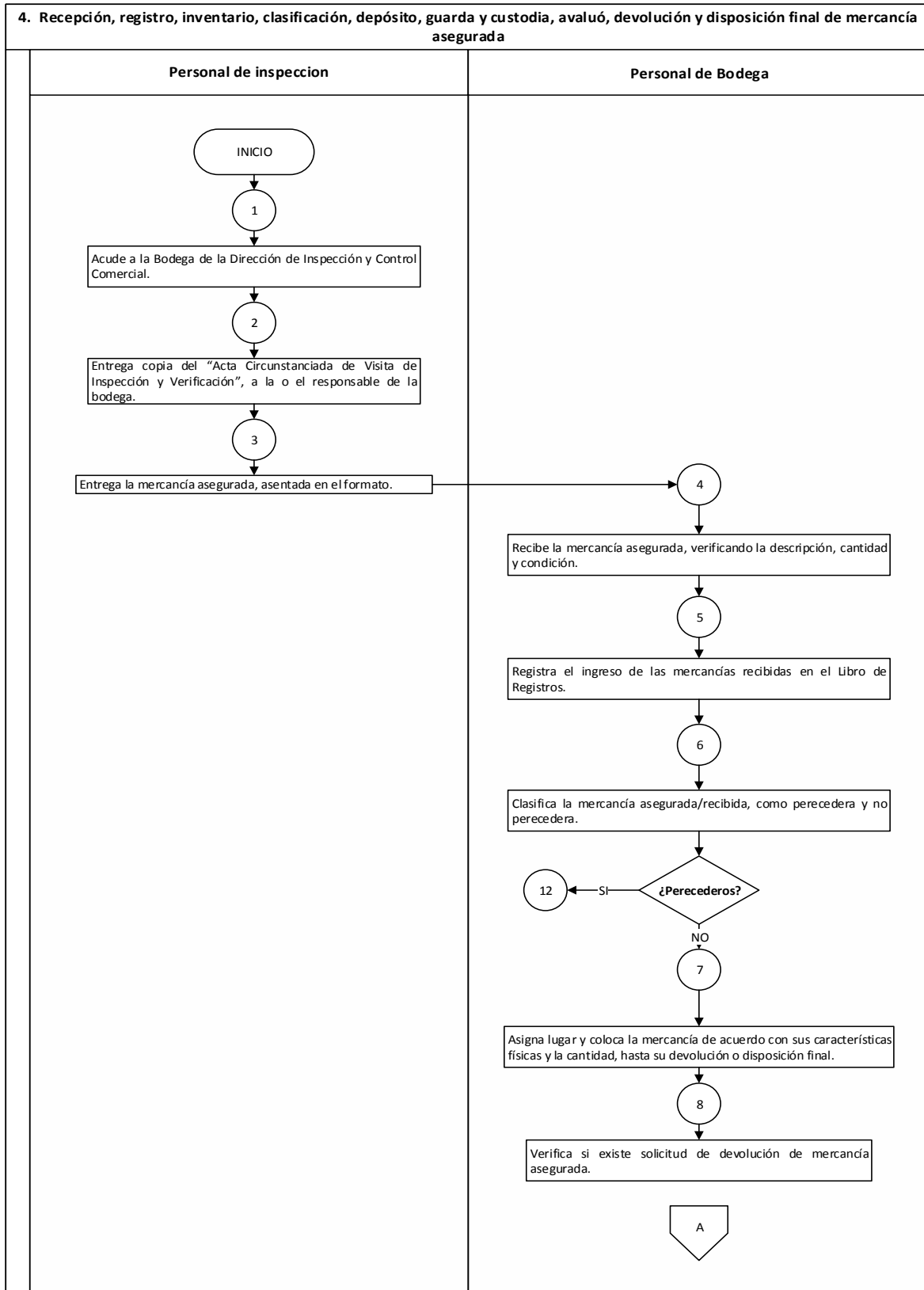
4. Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, avalúo, devolución y disposición final de mercancía asegurada

Descriptivo:

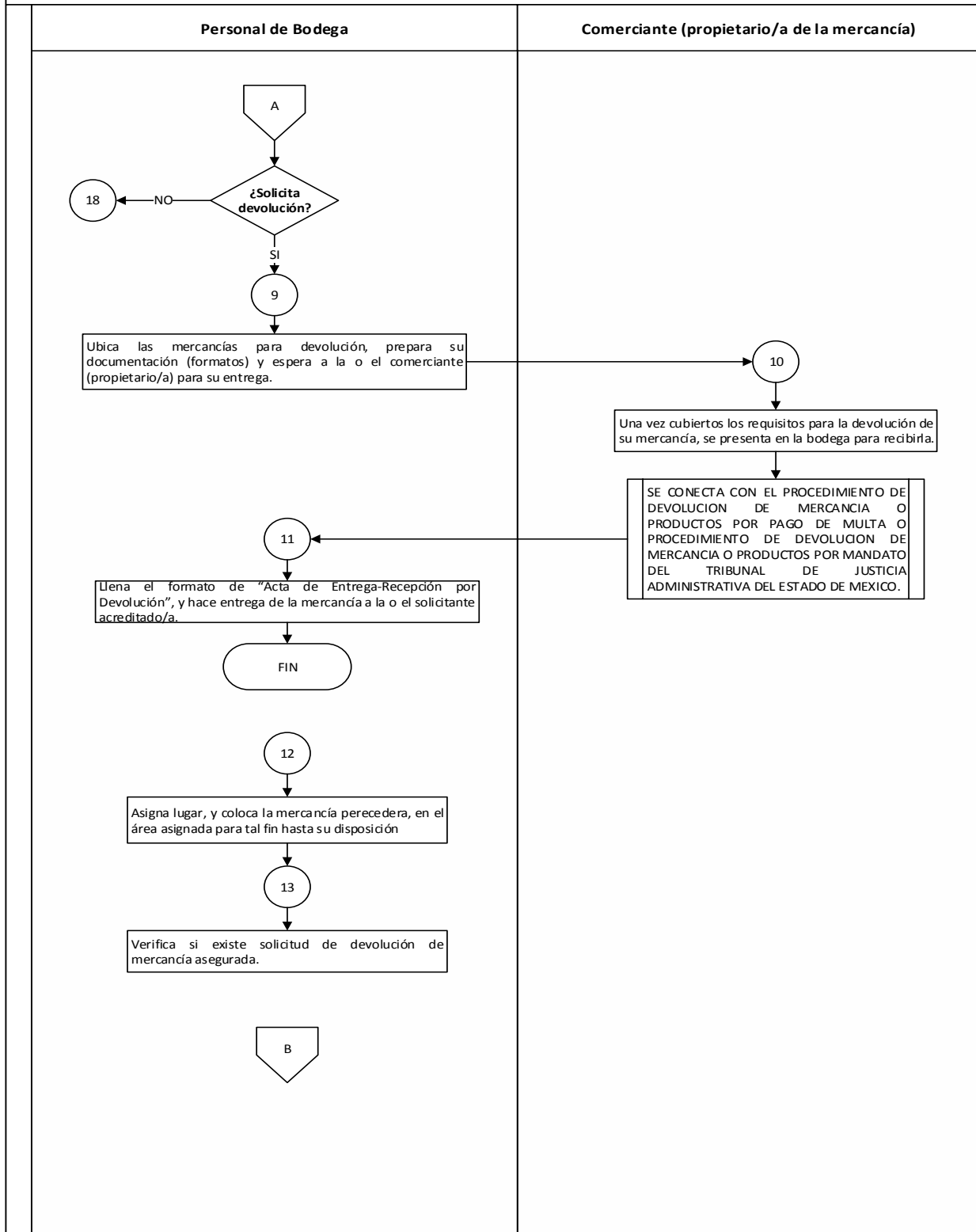
No	Responsable	Actividad
1	Personal de Inspección	Acude a la Bodega de la Dirección de Inspección y Control Comercial.
2		Entrega copia del "Acta Circunstanciada" a la o el responsable de la bodega.
3		Entrega al responsable de la bodega la mercancía asegurada, asentada en el formato.
4	Personal de Bodega	Recibe la mercancía asegurada, verificando la descripción, cantidad y condición.
5	Personal de Bodega	Registra el ingreso de las mercancías recibidas en el Libro de Registros.
6	Personal de Bodega	Clasifica la mercancía asegurada/recibida, como perecedera y no perecedera.
		¿Perecederos?
7	Personal de Bodega	No: Asigna lugar y coloca la mercancía de acuerdo con sus características físicas y la cantidad, hasta su devolución o disposición final.
8	Personal de Bodega	Verifica si existe solicitud de devolución de mercancía asegurada.
		¿Solicita devolución?
9	Personal de Bodega	Sí: Ubica las mercancías para devolución, prepara su documentación (formatos) y espera a la o el comerciante (propietario/a) para su entrega.
10	Comerciante (propietario/a de la mercancía)	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 O PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCION DE MERCANCIA O PRODUCTOS POR MANDATO DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA DEL ESTADO DE MEXICO.
11	Personal de Bodega	Llena el formato de "Acta de Entrega-Recepción por Devolución", y hace entrega de la mercancía a la o el solicitante acreditado/a.
		FIN
12	Personal de Bodega	No: Asigna lugar, y coloca la mercancía perecedera, en el área asignada para tal fin hasta su disposición
13	Personal de Bodega	Verifica si existe solicitud de devolución de mercancía asegurada.
		Solicitud de devolución
14	Personal de Bodega	Sí: Se retoma a la actividad 8
15		No:

No	Responsable	Actividad
	Personal de Bodega	Prepara las mercancías para su disposición final, llena el formato correspondiente y toma fotografía de las condiciones en que se encuentra la mercancía.
		FIN

Diagrama:

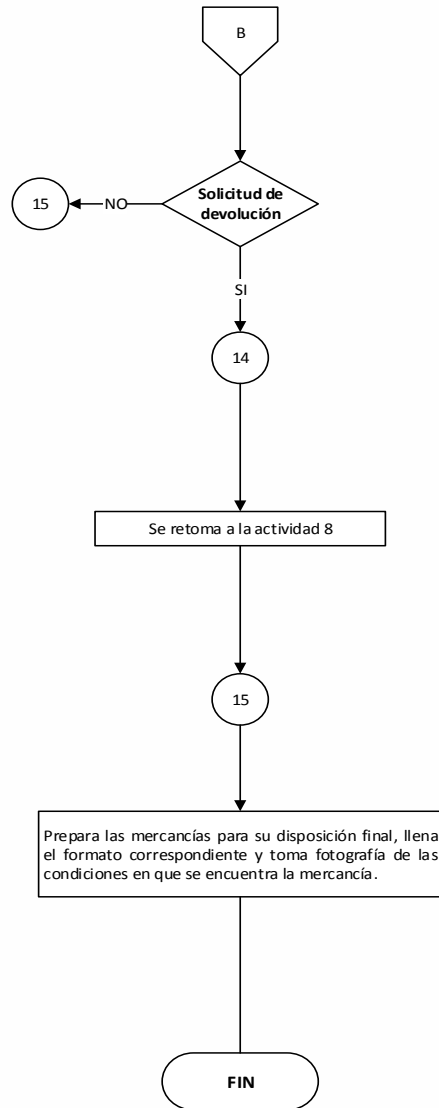


4. Recepción, registro, inventario, clasificación, depósito, guarda y custodia, avalúo, devolución y disposición final de mercancía asegurada



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

Personal de Bodega



Nombre del Procedimiento: Devolución de mercancía asegurada

Objetivo: Devolver mercancía asegurada a quien acredite la legítima propiedad y realice el pago de la multa correspondiente.

POLÍTICAS APLICABLES

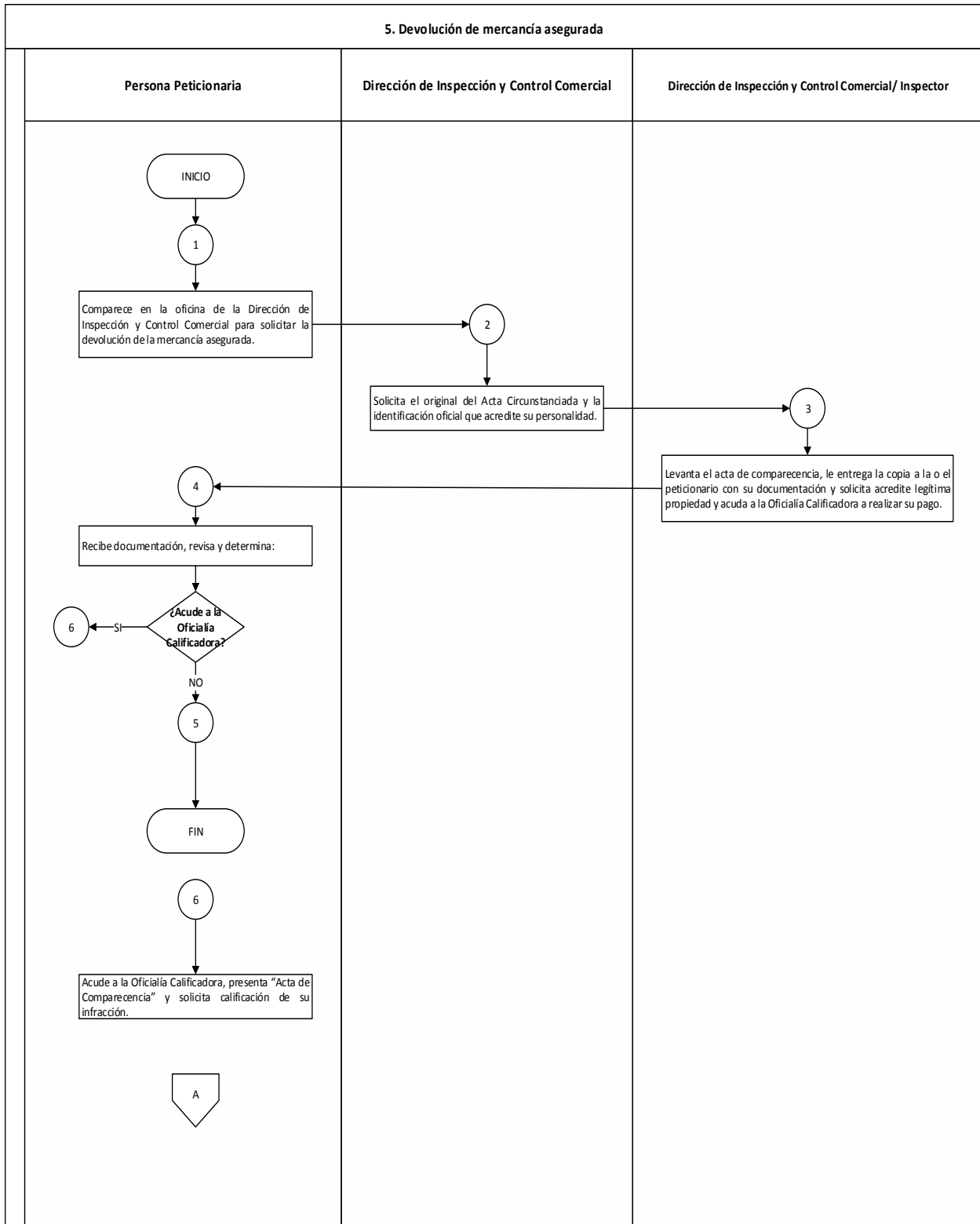
- La entrega de la mercancía se realizará de manera inmediata toda vez que se cumpla con el pago respectivo y se acredite la legítima propiedad, en las bodegas registradas de la Dirección de Inspección y Control Comercial.
- La Dirección de Inspección y Control Comercial, en caso de que la mercancía no sea recogida por la o el peticionario en el tiempo establecido y ésta presente buenas condiciones, se procederá de conformidad a la normatividad jurídica aplicable.

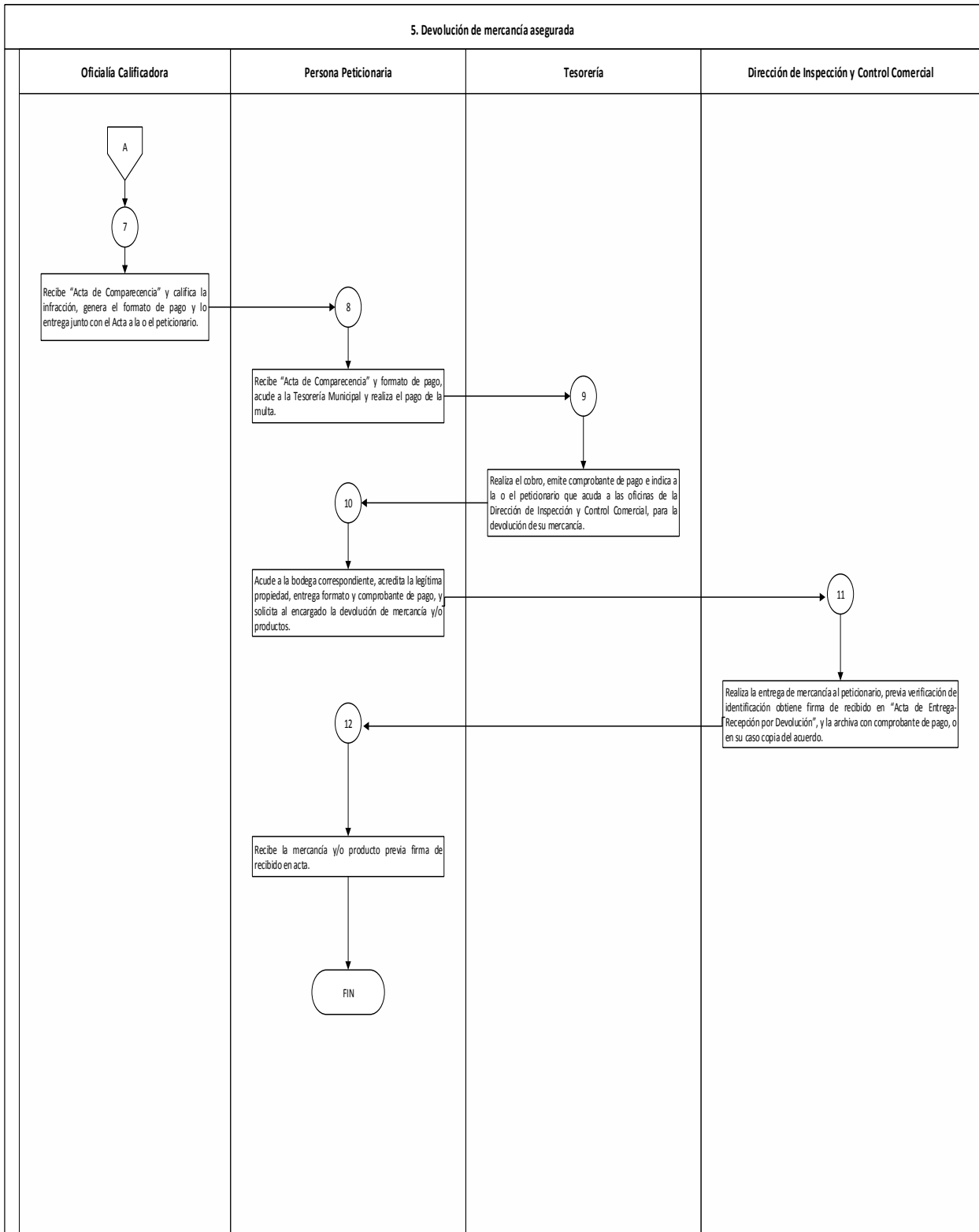
5. Devolución de mercancía asegurada

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona Peticionaria	Comparece en la oficina de la Dirección de Inspección y Control Comercial para solicitar la devolución de la mercancía asegurada.
2	Dirección de Inspección y Control Comercial	Solicita el original del Acta Circunstanciada y la identificación oficial que acredite su personalidad.
3	Dirección de Inspección y Control Comercial/ Inspector	Levanta el acta de comparecencia, le entrega la copia a la o el petionario con su documentación y solicita acredite legítima propiedad y acuda a la Oficialía Calificadora a realizar su pago.
4	Persona Peticionaria	Recibe documentación, revisa y determina:
		¿Acude a la Oficialía Calificadora?
5	Persona Peticionaria	No: FIN
6	Persona Peticionaria	Sí: Acude a la Oficialía Calificadora, presenta "Acta de Comparecencia" y solicita calificación de su infracción.
7	Oficialía Calificadora	Recibe "Acta de Comparecencia" y califica la infracción, genera el formato de pago y lo entrega junto con el Acta a la o el petionario.
8	Persona Peticionaria	Recibe "Acta de Comparecencia" y formato de pago, acude a la Tesorería Municipal y realiza el pago de la multa.
9	Tesorería	Realiza el cobro, emite comprobante de pago e indica a la o el petionario que acuda a las oficinas de la Dirección de Inspección y Control Comercial, para la devolución de su mercancía.
10	Persona Peticionaria	Acude a la bodega correspondiente, acredita la legítima propiedad, entrega formato y comprobante de pago, y solicita al encargado la devolución de mercancía y/o productos.
11	Dirección de Inspección y Control Comercial	Realiza la entrega de mercancía al petionario, previa verificación de identificación obtiene firma de recibido en "Acta de Entrega-Recepción por Devolución", y la archiva con comprobante de pago, o en su caso copia del acuerdo.
12	Peticionario	Recibe la mercancía y/o producto previa firma de recibido en acta.
		FIN

Diagrama:





Nombre del Procedimiento: Devolución de mercancía asegurada a las y los infractores en las visitas de inspección, por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México

Objetivo: Devolver mercancía asegurada a las y los infractores por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

POLÍTICAS APLICABLES

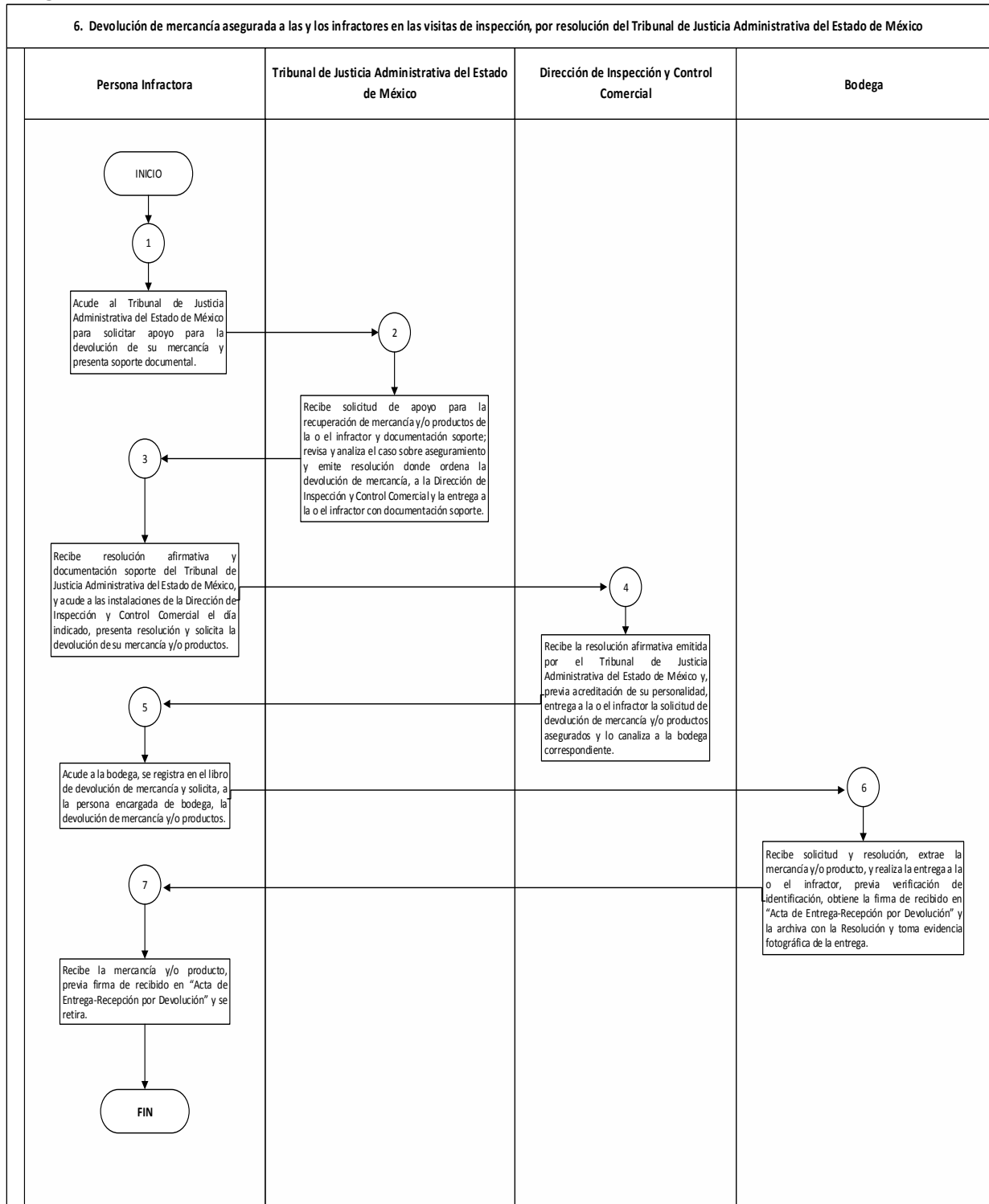
- La mercancía solo será devuelta a la o el infractor, cuando el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, así lo ordene a la Dirección de Inspección y Control Comercial.
- En caso de que el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México ordene la devolución de la mercancía, se estará pendiente a la resolución definitiva respecto al pago de multa.

6. Devolución de mercancía asegurada a las y los infractores en las visitas de inspección, por resolución del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Infractora	Acude al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México para solicitar apoyo para la devolución de su mercancía y presenta soporte documental.
2	Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México	Recibe solicitud de apoyo para la recuperación de mercancía y/o productos de la o el infractor y documentación soporte; revisa y analiza el caso sobre aseguramiento y emite resolución donde ordena la devolución de mercancía, a la Dirección de Inspección y Control Comercial y la entrega a la o el infractor con documentación soporte.
3	Persona Infractora	Recibe resolución afirmativa y documentación soporte del Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, y acude a las instalaciones de la Dirección de Inspección y Control Comercial el día indicado, presenta resolución y solicita la devolución de su mercancía y/o productos.
4	Dirección de Inspección y Control Comercial	Recibe la resolución afirmativa emitida por el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México y, previa acreditación de su personalidad, entrega a la o el infractor la solicitud de devolución de mercancía y/o productos asegurados y lo canaliza a la bodega correspondiente.
5	Persona Infractora	Acude a la bodega, se registra en el libro de devolución de mercancía y solicita, a la persona encargada de bodega, la devolución de mercancía y/o productos.
6	Bodega	Recibe solicitud y resolución, extrae la mercancía y/o producto, y realiza la entrega a la o el infractor, previa verificación de identificación, obtiene la firma de recibido en "Acta de Entrega-Recepción por Devolución" y la archiva con la Resolución y toma evidencia fotográfica de la entrega.
7	Persona Infractora	Recibe la mercancía y/o producto, previa firma de recibido en "Acta de Entrega-Recepción por Devolución" y se retira.
		FIN

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

**Desecho de productos perecederos o mercancía asegurada en
“visitas de inspección 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.

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.
- El personal de la bodega no podrá dar uso personal a la mercancía o productos perecederos, asegurados en las visitas de inspección al comercio informal.
- La destrucción de la mercancía asegurada deberá atender lo establecido en el Código Reglamentario Municipal de Toluca vigente.

7. Desecho de productos perecederos o mercancía asegurada en “visitas de inspección a comerciantes informales establecidos en la vía pública

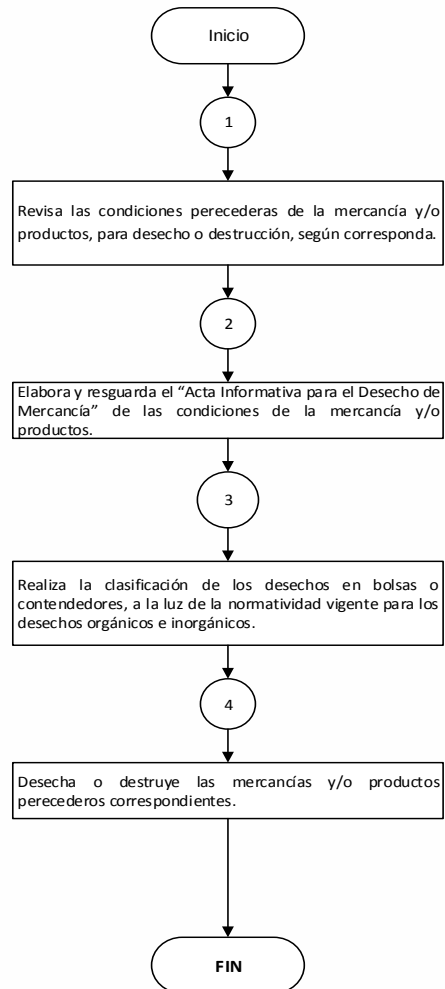
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Inspección y Control Comercial / Bodega	Revisa las condiciones perecederas de la mercancía y/o productos, para desecho o destrucción, según corresponda.
2	Dirección de Inspección y Control Comercial / Bodega	Elabora y resguarda el “Acta Informativa para el Desecho de Mercancía” de las condiciones de la mercancía y/o productos.
3	Dirección de Inspección y Control Comercial / Bodega	Realiza la clasificación de los desechos en bolsas o contendedores, a la luz de la normatividad vigente para los desechos orgánicos e inorgánicos.
4	Dirección de Inspección y Control Comercial / Bodega	Desecha o destruye las mercancías y/o productos perecederos correspondientes.
		FIN

Diagrama:

7. Desecho de productos perecederos o mercancía asegurada en “visitas de inspección a comerciantes informales establecidos en la vía pública

Dirección de Inspección y Control Comercial (Bodega)



VIII. 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

- El origen de las visitas de verificación puede derivar de una queja ciudadana, solicitud expresa de alguna autoridad competente o de oficio.
- Será responsabilidad de la o del Jefe de Departamento de Ordenamiento Comercial, el desarrollo del procedimiento para brindar la atención de las peticiones relacionadas con el ejercicio de actividades comerciales, industriales y de prestación de servicios.
- El personal nombrado, facultado y/o habilitado del Departamento de Ordenamiento Comercial, será el encargado de realizar la 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.

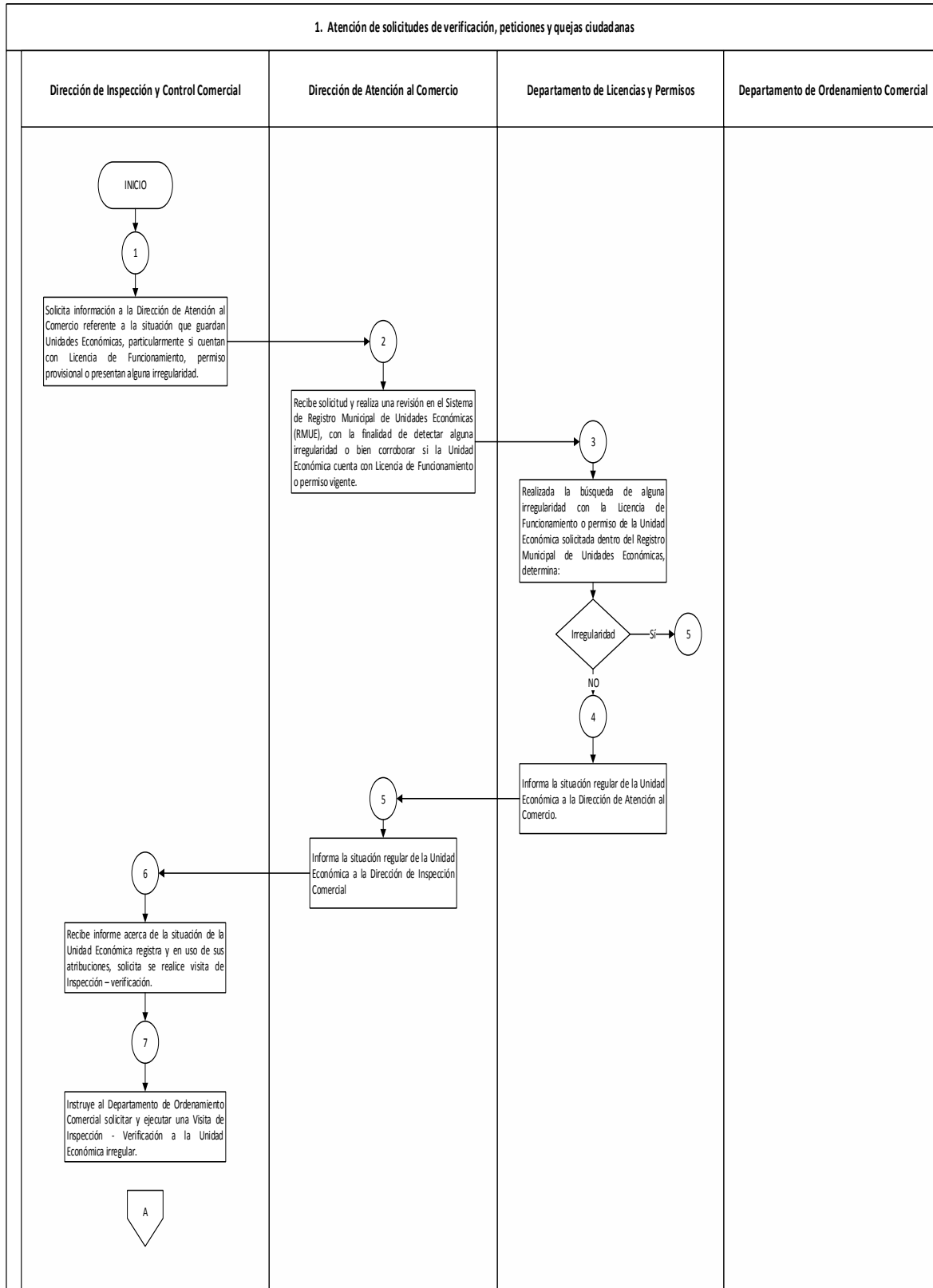
1. Atención de solicitudes de verificación, peticiones y quejas ciudadanas

Descriptivo:

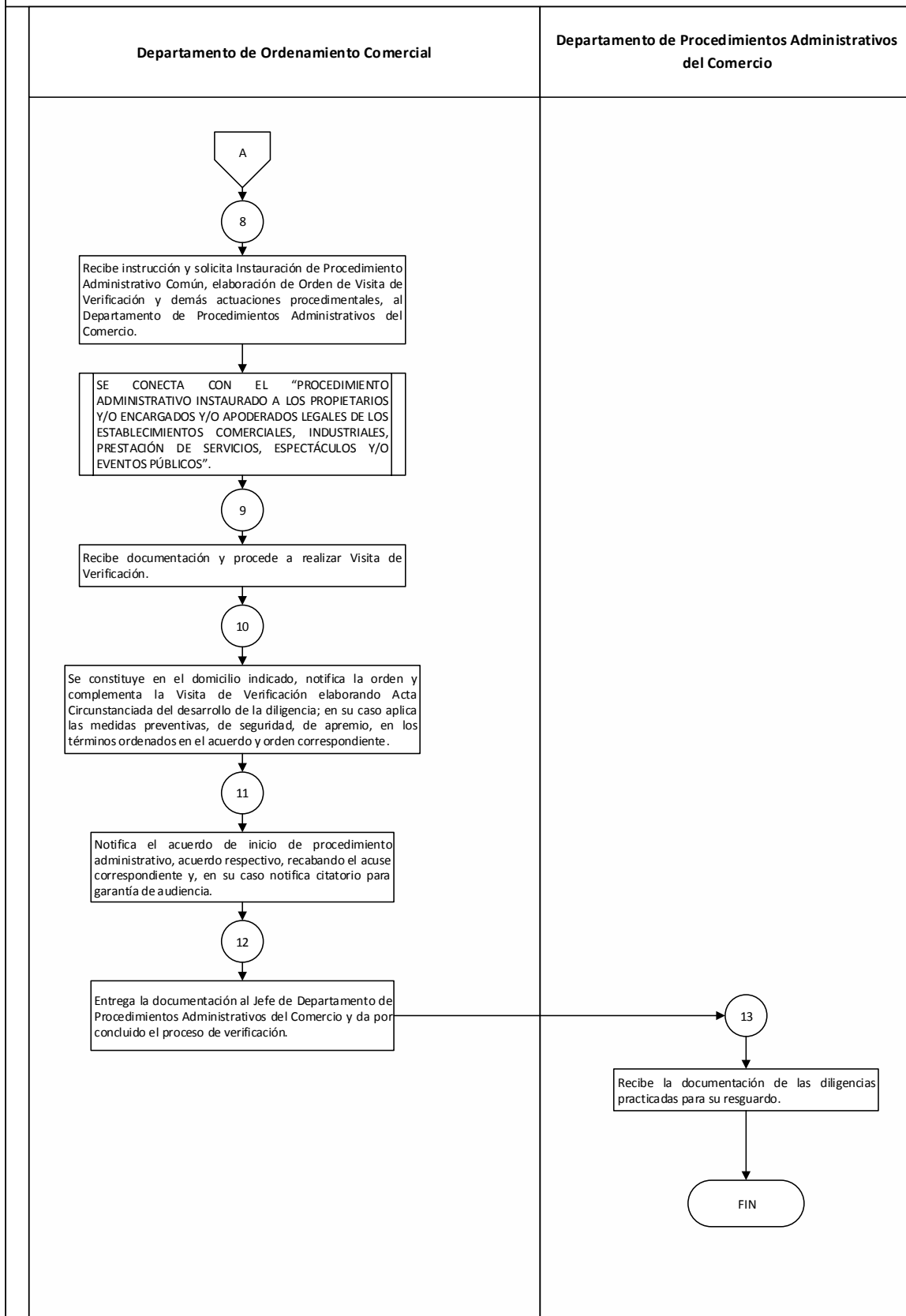
No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Inspección y Control Comercial	Solicita información a la Dirección de Atención al Comercio referente a la situación que guardan Unidades Económicas, particularmente si cuentan con Licencia de Funcionamiento, permiso provisional o presentan alguna irregularidad.
2	Dirección de Atención al Comercio	Recibe solicitud y realiza una revisión en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE), con la finalidad de detectar alguna irregularidad o bien corroborar si la Unidad Económica cuenta con Licencia de Funcionamiento o permiso vigente.
3	Departamento de Licencias y Permisos	Realizada la búsqueda de alguna irregularidad con la Licencia de Funcionamiento o permiso de la Unidad Económica solicitada dentro del Registro Municipal de Unidades Económicas, determina:
		Irregularidad
4	Departamento de Licencias y Permisos	No: Informa la situación regular de la Unidad Económica a la Dirección de Atención al Comercio.
5	Dirección de Atención al Comercio	Sí: Informa la situación regular de la Unidad Económica a la Dirección de Inspección Comercial.
6	Dirección de Inspección y Control Comercial	Recibe informe acerca de la situación de la Unidad Económica registra y en uso de sus atribuciones, solicita se realice visita de Inspección - verificación.
7	Dirección de Inspección y Control Comercial	Instruye al Departamento de Ordenamiento Comercial solicitar y ejecutar una Visita de Inspección - Verificación a la Unidad Económica irregular.
8	Departamento de Ordenamiento Comercial	Recibe instrucción y solicita Instauración de Procedimiento Administrativo Común, elaboración de Orden de Visita de Verificación y demás actuaciones procedimentales, al Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio.
		SE CONECTA CON EL "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".

No	Responsable	Actividad
9	Departamento de Ordenamiento Comercial	Recibe documentación y procede a realizar Visita de Verificación.
10	Departamento de Ordenamiento Comercial	Se constituye en el domicilio indicado, notifica la orden y complementa la Visita de Verificación elaborando Acta Circunstanciada del desarrollo de la diligencia; en su caso aplica las medidas preventivas, de seguridad, de apremio, en los términos ordenados en el acuerdo y orden correspondiente.
11	Departamento de Ordenamiento Comercial	Notifica el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo, acuerdo respectivo, recabando el acuse correspondiente y, en su caso notifica citatorio para garantía de audiencia.
12	Departamento de Ordenamiento Comercial	Entrega la documentación al Jefe de Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio y da por concluido el proceso de verificación.
13	Departamento de Procedimientos Administrativos del Comercio	Recibe la documentación de las diligencias practicadas para su resguardo.
		FIN

Diagrama:



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



Nombre del Procedimiento: **Recorridos para detectar irregularidades en las unidades económicas**

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

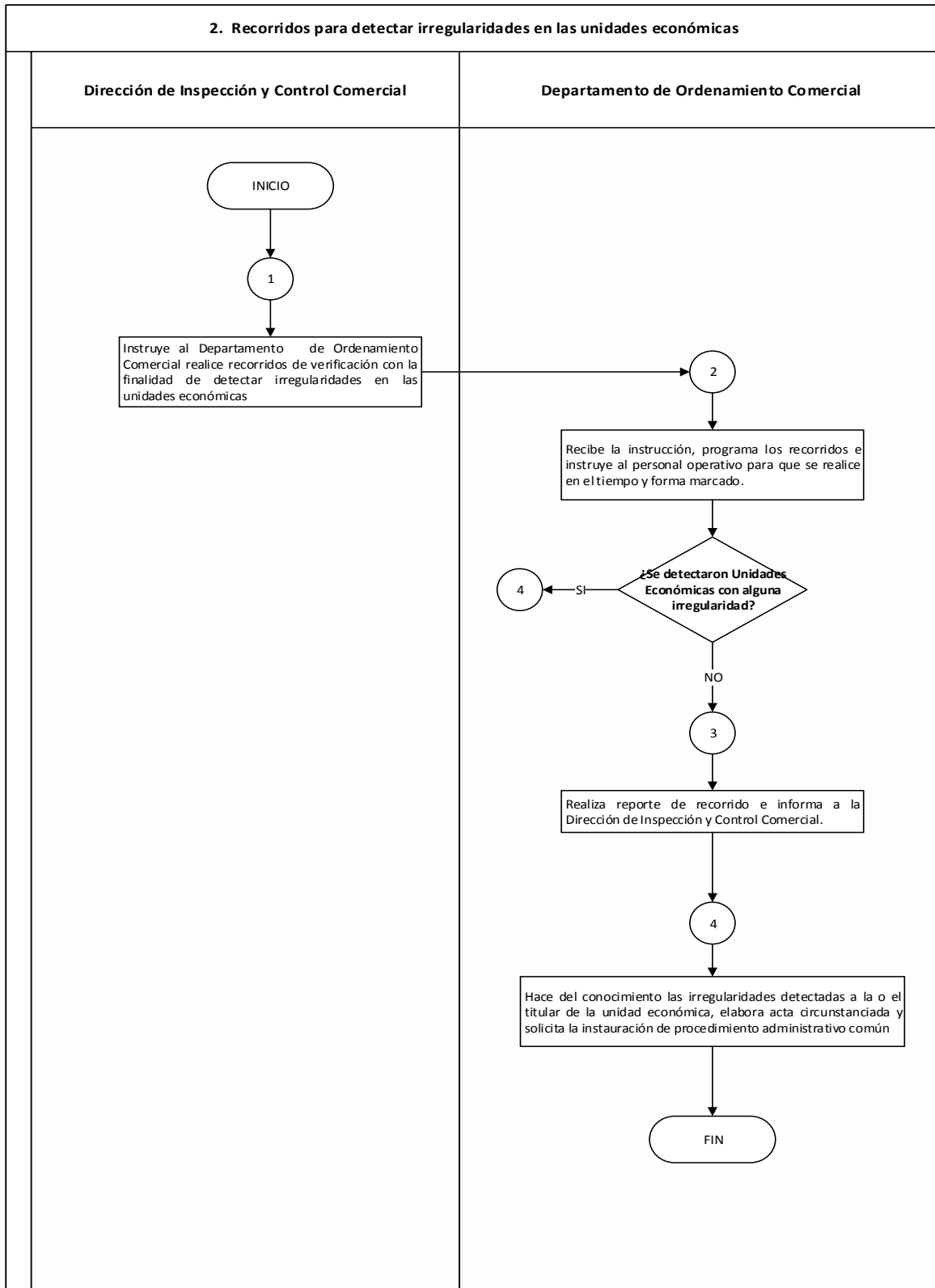
- El Departamento de Ordenamiento Comercial, deberá ser responsable de coordinar y coadyuvar con la o el Director de Inspección y Control Comercial en la elaboración, revisión, registro y entrega de la documentación respectiva a los inspectores para realizar las visitas de verificación.
- La o el Jefe 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, se susciten circunstancias que pongan en riesgo la integridad de los bienes o de las personas.
- El personal operativo del Departamento de Ordenamiento Comercial, ejecutará las visitas de verificación en las unidades económicas en la fecha indicada, y en su caso, aplicará las medidas preventivas de seguridad o de apremio ordenadas.

2. Recorridos para detectar irregularidades en las unidades económicas

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Inspección y Control Comercial	Instruye al Departamento de Ordenamiento Comercial realice recorridos de verificación con la finalidad de detectar irregularidades en las unidades económicas
2	Departamento de Ordenamiento Comercial	Recibe la instrucción, programa los recorridos e instruye al personal operativo para que se realice en el tiempo y forma marcado.
		¿Se detectaron Unidades Económicas con alguna irregularidad?
3	Departamento de Ordenamiento Comercial	No: Realiza reporte de recorrido e informa a la Dirección de Inspección y Control Comercial.
4	Departamento de Ordenamiento Comercial	Sí: Hace del conocimiento las irregularidades detectadas a la o el titular de la unidad económica, elabora acta circunstanciada y solicita la instauración de procedimiento administrativo común.
		FIN

Diagrama:



IX. DEPARTAMENTO DE CONCERTACIÓN POLÍTICA

Nombre del Procedimiento: Reuniones con líderes políticos y sociales del Municipio, para establecimiento de diálogos y atención de sus demandas

Objetivo: Mantener la gobernabilidad y la paz social dentro del municipio, mediante el diálogo y atención de peticiones y/o demandas de los líderes políticos y sociales del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

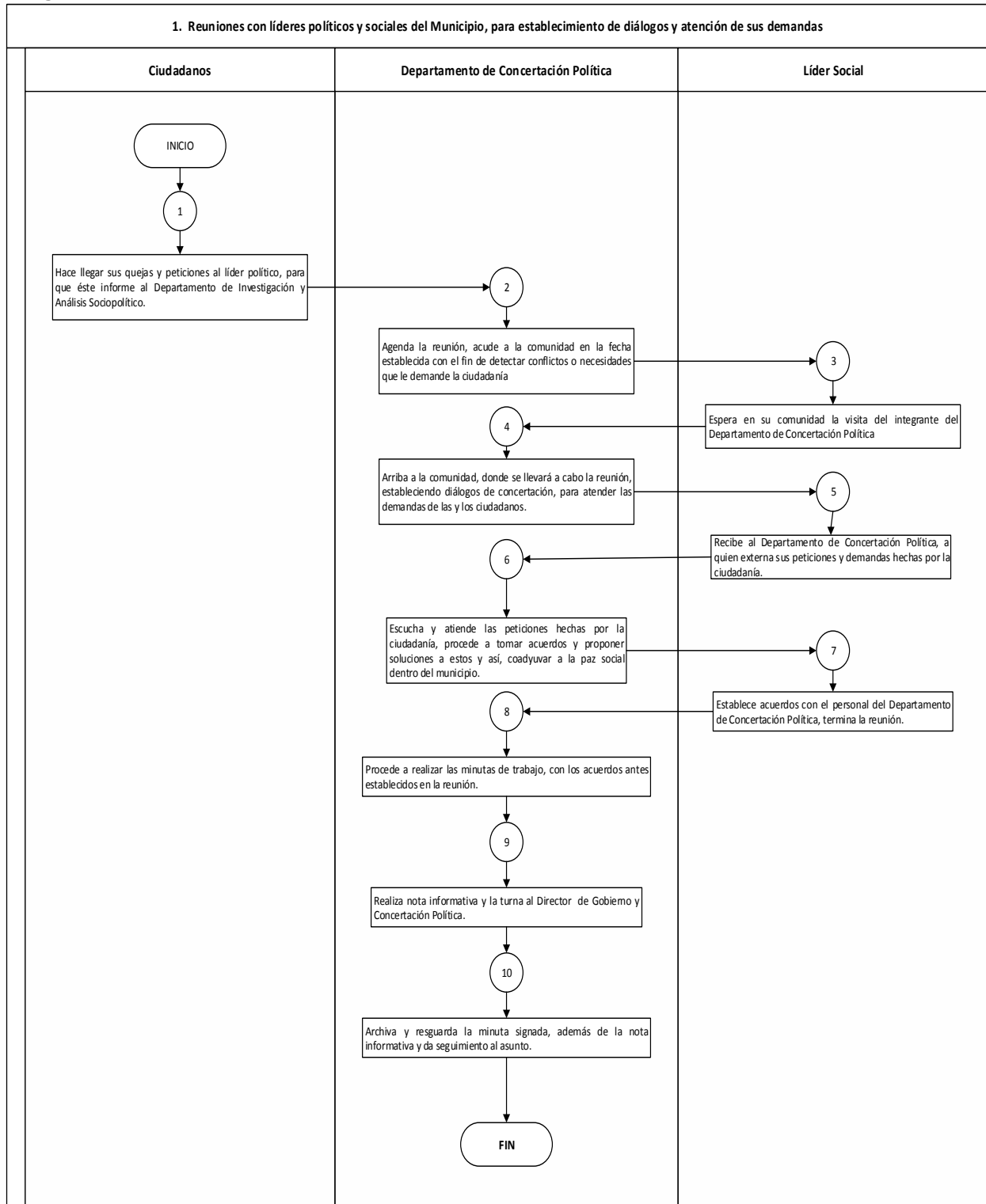
- El Departamento de Concertación Política, generará y organizará reuniones, que se llevarán a cabo, con los principales líderes políticos de cada comunidad.
- El Departamento de Concertación Política señala, que la finalidad de las reuniones, es buscar y llegar a acuerdos que permitan encontrar soluciones a los principales problemas de la comunidad.
- El Departamento de Concertación Política, indica que dependiendo de la complejidad de los asuntos se atenderán de forma oportuna las reuniones programadas.
- El Departamento de Concertación Política contribuirá al desarrollo de la equidad social.

1. Reuniones con líderes políticos y sociales del Municipio, para establecimiento de diálogos y atención de sus demandas

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Ciudadanos	Hace llegar sus quejas y peticiones al líder político, para que éste informe al Departamento de Investigación y Análisis Sociopolítico.
2	Departamento de Concertación Política	Agenda la reunión, acude a la comunidad en la fecha establecida con el fin de detectar conflictos o necesidades que le demande la ciudadanía
3	Líder Social	Espera en su comunidad la visita del integrante del Departamento de Concertación Política
4	Departamento de Concertación Política	Arriba a la comunidad, donde se llevará a cabo la reunión, estableciendo diálogos de concertación, para atender las demandas de las y los ciudadanos.
5	Líder Social	Recibe al Departamento de Concertación Política, a quien externa sus peticiones y demandas hechas por la ciudadanía.
6	Departamento de Concertación Política	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.
7	Líder Social	Establece acuerdos con el personal del Departamento de Concertación Política, termina la reunión.
8	Departamento de Concertación Política	Procede a realizar las minutas de trabajo, con los acuerdos antes establecidos en la reunión.
9	Departamento de Concertación Política	Realiza nota informativa y la turna al Director de Gobierno y Concertación Política.
10	Departamento de Concertación Política	Archiva y resguarda la minuta signada, además de la nota informativa y da seguimiento al asunto.
		FIN

Diagrama:



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

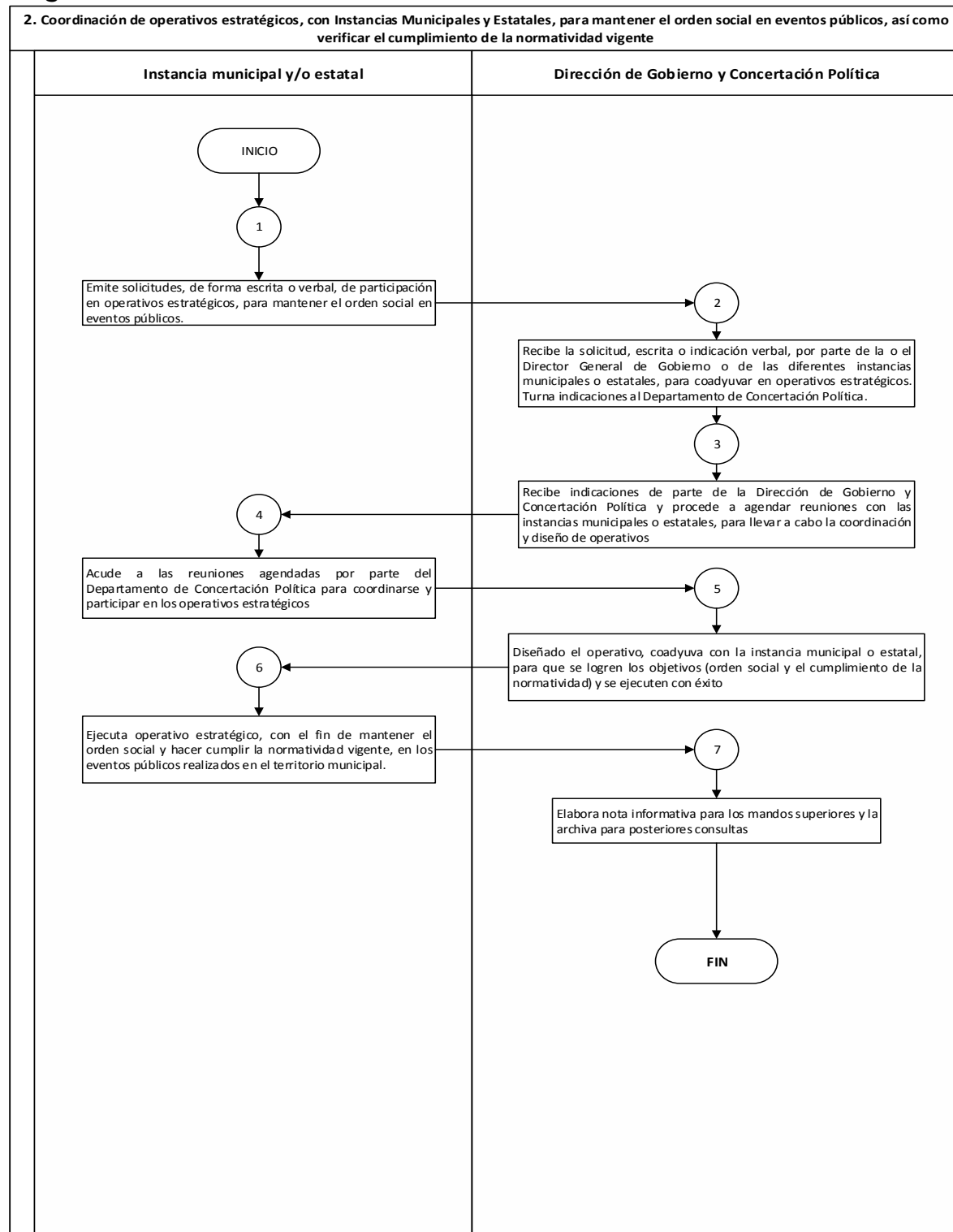
- El personal del Departamento de Concertación Política solo coadyuvará en los operativos estratégicos, con las instancias municipales o estatales que así le soliciten.
- El Departamento de Concertación Política, deberá intervenir, únicamente, en caso de que alguna instancia, estatal o municipal, así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

2. 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

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Instancia municipal y/o estatal	Emite solicitudes, de forma escrita o verbal, de participación en operativos estratégicos, para mantener el orden social en eventos públicos.
2	Dirección de Gobierno y Concertación Política	Recibe la solicitud, escrita o indicación verbal, por parte de la o el Director General de Gobierno o de las diferentes instancias municipales o estatales, para coadyuvar en operativos estratégicos. Turna indicaciones al Departamento de Concertación Política.
3	Departamento de Concertación Política	Recibe indicaciones de parte de la Dirección de Gobierno y Concertación Política y procede a agendar reuniones con las instancias municipales o estatales, para llevar a cabo la coordinación y diseño de operativos
4	Instancia municipal y/o estatal	Acude a las reuniones agendadas por parte del Departamento de Concertación Política para coordinarse y participar en los operativos estratégicos
5	Departamento de Concertación Política	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
6	Instancia municipal y/o estatal	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.
7	Departamento de Concertación Política	Elabora nota informativa para los mandos superiores y la archiva para posteriores consultas
		FIN

Diagrama:



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

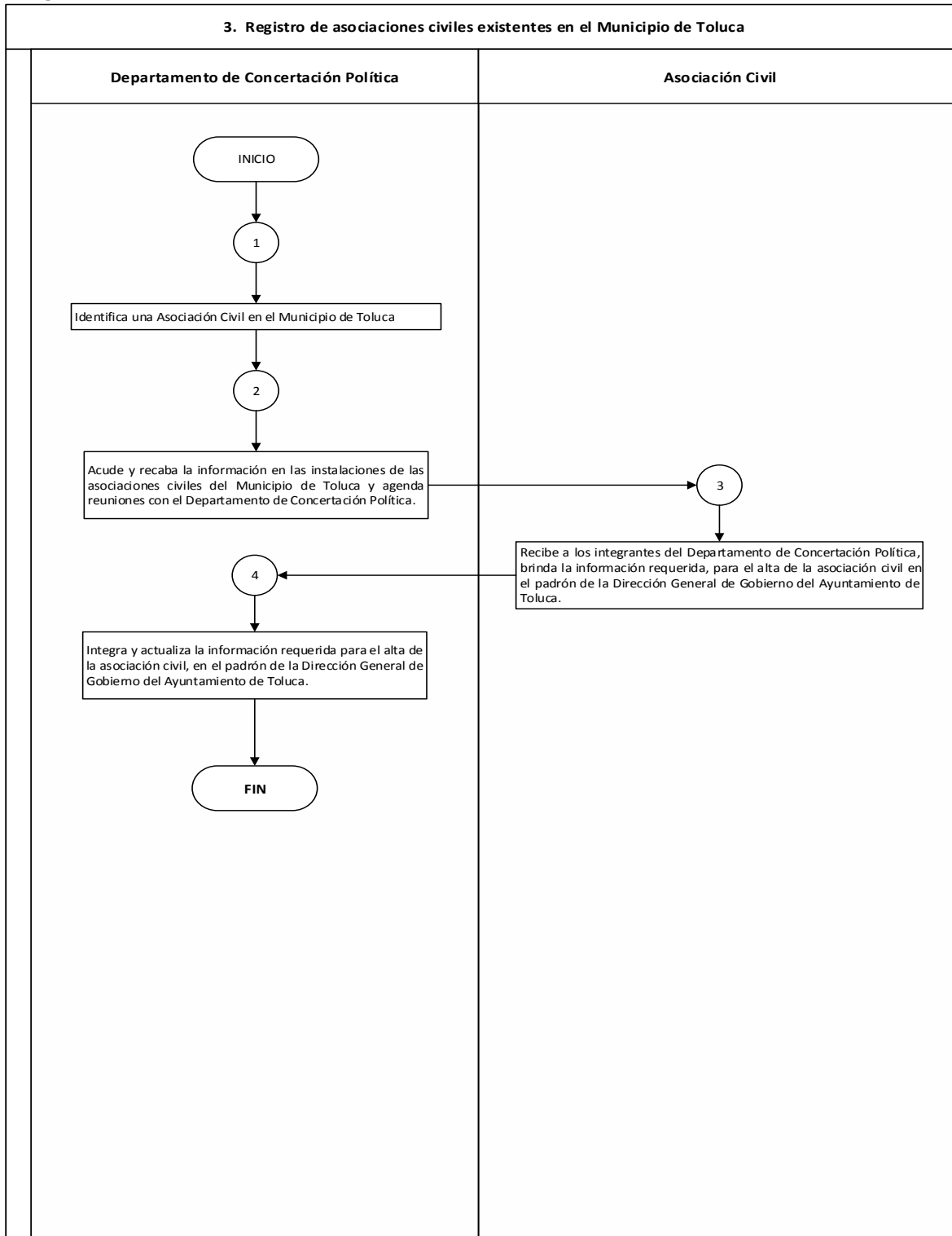
- El Departamento de Concertación Política, deberá registrar todas las asociaciones civiles existentes en el Municipio de Toluca.
- El Departamento de Concertación Política, mantendrá en confidencialidad la información personal de los integrantes de los integrantes de las asociaciones civiles.
- El Departamento de Concertación Política, solo podrá modificar la información personal registrada en el padrón, bajo consentimiento del miembro de la asociación civil que corresponda.

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

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Concertación Política	Identifica una asociación civil en el Municipio de Toluca
2	Departamento de Concertación Política	Acude y recaba la información en las instalaciones de las asociaciones civiles del Municipio de Toluca y agenda reuniones con el Departamento de Concertación Política.
3	Asociación Civil	Recibe a los integrantes del Departamento de Concertación Política, brinda la información requerida, para el alta de la asociación civil en el padrón de la Dirección General de Gobierno del Ayuntamiento de Toluca.
4	Departamento de Concertación Política	Integra y actualiza la información requerida para el alta de la asociación civil, en el padrón de la Dirección General de Gobierno del Ayuntamiento de Toluca.
		FIN

Diagrama:



X. DEPARTAMENTOS DE INFORMACION SOCIOPOLITICA

Nombre del Procedimiento:	Recibir y procesar información sobre la problemática sociopolítica que se registra en las delegaciones y sub delegaciones del Municipio de Toluca
Objetivo:	Generar reportes oportunos sobre acontecimientos sociales y políticos que se desarrollen dentro del territorio municipal de Toluca.

POLITICAS APLICABLES

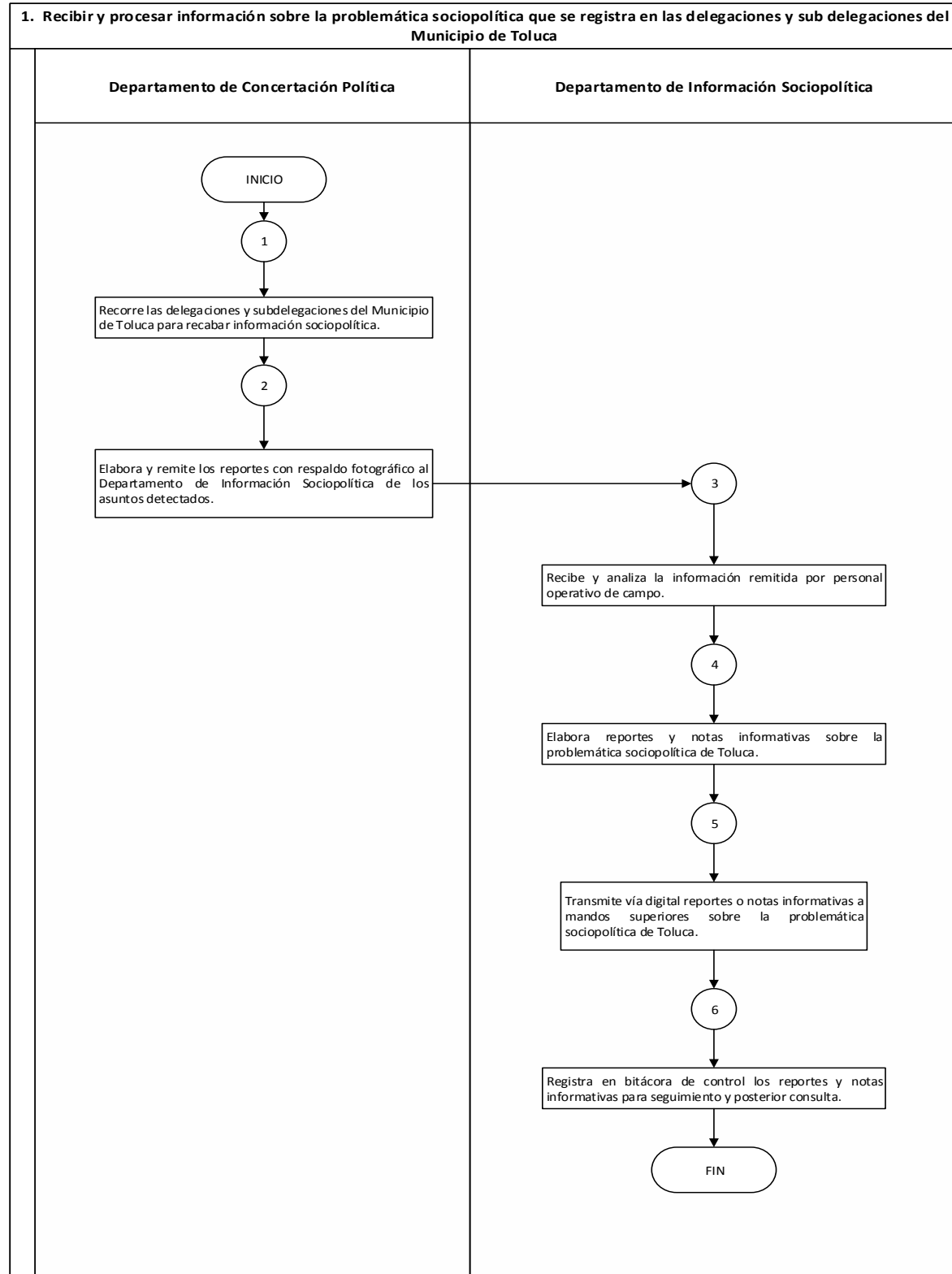
- El Departamento de Información Sociopolítica recibirá información y evidencia fotográfica recabada y remitida por integrantes del Departamento de Concertación Política (coordinadores), sobre la problemática sociopolítica que sea detectada en las localidades y comunidades que conforman las delegaciones y subdelegaciones municipales de Toluca.
- El Departamento de Información Sociopolítica deberá analizar y procesar los datos recabados por el personal de campo para integrar reportes de seguimiento y notas informativas sobre la situación sociopolítica del Municipio de Toluca y que sean remitidas vía digital para el conocimiento a mandos superiores.
- El Departamento de Información Sociopolítica clasificará y digitalizará la información para su consulta y resguardo.

1. Recibir y procesar información sobre la problemática sociopolítica que se registra en las delegaciones y sub delegaciones del Municipio de Toluca

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Concertación Política	Recorre las delegaciones y subdelegaciones del Municipio de Toluca para recabar información sociopolítica.
2	Departamento de Concertación Política	Elabora y remite los reportes con respaldo fotográfico al Departamento de Información Sociopolítica de los asuntos detectados.
3	Departamento de Información Sociopolítica	Recibe y analiza la información remitida por personal operativo de campo.
4	Departamento de Información Sociopolítica	Elabora reportes y notas informativas sobre la problemática sociopolítica de Toluca.
5	Departamento de Información Sociopolítica	Transmite vía digital reportes o notas informativas a mandos superiores sobre la problemática sociopolítica de Toluca.
6	Departamento de Información Sociopolítica	Registra en bitácora de control los reportes y notas informativas para seguimiento y posterior consulta.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: | **Monitoreo de medios de comunicación a través de internet y las redes sociales.**

Objetivo: | Dar seguimiento a noticias sobre la problemática social y política del Municipio de Toluca, difundidas por medios de comunicación y por usuarios de redes sociales.

POLITICAS APLICABLES

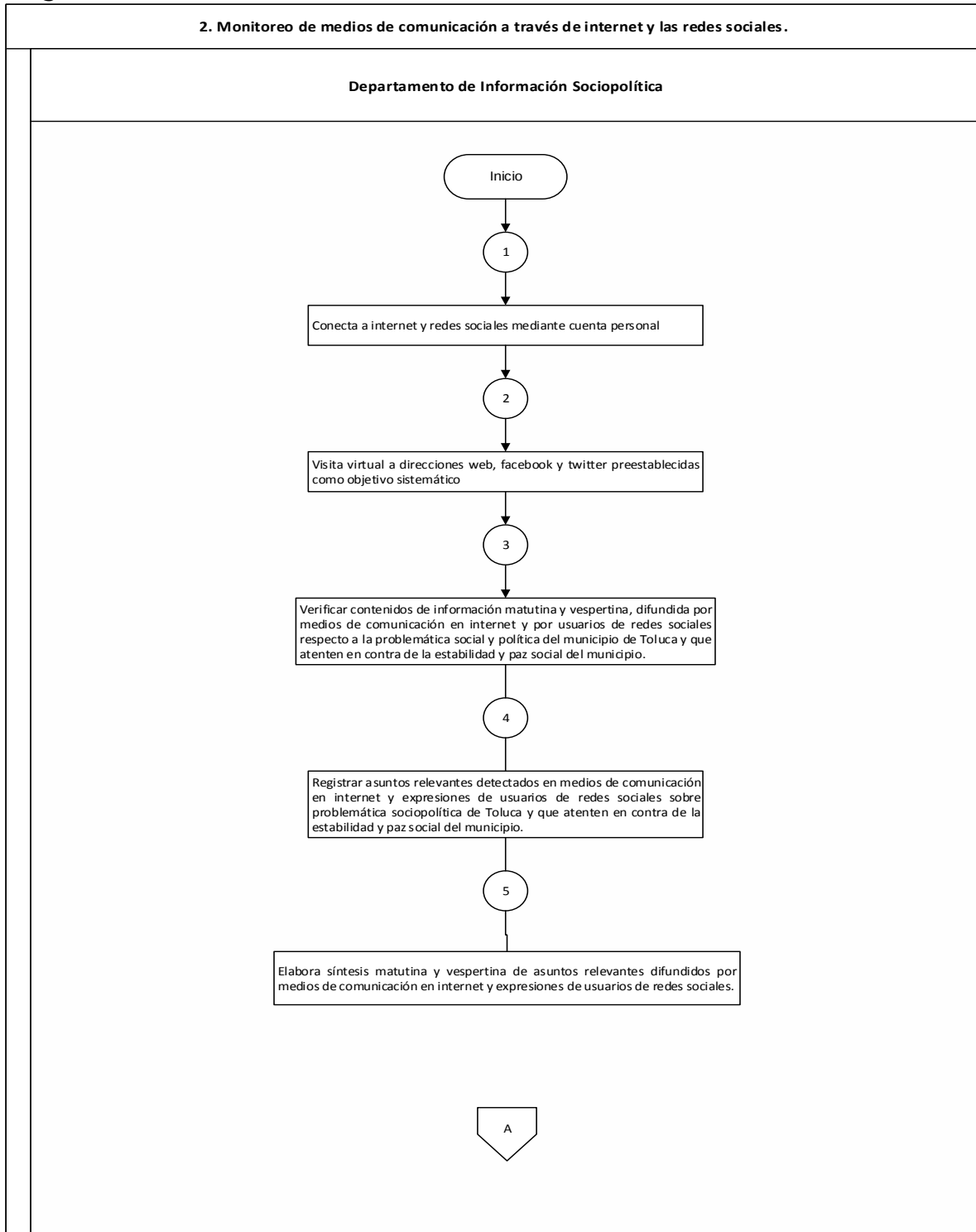
- El Departamento de Información Sociopolítica identificará y registrará información difundida en los medios de comunicación y redes sociales, respecto a los acontecimientos políticos y sociales, demandas ciudadanas, riesgos para la seguridad y la estabilidad en el Municipio de Toluca.
- El Departamento de Información Sociopolítica remitirá para conocimiento de mandos superiores los reportes de asuntos de índole social y política relevantes detectados en medios de comunicación y redes sociales de manera matutina y vespertina.
- El Departamento de Información Sociopolítica deberá integrar un acervo digital para el registro y consulta de información periodística sobre asuntos de interés en materia social y política que se desarrollen en el Municipio de Toluca.

2. Monitoreo de medios de comunicación a través de internet y las redes sociales.

Descriptivo:

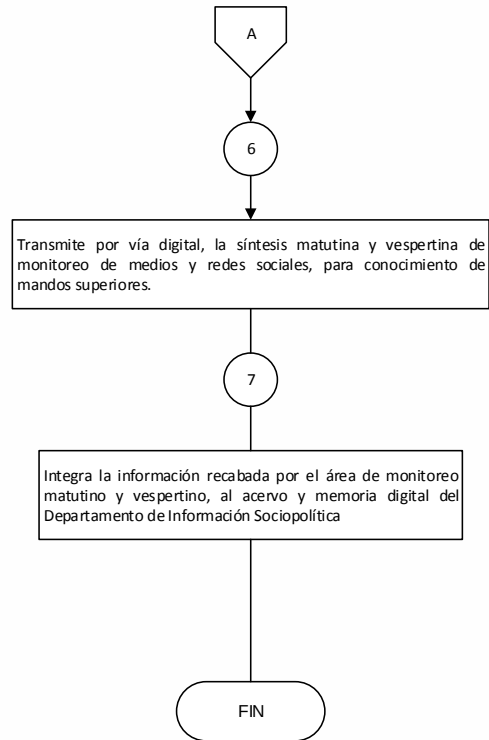
No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Información Sociopolítica	Conecta a internet y redes sociales mediante cuenta personal.
2	Departamento de Información Sociopolítica	Visita virtual a direcciones web, Facebook y twitter preestablecidas como objetivo sistemático
3	Departamento de Información Sociopolítica	Verificar contenidos de información matutina y vespertina, difundida por medios de comunicación en internet y por usuarios de redes sociales respecto a la problemática social y política del municipio de Toluca y que atenten en contra de la estabilidad y paz social del municipio.
4	Departamento de Información Sociopolítica	Registrar asuntos relevantes detectados en medios de comunicación en internet y expresiones de usuarios de redes sociales sobre problemática sociopolítica de Toluca y que atenten en contra de la estabilidad y paz social del municipio.
5	Departamento de Información Sociopolítica	Elabora síntesis matutina y vespertina de asuntos relevantes difundidos por medios de comunicación en internet y expresiones de usuarios de redes sociales.
6	Departamento de Información Sociopolítica	Transmite por vía digital, la síntesis matutina y vespertina de monitoreo de medios y redes sociales, para conocimiento de mandos superiores.
7	Departamento de Información Sociopolítica	Integra la información recabada por el área de monitoreo matutino y vespertino, al acervo y memoria digital del Departamento de Información Sociopolítica
		FIN

Diagrama:



2. Monitoreo de medios de comunicación a través de internet y las redes sociales.

Departamento de Información Sociopolítica



Nombre del Procedimiento:	Análisis sociopolítico e integración de bases de datos sobre la problemática social y política del Municipio de Toluca
Objetivo:	Desarrollar y actualizar productos de información sociopolítica útil para la toma de decisiones y el diseño de alternativas para la solución de las problemáticas identificadas.

POLITICAS APLICABLES

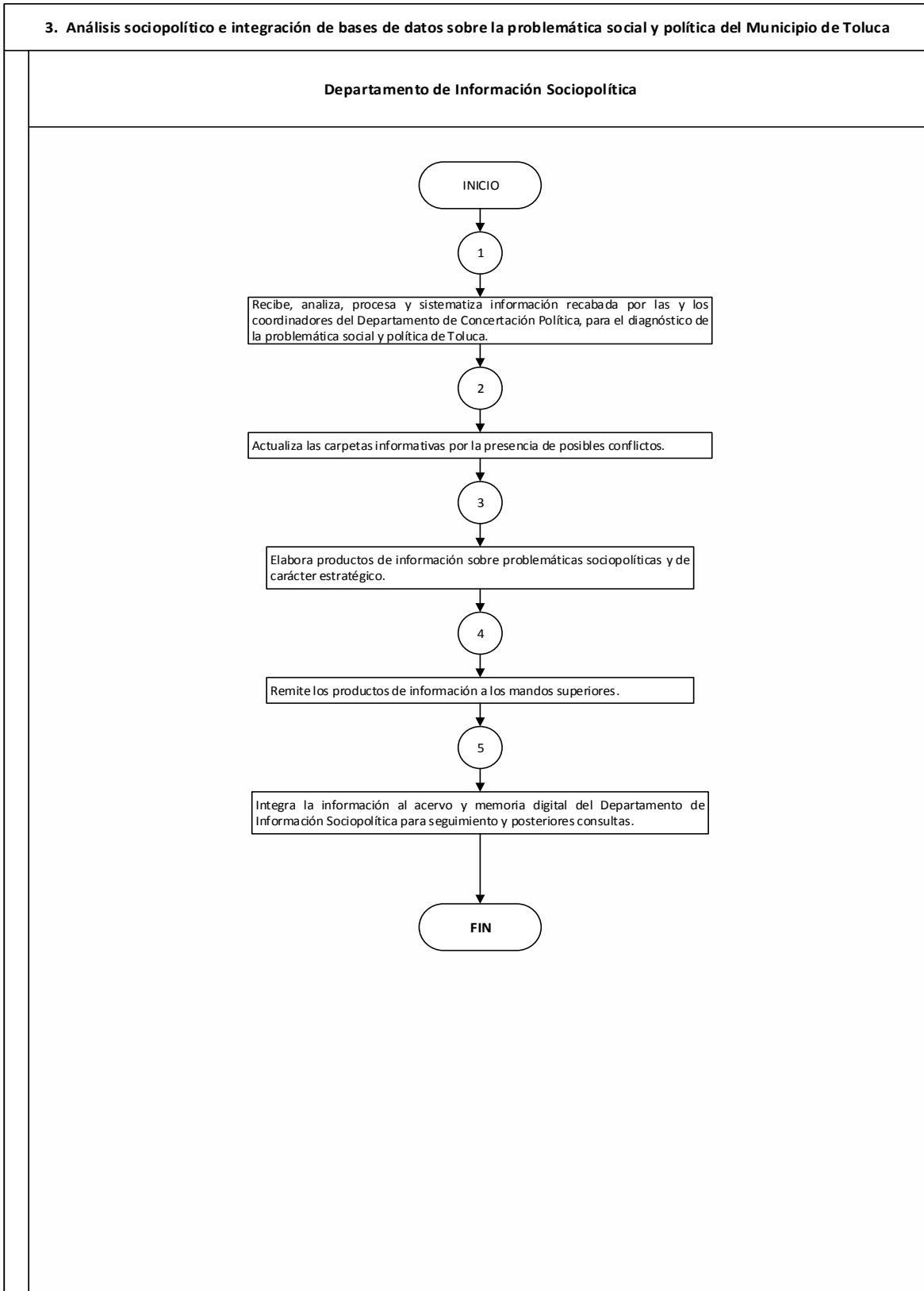
- El Departamento de Información Sociopolítica sistematizará, analizará y procesará la información captada por las y los coordinadores del Departamento de Concertación Política, medios de comunicación y redes sociales.
- El Departamento de Información Sociopolítica elaborará carpetas informativas de: pre-giras, diagnósticos sociopolíticos, de organizaciones y liderazgos tanto sociales como políticos, cartografía, así como los riesgos de las delegaciones y subdelegaciones municipales.
- El Departamento de Información Sociopolítica deberá hacer acopio de materiales estadísticos emitidos por fuentes oficiales.
- El Departamento de Información Sociopolítica remitirá de forma oportuna los estudios y análisis a los mandos superiores, para la toma de decisiones.

3. Análisis sociopolítico e integración de bases de datos sobre la problemática social y política del Municipio de Toluca

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Información Sociopolítica	Recibe, analiza, procesa y sistematiza información recabada por las y los coordinadores del Departamento de Concertación Política, para el diagnóstico de la problemática social y política de Toluca.
2	Departamento de Información Sociopolítica	Actualiza las carpetas informativas por la presencia de posibles conflictos.
3	Departamento de Información Sociopolítica	Elabora productos de información sobre problemáticas sociopolíticas y de carácter estratégico.
4	Departamento de Información Sociopolítica	Remite los productos de información a los mandos superiores.
5	Departamento de Información Sociopolítica	Integra la información al acervo y memoria digital del Departamento de Información Sociopolítica para seguimiento y posteriores consultas.
		FIN

Diagrama:



XI. DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS SOCIOPOLÍTICO

Nombre del Procedimiento: Atención a las problemáticas y demandas de los grupos sociales, políticos y religiosos

Objetivo: Orientar y vincular a los grupos sociales, políticos y religiosos con las autoridades competentes federales, estatales o municipales para la atención a las problemáticas o demandas.

POLÍTICAS APLICABLES

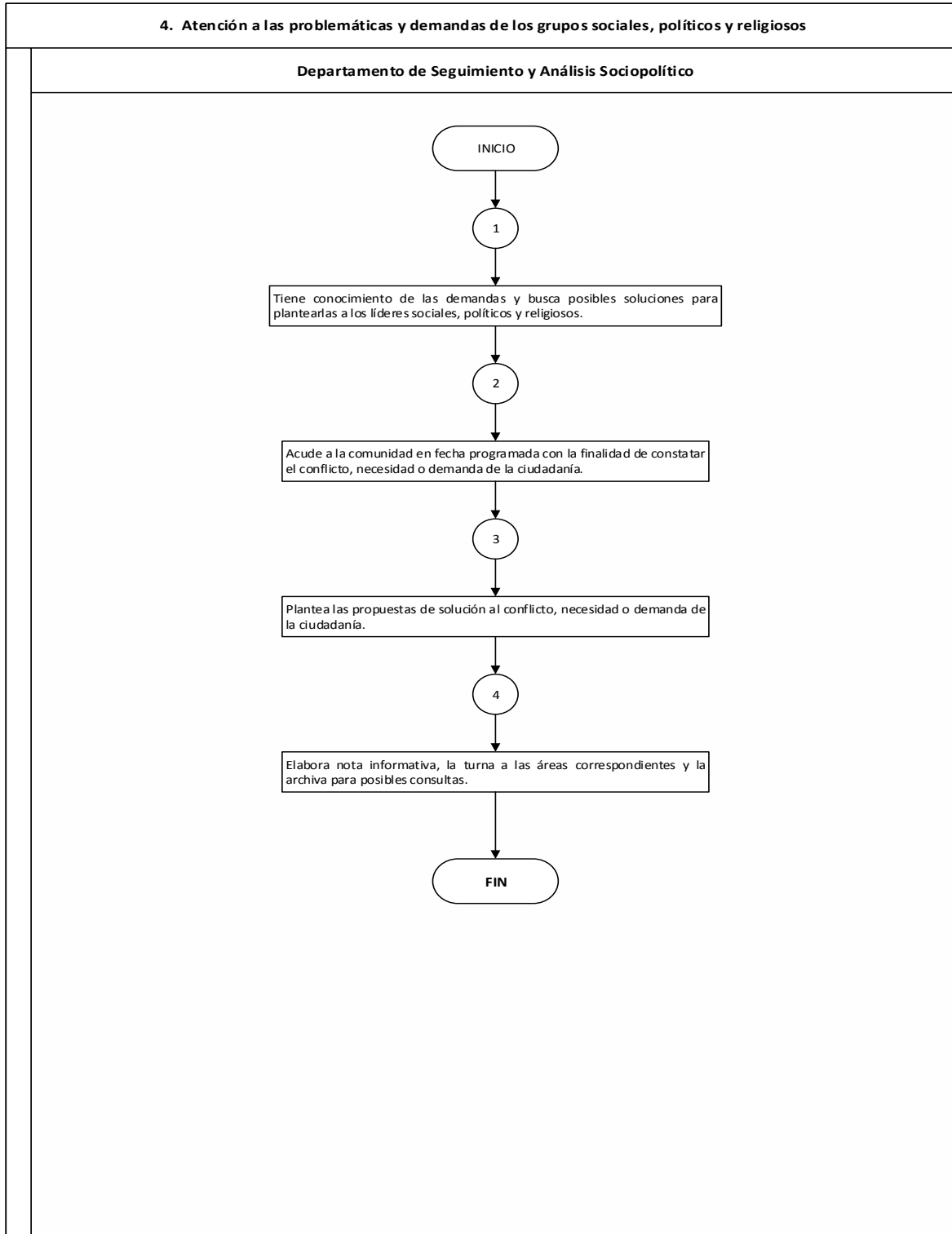
- El Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico atenderá a través de reuniones programadas a las principales organizaciones sociales, políticas y religiosas con la finalidad de evitar alteraciones en el orden público.
- Las reuniones son generadas con la finalidad de concertar y buscar soluciones a las principales problemáticas.
- Una vez identificado el tipo de problemática, se brinda orientación para que los grupos sociales, políticos y religiosos se dirijan a las autoridades competentes federales, estatales o municipales para su atención.

4. Atención a las problemáticas y demandas de los grupos sociales, políticos y religiosos

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Tiene conocimiento de las demandas y busca posibles soluciones para plantearlas a los líderes sociales, políticos y religiosos.
2	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Acude a la comunidad en fecha programada con la finalidad de constatar el conflicto, necesidad o demanda de la ciudadanía.
3	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Plantea las propuestas de solución al conflicto, necesidad o demanda de la ciudadanía.
4	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Elabora nota informativa, la turna a las áreas correspondientes y la archiva para posibles consultas.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Fortalecimiento de la vida pública y mantener la estabilidad social en el territorio municipal

Objetivo: Promover la participación ciudadana para un mejor desarrollo de las comunidades con la finalidad de no alterar la paz y el orden social.

POLÍTICAS APLICABLES

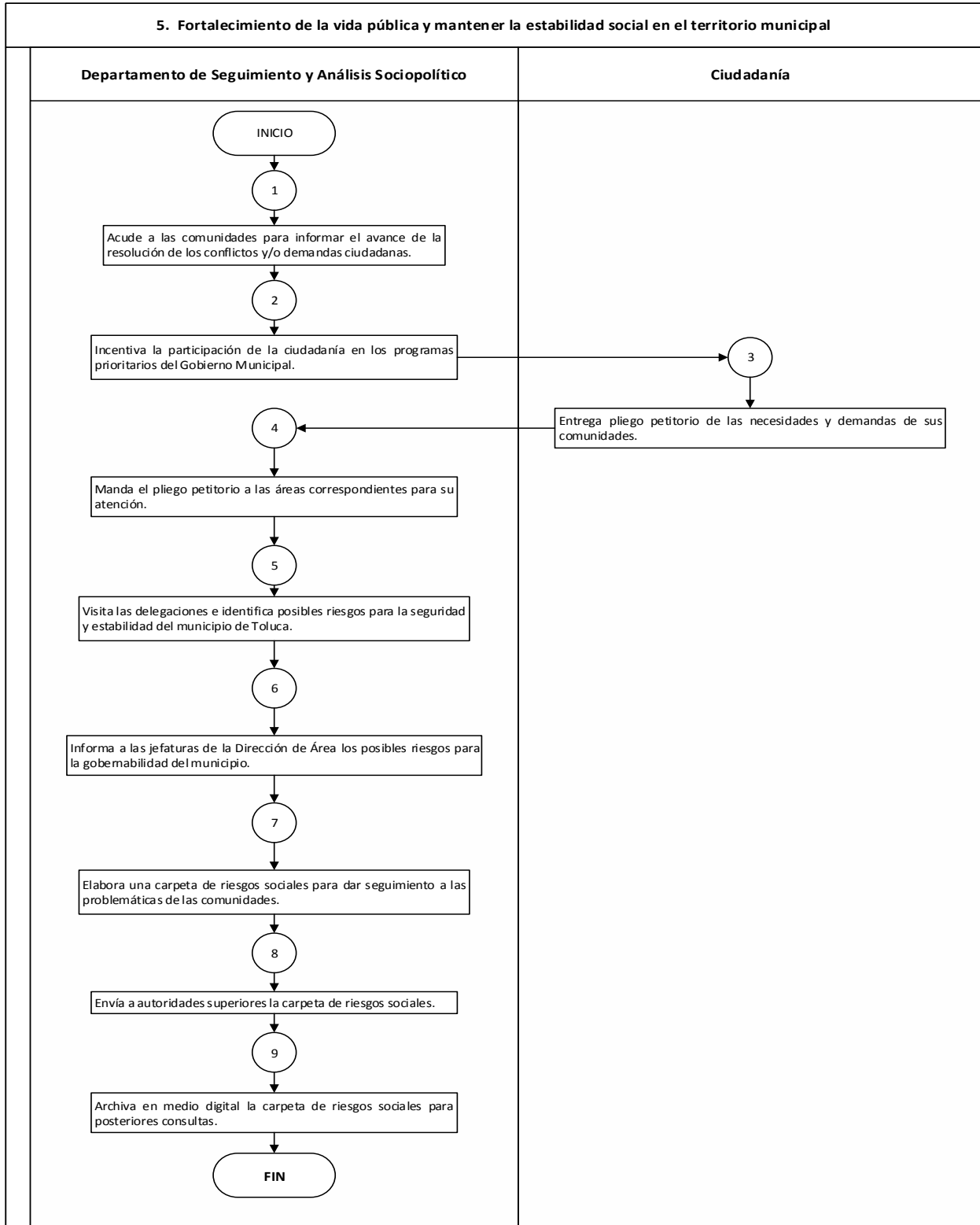
- Dar seguimiento a las demandas de la ciudadanía.
- Fomentar la participación de la ciudadanía en los programas prioritarios implementados por el gobierno municipal.
- Supervisar los posibles riesgos para la seguridad y estabilidad del Municipio de Toluca.

5. Fortalecimiento de la vida pública y mantener la estabilidad social en el territorio municipal

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Acude a las comunidades para informar el avance de la resolución de los conflictos y/o demandas ciudadanas.
2	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Incentiva la participación de la ciudadanía en los programas prioritarios del Gobierno Municipal.
3	Ciudadanía	Entrega pliego petitorio de las necesidades y demandas de sus comunidades.
4	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Manda el pliego petitorio a las áreas correspondientes para su atención.
5	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Visita las delegaciones e identifica posibles riesgos para la seguridad y estabilidad del municipio de Toluca.
6	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Informa a las jefaturas de la Dirección de Área los posibles riesgos para la gobernabilidad del municipio.
7	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Elabora una carpeta de riesgos sociales para dar seguimiento a las problemáticas de las comunidades.
8	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Envía a autoridades superiores la carpeta de riesgos sociales.
9	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Archiva en medio digital la carpeta de riesgos sociales para posteriores consultas.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Promover relaciones públicas entre ciudadanía y autoridades municipales

Objetivo: Instrumentar mecanismos que coadyuven en la comunicación entre autoridades municipales y ciudadanía para mantener un equilibrio de gobernabilidad.

POLÍTICAS APLICABLES

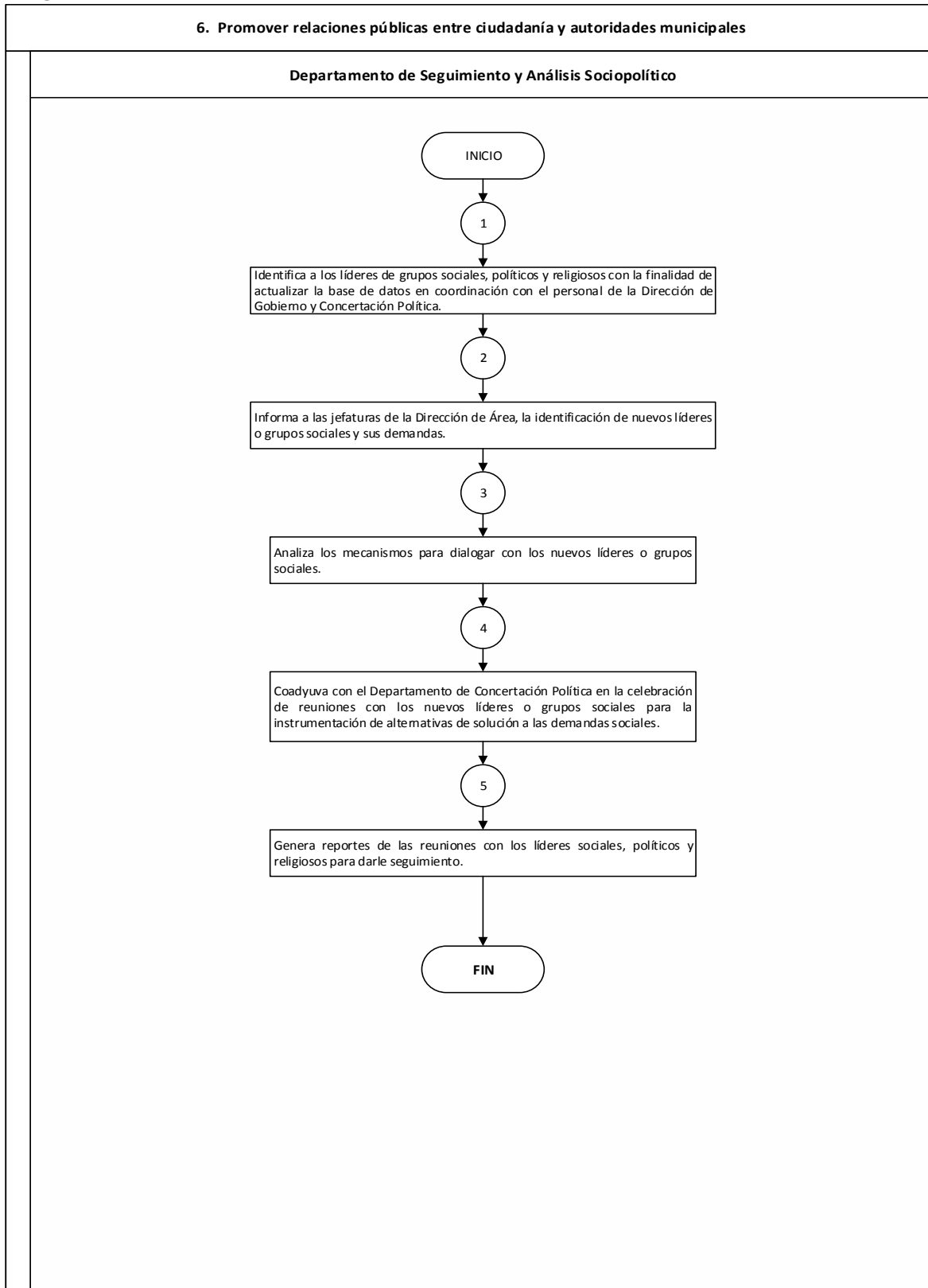
- Identificar los grupos sociales, políticos y religiosos que existen en el territorio municipal para generar vínculos de comunicación.
- Instrumentar mecanismos que permiten coadyuvar en la atención de las demandas que se generan en el lugar del conflicto.
- Concertar con grupos sociales para instrumentar mecanismos que coadyuven en la solución a conflictos sociales.
- Promover y dar seguimiento a los acuerdos establecidos en la concertación entre los grupos sociales, políticos y religiosos con autoridades municipales.

6. Promover relaciones públicas entre ciudadanía y autoridades municipales

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Identifica a los líderes de grupos sociales, políticos y religiosos con la finalidad de actualizar la base de datos en coordinación con el personal de la Dirección de Gobierno y Concertación Política.
2	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Informa a las jefaturas de la Dirección de Área, la identificación de nuevos líderes o grupos sociales y sus demandas.
3	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Analiza los mecanismos para dialogar con los nuevos líderes o grupos sociales.
4	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Coadyuva con el Departamento de Concertación Política en la celebración de reuniones con los nuevos líderes o grupos sociales para la instrumentación de alternativas de solución a las demandas sociales.
5	Departamento de Seguimiento y Análisis Sociopolítico	Genera reportes de las reuniones con los líderes sociales, políticos y religiosos para darle seguimiento.
		FIN

Diagrama:



XII. DIRECCION DE ATENCION AL COMERCIO

Nombre del Procedimiento: | **Administración y control de los usuarios del Sistema de Comercio SICOM (comercio en tianguis y vía pública, fijo, semifijo y móvil)**

Objetivo: | Promover un proceso continuo de mantenimiento, verificación y seguimiento a los servicios que proporciona el Sistema de Comercio.

POLÍTICAS APLICABLES

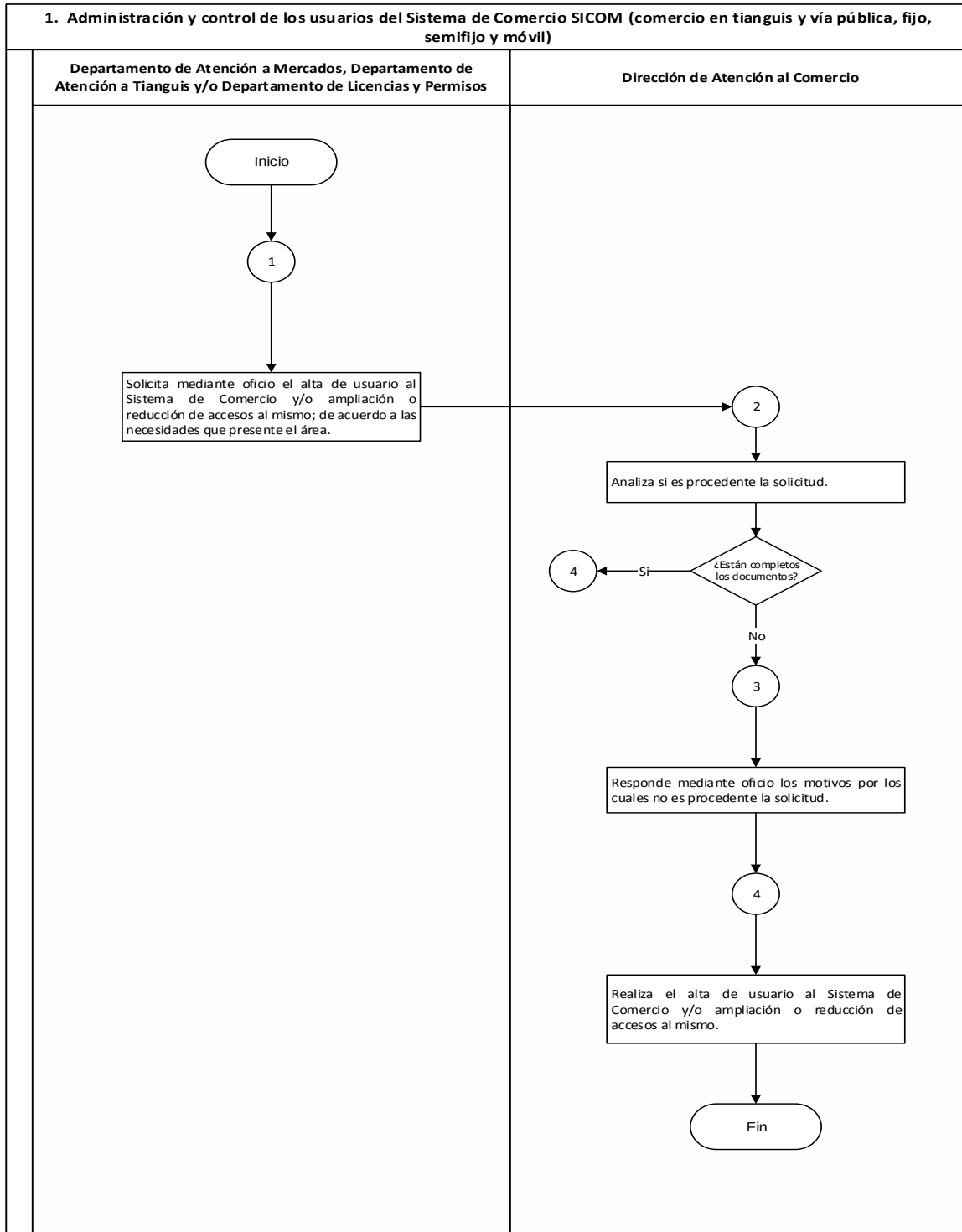
- La Dirección de Atención al Comercio administra el Sistema de Comercio (SICOM).
- La Dirección de Atención al Comercio será responsable de generar reportes, estadísticas y gráficas de pagos de derechos de uso de vías y áreas públicas de las y los contribuyentes de mercados, tianguis y comercio en vía 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 Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, 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).

1. Administración y control de los usuarios del Sistema de Comercio SICOM (comercio en tianguis y vía pública, fijo, semifijo y móvil)

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Atención a Mercados, Departamento de Atención a Tianguis y/o Departamento de Licencias y Permisos	Solicita mediante oficio el alta de usuario al Sistema de Comercio y/o ampliación o reducción de accesos al mismo; de acuerdo a las necesidades que presente el área.
2	Dirección de Atención al Comercio	Analiza si es procedente la solicitud.
		¿Están completos los documentos?
3	Dirección de Atención al Comercio	No: Responde mediante oficio los motivos por los cuales no es procedente la solicitud.
4	Dirección de Atención al Comercio	Sí: Realiza el alta de usuario al Sistema de Comercio y/o ampliación o reducción de accesos al mismo.
		FIN

Diagrama:



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

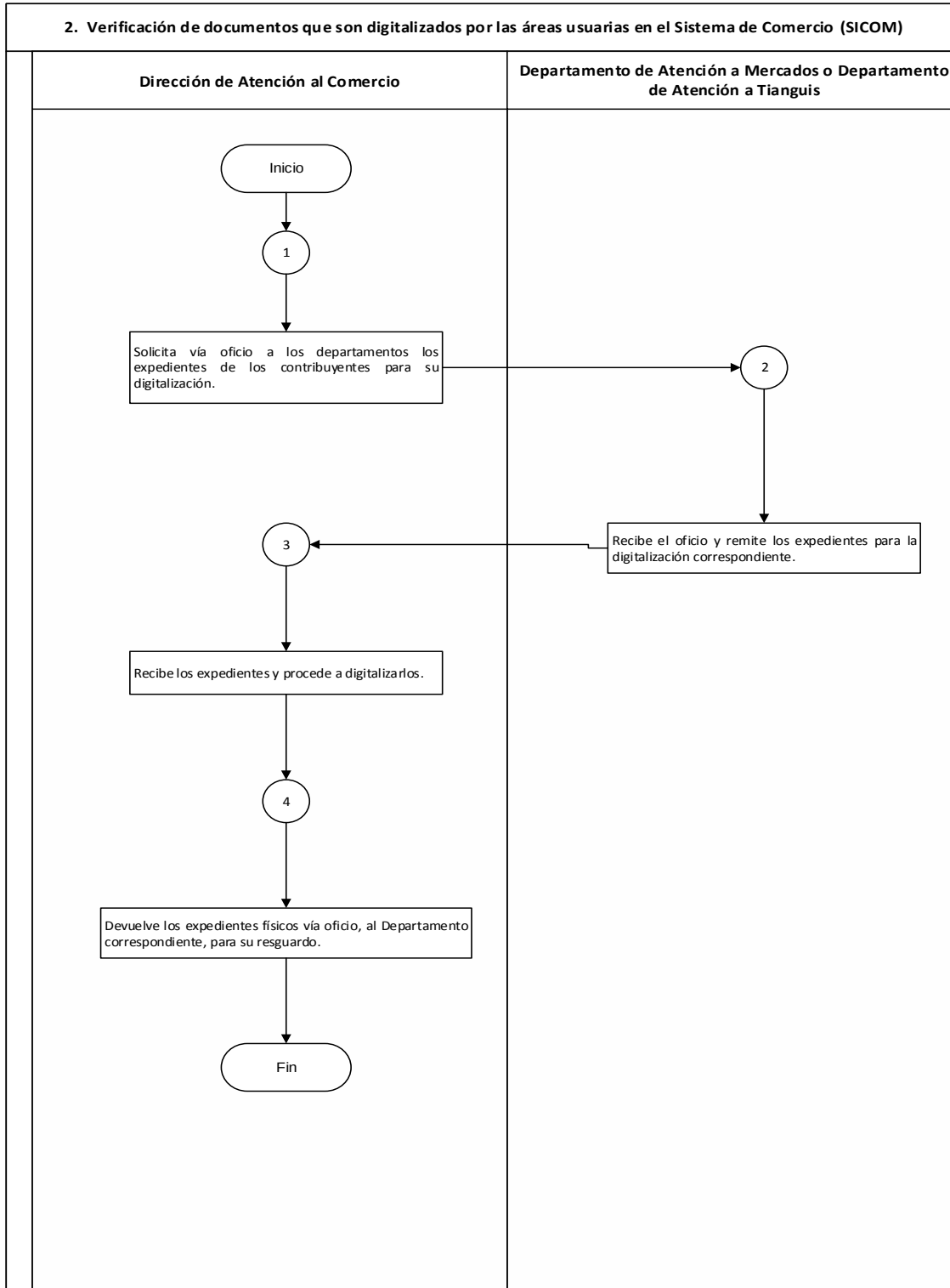
- La Dirección de Atención al Comercio será responsable de revisar la información que se registra en el Sistema de Comercio (SICOM) sobre altas, bajas y revalidaciones.
- La Dirección de Atención al Comercio promoverá la coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital,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

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

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Dirección de Atención al Comercio	Solicita vía oficio a los departamentos los expedientes de los contribuyentes para su digitalización.
2	Departamento de Atención a Mercados o Departamento de Atención a Tianguis	Recibe el oficio y remite los expedientes para la digitalización correspondiente.
3	Dirección de Atención al Comercio	Recibe los expedientes y procede a digitalizarlos.
4	Dirección de Atención al Comercio	Devuelve los expedientes físicos vía oficio, al Departamento correspondiente, para su resguardo.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: | **Administración y control de los usuarios de comercio establecido del Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE)**

Objetivo: | Promover un proceso continuo de mantenimiento, verificación y seguimiento a los servicios que proporciona el Registro Municipal de Unidades Económicas.

POLÍTICAS APLICABLES

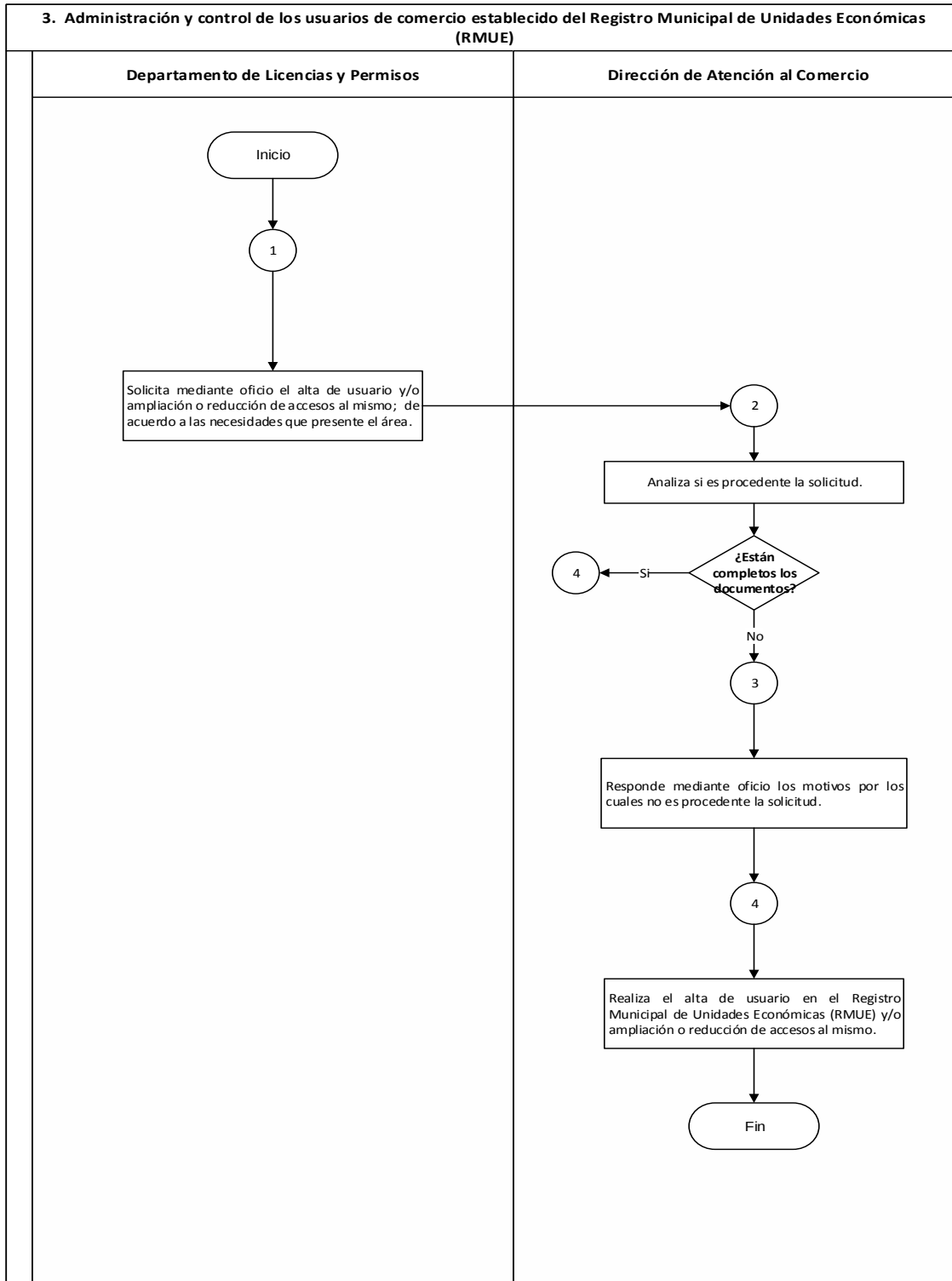
- La Dirección de Atención al Comercio administra el Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE).
- La Dirección de Atención al Comercio será responsable de generar reportes del Padrón del Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE).
- La Dirección de Atención al Comercio deberá solicitar a la Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Digital, el respaldo y mantenimiento al sistema, en virtud de que tienen a su resguardo la base de datos del Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE).

3. Administración y control de los usuarios de comercio establecido del Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE)

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Licencias y Permisos	Solicita mediante oficio el alta de usuario y/o ampliación o reducción de accesos al mismo; de acuerdo a las necesidades que presente el área.
2	Dirección de Atención al Comercio	Analiza si es procedente la solicitud.
		¿Están completos los documentos?
3	Dirección de Atención al Comercio	No: Responde mediante oficio los motivos por los cuales no es procedente la solicitud.
4	Dirección de Atención al Comercio	Sí: Realiza el alta de usuario en el Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE) y/o ampliación o reducción de accesos al mismo.
		FIN

Diagrama:



XIII. DEPARTAMENTO DE LICENCIAS Y PERMISOS

Nombre del Procedimiento: Alta de licencias de funcionamiento por medio del SARE (Sistema de Apertura Rápida 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.

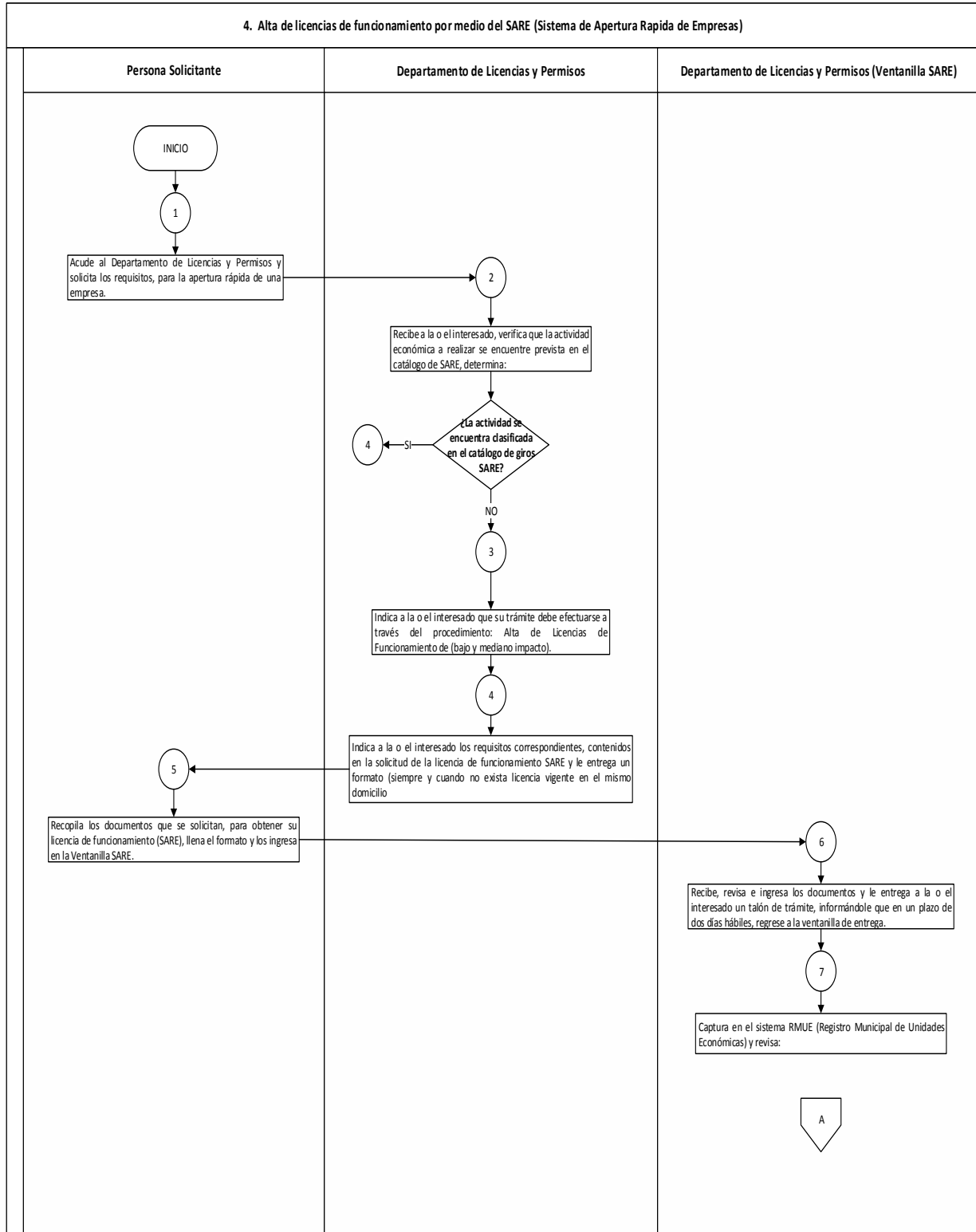
4. Alta de licencias de funcionamiento por medio del SARE (Sistema de Apertura Rápida de Empresas)

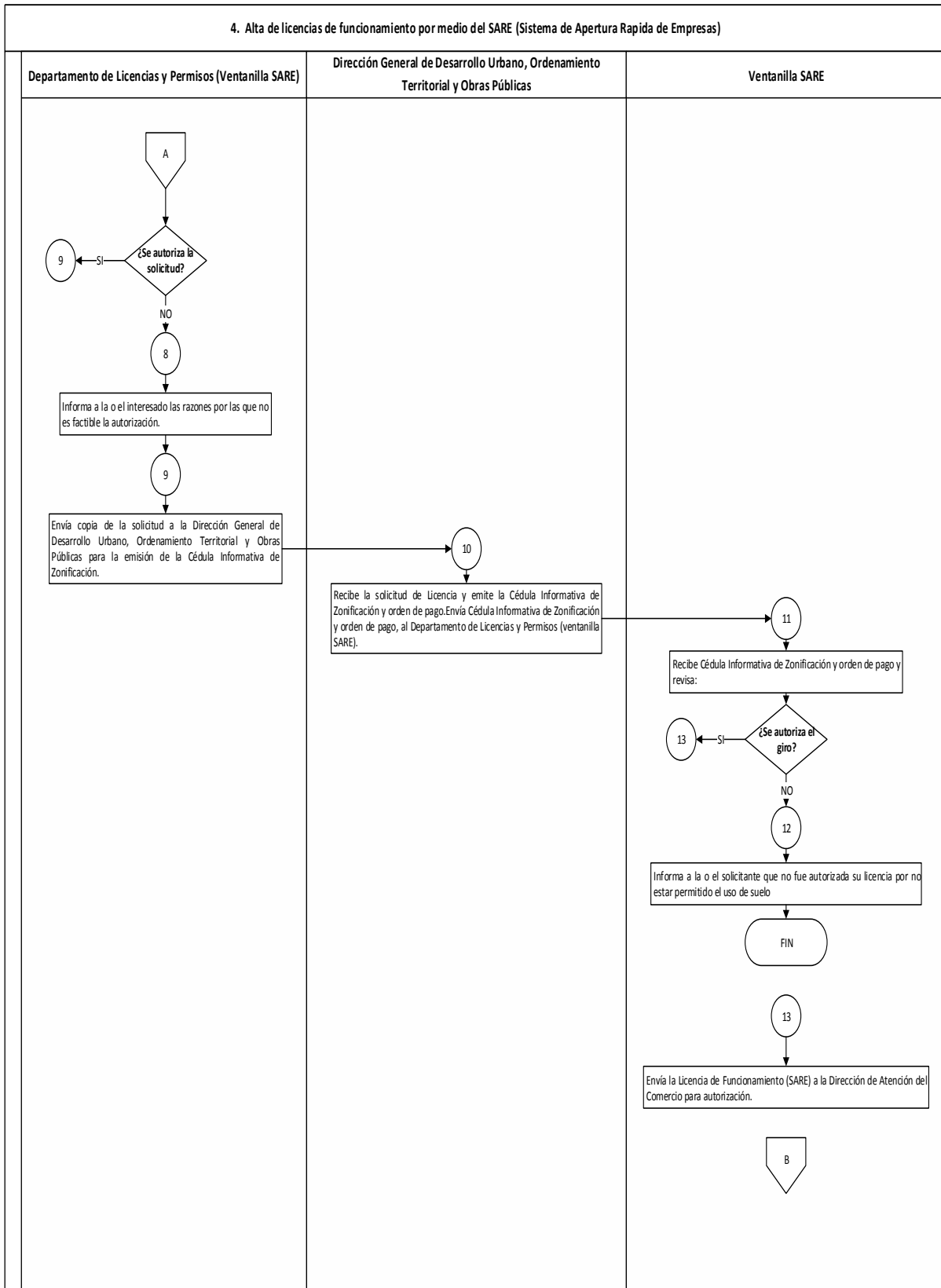
Descriptivo:

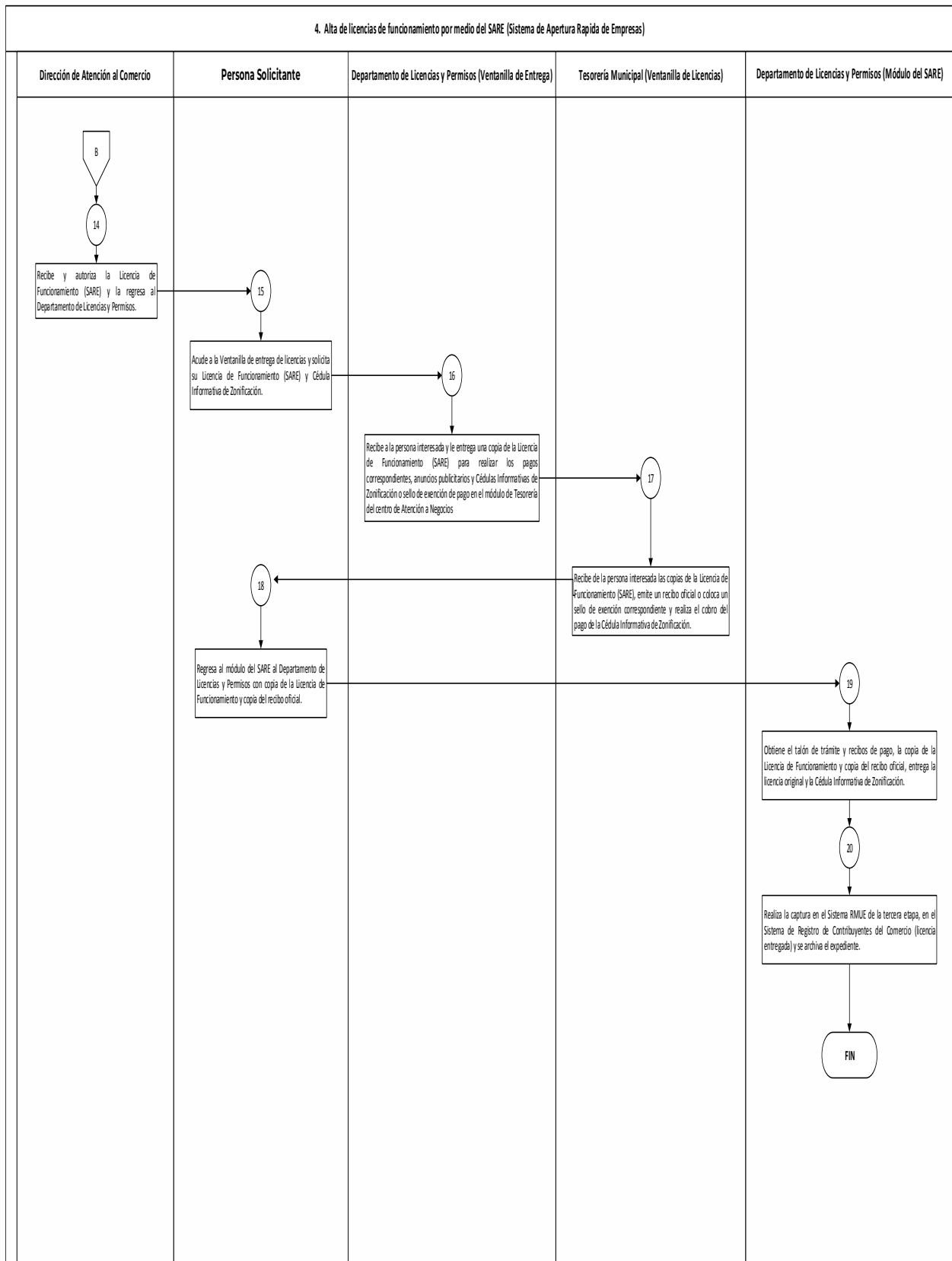
No	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Acude al Departamento de Licencias y Permisos y solicita los requisitos, para la apertura rápida de una empresa.
2	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado, verifica que la actividad económica a realizar se encuentre prevista en el catálogo de SARE, determina:
		¿La actividad se encuentra clasificada en el catálogo de giros SARE?
3	Departamento de Licencias y Permisos	No: Indica a la o el interesado que su trámite debe efectuarse a través del procedimiento: Alta de Licencias de Funcionamiento de (bajo y mediano impacto).
4	Departamento de Licencias y Permisos	Sí: Indica a la o el interesado los requisitos correspondientes, contenidos en la solicitud de la licencia de funcionamiento SARE y le entrega un formato (siempre y cuando no exista licencia vigente en el mismo domicilio).
5	Persona Solicitante	Recopila los documentos que se solicitan, para obtener su licencia de funcionamiento (SARE), llena el formato y los ingresa en la Ventanilla SARE.
6	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla SARE)	Recibe, revisa e ingresa los documentos y le entrega a la o el interesado un talón de trámite, informándole que en un plazo de dos días hábiles, regrese a la ventanilla de entrega.
7	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla SARE)	Captura en el sistema RMUE (Registro Municipal de Unidades Económicas) y revisa:
		¿Se autoriza la solicitud?
8	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla SARE)	No: Informa a la o el interesado las razones por las que no es factible la autorización.
9	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla SARE)	Sí: Envía copia de la solicitud a la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas para la emisión de la Cédula Informativa de Zonificación.
10	Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas	Recibe la solicitud de Licencia y emite la Cédula Informativa de Zonificación y orden de pago.
		Envía Cédula Informativa de Zonificación y orden de pago, al Departamento de Licencias y Permisos (ventanilla SARE).
11	Ventanilla SARE	Recibe Cédula Informativa de Zonificación y orden de pago y revisa:
		¿Se autoriza el giro?
12	Ventanilla SARE	No: Informa a la o el solicitante que no fue autorizada su licencia por no estar permitido el uso de suelo
		FIN
13	Ventanilla SARE	Sí:

		Envía la Licencia de Funcionamiento (SARE) a la Dirección de Atención del Comercio para autorización.
14	Dirección de Atención al Comercio	Recibe y autoriza la Licencia de Funcionamiento (SARE) y la regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
15	Persona Solicitante	Acude a la Ventanilla de entrega de licencias y solicita su Licencia de Funcionamiento (SARE) y Cédula Informativa de Zonificación.
16	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla de Entrega)	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
17	Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias)	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.
18	Persona Solicitante	Regresa al módulo del SARE al Departamento de Licencias y Permisos con copia de la Licencia de Funcionamiento y copia del recibo oficial.
19	Departamento de Licencias y Permisos (Módulo del SARE)	Obtiene el talón de trámite y recibos de pago, la copia de la Licencia de Funcionamiento y copia del recibo oficial, entrega la licencia original y la Cédula Informativa de Zonificación.
20	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla SARE)	Realiza la captura en el Sistema RMUE de la tercera etapa, en el Sistema de Registro de Contribuyentes del Comercio (licencia entregada) y se archiva el expediente.
		FIN

Diagrama:







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 de la Dirección de Inspección y Control Comercial, a fin que se constate que el establecimiento cumple con las condiciones plasmadas en la solicitud, así como con las medidas de seguridad y anuncios publicitarios.
- La autorización de la Licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca; previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal y en su caso la aprobación del Cabildo.

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

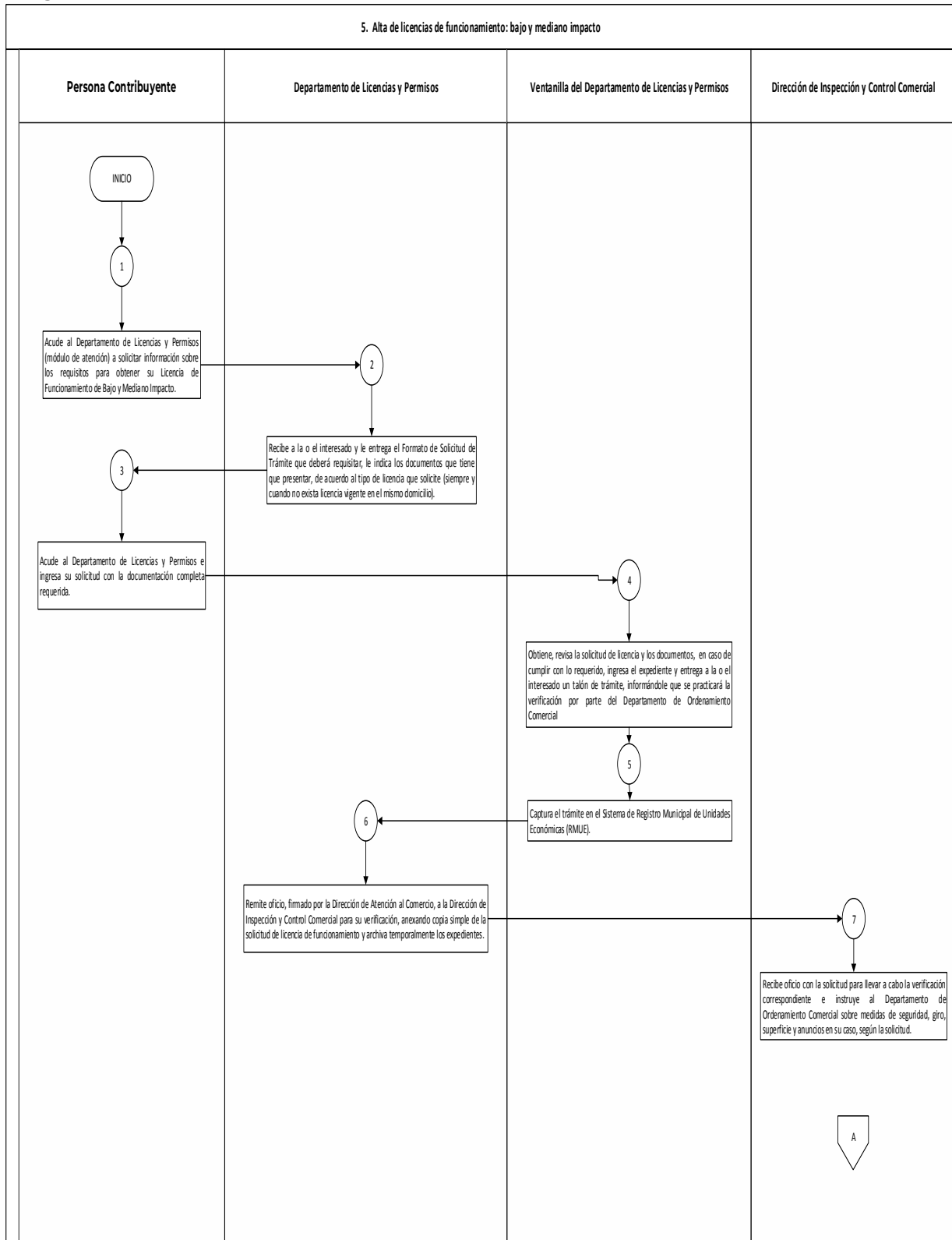
Descriptivo:

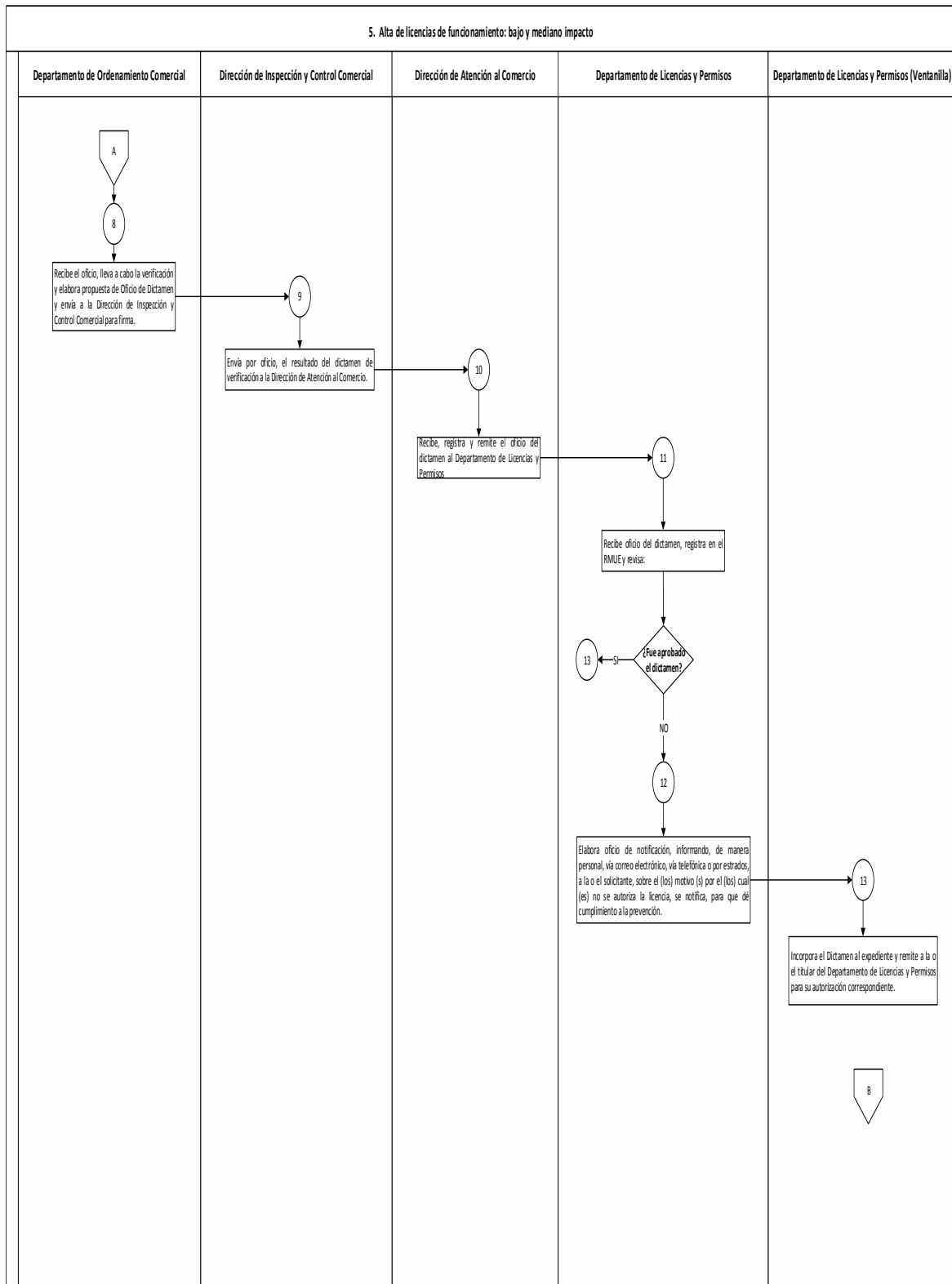
No	Responsable	Actividad
1	Persona Contribuyente	Acude al Departamento de Licencias y Permisos (módulo de atención) a solicitar información sobre los requisitos para obtener su Licencia de Funcionamiento de Bajo y Mediano Impacto.
2	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado y le entrega el Formato de Solicitud de Trámite que deberá requisitar, le indica los documentos que tiene que presentar, de acuerdo al tipo de licencia que solicite (siempre y cuando no exista licencia vigente en el mismo domicilio).
3	Persona Interesada	Acude al Departamento de Licencias y Permisos e ingresa su solicitud con la documentación completa requerida.
4	Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos	Obtiene, revisa la solicitud de licencia y los documentos, en caso de cumplir con lo requerido, ingresa el expediente y entrega a la o el interesado un talón de trámite, informándole que se practicará la verificación por parte del Dirección de Inspección y Control Comercial
5	Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos	Captura el trámite en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE).
6	Departamento de Licencias y Permisos	Remite oficio, firmado por la Dirección de Atención al Comercio, a la Dirección de Inspección y Control Comercial para su verificación, anexando copia simple de la solicitud de licencia de funcionamiento y archiva temporalmente los expedientes.
7	Dirección de Inspección y Control Comercial	Recibe oficio con la solicitud para llevar a cabo la verificación correspondiente e instruye al Departamento de Ordenamiento Comercial sobre medidas de seguridad, giro, superficie y anuncios en su caso, según la solicitud.
8	Departamento de Ordenamiento Comercial	Recibe el oficio, lleva a cabo la verificación y elabora propuesta de Oficio de Dictamen y envía a la Dirección de Inspección y Control Comercial para firma.
9	Dirección de Inspección y Control Comercial	Envía por oficio, el resultado del dictamen de verificación a la Dirección de Atención al Comercio.
10	Dirección de Atención al Comercio	Recibe, registra y remite el oficio del dictamen al Departamento de Licencias y Permisos
11	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe oficio del dictamen, registra en el RMUE y revisa:
		¿Fue aprobado el dictamen?
12	Departamento de Licencias y Permisos	No: Elabora oficio de notificación, informando, de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por

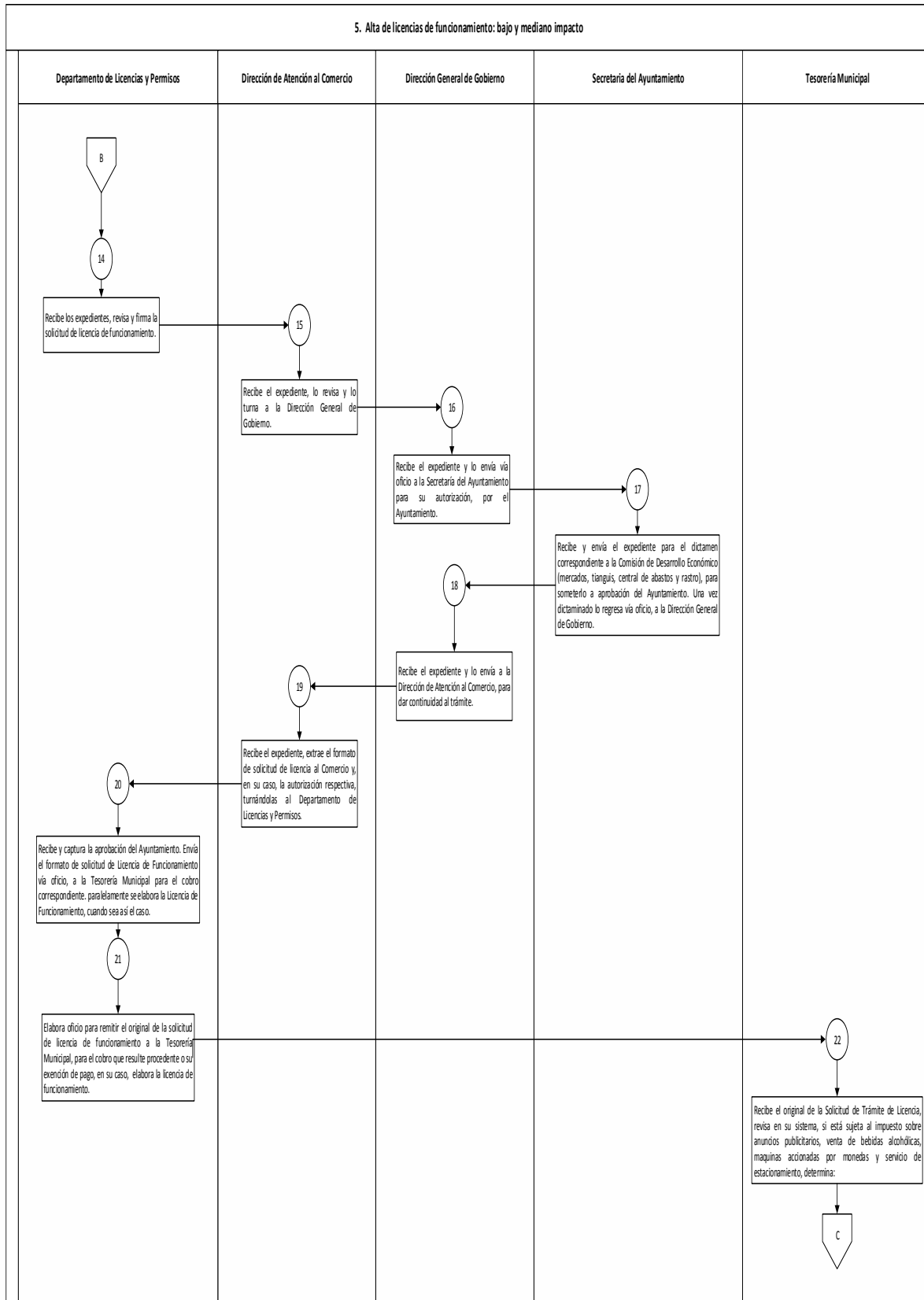
		estrados, a la o el solicitante, sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no se autoriza la licencia, se notifica, para que dé cumplimiento a la prevención.
13	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)	Sí: Incorpora el Dictamen al expediente y remite a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos para su autorización correspondiente.
14	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe los expedientes, revisa y firma la solicitud de licencia de funcionamiento.
15	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el expediente, lo revisa y lo turna a la Dirección General de Gobierno.
16	Dirección General de Gobierno	Recibe el expediente y lo envía vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento para su autorización, por el Ayuntamiento.
17	Secretaría del Ayuntamiento	Recibe y envía el expediente para el dictamen correspondiente a la Comisión de Desarrollo Económico (mercados, tianguis, central de abastos y rastro), para someterlo a aprobación del Ayuntamiento. Una vez dictaminado lo regresa vía oficio, a la Dirección General de Gobierno.
18	Dirección General de Gobierno	Recibe el expediente y lo envía a la Dirección de Atención al Comercio, para dar continuidad al trámite.
19	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el expediente, extrae el formato de solicitud de licencia al Comercio y, en su caso, la autorización respectiva, turnándolas al Departamento de Licencias y Permisos.
20	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe y captura la aprobación del Ayuntamiento. Envía el formato de solicitud de Licencia de Funcionamiento vía oficio, a la Tesorería Municipal para el cobro correspondiente. paralelamente se elabora la Licencia de Funcionamiento, cuando sea así el caso.
21	Departamento de Licencias y Permisos	Elabora oficio para remitir el original de la solicitud de licencia de funcionamiento a la Tesorería Municipal, para el cobro que resulte procedente o su exención de pago, en su caso, elabora la licencia de funcionamiento.
22	Tesorería Municipal	Recibe el original de la Solicitud de Trámite de Licencia, revisa en su sistema, si está sujeta al impuesto sobre anuncios publicitarios, venta de bebidas alcohólicas, maquinas accionadas por monedas y servicio de estacionamiento, determina:
		¿Se exenta el pago?
23	Tesorería Municipal	Sí: Coloca el sello de exención en la solicitud y se le entrega a la o el interesado junto con la solicitud de trámite original.
24	Tesorería Municipal	No: Determina el monto a pagar.
25	Departamento de Licencias y Permisos	Informa, a la o al interesado, que deberá realizar el pago correspondiente y le proporciona el número de oficio.
26	Tesorería Municipal	Recibe a la o el interesado, revisa el número de oficio, realiza el cobro correspondiente y le entrega el recibo oficial de pago y solicitud de trámite original.
27	Persona Interesada	Entrega copia del recibo oficial de pago o exención de pago en el Departamento de Licencias y Permisos y solicitud de trámite original.

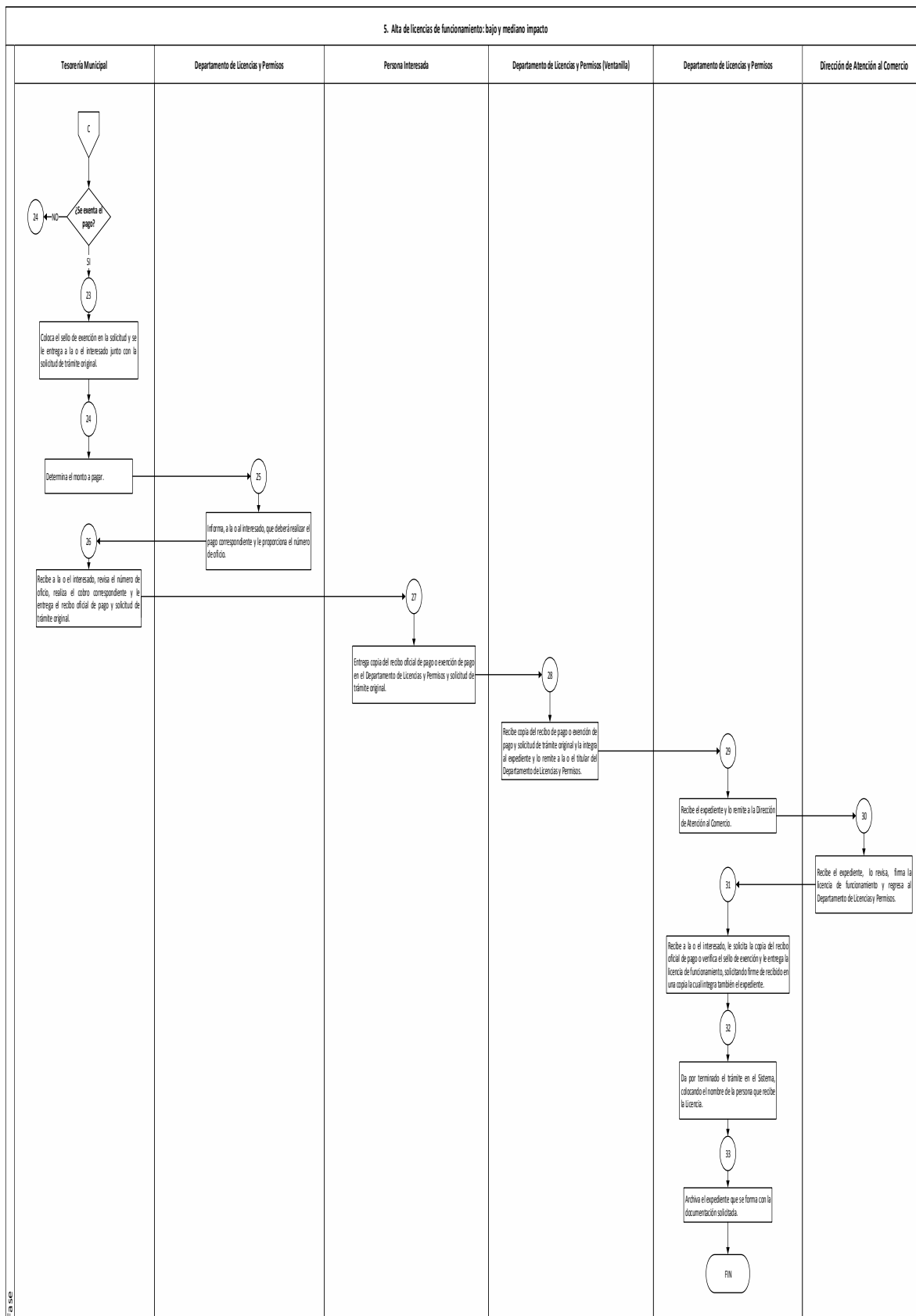
28	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)	Recibe copia del recibo de pago o exención de pago y solicitud de trámite original y la integra al expediente y lo remite a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos.
29	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe el expediente y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio.
30	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el expediente, lo revisa, firma la licencia de funcionamiento y regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
31	Departamento de Licencias y Permisos	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.
32	Departamento de Licencias y Permisos	Da por terminado el trámite en el Sistema, colocando el nombre de la persona que recibe la Licencia.
33	Departamento de Licencias y Permisos	Archiva el expediente que se forma con la documentación solicitada.
		FIN

Diagrama:









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, 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 el Departamento de Licencias y Permisos, con el dictamen positivo de la Dirección de Inspección y Control Comercial, a fin que se constate que el establecimiento cumple con las condiciones plasmadas en la solicitud, así como con las medidas de seguridad y anuncios publicitarios.
- La autorización de la Licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca; previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.

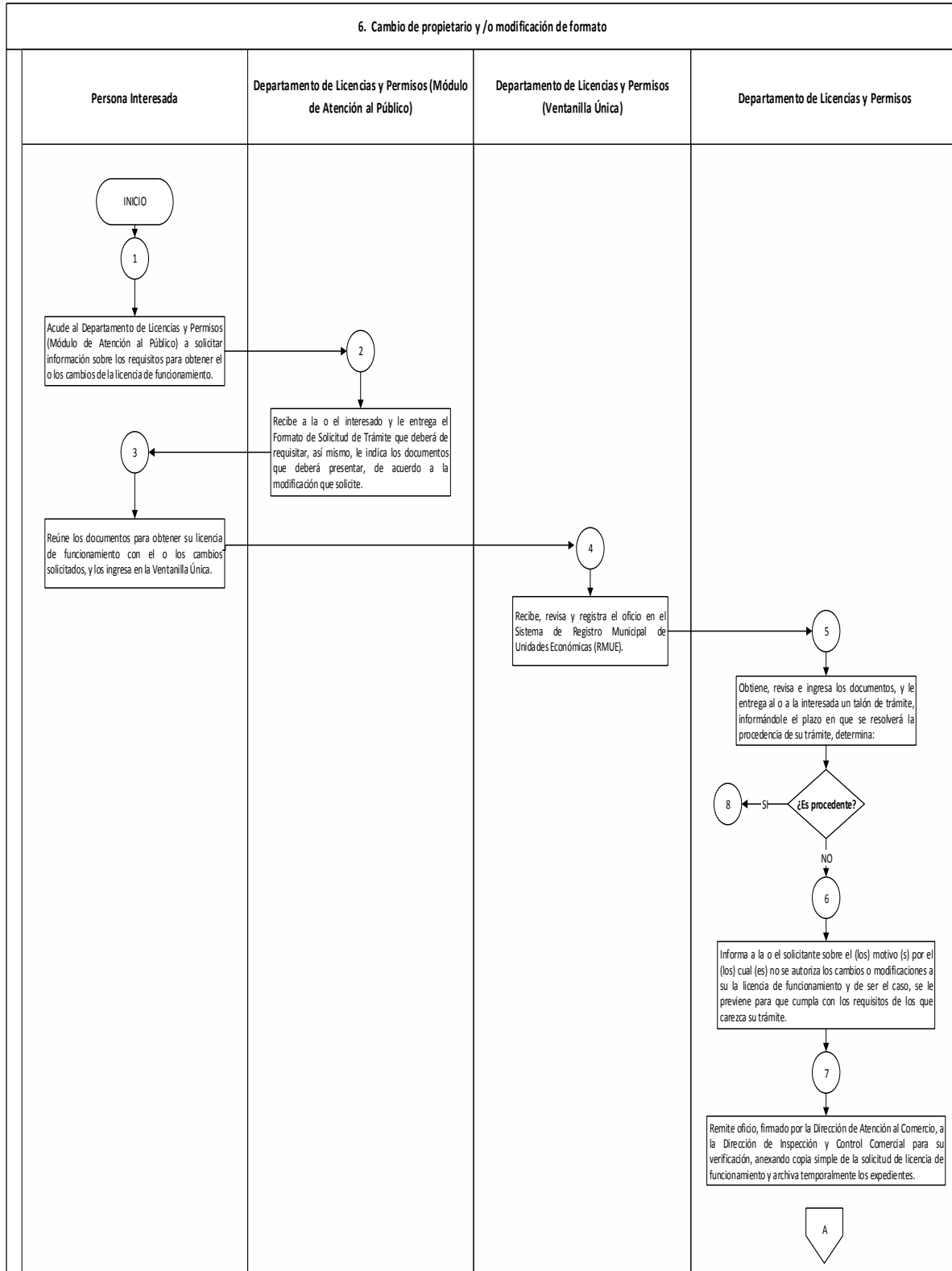
6. Cambio de propietario y /o modificación de formato

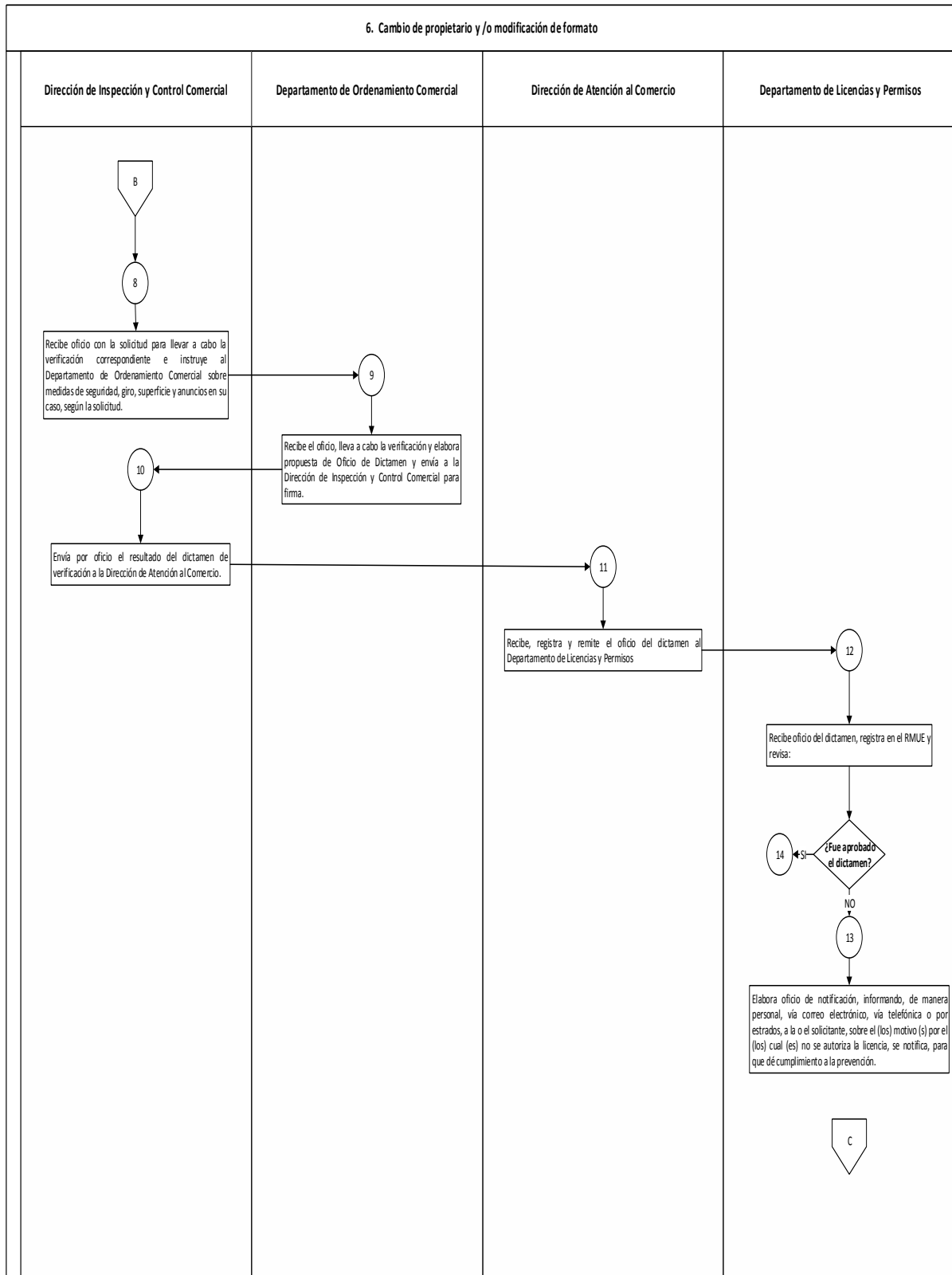
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona Interesada	Acude al Departamento de Licencias y Permisos (Módulo de Atención al Público) a solicitar información sobre los requisitos para obtener el o los cambios de la licencia de funcionamiento.
2	Departamento de Licencias y Permisos (Módulo de Atención al Público)	Recibe a la o el interesado y le entrega el Formato de Solicitud de Trámite que deberá de requisitar, así mismo, le indica los documentos que deberá presentar, de acuerdo a la modificación que solicite.
3	Persona Interesada	Reúne los documentos para obtener su licencia de funcionamiento con el o los cambios solicitados, y los ingresa en la Ventanilla Única.
4	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla Única)	Recibe, revisa el formato de solicitud y registra el trámite en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas (RMUE).
5	Departamento de Licencias y Permisos	Obtiene, revisa e ingresa los documentos, y le entrega al o a la interesada un talón de trámite, informándole el plazo en que se resolverá la procedencia de su trámite, determina:
		¿Es procedente?
6	Departamento de Licencias y Permisos	No: Informa de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados a la o el solicitante sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no se autoriza los cambios o modificaciones a su la licencia de funcionamiento y de ser el caso, se le previene para que cumpla con los requisitos de los que carezca su trámite.
		FIN
7	Departamento de Licencias y Permisos	Sí: Remite oficio, firmado por la Dirección de Atención al Comercio, a la Dirección de Inspección y Control Comercial para su verificación, anexando copia simple de la solicitud de licencia de funcionamiento y archiva temporalmente los expedientes.
8	Dirección de Inspección y Control Comercial	Recibe oficio con la solicitud para llevar a cabo la verificación correspondiente e instruye al Departamento de Ordenamiento Comercial sobre medidas de seguridad, giro, superficie y anuncios en su caso, según la solicitud.
9	Departamento de Ordenamiento Comercial	Recibe el oficio, lleva a cabo la verificación y elabora propuesta de Oficio de Dictamen y envía a la Dirección de Inspección y Control Comercial para firma.
10	Dirección de Inspección y Control Comercial	Envía por oficio el resultado del dictamen de verificación a la Dirección de Atención al Comercio.
11	Dirección de Atención al Comercio	Recibe, registra y remite el oficio del dictamen al Departamento de Licencias y Permisos
12	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe oficio del dictamen, registra en el RMUE y revisa:
		¿Fue aprobado el dictamen?
13	Departamento de Licencias y Permisos	No: Elabora oficio de notificación, informando, de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por

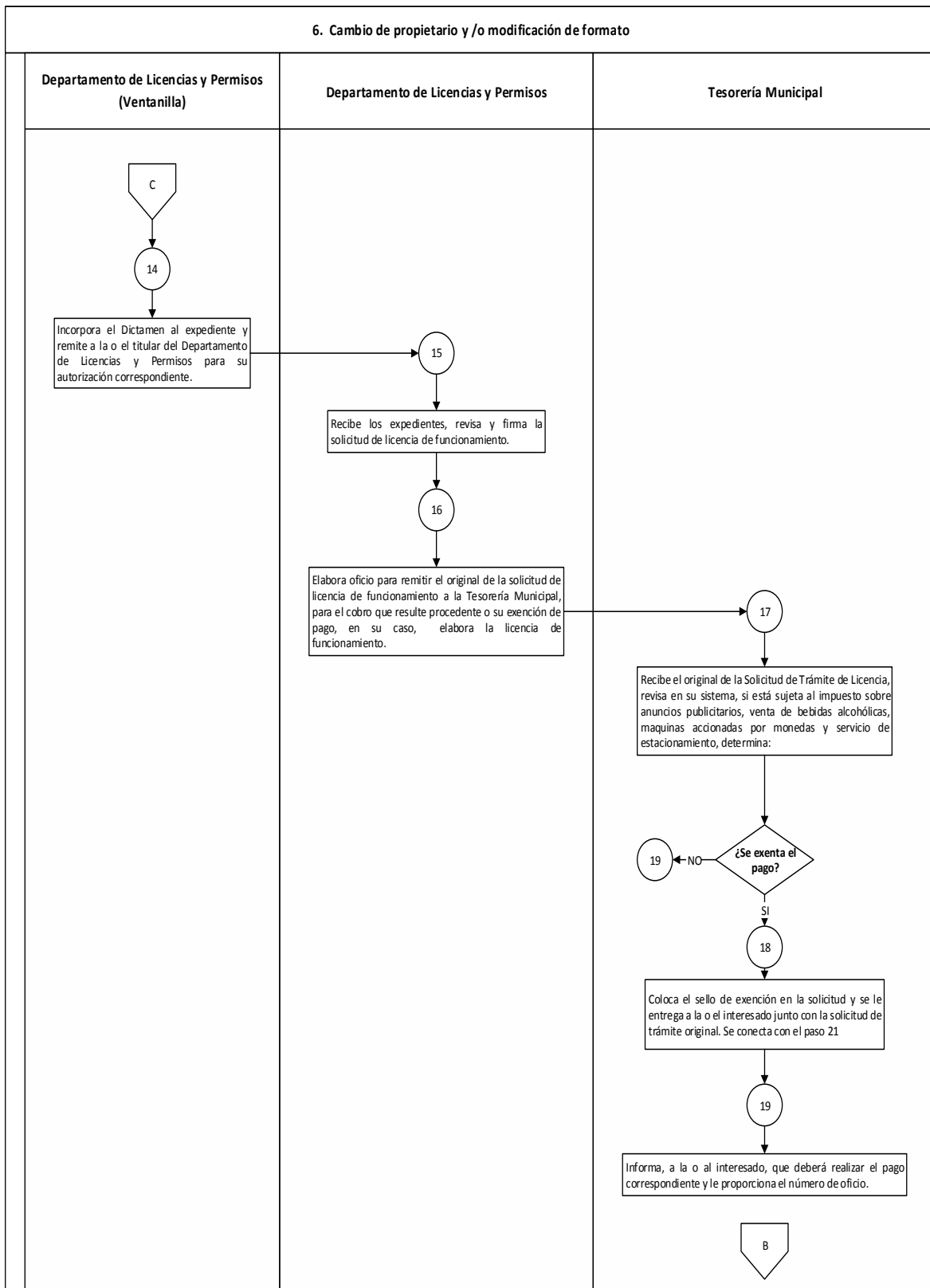
		estrados, a la o el solicitante, sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no se autoriza la licencia, se notifica, para que dé cumplimiento a la prevención.
14	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)	Sí: Incorpora el Dictamen al expediente y remite a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos para su autorización correspondiente.
15	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe los expedientes, revisa y firma la solicitud de licencia de funcionamiento.
16	Departamento de Licencias y Permisos	Elabora oficio para remitir el original de la solicitud de licencia de funcionamiento a la Tesorería Municipal, para el cobro que resulte procedente o su exención de pago, en su caso, elabora la licencia de funcionamiento.
17	Tesorería Municipal	Recibe el original de la Solicitud de Trámite de Licencia, revisa en su sistema, si está sujeta al impuesto sobre anuncios publicitarios, venta de bebidas alcohólicas, maquinas accionadas por monedas y servicio de estacionamiento, determina:
		¿Se exenta el pago?
18	Tesorería Municipal	Sí: Coloca el sello de exención en la solicitud y se le entrega a la o el interesado junto con la solicitud de trámite original. Se conecta con el paso 21
19	Tesorería Municipal	No: Determina el monto a pagar.
20	Departamento de Licencias y Permisos	Informa, a la o al interesado, que deberá realizar el pago correspondiente y le proporciona el número de oficio.
21	Tesorería Municipal	Recibe a la o el interesado, revisa el número de oficio, realiza el cobro correspondiente y le entrega el recibo oficial de pago y solicitud de trámite original.
22	Persona Interesada	Entrega copia del recibo oficial de pago o exención de pago en el Departamento de Licencias y Permisos y solicitud de trámite original.
23	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla)	Recibe copia del recibo de pago o exención de pago y solicitud de trámite original y la integra al expediente y lo remite a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos.
24	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe el expediente y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio.
25	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el expediente, lo revisa, firma la licencia de funcionamiento y regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
26	Departamento de Licencias y Permisos	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.
27	Departamento de Licencias y Permisos	Da por terminado el trámite en el Sistema, colocando el nombre de la persona que recibe la Licencia.
28	Departamento de Licencias y Permisos	Archiva el expediente que se forma con la documentación solicitada.
		FIN

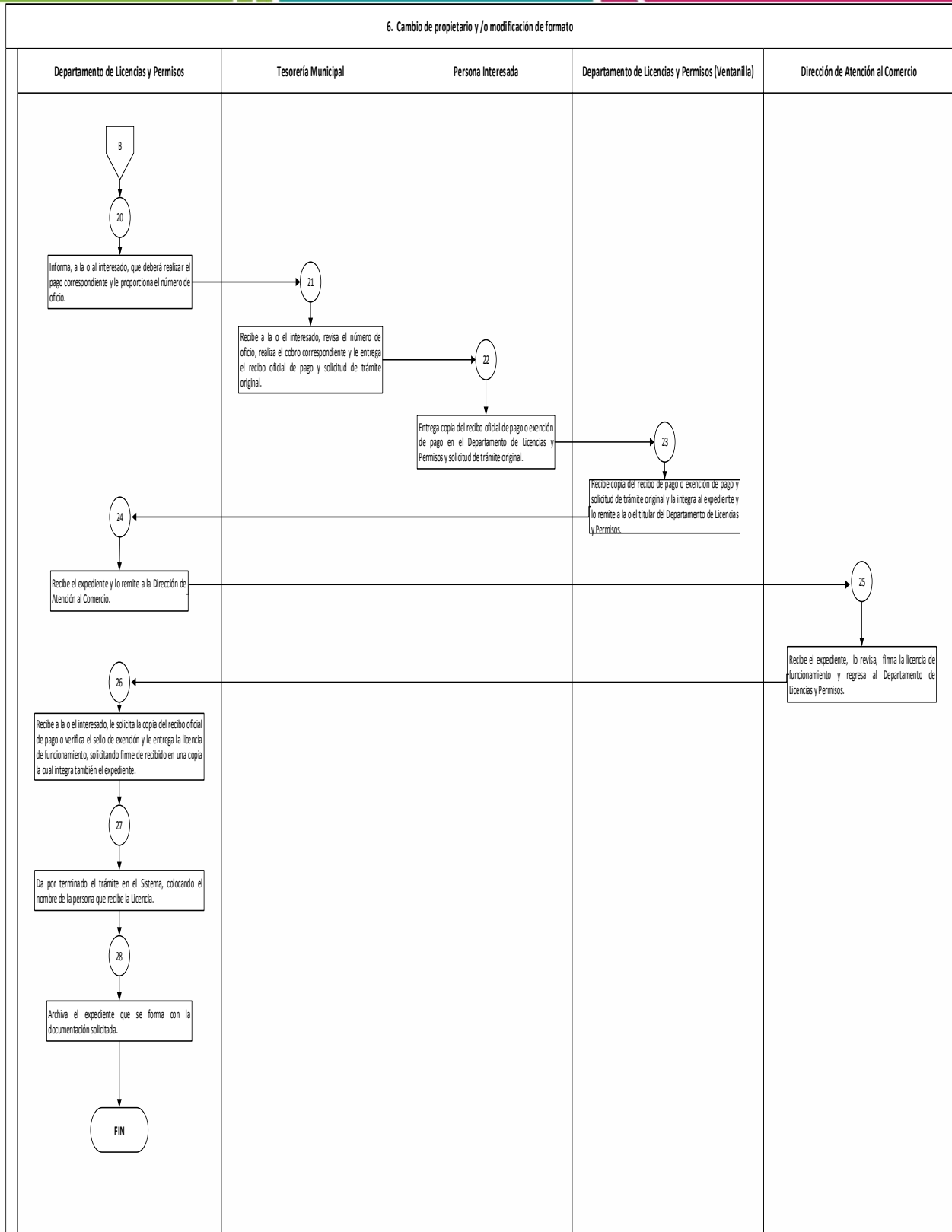
Diagrama:





6. Cambio de propietario y/o modificación de formato





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, 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 el Departamento de Licencias y Permisos, con el dictamen positivo de la Dirección de Inspección y Control Comercial, a fin que se constate que el establecimiento cumple con las condiciones plasmadas en la solicitud, así como con las medidas de seguridad y anuncios publicitarios.
- La autorización de la Licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca; previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.

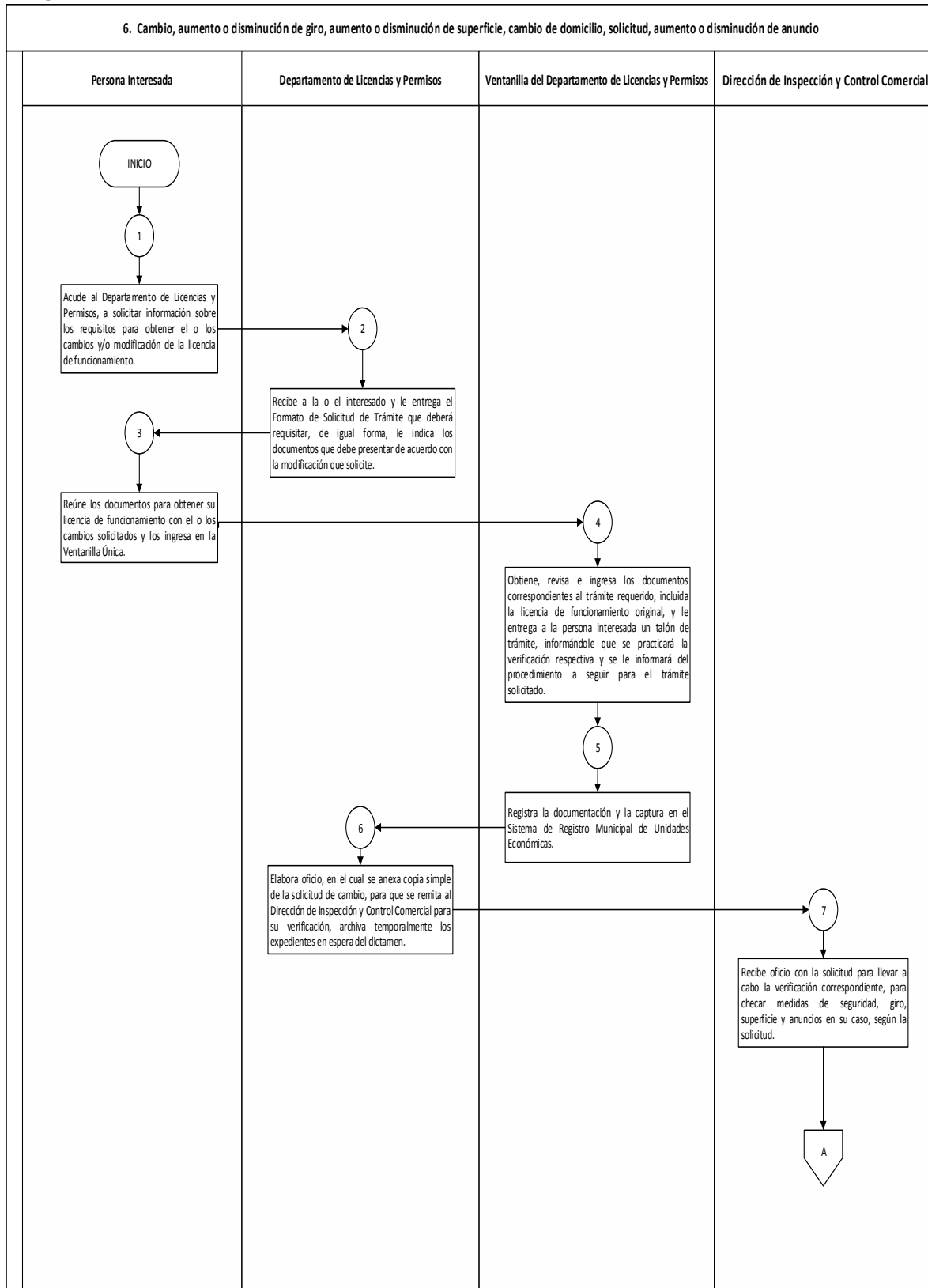
6. Cambio, aumento o disminución de giro, aumento o disminución de superficie, cambio de domicilio, solicitud, aumento o disminución de anuncio

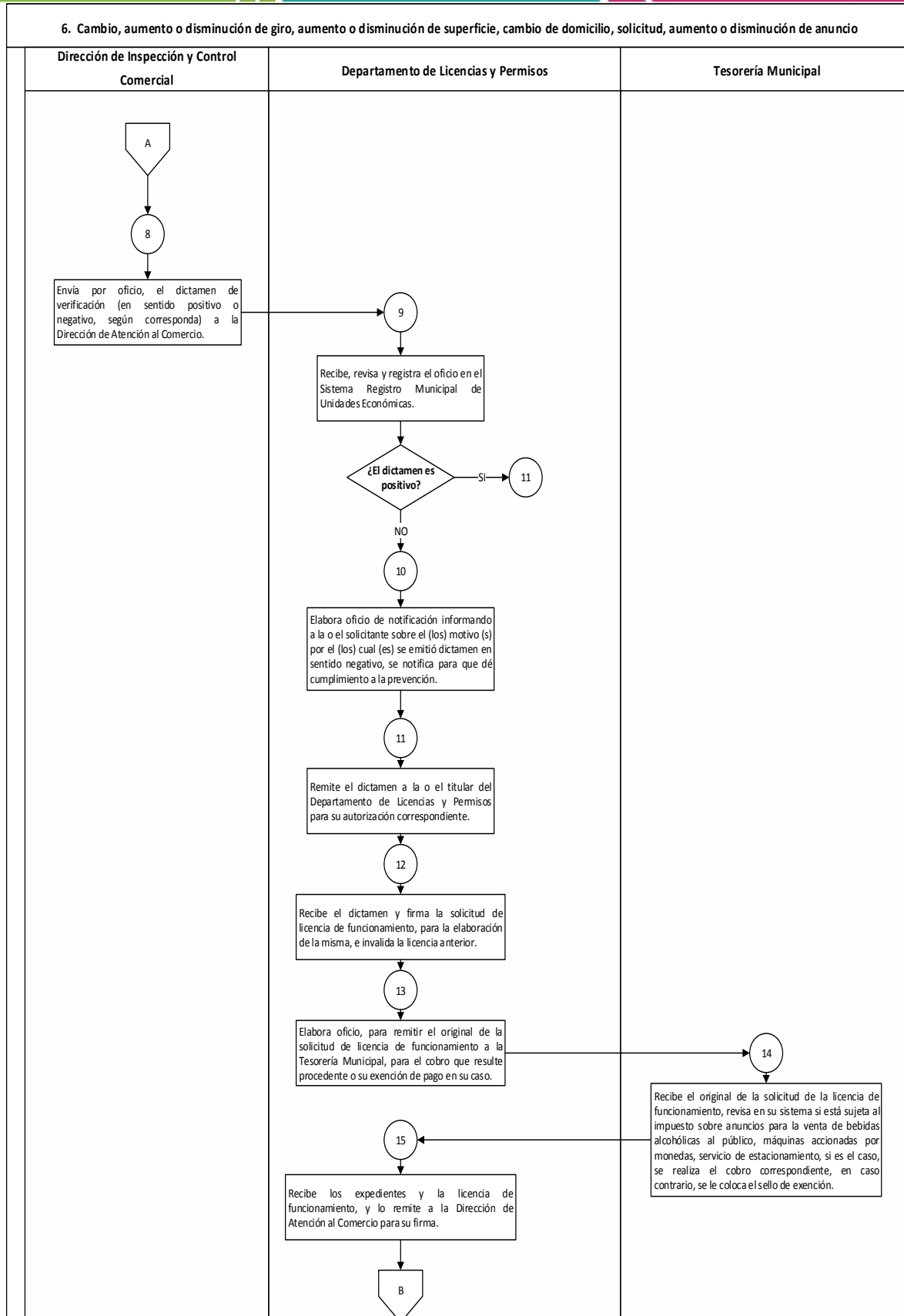
Descriptivo:

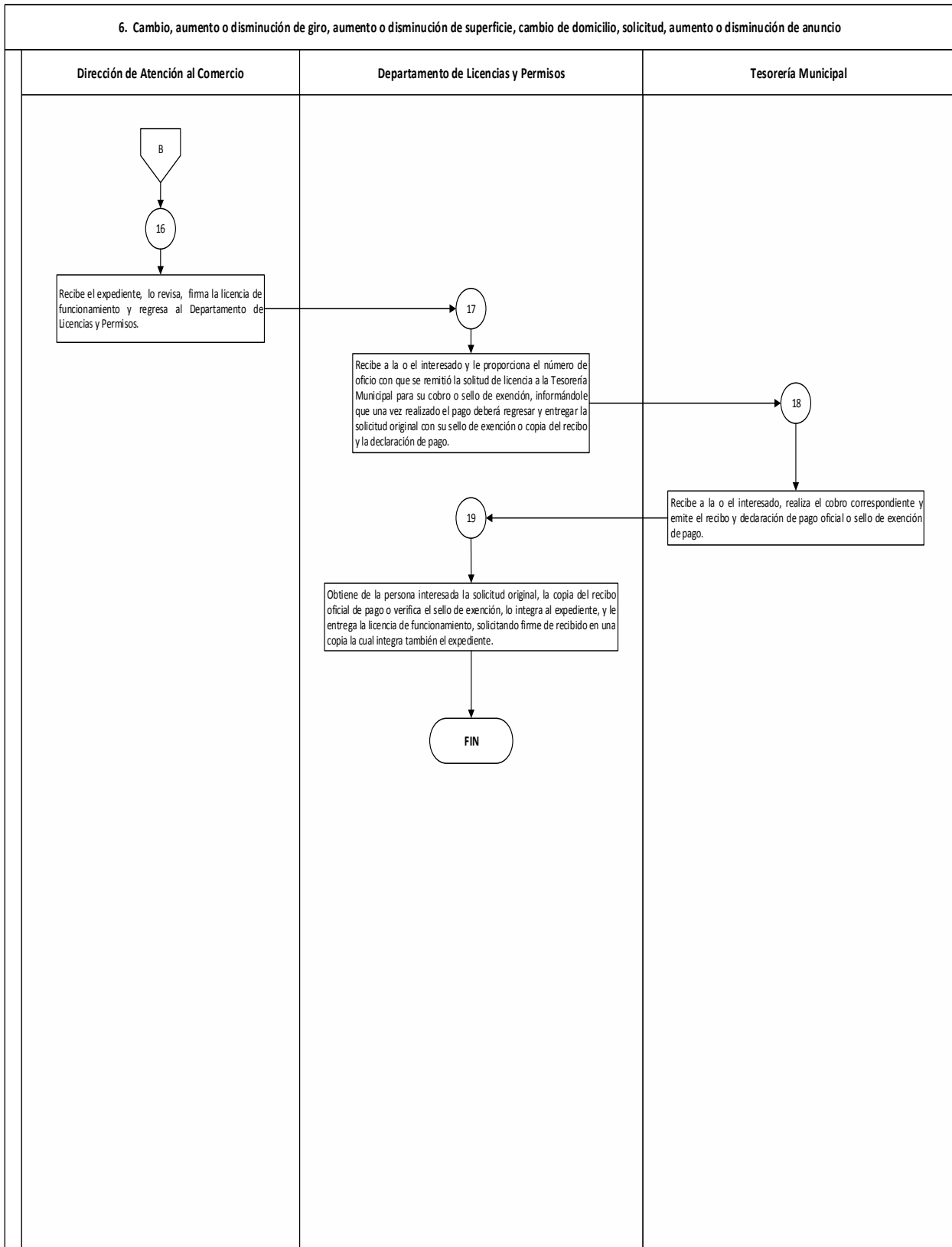
No	Responsable	Actividad
1	Persona Interesada	Acude al Departamento de Licencias y Permisos, a solicitar información sobre los requisitos para obtener el o los cambios y/o modificación de la licencia de funcionamiento.
2	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado y le entrega el Formato de Solicitud de Trámite que deberá requisitar, de igual forma, le indica los documentos que debe presentar de acuerdo con la modificación que solicite.
3	Persona Interesada	Reúne los documentos para obtener su licencia de funcionamiento con el o los cambios solicitados y los ingresa en la Ventanilla Única.
4	Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos	Obtiene, revisa e ingresa los documentos correspondientes al trámite requerido, incluida la licencia de funcionamiento original, y le entrega a la persona interesada un talón de trámite, informándole que se practicará la verificación respectiva y se le informará del procedimiento a seguir para el trámite solicitado.
5	Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos	Registra la documentación y la captura en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas.
6	Departamento de Licencias y Permisos	Elabora oficio, en el cual se anexa copia simple de la solicitud de cambio, para que se remita al Dirección de Inspección y Control Comercial para su verificación, archiva temporalmente los expedientes en espera del dictamen.
7	Dirección de Inspección y Control Comercial	Recibe oficio con la solicitud para llevar a cabo la verificación correspondiente, para checar medidas de seguridad, giro, superficie y anuncios en su caso, según la solicitud.
8	Dirección de Inspección y Control Comercial	Envía por oficio, el dictamen de verificación (en sentido positivo o negativo, según corresponda) a la Dirección de Atención al Comercio.
9	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe, revisa y registra el oficio en el Sistema Registro Municipal de Unidades Económicas.
		¿El dictamen es positivo?
10	Departamento de Licencias y Permisos	No: Elabora oficio de notificación informando a la o el solicitante sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) se emitió dictamen en sentido negativo, se notifica para que dé cumplimiento a la prevención.
11	Departamento de Licencias y Permisos	Sí:

		Remite el dictamen a la o el titular del Departamento de Licencias y Permisos para su autorización correspondiente.
12	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe el dictamen y firma la solicitud de licencia de funcionamiento, para la elaboración de la misma, e invalida la licencia anterior.
13	Departamento de Licencias y Permisos	Elabora oficio, para remitir el original de la solicitud de licencia de funcionamiento a la Tesorería Municipal, para el cobro que resulte procedente o su exención de pago en su caso.
14	Tesorería Municipal	Recibe el original de la solicitud de la licencia de funcionamiento, revisa en su sistema si está sujeta al impuesto sobre anuncios para la venta de bebidas alcohólicas al público, máquinas accionadas por monedas, servicio de estacionamiento, si es el caso, se realiza el cobro correspondiente, en caso contrario, se le coloca el sello de exención.
15	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe los expedientes y la licencia de funcionamiento, y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio para su firma.
16	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el expediente, lo revisa, firma la licencia de funcionamiento y regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
17	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado y le proporciona el número de oficio con que se remitió la solicitud 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.
18	Tesorería Municipal	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.
19	Departamento de Licencias y Permisos	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.
		FIN

Diagrama:







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 otorgar las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca, previa autorización del Cabildo.
- 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 de la Dirección de Inspección y Control Comercial, a fin que se constate que el establecimiento cumple con las condiciones plasmadas en la solicitud, así como con las medidas de seguridad y anuncios publicitarios.
- La Licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca; previa aprobación de Cabildo y pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.

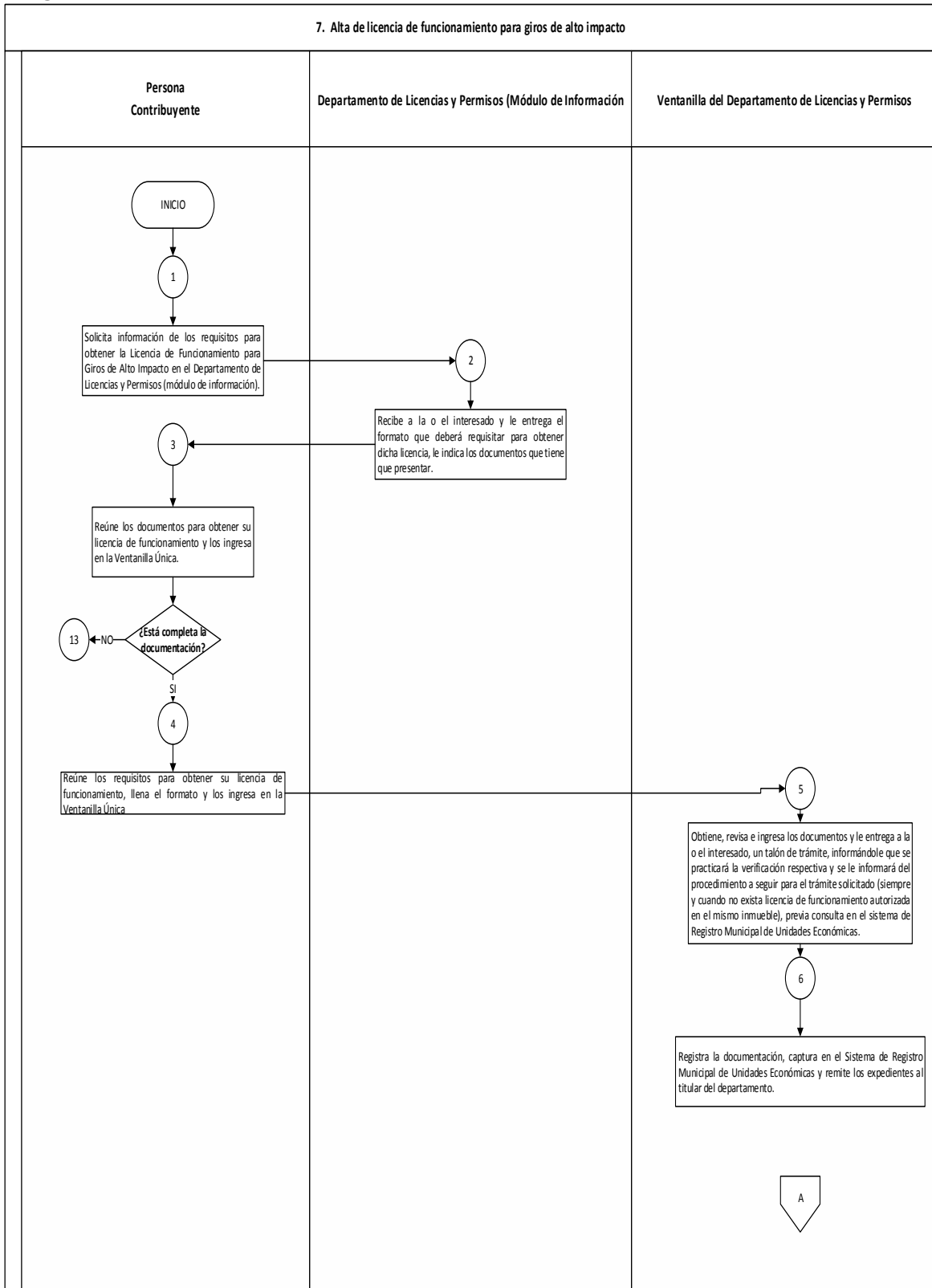
7. Alta de licencia de funcionamiento para giros de alto impacto

Descriptivo:

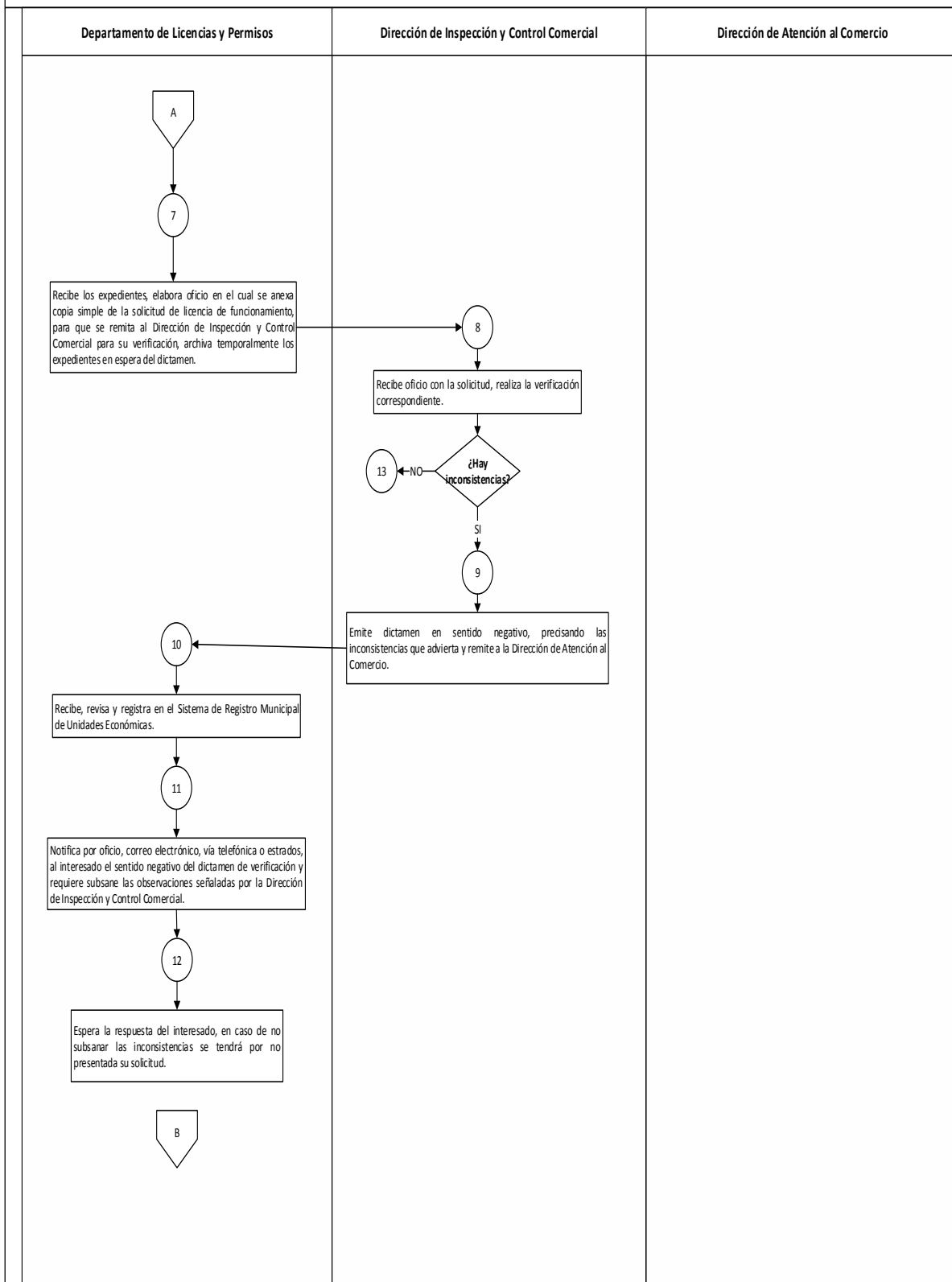
No	Responsable	Actividad
1	Persona Contribuyente	Solicita información de los requisitos para obtener la Licencia de Funcionamiento para Giros de Alto Impacto en el Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información).
2	Departamento de Licencias y Permisos (Módulo de Información)	Recibe a la o el interesado y le entrega el formato que deberá requisitar para obtener dicha licencia, le indica los documentos que tiene que presentar.
3	Persona Contribuyente	Reúne los documentos para obtener su licencia de funcionamiento y los ingresa en la Ventanilla Única.
¿Está completa la documentación?		
4	Persona Interesada	Sí: Reúne los requisitos para obtener su licencia de funcionamiento, llena el formato y los ingresa en la Ventanilla Única
5	Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos	Obtiene, revisa e ingresa los documentos y le entrega a la o el interesado, un talón de trámite, informándole que 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.
6	Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos	Registra la documentación, captura en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas y remite los expedientes al titular del departamento.
7	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe los expedientes, elabora oficio en el cual se anexa copia simple de la solicitud de licencia de funcionamiento, para que se remita al Dirección de Inspección y Control Comercial para su verificación, archiva temporalmente los expedientes en espera del dictamen.
8	Dirección de Inspección y Control Comercial	Recibe oficio con la solicitud, realiza la verificación correspondiente.
¿Hay inconsistencias?		
9	Dirección de Inspección y Control Comercial	Sí: Emite dictamen en sentido negativo, precisando las inconsistencias que advierta y remite a la Dirección de Atención al Comercio.
10	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe, revisa y registra en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas.
11	Departamento de Licencias y Permisos	Notifica por oficio, correo electrónico, vía telefónica o estrados, al interesado el sentido negativo del dictamen de verificación y requiere subsane las observaciones señaladas por la Dirección de Inspección y Control Comercial.
12	Departamento de Licencias y Permisos	Espera la respuesta del interesado, en caso de no subsanar las inconsistencias se tendrá por no presentada su solicitud.

13	Departamento de Licencias y Permisos	No: Completa la integración del expediente con el dictamen y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio para revisión.
14	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el expediente, lo revisa y lo turna a la Dirección General de Gobierno.
15	Dirección General de Gobierno	Recibe el expediente y lo envía vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento para su autorización, por el Ayuntamiento.
16	Secretaría del Ayuntamiento	Recibe y envía el expediente para el dictamen correspondiente a la Comisión de Desarrollo Económico (mercados, tianguis, central de abastos y rastro), para someterlo a aprobación del Ayuntamiento. Una vez dictaminado lo regresa vía oficio, a la Dirección General de Gobierno.
17	Dirección General de Gobierno	Recibe el expediente y lo envía a la Dirección de Atención al Comercio, para dar continuidad al trámite.
		¿Es procedente?
18	Dirección de Atención al Comercio	Sí: Se conecta con el paso #17
19	Dirección de Atención al Comercio	No: Se notifica al contribuyente
20	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el expediente, extrae el formato de solicitud de licencia y, en su caso, la autorización respectiva, turnándolas al Departamento de Licencias y Permisos.
21	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe y captura la aprobación del Ayuntamiento. Envía el formato de solicitud de Licencia de Funcionamiento vía oficio, a la Tesorería Municipal para el cobro correspondiente, paralelamente se elabora la Licencia de Funcionamiento, cuando sea así el caso. De no ser aprobada la solicitud de licencia, se hacen saber las inconsistencias a subsanar al contribuyente, quien deberá atenderlas en su integridad o en su defecto se cancelará el trámite.
22	Tesorería Municipal	Recibe el formato original de solicitud de la Licencia de Funcionamiento, realiza el cobro y emite el recibo correspondiente, mismo que expide a la o el contribuyente a contra entrega del talón de trámite.
23	Persona Contribuyente	Acude con el formato original de solicitud de la Licencia de Funcionamiento y el recibo de pago, al Departamento de Licencias y Permisos a solicitar la entrega de dicha licencia.
24	Departamento de Licencias y Permisos	Recaba, de la o del contribuyente, el formato de solicitud de la licencia de funcionamiento original y el comprobante de pago, los integra al expediente y entrega la Licencia de Funcionamiento, guardando una copia para su control.
		FIN

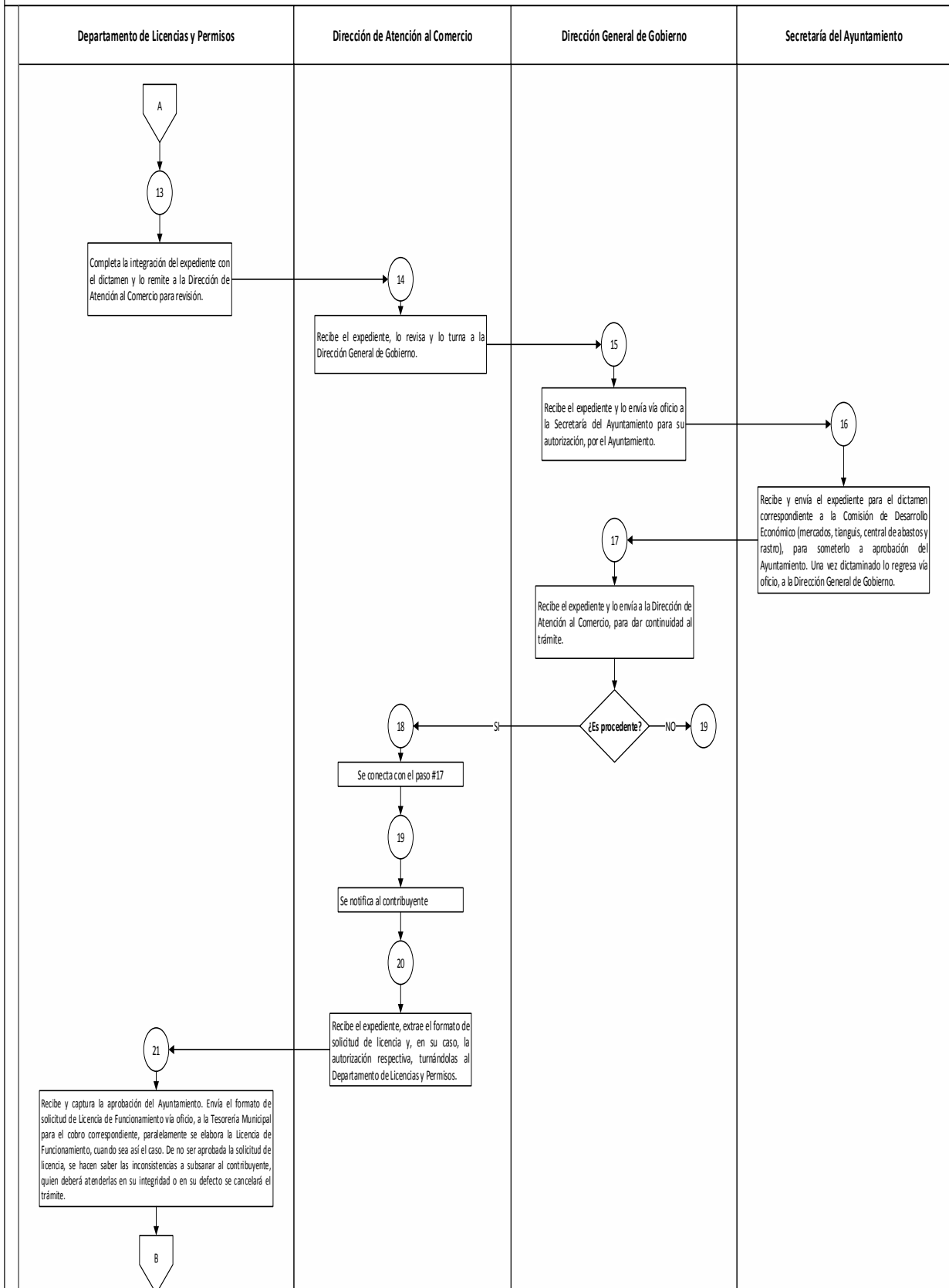
Diagrama:

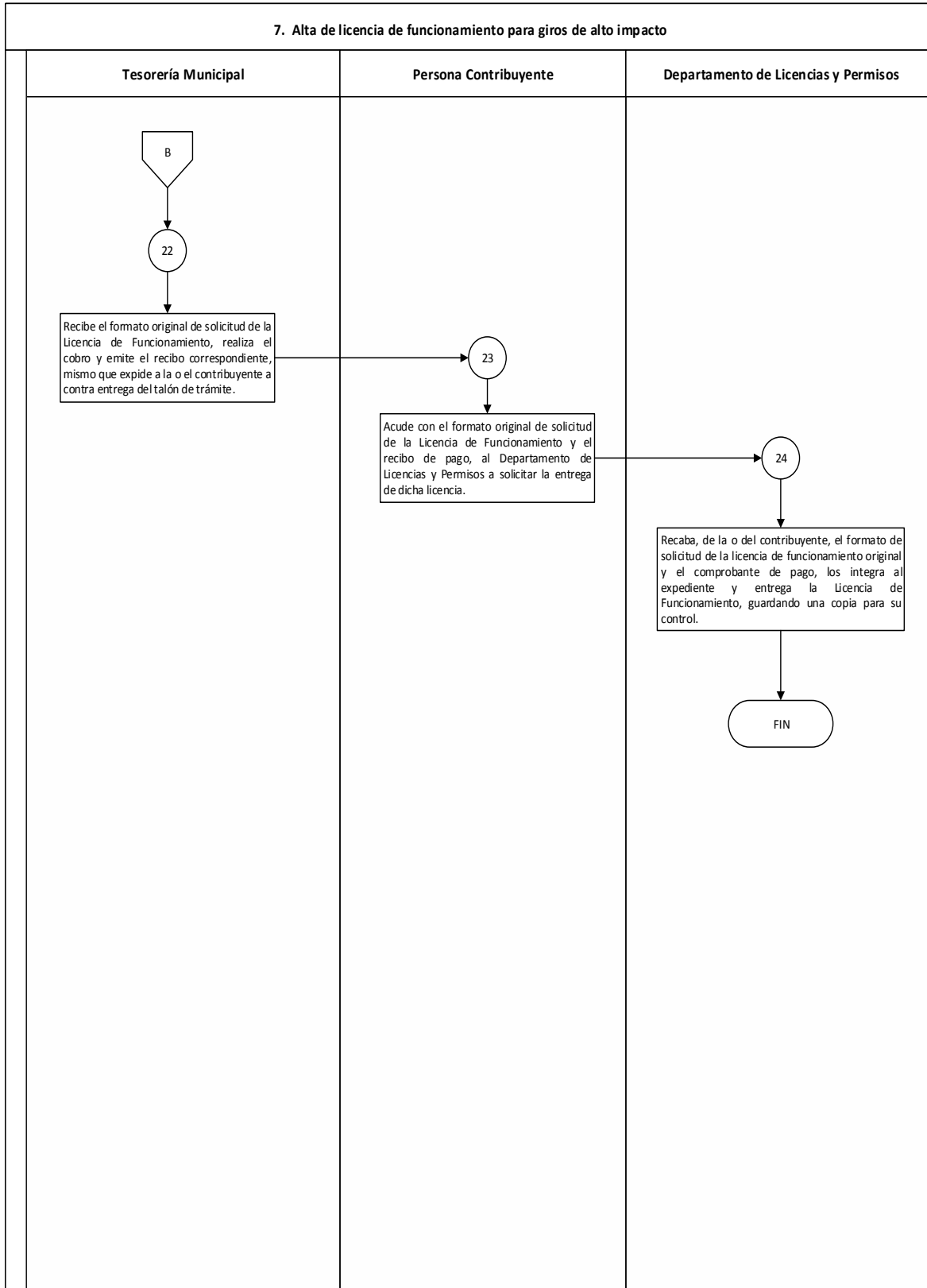


7. Alta de licencia de funcionamiento para giros de alto impacto



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





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 dejar de 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 bajas de las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca.
- La baja 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 de la Dirección de Inspección y Control Comercial, a fin que se constate que el establecimiento dejó de ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca.
- La autorización de la baja de la Licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca; previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.

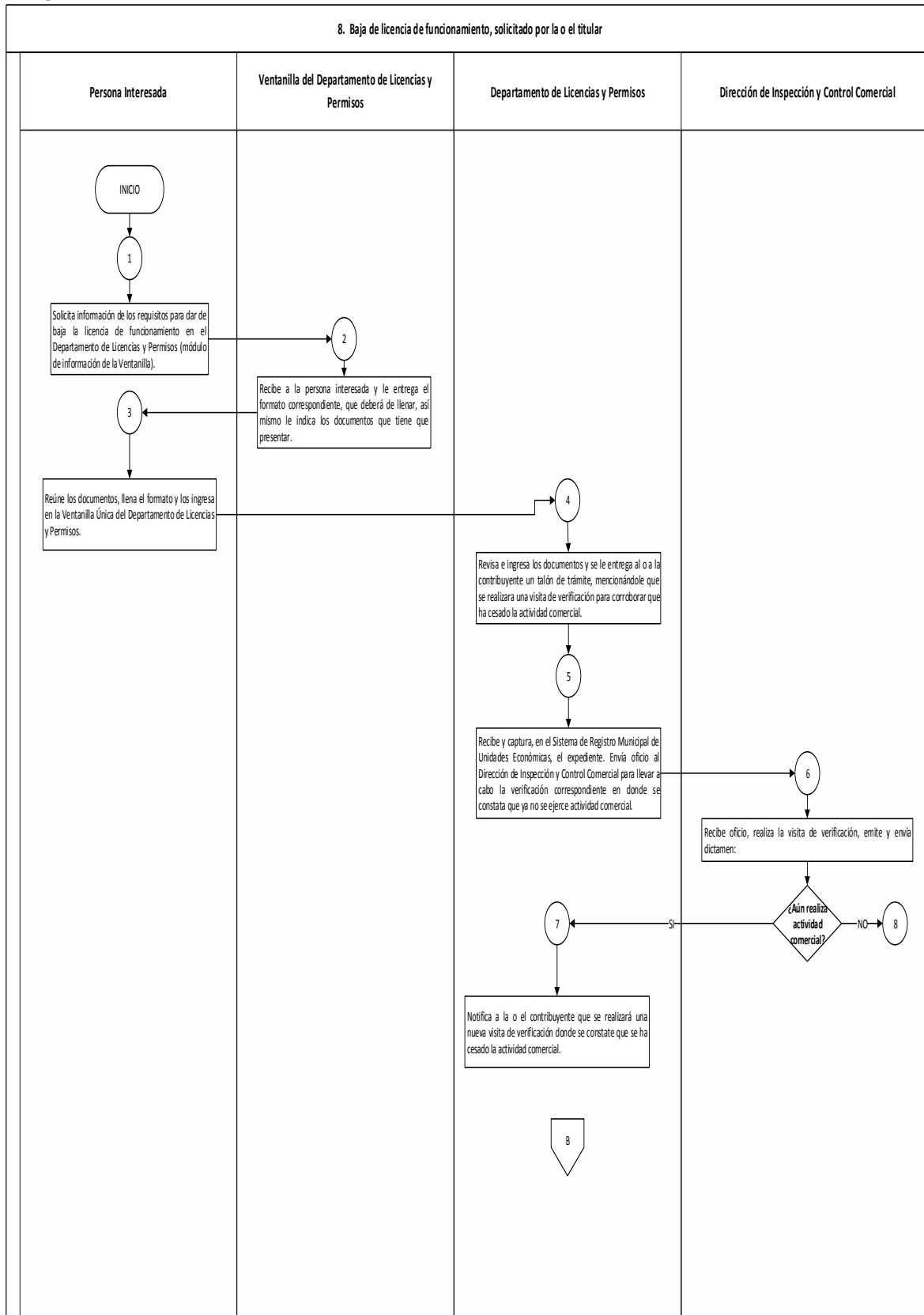
8. Baja de licencia de funcionamiento, solicitado por la o el titular

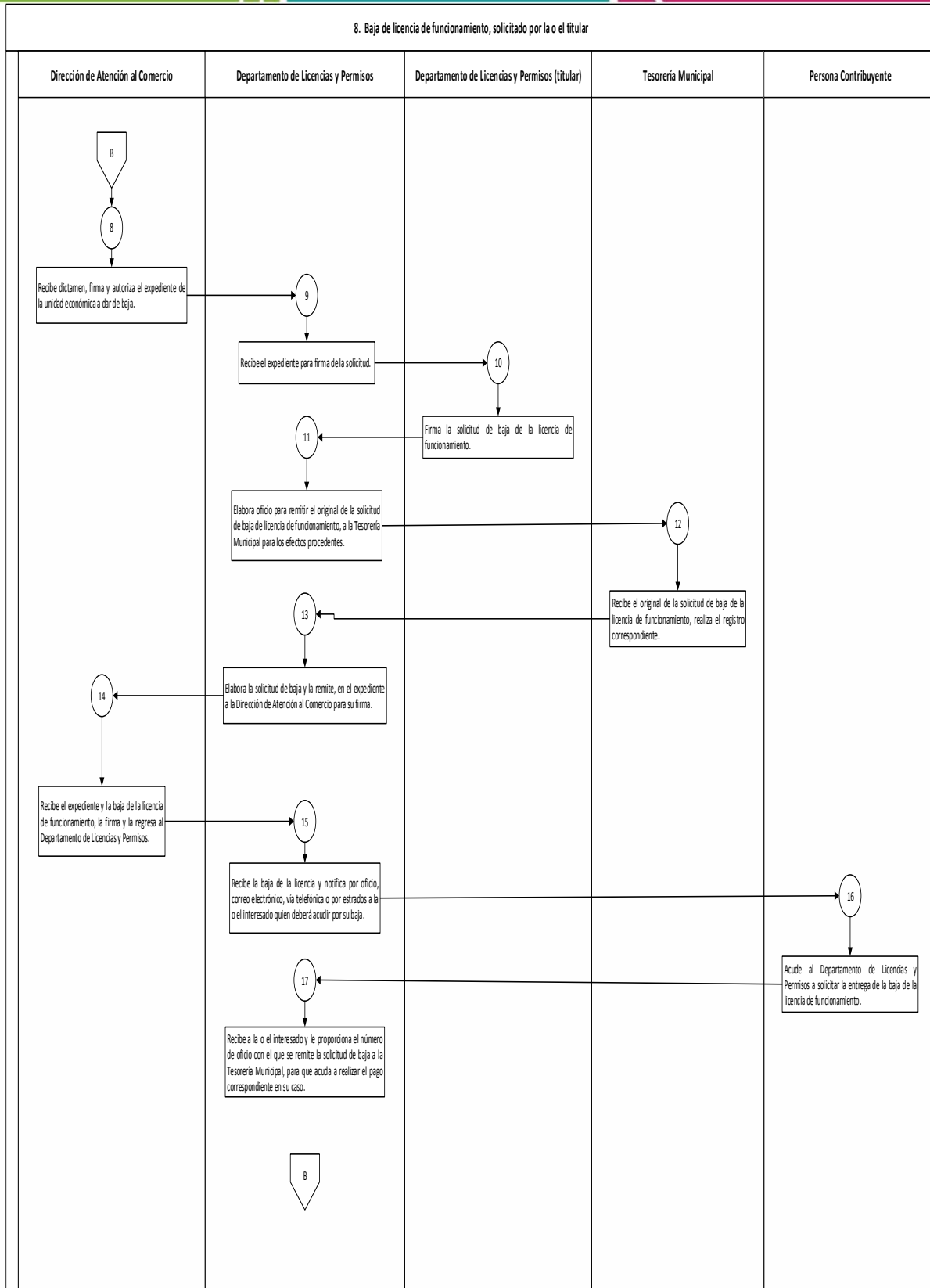
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona Interesada	Solicita información de los requisitos para dar de baja la licencia de funcionamiento en el Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información de la Ventanilla).
2	Ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la persona interesada y le entrega el formato correspondiente, que deberá de llenar, así mismo le indica los documentos que tiene que presentar.
3	Persona Contribuyente	Reúne los documentos, llena el formato y los ingresa en la Ventanilla Única del Departamento de Licencias y Permisos.
4	Departamento de Licencias y Permisos	Revisa e ingresa los documentos y se le entrega al o a la contribuyente un talón de trámite, mencionándole que se realizara una visita de verificación para corroborar que ha cesado la actividad comercial.
5	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe y captura, en el Sistema de Registro Municipal de Unidades Económicas, el expediente. Envía oficio al Dirección de Inspección y Control Comercial para llevar a cabo la verificación correspondiente en donde se constata que ya no se ejerce actividad comercial.
6	Dirección de Inspección y Control Comercial	Recibe oficio, realiza la visita de verificación, emite y envía dictamen:
		¿Aún realiza actividad comercial?
7	Departamento de Licencias y Permisos	Sí: Notifica a la o el contribuyente que se realizará una nueva visita de verificación donde se constate que se ha cesado la actividad comercial.
8	Dirección de Atención al Comercio	No: Recibe dictamen, firma y autoriza el expediente de la unidad económica a dar de baja.
9	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe el expediente para firma de la solicitud.
10	Departamento de Licencias y Permisos (titular)	Firma la solicitud de baja de la licencia de funcionamiento.
11	Departamento de Licencias y Permisos	Elabora oficio para remitir el original de la solicitud de baja de licencia de funcionamiento, a la Tesorería Municipal para los efectos procedentes.
12	Tesorería Municipal	Recibe el original de la solicitud de baja de la licencia de funcionamiento, realiza el registro correspondiente.
13	Departamento de Licencias y Permisos	Elabora la solicitud de baja y la remite, en el expediente a la Dirección de Atención al Comercio para su firma.

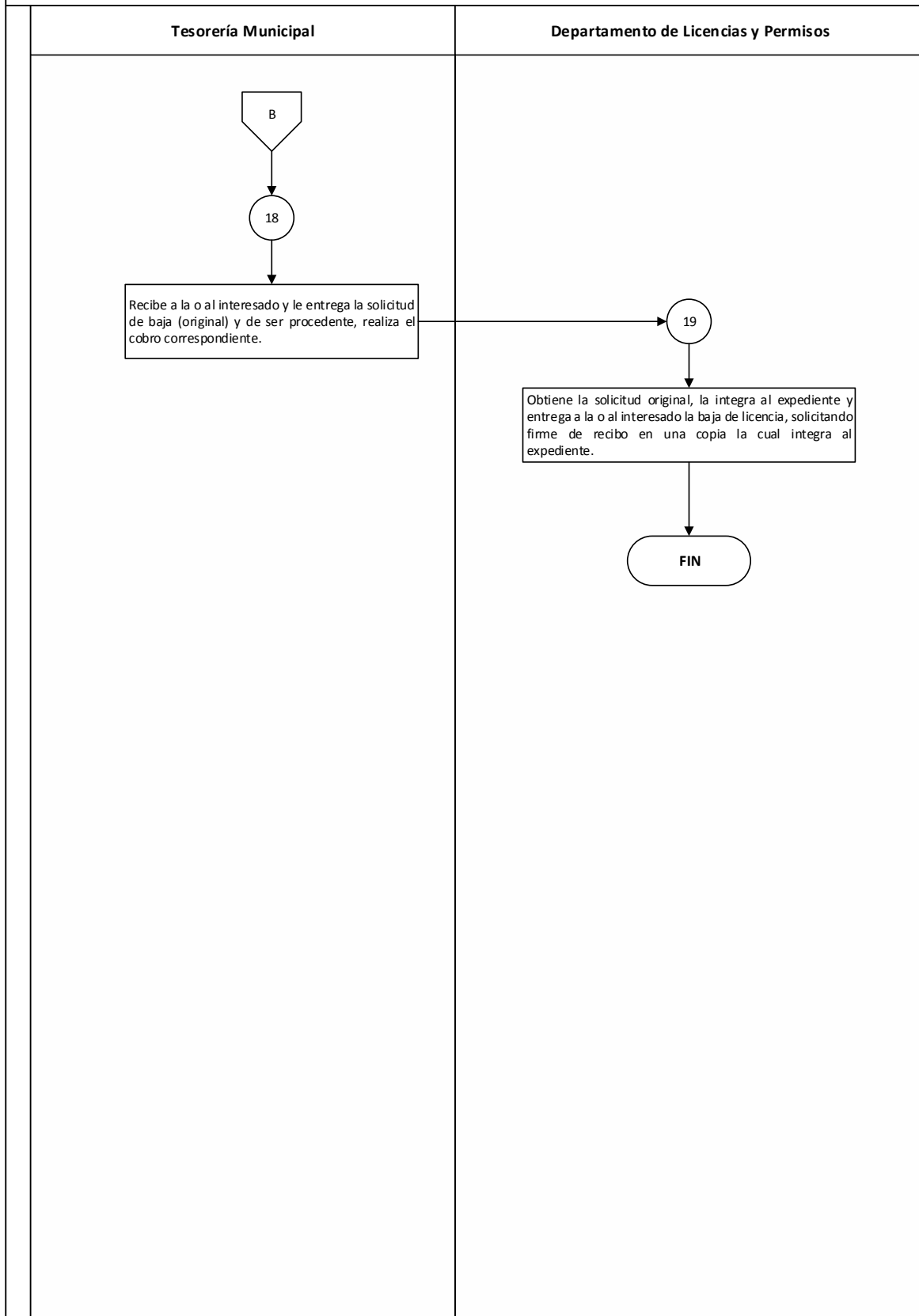
14	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el expediente y la baja de la licencia de funcionamiento, la firma y la regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
15	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe la baja de la licencia y notifica por oficio, correo electrónico, vía telefónica o por estrados a la o el interesado quien deberá acudir por su baja.
16	La o el Contribuyente	Acude al Departamento de Licencias y Permisos a solicitar la entrega de la baja de la licencia de funcionamiento.
17	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado y le proporciona el número de oficio con el que se remite la solicitud de baja a la Tesorería Municipal, para que acuda a realizar el pago correspondiente en su caso.
18	Tesorería Municipal	Recibe a la o al interesado y le entrega la solicitud de baja (original) y de ser procedente, realiza el cobro correspondiente.
19	Departamento de Licencias y Permisos	Obtiene la solicitud original, la integra al expediente y entrega a la o al interesado la baja de licencia, solicitando firme de recibo en una copia la cual integra al expediente.
		FIN

Diagrama:





8. Baja de licencia de funcionamiento, solicitado por la o el titular



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

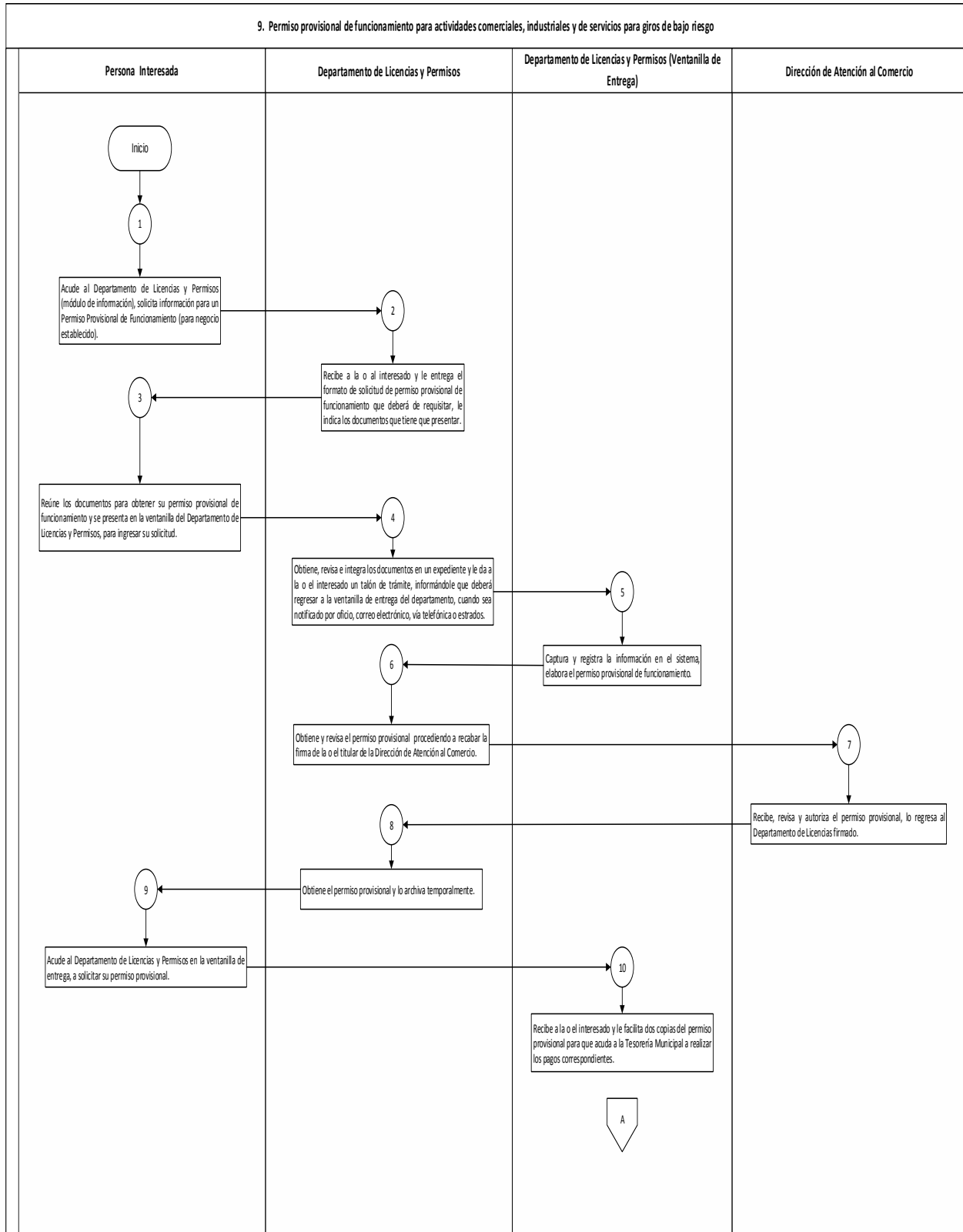
- Será responsabilidad de la Dirección de Atención al Comercio autorizar y otorgar las licencias de funcionamiento para ejercer la actividad comercial, industrial o de servicios en el Municipio de Toluca.
- La apertura y regulación de establecimientos comerciales, industriales o de servicios, deberá ser aprobada por la Dirección de Atención al Comercio, mediante la presentación de la documentación que para tal efecto se requiera en el Departamento de Licencias y Permisos, con el dictamen positivo de la Dirección de Inspección y Control Comercial, a fin que se constate que el establecimiento cumple con las condiciones plasmadas en la solicitud, así como con las medidas de seguridad y anuncios publicitarios.
- La autorización del permiso será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos del Bando Municipal de Toluca y del Código Reglamentario Municipal de Toluca; previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.

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

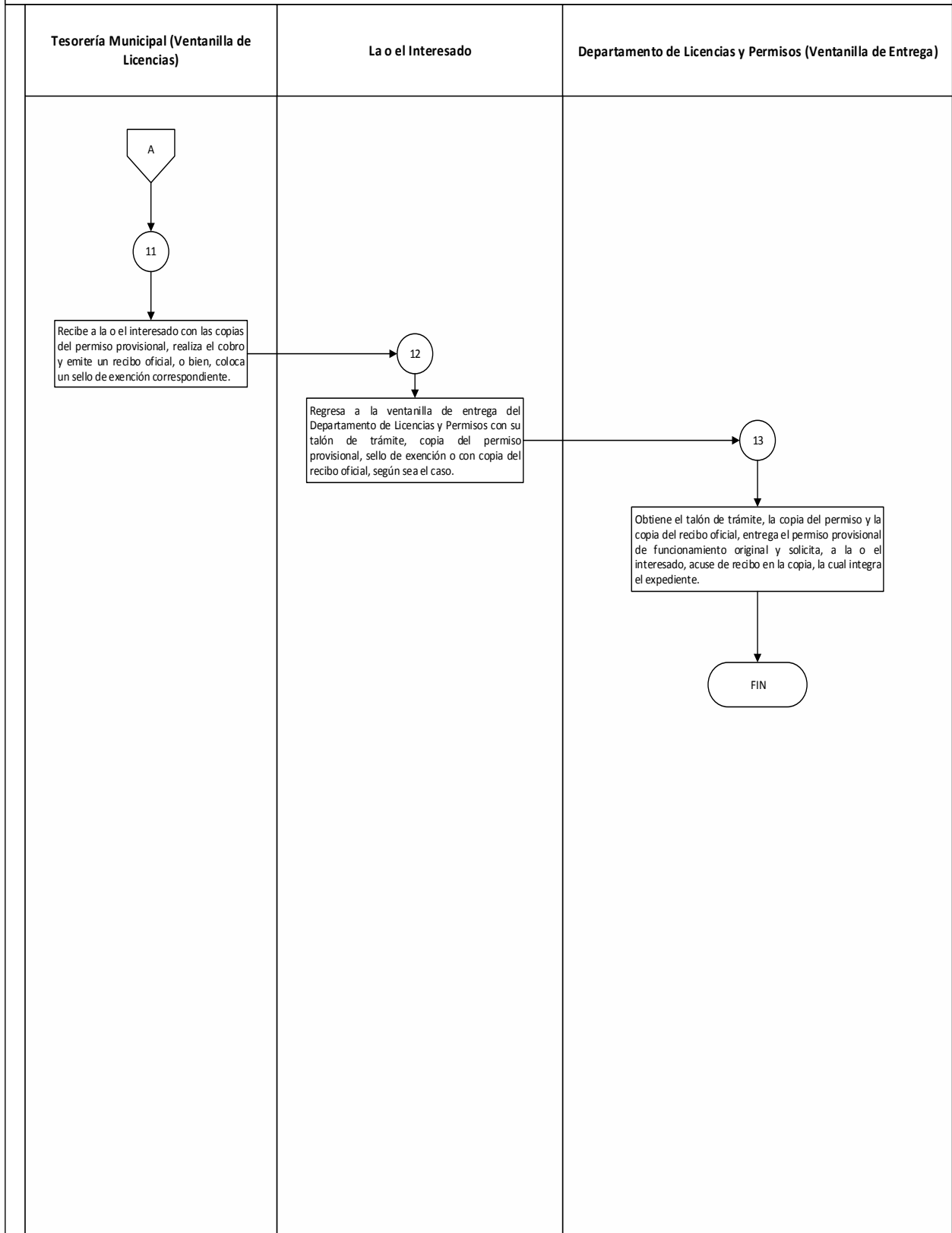
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona Interesada	Acude al Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información), solicita información para un Permiso Provisional de Funcionamiento (para negocio establecido).
2	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o al interesado y le entrega el formato de solicitud de permiso provisional de funcionamiento que deberá de requisitar, le indica los documentos que tiene que presentar.
3	Persona Interesada	Reúne los documentos para obtener su permiso provisional de funcionamiento y se presenta en la ventanilla del Departamento de Licencias y Permisos, para ingresar su solicitud.
4	Departamento de Licencias y Permisos	Obtiene, revisa e integra los documentos en un expediente y le da a la o el interesado un talón de trámite, informándole que deberá regresar a la ventanilla de entrega del departamento, cuando sea notificado por oficio, correo electrónico, vía telefónica o estrados.
5	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla de Entrega)	Captura y registra la información en el sistema, elabora el permiso provisional de funcionamiento.
6	Departamento de Licencias y Permisos	Obtiene y revisa el permiso provisional procediendo a recabar la firma de la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
7	Dirección de Atención al Comercio	Recibe, revisa y autoriza el permiso provisional, lo regresa al Departamento de Licencias firmado.
8	Departamento de Licencias y Permisos	Obtiene el permiso provisional y lo archiva temporalmente.
9	Persona Interesada	Acude al Departamento de Licencias y Permisos en la ventanilla de entrega, a solicitar su permiso provisional.
10	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla de Entrega)	Recibe a la o el interesado y le facilita dos copias del permiso provisional para que acuda a la Tesorería Municipal a realizar los pagos correspondientes.
11	Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias)	Recibe a la o el interesado con las copias del permiso provisional, realiza el cobro y emite un recibo oficial, o bien, coloca un sello de exención correspondiente.
12	Persona Interesada	Regresa a la ventanilla de entrega del Departamento de Licencias y Permisos con su talón de trámite, copia del permiso provisional, sello de exención o con copia del recibo oficial, según sea el caso.
13	Departamento de Licencias y Permisos (Ventanilla de Entrega)	Obtiene el talón de trámite, la copia del permiso y la copia del recibo oficial, entrega el permiso provisional de funcionamiento original y solicita, a la o el interesado, acuse de recibo en la copia, la cual integra el expediente.
		FIN

Diagrama:



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



Nombre del Procedimiento: | **Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento.**

Objetivo: | Recibir y revisar documentación para los refrendos de las licencias de funcionamiento para actividades Comerciales, Industriales y de 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.
- La revalidación de las licencias de funcionamiento 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 de la Dirección de Inspección y Control Comercial, a fin que se constate que el establecimiento cumple con las condiciones plasmadas en la licencia, así como con las medidas de seguridad y anuncios publicitarios.
- La autorización de la revalidación de la Licencia será expedida a través de la Dirección de Atención al Comercio en términos de la normatividad jurídica aplicable; previo pago de impuestos y derechos en la Tesorería Municipal.

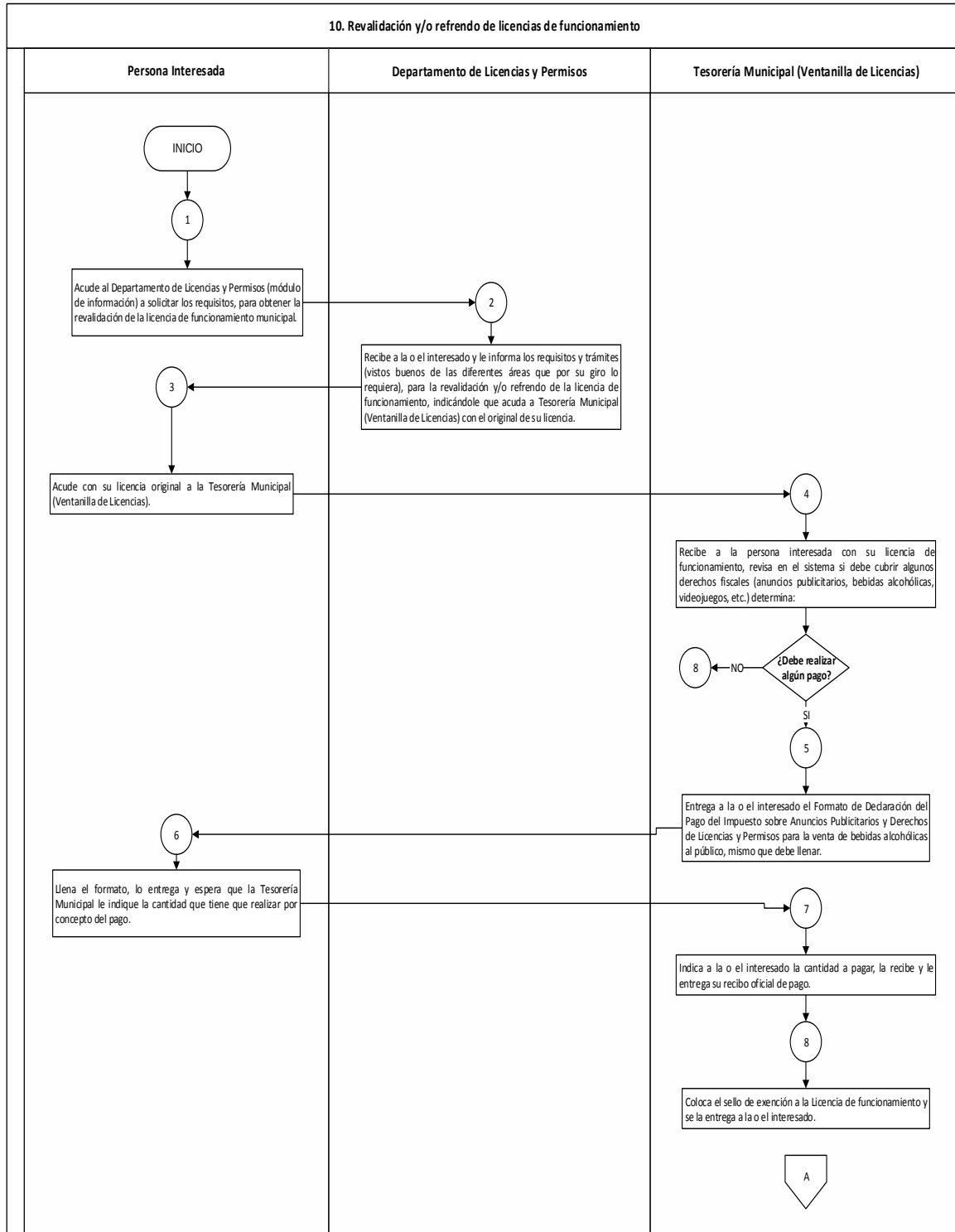
10. Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento

Descriptivo:

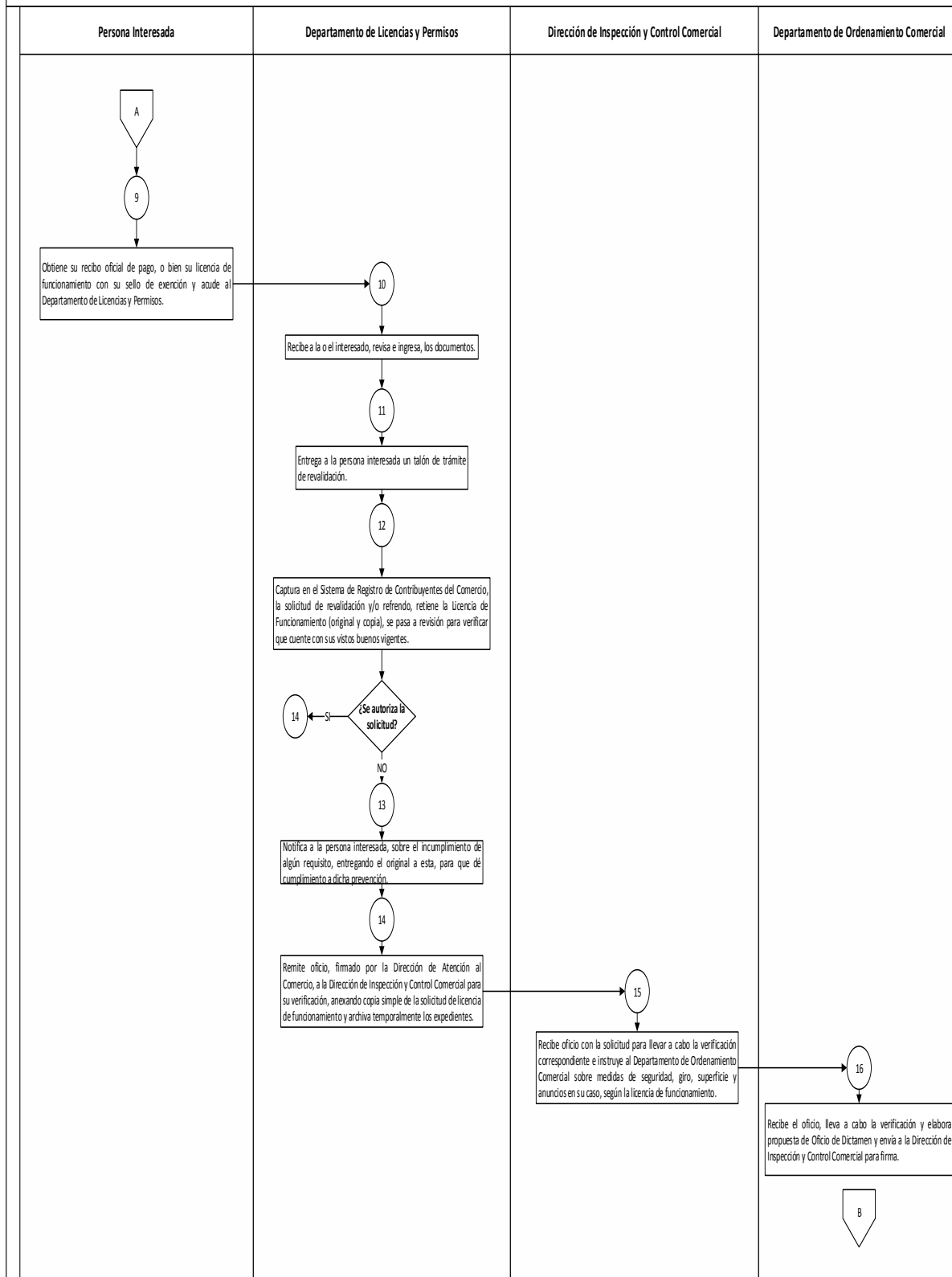
No.	Responsable	Actividad
1	Persona Interesada	Acude al Departamento de Licencias y Permisos (módulo de información) a solicitar los requisitos, para obtener la revalidación de la licencia de funcionamiento municipal.
2	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado y le informa los requisitos y trámites (vistos buenos de las diferentes áreas que por su giro lo requiera), para la revalidación y/o refrendo de la licencia de funcionamiento, indicándole que acuda a Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias) con el original de su licencia.
3	Persona Interesada	Acude con su licencia original a la Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias).
4	Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias)	Recibe a la persona interesada con su licencia de funcionamiento, revisa en el sistema si debe cubrir algunos derechos fiscales (anuncios publicitarios, bebidas alcohólicas, videojuegos, etc.) determina:
		¿Debe realizar algún pago?
5	Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias)	Sí: Entrega a la o el interesado el Formato de Declaración del Pago del Impuesto sobre Anuncios Publicitarios y Derechos de Licencias y Permisos para la venta de bebidas alcohólicas al público, mismo que debe llenar.
6	Persona Interesada	Llena el formato, lo entrega y espera que la Tesorería Municipal le indique la cantidad que tiene que realizar por concepto del pago.
7	Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias)	Indica a la o el interesado la cantidad a pagar, la recibe y le entrega su recibo oficial de pago.
8	Tesorería Municipal (Ventanilla de Licencias)	No: Coloca el sello de exención a la Licencia de funcionamiento y se la entrega a la o el interesado.
9	Persona Interesada	Obtiene su recibo oficial de pago, o bien su licencia de funcionamiento con su sello de exención y acude al Departamento de Licencias y Permisos.
10	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado, revisa e ingresa, los documentos.
11	Departamento de Licencias y Permisos	Entrega a la persona interesada un talón de trámite de revalidación.
12	Departamento de Licencias y Permisos	Captura en el Sistema de Registro de Contribuyentes del Comercio, la solicitud de revalidación y/o refrendo, retiene la Licencia de Funcionamiento (original y copia), se pasa a revisión para verificar que cuente con sus vistos buenos vigentes.
		¿Se autoriza la solicitud?
13	Departamento de Licencias y Permisos	No: Notifica a la persona interesada, sobre el incumplimiento de algún requisito, entregando el original a esta, para que dé cumplimiento a dicha prevención.

14	Departamento de Licencias y Permisos	Sí: Remite oficio, firmado por la Dirección de Atención al Comercio, a la Dirección de Inspección y Control Comercial para su verificación, anexando copia simple de la solicitud de licencia de funcionamiento y archiva temporalmente los expedientes.
15	Dirección de Inspección y Control Comercial	Recibe oficio con la solicitud para llevar a cabo la verificación correspondiente e instruye al Departamento de Ordenamiento Comercial sobre medidas de seguridad, giro, superficie y anuncios en su caso, según la licencia de funcionamiento.
16	Departamento de Ordenamiento Comercial	Recibe el oficio, lleva a cabo la verificación y elabora propuesta de Oficio de Dictamen y envía a la Dirección de Inspección y Control Comercial para firma.
17	Dirección de Inspección y Control Comercial	Envía por oficio el resultado del dictamen de verificación a la Dirección de Atención al Comercio.
18	Dirección de Atención al Comercio	Recibe, registra y remite el oficio del dictamen al Departamento de Licencias y Permisos
19	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe el dictamen y revisa
		¿Es positivo?
20	Departamento de Licencias y Permisos	No: Elabora oficio de notificación, informando, de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados, a la o el solicitante, sobre el (los) motivo (s) por el (los) cual (es) no se autoriza la revalidación o refrendo de la licencia de funcionamiento, se notifica, para que dé cumplimiento a la prevención.
21	Departamento de Licencias y Permisos	Sí: Elabora la licencia de funcionamiento, o se coloca sello de revalidación y/o refrendo según sea el año, y recaba la firma de la o del titular del departamento.
22	Departamento de Licencias y Permisos	Elabora oficio y remite el expediente a la Dirección de Atención al Comercio para recabar la rúbrica correspondiente.
23	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el expediente y la licencia de funcionamiento, la firma y los regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
24	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado, le entrega la licencia, solicitando firme de recibido en una copia, la cual se integrará al expediente.
		FIN

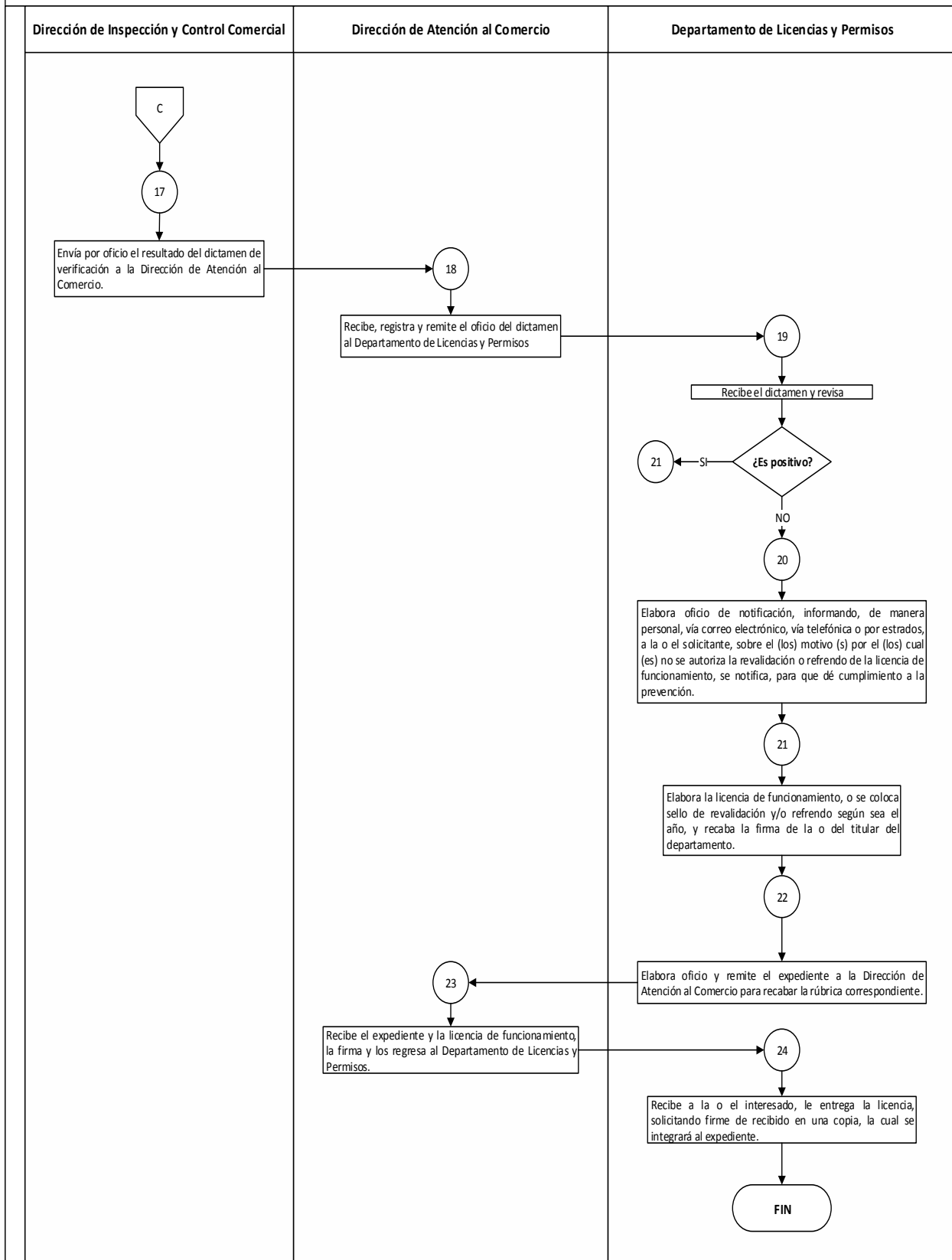
Diagrama:



10. Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento



10. Revalidación y/o refrendo de licencias de funcionamiento



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 las fiestas patronales, exposiciones, culturales (en espacios privados), publicidad, propaganda, y análogos.

POLÍTICAS APLICABLES

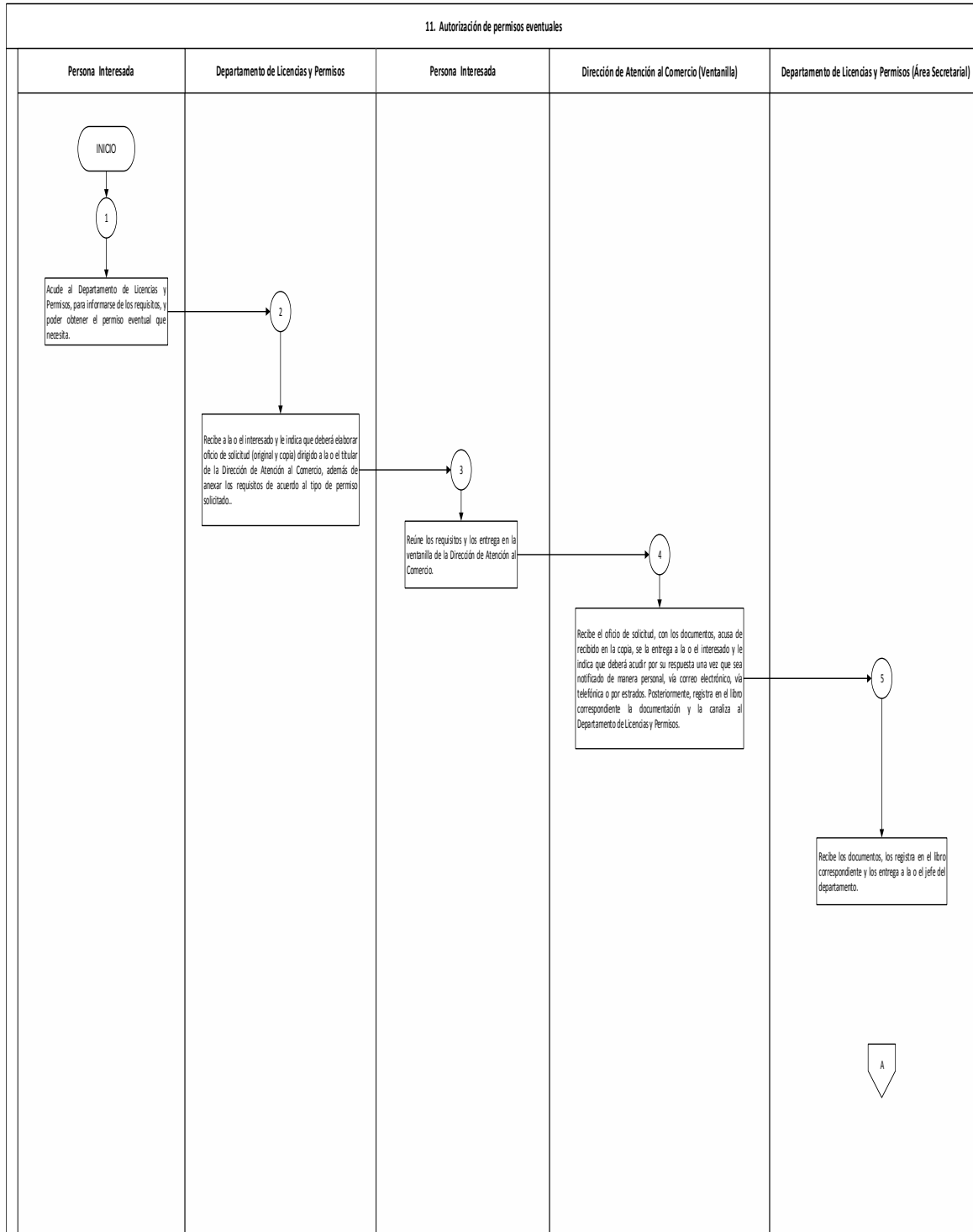
- La Dirección de Atención al Comercio, autorizará la expedición de los permisos dentro del Municipio de Toluca, que le remita el Departamento de Licencias y Permisos, salvo los que, por su impacto, requieran autorización del Ayuntamiento, en términos de ley.
- El Departamento de Licencias y Permisos 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 haga la Dirección de Atención al Comercio.
- Las solicitudes de autorización de permisos eventuales se sujetarán a los requisitos establecidos en el Código Reglamentario Municipal de Toluca y demás normatividad jurídica aplicable atendiendo a la naturaleza del evento.
- Para la ocupación de espacios y/o vía pública Municipal, dentro del polígono que delimita al Centro Histórico, derivado de festividades religiosas, ferias municipales y análogos, los interesados deberán presentar su solicitud con 30 días hábiles de anticipación.

11. Autorización de permisos eventuales

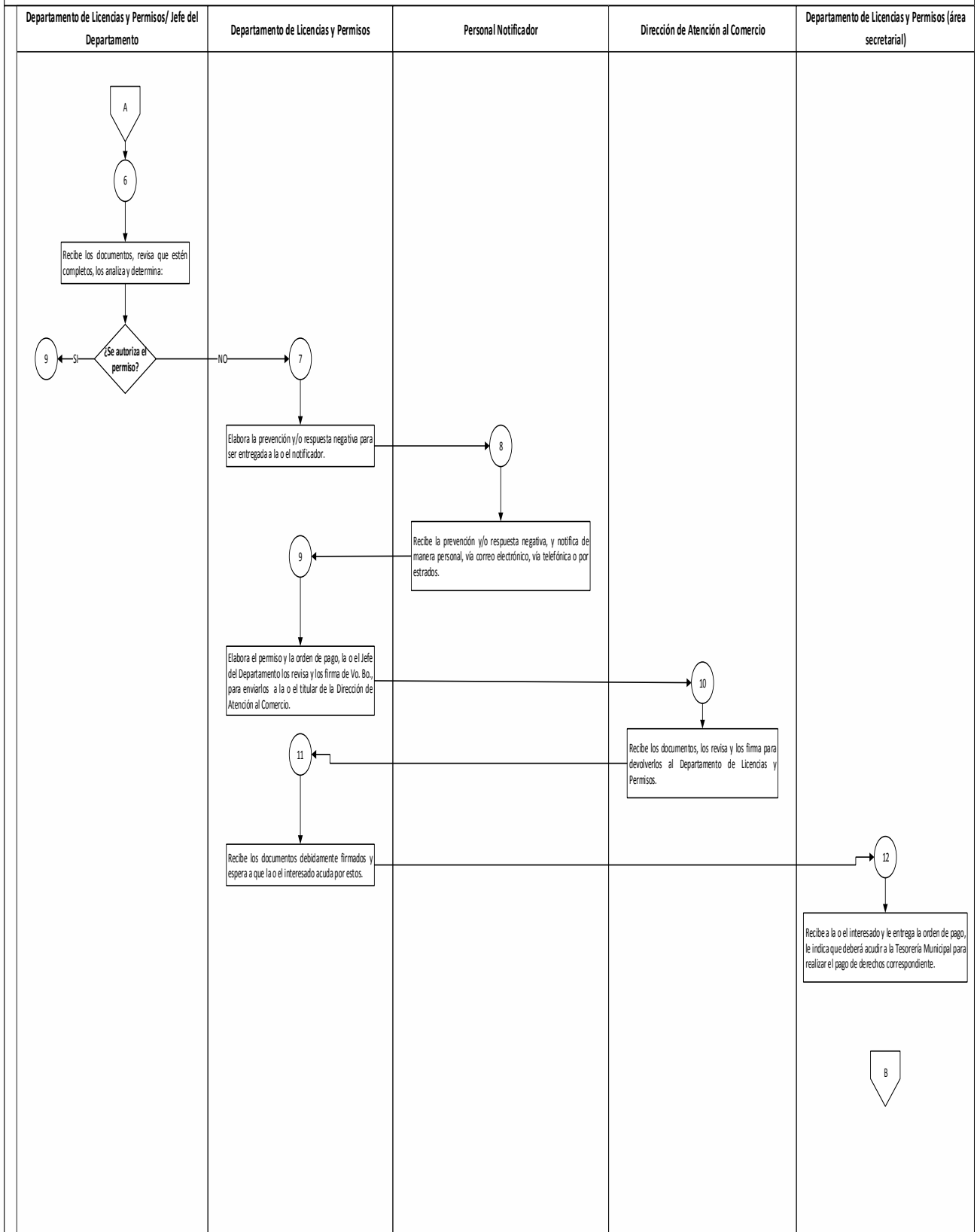
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Interesada	Acude al Departamento de Licencias y Permisos, para informarse de los requisitos, y poder obtener el permiso eventual que necesita.
2	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado y le indica que deberá elaborar oficio de solicitud (original y copia) dirigido a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio, además de anexar los requisitos de acuerdo al tipo de permiso solicitado.
3	Persona Interesada	Reúne los requisitos y los entrega en la ventanilla de la Dirección de Atención al Comercio.
4	Dirección de Atención al Comercio (Ventanilla)	Recibe el oficio de solicitud, con los documentos, acusa de recibido en la copia, se la entrega a la o el interesado y le indica que deberá acudir por su respuesta una vez que sea notificado de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados. Posteriormente, registra en el libro correspondiente la documentación y la canaliza al Departamento de Licencias y Permisos.
5	Departamento de Licencias y Permisos (Área Secretarial)	Recibe los documentos, los registra en el libro correspondiente y los entrega a la o el jefe del departamento.
6	Departamento de Licencias y Permisos/ Jefe del Departamento	Recibe los documentos, revisa que estén completos, los analiza y determina:
		¿Se autoriza el permiso?
7	Departamento de Licencias y Permisos	No: Elabora la prevención y/o respuesta negativa para ser entregada a la o el notificador.
8	Personal Notificador	Recibe la prevención y/o respuesta negativa, y notifica de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados.
9	Departamento de Licencias y Permisos	Sí: Elabora el permiso y la orden de pago, la o el Jefe del Departamento los revisa y los firma de Vo. Bo., para enviarlos a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
10	Dirección de Atención al Comercio	Recibe los documentos, los revisa y los firma para devolverlos al Departamento de Licencias y Permisos.
11	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe los documentos debidamente firmados y espera a que la o el interesado acuda por estos.
12	Departamento de Licencias y Permisos (área secretarial)	Recibe a la o el interesado y le entrega la orden de pago, le indica que deberá acudir a la Tesorería Municipal para realizar el pago de derechos correspondiente.
13	Persona Interesada	Recibe la orden de pago, la liquida, le saca copia fotostática al recibo de pago y regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
14	Departamento de Licencias y Permisos (área secretarial)	Entrega el permiso pidiéndole firme de recibido en la copia del permiso e integra al expediente correspondiente.
		FIN

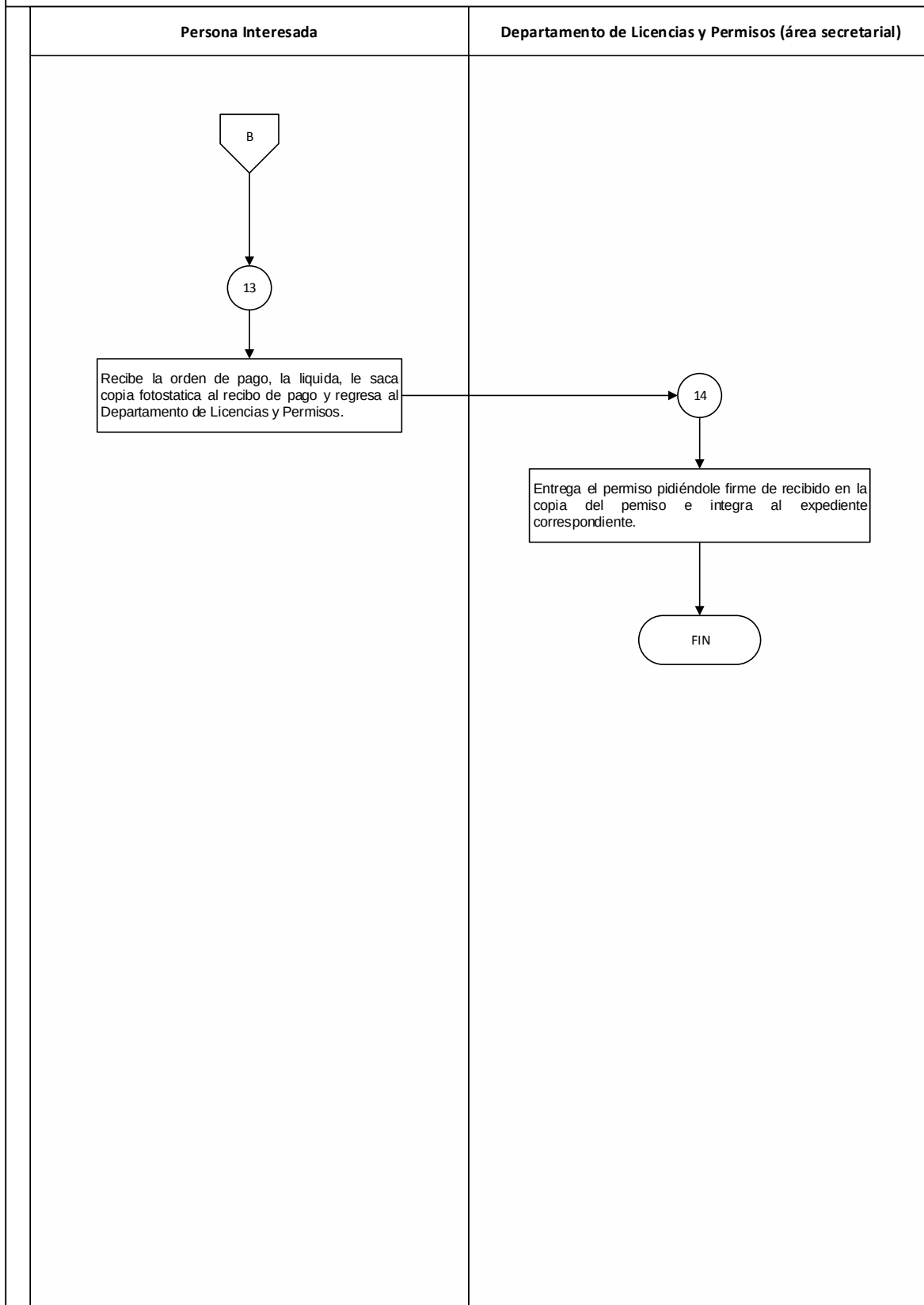
Diagrama:



11. Autorización de permisos eventuales



11. Autorización de permisos eventuales



Nombre del Procedimiento: **Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas**

Objetivo: Otorgar permisos que soliciten las personas físicas o morales, para espectáculos y diversiones públicas, al aire libre y en espacios cerrados (bailes públicos, box, lucha libre, musicales, conferencias).

POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos, será responsable de emitir los permisos, para la realización de conciertos y espectáculos públicos al aire libre, previa autorización del Cabildo, cuya duración sea hasta dos días y el aforo total menor a cinco mil asistentes.
- La Dirección de Atención al Comercio, a través del Departamento de Licencias y Permisos, será responsable de emitir los permisos, para la realización de espectáculos y diversiones públicas en espacios cerrados, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.
- 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.
- 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 ESPECTÁCULOS Y DIVERSIONES PÚBLICAS:

- 1) Oficio de solicitud dirigido al o el 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 bebidas alcohólicas menor o mayor a 12 grados; del mismo modo la publicidad requerida como carteles, volantes, pinta de bardas, especificando la cantidad, periodo de difusión y dimensiones.
- 2) Para el caso de espectáculos y diversiones públicas, en espacios abiertos, en cuanto hace a la venta de bebidas alcohólicas, deberá contar con la autorización expresa del Cabildo.
- 3) Para el caso de espectáculos y diversiones públicas, en espacios cerrados, la o el titular del inmueble deberá contar con el dictamen o licencia en donde se permita la venta de bebidas alcohólicas.
- 4) Personas morales, presentar copia certificada de la escritura constitutiva o acta constitutiva, carta poder o poder notarial.
- 5) En su caso, opinión no vinculante de la o el Delegado o Subdelegado, respecto de la realización de espectáculos y diversiones públicas que se realicen en la demarcación;
- 6) 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).
- 7) 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.

- 8) Copia del visto bueno emitido por la Dirección de Inspección y Control Comercial.
 - 9) Copia del visto bueno de la Dirección General de Medio Ambiente.
 - 10) Los espectáculos y diversiones que se realicen en las vías o lugares públicos, deberán contar con el permiso o visto bueno de la autoridad municipal en materia de tránsito y vialidad.
 - 11) Croquis de localización del lugar donde se pretende llevar a cabo el espectáculo.
 - 12) Copia del escrito dirigido a la Dirección General de Seguridad y Protección, en donde soliciten los elementos de seguridad necesarios durante el desarrollo del evento.
 - 13) Visto bueno de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos.
 - 14) 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.
 - 15) 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.
 - 16) Copia del contrato con la empresa de seguridad privada que vigilará el evento, el cual deberá contemplar las medidas, sistemas y operativos de seguridad, que establecerán para garantizar el orden y la seguridad e integridad de las y los espectadores.
 - 17) Documento de confirmación de apoyo, con servicios médicos durante el desarrollo del evento (Cruz Roja, ISEM, SUEM.)
 - 18) Copia del contrato con la empresa que brindará el servicio de sanitarios públicos, para ambos sexos.
 - 19) Copia de los contratos con los grupos y/o artistas que se presentarán.
 - 20) Copia de identificación de la o el solicitante.
 - 21) Copia de la Constancia de Situación Fiscal.
 - 22) 4 Fotografías del predio.
 - 23) Contrato con el predio que servirá como estacionamiento para los que concurran al evento.
 - 24) 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.
 - 25) 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.
- 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.
- 26) En el caso de juegos mecánicos, presentar, peritaje estructural que especifique las condiciones generales y vida útil de cada juego.
 - 27) En eventos de box y lucha libre presentar el visto bueno de la Comisión de Box y Lucha libre del Estado de México.

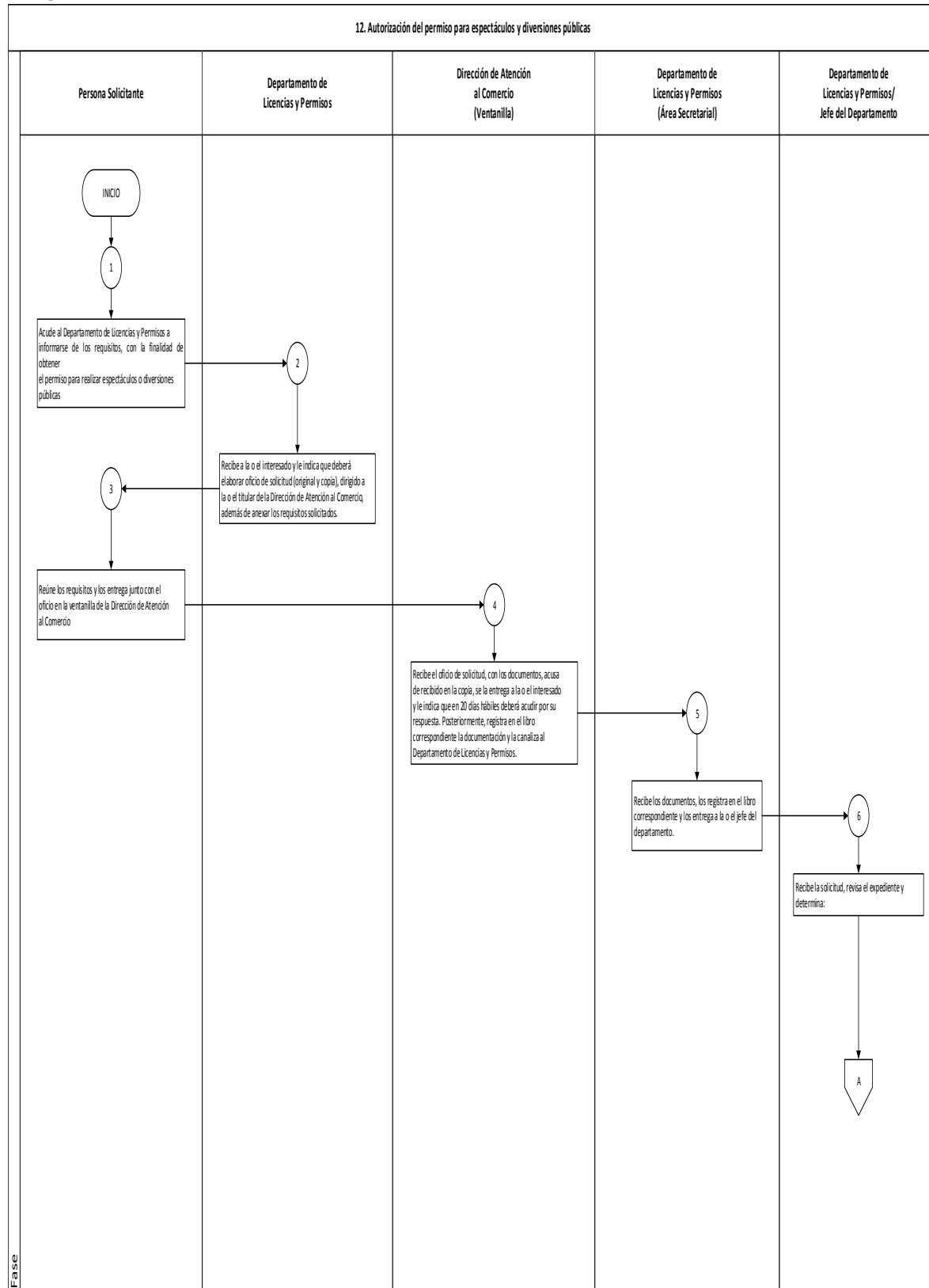
12. Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas

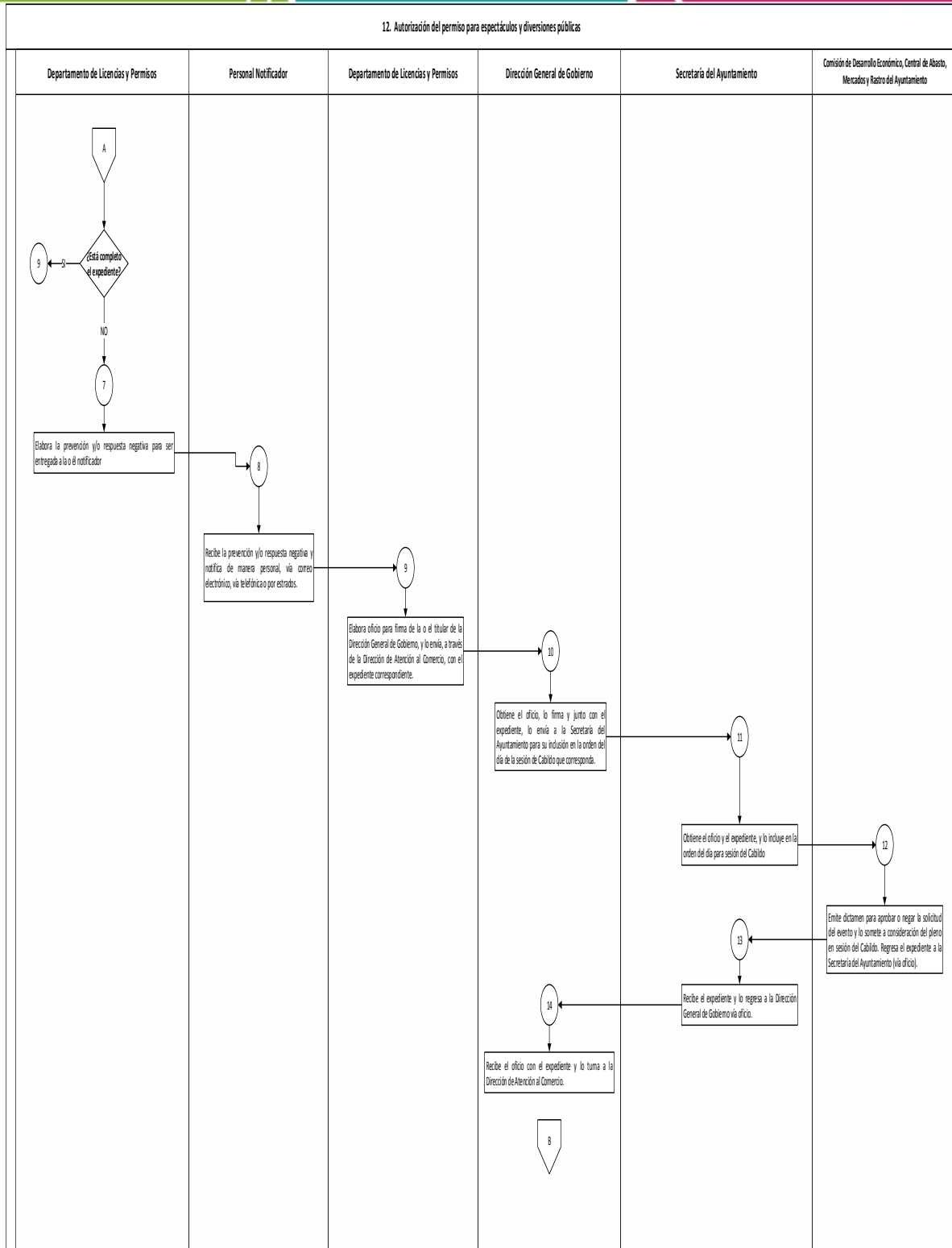
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Acude al Departamento de Licencias y Permisos a informarse de los requisitos, con la finalidad de obtener el permiso para realizar espectáculos o diversiones públicas.
2	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado y le indica que deberá elaborar oficio de solicitud (original y copia), dirigido a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio, además de anexar los requisitos solicitados.
3	Persona Solicitante	Reúne los requisitos y los entrega junto con el oficio en la ventanilla de la Dirección de Atención al Comercio.
4	Dirección de Atención al Comercio (Ventanilla)	Recibe el oficio de solicitud, con los documentos, acusa de recibido en la copia, se la entrega a la o el interesado y le indica que en 20 días hábiles deberá acudir por su respuesta. Posteriormente, registra en el libro correspondiente la documentación y la canaliza al Departamento de Licencias y Permisos.
5	Departamento de Licencias y Permisos (Área Secretarial)	Recibe los documentos, los registra en el libro correspondiente y los entrega a la o el jefe del departamento.
6	Departamento de Licencias y Permisos/ Jefe del Departamento	Recibe la solicitud, revisa el expediente y determina:
		¿Está completo el expediente?
7	Departamento de Licencias y Permisos	No: Elabora la prevención y/o respuesta negativa para ser entregada a la o el notificador
8	Personal Notificador	Recibe la prevención y/o respuesta negativa y notifica de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados.
9		Sí: ¿Es evento en espacio público?
10		No: Se conecta con el paso 21
11	Departamento de Licencias y Permisos	Sí: Elabora oficio para firma de la o el titular de la Dirección General de Gobierno, y lo envía, a través de la Dirección de Atención al Comercio, con el expediente correspondiente.
12	Dirección General de Gobierno	Obtiene el oficio, lo firma y remite junto con el expediente a la Secretaría del Ayuntamiento para su inclusión en la orden del día de la sesión de Cabildo que corresponda, lo envía.
13	Secretaría del Ayuntamiento	Obtiene el oficio y el expediente, y lo incluye en la orden del día para sesión del Cabildo

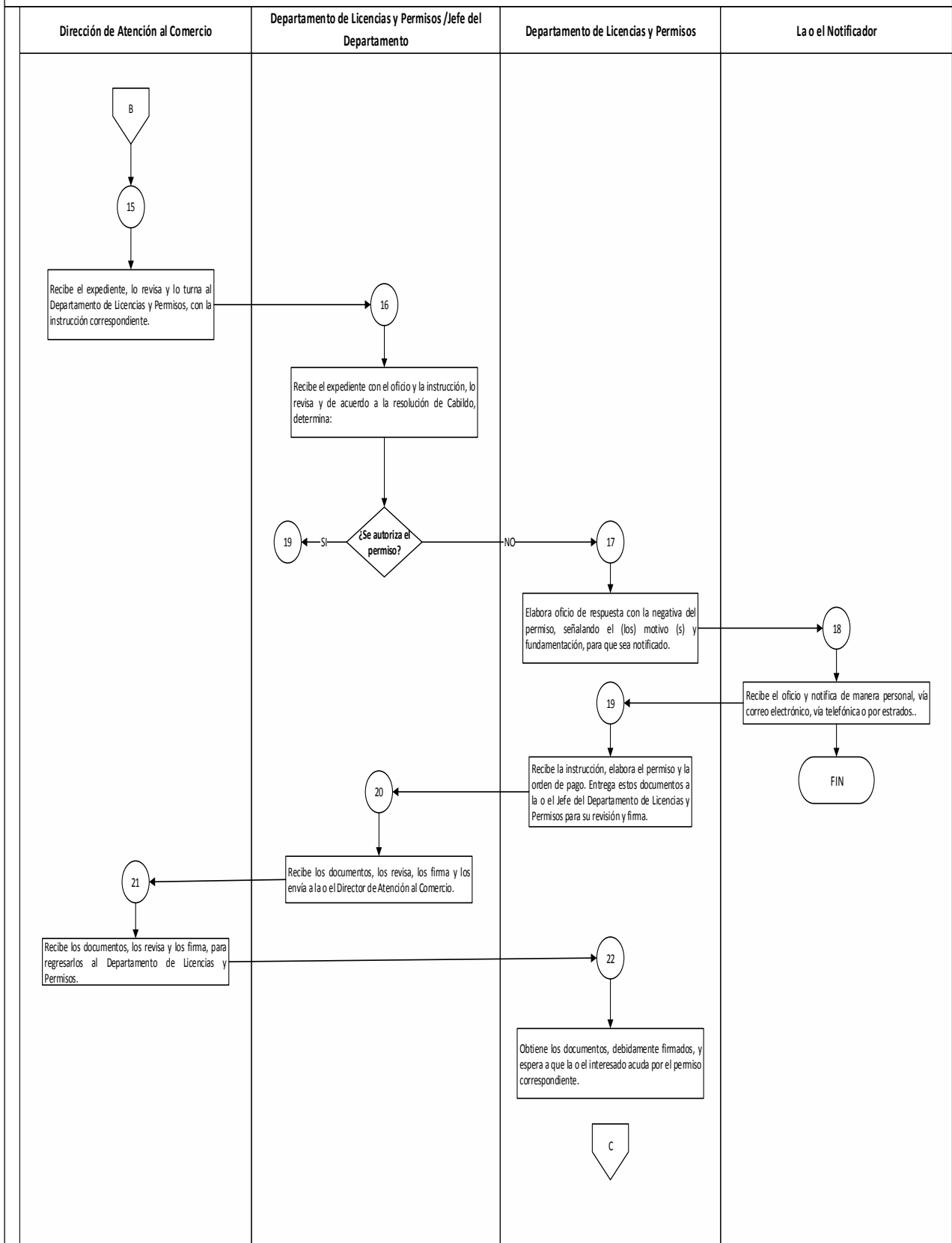
14	Comisión de Desarrollo Económico, Central de Abasto, Mercados y Rastro del Ayuntamiento	Emite dictamen para aprobar o negar la solicitud del evento y lo somete a consideración del pleno en sesión del Cabildo. Regresa el expediente a la Secretaría del Ayuntamiento (vía oficio).
15	Secretaría del Ayuntamiento	Recibe el expediente y lo regresa a la Dirección General de Gobierno vía oficio.
16	Dirección General de Gobierno	Recibe el oficio con el expediente y lo turna a la Dirección de Atención al Comercio.
17	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el expediente, lo revisa y lo turna al Departamento de Licencias y Permisos, con la instrucción correspondiente.
18	Departamento de Licencias y Permisos /Jefe del Departamento	Recibe el expediente con el oficio y la instrucción, lo revisa y determina:
		¿Se autoriza el permiso?
19	Departamento de Licencias y Permisos	No: Elabora oficio de respuesta con la negativa del permiso, señalando el (los) motivo (s) y fundamentación, para que sea notificado.
20	Personal Notificador	Recibe el oficio y notifica de manera personal, vía correo electrónico, vía telefónica o por estrados..
		FIN
21	Departamento de Licencias y Permisos	Sí: Entrega estos documentos a la o el Jefe del Departamento de Licencias y Permisos para su revisión y firma.
22	Departamento de Licencias y Permisos/Jefe del Departamento	Elabora el permiso y la orden de pago y los envía a la Dirección de Atención al Comercio.
23	Dirección de Atención al Comercio	Recibe los documentos, los revisa y los firma, para regresarlos al Departamento de Licencias y Permisos.
24	Departamento de Licencias y Permisos	Obtiene los documentos, debidamente firmados, y espera a que la o el interesado acuda por el permiso correspondiente.
25	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado y le entrega la orden de pago, le indica acudir a la Tesorería Municipal para realizar el pago de derechos correspondiente.
26	Persona Interesada	Recibe la orden de pago, realiza el pago que le indicaron, saca copia fotostática del recibo y regresa al Departamento de Licencias y Permisos.
27	Departamento de Licencias y Permisos	Entrega el permiso, pidiéndole firme de recibido en la copia del recibo de pago e integra en el expediente, con la fotocopia de la orden de pago.
		FIN

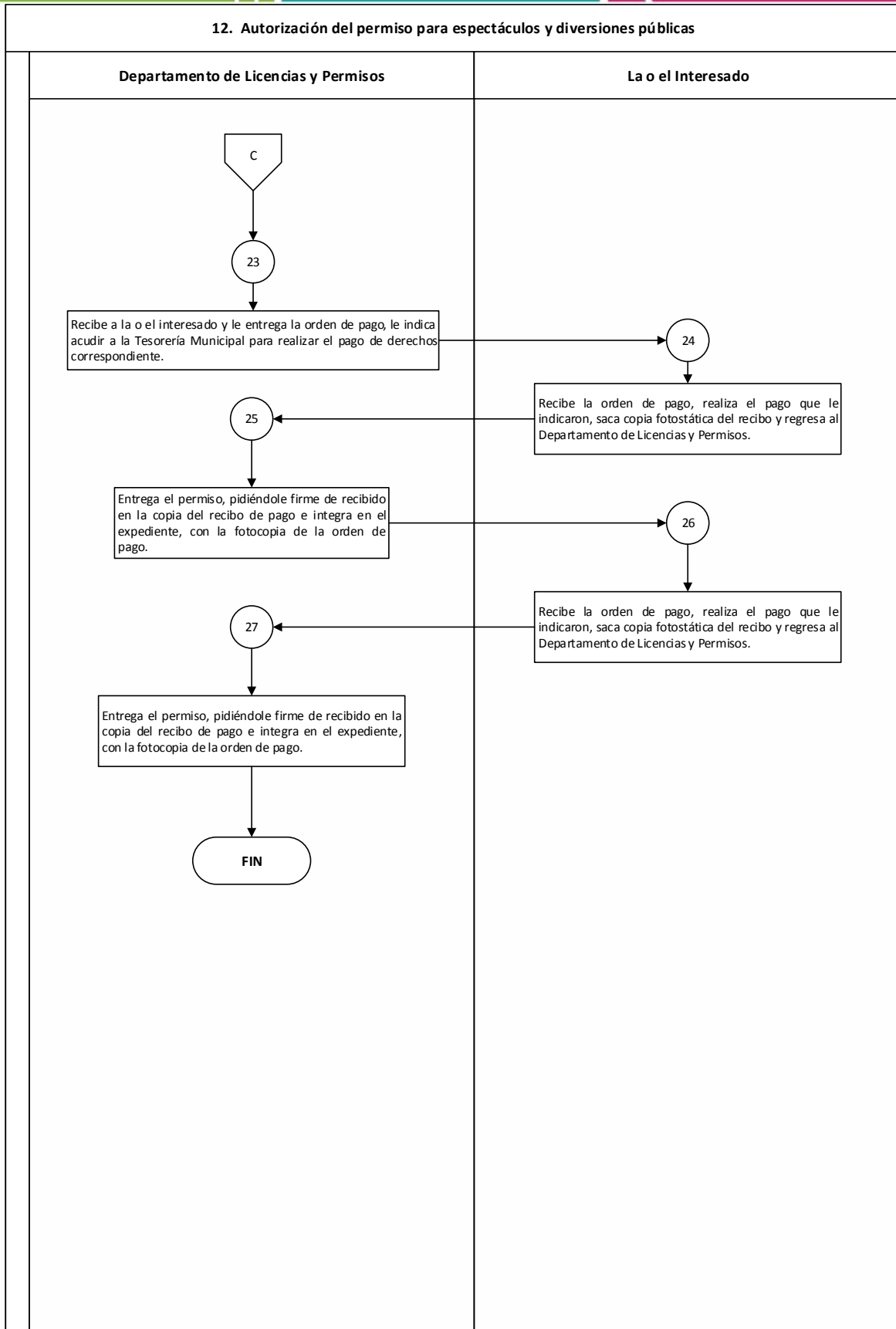
Diagrama:





12. Autorización del permiso para espectáculos y diversiones públicas





Nombre del Procedimiento: | **Permisos para el uso de vías y áreas públicas en el ejercicio de la actividad comercial 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 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.

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

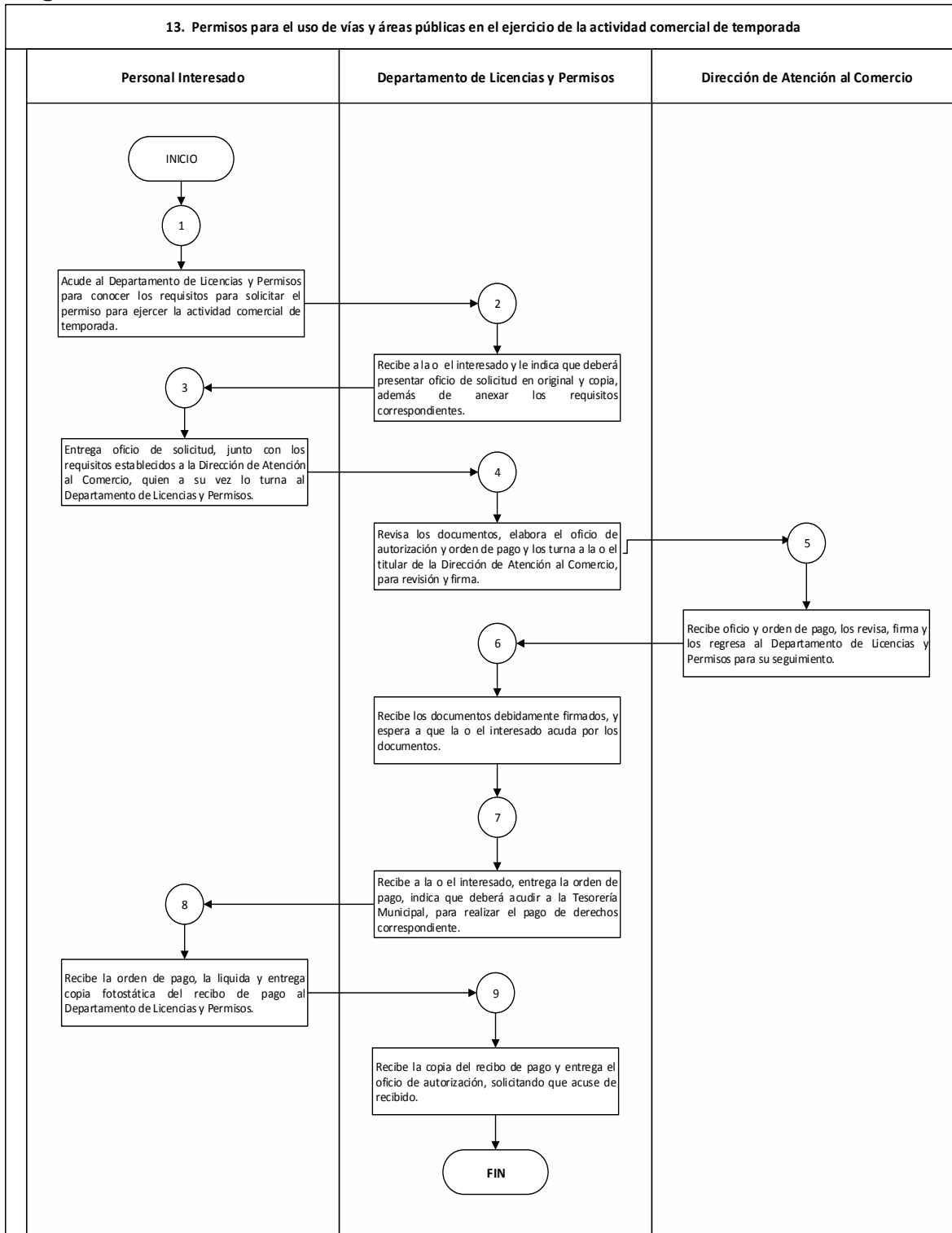
- 1) Solicitud dirigida a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio (original y copia), donde solicite permiso para la temporada correspondiente especificando lugar y periodo.
- 2) La solicitud deberá contener los datos del solicitante: nombre, domicilio y CURP.
- 3) Copia del CURP.
- 4) Copia de credencial de elector.
- 5) Antecedente documental que avale el ejercicio de la actividad comercial en la temporada.
- 6) Para el caso de la venta de alimentos, es necesario presentar la constancia emitida por la COPRISEM.

13. Permisos para el uso de vías y áreas públicas en el ejercicio de la actividad comercial de temporada

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Personal Interesado	Acude al Departamento de Licencias y Permisos para conocer los requisitos para solicitar el permiso para ejercer la actividad comercial de temporada.
2	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado y le indica que deberá presentar oficio de solicitud en original y copia, además de anexar los requisitos correspondientes.
3	Personal Interesado	Entrega oficio de solicitud, junto con los requisitos establecidos a la Dirección de Atención al Comercio, quien a su vez lo turna al Departamento de Licencias y Permisos.
4	Departamento de Licencias y Permisos	Revisa los documentos, elabora el oficio de autorización y orden de pago y los turna a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio, para revisión y firma.
5	Dirección de Atención al Comercio	Recibe oficio y orden de pago, los revisa, firma y los regresa al Departamento de Licencias y Permisos para su seguimiento.
6	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe los documentos debidamente firmados, y espera a que la o el interesado acuda por los documentos.
7	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe a la o el interesado, entrega la orden de pago, indica que deberá acudir a la Tesorería Municipal, para realizar el pago de derechos correspondiente.
8	Personal Interesado	Recibe la orden de pago, la liquida y entrega copia fotostática del recibo de pago al Departamento de Licencias y Permisos.
9	Departamento de Licencias y Permisos	Recibe la copia del recibo de pago y entrega el oficio de autorización, solicitando que acuse de recibido.
		FIN

Diagrama:



XIV. DEPARTAMENTO DE ATENCION A MERCADOS

**Nombre del
Procedimiento:** | **Asignación de locales**

Objetivo: | Mantener activos todos los locales de los mercados y plazas comerciales operados por el Gobierno Municipal de Toluca, mediante la asignación de éstos 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, otorgará para uso y aprovechamiento los locales que recupere al interior de los mercados, plazas comerciales y gastronómicas propiedad y/o administración del municipio, 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, 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.
- Las cédulas de funcionamiento que emita la Dirección de Atención al Comercio será única y exclusivamente para el uso y aprovechamiento de los locales de los mercados, plazas comerciales y gastronómicas propiedad y/o administración del municipio.
- La o el solicitante que cuente con carta testamentaria expedida a su favor, deberá sujetarse a lo previsto en el presente procedimiento para la asignación del local, exceptuando lo pertinente a la lista de espera.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

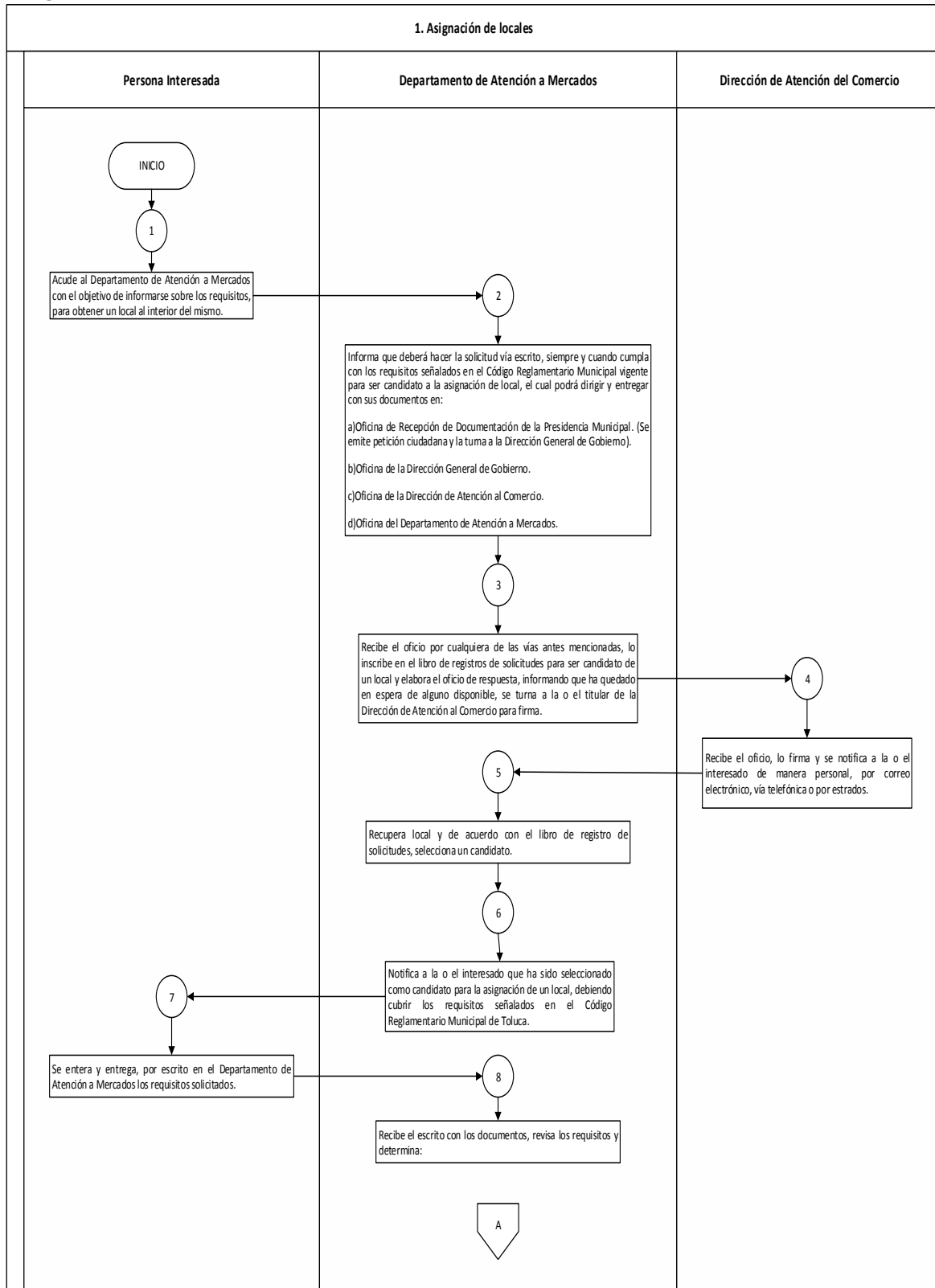
1. Asignación de locales

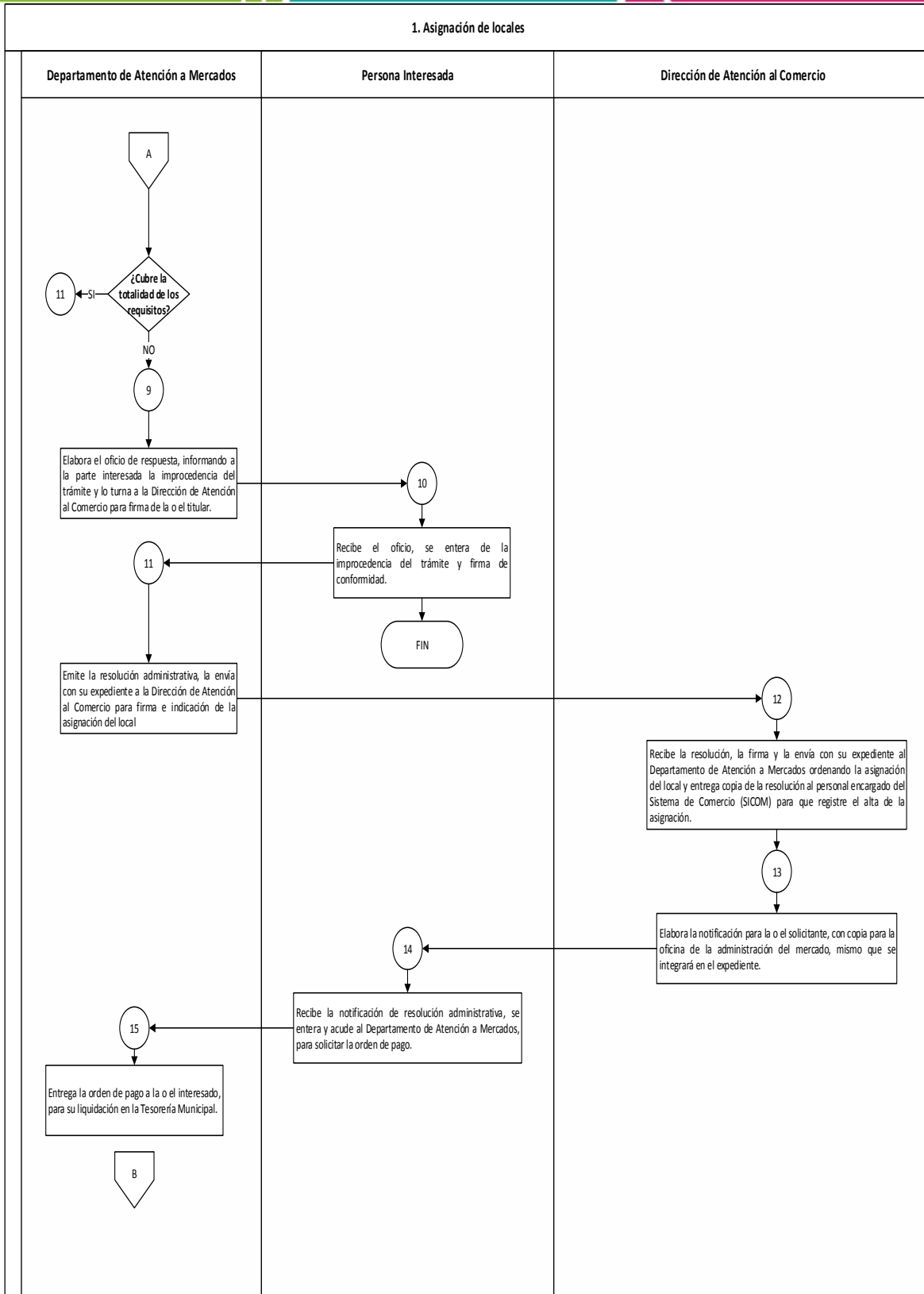
Descriptivo:

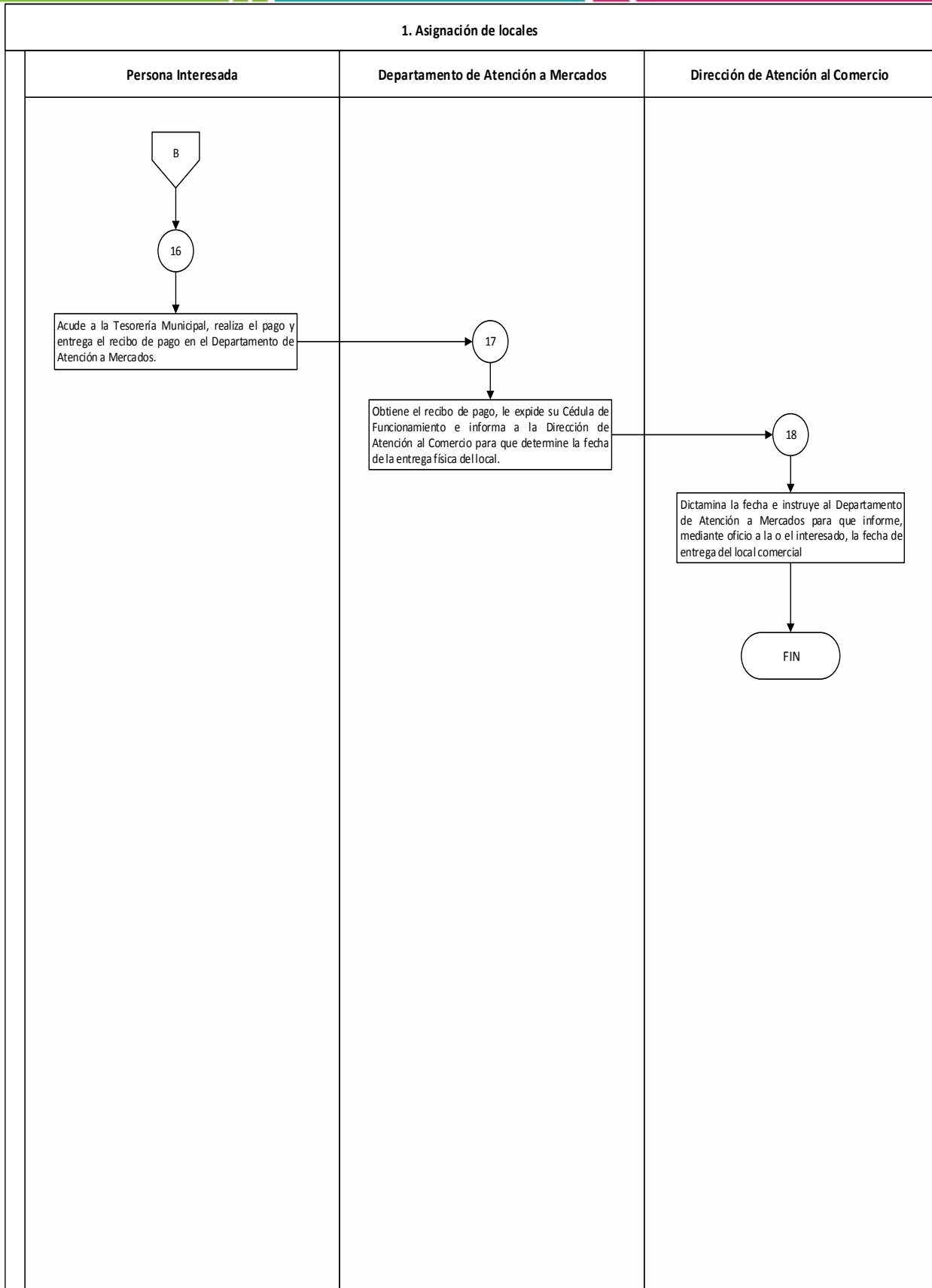
No	Responsable	Actividad
1	Persona Interesada	Acude al Departamento de Atención a Mercados con el objetivo de informarse sobre los requisitos, para obtener un local al interior del mismo.
2	Departamento de Atención a Mercados	Informa que deberá hacer la solicitud vía escrito, siempre y cuando cumpla 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.
3	Departamento de Atención a Mercados	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 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.
4	Dirección de Atención del Comercio	Recibe el oficio, lo firma y se notifica a la o el interesado de manera personal, por correo electrónico, vía telefónica o por estrados.
5	Departamento de Atención a Mercados	Recupera local y de acuerdo con el libro de registro de solicitudes, selecciona un candidato.
6	Departamento de Atención a Mercados	Notifica a la o el interesado que ha sido seleccionado como candidato para la asignación de un local, debiendo cubrir los requisitos señalados en el Código Reglamentario Municipal de Toluca.
7	Persona Interesada	Se entera y entrega, por escrito en el Departamento de Atención a Mercados los requisitos solicitados.
8	Departamento de Atención a Mercados	Recibe el escrito con los documentos, revisa los requisitos y determina:
		¿Cubre la totalidad de los requisitos?
9	Departamento de Atención a Mercados	No: Elabora el oficio de respuesta, informando a la parte interesada la improcedencia del trámite y lo turna a la Dirección de Atención al Comercio para firma de la o el titular.
10	Persona Interesada	Recibe el oficio, se entera de la improcedencia del trámite y firma de conformidad.
		FIN

11	Departamento de Atención a Mercados	Sí: Emite la resolución administrativa, la envía con su expediente a la Dirección de Atención al Comercio para firma e indicación de la asignación del local.
12	Dirección de Atención al Comercio	Recibe la resolución, la firma y la envía con su expediente al Departamento de Atención a Mercados ordenando la asignación del local y entrega copia de la resolución al personal encargado del Sistema de Comercio (SICOM) para que registre el alta de la asignación.
13	Dirección de Atención al Comercio	Elabora la notificación para la o el solicitante, con copia para la oficina de la administración del mercado, mismo que se integrará en el expediente.
14	Persona Interesada	Recibe la notificación de resolución administrativa, se entera y acude al Departamento de Atención a Mercados, para solicitar la orden de pago.
15	Departamento de Atención a Mercados	Entrega la orden de pago a la o el interesado, para su liquidación en la Tesorería Municipal.
16	Persona Interesada	Acude a la Tesorería Municipal, realiza el pago y entrega el recibo de pago en el Departamento de Atención a Mercados.
17	Departamento de Atención a Mercados	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.
18	Dirección de Atención al Comercio	Dictamina la fecha e instruye al Departamento de Atención a Mercados para que informe, mediante oficio a la o el interesado, la fecha de entrega del local comercial
		FIN

Diagrama:







Nombre del Procedimiento: Cambio y/o ampliación de giro

Objetivo:

Mantener actualizado el padrón de las y los comerciantes cumplan 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

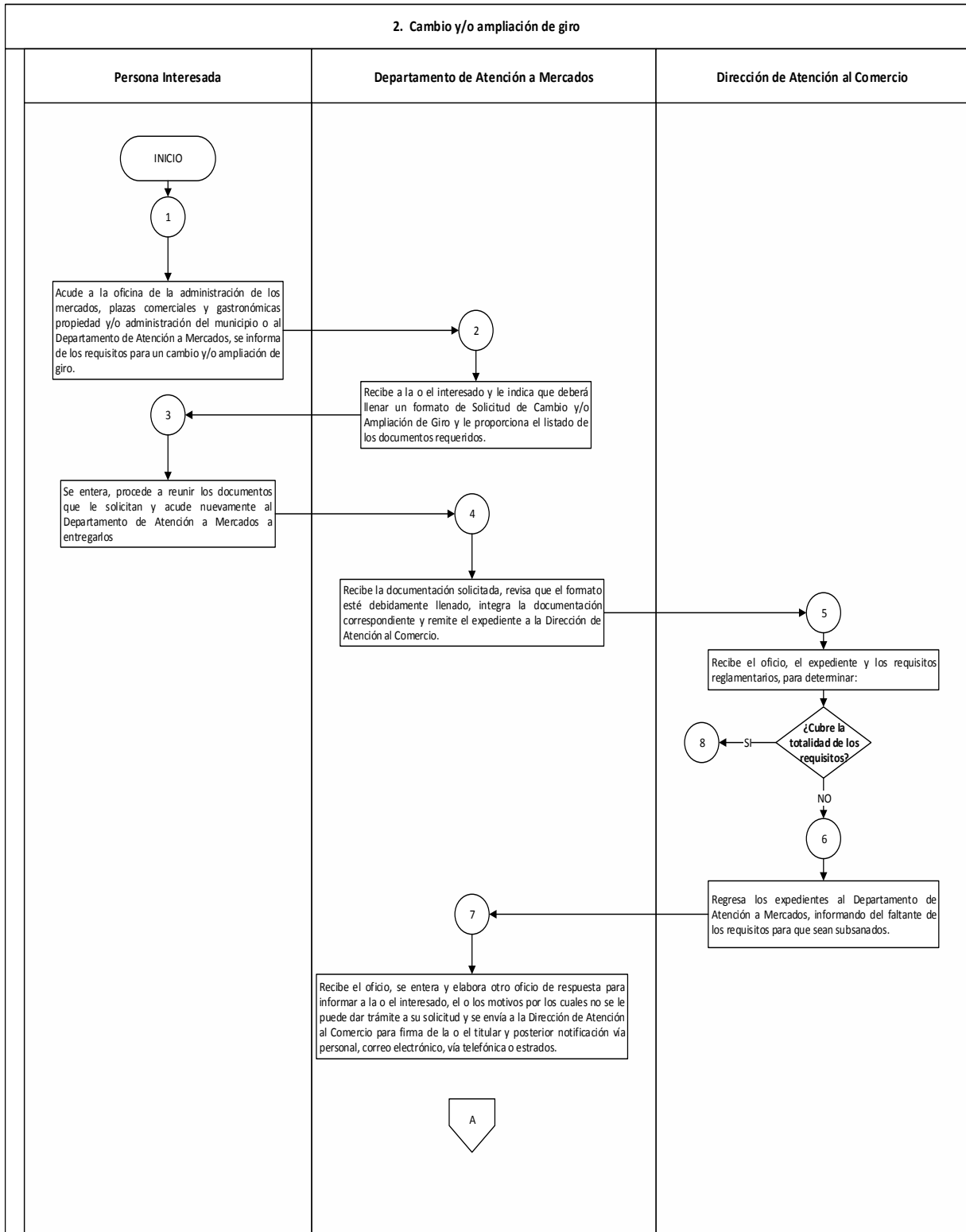
- El Departamento de Atención a Mercados y el personal de la oficina de administración de cada mercados, plazas comerciales y gastronómicas propiedad y/o administración del municipio, informarán a la o el comerciante los requisitos para cambio y/o ampliación de giro.
- La o el locatario deberá solicitar vía oficio a la Dirección de Atención al Comercio, el cambio y/o ampliación de giro.
- El Departamento de Atención a Mercados 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, 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, plazas comerciales y gastronómicas propiedad y/o administración del municipio.
- Es tarea de la Dirección de Atención al Comercio tomar en consideración la zonificación de los mercados y plazas, para la autorización de las ampliaciones o cambios de giro.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

2. Cambio y/o ampliación de giro

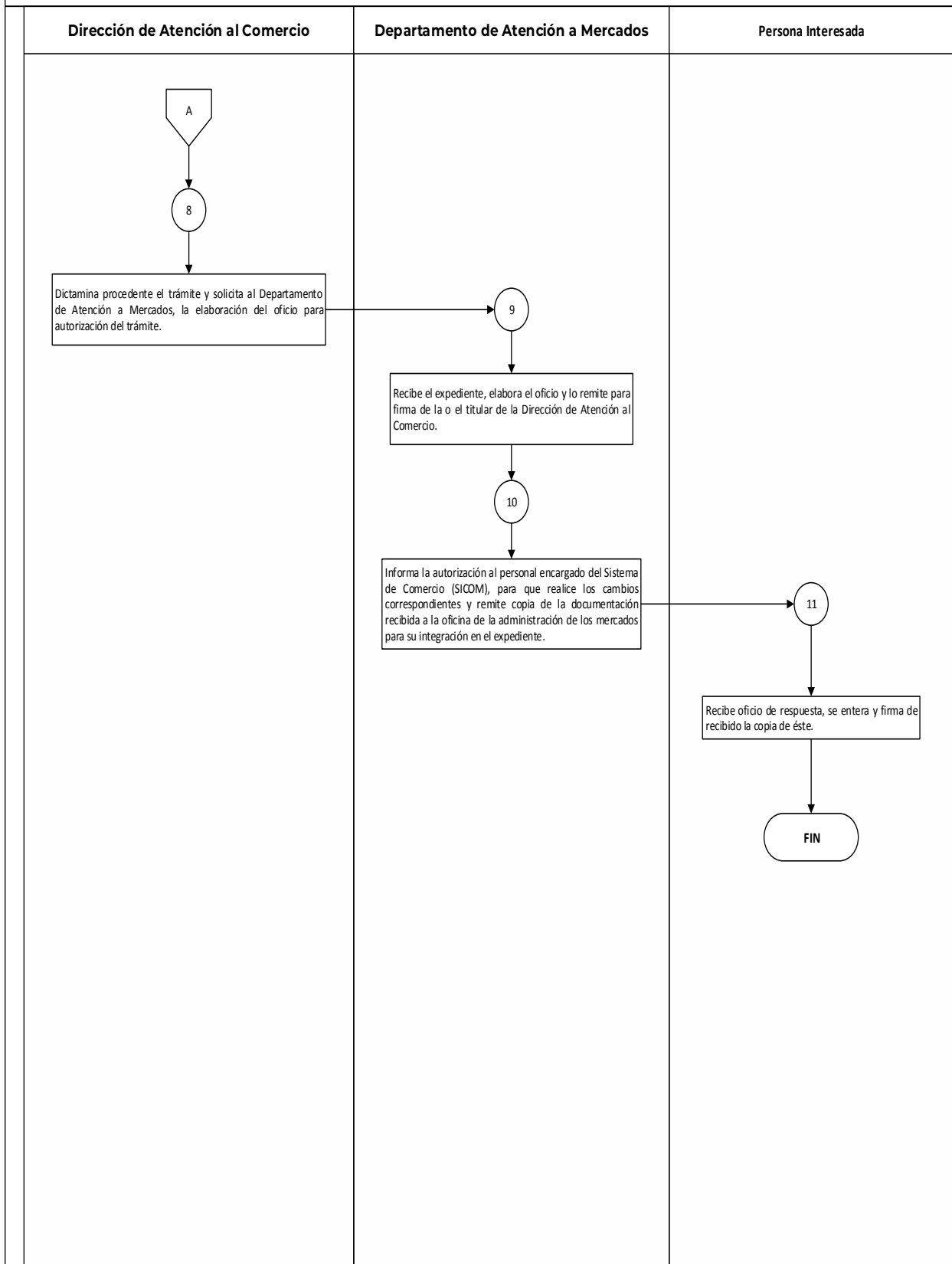
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Persona Interesada	Acude a la oficina de la administración de los mercados, plazas comerciales y gastronómicas propiedad y/o administración del municipio o al Departamento de Atención a Mercados, se informa de los requisitos para un cambio y/o ampliación de giro.
2	Departamento de Atención a Mercados	Recibe a la o el interesado y le indica que deberá llenar un formato de Solicitud de Cambio y/o Ampliación de Giro y le proporciona el listado de los documentos requeridos.
3	Persona Interesada	Se entera, procede a reunir los documentos que le solicitan y acude nuevamente al Departamento de Atención a Mercados a entregarlos
4	Departamento de Atención a Mercados	Recibe la documentación solicitada, revisa que el formato esté debidamente llenado, integra la documentación correspondiente y remite el expediente a la Dirección de Atención al Comercio.
5	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el oficio, el expediente y los requisitos reglamentarios, para determinar:
		¿Cubre la totalidad de los requisitos?
6	Dirección de Atención al Comercio	No Regresa los expedientes al Departamento de Atención a Mercados, informando del faltante de los requisitos para que sean subsanados.
7	Departamento de Atención a Mercados	Recibe el oficio, se entera y elabora otro oficio de respuesta para informar a la o el interesado, el o los motivos por los cuales no se le puede dar trámite a su solicitud y se envía a la Dirección de Atención al Comercio para firma de la o el titular y posterior notificación vía personal, correo electrónico, vía telefónica o estrados.
		FIN
8	Dirección de Atención al Comercio	Si Dictamina procedente el trámite y solicita al Departamento de Atención a Mercados, la elaboración del oficio para autorización del trámite.
9	Departamento de Atención a Mercados	Recibe el expediente, elabora el oficio y lo remite para firma de la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
10	Departamento de Atención a Mercados	Informa la autorización al personal encargado del Sistema de Comercio (SICOM), para que realice los cambios correspondientes y remite copia de la documentación recibida a la oficina de la administración de los mercados para su integración en el expediente.
11	Persona Interesada	Recibe oficio de respuesta, se entera y firma de recibido la copia de éste.
		FIN

Diagrama:



2. Cambio y/o ampliación de giro



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 de los mercados, plazas comerciales y gastronómicas propiedad y/o administración del municipio.

POLÍTICAS APLICABLES

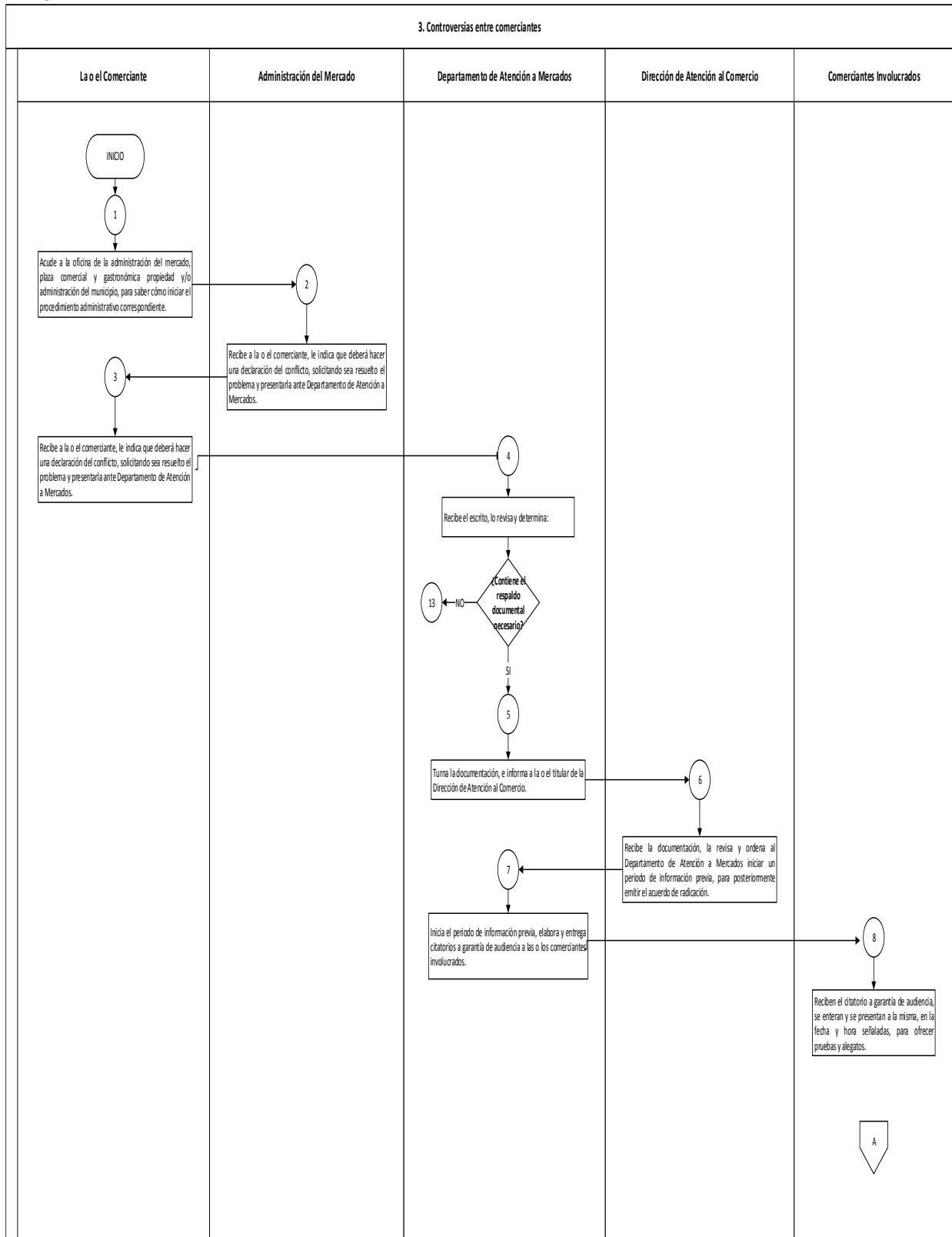
- Al percatarse de algún conflicto, el Departamento de Atención a Mercados, solicitará la iniciación del Procedimiento de Controversias entre Comerciantes.
- El Departamento de Atención a Mercados, será el área encargada de la substanciación del procedimiento.
- La Dirección de Atención al Comercio dará 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, 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 en la normatividad jurídica aplicable.

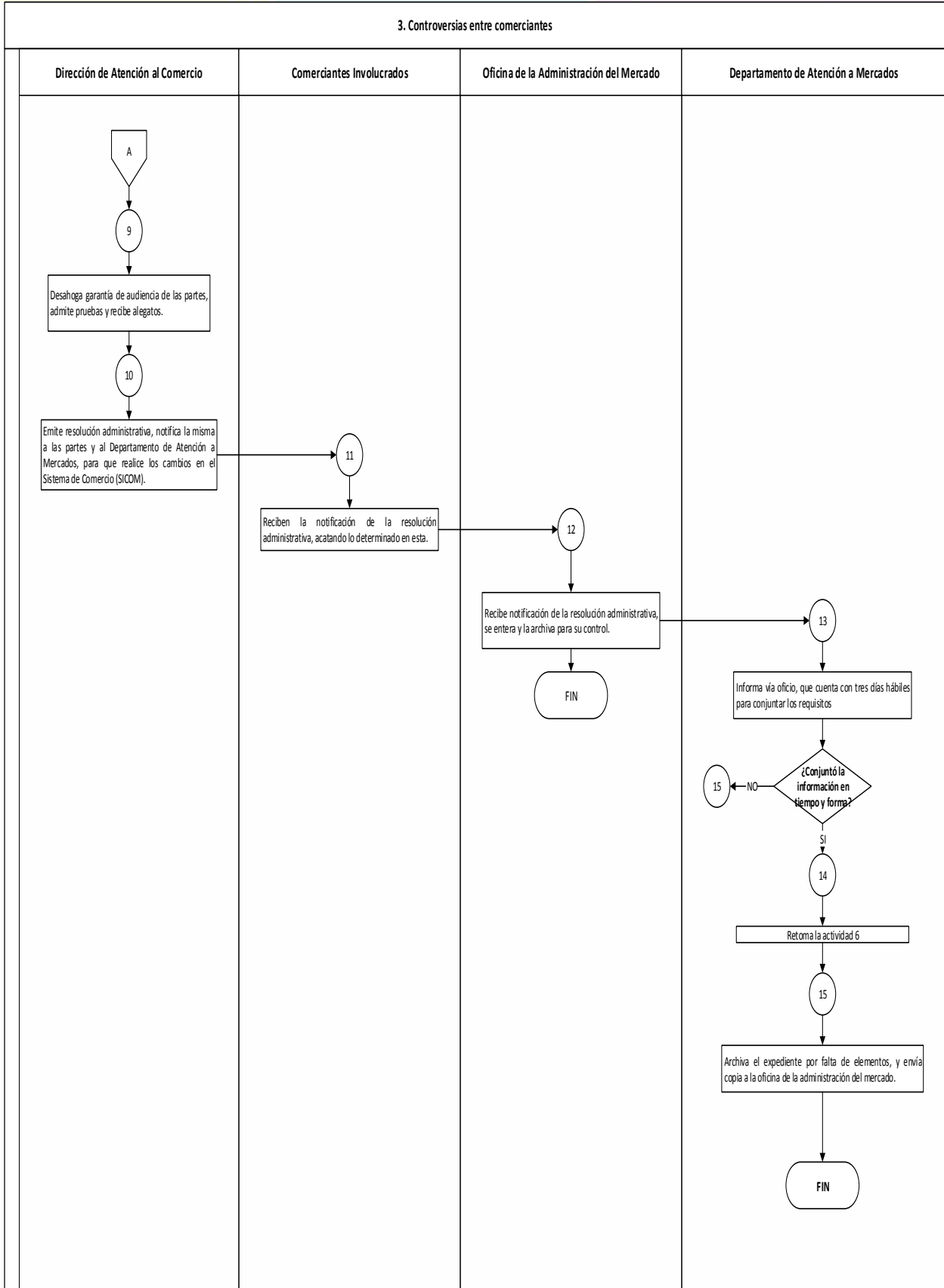
3. Controversias entre comerciantes

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	La o el Comerciante	Acude a la oficina de la administración del mercado, plaza comercial y gastronómica propiedad y/o administración del municipio, para saber cómo iniciar el procedimiento administrativo correspondiente.
2	Administración del Mercado	Recibe a la o el comerciante, le indica que deberá hacer una declaración del conflicto, solicitando sea resuelto el problema y presentarla ante Departamento de Atención a Mercados.
3	La o el Comerciante	Realiza escrito redactando el conflicto, de ser posible anexa evidencia fotográfica o de cualquier otra índole.
4	Departamento de Atención a Mercados	Recibe el escrito, lo revisa y determina:
		¿Contiene el respaldo documental necesario?
5	Departamento de Atención a Mercados	Sí: Turna la documentación, e informa a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
6	Dirección de Atención al Comercio	Recibe la documentación, la revisa y ordena al Departamento de Atención a Mercados iniciar un periodo de información previa, para posteriormente emitir el acuerdo de radicación.
7	Departamento de Atención a Mercados	Inicia el periodo de información previa, elabora y entrega citatorios a garantía de audiencia a las o los comerciantes involucrados.
8	Comerciantes Involucrados	Reciben el citatorio a garantía de audiencia, se enteran y se presentan a la misma, en la fecha y hora señaladas, para ofrecer pruebas y alegatos.
9	Dirección de Atención al Comercio	Desahoga garantía de audiencia de las partes, admite pruebas y recibe alegatos.
10	Dirección de Atención al Comercio	Emite resolución administrativa, notifica la misma a las partes y al Departamento de Atención a Mercados, para que realice los cambios en el Sistema de Comercio (SICOM).
11	Comerciantes Involucrados	Reciben la notificación de la resolución administrativa, acatando lo determinado en esta.
12	Oficina de la Administración del Mercado	Recibe notificación de la resolución administrativa, se entera y la archiva para su control.
		FIN
13	Departamento de Atención a Mercados	No: Informa vía oficio, que cuenta con tres días hábiles para conjuntar los requisitos.
		¿Conjuntó la información en tiempo y forma?
14	Departamento de Atención a Mercados	Sí: Retoma la actividad 6
15		No: Archiva el expediente por falta de elementos, y envía copia a la oficina de la administración del mercado.
		FIN

Diagrama:





Nombre del Procedimiento: **Recuperación de local por infracciones a la reglamentación Municipal**

Objetivo: Recuperar los espacios comerciales al interior de los mercados, plazas comerciales y gastronómicas propiedad y/o administración del municipio, de las y los locatarios que cometan alguna infracción a la normatividad municipal aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

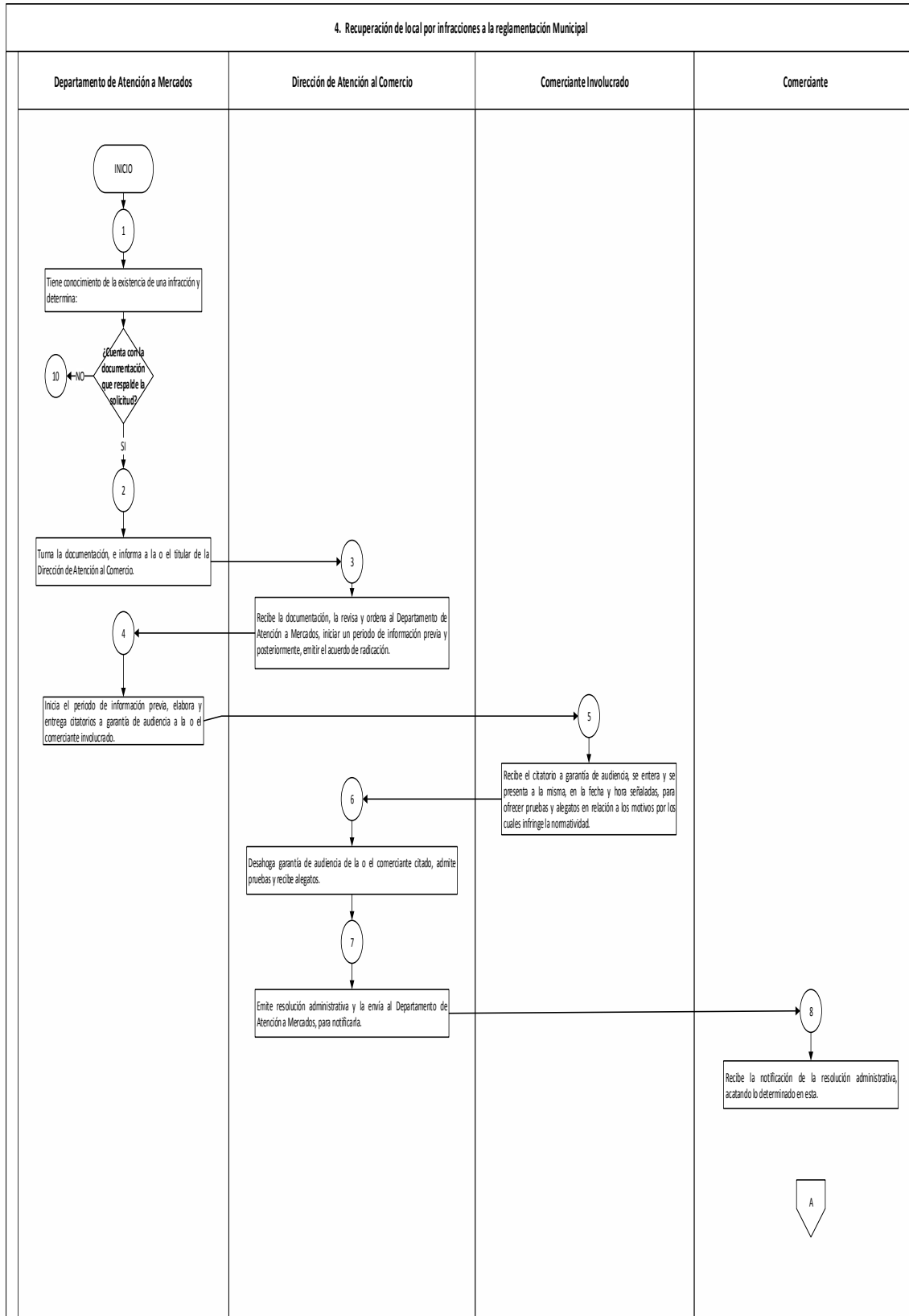
- El Departamento de Atención a Mercados solicitará la iniciación del Procedimiento de Recuperación de Local.
- La unidad administrativa encargada de la substanciación del procedimiento es el Departamento de Atención a Mercados.
- La Dirección de Atención al Comercio dará la resolución administrativa, que determine si es procedente la recuperación del local.
- La oficina de la administración de cada mercado, plaza comercial y gastronómica propiedad y/o administración del municipio deberá enviar los informes solicitados al Departamento de Atención a Mercados, 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 en la normatividad jurídica aplicable.

4. Recuperación de local por infracciones a la reglamentación Municipal

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Atención a Mercados	Tiene conocimiento de la existencia de una infracción y determina:
		¿Cuenta con la documentación que respalde la solicitud?
2	Departamento de Atención a Mercados	Sí: Turna la documentación, e informa a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
3	Dirección de Atención al Comercio	Recibe la documentación, la revisa y ordena al Departamento de Atención a Mercados, iniciar un periodo de información previa y posteriormente, emitir el acuerdo de radicación.
4	Departamento de Atención a Mercados	Inicia el periodo de información previa, elabora y entrega citatorios a garantía de audiencia a la o el comerciante involucrado.
5	Comerciante Involucrado	Recibe el citatorio a garantía de audiencia, se entera y se presenta a la misma, en la fecha y hora señaladas, para ofrecer pruebas y alegatos en relación a los motivos por los cuales infringe la normatividad.
6	Dirección de Atención al Comercio	Desahoga garantía de audiencia de la o el comerciante citado, admite pruebas y recibe alegatos.
7	Dirección de Atención al Comercio	Emite resolución administrativa y la envía al Departamento de Atención a Mercados, para notificarla.
8	Comerciante	Recibe la notificación de la resolución administrativa, acatando lo determinado en esta.
9	Administración del Mercado y Plaza	Recibe notificación de la resolución administrativa, se entera y la archiva para su control.
10	Departamento de Atención a Mercados	No: Informa vía oficio, que cuenta con tres días hábiles para conjuntar los requisitos.
		¿Conjunto la información en tiempo y forma?
11	Departamento de Atención a Mercados	Sí: Se retoma a la actividad 5
12	Departamento de Atención a Mercados	No: Archiva el expediente por falta de elementos y envía copia a la oficina de la administración del mercado o plaza.
		FIN

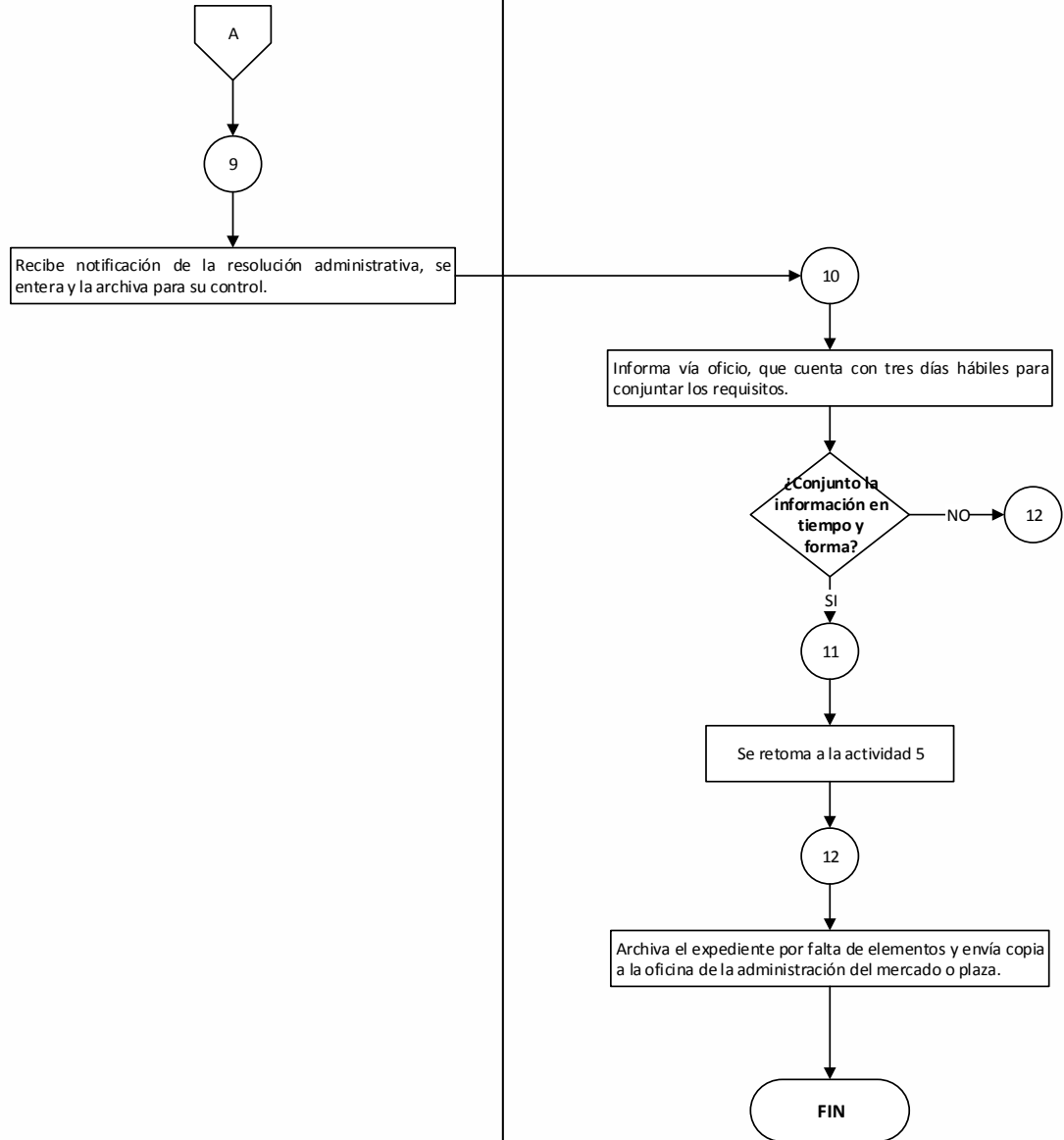
Diagrama:



4. Recuperación de local por infracciones a la reglamentación Municipal

Administración del Mercado y Plaza

Departamento de Atención a Mercados



Nombre del Procedimiento: | **Revalidación de cédulas de funcionamiento**

Objetivo: | Revalidar las cédulas de funcionamiento a solicitud de las y los titulares que gozan del uso y aprovechamiento de los locales de los mercados, plazas gastronómicas y comerciales.

POLÍTICAS APLICABLES

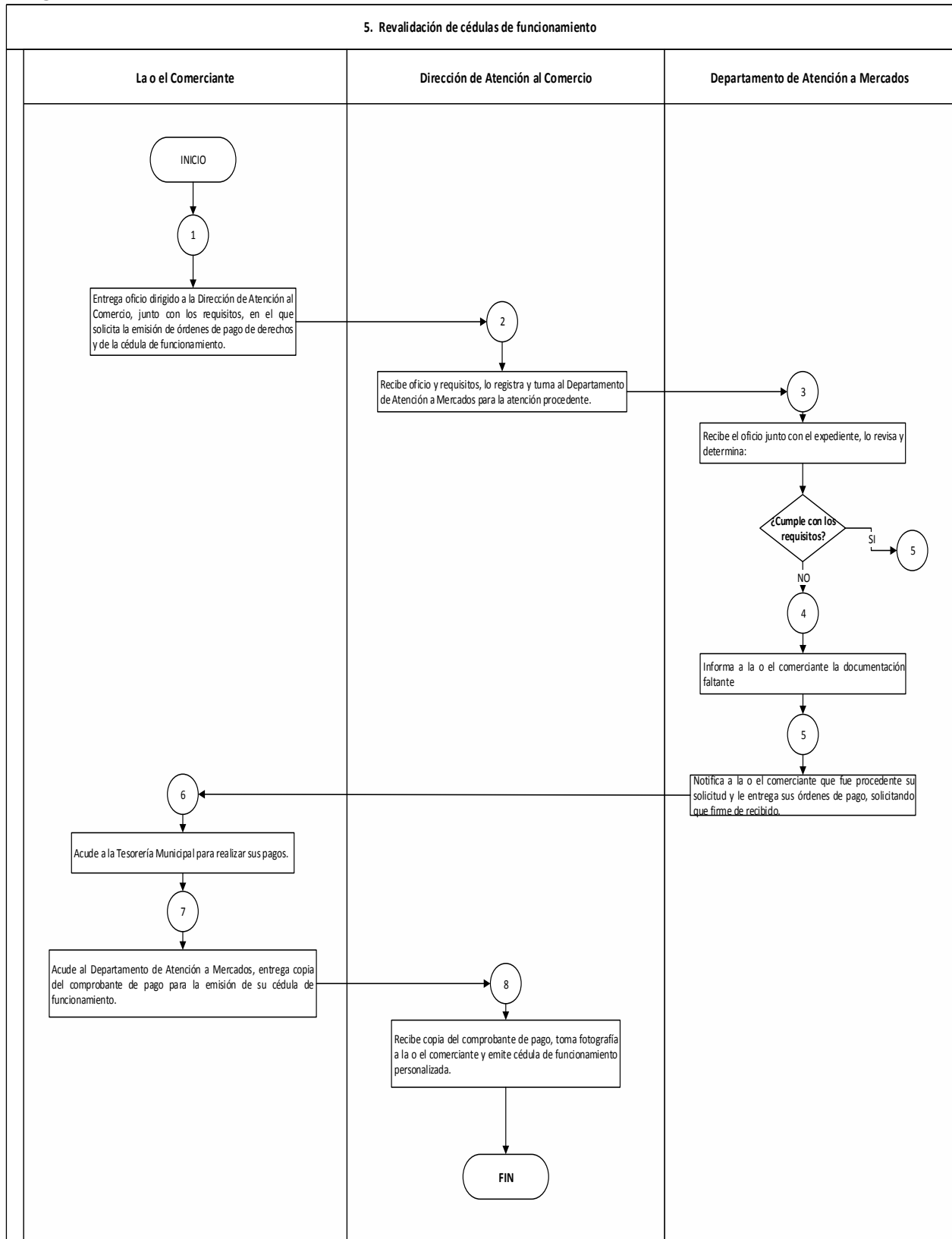
- Será responsabilidad Departamento de Atención a Mercados, revalidar las cédulas de funcionamiento, previo cumplimiento de la normatividad establecida en la materia.
- Las cédulas de funcionamiento tendrán una vigencia de un año.
- La revalidación de cédulas de funcionamiento será para el uso y aprovechamiento del local comercial municipal.
- Será motivo de revocación de la cédula de funcionamiento el incumplimiento de alguno de los requisitos o cometer alguna infracción establecida en la normatividad aplicable.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

5. Revalidación de cédulas de funcionamiento

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	La o el Comerciante	Entrega oficio dirigido a la Dirección de Atención al Comercio, junto con los requisitos, en el que solicita la emisión de órdenes de pago de derechos y de la cédula de funcionamiento.
2	Dirección de Atención al Comercio	Recibe oficio y requisitos, lo registra y turna al Departamento de Atención a Mercados para la atención procedente.
3	Departamento de Atención a Mercados	Recibe el oficio junto con el expediente, lo revisa y determina:
		¿Cumple con los requisitos?
4	Departamento de Atención a Mercados	No: Informa a la o el comerciante la documentación faltante
5		Sí: Notifica a la o el comerciante que fue procedente su solicitud y le entrega sus órdenes de pago, solicitando que firme de recibido.
6	La o el Comerciante	Acude a la Tesorería Municipal para realizar sus pagos.
7		Acude al Departamento de Atención a Mercados, entrega copia del comprobante de pago para la emisión de su cédula de funcionamiento.
8	Departamento de Atención a Mercados	Recibe copia del comprobante de pago, toma fotografía a la o el comerciante y emite cédula de funcionamiento personalizada.
		FIN

Diagrama:



XV. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A TIANGUIS

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 los Tianguis Aviación Autopan y delegacionales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Atención a 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 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 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 notificación a la o el comerciante se realizará de manera personal o a través de estrados,
- La asignación de los espacios, se realizará bajo el procedimiento que se establece en la normatividad jurídica aplicable.

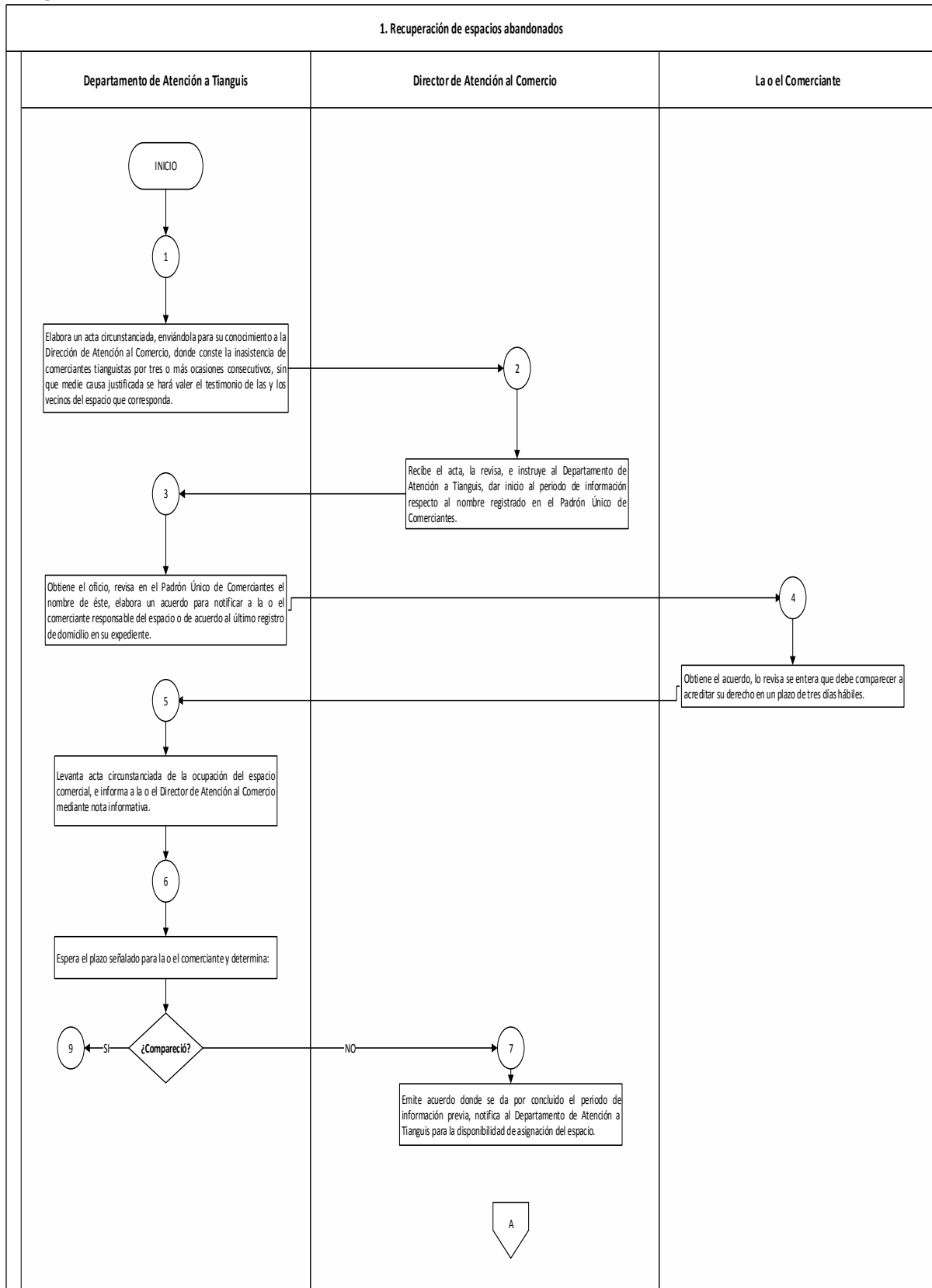
1. Recuperación de espacios abandonados

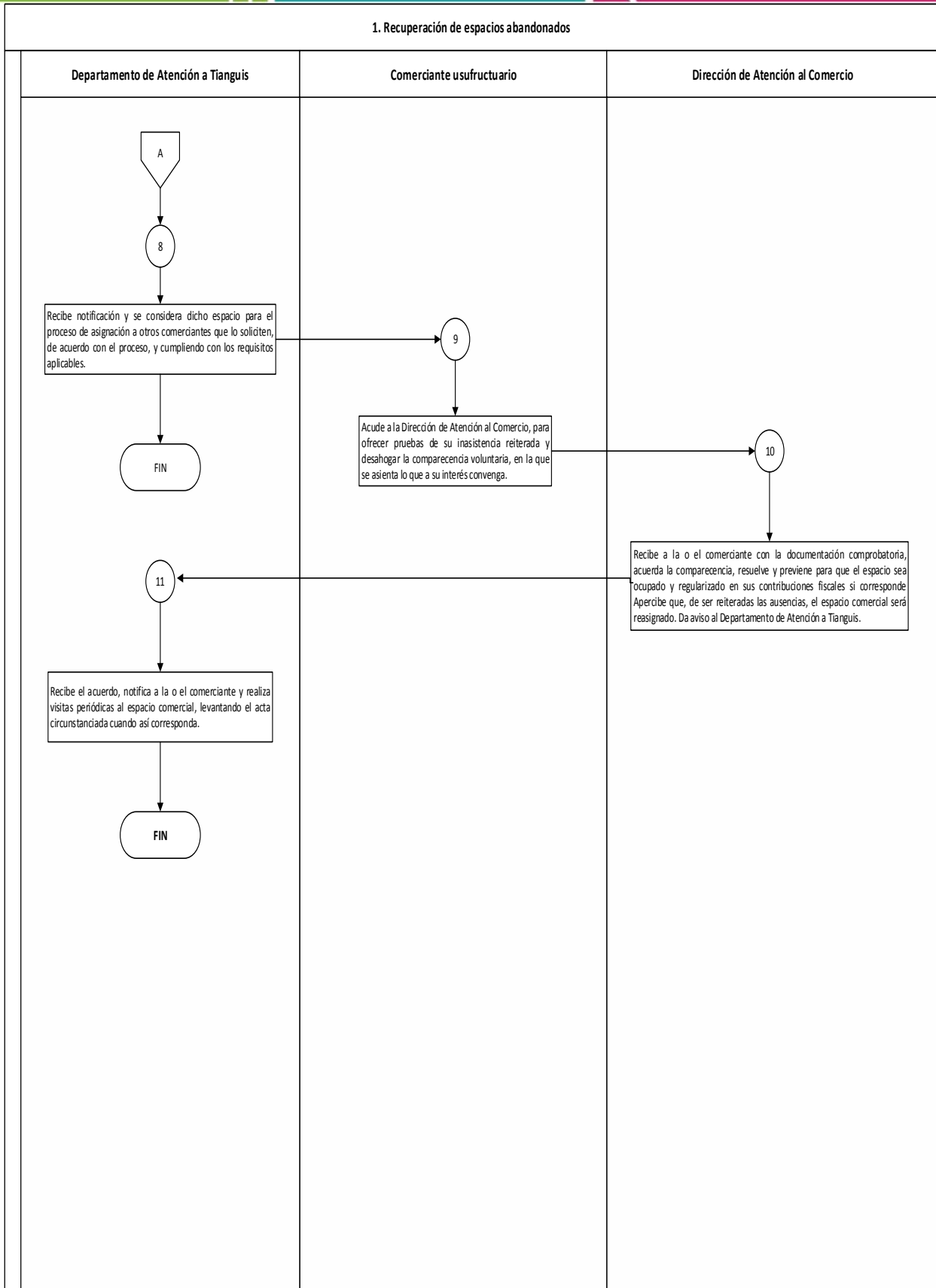
Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Atención a Tianguis	Elabora un acta circunstanciada, enviándola para su conocimiento a la Dirección de Atención al Comercio, donde conste la inasistencia de comerciantes tianguistas por tres o más ocasiones consecutivos, sin que medie causa justificada se hará valer el testimonio de las y los vecinos del espacio que corresponda.
2	Director de Atención al Comercio	Recibe el acta, la revisa, e instruye al Departamento de Atención a Tianguis, dar inicio al periodo de información respecto al nombre registrado en el Padrón Único de Comerciantes.
3	Departamento de Atención a Tianguis	Obtiene el oficio, revisa en el Padrón Único de Comerciantes el nombre de éste, elabora un acuerdo para notificar a la o el comerciante responsable del espacio o de acuerdo al último registro de domicilio en su expediente.
4	La o el Comerciante	Obtiene el acuerdo, lo revisa se entera que debe comparecer a acreditar su derecho en un plazo de tres días hábiles.
5	Departamento de Atención a Tianguis	Levanta acta circunstanciada de la ocupación del espacio comercial, e informa a la o el Director de Atención al Comercio mediante nota informativa.
6	Departamento de Atención a Tianguis	Espera el plazo señalado para la o el comerciante y determina:
		¿Compareció?
7	Dirección de Atención al Comercio	No: Emite acuerdo donde se da por concluido el periodo de información previa, notifica al Departamento de Atención a Tianguis para la disponibilidad de asignación del espacio.
8	Departamento de Atención a Tianguis	Recibe notificación y se considera dicho espacio para el proceso de asignación a otros comerciantes que lo soliciten, de acuerdo con el proceso, y cumpliendo con los requisitos aplicables.
		FIN
9	Comerciante usufructuario	Sí: Acude a la Dirección de Atención al Comercio, para ofrecer pruebas de su inasistencia reiterada y desahogar la comparecencia voluntaria, en la que se asienta lo que a su interés convenga.
10	Dirección de Atención al Comercio	Recibe a la o el comerciante con la documentación comprobatoria, acuerda la comparecencia, resuelve y previene para que el espacio sea ocupado y regularizado en sus contribuciones fiscales si corresponde. Apercibe que, de ser reiteradas las ausencias, el espacio comercial será reasignado. Da aviso al Departamento de Atención a Tianguis.

11	Departamento de Atención a Tianguis	Recibe el acuerdo, notifica a la o el comerciante y realiza visitas periódicas al espacio comercial, levantando el acta circunstanciada cuando así corresponda.
		FIN

Diagrama:





Nombre del Procedimiento: Regularización y/o renovación de permisos en el Tianguis Aviación Autopan

Objetivo:

Controlar y supervisar el otorgamiento de Cédula de Funcionamiento y órdenes de pago, para la regularización y/o renovación 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 Tianguis realizará 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 de Atención a Tianguis.
- El Departamento de Atención a 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 Tianguis.
- El Departamento de Atención a Tianguis, deberá fundamentar los actos en la normatividad jurídica aplicable.

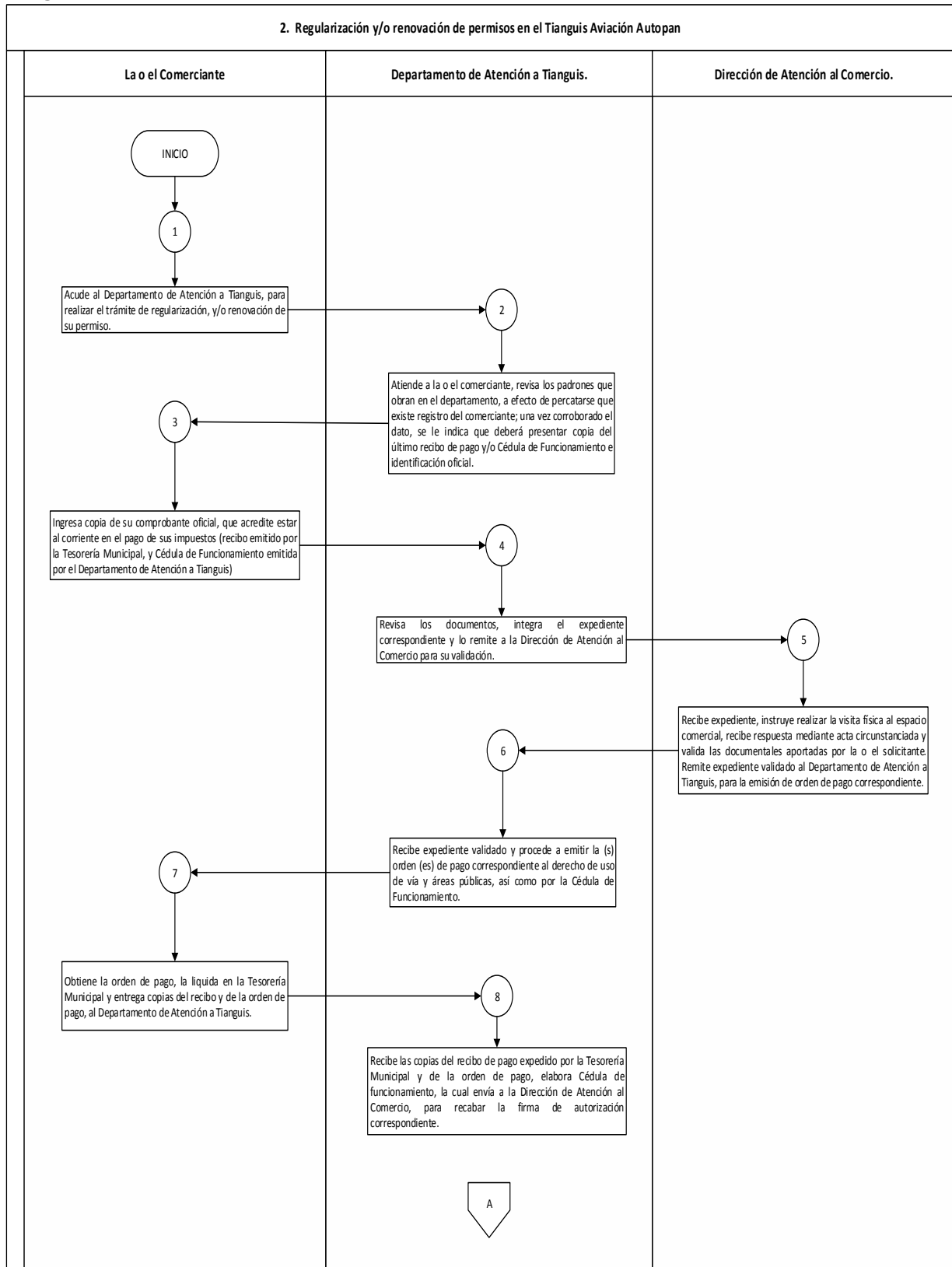
2. Regularización y/o renovación de permisos en el Tianguis Aviación Autopan

Descriptivo:

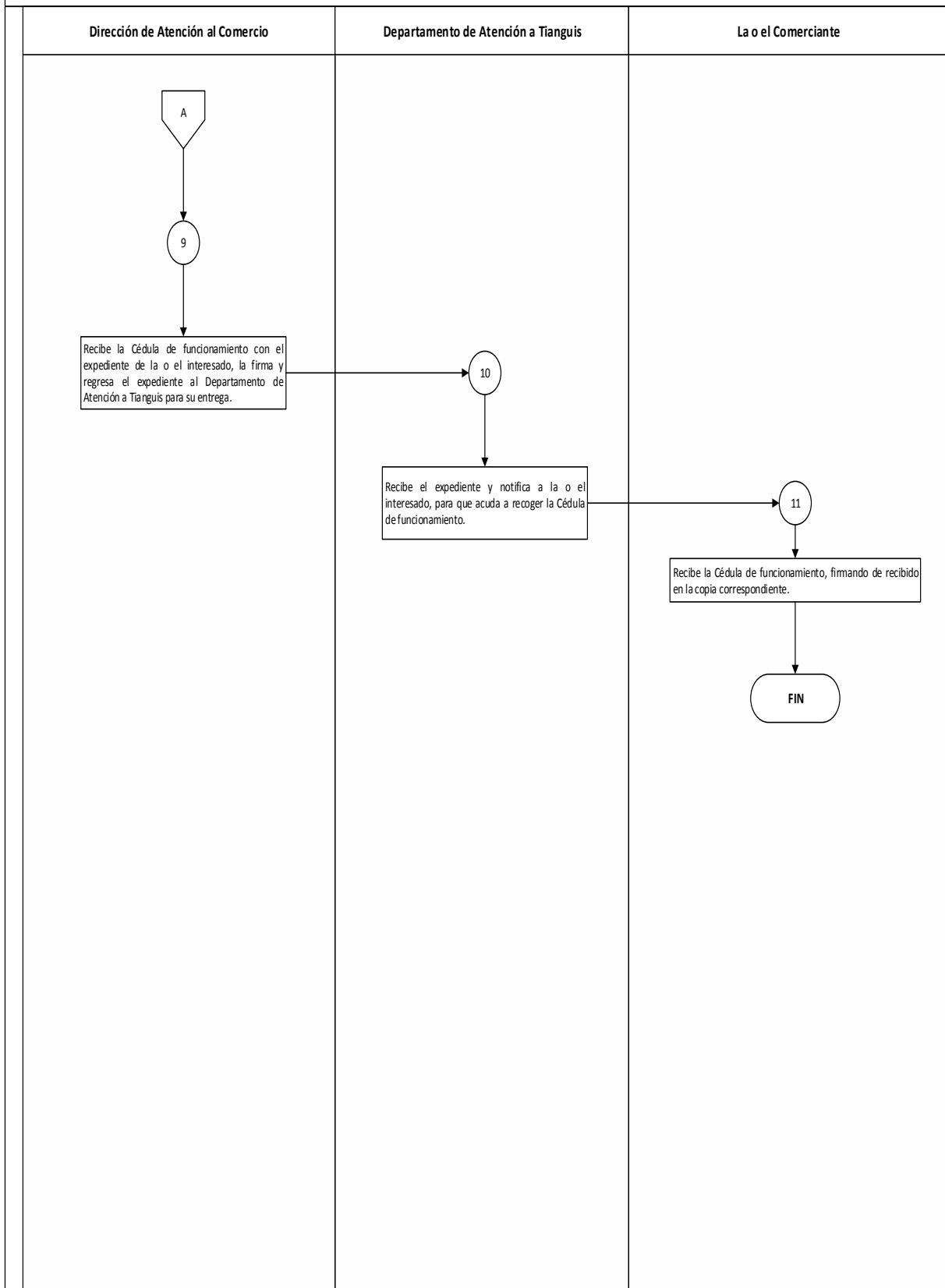
No	Responsable	Actividad
1	La o el Comerciante	Acude al Departamento de Atención a Tianguis, para realizar el trámite de regularización, y/o renovación de su permiso.
2	Departamento de Atención a Tianguis.	Atiende a la o el comerciante, revisa los padrones que obran en el departamento, a efecto de percatarse que existe registro del comerciante; una vez corroborado el dato, se le indica que deberá presentar copia del último recibo de pago y/o Cédula de Funcionamiento e identificación oficial.
3	La o el Comerciante	Ingresa copia de su comprobante oficial, que acredite estar al corriente en el pago de sus impuestos (recibo emitido por la Tesorería Municipal, y Cédula de Funcionamiento emitida por el Departamento de Atención a Tianguis)
4	Departamento de Atención a Tianguis.	Revisa los documentos, integra el expediente correspondiente y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio para su validación.
5	Dirección de Atención al Comercio.	Recibe expediente, instruye realizar la visita física al espacio comercial, recibe respuesta mediante acta circunstanciada y valida las documentales aportadas por la o el solicitante. Remite expediente validado al Departamento de Atención a Tianguis, para la emisión de orden de pago correspondiente.
6	Departamento de Atención a Tianguis	Recibe expediente validado y procede a emitir la (s) orden (es) de pago correspondiente al derecho de uso de vía y áreas públicas, así como por la Cédula de Funcionamiento.
7	La o el Comerciante	Obtiene la orden de pago, la liquida en la Tesorería Municipal y entrega copias del recibo y de la orden de pago, al Departamento de Atención a Tianguis.
8	Departamento de Atención a Tianguis	Recibe las copias del recibo de pago expedido por la Tesorería Municipal y de la orden de pago, elabora Cédula de funcionamiento, la cual envía a la Dirección de Atención al Comercio, para recabar la firma de autorización correspondiente.
9	Dirección de Atención al Comercio	Recibe la Cédula de funcionamiento con el expediente de la o el interesado, la firma y regresa el expediente al Departamento de Atención a Tianguis para su entrega.
10	Departamento de Atención a Tianguis	Recibe el expediente y notifica a la o el interesado, para que acuda a recoger la Cédula de funcionamiento.

11	La o el Comerciante	Recibe la Cédula de funcionamiento, firmando de recibido en la copia correspondiente.
		FIN

Diagrama:



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



Nombre del Procedimiento: **Permisos en tianguis y vía pública (fijo, semifijo y móvil)**

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 cédulas de funcionamiento, 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 Tianguis, solicitará a las dependencias estatales y municipales que conforme al giro comercial que se ejerza, deban otorgar información que validará la o el Director de Atención al Comercio, conjuntamente con la o el Jefe del Departamento de Atención a Tianguis.
- El Departamento de Atención a Tianguis solicitará a las personas interesadas en ejercer el comercio en tianguis o vía pública de manera fija, semi-fija o móvil, los requisitos establecidos en la normatividad jurídica aplicable, para su alta en el padrón.
- Una vez que la cédula sea autorizada por la Dirección de Atención al Comercio y el Departamento de Atención a 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 Tianguis realizará los cambios de 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 jurídica aplicable.

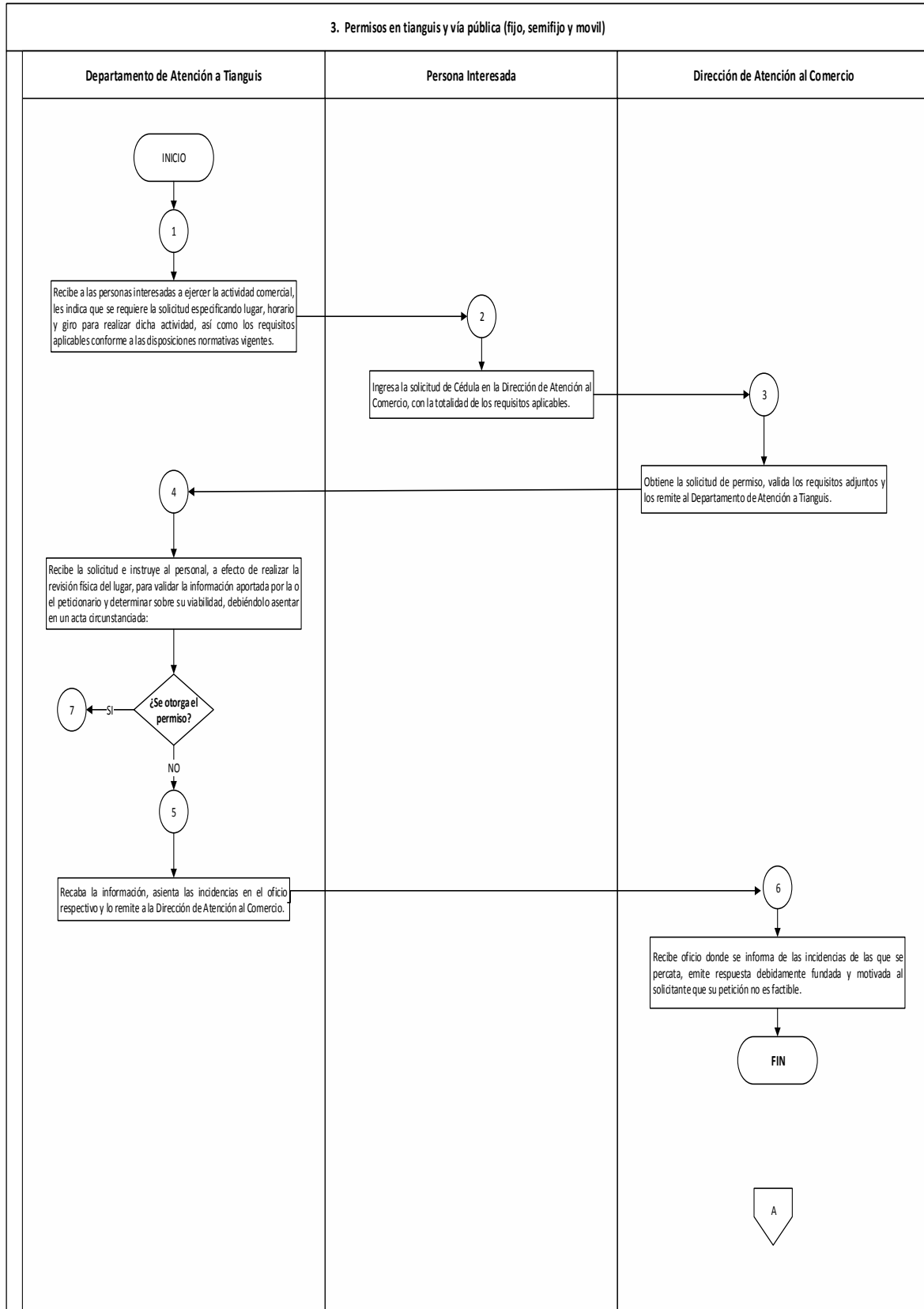
3. Permisos en tianguis y vía pública (fijo, semifijo y móvil)

Descriptivo:

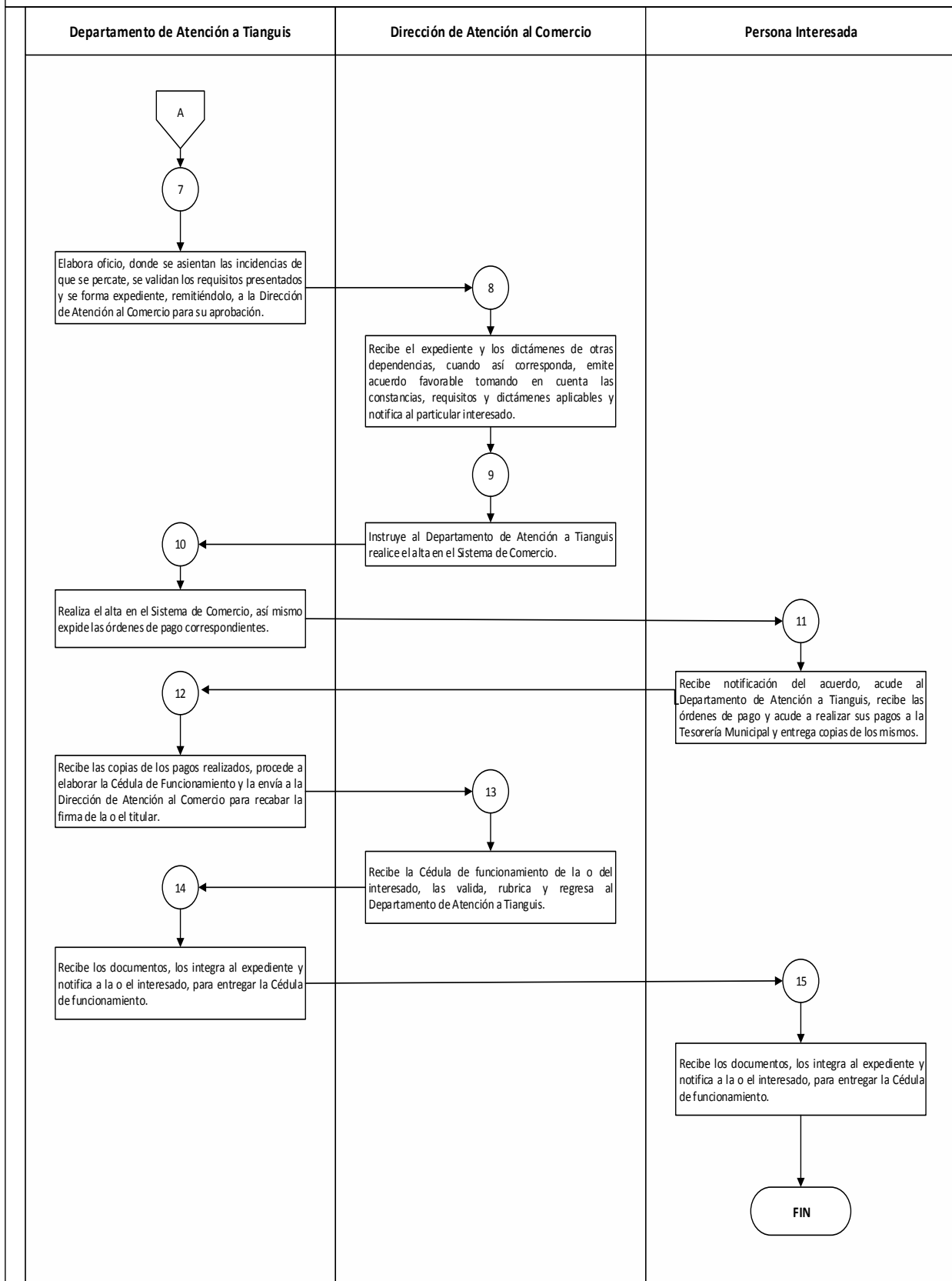
No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Atención a Tianguis	Recibe a las personas interesadas a ejercer la actividad comercial, les indica que se requiere la solicitud especificando lugar, horario y giro para realizar dicha actividad, así como los requisitos aplicables conforme a las disposiciones normativas vigentes.
2	Persona Interesada	Ingresa la solicitud de Cédula en la Dirección de Atención al Comercio, con la totalidad de los requisitos aplicables.
3	Dirección de Atención al Comercio	Obtiene la solicitud de permiso, valida los requisitos adjuntos y los remite al Departamento de Atención a Tianguis.
4	Departamento de Atención a Tianguis	Recibe la solicitud e instruye al personal, a efecto de realizar la revisión física del lugar, para validar la información aportada por la o el peticionario y determinar sobre su viabilidad, debiéndolo asentar en un acta circunstanciada:
		¿Se otorga el permiso?
5	Departamento de Atención a Tianguis	No: Recaba la información, asienta las incidencias en el oficio respectivo y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio.
6	Dirección de Atención al Comercio	Recibe oficio donde se informa de las incidencias de las que se percató, emite respuesta debidamente fundada y motivada al solicitante que su petición no es factible.
		FIN
7	Departamento de Atención a Tianguis	Sí: Elabora oficio, donde se asientan las incidencias de que se percató, se validan los requisitos presentados y se forma expediente, remitiéndolo, a la Dirección de Atención al Comercio para su aprobación.
8	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el expediente y los dictámenes de otras dependencias, cuando así corresponda, emite acuerdo favorable tomando en cuenta las constancias, requisitos y dictámenes aplicables y notifica al particular interesado.
9	Dirección de Atención al Comercio	Instruye al Departamento de Atención a Tianguis realice el alta en el Sistema de Comercio.
10	Departamento de Atención a Tianguis	Realiza el alta en el Sistema de Comercio, así mismo expide las órdenes de pago correspondientes.
11	Persona Interesada	Recibe notificación del acuerdo, acude al Departamento de Atención a Tianguis, recibe las órdenes de pago y acude a realizar sus pagos a la Tesorería Municipal y entrega copias de los mismos.
12	Departamento de Atención a Tianguis	Recibe las copias de los pagos realizados, procede a elaborar la Cédula de Funcionamiento y la envía a la Dirección de Atención al Comercio para recabar la firma de la o el titular.

13	Dirección de Atención al Comercio	Recibe la Cédula de funcionamiento de la o del interesado, las valida, rubrica y regresa al Departamento de Atención a Tianguis.
14	Departamento de Atención a Tianguis	Recibe los documentos, los integra al expediente y notifica a la o el interesado, para entregar la Cédula de funcionamiento.
15	Persona Interesada	Recibe la Cédula de funcionamiento.
		FIN

Diagrama:



3. Permisos en tianguis y vía pública (fijo, semifijo y móvil)



Nombre del Procedimiento: Regularización y/o renovación de permisos en tianguis urbanos, delegacionales y vía pública (fijo, semifijo y móvil)

POLÍTICAS APLICABLES

Objetivo:

Controlar y supervisar la regulación y/o renovación de cédulas, para ejercer la actividad comercial en los lugares permitidos de conformidad con los requisitos y normatividad establecida.

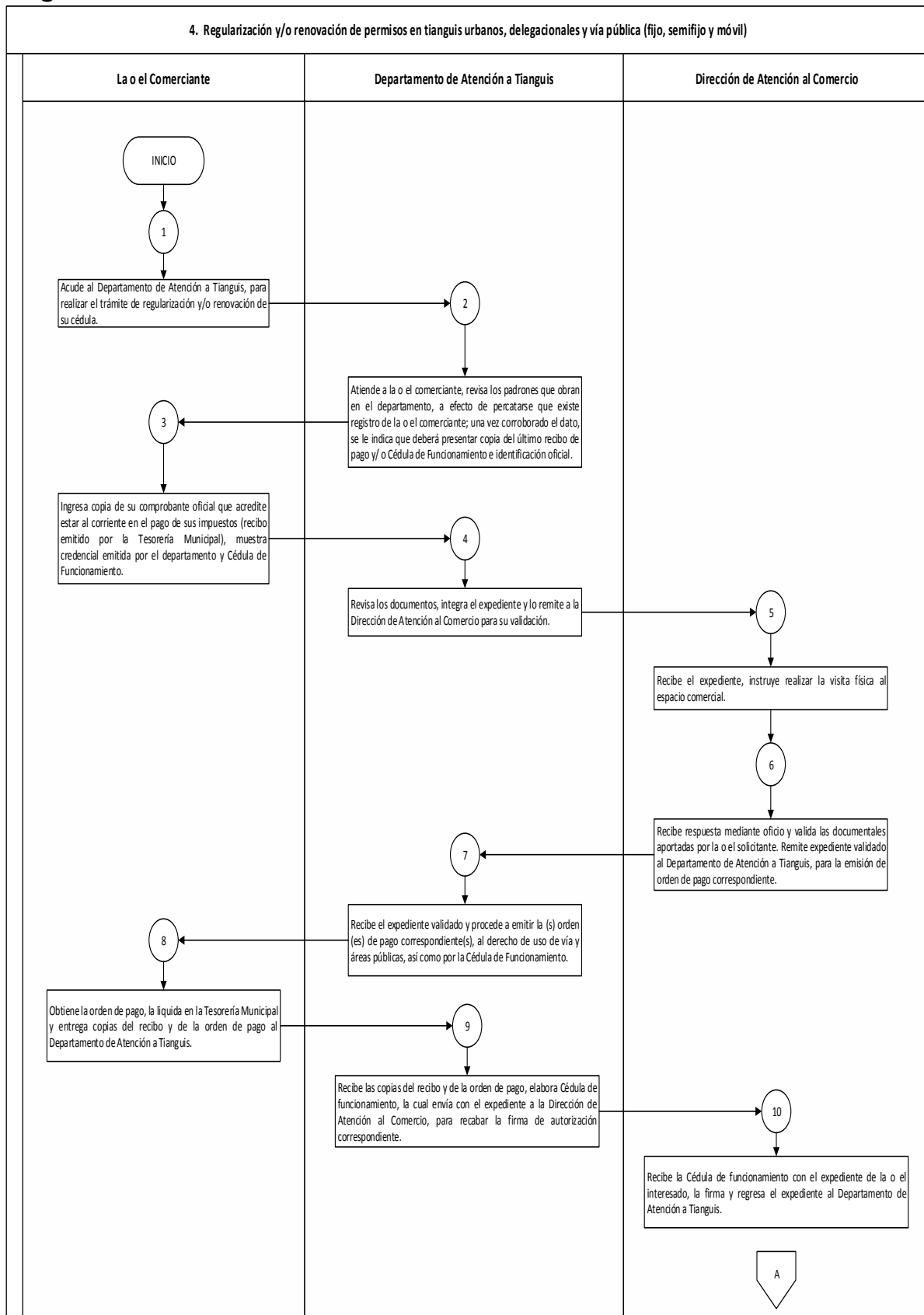
- El Departamento de Atención a Tianguis, realizará la renovación de la cédula de acuerdo con el cumplimiento de la normatividad establecida y deberá ser autorizada por la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio.
- El Departamento de Atención a Tianguis propondrá a la o el titular de la Dirección de Atención al Comercio, las cédulas 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 Tianguis, integrar y actualizar el padrón de las y los comerciantes inscritos en el Sistema de Comercio.
- Todas las actividades de este procedimiento se fundamentarán en la normatividad jurídica aplicable.

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

Descriptivo:

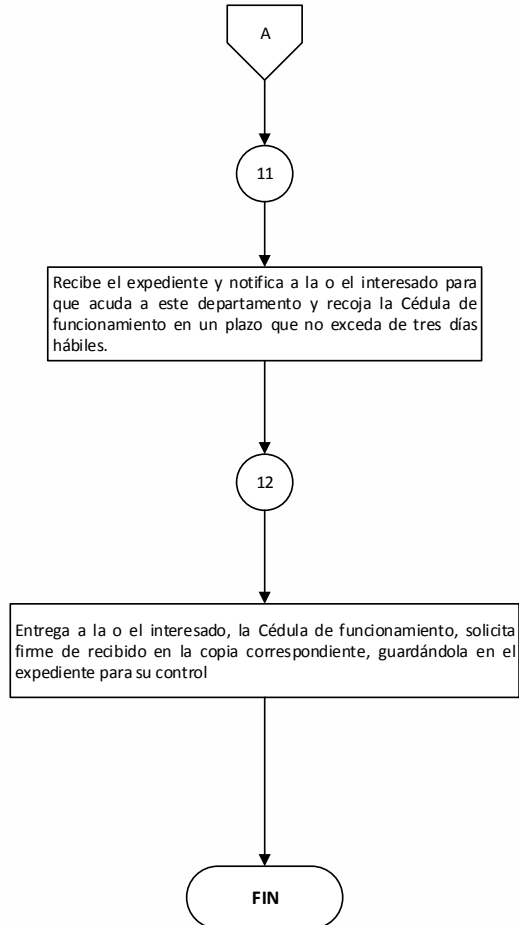
No	Responsable	Actividad
1	La o el Comerciante	Acude al Departamento de Atención a Tianguis, para realizar el trámite de regularización y/o renovación de su cédula.
2	Departamento de Atención a Tianguis	Atiende a la o el comerciante, revisa los padrones que obran en el departamento, a efecto de percatarse que existe registro de la o el comerciante; una vez corroborado el dato, se le indica que deberá presentar copia del último recibo de pago y/ o Cédula de Funcionamiento e identificación oficial.
3	La o el Comerciante	Ingresa copia de su comprobante oficial que acredite estar al corriente en el pago de sus impuestos (recibo emitido por la Tesorería Municipal), muestra credencial emitida por el departamento y Cédula de Funcionamiento.
4	Departamento de Atención a Tianguis	Revisa los documentos, integra el expediente y lo remite a la Dirección de Atención al Comercio para su validación.
5	Dirección de Atención al Comercio	Recibe el expediente, instruye realizar la visita física al espacio comercial.
6	Dirección de Atención al Comercio	Recibe respuesta mediante oficio y valida las documentales aportadas por la o el solicitante. Remite expediente validado al Departamento de Atención a Tianguis, para la emisión de orden de pago correspondiente.
7	Departamento de Atención a Tianguis	Recibe el expediente validado y procede a emitir la (s) orden (es) de pago correspondiente(s), al derecho de uso de vía y áreas públicas, así como por la Cédula de Funcionamiento.
8	La o el Comerciante	Obtiene la orden de pago, la liquida en la Tesorería Municipal y entrega copias del recibo y de la orden de pago al Departamento de Atención a Tianguis.
9	Departamento de Atención a Tianguis	Recibe las copias del recibo y de la orden de pago, elabora Cédula de funcionamiento, la cual envía con el expediente a la Dirección de Atención al Comercio, para recabar la firma de autorización correspondiente.
10	Dirección de Atención al Comercio	Recibe la Cédula de funcionamiento con el expediente de la o el interesado, la firma y regresa el expediente al Departamento de Atención a Tianguis.
11	Departamento de Atención a Tianguis	Recibe el expediente y notifica a la o el interesado para que acuda a este departamento y recoja la Cédula de funcionamiento en un plazo que no exceda de tres días hábiles.
12	Departamento de Atención a Tianguis	Entrega a la o el interesado, la Cédula de funcionamiento, solicita firme de recibido en la copia correspondiente, guardándola en el expediente para su control
		FIN

Diagrama:



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

Departamento de Atención a Tianguis



XVI. Departamento de Gobernanza

Nombre del Procedimiento: | **Pláticas y/o capacitaciones en materia de gobernanza**

Objetivo: | Gestionar pláticas y/o capacitaciones para las y los servidores públicos y autoridades auxiliares, con la finalidad de mejorar el desempeño y tener un servicio de calidad y eficiente para las y los ciudadanos.

POLÍTICAS APLICABLES

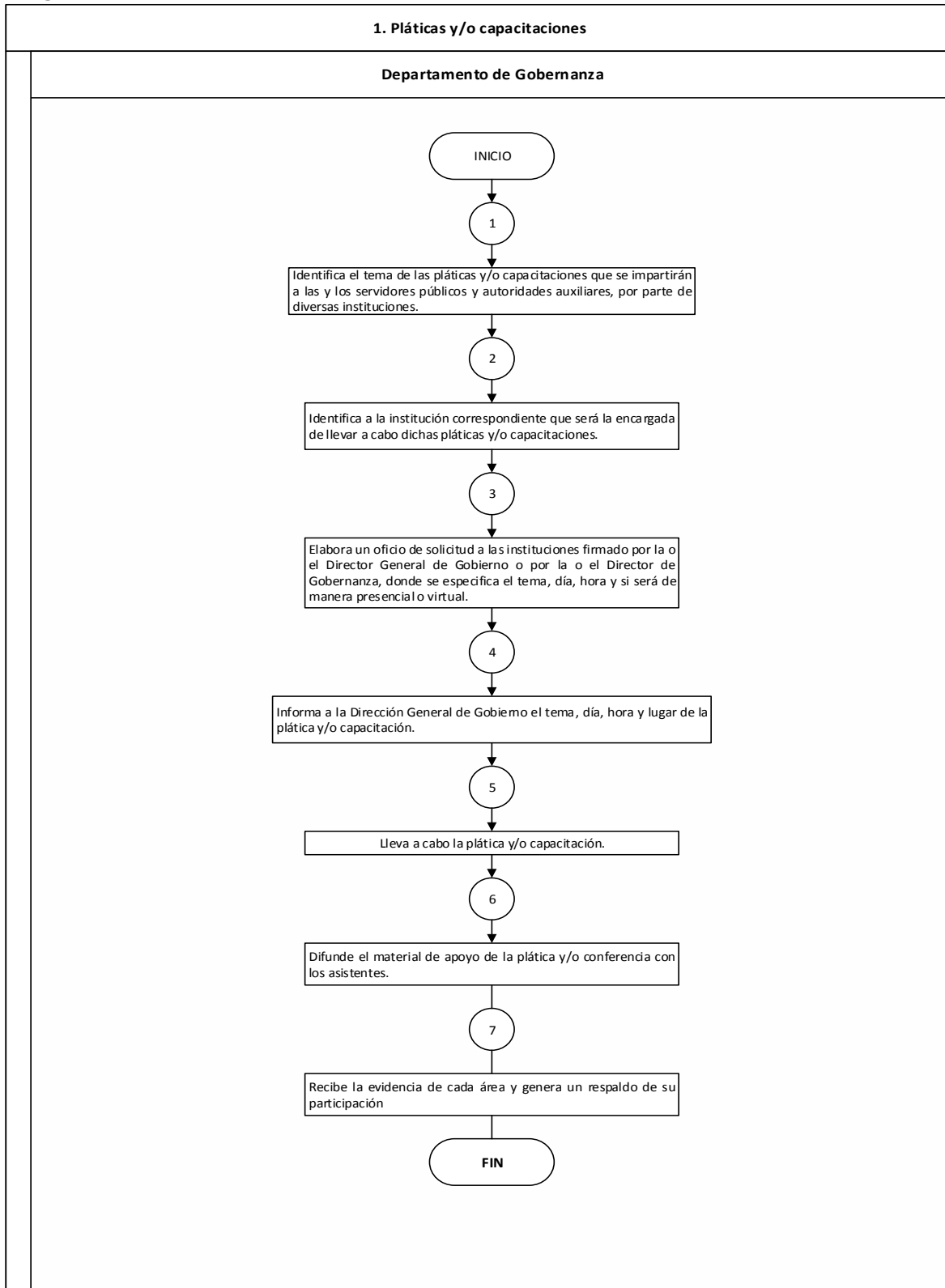
- Verificar que las instituciones que darán las capacitaciones y/o pláticas, sean competentes para dicho tema.
- Toda solicitud de capacitación y/ o de pláticas de las diversas áreas, se hará por medio de oficio para poder tener un respaldo en el archivo.
- El Departamento de Gobernanza será responsable de difundir las temáticas de las pláticas y/o capacitaciones que se impartirán.

1. Pláticas y/o capacitaciones

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Gobernanza	Identifica el tema de las pláticas y/o capacitaciones que se impartirán a las y los servidores públicos y autoridades auxiliares, por parte de diversas instituciones.
2		Identifica a la institución correspondiente que será la encargada de llevar a cabo dichas pláticas y/o capacitaciones.
3		Elabora un oficio de solicitud a las instituciones firmado por la o el Director General de Gobierno o por la o el Director de Gobernanza, donde se especifica el tema, día, hora y si será de manera presencial o virtual.
4		Informa a la Dirección General de Gobierno el tema, día, hora y lugar de la plática y/o capacitación.
5		Lleva a cabo la plática y/o capacitación.
6		Difunde el material de apoyo de la plática y/o conferencia con los asistentes.
7		Recibe la evidencia de cada área y genera un respaldo de su participación
		FIN

Diagrama:



XVII. 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 las y los servidores públicos.

POLÍTICAS APLICABLES

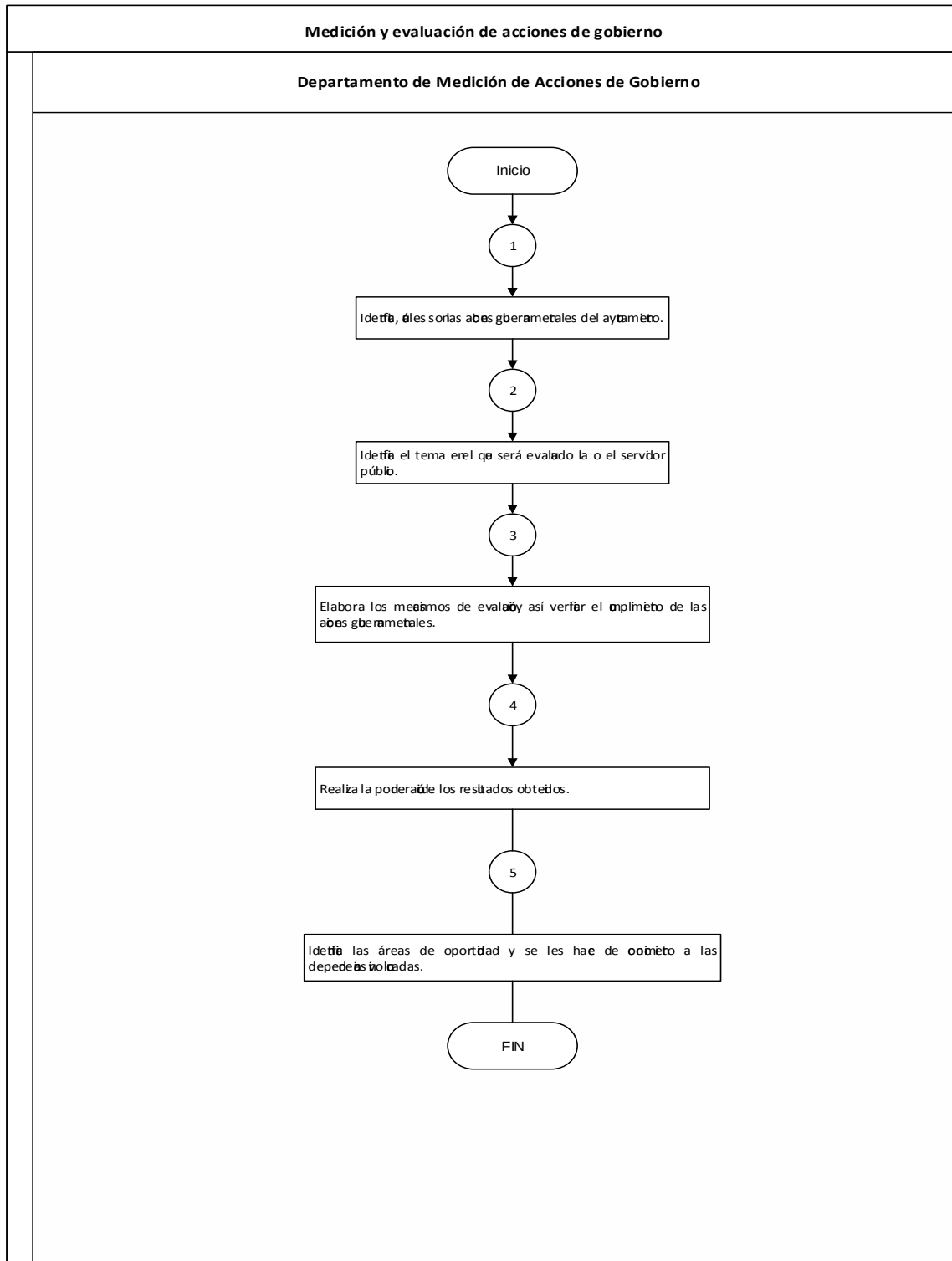
- El Departamento de Medición de Acciones del Gobierno dará seguimiento a los mecanismos para evaluar las acciones de gobierno.
- El Departamento de Medición de Acciones del Gobierno podrá incluir a la ciudadanía, para la evaluación de las y los servidores públicos.

1. Medición y evaluación de acciones de gobierno

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de Medición de Acciones de Gobierno	Identifica, cuáles son las acciones gubernamentales del ayuntamiento.
2	Departamento de Medición de Acciones de Gobierno	Identifica el tema en el que será evaluado la o el servidor público.
3	Departamento de Medición de Acciones de Gobierno	Elabora los mecanismos de evaluación y así verificar el cumplimiento de las acciones gubernamentales.
4	Departamento de Medición de Acciones de Gobierno	Realiza la ponderación de los resultados obtenidos.
5	Departamento de Medición de Acciones de Gobierno	Identifica las áreas de oportunidad y se les hace de conocimiento a las dependencias involucradas.
		FIN

Diagrama:



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 toda persona de clase o remiso que así lo solicite, presentando todos y cada uno de los requisitos que estipula la ley en la materia.

POLÍTICAS APLICABLES

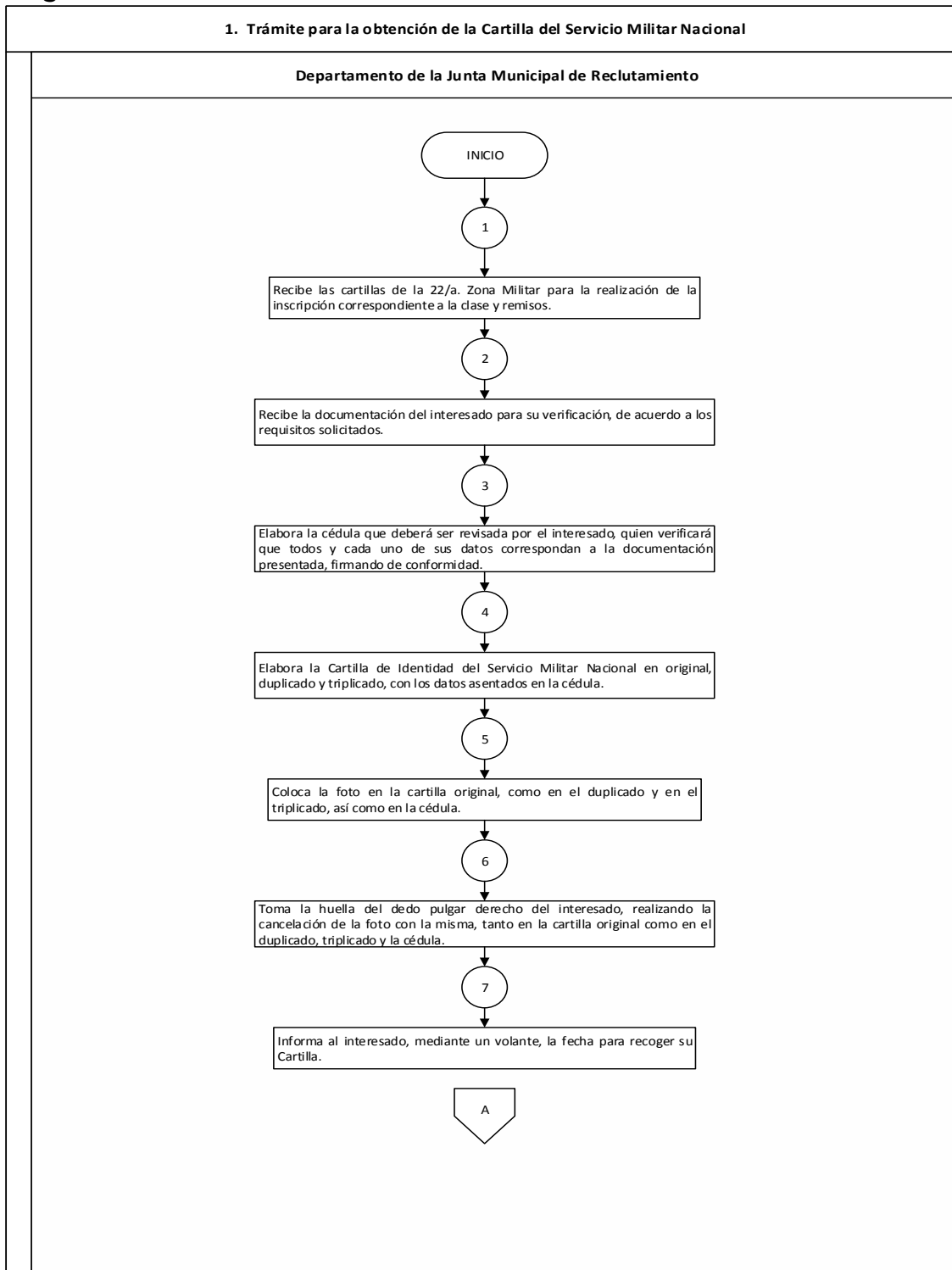
- El Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento promoverá la importancia que tiene realizar el trámite para obtener la Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional.
- El Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento gestionará y/o dará seguimiento a la capacitación constante del personal, con el fin de obtener mejores resultados en cuanto a la atención de las personas que acudan a tramitar su Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional.
- El Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento gestionará ante la Secretaría de la Defensa Nacional los elementos necesarios para la expedición de la Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional.
- El Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento gestionará y preparará la logística necesaria para la realización del Sorteo del Servicio Militar Nacional, de conformidad con lo establecido en la Ley de la materia.

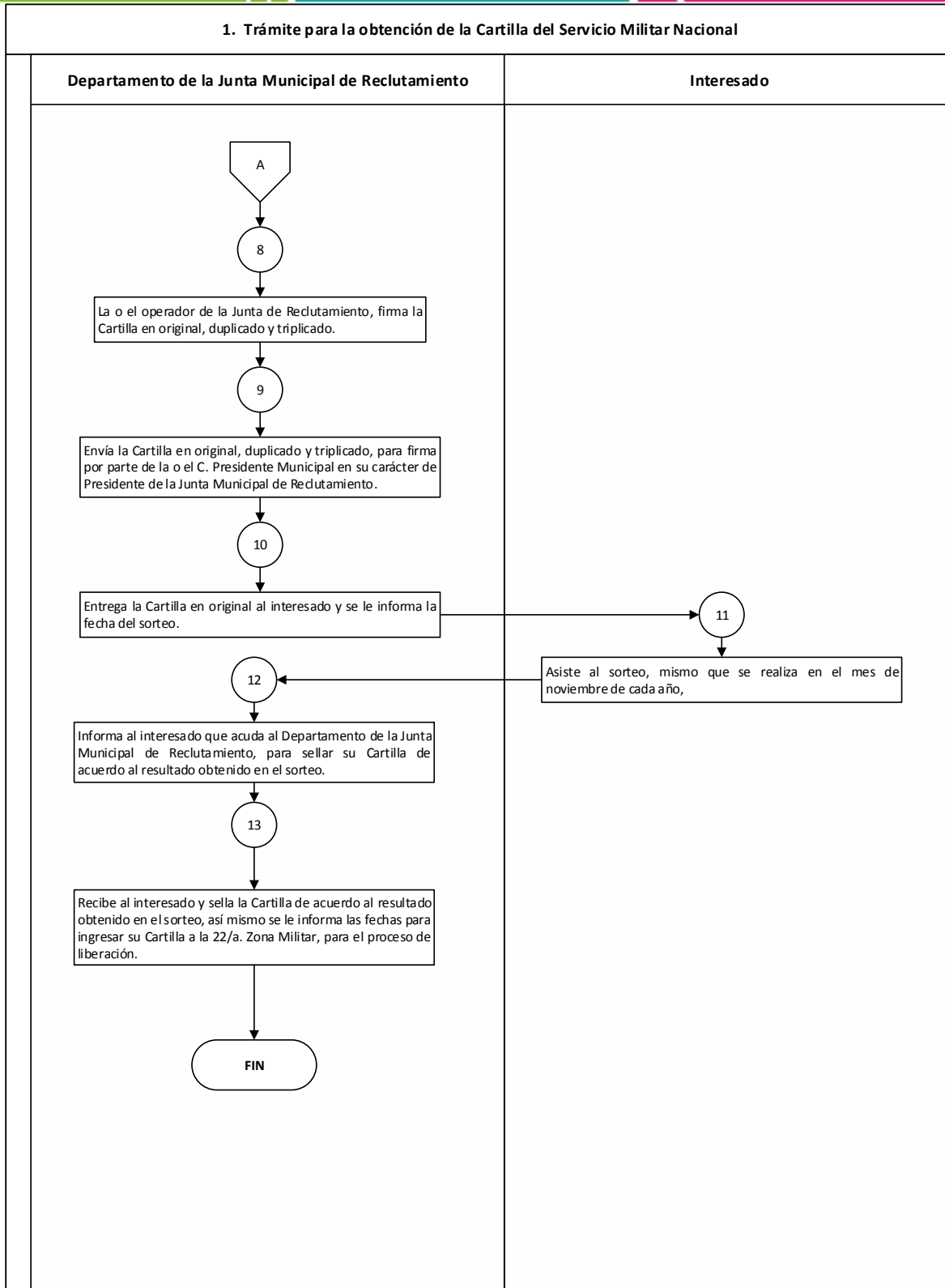
1. Trámite para la obtención de la Cartilla del Servicio Militar Nacional

Descriptivo:

No	Responsable	Actividad
1	Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento	Recibe las cartillas de la 22/a. Zona Militar para la realización de la inscripción correspondiente a la clase y remisos.
2		Recibe la documentación del interesado para su verificación, de acuerdo a los requisitos solicitados.
3		Elabora la cédula que deberá ser revisada por el interesado, quien verificará que todos y cada uno de sus datos correspondan a la documentación presentada, firmando de conformidad.
4		Elabora la Cartilla de Identidad del Servicio Militar Nacional en original, duplicado y triplicado, con los datos asentados en la cédula.
5		Coloca la foto en la cartilla original, como en el duplicado y en el triplicado, así como en la cédula.
6		Toma la huella del dedo pulgar derecho del interesado, realizando la cancelación de la foto con la misma, tanto en la cartilla original como en el duplicado, triplicado y la cédula.
7		Informa al interesado, mediante un volante, la fecha para recoger su Cartilla.
8		La o el operador de la Junta de Reclutamiento, firma la Cartilla en original, duplicado y triplicado.
9		Envía la Cartilla en original, duplicado y triplicado, para firma por parte de la o el C. Presidente Municipal en su carácter de Presidente de la Junta Municipal de Reclutamiento.
10		Entrega la Cartilla en original al interesado y se le informa la fecha del sorteo.
11	Persona Interesada	Asiste al sorteo, mismo que se realiza en el mes de noviembre de cada año,
12	Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento	Informa al interesado que acuda al Departamento de la Junta Municipal de Reclutamiento, para sellar su Cartilla de acuerdo al resultado obtenido en el sorteo.
13		Recibe al interesado y sella la Cartilla de acuerdo al resultado obtenido en el sorteo, así mismo se le informa las fechas para ingresar su Cartilla a la 22/a. Zona Militar, para el proceso de liberación.
		FIN

Diagrama:





XIX. 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 Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Existe una copia en medio magnético en:

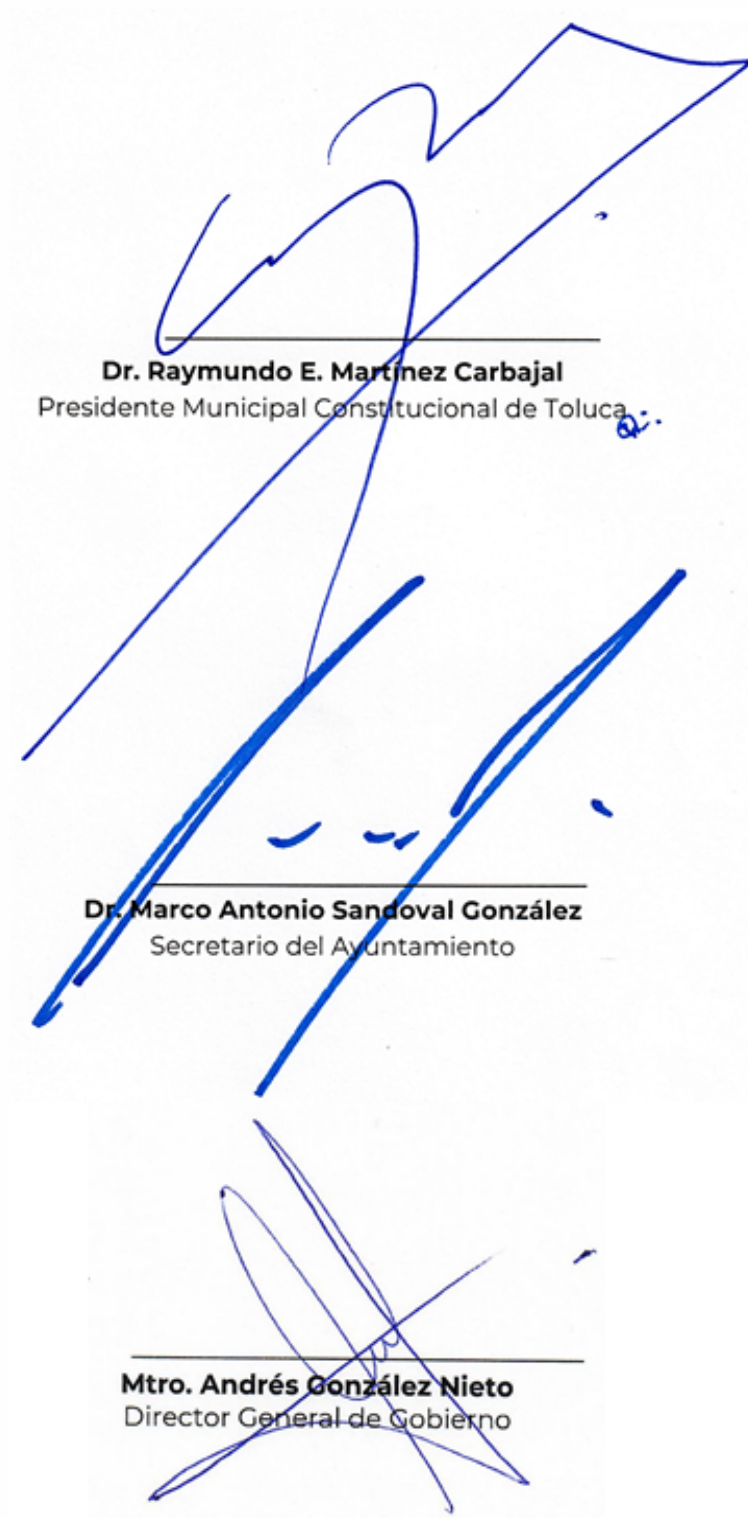
Dirección General de Gobierno

XX. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición Junio 2023

Elaboración del Manual de Procedimientos.

XXI. VALIDACIÓN



Dr. Raymundo E. Martínez Carbajal
Presidente Municipal Constitucional de Toluca

Dr. Marco Antonio Sandoval González
Secretario del Ayuntamiento

Mtro. Andrés González Nieto
Director General de Gobierno

XXII. CREDITOS

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno

Responsable de su integración y revisión:

LCDA. Maricela Meza Avila
Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

L.D.G. Saray Micol Millán Martínez
Jefa de Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

P. A. Beatriz Breceda Camacho
Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos

XXIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN



1 RA
EDICIÓN
2022 - 2024