



Ayuntamiento
2022 - 2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**PRESIDENCIA
MUNICIPAL**



© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca

Secretaría del Ayuntamiento
Unidad de Información, Planeación,
Programación y Evaluación

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

Teléfono: 722 226 1280 Ext. 7601
Junio de 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.....	7
III.	Secretaría Particular.....	8
	Manejo de la agenda de la o el Presidente Municipal.....	8
	Preparación y seguimiento de acuerdos de la o el Presidente Municipal.....	12
IV.	Coordinación Administrativa de Presidencia.....	17
	Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente	17
	Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales.....	20
	Alta de personal.....	27
	Baja de personal.....	31
V.	Departamento de Diseño e Imagen.....	37
	Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las áreas dependientes del Ayuntamiento de Toluca.	37
VI.	Departamento de Página Web y Redes Sociales.....	44
	Desarrollo y actualización del sitio web de internet del Ayuntamiento de Toluca.....	44
	Transmisión de audio y video de las sesiones de Cabildo por internet.	48
	Canalización de peticiones ciudadanas registradas en las redes sociales.....	51
VII.	Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios.....	54
	Elaboración del monitoreo.....	54
	Elaboración de la síntesis informativa matutina (lunes a sábado) y vespertina (lunes a viernes)	57
	Realización del análisis semanal.....	60
	Realización del análisis mensual de medios de comunicación.....	63
	Creación de boletines informativos	66
VIII.	Departamento de Radio y Televisión	69
	Diseño de programas de radio y televisión.	69
	Programar, proponer y producir videos especiales y cápsulas para radio, televisión y redes sociales.	72
	Elaborar guiones para radio, televisión y redes sociales.	75
IX.	Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales.....	78
	Giras de la o el Presidente Municipal.	78
X.	Departamento de Orientación y Gestión Social	83
	Orientación y Gestión Social	83
	Atención de los módulos de orientación e información al público.....	86
	Elaboración y actualización del directorio de las y los servidores públicos municipales.	89
XI.	Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana	92
	Seguimiento a las peticiones ciudadanas	92

Seguimiento a las peticiones ciudadanas (Seguimiento a la Solicitud)	95
XII. Departamento de Revisión de Infraestructura y Servicios Municipales	98
Revisión e identificación de infraestructura y servicios municipales.	98
XIII. Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	101
Organización y desarrollo de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública de Toluca	101
XIV. Departamento de Evaluación y Seguimiento de Mejora Regulatoria	107
Integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria.	107
XV. Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios	112
Actualización del Sistema Municipal de Trámites y Servicios.	112
Sistema de protesta ciudadana.	115
XVI. Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria.....	118
Sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.	118
Integración de la agenda regulatoria.	123
XVII. Delegación Administrativa	128
Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente	128
Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales.....	131
Alta de personal	138
Baja de personal	142
XVIII. Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.....	147
Presentación de tertulias toluqueñas	147
Elección de cronistas municipal.	151
Agenda para fomentar la lectura en bibliotecas públicas del Municipio de Toluca.	155
Servicio de préstamo de libros a domicilio	158
Cursos de verano en las bibliotecas públicas municipales y ludoteca.....	161
Autorización para el uso de las instalaciones de las bibliotecas públicas municipales.	165
Edición de publicaciones municipales.	168
Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro Dios Tolo.....	171
XIX. Departamento de Actividades Artístico-Culturales.....	174
Festivales Municipales.....	174
Cultura Llena de Vida	178
Cultura Pie a Tierra.....	181
Actividades artístico-culturales	184
Planeación, sonorización y producción de eventos	188
XX. Departamento de Fomento Artesanal	192
Concursos artesanales.	192
Atención, apoyo y gestión de espacios a las y los artesanos del municipio para la promoción y comercialización de sus productos.....	198

XXI.	Departamento de Fomento al Turismo.....	201
	Elaboración de material de difusión turística.....	201
	Recorridos turísticos a petición de la persona interesada	204
	Recorridos turísticos peatonales diarios.....	208
	Cursos de capacitación para el personal de contacto del sector turístico.	211
	Elaboración del catálogo de hoteles, restaurantes y servicios complementarios del Municipio de Toluca	214
	Participación en eventos estatales, nacionales e internacionales	217
	Atención a los requerimientos de las y los visitantes de Toluca e interesados en realizar un evento en el municipio	220
	Generación eventos en Toluca.....	223
XXII.	Departamento de Asuntos Religiosos	227
	Atención a solicitudes de información, trámites y apoyo logístico en actividades de naturaleza religiosa.	227
XXIII.	Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	230
	Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero.	230
	Recepción de Delegaciones Nacionales y del Extranjero a Toluca.	238
XXIV.	Distribución	242
XXV.	Registro de Ediciones	243
XXVI.	Validación	244
XXVII.	Créditos	245
XXVIII.	Hoja de Actualización	246

I. Presentación

Con el propósito de contar con una administración dinámica y activa, así como para dar respuesta inmediata a las necesidades actuales de la administración en turno, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación se ha dado a la tarea de desarrollar programas de forma permanente para modernizar y simplificar el aparato administrativo, que permita eficientar el funcionamiento de las unidades administrativas del gobierno municipal y dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

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

Por ello la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, pone a disposición del personal de la Administración Pública Municipal de Toluca el “Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal”

II. Objetivo

Integrar la información para guiar a las y los servidores públicos que laboran en la oficina de la Presidencia Municipal, en la ejecución de los procesos que desarrollan, enfocados en la prestación de servicios o la atención de trámites, contribuyendo al desarrollo y mejoramiento del Municipio de Toluca y de su población. Esto mediante la celebración de actos y contratos necesarios para el buen desempeño de la gestión administrativa y la prestación de servicios públicos municipales con eficiencia y eficacia, a través de la vigilancia del funcionamiento de la administración pública municipal.

Además de dirigir, coordinar y controlar la operación encomendada a cada unidad administrativa que integra la estructura organizacional del municipio con apego a las disposiciones legales y administrativas vigentes.

III. Secretaría Particular

Nombre del Procedimiento: Manejo de la agenda de la o el **Presidente Municipal**

Objetivo: Gestionar la agenda de la o el **Presidente Municipal**, organizar sus reuniones y actividades laborales, para que se desarrollen en tiempo y forma, previa confirmación de su asistencia.

POLÍTICAS APLICABLES

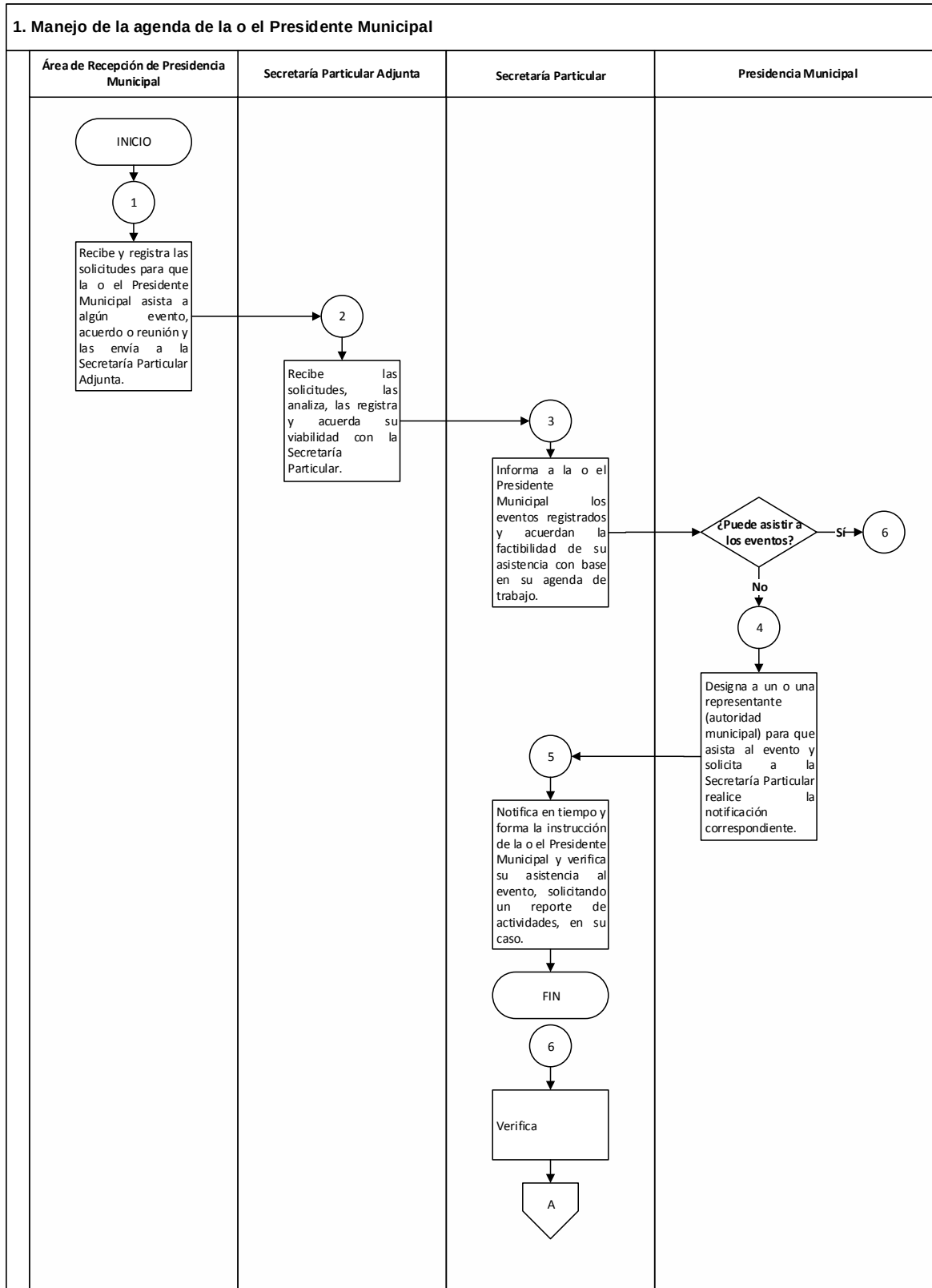
- La Secretaría Particular es responsable de analizar y acordar con la o el **Presidente Municipal**, las reuniones que le soliciten.
- La Secretaría Particular revisará las posibles reuniones de la o el **Presidente Municipal**, para determinar la viabilidad de su asistencia.

1. Manejo de la agenda de la o el Presidente Municipal

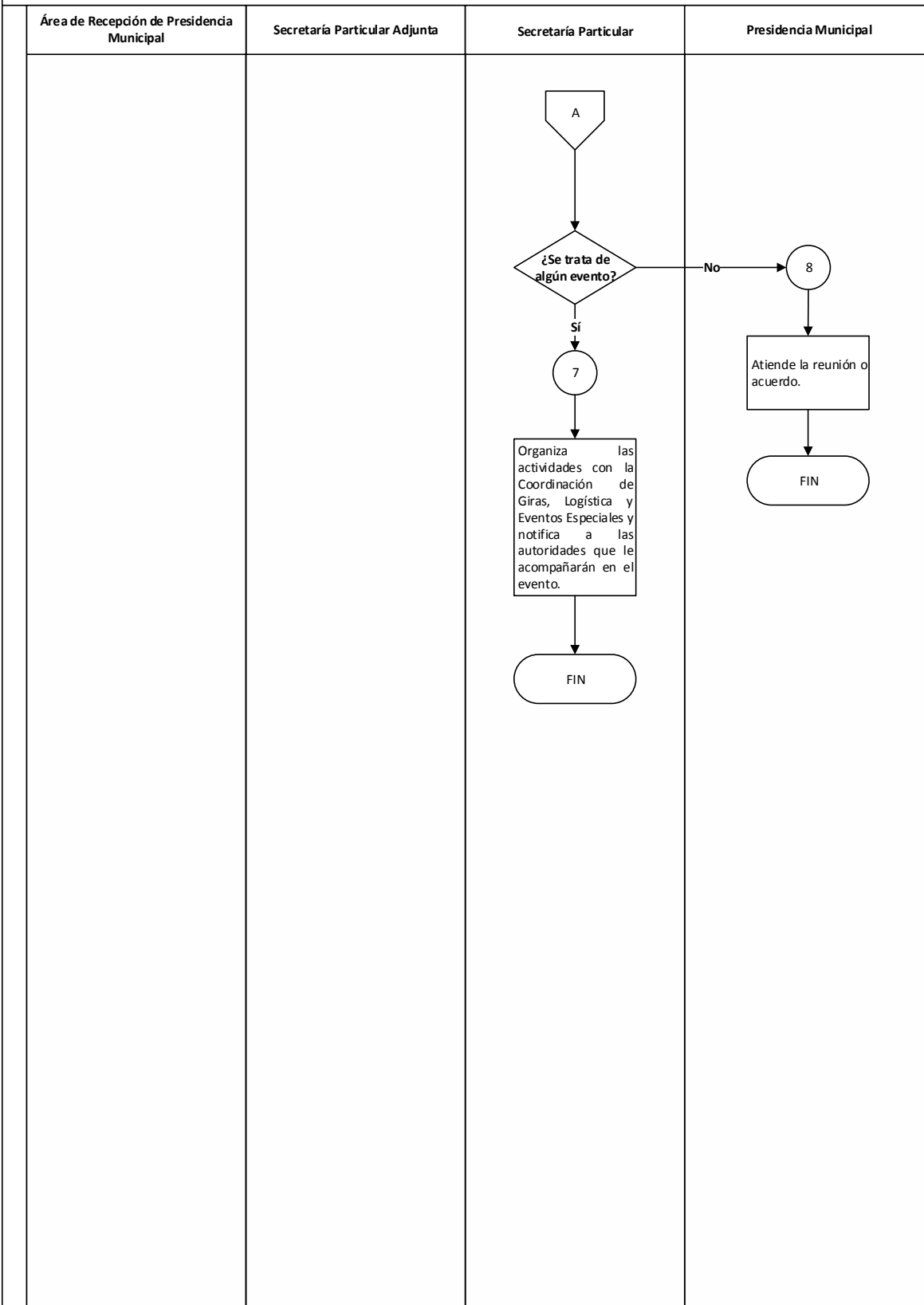
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Área de Recepción de Presidencia Municipal	Recibe y registra las solicitudes para que la o el Presidente Municipal asista a algún evento, acuerdo o reunión y las envía a la Secretaría Particular Adjunta.
2	Secretaría Particular Adjunta	Recibe las solicitudes, las analiza, las registra y acuerda su viabilidad con la Secretaría Particular.
3	Secretaría Particular	Informa a la o el Presidente Municipal los eventos registrados y acuerdan la factibilidad de su asistencia con base en su agenda de trabajo.
		¿Puede asistir a los eventos?
4	Presidencia Municipal	No: Designa a un o una representante (autoridad municipal) para que asista al evento y solicita a la Secretaría Particular realice la notificación correspondiente.
5	Secretaría Particular	Notifica en tiempo y forma la instrucción de la o el Presidente Municipal y verifica su asistencia al evento, solicitando un reporte de actividades, en su caso.
		FIN
6		Sí: Verifica:
		¿Se trata de algún evento?
7	Secretaría Particular	Sí: Organiza las actividades con la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales y notifica a las autoridades que le acompañarán en el evento.
		<i>FIN</i>
8	Presidencia Municipal	No: Atiende la reunión o acuerdo.
		FIN

Diagrama:



1. Manejo de la agenda de la o el C. Presidente Municipal



**Nombre del
Procedimiento:**

**Preparación y seguimiento de acuerdos de la o el Presidente
Municipal**

Objetivo:

Mejorar la ejecución y desarrollo de los acuerdos de la o el Presidente Municipal mediante la preparación y seguimiento oportuno de los asuntos.

POLÍTICAS APLICABLES

- La preparación de los acuerdos de la o el Presidente Municipal deberán efectuarse de acuerdo con los requerimientos solicitados.
- Las y los titulares de las dependencias municipales, órganos desconcentrados y organismos descentralizados, deberán proporcionar a la Secretaría Particular la información de apoyo para cada uno de los asuntos motivo de acuerdo que sostendrán con la o el Presidente Municipal o de éste (a) con otra u otro funcionario de cualquier ámbito de gobierno o sector.
- Cuando las diversas actividades de la o el Presidente Municipal le impidan atender algún acuerdo programado y, como consecuencia, se requiera modificar la agenda, la Secretaría Particular notificará a los responsables dichos cambios, en tiempo y forma.
- La o el Presidente Municipal podrá delegar la atención de los acuerdos programados.
- Una vez efectuado el acuerdo, los asuntos derivados serán turnados para su atención a la dependencia u órgano municipal que corresponda, quienes informarán el seguimiento a la Secretaría Particular.

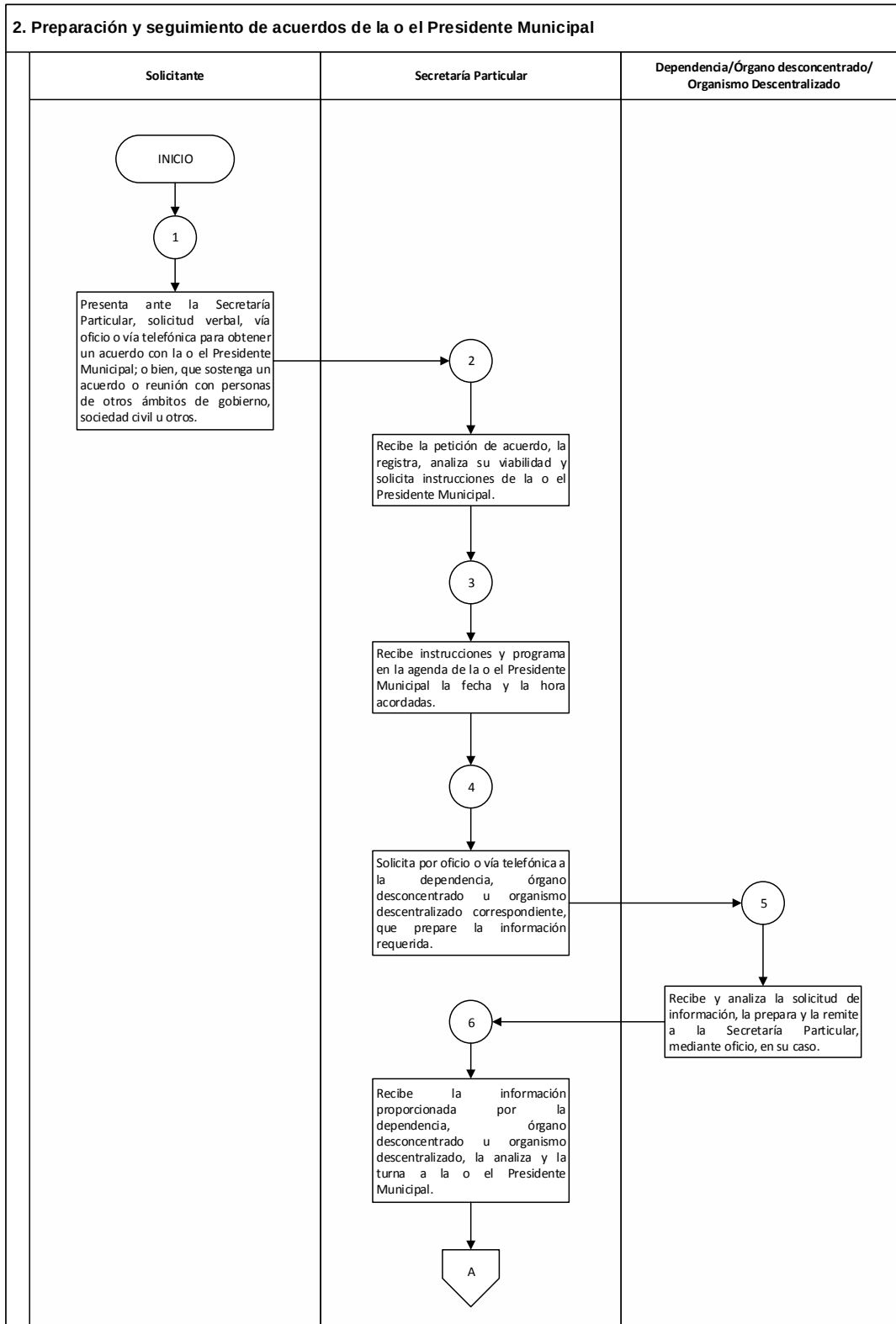
2. Preparación y seguimiento de acuerdos de la o el Presidente Municipal

Descriptivo:

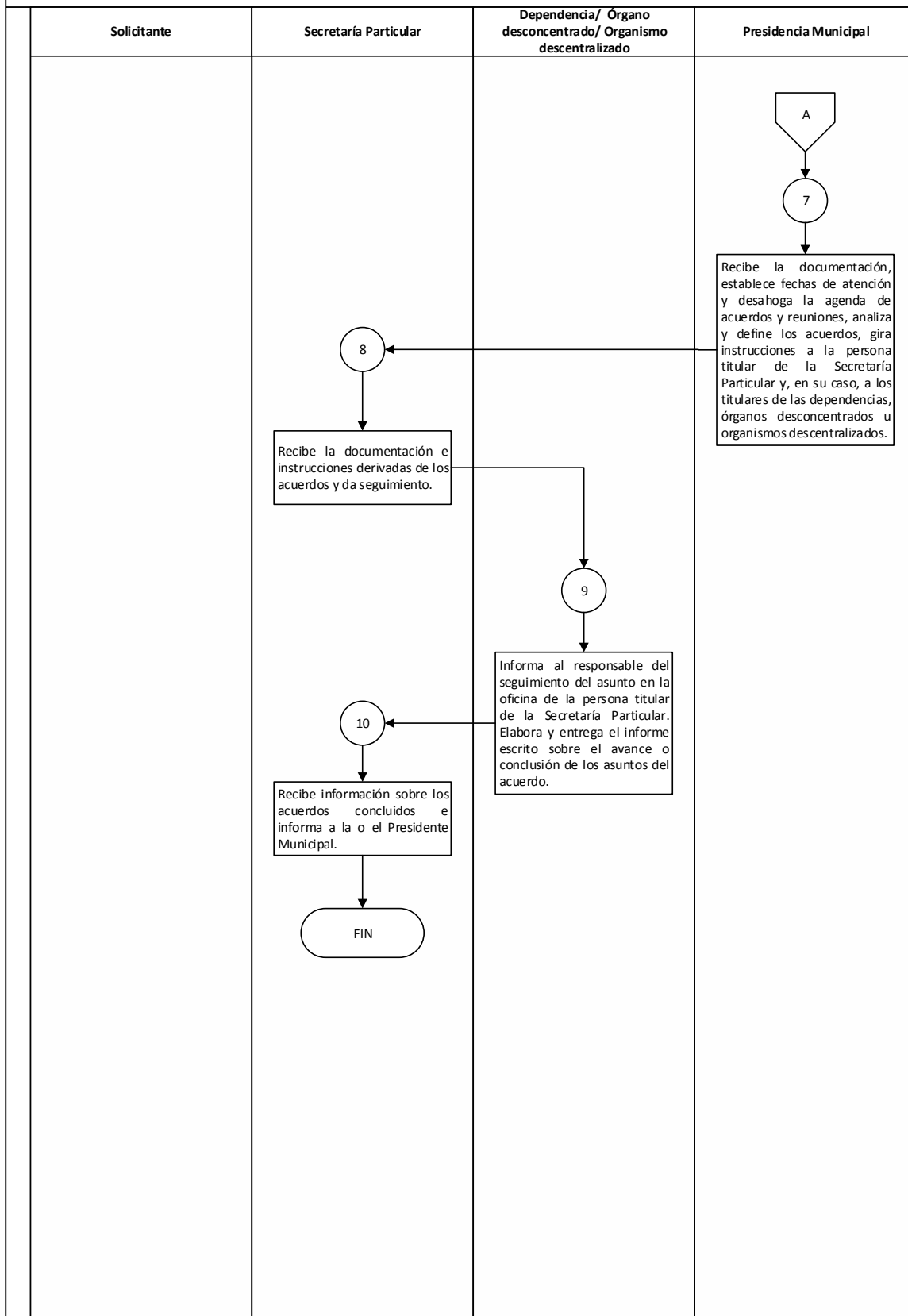
No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Presenta ante la Secretaría Particular, solicitud verbal, vía oficio o vía telefónica para obtener un acuerdo con la o el Presidente Municipal; o bien, que sostenga un acuerdo o reunión con personas de otros ámbitos de gobierno, sociedad civil u otros.
2	Secretaría Particular	Recibe la petición de acuerdo, la registra, analiza su viabilidad y solicita instrucciones de la o el Presidente Municipal.
3		Recibe instrucciones y programa en la agenda de la o el Presidente Municipal la fecha y la hora acordadas.
4		Solicita por oficio o vía telefónica a la dependencia, órgano desconcentrado u organismo descentralizado correspondiente, que prepare la información requerida.
5	Dependencia/ Órgano desconcentrado/ Organismo Descentralizado	Recibe y analiza la solicitud de información, la prepara y la remite a la Secretaría Particular, mediante oficio, en su caso.
6	Secretaría Particular	Recibe la información proporcionada por la dependencia, órgano desconcentrado u organismo descentralizado, la analiza y la turna a la o el Presidente Municipal.
7	Presidencia Municipal	Recibe la documentación, establece fechas de atención y desahoga la agenda de acuerdos y reuniones, analiza y define los acuerdos, gira instrucciones a la persona titular de la Secretaría Particular y, en su caso, a los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados u organismos descentralizados.
8	Secretaría Particular	Recibe la documentación e instrucciones derivadas de los acuerdos y da seguimiento.
9	Dependencia/ Órgano desconcentrado/ Organismo descentralizado	Informa al responsable del seguimiento del asunto en la oficina de la persona titular de la Secretaría Particular. Elabora y entrega el informe escrito sobre el avance o conclusión de los asuntos del acuerdo.

No.	Responsable	Actividad
10	Secretaría Particular	Recibe información sobre los acuerdos concluidos e informa a la o el Presidente Municipal.
		FIN

Diagrama:



2. Preparación y seguimiento de acuerdos de la o el Presidente Municipal



IV. Coordinación Administrativa de Presidencia

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

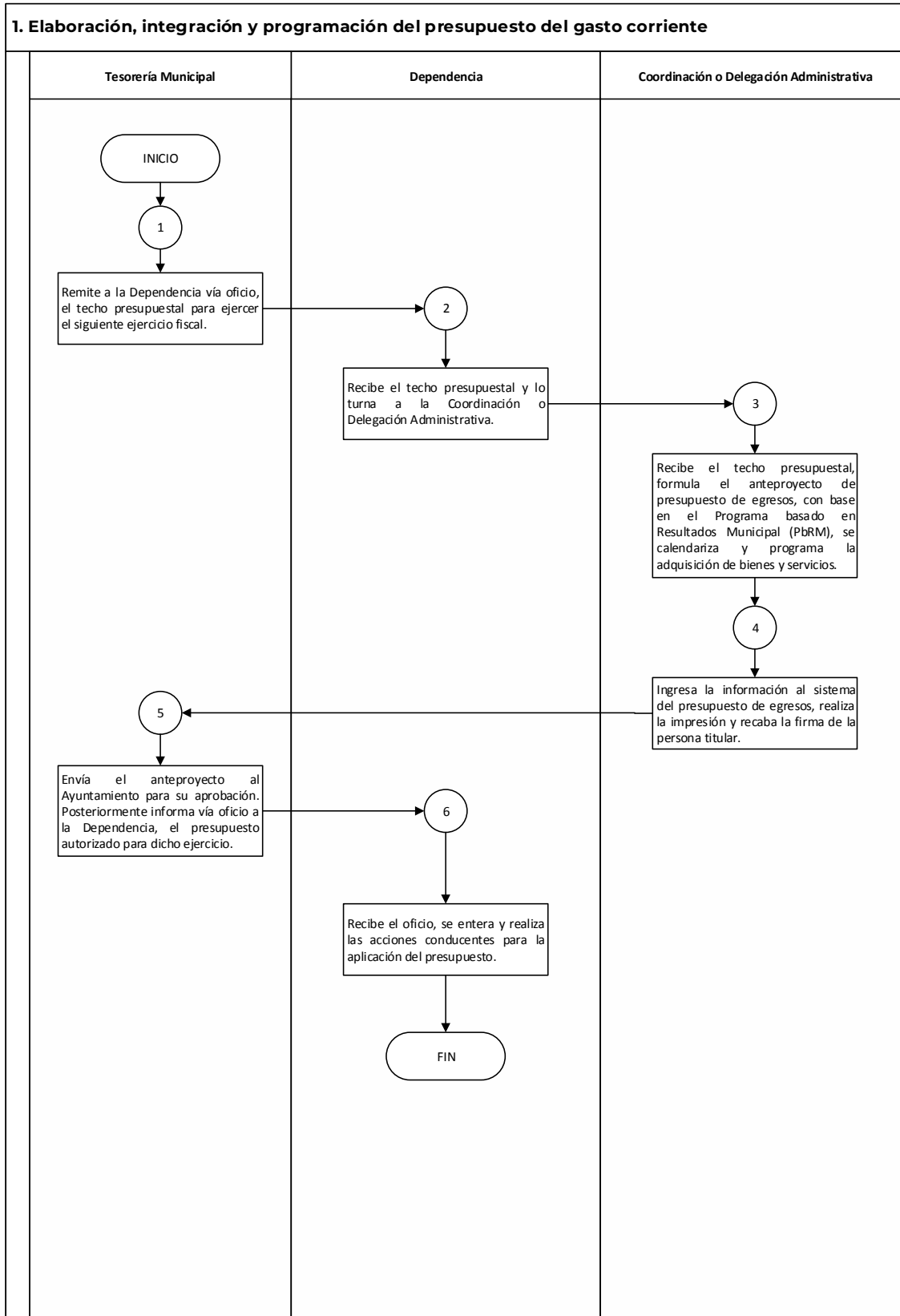
- La persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa analizará el presupuesto autorizado y de acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal integrará la propuesta de presupuesto.
- Es responsabilidad de la persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa realizar una adecuada 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 persona 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 persona 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 persona 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 persona 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 persona 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 persona 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 persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

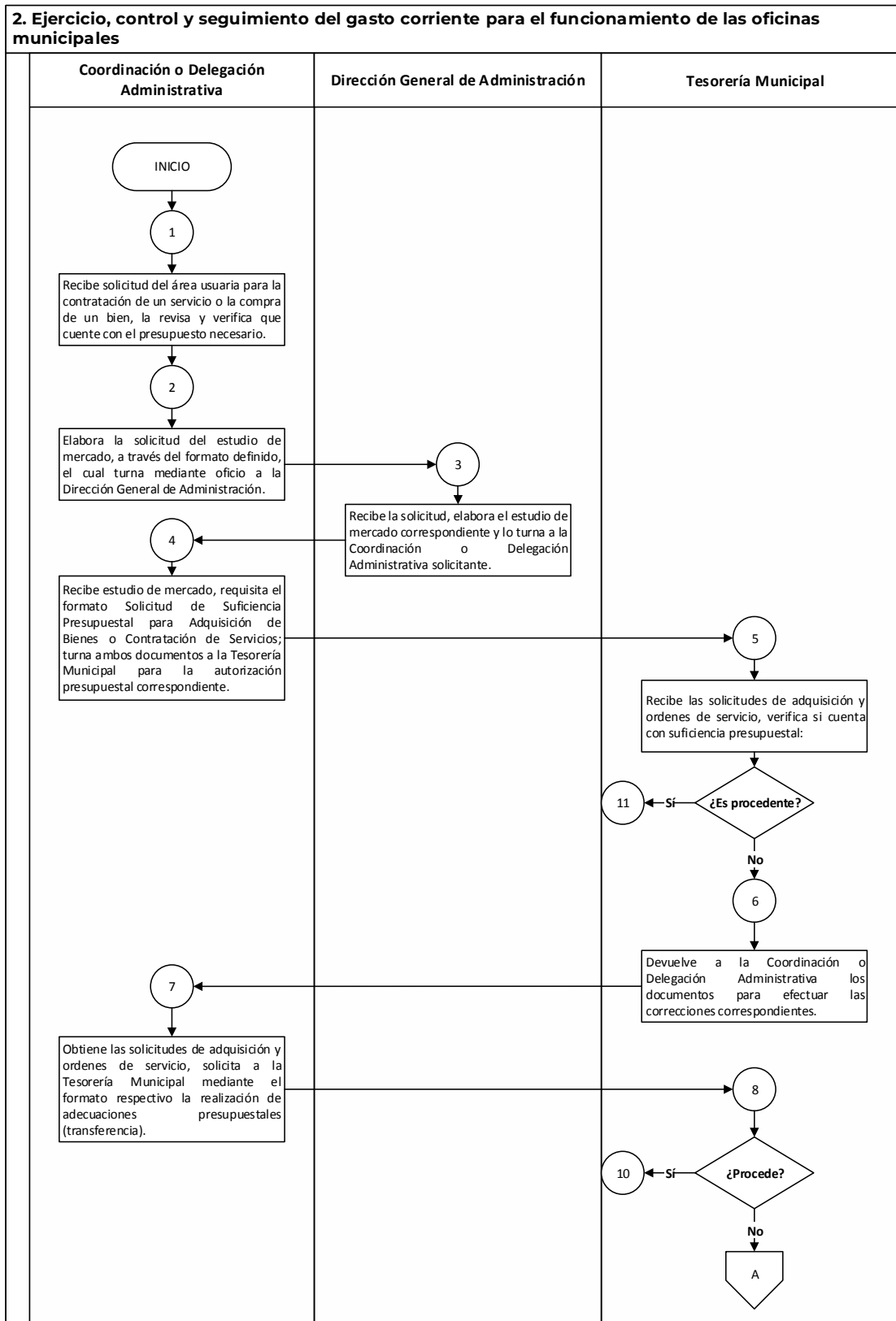
2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales

Descriptivo:

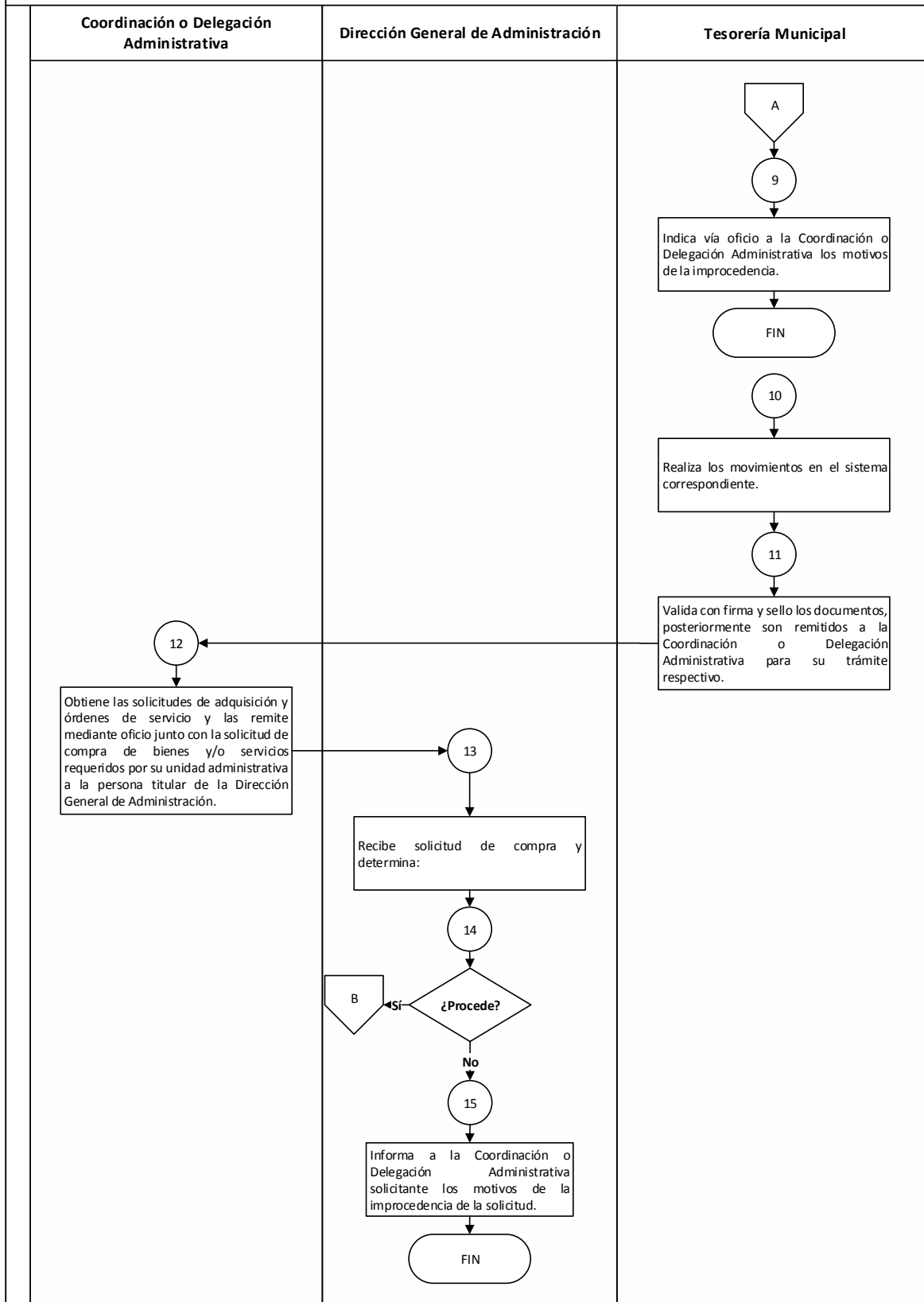
No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación o Delegación Administrativa	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, 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, requisita 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:
6		¿Es procedente? No: Devuelve a la Coordinación o Delegación Administrativa los documentos para efectuar las correcciones correspondientes.
7	Coordinación o Delegación Administrativa	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 persona titular de la Dirección General de Administración.
13		Recibe solicitud de compra y determina:
		¿Es procedente la solicitud?

No.	Responsable	Actividad
14	Dirección General de Administración	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

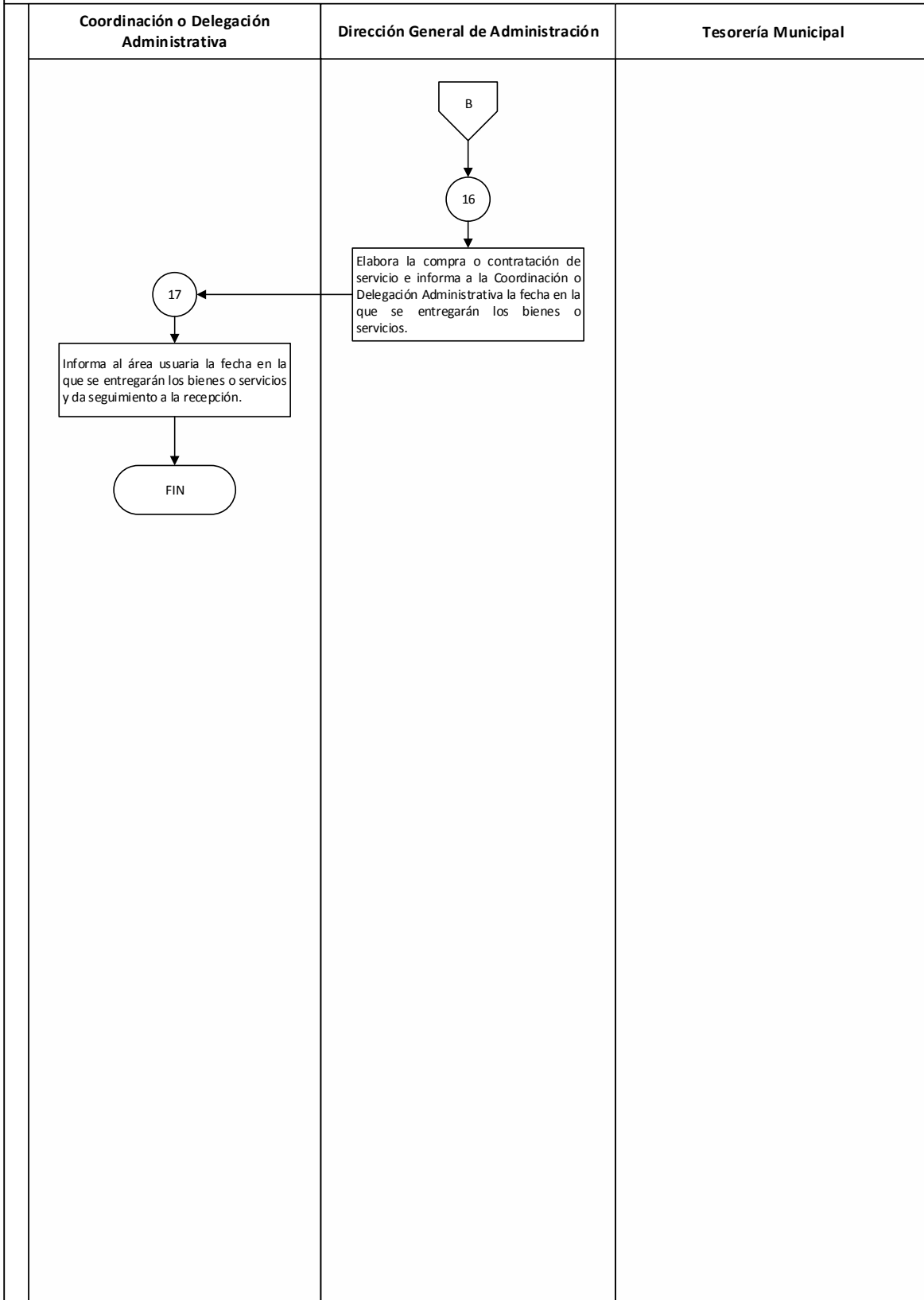
Diagrama:



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 persona interesada
 - 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

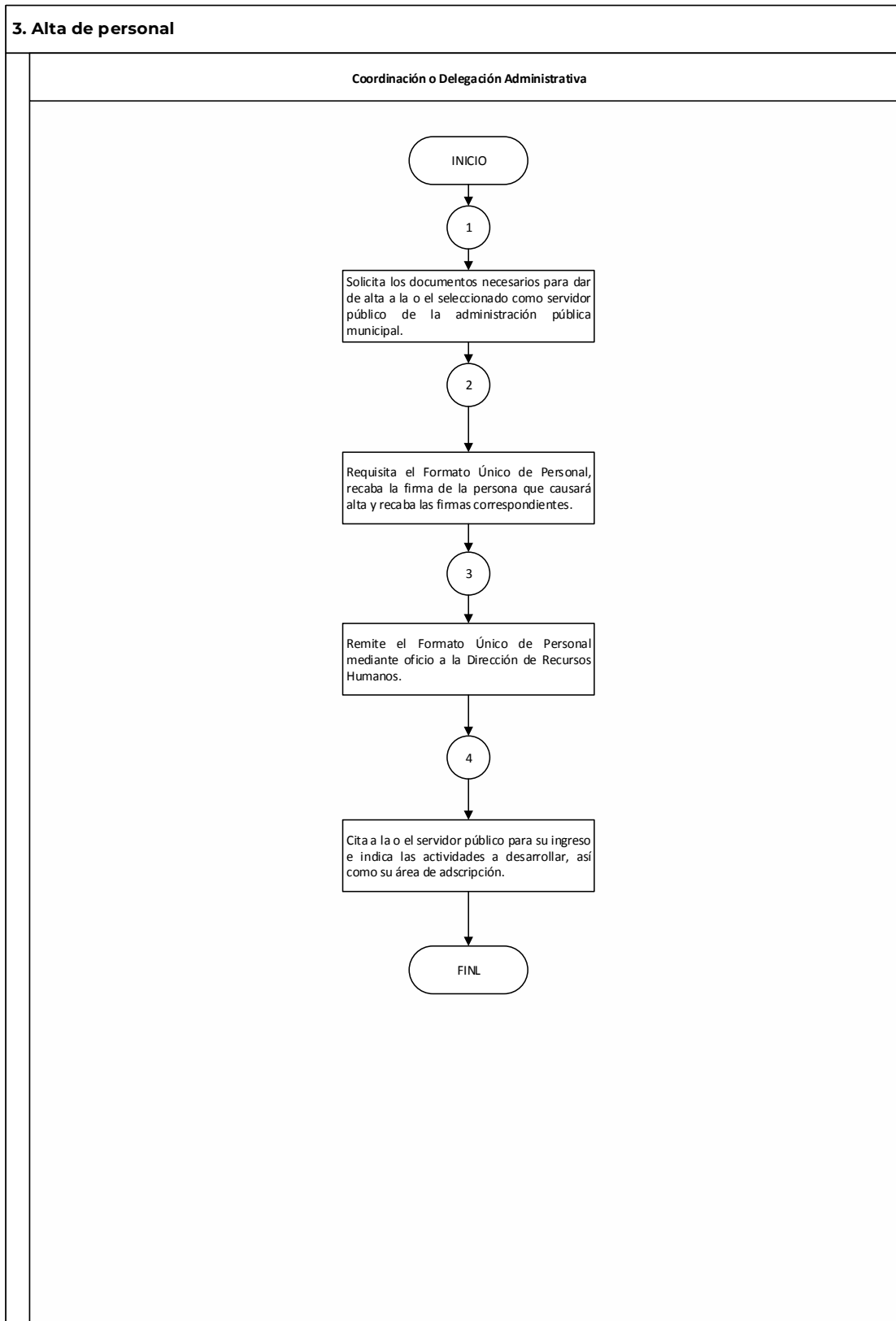
- Certificado expedido por la Unidad del Registro de Deudores Alimentarios Morosos
 - En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última)
 - Cédula informativa de manifestación de bienes
 - Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
 - Oficio de Petición
- Es responsabilidad de la persona 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 persona 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 persona 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 persona 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 persona 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 persona 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 persona 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 persona 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.

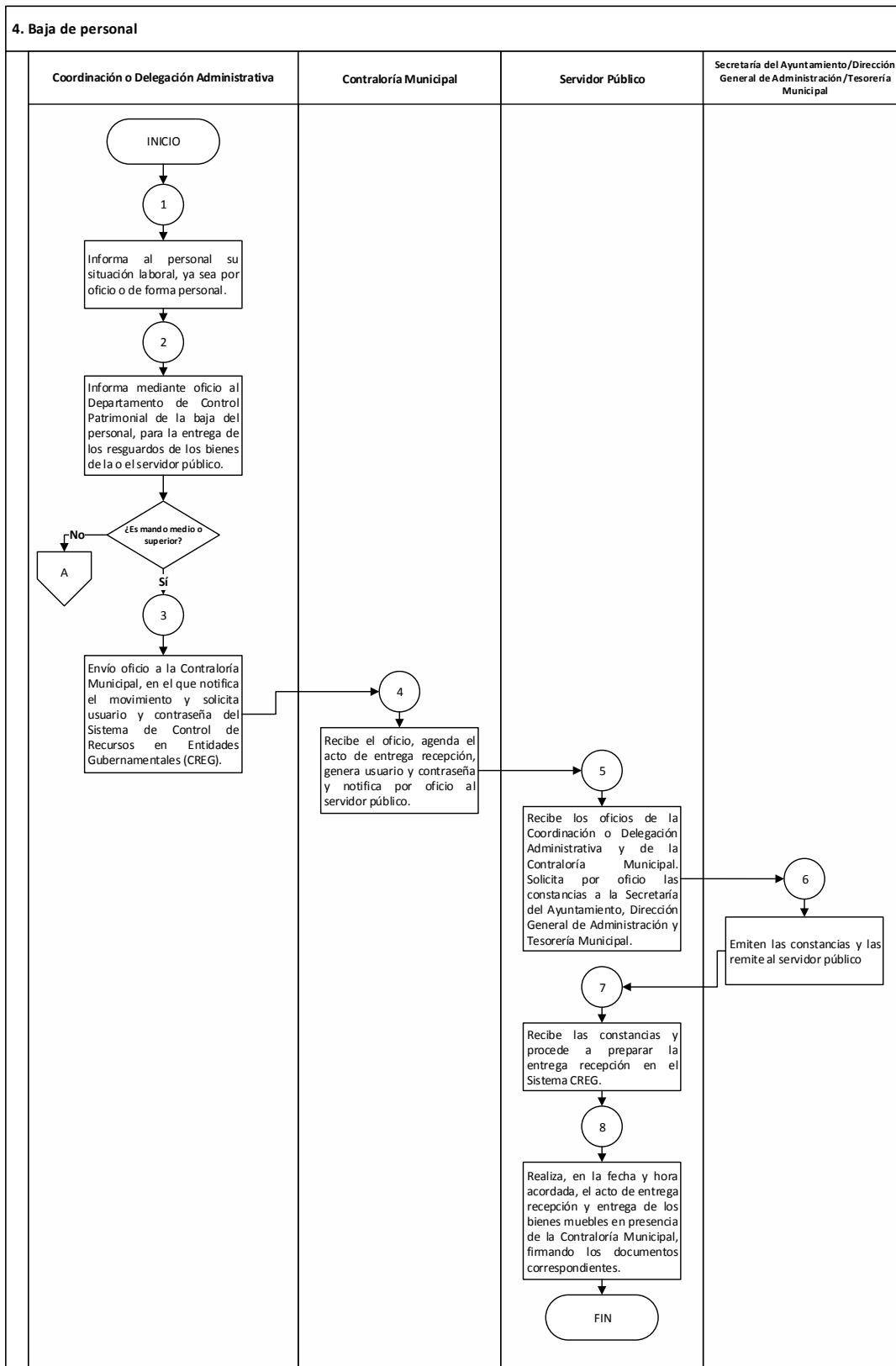
4. Baja de personal

Descriptivo:

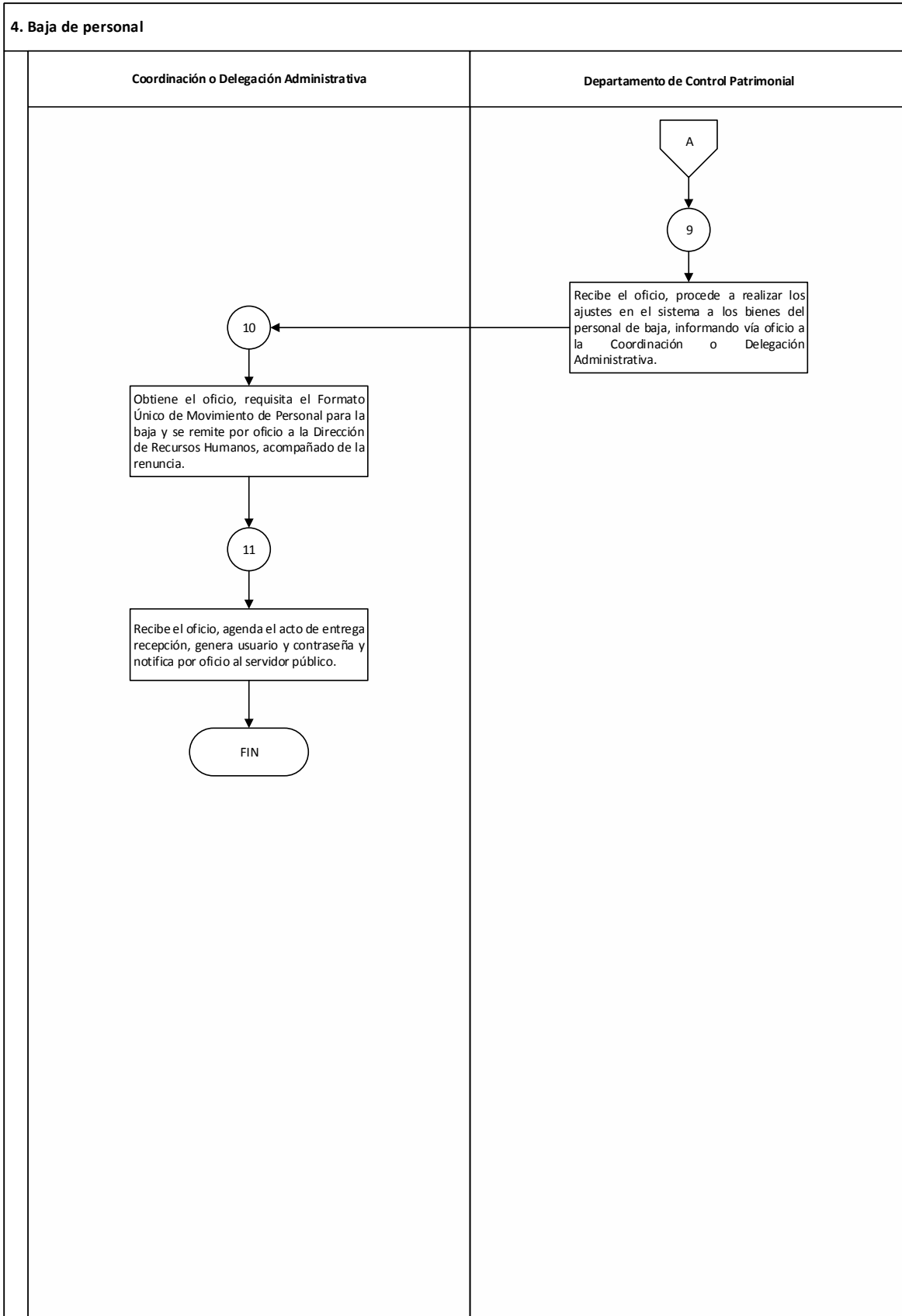
No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación o Delegación Administrativa	Informa al personal su situación laboral, ya sea por oficio o de forma personal.
2		Informa mediante oficio al Departamento de Control Patrimonial de la baja del personal, para la entrega de los resguardos de los bienes de la o el servidor 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.

No.	Responsable	Actividad
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



V. Departamento de Diseño e Imagen

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las áreas dependientes del Ayuntamiento de Toluca.**

Objetivo: Recibir y atender las solicitudes de diseño que presentan las diferentes unidades administrativas del gobierno municipal y que son autorizadas por la o el Coordinador General de Comunicación Social.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Diseño e Imagen, orientará y asesorará a las diferentes unidades administrativas del gobierno municipal sobre los lineamientos del Manual de Imagen Institucional; para su correcta aplicación en los distintos productos promocionales de los programas y servicios que ofrece esta administración.
- El Departamento de Diseño e Imagen proporcionará a las unidades administrativas que lo soliciten, la imagen institucional que deberá ser aplicada en los comunicados e imágenes de carácter oficial, previa autorización de la o el Coordinador General de Comunicación Social.
- La Coordinación General de Comunicación Social, dará atención a las solicitudes por parte de las unidades administrativas del Ayuntamiento para realizar soportes gráficos, éstas deberán remitirse por medio de oficio dirigido a la o el Coordinador General, mínimo con dos días de anticipación, proporcionando la descripción del proyecto y cualquier elemento de contenido útil para la elaboración del mismo como: textos en modo editable, imágenes acorde al producto con buena resolución, el tamaño o formato y logos adicionales.
- El Departamento de Diseño e Imagen, dará atención a las solicitudes para realizar soportes gráficos y el seguimiento de las propuestas, modificaciones, revisiones y validaciones, se llevará a cabo en coordinación con la persona solicitante, a través del correo electrónico o por teléfono asignado por el departamento.

- El Departamento de Diseño e Imagen, deberá entregar el trabajo final por medio de oficio, en un periodo no mayor a 15 días hábiles a partir de la recepción de dicha solicitud.

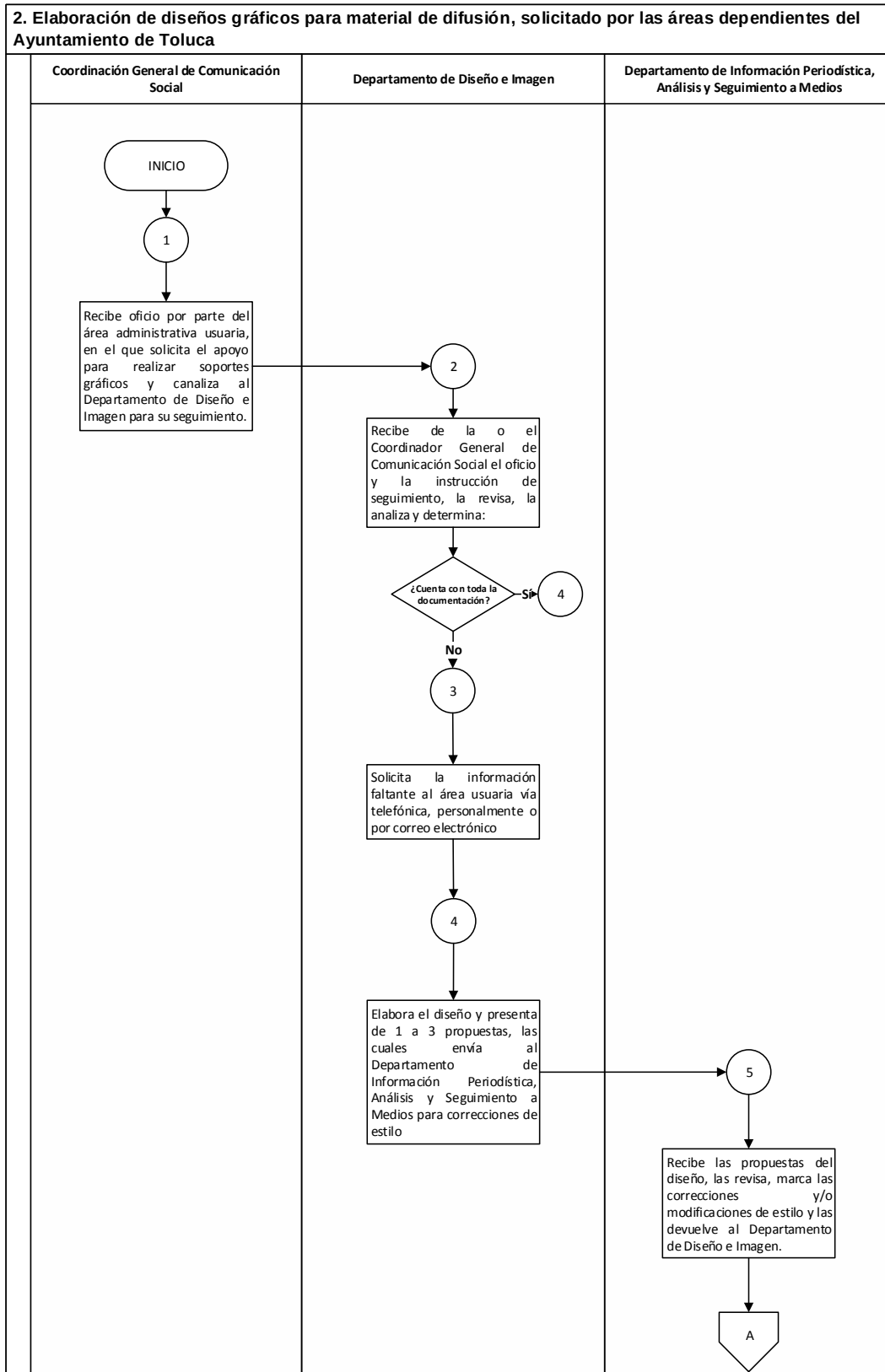
2. Elaboración de diseños gráficos para material de difusión, solicitado por las áreas dependientes del Ayuntamiento de Toluca.

Descriptivo:

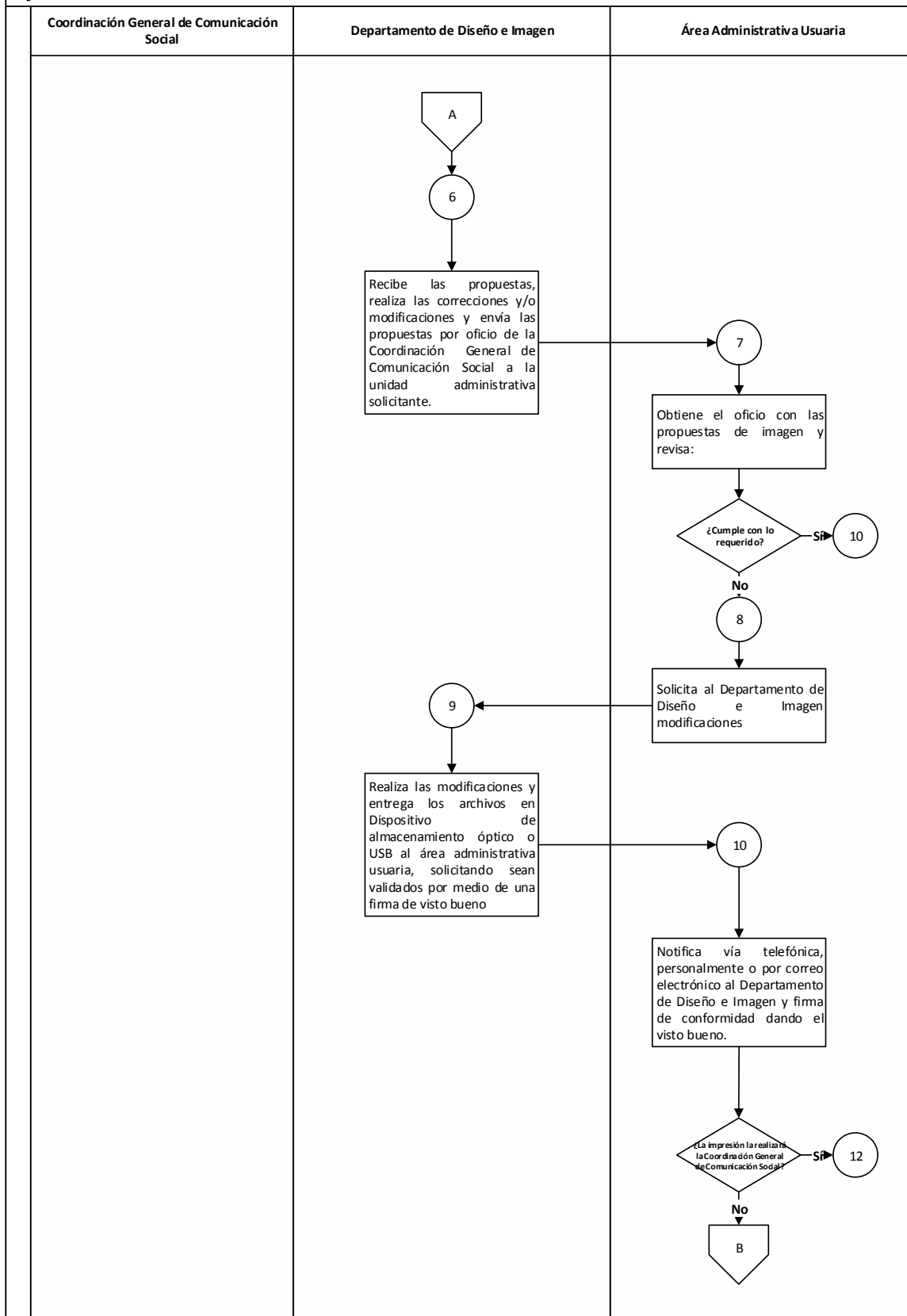
No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe oficio por parte del área administrativa usuaria, en el que solicita el apoyo para realizar soportes gráficos y canaliza al Departamento de Diseño e Imagen para su seguimiento.
2	Departamento de Diseño e Imagen	Recibe de la o el Coordinador General de Comunicación Social el oficio y la instrucción de seguimiento, la revisa, la analiza y determina:
		¿Cuenta con toda la documentación?
3		No: Solicita la información faltante al área usuaria vía telefónica, personalmente o por correo electrónico.
4		Sí: Elabora el diseño y presenta de 1 a 3 propuestas, las cuales envía al Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios para correcciones de estilo.
5	Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios	Recibe las propuestas del diseño, las revisa, marca las correcciones y/o modificaciones de estilo y las devuelve al Departamento de Diseño e Imagen.
6	Departamento de Diseño e Imagen	Recibe las propuestas, realiza las correcciones y/o modificaciones y las envía por oficio de la Coordinación General de Comunicación Social a la unidad administrativa solicitante.
7	Área Administrativa Usuaria	Obtiene el oficio con las propuestas de imagen y revisa:
		¿Cumple con lo requerido?
8		No: Solicita al Departamento de Diseño e Imagen modificaciones.
9	Departamento de Diseño e Imagen	Realiza las modificaciones y entrega los archivos en dispositivo de almacenamiento óptico o USB al área administrativa usuaria, solicitando sean validados por medio de una firma de visto bueno.
10	Área Administrativa Usuaria	Sí: Notifica vía telefónica, personalmente o por correo electrónico al Departamento de Diseño e Imagen y firma de conformidad dando el visto bueno.
		¿La impresión la realizará la Coordinación General de Comunicación Social?
11	Área administrativa Usuaria	No: Lleva a cabo la impresión de su material.
		FIN

No.	Responsable	Actividad
12	Departamento de Diseño e Imagen	Sí: Envía a la Coordinación Administrativa de Presidencia la solicitud de impresión, con las características para que se realice el trámite correspondiente.
13	Coordinación Administrativa de Presidencia	Realiza el trámite por medio de Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios y permanece al pendiente de que los productos estén a tiempo para entregarlos al área solicitante.
14	Área administrativa Solicitante	Recibe los productos impresos.
		FIN

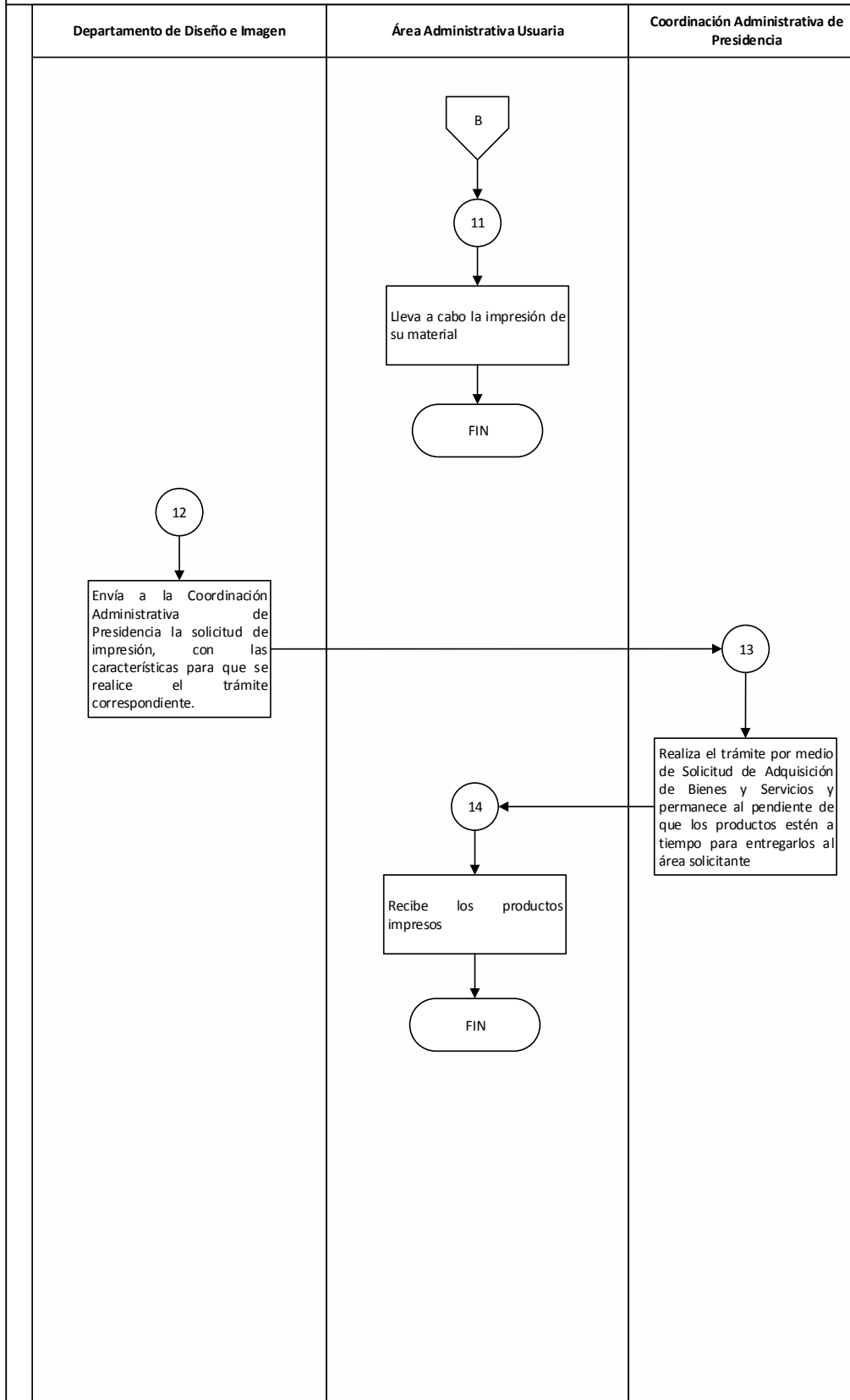
Diagrama:



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



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



VI. Departamento de Página Web y Redes Sociales

Nombre del Procedimiento: Desarrollo y actualización del sitio web de internet del Ayuntamiento de Toluca.

Objetivo: Implementar y actualizar la estructura funcional y operativa del portal web de internet y el contenido informativo que se presenta para ser consultado por las y los usuarios.

POLÍTICAS APLICABLES

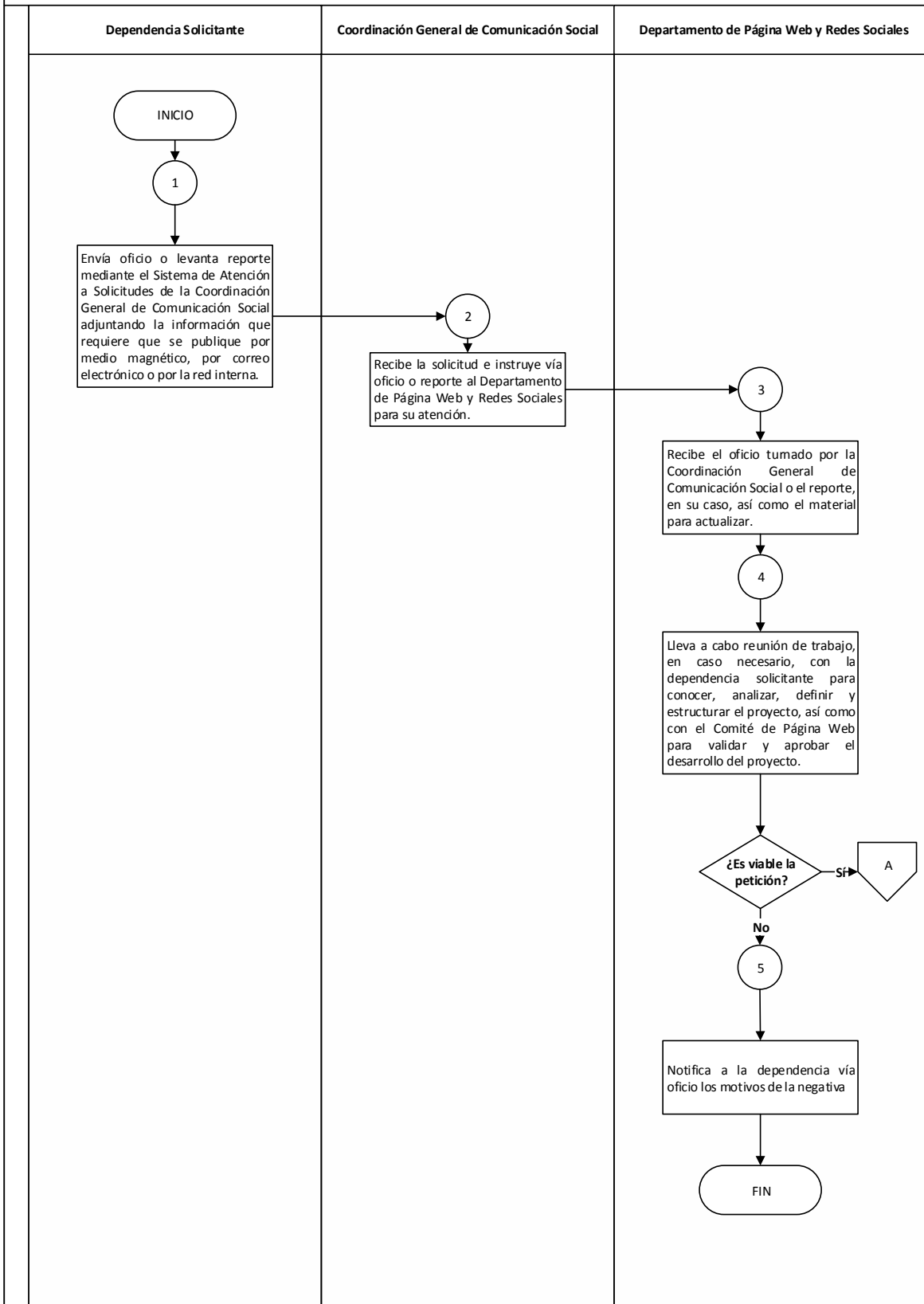
- La Coordinación General de Comunicación Social a través del Departamento de Página Web y Redes Sociales es el único facultado para desarrollar y/o configurar e implementar las herramientas informáticas que permitan un funcionamiento adecuado del sitio Web de Internet del Ayuntamiento de Toluca.
- El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

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

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Dependencia Solicitante	Envía oficio o levanta reporte mediante el Sistema de Atención a Solicitudes de la Coordinación General de Comunicación Social adjuntando la información que requiere que se publique por medio magnético, por correo electrónico o por la red interna.
2	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe la solicitud e instruye vía oficio o reporte al Departamento de Página Web y Redes Sociales para su atención.
3	Departamento de Página Web y Redes Sociales	Recibe el oficio turnado por la Coordinación General de Comunicación Social o el reporte, en su caso, así como el material para actualizar.
4		Lleva a cabo reunión de trabajo, en caso necesario, con la dependencia solicitante para conocer, analizar, definir y estructurar el proyecto, así como con el Comité de Página Web para validar y aprobar el desarrollo del proyecto.
		¿Es viable la petición?
5		No: Notifica a la dependencia vía oficio los motivos de la negativa.
		FIN
6		Sí: Desarrolla los trabajos solicitados en el oficio. En su caso, y de ser necesario, se programan reuniones para afinar detalles de contenido.
7		Responde a la dependencia solicitante vía oficio el término o liberación de su petición.
		FIN

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



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

Dependencia Solicitante	Coordinación General de Comunicación Social	Departamento de Página Web y Redes Sociales
		<pre> graph TD A[/A/] --> 6((6)) 6 --> B[Desarrolla los trabajos solicitados en el oficio. En su caso, y de ser necesario, se programan reuniones para afinar detalles de contenido.] B --> 7((7)) 7 --> C[Responde a la dependencia solicitante vía oficio el término o liberación de su petición.] C --> FIN([FIN]) </pre>

Nombre del Procedimiento: Transmisión de audio y video de las sesiones de Cabildo por internet.

Objetivo: Transmitir las sesiones de Cabildo en tiempo real para ofrecer a la ciudadanía información relevante sobre las decisiones relacionadas con la administración pública municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

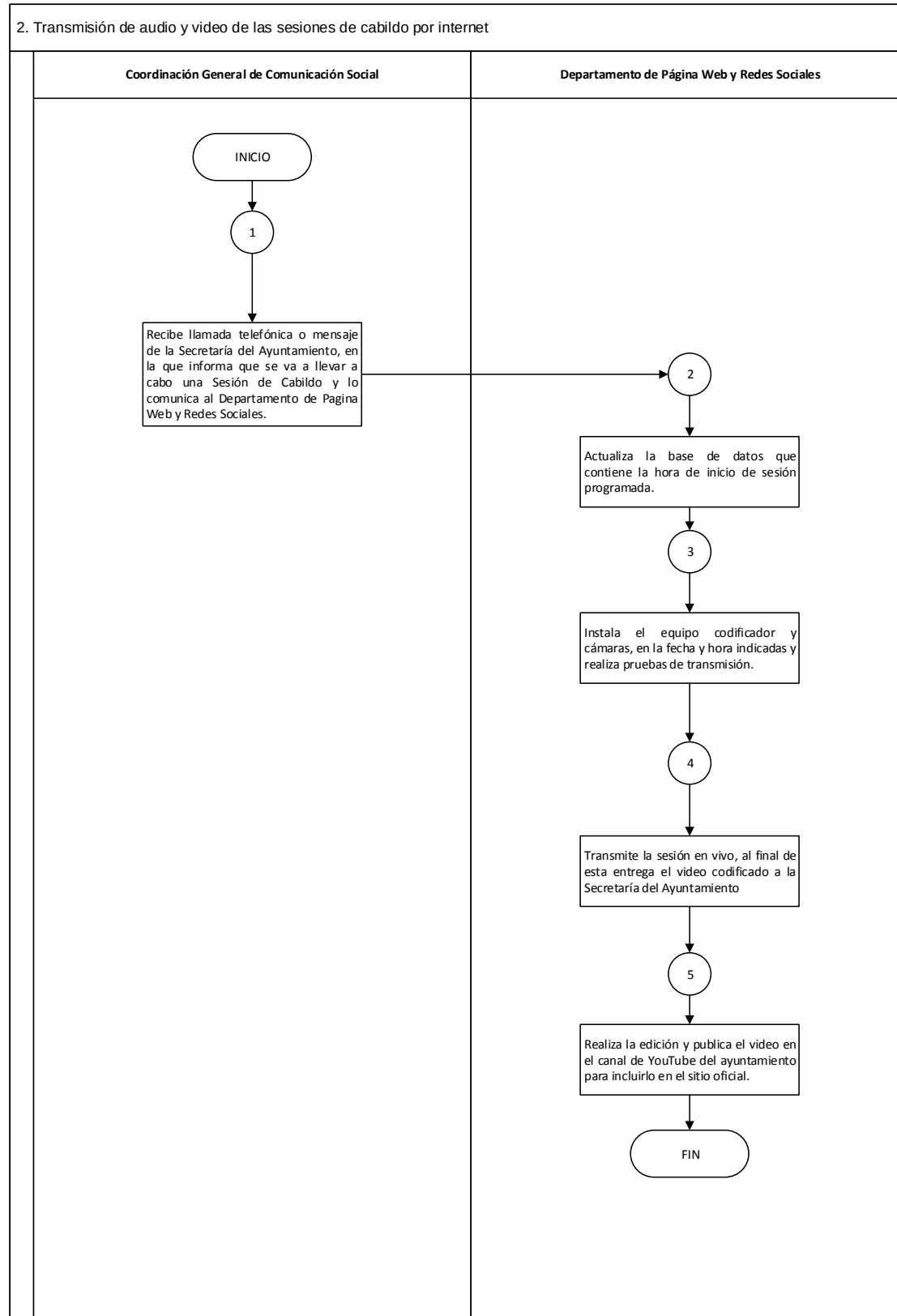
- El Departamento de Página Web y Redes Sociales deberá recibir el aviso de la Secretaría del Ayuntamiento por lo menos con un día de anticipación, con el objeto de preparar el material necesario dentro del Salón de Cabildos.
- El Departamento de Página Web y Redes Sociales, deberá tener colocada la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

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

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe llamada telefónica o mensaje de la Secretaría del Ayuntamiento, en la que informa que se va a llevar a cabo una Sesión de Cabildo y lo comunica al Departamento de Pagina Web y Redes Sociales.
2	Departamento de Página Web y Redes Sociales	Actualiza la base de datos que contiene la hora de inicio de sesión programada.
3		Instala el equipo codificador y cámaras, en la fecha y hora indicadas y realiza pruebas de transmisión.
4		Transmite la sesión en vivo, al final de esta entrega el video codificado a la Secretaría del Ayuntamiento
5		Realiza la edición y publica el video en el canal de YouTube del ayuntamiento para incluirlo en el sitio oficial.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Canalización de peticiones ciudadanas registradas en las redes sociales**

Objetivo: Remitir las denuncias ciudadanas a la unidad administrativa correspondiente (Coordinación de Atención Ciudadana), para su canalización al área responsable, con el propósito de fortalecer los vínculos entre la ciudadanía y el gobierno, además de generar una opinión pública favorable.

POLÍTICAS APLICABLES

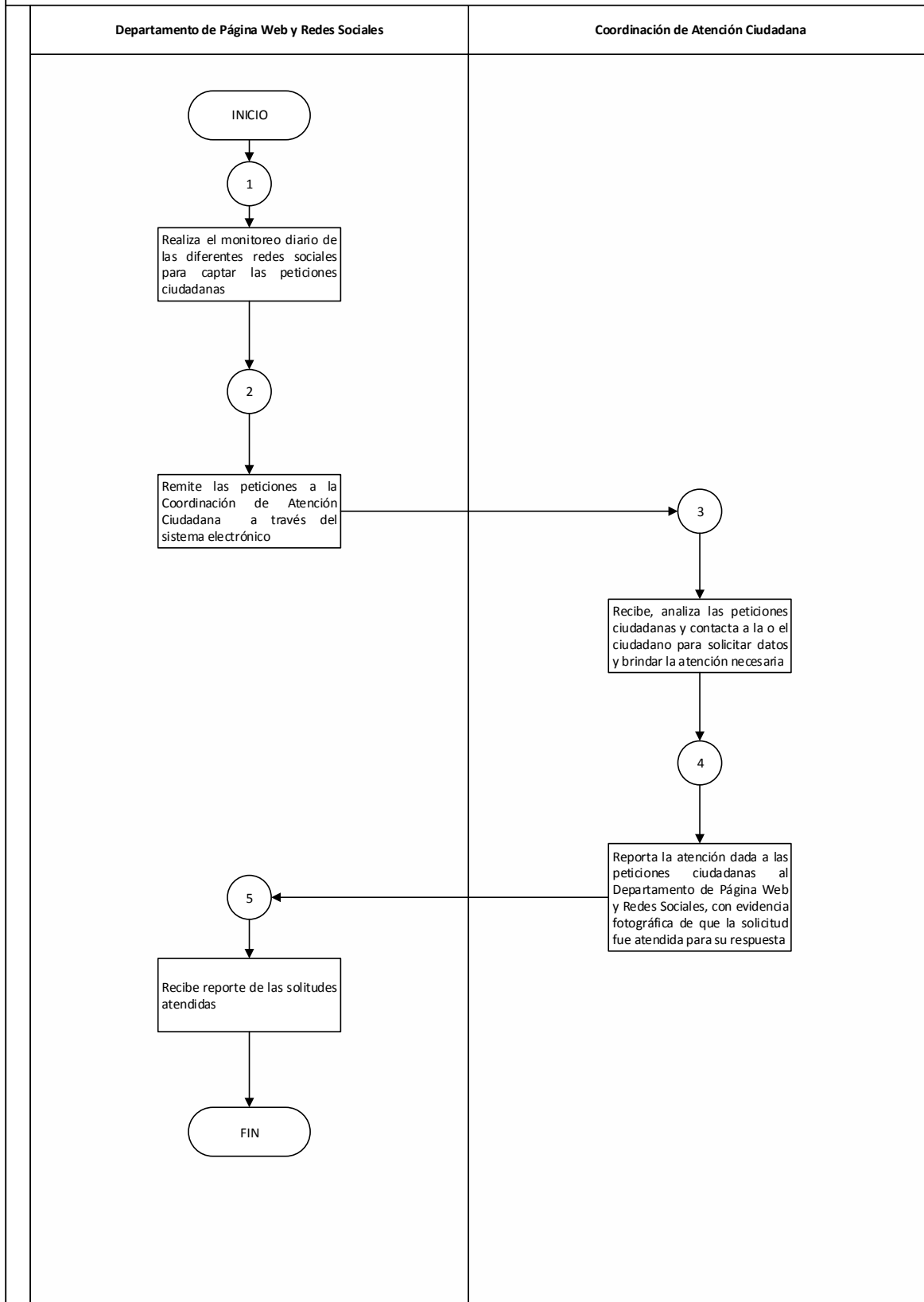
- El Departamento de Página Web y Redes Sociales deberá captar las peticiones ciudadanas emitidas en las diferentes redes sociales.
- El Departamento de Página Web y Redes Sociales enviará al enlace de área responsable las peticiones ciudadanas para su atención.
- Las áreas responsables deberán dar respuesta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

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

Diagrama:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Página Web y Redes Sociales	Realiza el monitoreo diario de las diferentes redes sociales para captar las peticiones ciudadanas.
2		Remite las peticiones a la Coordinación de Atención Ciudadana a través del sistema electrónico.
3	Coordinación de Atención Ciudadana	Recibe, analiza las peticiones ciudadanas y contacta a la o el ciudadano para solicitar datos y brindar la atención necesaria.
4		Reporta la atención dada a las peticiones ciudadanas al Departamento de Página Web y Redes Sociales, con evidencia fotográfica de que la solicitud fue atendida para su respuesta.
5	Departamento de Página Web y Redes Sociales	Recibe reporte de las solicitudes atendidas.
		FIN

3. Canalización de peticiones ciudadanas registradas en las redes sociales



VII. Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios

Nombre del Procedimiento: Elaboración del monitoreo.

Objetivo: Seguimiento en medios electrónicos de la información que se transmite en torno a la administración pública municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

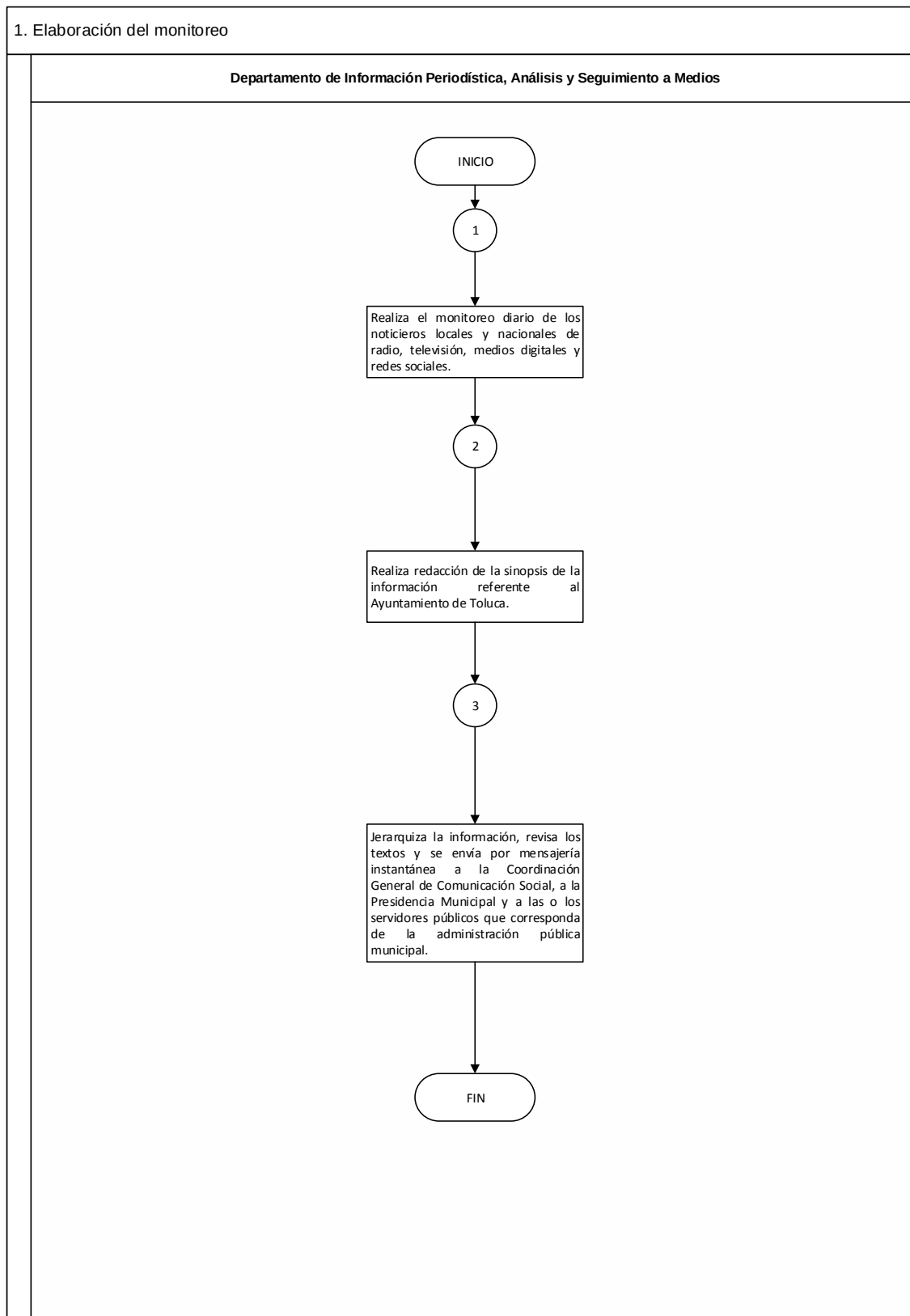
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios deberá elaborar una sinopsis de la información que se presenta en medios electrónicos sobre la administración pública municipal y las y los servidores públicos, procesada en cortes informativos matutino, vespertino y nocturno.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

1. Elaboración del monitoreo

Diagrama:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios	Realiza el monitoreo diario de los noticieros locales y nacionales de radio, televisión, medios digitales y redes sociales.
2		Realiza redacción de la sinopsis de la información referente al Ayuntamiento de Toluca.
3		Jerarquiza la información, revisa los textos y se envía por mensajería instantánea a la Coordinación General de Comunicación Social, a la Presidencia Municipal y a las o los servidores públicos que corresponda de la administración pública municipal.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Elaboración de la síntesis informativa matutina (lunes a sábado) y vespertina (lunes a viernes)

Objetivo: Revisar la información contenida en los periódicos que circulan en la localidad y medios de comunicación con página web y redes sociales, para seleccionar las notas referentes al Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios es el responsable de revisar la información contenida en páginas web y redes sociales.
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios es el responsable de redactar, lo más breve posible, cada una de las notas en el formato de síntesis ejecutiva.
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios es el responsable de producir las copias necesarias para entregar a las autoridades correspondientes.
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios es el responsable de elaborar la síntesis informativa vespertina impresa y ejecutiva, así como las síntesis informativas de los fines de semana.

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

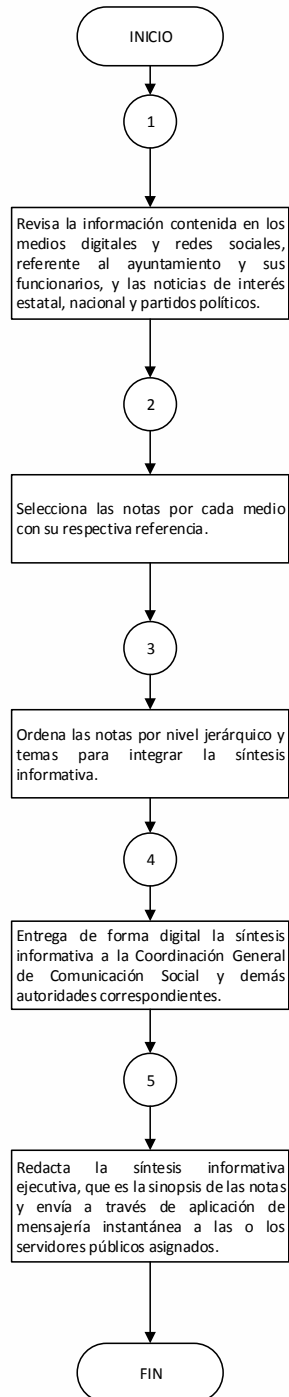
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios	Revisa la información contenida en los medios digitales y redes sociales referente al ayuntamiento y las noticias de interés estatal, nacional y partidos políticos.
2		Selecciona las notas por cada medio con su respectiva referencia.
3		Ordena las notas por nivel jerárquico y temas para integrar la síntesis informativa.
4		Entrega de forma digital la síntesis informativa a la Coordinación General de Comunicación Social y demás autoridades correspondientes.
5		Redacta la síntesis informativa ejecutiva, que es la sinopsis de las notas y envía a través de aplicación de mensajería instantánea a las o los servidores públicos asignados.
		FIN

Diagrama:

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

Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios



Nombre del Procedimiento: Realización del análisis semanal

Objetivo: Analizar temas de interés del Ayuntamiento de Toluca, publicados en los medios de comunicación, que puedan generar controversia en la opinión pública, a efecto de que el Gobierno Municipal defina su postura al respecto.

POLÍTICAS APLICABLES

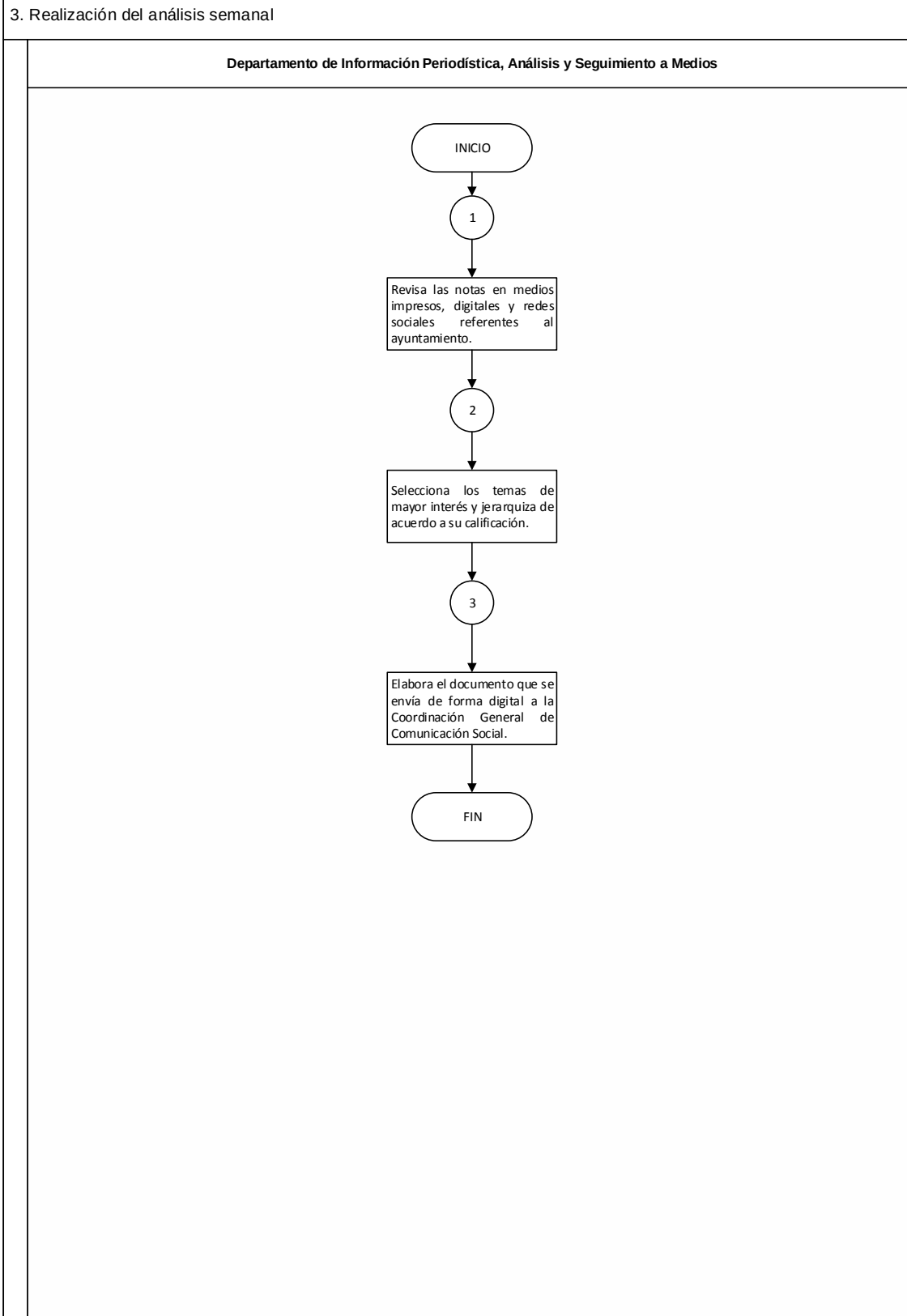
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios deberá elaborar un análisis cualitativo semanal sobre los temas de interés de la administración pública municipal, en los medios de comunicación local.
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento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

3. Realización del análisis semanal

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios	Revisa las notas en medios impresos, digitales y redes sociales referentes al ayuntamiento.
2		Selecciona los temas de mayor interés y jerarquiza de acuerdo a su calificación.
3		Elabora el documento que se envía de forma digital a la Coordinación General de Comunicación Social.
		FIN

Diagrama:



Nombre del

Procedimiento: Realización del análisis mensual de medios de comunicación

Objetivo:

Revisar mensualmente en medios informativos las menciones que indican la presencia del Ayuntamiento de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

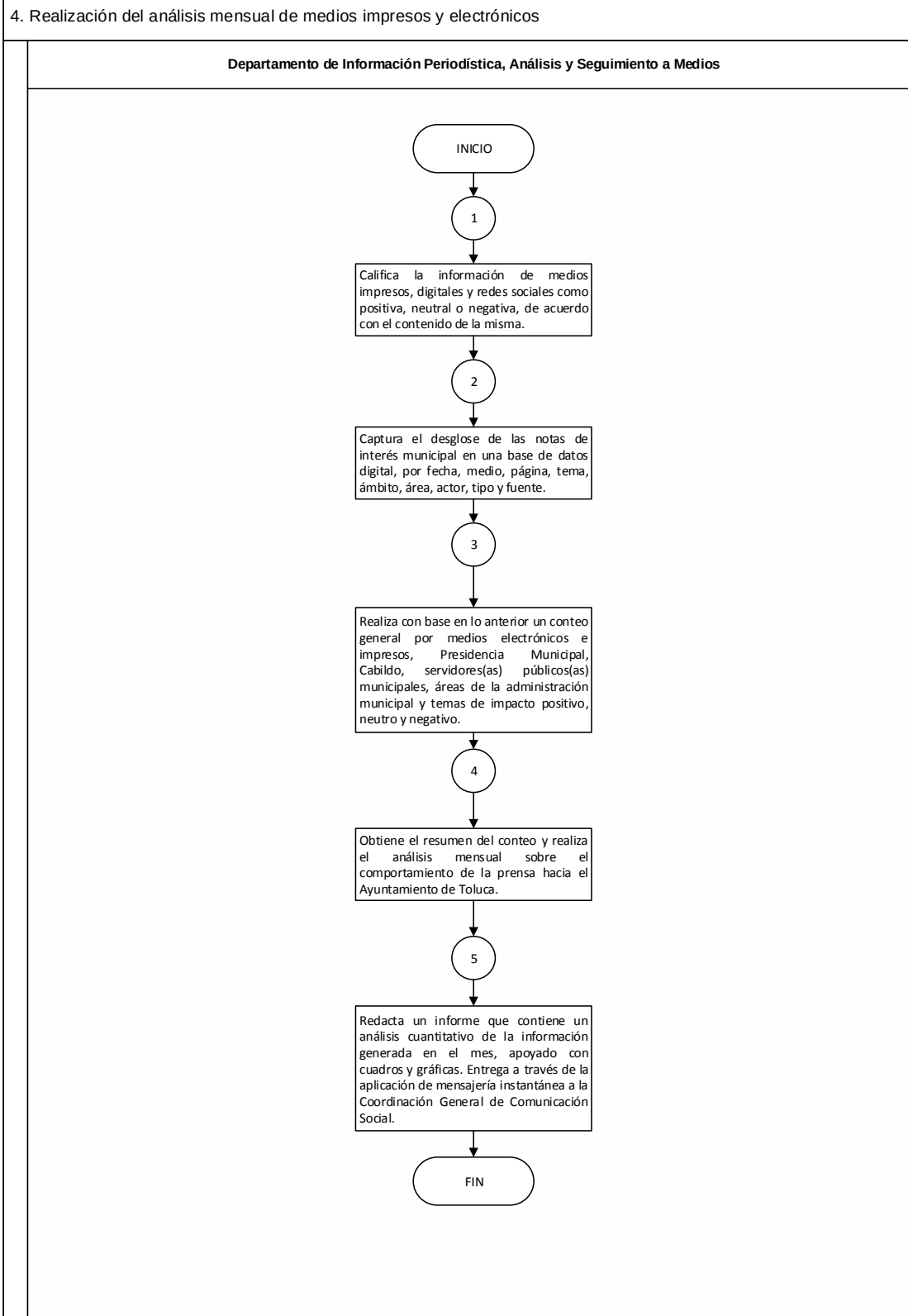
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios analizará las menciones del Ayuntamiento de Toluca en la prensa escrita y en medios electrónicos, dividiéndolas en positivas, neutrales y negativas, reflejando la presencia de la administración pública en los medios informativos.
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios identificará y registrará la presencia de la administración pública municipal en los medios informativos, apoyándose en gráficas y tablas que permitan visualizarla de mejor manera.

4. Realización del análisis mensual de medios de comunicación

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios	Califica la información de medios impresos, digitales y redes sociales como positiva, neutral o negativa, de acuerdo con el contenido de la misma.
2		Captura el desglose de las notas de interés municipal en una base de datos digital, por fecha, medio, página, tema, ámbito, área, actor, tipo y fuente.
3		Realiza con base en lo anterior un conteo general por medios electrónicos e impresos, Presidencia Municipal, Cabildo, servidores(as) públicos(as) municipales, áreas de la administración municipal y temas de impacto positivo, neutro y negativo.
4		Obtiene el resumen del conteo y realiza el análisis mensual sobre el comportamiento de la prensa hacia el Ayuntamiento de Toluca.
5		Redacta un informe que contiene un análisis cuantitativo de la información generada en el mes, apoyado con cuadros y gráficas. Entrega a través de la aplicación de mensajería instantánea a la Coordinación General de Comunicación Social.
		FIN

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:** Creación de boletines informativos

Objetivo: Organizar la cobertura de eventos para generar la información que se proporcionará a los diferentes medios de comunicación (impresos y electrónicos), mediante la designación del personal correspondiente (reporteros(as), fotógrafos(as), camarógrafos(as) y redes sociales).

POLÍTICAS APLICABLES

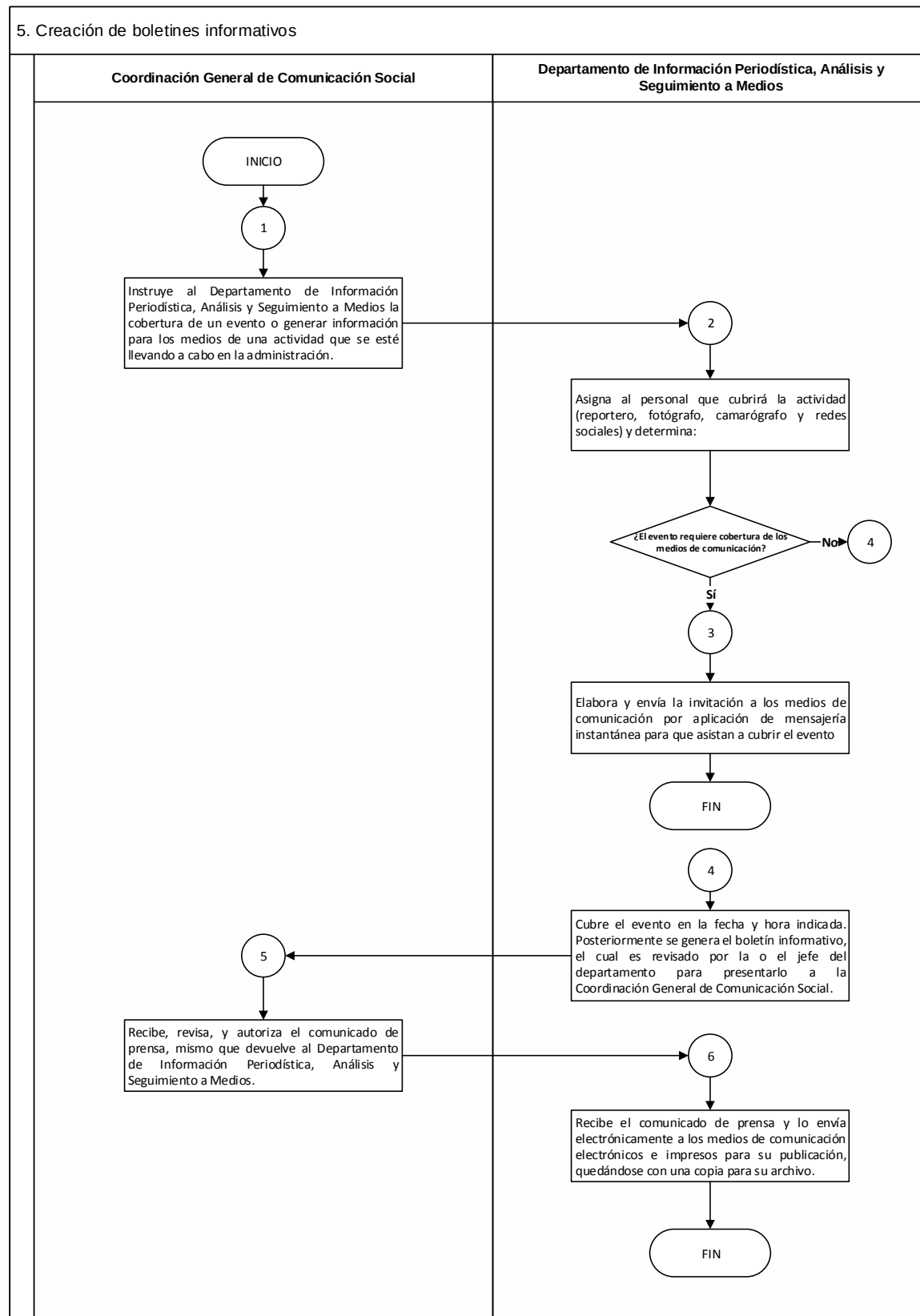
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios cubrirá los eventos del gobierno municipal mediante la designación del personal correspondiente (reporteros(as), fotógrafos(as), camarógrafos(as) y redes sociales).
- El Departamento de Información Periodística, Análisis y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

5. Creación de boletines informativos

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación General de Comunicación Social	Instruye al Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios la cobertura de un evento o generar información para los medios de una actividad que se esté llevando a cabo en la administración.
2	Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios	Asigna al personal que cubrirá la actividad (reporteros(as), fotógrafos(as), camarógrafos(as) y redes sociales) y determina: ¿El evento requiere cobertura de los medios de comunicación?
3		Sí: Elabora y envía la invitación a los medios de comunicación por aplicación de mensajería instantánea para que asistan a cubrir el evento.
		FIN
4		No: Cubre el evento en la fecha y hora indicada. Posteriormente se genera el boletín informativo, el cual es revisado por la o el jefe del departamento para presentarlo a la Coordinación General de Comunicación Social.
5	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe, revisa, y autoriza el comunicado de prensa, mismo que devuelve al Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios.
6	Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios	Recibe el comunicado de prensa y lo envía electrónicamente a los medios de comunicación electrónicos e impresos para su publicación, quedándose con una copia para su archivo.
		FIN

Diagrama:



VIII. Departamento de Radio y Televisión

**Nombre del
Procedimiento:**

Diseño de programas de radio y televisión.

Objetivo:

Elaborar y planear proyectos de radio y televisión para difundir las obras, programas y acciones, a través de mensajes institucionales que coadyuven al buen ejercicio de la Administración Pública Municipal de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

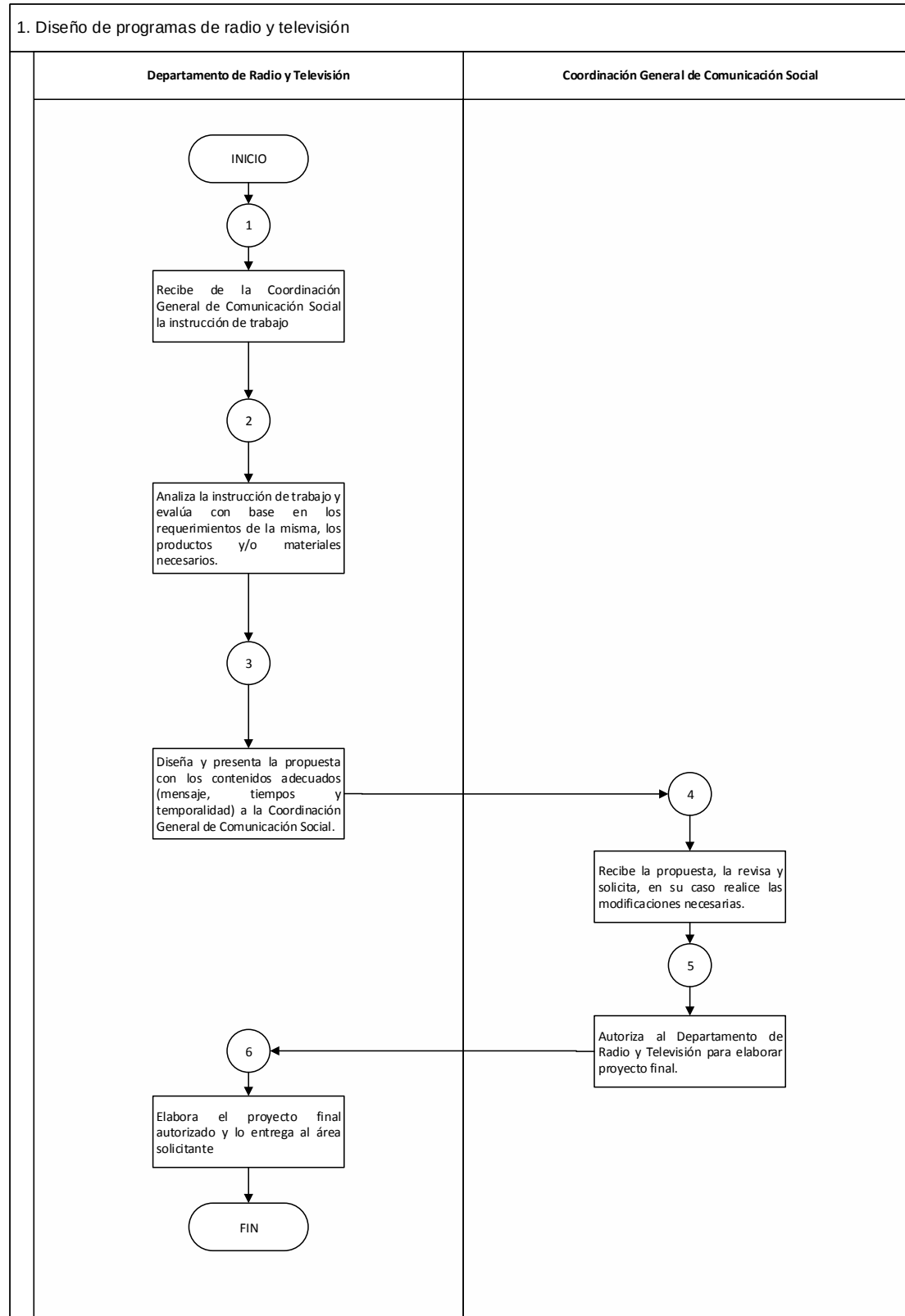
- El Departamento de Radio y Televisión con previa solicitud de la Coordinación General de Comunicación Social será el área responsable de proponer los proyectos para radio y televisión, considerando las políticas y tiempos, definiendo cortes y secciones de los programas.

1. Diseño de programas de radio y televisión.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Radio y Televisión	Recibe de la Coordinación General de Comunicación Social la instrucción de trabajo
2		Analiza la instrucción de trabajo y evalúa con base en los requerimientos de la misma, los productos y/o materiales necesarios.
3		Diseña y presenta la propuesta con los contenidos adecuados (mensaje, tiempos y temporalidad) a la Coordinación General de Comunicación Social.
4	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe la propuesta, la revisa y solicita, en su caso realice las modificaciones necesarias.
5		Autoriza al Departamento de Radio y Televisión para elaborar proyecto final.
6	Departamento de Radio y Televisión	Elabora el proyecto final autorizado y lo entrega al área solicitante
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Programar, proponer y producir videos especiales y cápsulas para radio, televisión y redes sociales.

Objetivo: Difundir a través de videos especiales, cápsulas de radio y televisión las obras y acciones que realiza la administración municipal en beneficio de sus habitantes.

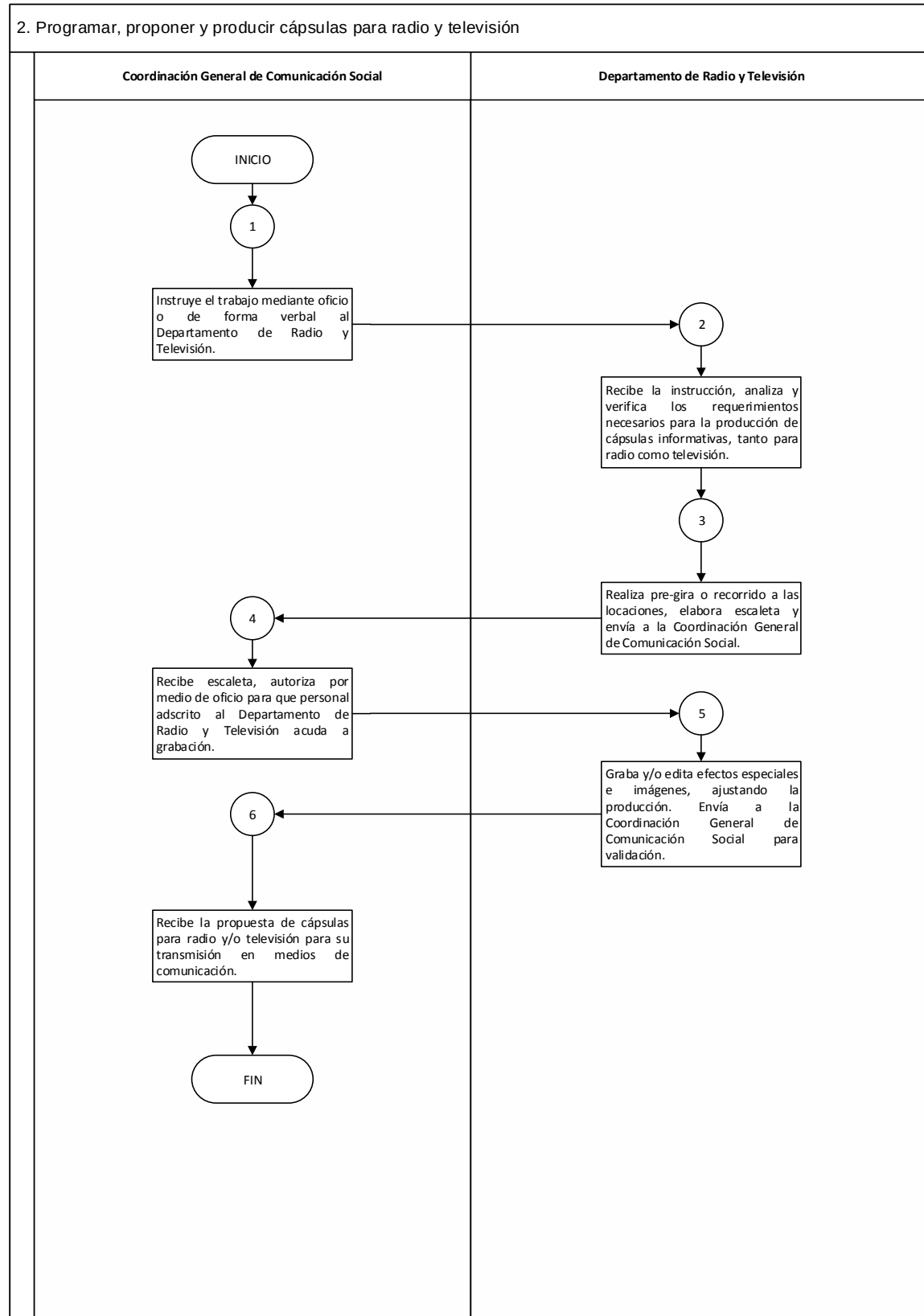
POLÍTICAS APLICABLES

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

2. Programar, proponer y producir videos especiales y cápsulas para radio, televisión y redes sociales.

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación General de Comunicación Social	Instruye el trabajo mediante oficio o de forma verbal al Departamento de Radio y Televisión.
2	Departamento de Radio y Televisión	Recibe la instrucción, analiza y verifica los requerimientos necesarios para la producción de cápsulas informativas, tanto para radio como televisión.
3		Realiza pre-gira o recorrido a las locaciones, elabora escaleta y envía a la Coordinación General de Comunicación Social.
4	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe escaleta, autoriza por medio de oficio para que personal adscrito al Departamento de Radio y Televisión acuda a grabación.
5	Departamento de Radio y Televisión	Graba y/o edita efectos especiales e imágenes, ajustando la producción. Envía a la Coordinación General de Comunicación Social para validación.
6	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe la propuesta de cápsulas para radio y/o televisión para su transmisión en medios de comunicación.
		FIN

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento**

Elaborar guiones para radio, televisión y redes sociales.

Objetivo:

Generar guiones para radio, televisión y redes sociales para difundir las obras, programas y acciones que realiza la administración pública municipal en beneficio de sus habitantes.

POLÍTICAS APLICABLES

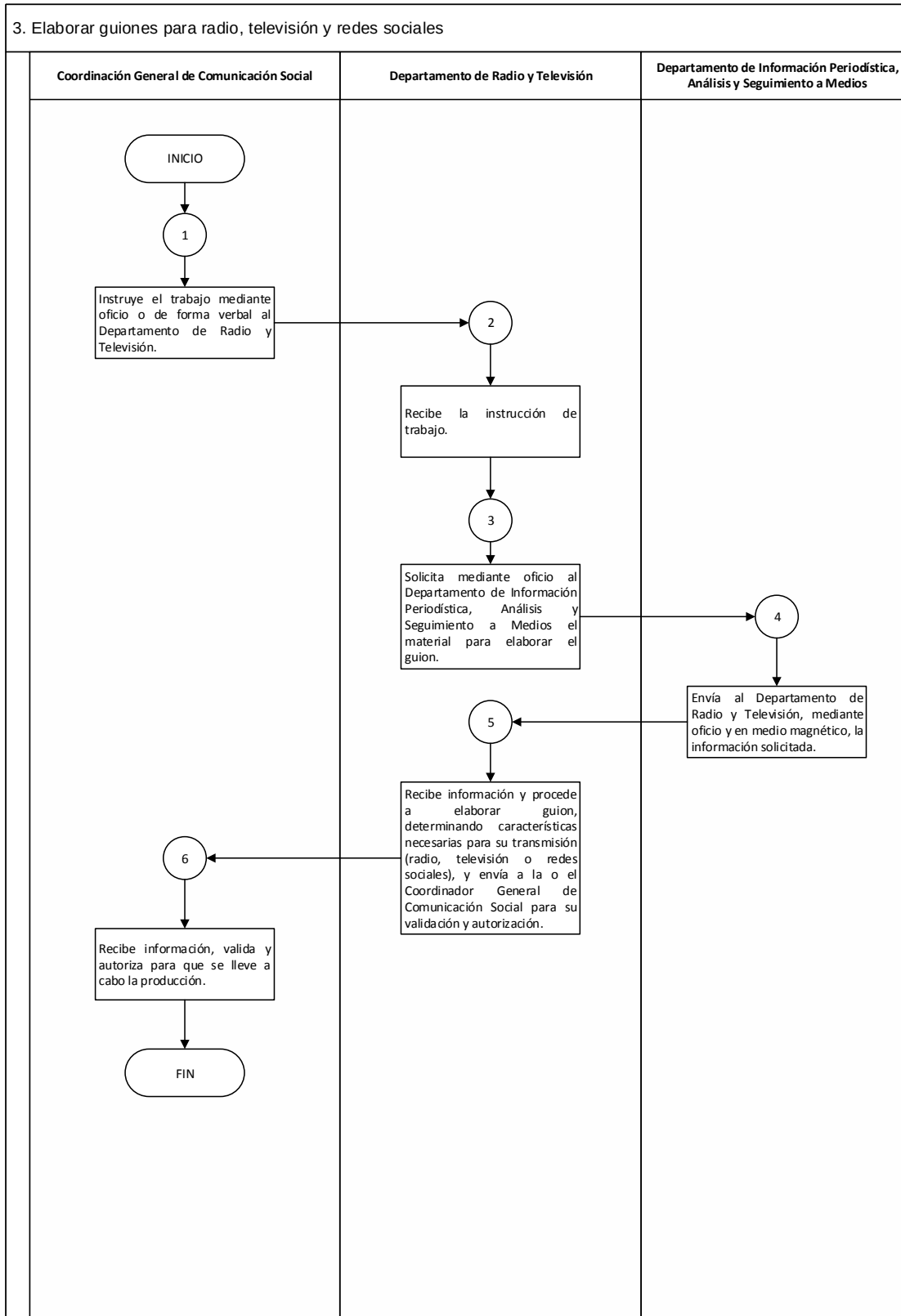
- El Departamento de Radio y Televisión es el responsable de proponer los textos y contenidos audiovisuales apegados a la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones.
- El Departamento de Radio y Televisión es el responsable de verificar la veracidad de la información que se difunda.

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

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación General de Comunicación Social	Instruye el trabajo mediante oficio o de forma verbal al Departamento de Radio y Televisión.
2	Departamento de Radio y Televisión	Recibe la instrucción de trabajo.
3		Solicita mediante oficio al Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios el material para elaborar el guion.
4	Departamento de Información Periodística, Análisis y Seguimiento a Medios	Envía al Departamento de Radio y Televisión, mediante oficio y en medio magnético, la información solicitada.
5	Departamento de Radio y Televisión	Recibe información y procede a elaborar guion, determinando características necesarias para su transmisión (radio, televisión o redes sociales), y envía a la o el Coordinador General de Comunicación Social para su validación y autorización.
6	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe información, valida y autoriza para que se lleve a cabo la producción.
		FIN

Diagrama:



IX. Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales

**Nombre del
Procedimiento:**

Giras de la o el Presidente Municipal.

Objetivo:

Atender la logística de los eventos en donde asista la o el Presidente Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales deberá brindar el apoyo correspondiente en la organización de eventos donde asista la o el Presidente Municipal.
- Las dependencias entregarán información a la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales, para llevar a cabo los eventos, a través de un programa y la carpeta informativa del mismo.
- Las dependencias de la administración pública municipal se harán cargo de la convocatoria del evento por lo menos con 3 días de anticipación.
- La Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales, solicitará a la Dirección General de Administración el templete, mampara, sonido; a la Coordinación de Cultura y Turismo la Caravana Artística, Banda de Música; a la Dirección General de Seguridad y Protección, la Banda de Guerra y Escolta y a la Coordinación General de Comunicación Social el diseño del proscenio.

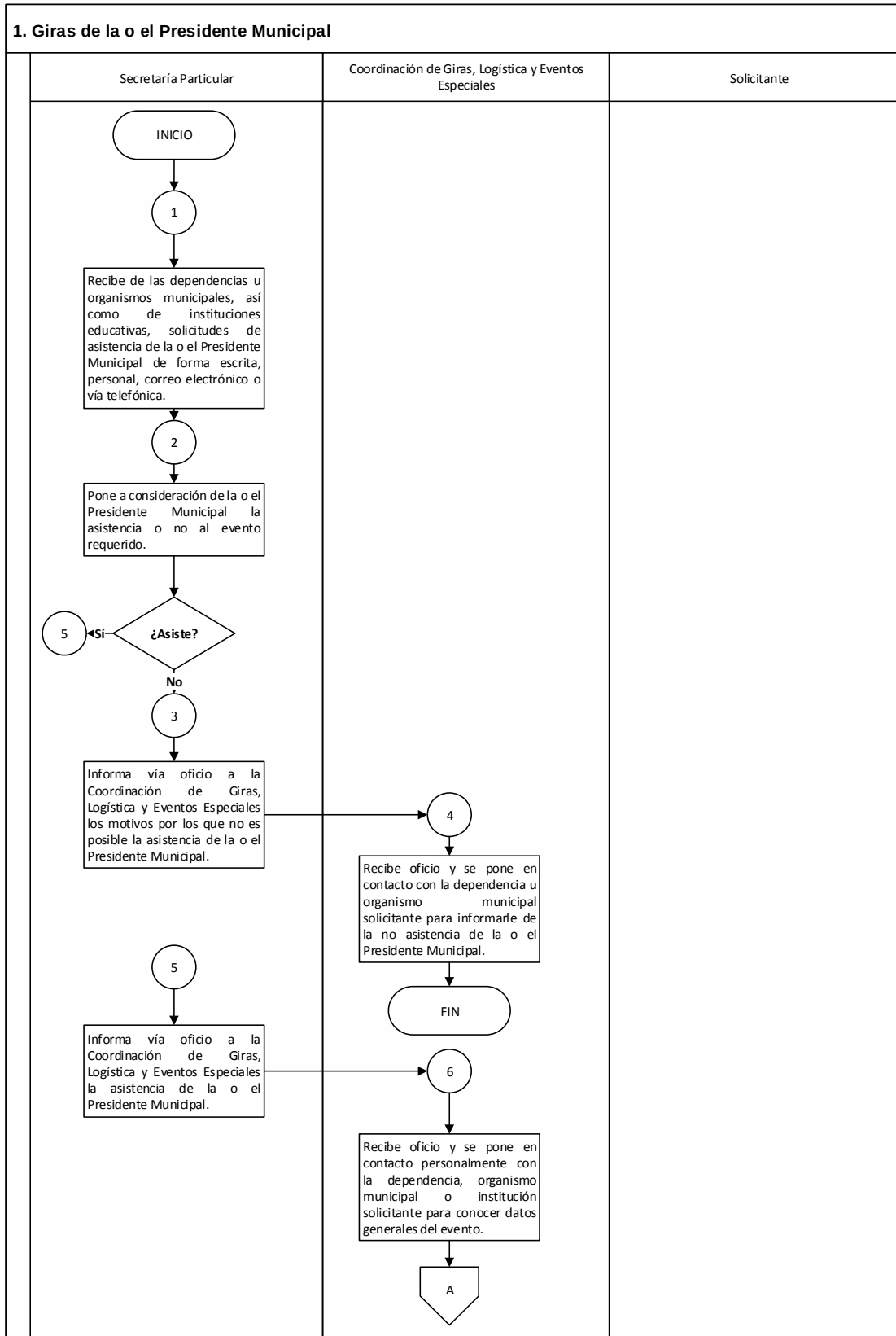
1. Giras del Presidente Municipal

Descriptivo:

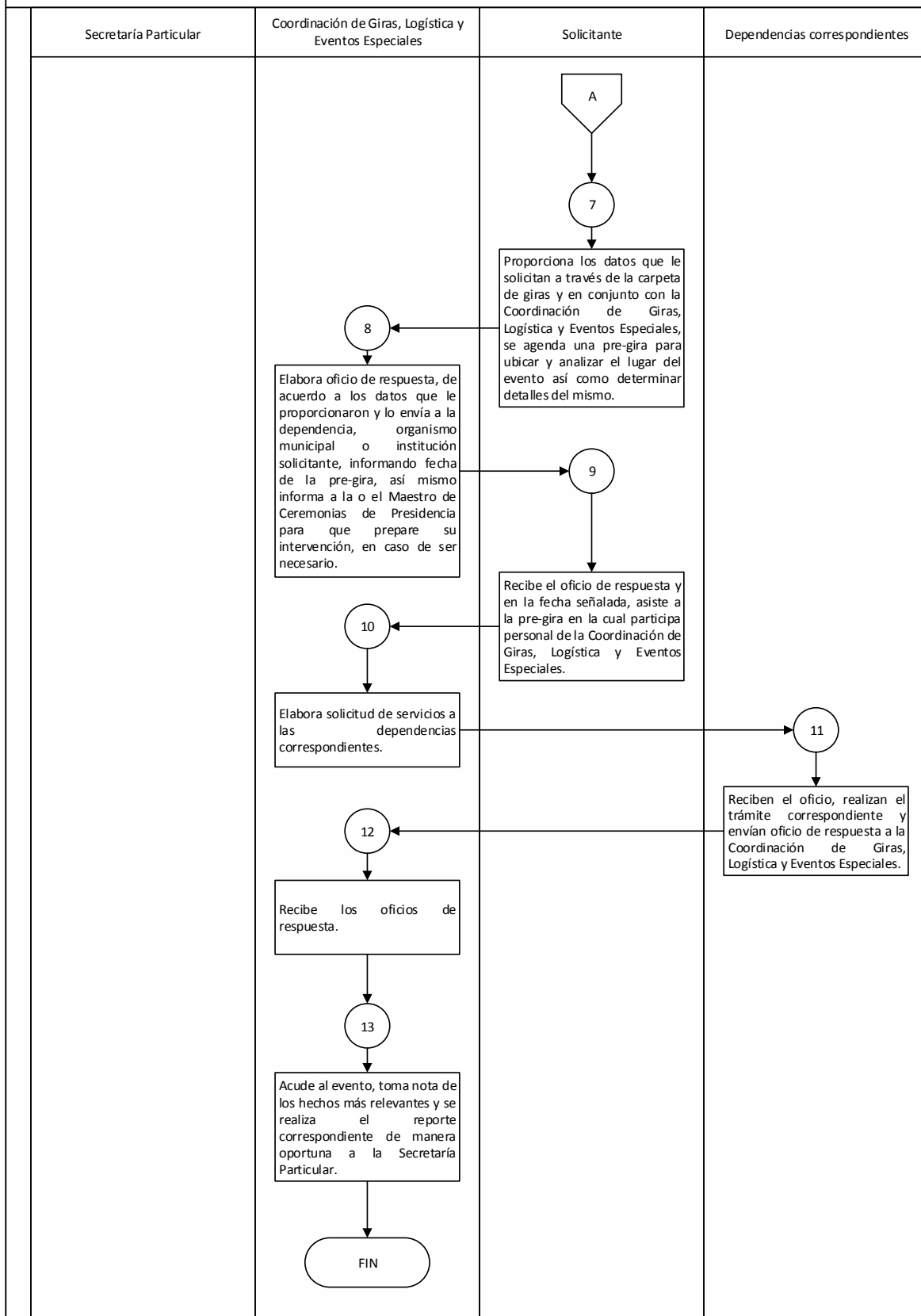
No.	Responsable	Actividad
1	Secretaría Particular	Recibe de las dependencias u organismos municipales, así como de instituciones educativas, solicitudes de asistencia de la o el Presidente Municipal de forma escrita, personal, correo electrónico o vía telefónica.
2		Pone a consideración de la o el Presidente Municipal la asistencia o no al evento requerido.
		¿Asiste?
3		No: Informa vía oficio a la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales los motivos por los que no es posible la asistencia de la o el Presidente Municipal.
4	Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales	Recibe oficio y se pone en contacto con la dependencia u organismo municipal solicitante para informarle de la no asistencia de la o el Presidente Municipal.
		FIN
5	Secretaría Particular	Sí: Informa vía oficio a la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales la asistencia de la o el Presidente Municipal.
6	Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales	Recibe oficio y se pone en contacto personalmente con la dependencia, organismo municipal o institución solicitante para conocer datos generales del evento.
7	Solicitante	Proporciona los datos que le solicitan a través de la carpeta de giras y en conjunto con la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales, se agenda una pre-gira para ubicar y analizar el lugar del evento así como determinar detalles del mismo.
8	Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales	Elabora oficio de respuesta, de acuerdo a los datos que le proporcionaron y lo envía a la dependencia, organismo municipal o institución solicitante, informando fecha de la pre-gira, así mismo informa a la o el Maestro de Ceremonias de Presidencia para que prepare su intervención, en caso de ser necesario.
9	Solicitante	Recibe el oficio de respuesta y en la fecha señalada, asiste a la pre-gira en la cual participa personal de la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales.
10	Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales	Elabora solicitud de servicios a las dependencias correspondientes.
11	Dependencias correspondientes	Reciben el oficio, realizan el trámite correspondiente y envían oficio de respuesta a la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales.

No.	Responsable	Actividad
12	Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales	Recibe los oficios de respuesta.
13		Acude al evento, toma nota de los hechos más relevantes y se realiza el reporte correspondiente de manera oportuna a la Secretaría Particular.
		FIN

Diagrama:



Giras de a o el Presidente Municipal



X. Departamento de Orientación y Gestión Social

Nombre del Procedimiento: Orientación y Gestión Social

Objetivo: Promover la inclusión social y la vinculación entre el gobierno municipal y la comunidad para la resolución conjunta de situaciones problemáticas en el inmediato, corto y mediano plazo.

POLÍTICAS APLICABLES

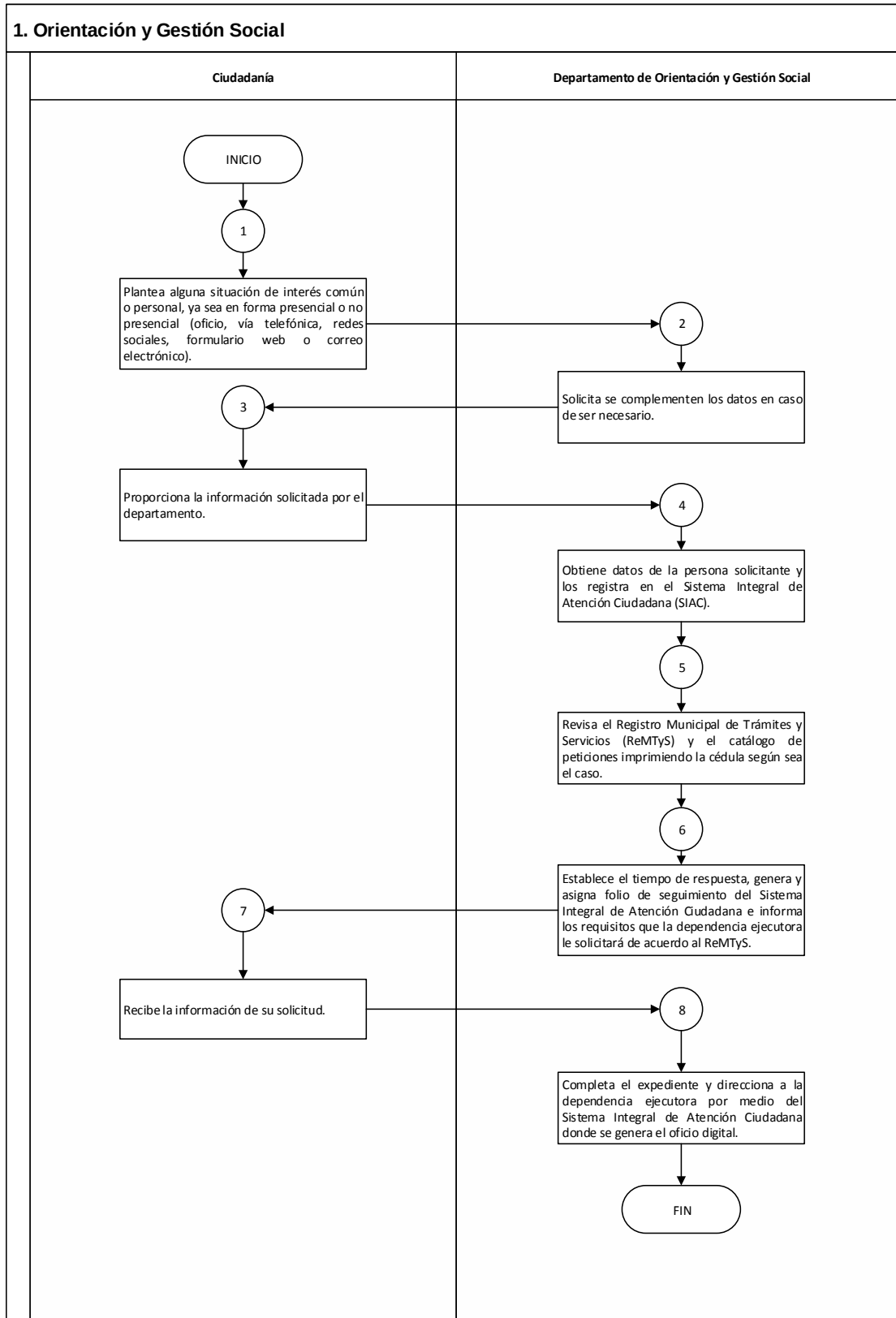
- El Departamento de Orientación y Gestión Social tiene un horario de atención al público de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- El Departamento de Orientación y Gestión Social recibe las peticiones provenientes de los diversos canales de entrada.
- El Departamento de Orientación y Gestión Social dirigirá las peticiones a las dependencias municipales correspondientes o, en su caso, a otras instancias gubernamentales o privadas.
- El Departamento de Orientación y Gestión Social tratará la información proporcionada por la o el ciudadano conforme al aviso de privacidad y a la legislación de datos personales.
- El Departamento de Orientación y Gestión Social atenderá a la ciudadanía con respeto irrestricto a sus derechos humanos.
- El Departamento de Orientación y Gestión Social brinda orientación vía telefónica a través del número 722 276 1900, ext. 455, 563 y 106.
- No es obligación del personal del departamento brindar información que esté fuera del alcance de asuntos responsabilidad de la administración pública municipal, sin embargo, pueden proporcionar información de otra naturaleza, en caso de contar con ella.

1. Orientación y Gestión Social

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Ciudadano(a)	Plantea alguna situación de interés común o personal, ya sea en forma presencial o no presencial (oficio, vía telefónica, redes sociales, formulario web o correo electrónico).
2	Departamento de Orientación y Gestión Social	Solicita se complementen los datos en caso de ser necesario.
3	Ciudadano(a)	Proporciona la información solicitada por el departamento.
4	Departamento de Orientación y Gestión Social	Obtiene datos de la persona solicitante y los registra en el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC).
5		Revisa el Registro Municipal de Trámites y Servicios (ReMTyS) y el catálogo de peticiones imprimiendo la cédula según sea el caso.
6		Establece el tiempo de respuesta, genera y asigna folio de seguimiento del Sistema Integral de Atención Ciudadana e informa los requisitos que la dependencia ejecutora le solicitará de acuerdo al ReMTyS.
7	Ciudadano	Recibe la información de su solicitud.
8	Departamento de Orientación y Gestión Social	Completa el expediente y direcciona a la dependencia ejecutora por medio del Sistema Integral de Atención Ciudadana donde se genera el oficio digital.
		FIN

Diagrama:



**Nombre del
Procedimiento:**

Atención de los módulos de orientación e información al público.

Objetivo:

Atender a través de los módulos las solicitudes de información por parte de las y los ciudadanos de manera eficaz y certera.

POLÍTICAS APLICABLES

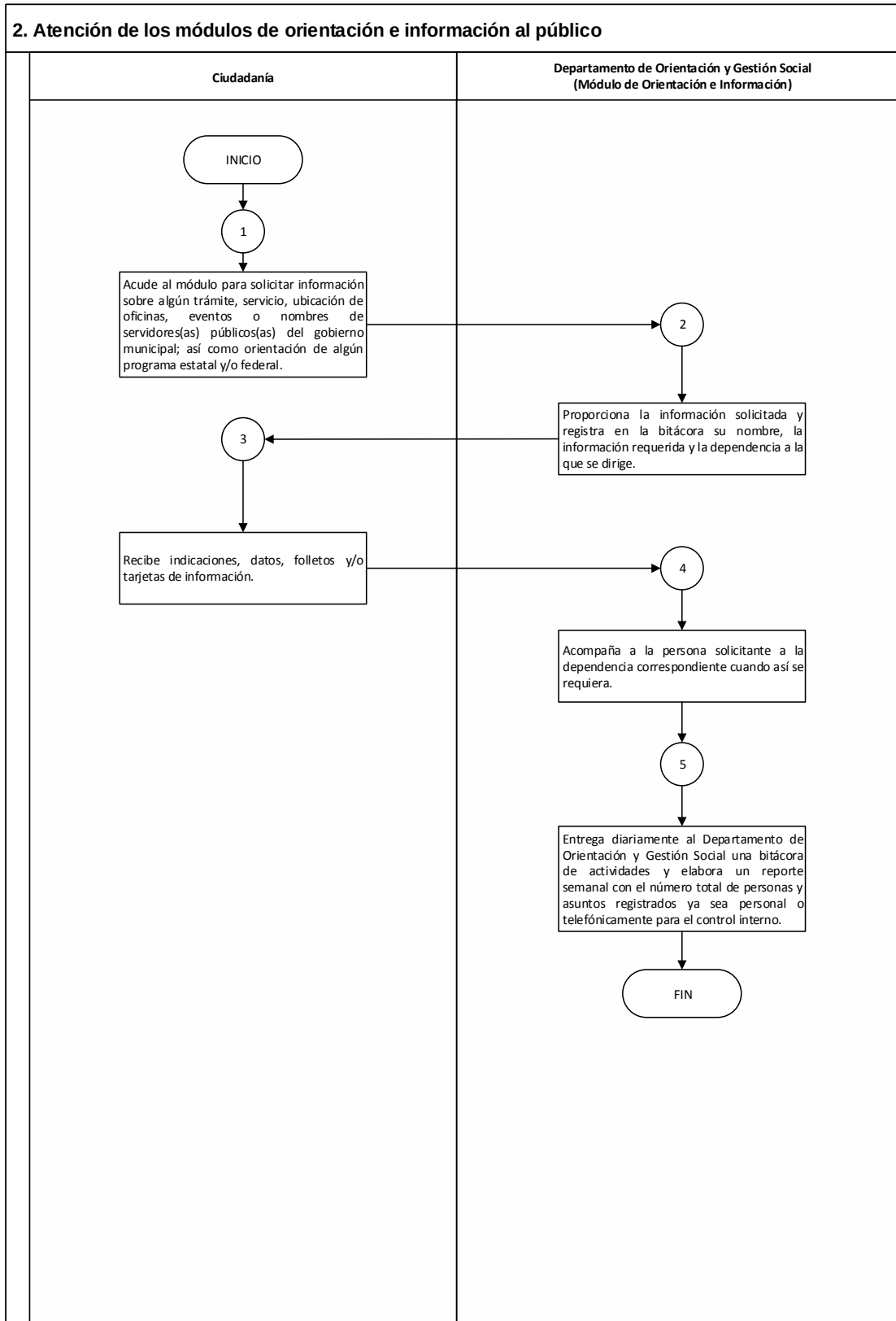
- Las y los asesores orientan a la ciudadanía de acuerdo a la información solicitada.
- Las y los integrantes del Departamento de Orientación y Gestión Social deben pasar por un proceso de inducción para asegurar que tengan conocimiento del objetivo, visión y misión de la Coordinación de Atención Ciudadana, así como las funciones a desarrollar.
- El módulo debe ser atendido por lo menos con una o un servidor público capacitado y actualizado. La cantidad del personal en módulo depende de la afluencia del edificio.
- Las y los asesores podrán realizar la labor de acompañamiento a la ciudadanía a las diferentes dependencias públicas municipales, estatales y federales, que se encuentren dentro del primer cuadro de la ciudad, cuando se requiera.

2. Atención de los módulos de orientación e información al público

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Ciudadanía	Acude al módulo para solicitar información sobre algún trámite, servicio, ubicación de oficinas, eventos o nombres de servidores(as) públicos(as) del gobierno municipal; así como orientación de algún programa estatal y/o federal.
2	Departamento de Orientación y Gestión Social (Módulo de Orientación e Información)	Proporciona la información solicitada y registra en la bitácora su nombre, la información requerida y la dependencia a la que se dirige.
3	Ciudadanía	Recibe indicaciones, datos, folletos y/o tarjetas de información.
4	Departamento de Orientación y Gestión Social (Módulo de Orientación e Información)	Acompaña a la persona solicitante a la dependencia correspondiente cuando así se requiera.
5	Departamento de Orientación y Gestión Social (Módulo de Orientación e Información)	Entrega diariamente al Departamento de Orientación y Gestión Social una bitácora de actividades y elabora un reporte semanal con el número total de personas y asuntos registrados ya sea personal o telefónicamente para el control interno.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento:	Elaboración y actualización del directorio de las y los servidores públicos municipales.
Objetivo:	Mantener actualizado el directorio de las y los servidores públicos de la administración pública municipal de Toluca en coordinación con las delegaciones administrativas de las dependencias, órganos y organismos municipales.

POLÍTICAS APLICABLES

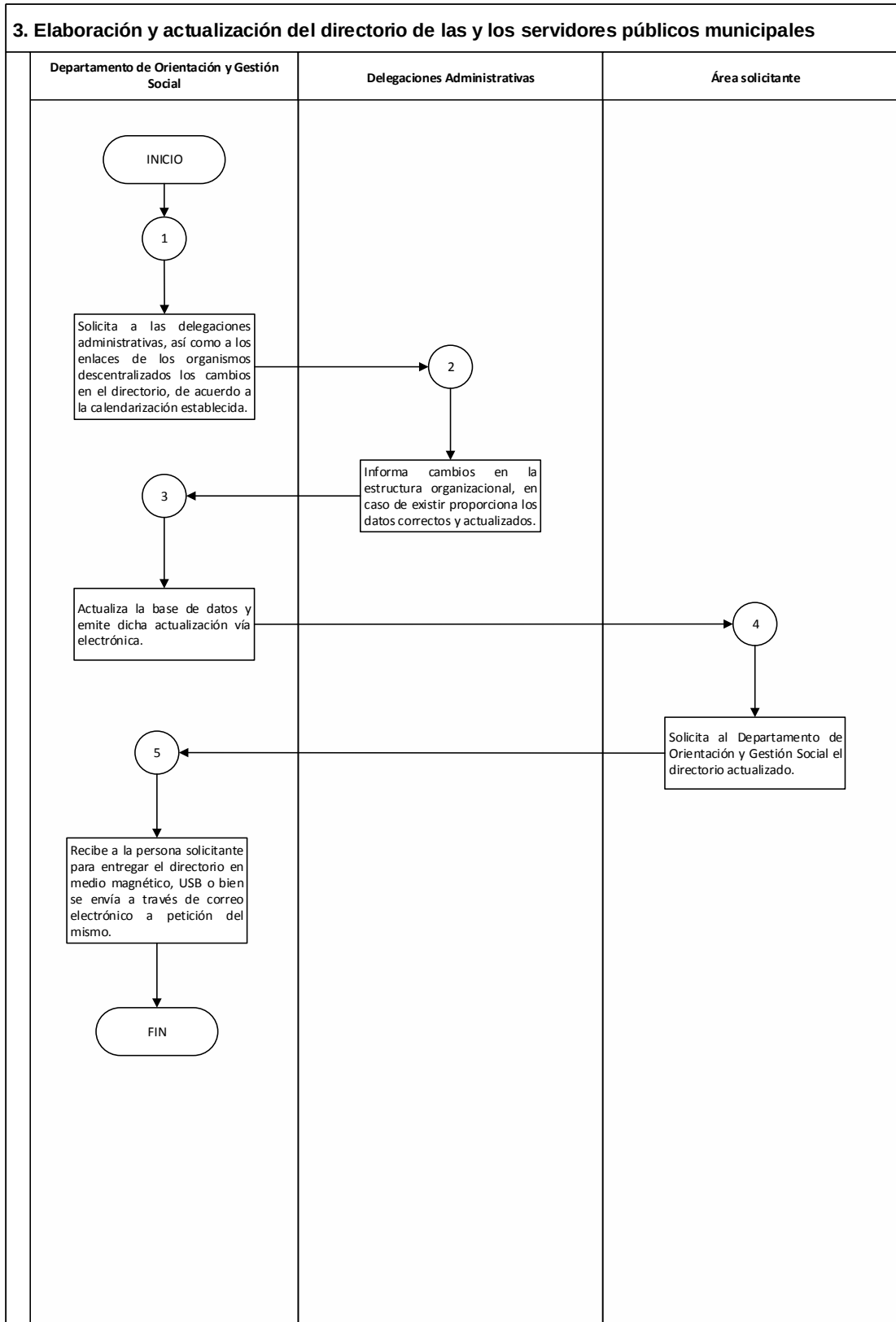
- La actualización del directorio telefónico se realiza de manera mensual o de acuerdo a los cambios que en el momento se generen en el transcurso de la administración.
- El Departamento de Orientación y Gestión Social debe resolver cualquier duda al respecto.
- La distribución de los directorios se realiza mediante oficio a solicitud de la o el servidor público, quien debe proporcionar medio magnético, USB o correo electrónico para su correcto almacenamiento y únicamente se proporciona de forma interna a las y los solicitantes de la misma administración pública municipal.
- La información para solicitantes externos se proporciona en lo específico.
- Las delegaciones administrativas deberán informar a la Coordinación de Atención Ciudadana mediante oficio, los cambios a la estructura de las unidades administrativas correspondientes.

3. Elaboración y actualización del directorio de las y los servidores públicos municipales

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Orientación y Gestión Social	Solicita a las delegaciones administrativas, así como a los enlaces de los organismos descentralizados los cambios en el directorio, de acuerdo a la calendarización establecida.
2	Delegaciones Administrativas	Informa cambios en la estructura organizacional, en caso de existir proporciona los datos correctos y actualizados.
3	Departamento de Orientación y Gestión Social	Actualiza la base de datos y emite dicha actualización vía electrónica.
4	Área solicitante	Solicita al Departamento de Orientación y Gestión Social el directorio actualizado.
5	Departamento de Orientación y Gestión Social	Recibe a la persona solicitante para entregar el directorio en medio magnético, USB o bien se envía a través de correo electrónico a petición del mismo.
		FIN

Diagrama:



XI. Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana

Nombre del Procedimiento: Seguimiento a las peticiones ciudadanas

Objetivo: Clasificar y parametrizar las solicitudes ciudadanas según sea el caso.

POLÍTICAS APLICABLES

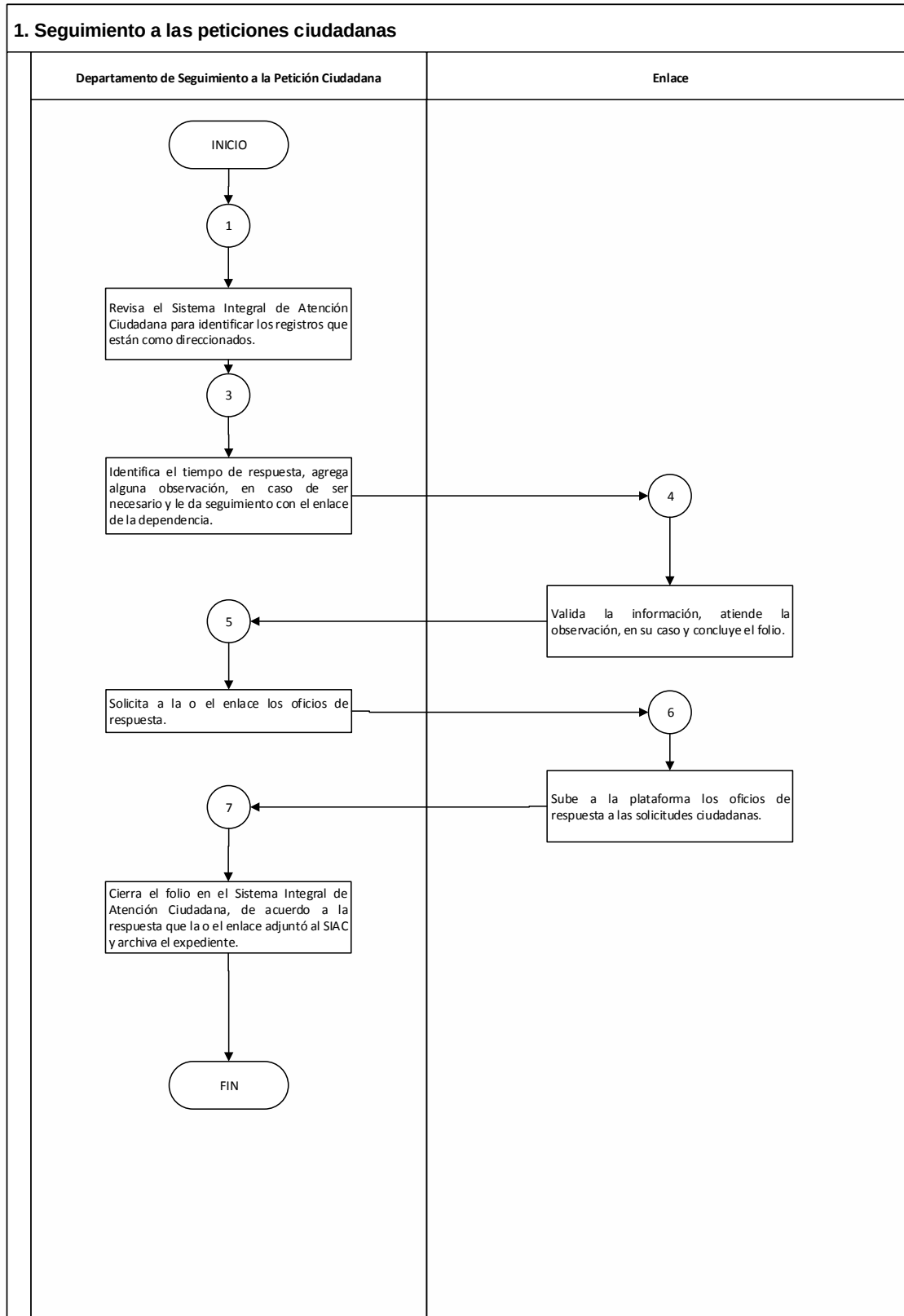
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana tiene un horario de atención al público de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana actualiza el folio conforme a la solicitud del enlace a través de la plataforma SIAC, donde manifiesta la respuesta de la solicitud.

1. Seguimiento a las peticiones ciudadanas

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana	Revisa el Sistema Integral de Atención Ciudadana para identificar los registros que están como direccionados.
2		Identifica el tiempo de respuesta, agrega alguna observación, en caso de ser necesario y le da seguimiento con el enlace de la dependencia.
3	Enlace	Valida la información, atiende la observación, en su caso y concluye el folio.
4	Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana	Solicita a la o el enlace los oficios de respuesta.
5	Enlace	Sube a la plataforma los oficios de respuesta a las solicitudes ciudadanas.
6	Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana	Cierra el folio en el Sistema Integral de Atención Ciudadana, de acuerdo a la respuesta que la o el enlace adjuntó al SIAC y archiva el expediente.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Seguimiento a las peticiones ciudadanas (Seguimiento a la Solicitud)

Objetivo: Mejorar la eficacia y efectividad del proceso de atención ciudadana a través del análisis sistemático de la información en sus diferentes etapas de desarrollo.

POLÍTICAS APLICABLES

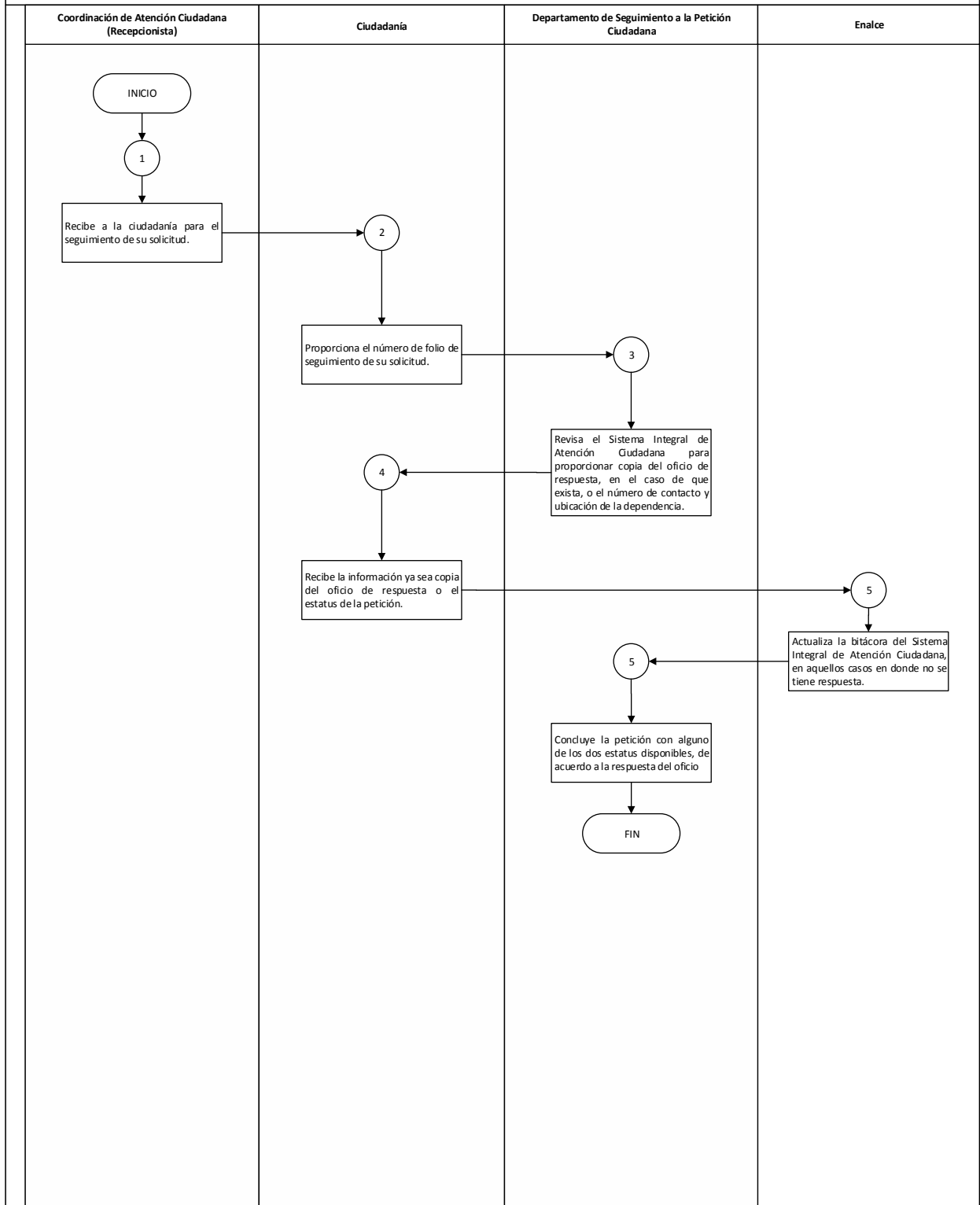
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana debe estar al tanto de la atención de las unidades administrativas a través de la bitácora referente a los asuntos que se les turnen hasta su conclusión.
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana tiene un horario de atención al público de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana a través del sistema implementado por la Coordinación de Atención Ciudadana, recuerda al enlace de la dependencia tres días antes del vencimiento de la solicitud y cada día posterior hasta su vencimiento.
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana debe orientar a las o los peticionarios en cuanto al tiempo de respuesta.
- El enlace de la unidad administrativa debe de actualizar la bitácora en el sistema por cada interacción con la o el ciudadano, ya sea de forma presencial o no presencial.
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana debe solicitar vía SIAC, al enlace la actualización de la bitácora según sea el caso.
- El Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana debe de implementar mecanismos de evaluación del servicio brindado por parte de las áreas involucradas.

2. Seguimiento a las peticiones ciudadanas (Seguimiento a la Solicitud)

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación de Atención Ciudadana (Recepcionista)	Recibe a la ciudadanía para el seguimiento de su solicitud.
2	Ciudadanía	Proporciona el número de folio de seguimiento de su solicitud.
3	Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana	Revisa el Sistema Integral de Atención Ciudadana para proporcionar copia del oficio de respuesta, en el caso de que exista, o el número de contacto y ubicación de la dependencia.
4	Ciudadanía	Recibe la información ya sea copia del oficio de respuesta o el estatus de la petición.
5	Enlace	Actualiza la bitácora del Sistema Integral de Atención Ciudadana, en aquellos casos en donde no se tiene respuesta.
6	Departamento de Seguimiento a la Petición Ciudadana	Concluye la petición con alguno de los dos estatus disponibles, de acuerdo a la respuesta del oficio
		FIN

2. Seguimiento a las peticiones ciudadanas (Seguimiento a la Solicitud)



XII. Departamento de Revisión de Infraestructura y Servicios Municipales

Nombre del Procedimiento: Revisión e identificación de infraestructura y servicios municipales.

Objetivo: Coadyuvar en el incremento de la calidad de los servicios que brinda la administración pública municipal, así como el buen estado y funcionamiento de los espacios públicos e infraestructura.

POLÍTICAS APLICABLES

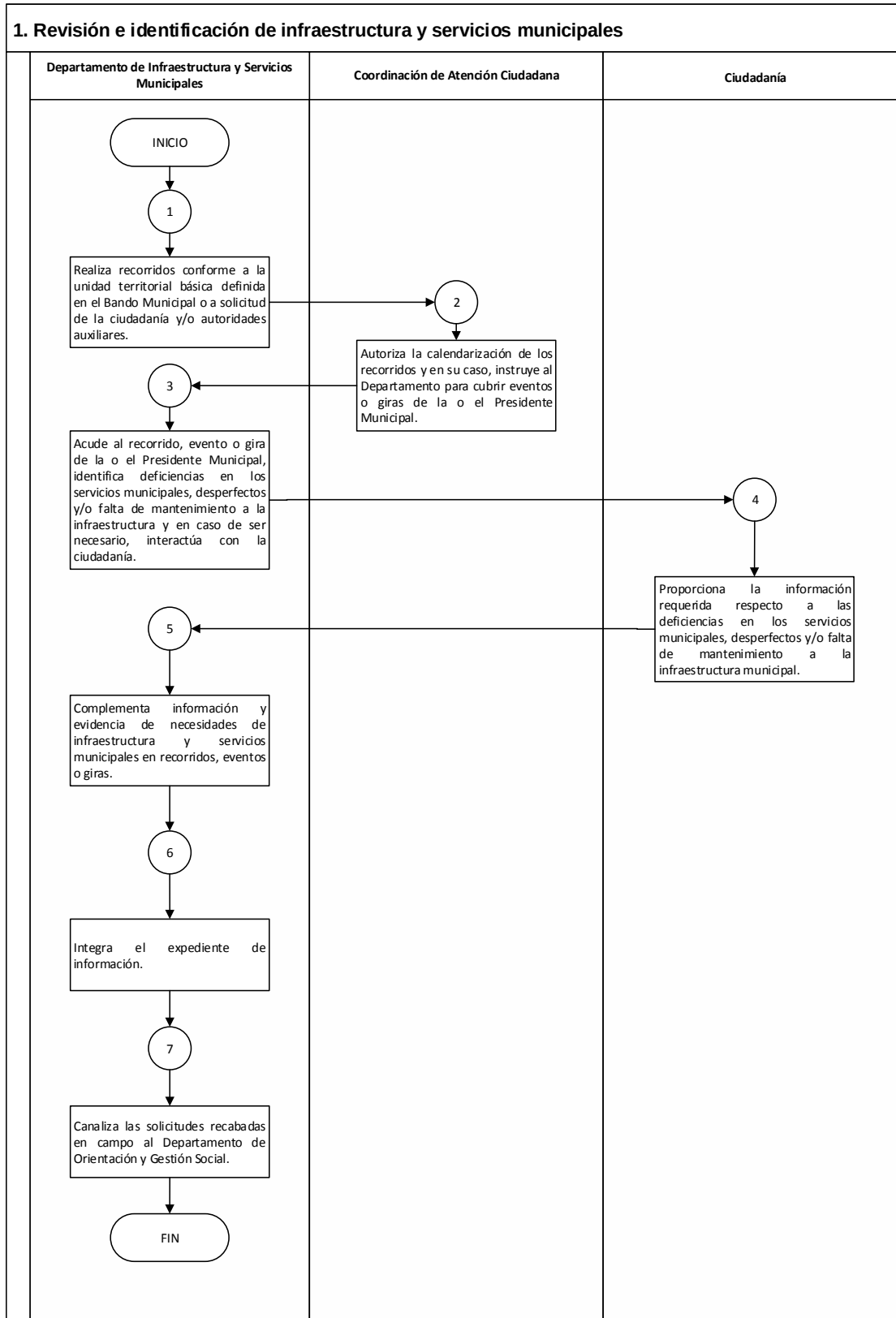
- El Departamento de Revisión de Infraestructura y Servicios Municipales recaba la información mediante revisiones de campo derivadas de una solicitud expresa de la persona titular del ejecutivo municipal, o bien, por instrucción de la o el Coordinador de Atención Ciudadana con base en peticiones ciudadanas identificadas, así como en las giras de la o el Presidente Municipal.
- Las revisiones deben ser cubiertas por un equipo de servidores públicos plenamente identificados.
- Las revisiones se realizan en horarios que permiten ver objetivamente las fallas o carencias en los servicios, infraestructura y/o espacios públicos.
- Toda la información recabada es ingresada al Sistema Integral de Atención Ciudadana para que el Departamento de Gestión y Orientación Social pueda direccionarla.
- Los canales de comunicación autorizados son a través de oficio, vía telefónica, redes sociales, formulario web o correo electrónico y giras de la o el Presidente Municipal.
- El Departamento de Revisión de Infraestructura y Servicios Municipales debe realizar el levantamiento gráfico exacto y nítido de las evidencias que respalden fallas, desperfectos y/o falta de mantenimiento identificados.

1. Revisión e identificación de infraestructura y servicios municipales.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Infraestructura y Servicios Municipales	Realiza recorridos conforme a la unidad territorial básica definida en el Bando Municipal o a solicitud de la ciudadanía y/o autoridades auxiliares.
2	Coordinación de Atención Ciudadana	Autoriza la calendarización de los recorridos y en su caso, instruye al Departamento para cubrir eventos o giras de la o el Presidente Municipal.
3	Departamento de Infraestructura y Servicios Municipales	Acude al recorrido, evento o gira de la o el Presidente Municipal, identifica deficiencias en los servicios municipales, desperfectos y/o falta de mantenimiento a la infraestructura y en caso de ser necesario, interactúa con la ciudadanía.
4	Ciudadanía	Proporciona la información requerida respecto a las deficiencias en los servicios municipales, desperfectos y/o falta de mantenimiento a la infraestructura municipal.
5	Departamento de Infraestructura y Servicios Municipales	Complementa información y evidencia de necesidades de infraestructura y servicios municipales en recorridos, eventos o giras.
6		Integra el expediente de información.
7		Canaliza las solicitudes recabadas en campo al Departamento de Orientación y Gestión Social.
		FIN

Diagrama:



XIII. Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública

Nombre del Procedimiento: Organización y desarrollo de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública de Toluca

Objetivo: Planear, organizar, convocar y desarrollar las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública, así como elaborar y formalizar las actas respectivas para cumplir con el objeto del Consejo como órgano encargado de planear, coordinar y supervisar las acciones, políticas y programas en materia de seguridad pública y prevención social de la violencia y la delincuencia, así como dar seguimiento a los acuerdos, lineamientos y políticas emitidas por el Consejo Nacional, Estatal e Intermunicipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública es la unidad administrativa responsable de realizar las gestiones y acciones conducentes para instalar y asegurar la operación del Consejo Municipal de Seguridad Pública y sus respectivas Comisiones de Trabajo;
- La Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública es la unidad administrativa responsable de elaborar y formalizar las actas de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública
- La Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública levantará evidencia fotográfica y grabará la sesión para la realización del acta correspondiente.
- La Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública es la unidad administrativa responsable de verificar el seguimiento y cumplimiento a los acuerdos que emanen de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública y de los consejos Nacional, Estatal e Intermunicipal de Seguridad Pública.
- Las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública podrán realizarse de manera presencial o virtual, dependiendo de la alerta sanitaria.

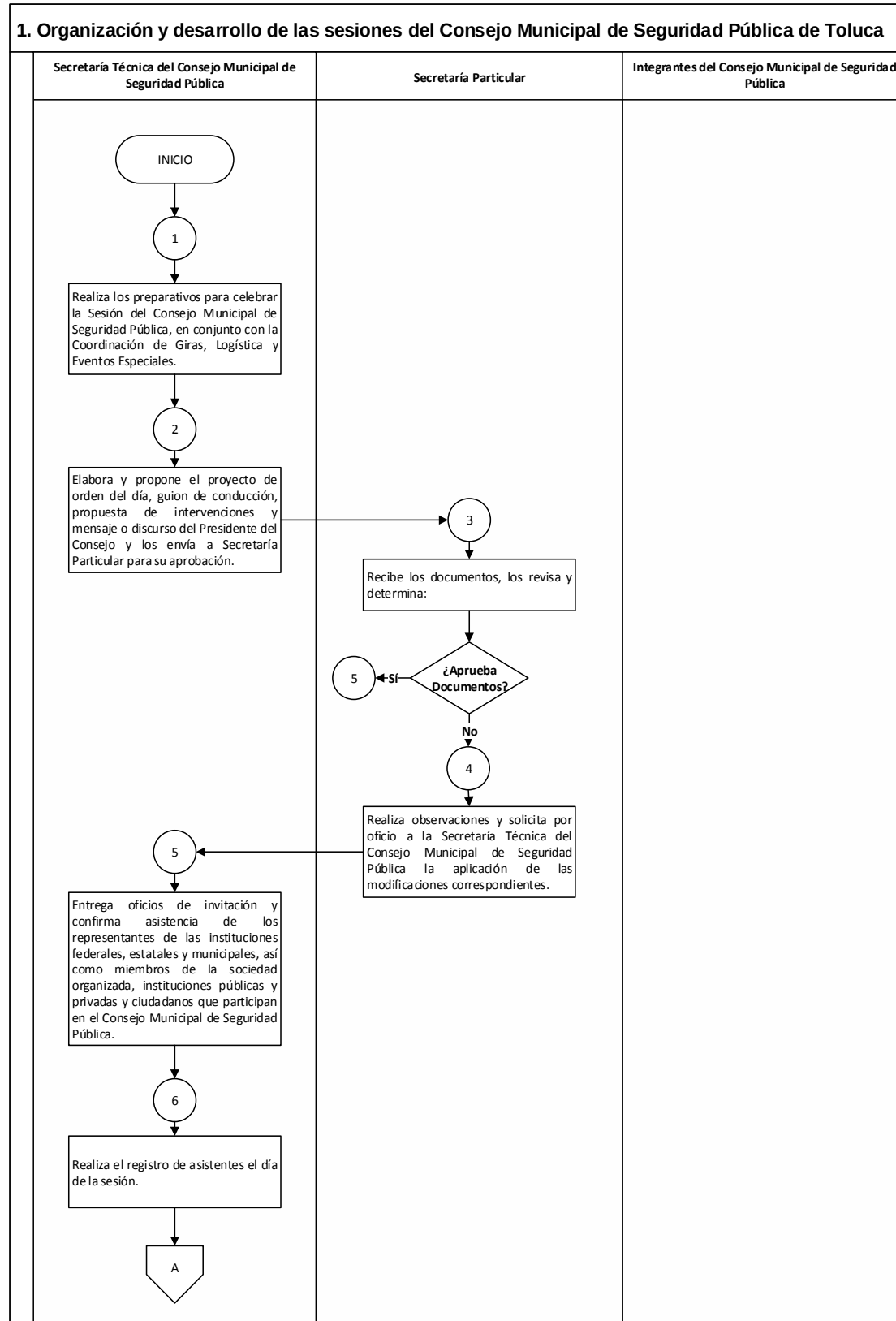
1. Organización y desarrollo de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública de Toluca

Descriptivo:

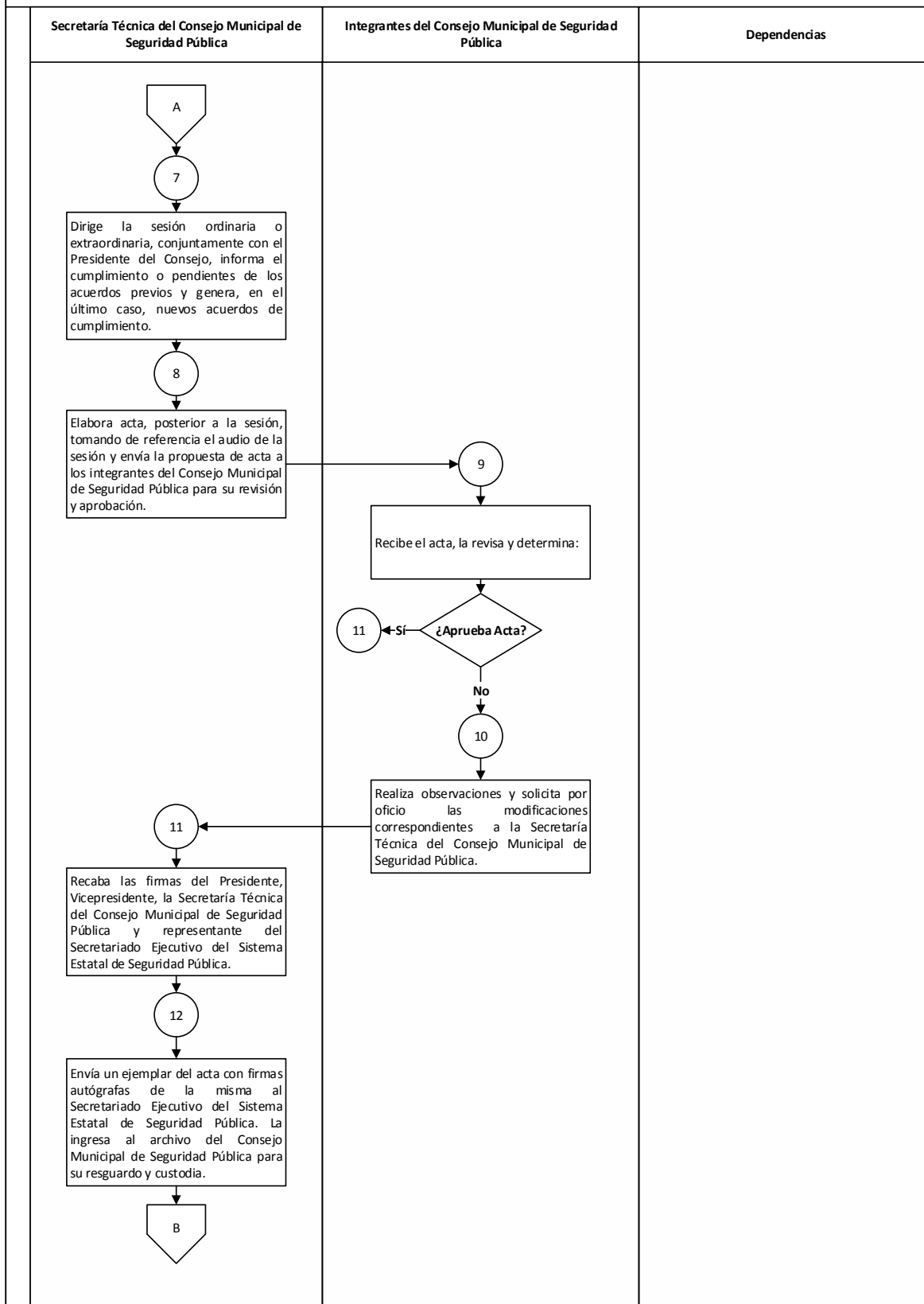
No.	Responsable	Actividad
1	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Realiza los preparativos para celebrar la Sesión del Consejo Municipal de Seguridad Pública, en conjunto con la Coordinación de Giras, Logística y Eventos Especiales.
2		Elabora y propone el proyecto de orden del día, guion de conducción, propuesta de intervenciones y mensaje o discurso del Presidente del Consejo y los envía a Secretaría Particular para su aprobación.
3	Secretaría Particular	Recibe los documentos, los revisa y determina:
		¿Aprueba Documentos?
		Sí: Se conecta al paso 5
4		No: Realiza observaciones y solicita por oficio a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública la aplicación de las modificaciones correspondientes.
5	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Entrega oficios de invitación y confirma asistencia de los representantes de las instituciones federales, estatales y municipales, así como miembros de la sociedad organizada, instituciones públicas y privadas y ciudadanos que participan en el Consejo Municipal de Seguridad Pública.
6		Realiza el registro de asistentes el día de la sesión.
7		Dirige la sesión ordinaria o extraordinaria, conjuntamente con el Presidente del Consejo, informa el cumplimiento o pendientes de los acuerdos previos y genera, en el último caso, nuevos acuerdos de cumplimiento.
8		Elabora acta, posterior a la sesión, tomando de referencia el audio de la sesión y envía la propuesta de acta a los integrantes del Consejo Municipal de Seguridad Pública para su revisión y aprobación.
9	Integrantes del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Recibe el acta, la revisa y determina:
		¿Aprueba Acta?
		Sí: Se conecta con el paso 11
10		No: Realiza observaciones y solicita por oficio las modificaciones correspondientes a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
11	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de	Recaba las firmas del Presidente, Vicepresidente, la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública y representante del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública.
12		Envía un ejemplar del acta con firmas autógrafas de la misma al Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública. La

No.	Responsable	Actividad
	Seguridad Pública	ingresa al archivo del Consejo Municipal de Seguridad Pública para su resguardo y custodia.
13		Da seguimiento a los acuerdos recaídos en la sesión y solicita por oficio el cumplimiento de éstos a las dependencias involucradas.
14	Dependencias	Recibe el oficio, da cumplimiento al acuerdo y responde a la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
15	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Recibe el oficio de respuesta y lo integra a la carpeta para la próxima sesión. Genera y envía informe a los integrantes del Consejo Municipal de Seguridad Pública de la atención y/o cumplimiento de los acuerdos.
		FIN

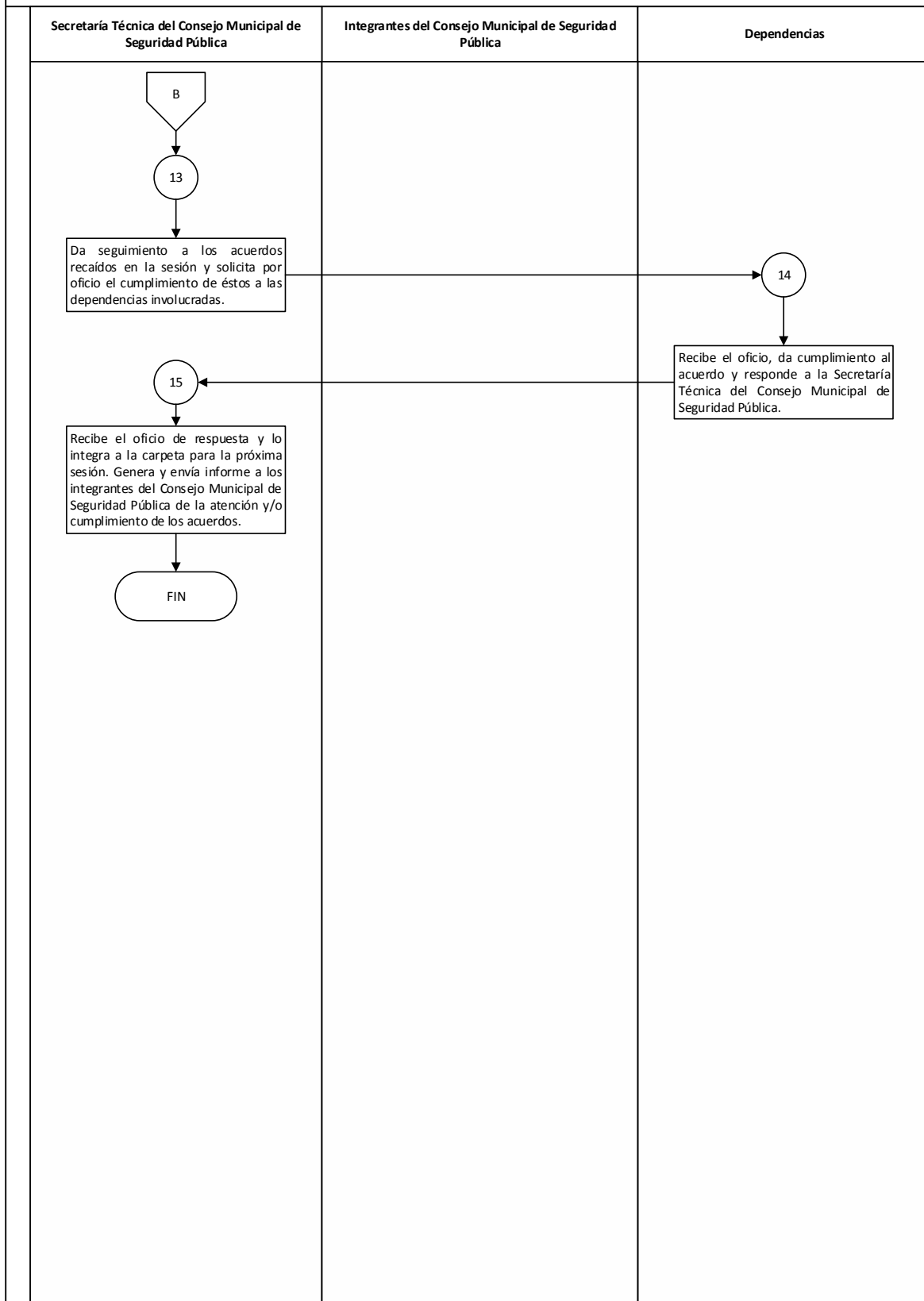
Diagrama:



1. Organización y desarrollo de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública de Toluca



1. Organización y desarrollo de las sesiones del Consejo Municipal de Seguridad Pública de Toluca



XIV. Departamento de Evaluación y Seguimiento de Mejora Regulatoria

Nombre del Procedimiento: Integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria.

Objetivo: Coordinar e integrar el programa anual de mejora regulatoria con las propuestas de las dependencias de la administración pública municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- En el mes de octubre se solicitará a las dependencias de la administración pública municipal, las propuestas de regulaciones, de simplificación de trámites y servicios mismas que deberán contar con la aprobación del Comité Interno de Mejora Regulatoria, a efecto de cumplir con el objeto de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios y el Código Reglamentario Municipal, con una vigencia anual.
- En la última sesión ordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria del año correspondiente, se presentará el Programa Anual de Mejora Regulatoria y posteriormente, se remitirá a la consideración del cabildo para su eventual aprobación.
- Se someterá a consideración del cabildo el Programa Anual de Mejora Regulatoria en la primera sesión del año siguiente y una vez aprobado por éste, se publique en el portal de Internet del Ayuntamiento de Toluca.

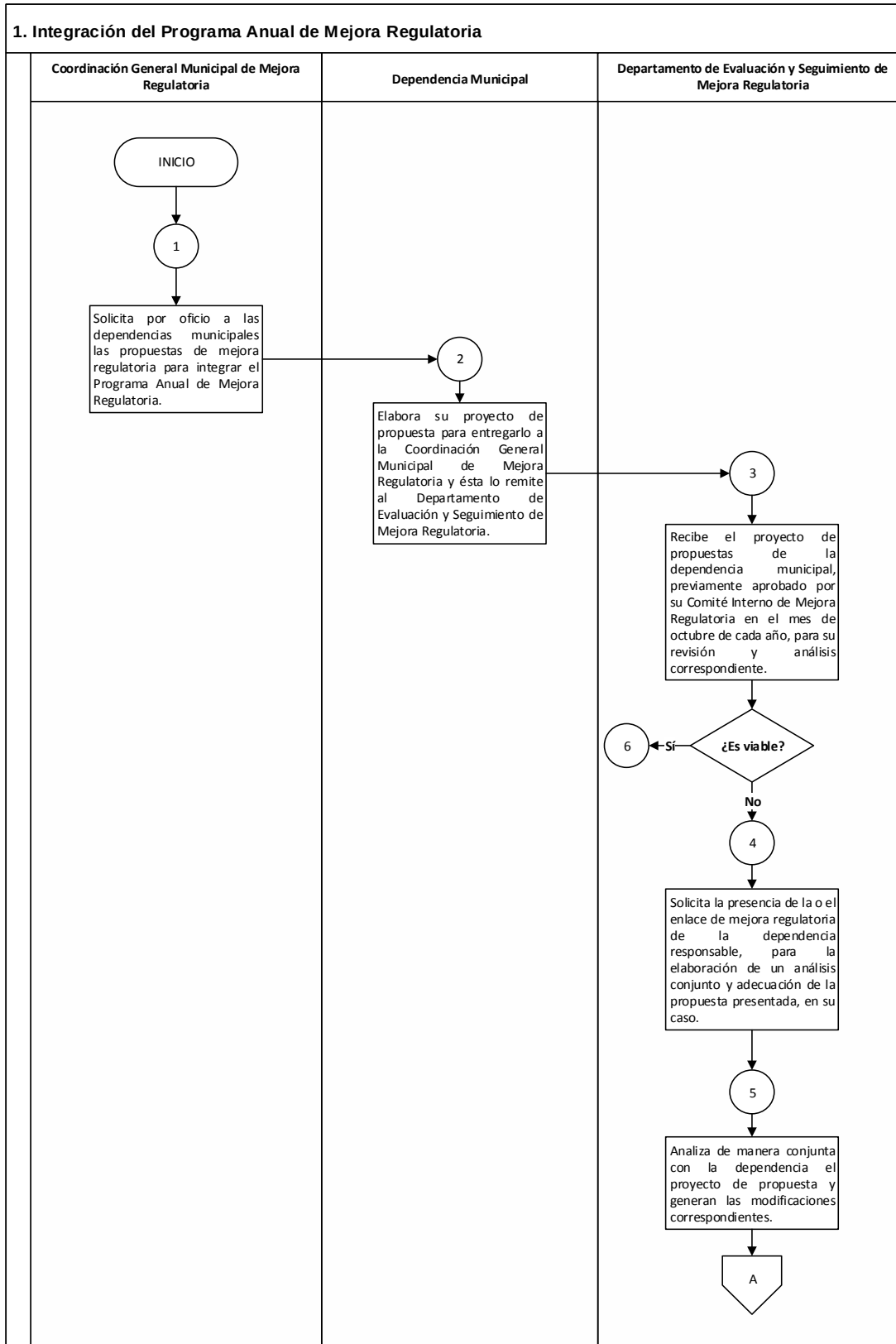
1. Integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria

Descriptivo:

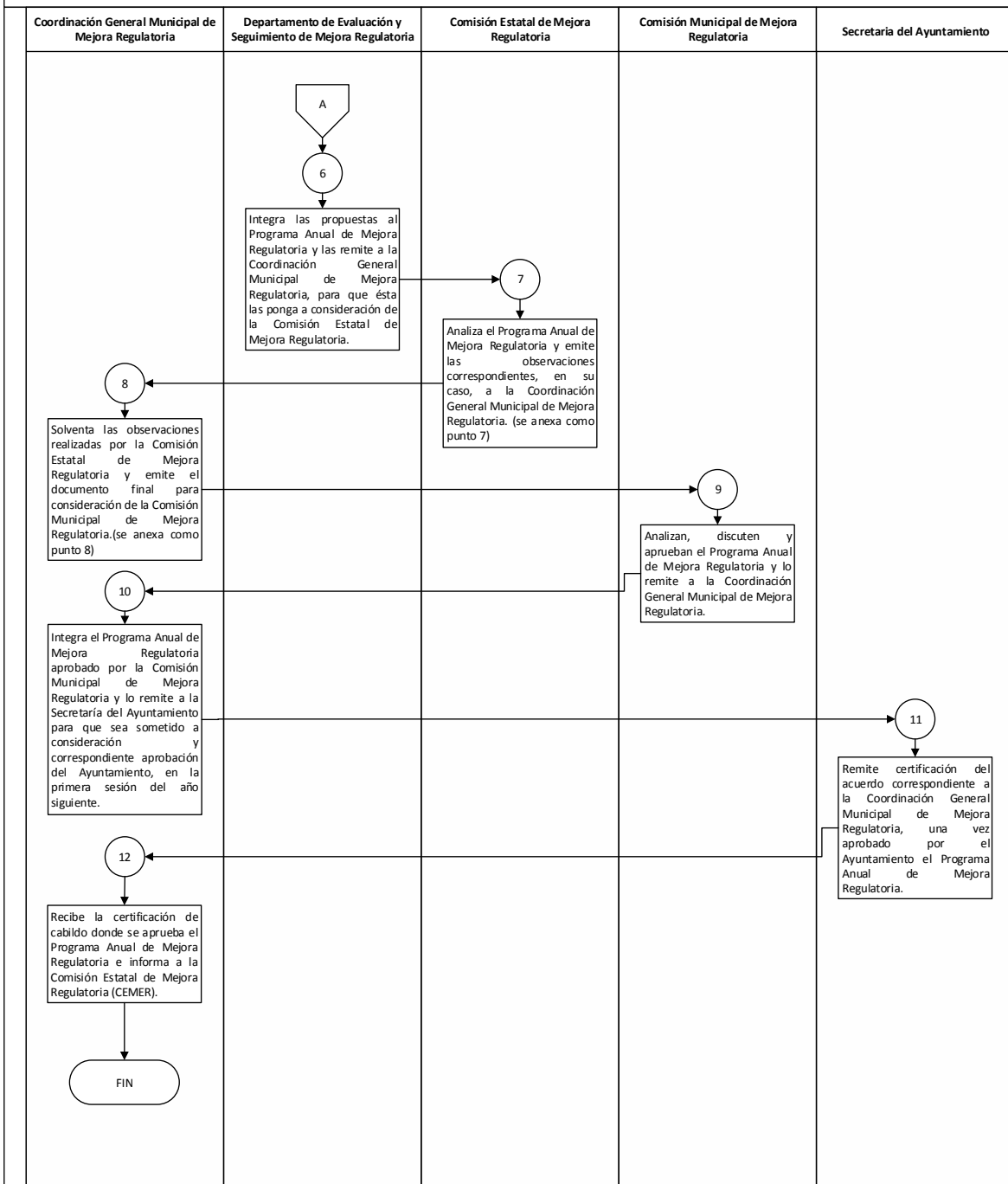
No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Solicita por oficio a las dependencias municipales las propuestas de mejora regulatoria para integrar el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
2	Dependencia Municipal	Elabora su proyecto de propuesta para entregarlo a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria y ésta lo remite al Departamento de Evaluación y Seguimiento de Mejora Regulatoria.
3	Departamento de Evaluación y Seguimiento de Mejora Regulatoria	Recibe el proyecto de propuestas de la dependencia municipal, previamente aprobado por su Comité Interno de Mejora Regulatoria en el mes de octubre de cada año, para su revisión y análisis correspondiente.
		¿Es viable?
		Sí: Se conecta con el paso 6
4		No: Solicita la presencia de la o el enlace de mejora regulatoria de la dependencia responsable, para la elaboración de un análisis conjunto y adecuación de la propuesta presentada, en su caso.
5		Analiza de manera conjunta con la dependencia el proyecto de propuesta y generan las modificaciones correspondientes.
6		Integra las propuestas al Programa Anual de Mejora Regulatoria y las remite a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, para que ésta las ponga a consideración de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.
7	Comisión Estatal de Mejora Regulatoria	Analiza el Programa Anual de Mejora Regulatoria y emite las observaciones correspondientes, en su caso, a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria. (se anexa como punto 7)
8	Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Solventa las observaciones realizadas por la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria y emite el documento final para consideración de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.(se anexa como punto 8)
9	Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Analizan, discuten y aprueban el Programa Anual de Mejora Regulatoria y lo remite a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.
10	Coordinación General Municipal de	Integra el Programa Anual de Mejora Regulatoria aprobado por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y lo remite a la Secretaría del Ayuntamiento para que sea sometido a consideración y

No.	Responsable	Actividad
	Mejora Regulatoria	correspondiente aprobación del Ayuntamiento, en la primera sesión del año siguiente.
11	Secretaria del Ayuntamiento	Remite certificación del acuerdo correspondiente a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, una vez aprobado por el Ayuntamiento el Programa Anual de Mejora Regulatoria.
12	Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Recibe la certificación de cabildo donde se aprueba el Programa Anual de Mejora Regulatoria e informa a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER).
		FIN

Diagrama:



1. Integración del Programa Anual de Mejora Regulatoria



XV. Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios

Nombre del

Procedimiento: **Actualización del Sistema Municipal de Trámites y Servicios.**

Objetivo:

Contar con la plataforma actualizada que contiene el universo de trámites y servicios que el municipio proporciona a los usuarios, siendo una herramienta que brinda transparencia y certeza jurídica.

POLÍTICAS APLICABLES

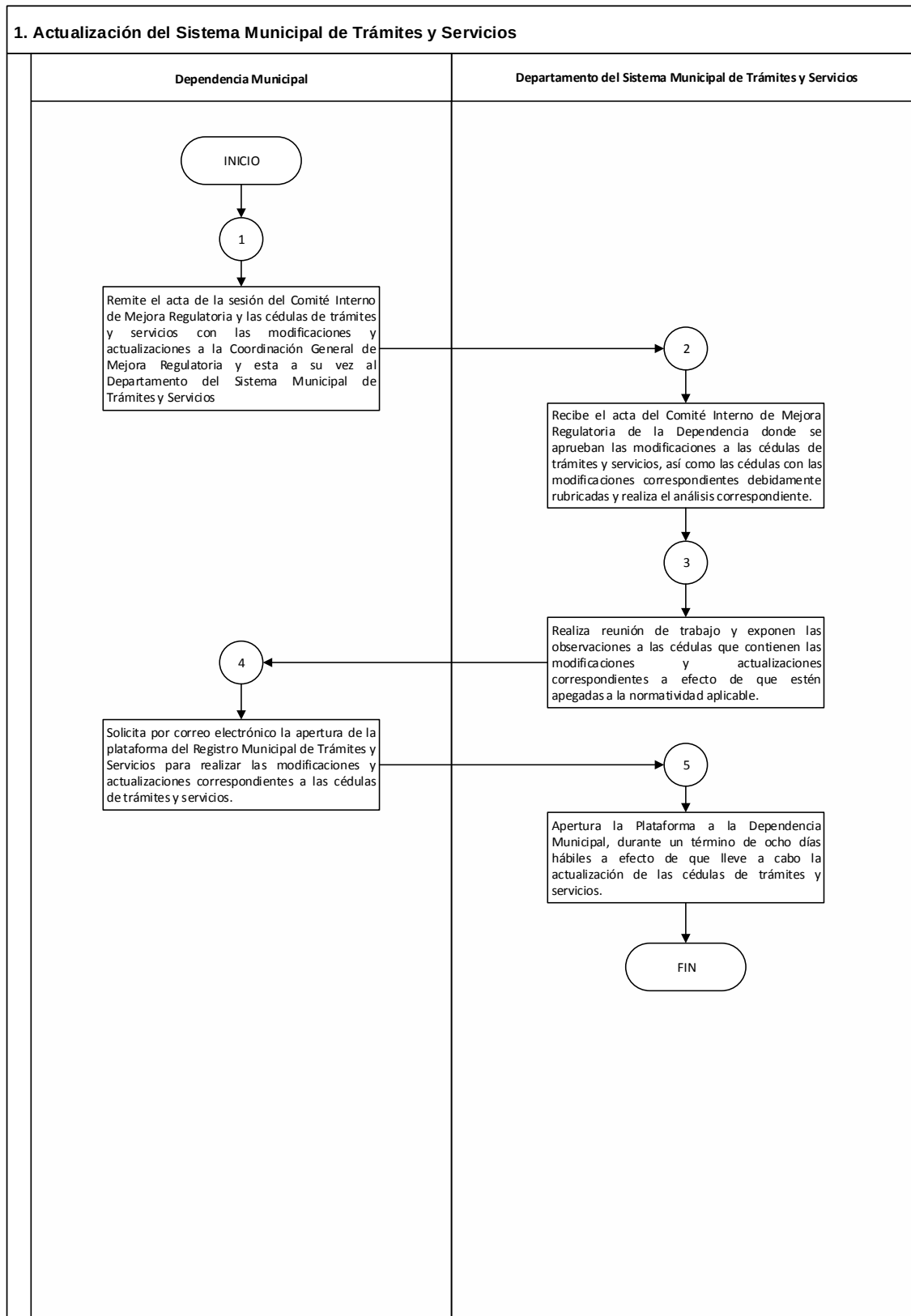
- Otorga a los particulares información clara y sencilla bajo una metodología unificada, respecto a los trámites y servicios del Registro Municipal.
- Fortalece la transparencia y la certeza jurídica relativa al acceso a la información al que tiene derecho la ciudadanía respecto a los trámites y servicios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

1. Actualización del Sistema Municipal de Trámites y Servicios

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Dependencia Municipal	Remite el acta de la sesión del Comité Interno de Mejora Regulatoria y las cédulas de trámites y servicios con las modificaciones y actualizaciones a la Coordinación General de Mejora Regulatoria y esta a su vez al Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios
2	Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios	Recibe el acta del Comité Interno de Mejora Regulatoria de la Dependencia donde se aprueban las modificaciones a las cédulas de trámites y servicios, así como las cédulas con las modificaciones correspondientes debidamente rubricadas y realiza el análisis correspondiente.
3		Realiza reunión de trabajo y exponen las observaciones a las cédulas que contienen las modificaciones y actualizaciones correspondientes a efecto de que estén apegadas a la normatividad aplicable.
4	Dependencia Municipal	Solicita por correo electrónico la apertura del Sistema Municipal de Trámites y Servicios para realizar las modificaciones y actualizaciones correspondientes a las cédulas de trámites y servicios.
5	Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios	Apertura del Sistema a la Dependencia Municipal, durante un término de ocho días hábiles a efecto de que lleve a cabo la actualización de las cédulas de trámites y servicios.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Sistema de protesta ciudadana.

Objetivo: Analizar y dar seguimiento a las peticiones e inconformidades para el cumplimiento de trámites y servicios

POLÍTICAS APLICABLES

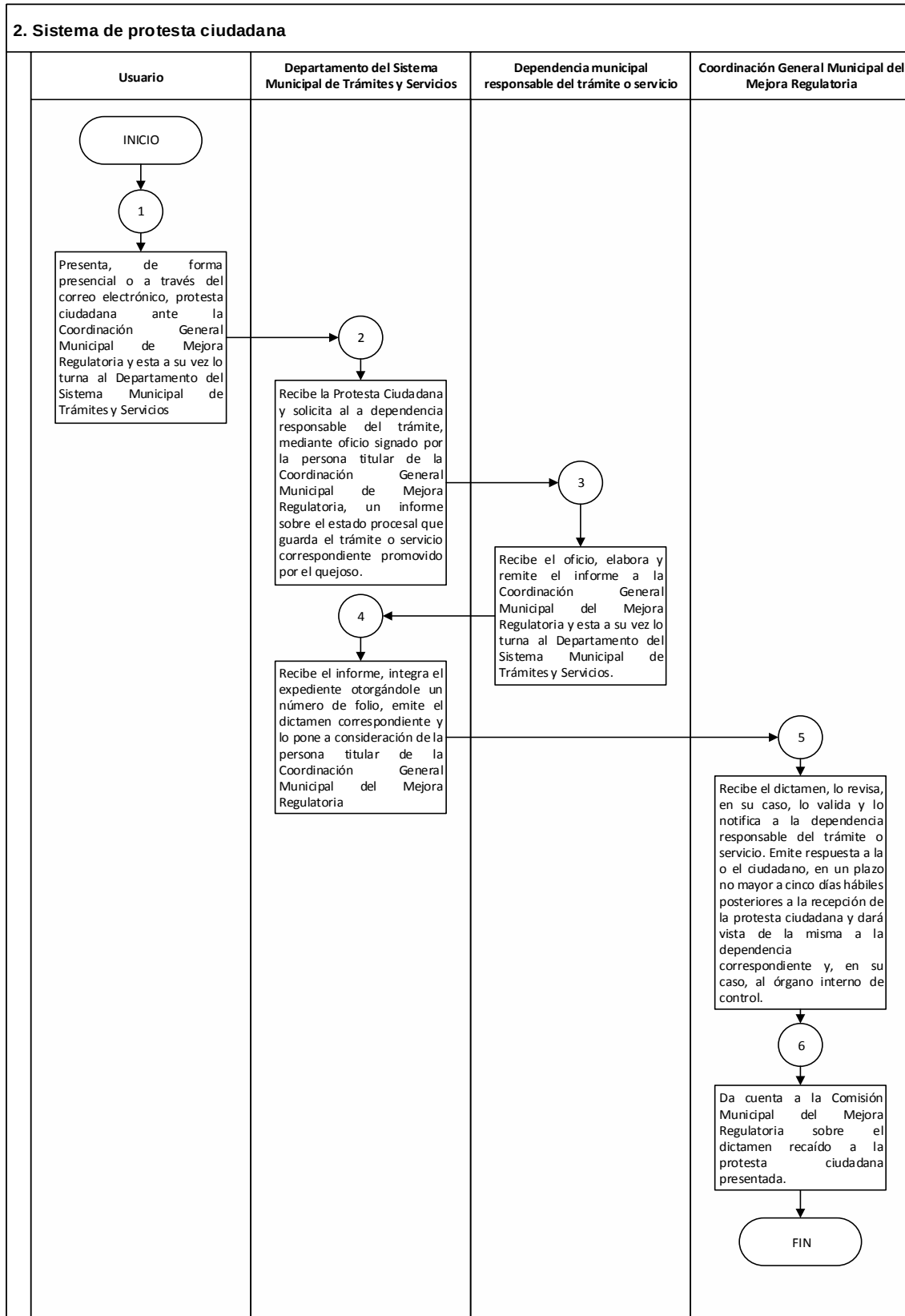
- El Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios dará seguimiento al sistema de protesta ciudadana, en el cual los particulares puedan presentar una protesta ciudadana ya sea de manera presencial o vía correo electrónico.
- La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, a través del Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios, solicitará a la dependencia un informe sobre el estado procesal en el que se encuentra su trámite o servicio, la cual tendrá un término de 3 días hábiles para contestar.
- La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, a través del Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios, en un plazo de 5 días hábiles posteriores a recibir la protesta ciudadana, emite oficio de opinión notificándolo al ciudadano, a la dependencia responsable del trámite y en su caso al órgano de control.
- La protesta ciudadana podrá presentarse a través del formato publicado en el Apartado de Mejora Regulatoria de la página web del Ayuntamiento de Toluca o mediante escrito libre.

2. Sistema de protesta ciudadana

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Usuario	Presenta, de forma presencial o a través del correo electrónico, protesta ciudadana ante la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria y esta a su vez lo turna al Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios
2	Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios	Recibe la Protesta Ciudadana y solicita al a dependencia responsable del trámite, mediante oficio signado por la persona titular de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, un informe sobre el estado procesal que guarda el trámite o servicio correspondiente promovido por el quejoso.
3	Dependencia municipal responsable del trámite o servicio	Recibe el oficio, elabora y remite el informe a la Coordinación General Municipal del Mejora Regulatoria y esta a su vez lo turna al Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios.
4	Departamento del Sistema Municipal de Trámites y Servicios	Recibe el informe, integra el expediente, elabora el dictamen correspondiente y lo pone a consideración de la persona titular de la Coordinación General Municipal del Mejora Regulatoria.
5	Coordinación General Municipal del Mejora Regulatoria	Recibe el dictamen, lo revisa, en su caso, lo valida y lo notifica a la dependencia responsable del trámite o servicio. Emite respuesta a la o el ciudadano, en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores a la recepción de la protesta ciudadana y dará vista de la misma a la dependencia correspondiente y, en su caso, al órgano interno de control.
6		Da cuenta a la Comisión Municipal del Mejora Regulatoria sobre el dictamen recaído a la protesta ciudadana presentada.
		FIN

Diagrama:



XVI. Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria

Nombre del Procedimiento: Sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

Objetivo: Realizar el seguimiento de las propuestas que, en materia de mejora regulatoria, presenten las dependencias del gobierno municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

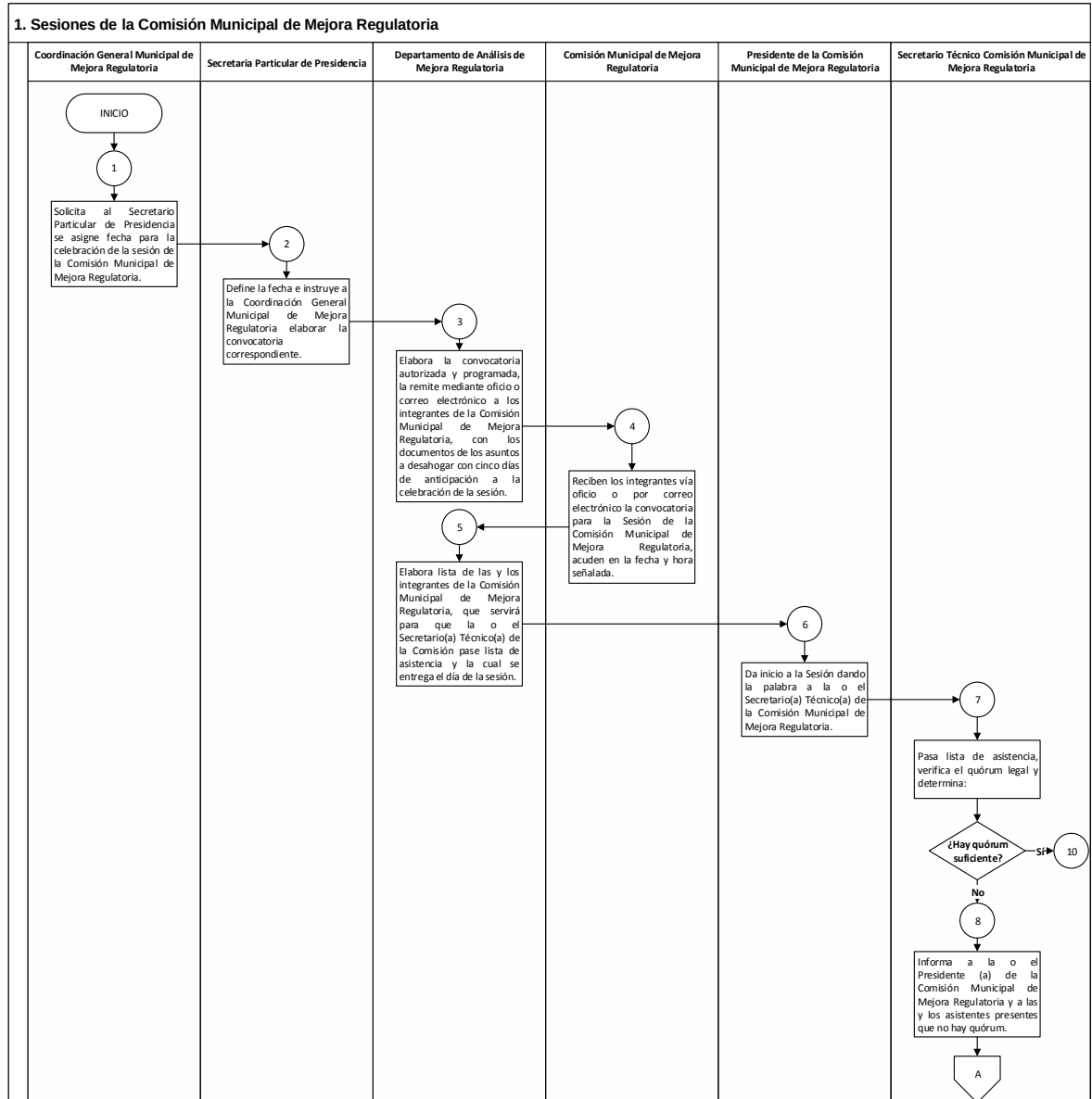
- La Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria convoca por lo menos cuatro veces al año, dentro de las dos semanas previas al inicio del trimestre respectivo para la realización de la Sesión Ordinaria de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
- El Coordinador General Municipal de Mejora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

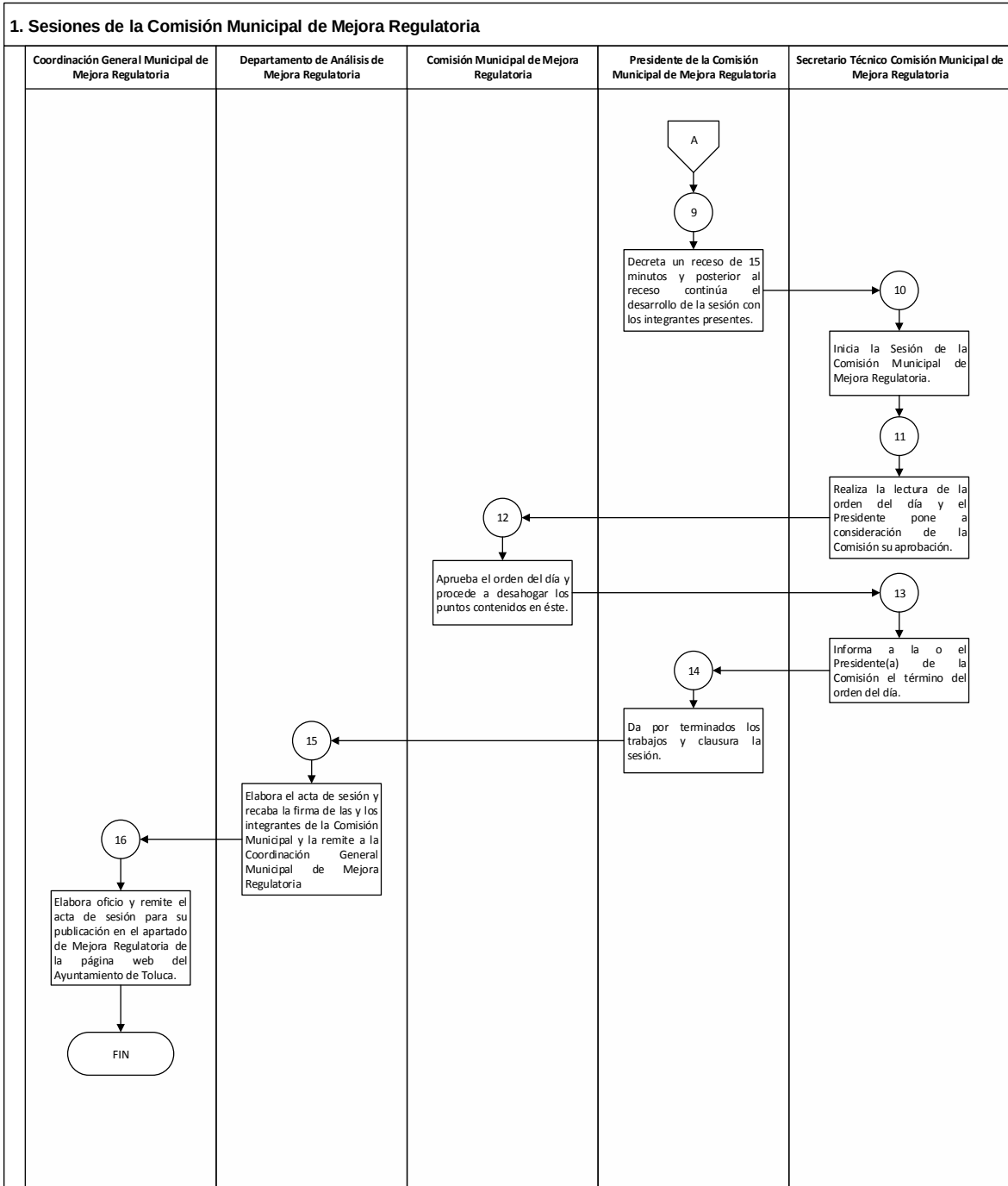
1. Sesiones de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Solicita al Secretario Particular de Presidencia se asigne fecha para la celebración de la sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria:
2	Secretaría Particular de Presidencia	Define la fecha e instruye a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria elaborar la convocatoria correspondiente.
3	Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria	Elabora la convocatoria autorizada y programada, la remite mediante oficio o correo electrónico a los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, con los documentos de los asuntos a desahogar con cinco días de anticipación a la celebración de la sesión.
4	Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Reciben los integrantes vía oficio o por correo electrónico la convocatoria para la Sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, acuden en la fecha y hora señalada.
5	Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria	Elabora lista de las y los integrantes de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria, que servirá para que la o el Secretario(a) Técnico(a) de la Comisión pase lista de asistencia y la cual se entrega el día de la sesión.
6	Presidente de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Da inicio a la Sesión dando la palabra a la o el Secretario(a) Técnico(a) de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
7	Secretario Técnico Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Pasa lista de asistencia, verifica el quórum legal y determina:
		¿Hay quórum suficiente?
8	Secretario Técnico Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	No: Informa a la o el Presidente (a) de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria y a las y los asistentes presentes que no hay quórum.
9	Presidente de la Comisión Municipal de	Decreta un receso de 15 minutos y posterior al receso continúa el desarrollo de la sesión con los integrantes presentes.

No.	Responsable	Actividad
	Mejora Regulatoria	
10	Secretario Técnico	Sí: Inicia la Sesión de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.
11	Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Realiza la lectura de la orden del día y el Presidente pone a consideración de la Comisión su aprobación.
12	Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Aprueba el orden del día y procede a desahogar los puntos contenidos en éste.
13	Secretario Técnico	Informa a la o el Presidente(a) de la Comisión el término del orden del día.
14	Presidente de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria	Da por terminados los trabajos y clausura la sesión.
15	Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria	Elabora el acta de sesión y recaba la firma de las y los integrantes de la Comisión Municipal y la remite a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria
16	Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Elabora oficio y remite el acta de sesión para su publicación en el apartado de Mejora Regulatoria de la página web del Ayuntamiento de Toluca.
		FIN

Diagrama:





Nombre del

Procedimiento: Integración de la agenda regulatoria.

Objetivo:

Coordinar e integrar la agenda regulatoria con las propuestas de las dependencias de la administración pública municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

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

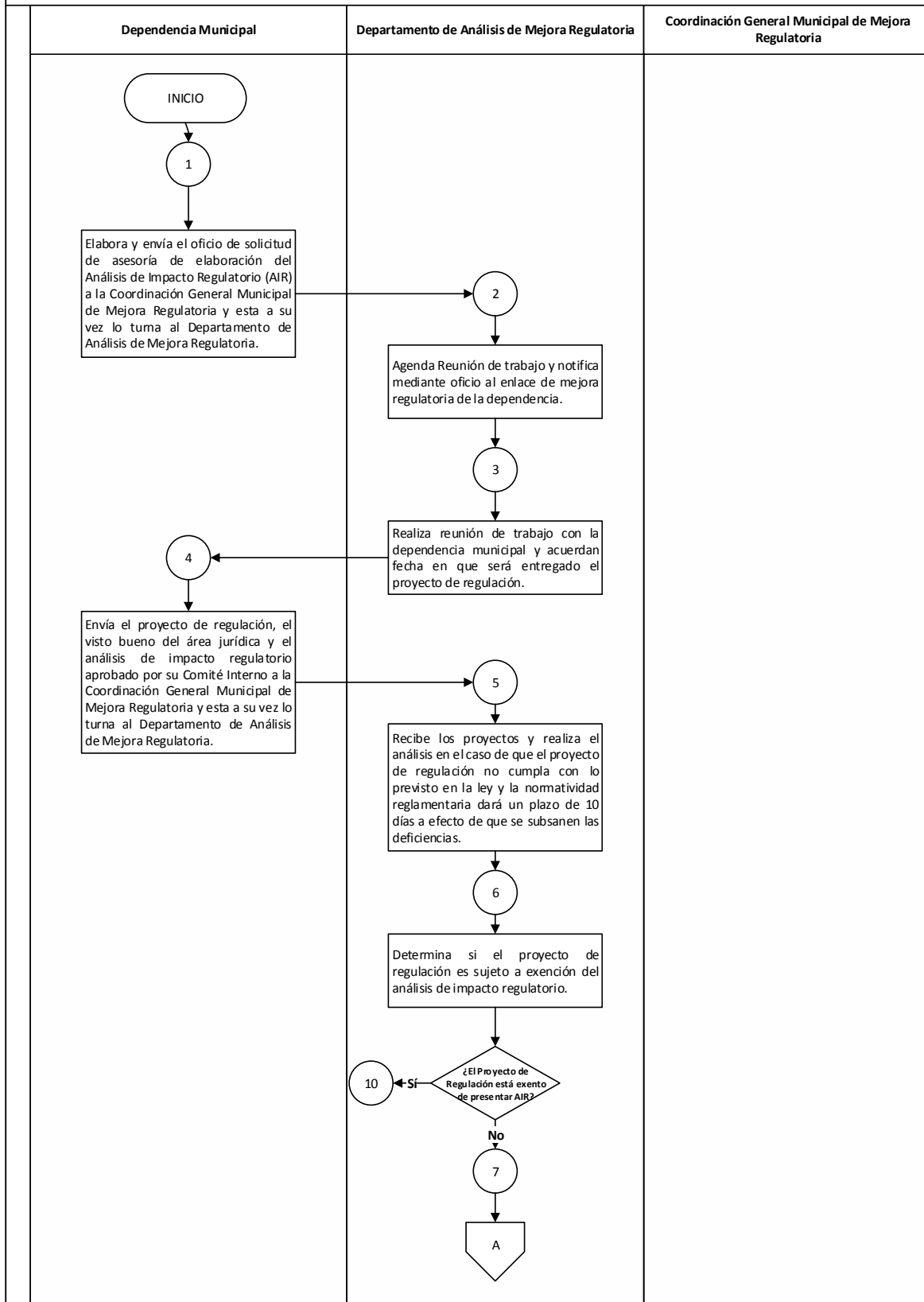
2. Integración de la agenda regulatoria

Descriptivo:

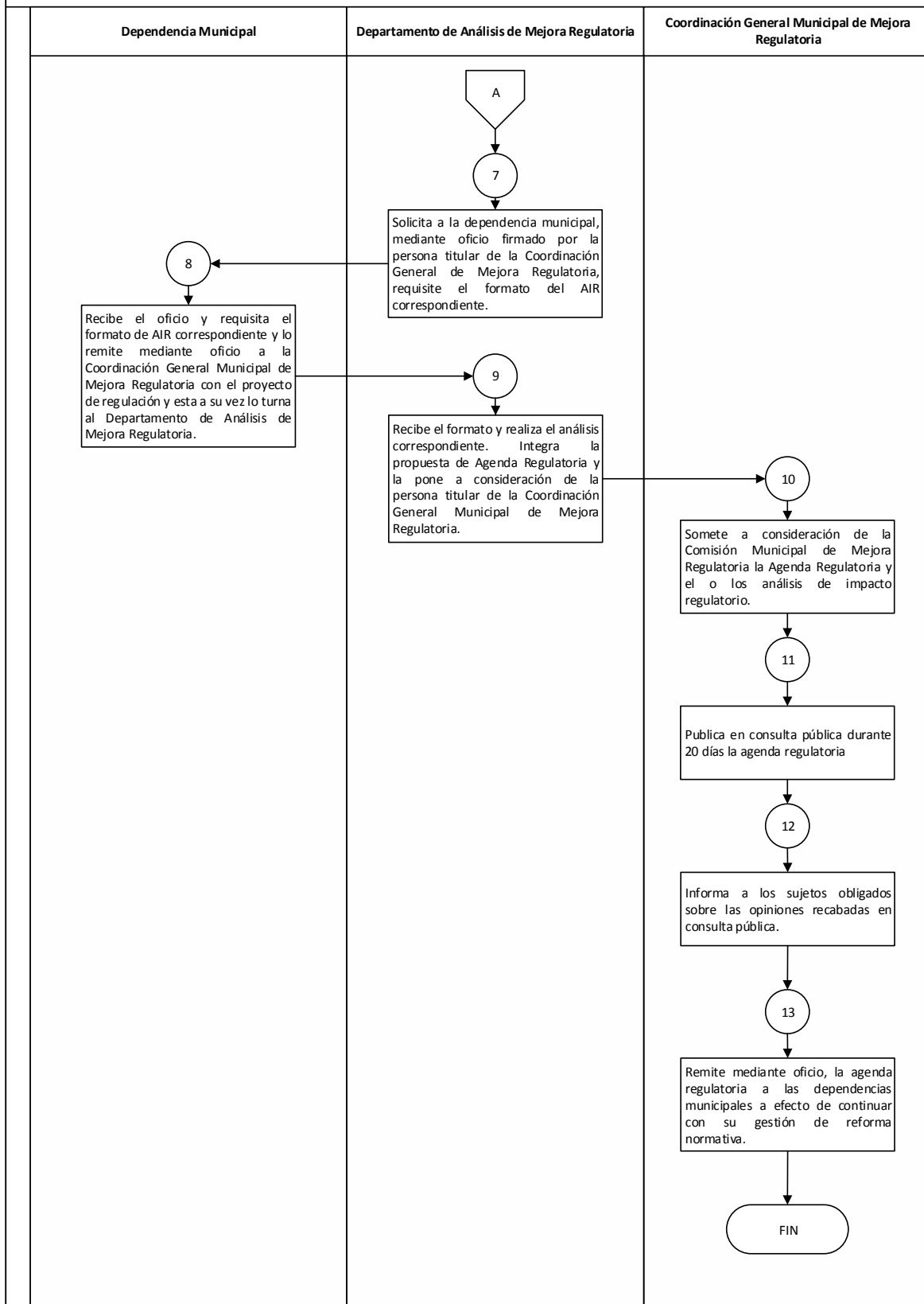
No.	Responsable	Actividad
1	Dependencia Municipal	Elabora y envía el oficio de solicitud de asesoría de elaboración del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria y esta a su vez lo turna al Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria.
2	Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria	Agenda Reunión de trabajo y notifica mediante oficio al enlace de mejora regulatoria de la dependencia.
3	Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria	Realiza reunión de trabajo con la dependencia municipal y acuerdan fecha en que será entregado el proyecto de regulación.
4	Dependencia Municipal	Envía el proyecto de regulación, el visto bueno del área jurídica y el análisis de impacto regulatorio aprobado por su Comité Interno a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria y esta a su vez lo turna al Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria.
5	Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria	Recibe los proyectos y realiza el análisis en el caso de que el proyecto de regulación no cumpla con lo previsto en la ley y la normatividad reglamentaria dará un plazo de 10 días a efecto de que se subsanen las deficiencias.
6		Determina si el proyecto de regulación es sujeto a exención del análisis de impacto regulatorio.
		¿El Proyecto de Regulación está exento de presentar AIR?
		Sí: Se conecta con el paso 10
		No: Solicita a la dependencia municipal, mediante oficio firmado por la persona titular de la Coordinación General de Mejora Regulatoria, requisiere el formato del AIR correspondiente.
7		
8	Dependencia Municipal	Recibe el oficio y requisiere el formato de AIR correspondiente y lo remite mediante oficio a la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria con el proyecto de regulación y esta a su vez lo turna al Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria.
9	Departamento de Análisis de Mejora Regulatoria	Recibe el formato y realiza el análisis correspondiente. Integra la propuesta de Agenda Regulatoria y la pone a consideración de la persona titular de la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria.
10	Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria	Somete a consideración de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria la Agenda Regulatoria y el o los análisis de impacto regulatorio.
11		Publica en consulta pública durante 20 días la agenda regulatoria
12		Informa a los sujetos obligados sobre las opiniones recabadas en consulta pública.

No.	Responsable	Actividad
13		Remite mediante oficio, la agenda regulatoria a las dependencias municipales a efecto de continuar con su gestión de reforma normativa.
		FIN

2. Integración de la agenda regulatoria



2. Integración de la agenda regulatoria



XVII. Delegación 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 persona 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 persona 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 persona 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 persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa, ejercer el presupuesto conforme a las actividades programadas y la calendarización programática establecida en el mismo.

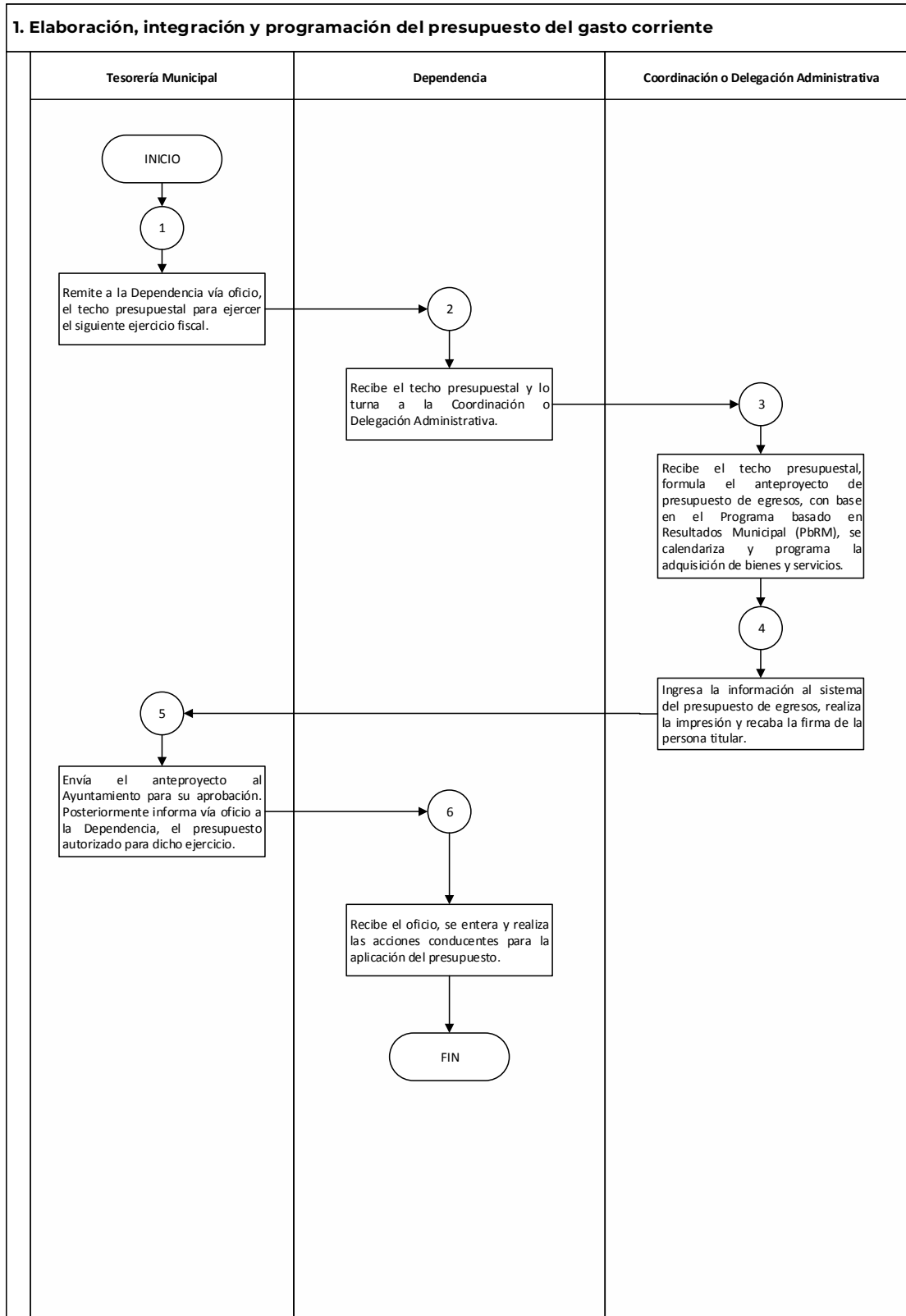
1. Elaboración, integración y programación del presupuesto del gasto corriente

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 persona 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

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

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 persona 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 persona 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 persona 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 persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de que los bienes o servicios sean recibidos de conformidad a lo solicitado.
- La persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa será responsable de realizar los movimientos presupuestales dentro del tiempo establecido por la Tesorería Municipal.

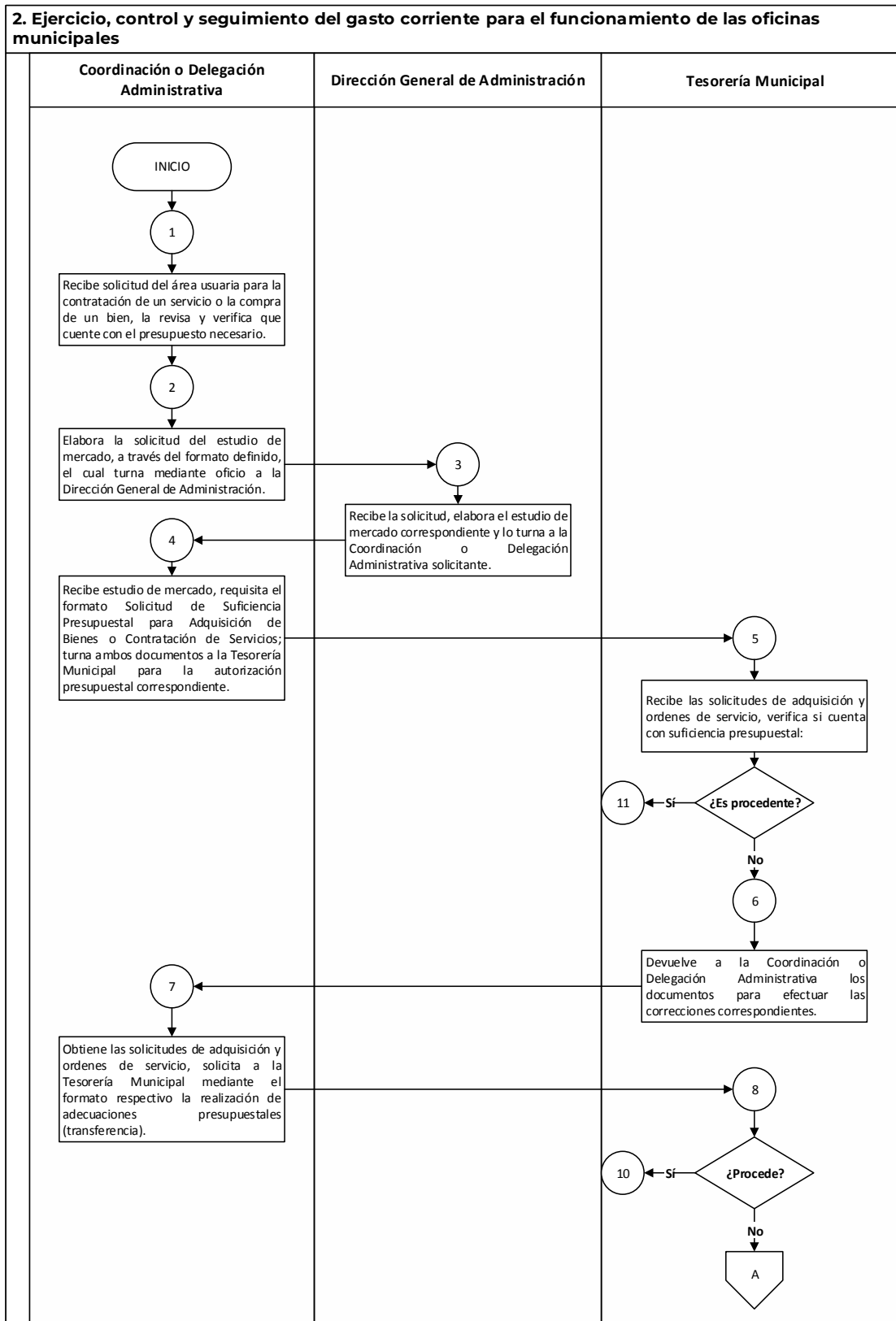
2. Ejercicio, control y seguimiento del gasto corriente para el funcionamiento de las oficinas municipales

Descriptivo:

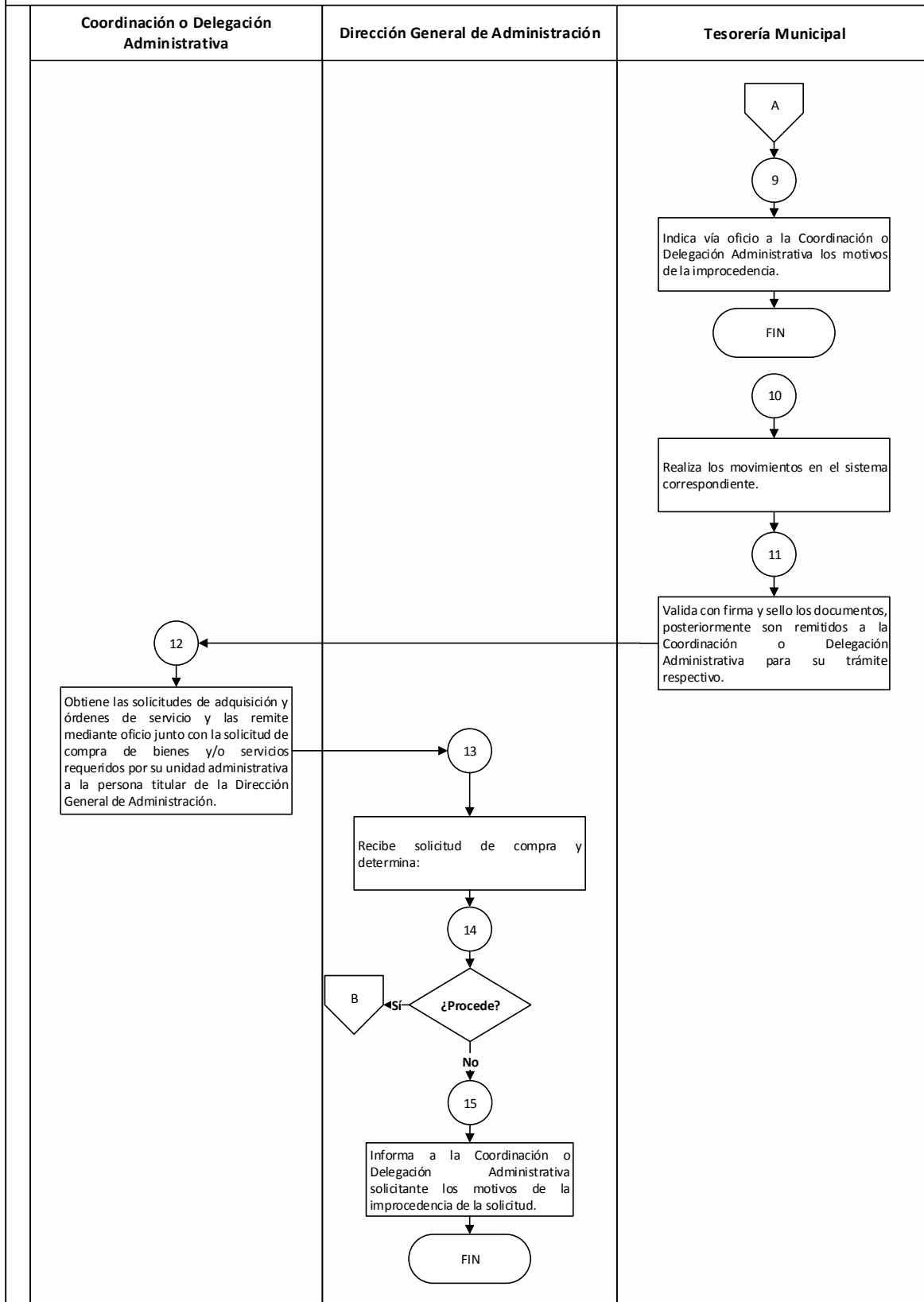
No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación o Delegación Administrativa	Recibe solicitud del área usuaria para la contratación de un servicio o la compra de un bien, la revisa y verifica que cuente con el presupuesto necesario.
2		Elabora la solicitud del estudio de mercado, a través del formato definido, 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, requisita 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	Coordinación o Delegación Administrativa	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 persona titular de la Dirección General de Administración.
13		Recibe solicitud de compra y determina:
		¿Es procedente la solicitud?

No.	Responsable	Actividad
14	Dirección General de Administración	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

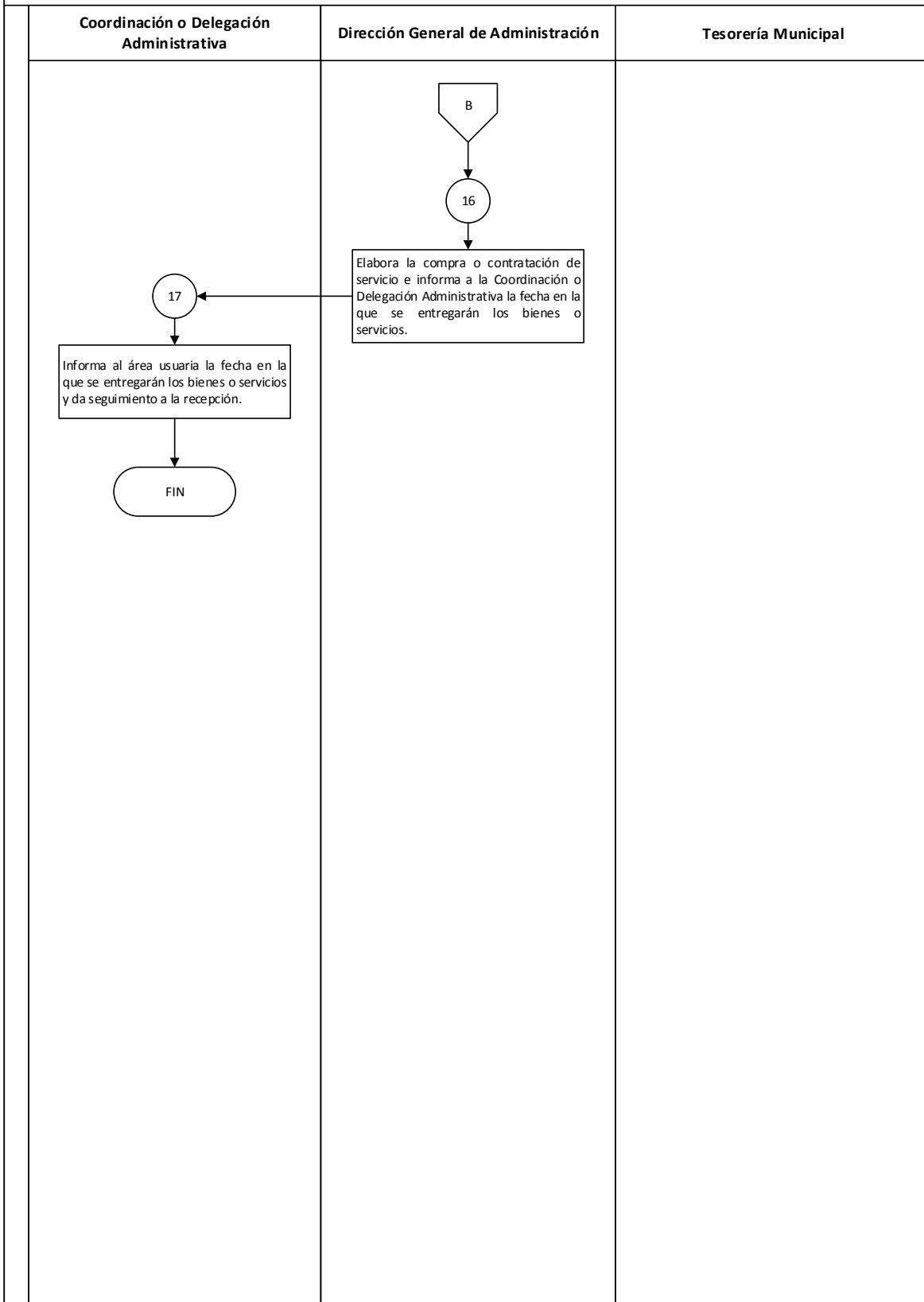
Diagrama:



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 persona interesada
 - 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

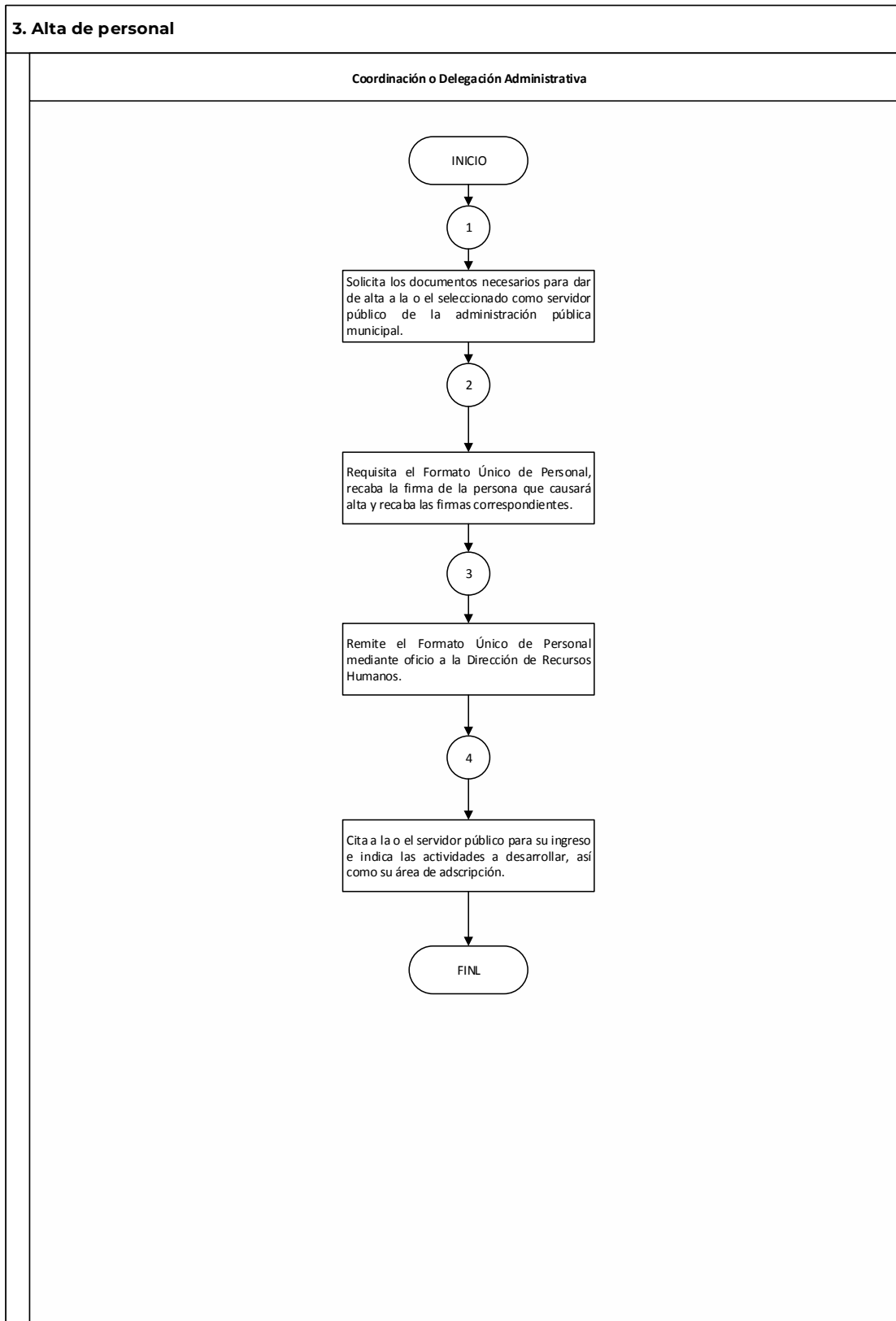
- Certificado expedido por la Unidad del Registro de Deudores Alimentarios Morosos
 - En su caso, Acta de entrega recepción (primera y última)
 - Cédula informativa de manifestación de bienes
 - Formato Único de Personal requisitado, firmado y con sello
 - Oficio de Petición
- Es responsabilidad de la persona 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 persona 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 persona 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 persona 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 persona 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 persona 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.

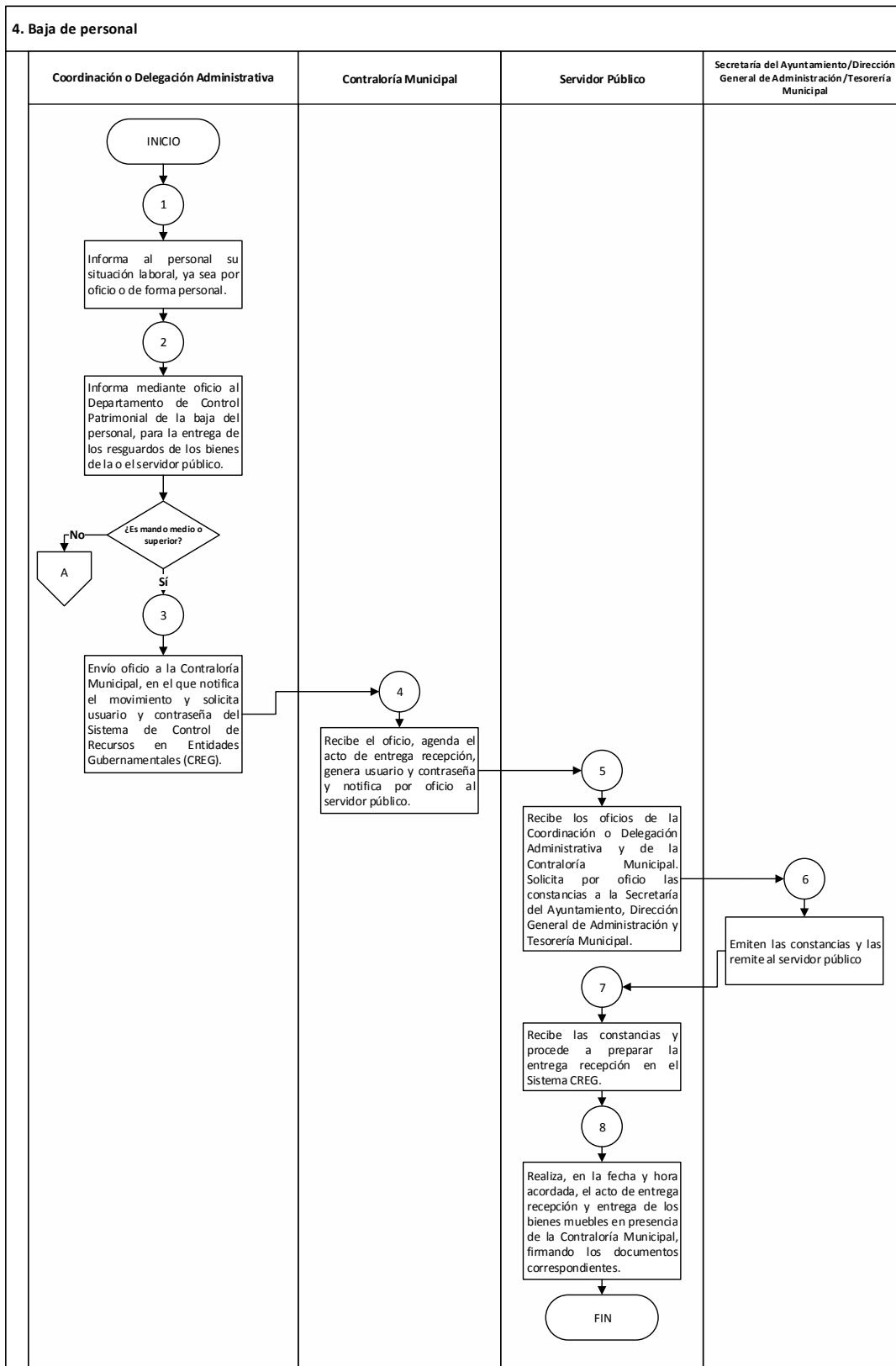
- La o el mando medio que deba preparar la entrega recepción, deberá gestionar ante las instancia correspondientes, la emisión a su nombre de las constancias de no adeudo económico; patrimonial y documental.
- La persona titular de la Coordinación o Delegación Administrativa es responsable de informar 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 persona 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

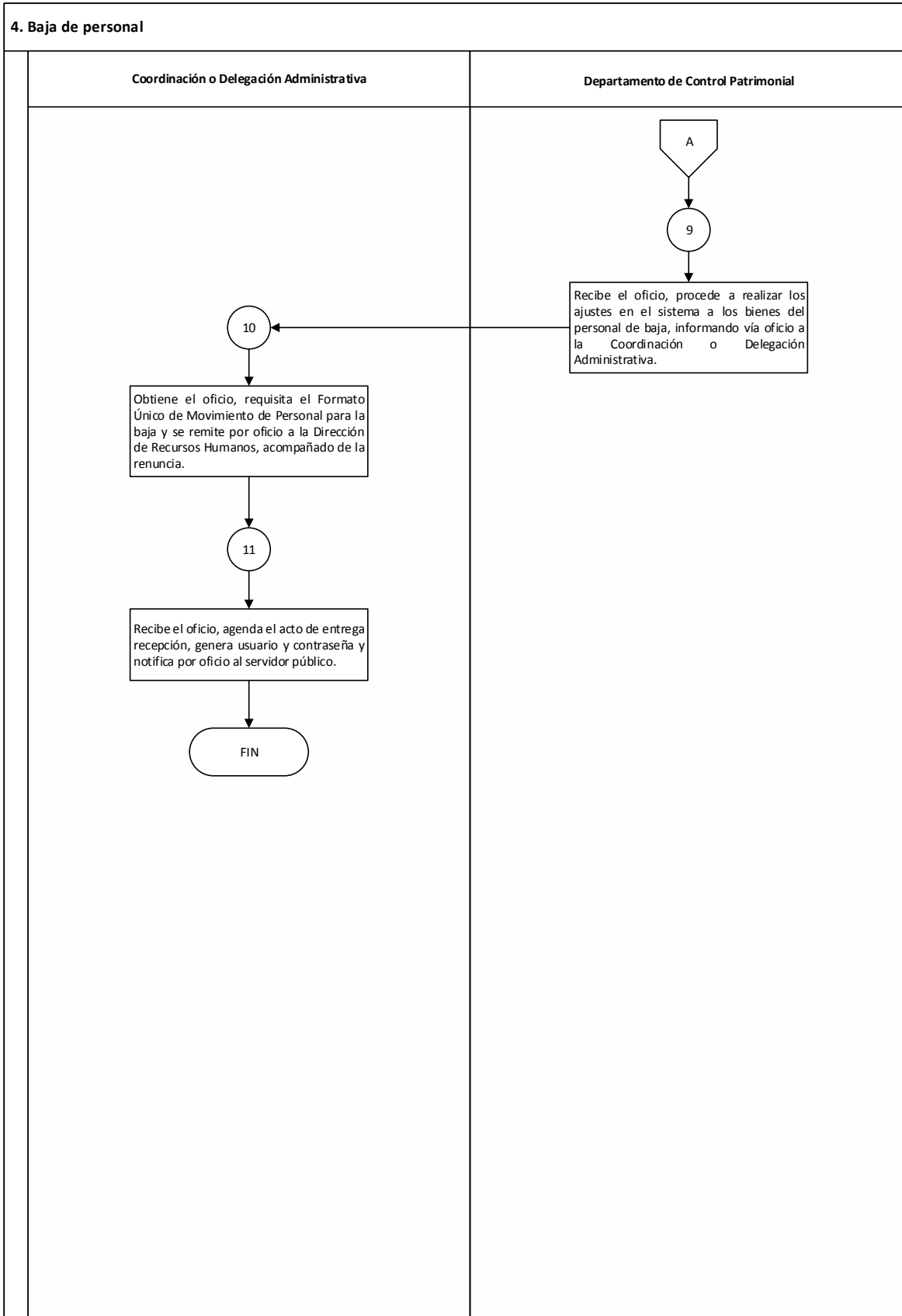
Descriptivo:

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



XVIII. Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas

Nombre del Procedimiento: **Presentación de tertulias toluqueñas**

Objetivo:

Difundir, promover y proteger los usos y costumbres que se han arraigado en el municipio, además de dar a conocer las acciones realizadas por personajes destacados en diversas disciplinas y que coadyuvan a conformar la historia local.

POLÍTICAS APLICABLES

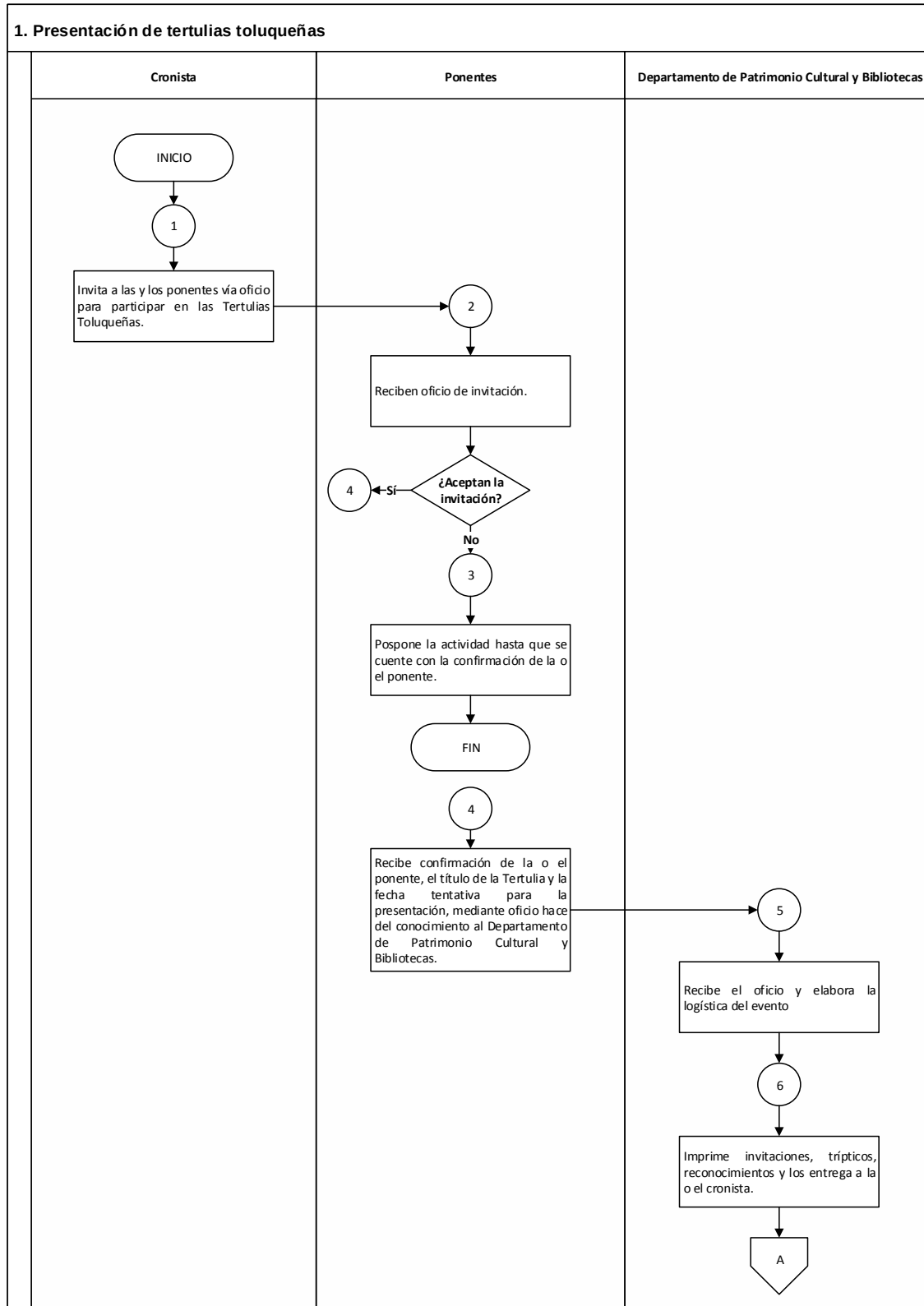
- Para la “Presentación de Tertulias Toluqueñas” el Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas deberá contar con:
 - Disponibilidad del lugar donde se realizarán las presentaciones, los integrantes del presídium y la presencia de público.
 - La planeación del programa para llevar a cabo la actividad.
 - La presentación mensual y difusión del evento.
- Para que el evento se lleve a cabo, se considerará la comodidad, y seguridad tanto para los ponentes como para el público en general, por lo cual se solicitará el apoyo de la Secretaría del Ayuntamiento (solicitud del espacio para la tertulia), Dirección de Servicios Generales (sonido, sillas, mamparas), Coordinación General de Comunicación Social (diseño y elaboración reconocimientos) y otros.
- El evento se realiza el segundo miércoles de cada mes de acuerdo a agenda cultural.

1. Presentación de tertulias toluqueñas

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Cronista	Invita a las y los ponentes vía oficio para participar en las Tertulias Toluqueñas.
2	Ponentes	Reciben oficio de invitación.
		¿Aceptan la invitación?
3	Cronista	No: Pospone la actividad hasta que se cuente con la confirmación de la o el ponente.
		FIN
4		Sí: Recibe confirmación de la o el ponente, el título de la Tertulia y la fecha tentativa para la presentación, mediante oficio hace del conocimiento al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
5	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Recibe el oficio y elabora la logística del evento
6		Imprime invitaciones, trípticos, reconocimientos y los entrega a la o el cronista.
7		Envía invitaciones a la Coordinación de Cultura y Turismo, a integrantes de Cabildo, Directores Generales, invitados especiales y miembros de la sociedad toluqueña.
8		Lleva a cabo el evento y toma evidencia fotográfica.
9		Procede a elaborar una carpeta de información como reporte de los resultados, adjuntando una nota informativa con evidencia fotográfica para remitirlo a la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo.
		FIN

Diagrama:



1. Presentación de tertulias toluqueñas

Cronista	Ponentes	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas
		<pre> graph TD A{{A}} --> 7((7)) 7 --> B[Envía invitaciones a la Coordinación de Cultura y Turismo, a integrantes de Cabildo, Directores Generales, invitados especiales y miembros de la sociedad toluqueña.] B --> 8((8)) 8 --> C[Lleva a cabo el evento y toma evidencia fotográfica.] C --> 9((9)) 9 --> D[Procede a elaborar una carpeta de información como reporte de los resultados, adjuntando una nota informativa con evidencia fotográfica para remitirlo a la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo.] D --> FIN([FIN]) </pre>

Nombre del Procedimiento: Elección de cronistas municipal.

Objetivo: Elegir a personas con conocimiento amplio de sus comunidades para realizar el registro literario, etnográfico y documental de los personajes, acontecimientos históricos, cívicos, sociales, culturales y políticos más relevantes de las delegaciones, así como la descripción de las transformaciones urbanas, el rescate, estudio y difusión de las costumbres, tradiciones y vivencia de las localidades del municipio

POLÍTICAS APLICABLES

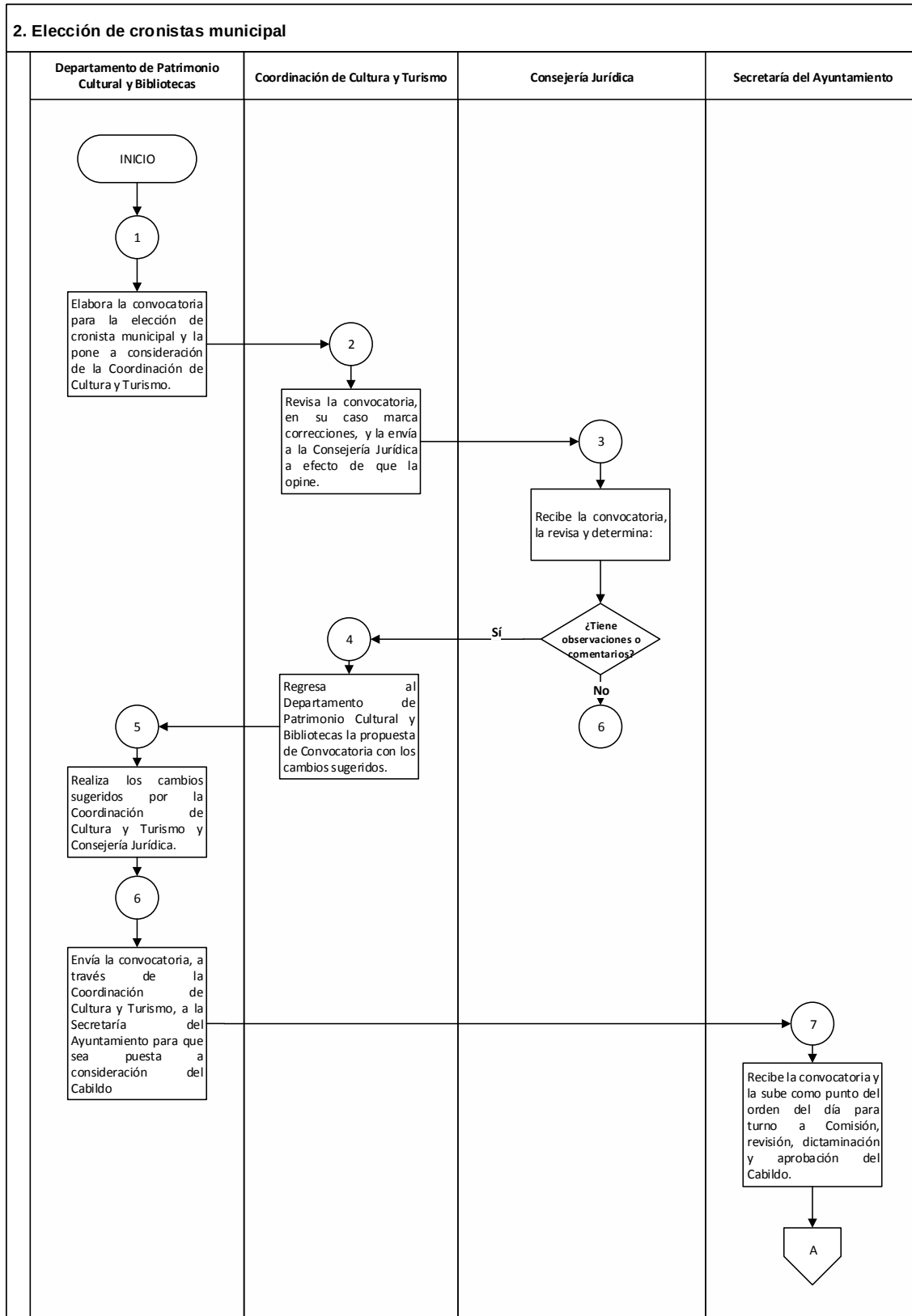
- Para ser Cronista Municipal, el aspirante deberá cumplir con los requisitos estipulados en el artículo 147 Q de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2. Elección de cronistas municipal

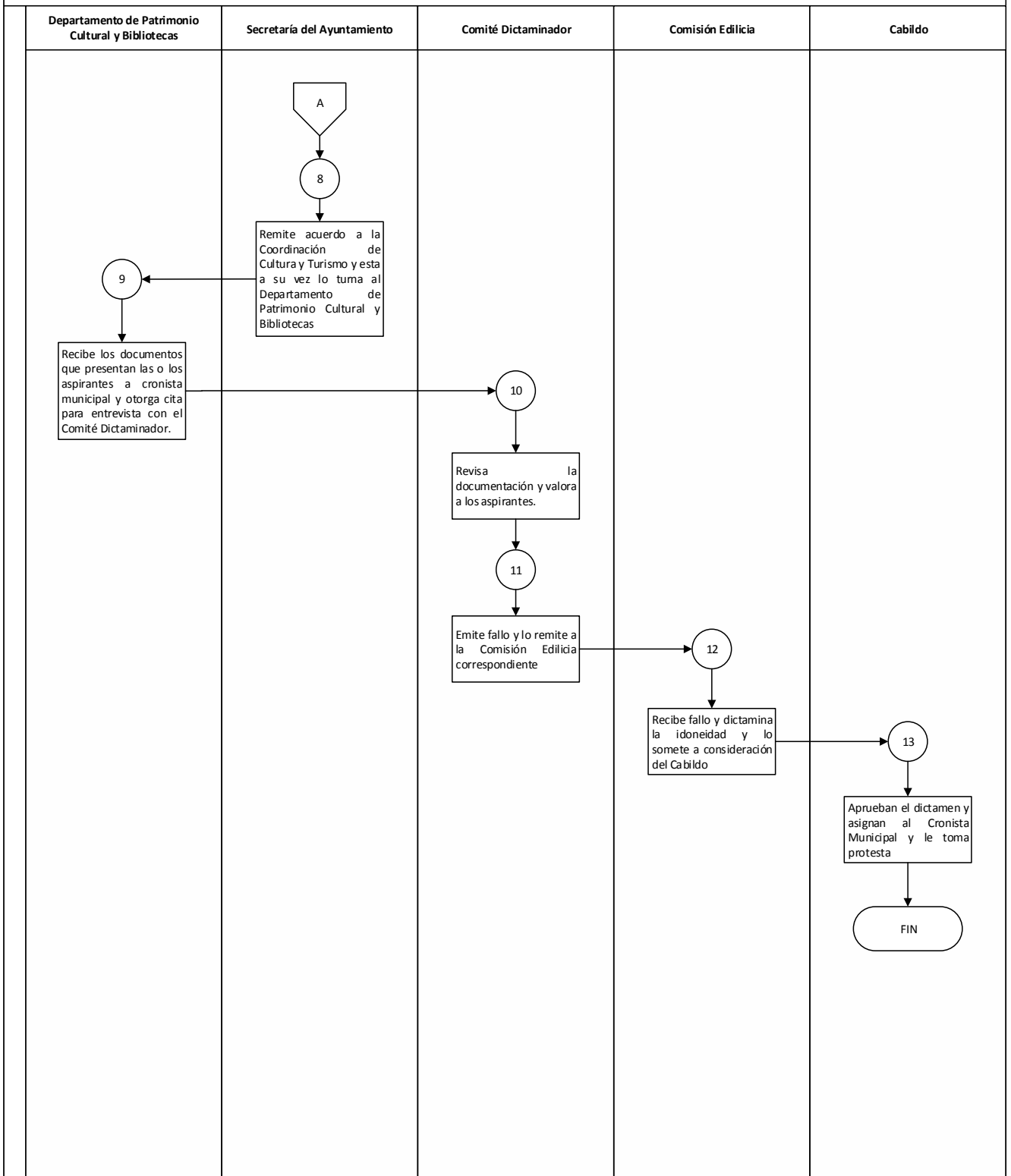
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Elabora la convocatoria para la elección de cronista municipal y la pone a consideración de la Coordinación de Cultura y Turismo.
2	Coordinación de Cultura y Turismo	Revisa la convocatoria, en su caso marca correcciones, y la envía a la Consejería Jurídica a efecto de que la opine.
3	Consejería Jurídica	Recibe la convocatoria, la revisa y determina:
		¿Tiene observaciones o comentarios?
		No: Se conecta con el paso 6
4	Coordinación de Cultura y Turismo	Sí: Regresa al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas la propuesta de Convocatoria con los cambios sugeridos.
5	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Realiza los cambios sugeridos por la Coordinación de Cultura y Turismo y Consejería Jurídica.
6		Envía la convocatoria, a través de la Coordinación de Cultura y Turismo, a la Secretaría del Ayuntamiento para que sea puesta a consideración del Cabildo
7	Secretaría del Ayuntamiento	Recibe la convocatoria y la sube como punto del orden del día para turno a Comisión, revisión, dictaminación y aprobación del Cabildo.
8		Remite acuerdo a la Coordinación de Cultura y Turismo y esta a su vez lo turna al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas
9	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Recibe los documentos que presentan las o los aspirantes a cronista municipal y otorga cita para entrevista con el Comité Dictaminador.
10	Comité Dictaminador	Revisa la documentación y valora a los aspirantes.
11		Emite fallo y lo remite a la Comisión Edilicia correspondiente
12	Comisión Edilicia	Recibe fallo y dictamina la idoneidad y lo somete a consideración del Cabildo
13	Cabildo	Aprueban el dictamen y asignan al Cronista Municipal y le toma protesta
		FIN

Diagrama:



2. Elección de cronistas municipal



Nombre del Procedimiento: **Agenda para fomentar la lectura en bibliotecas públicas del Municipio de Toluca.**

Objetivo: Elaborar una agenda para impulsar actividades artísticas y culturales que promuevan el fomento por la lectura en delegaciones y subdelegaciones, así como el incremento de las y los usuarios en bibliotecas públicas municipales y ludoteca.

POLÍTICAS APLICABLES

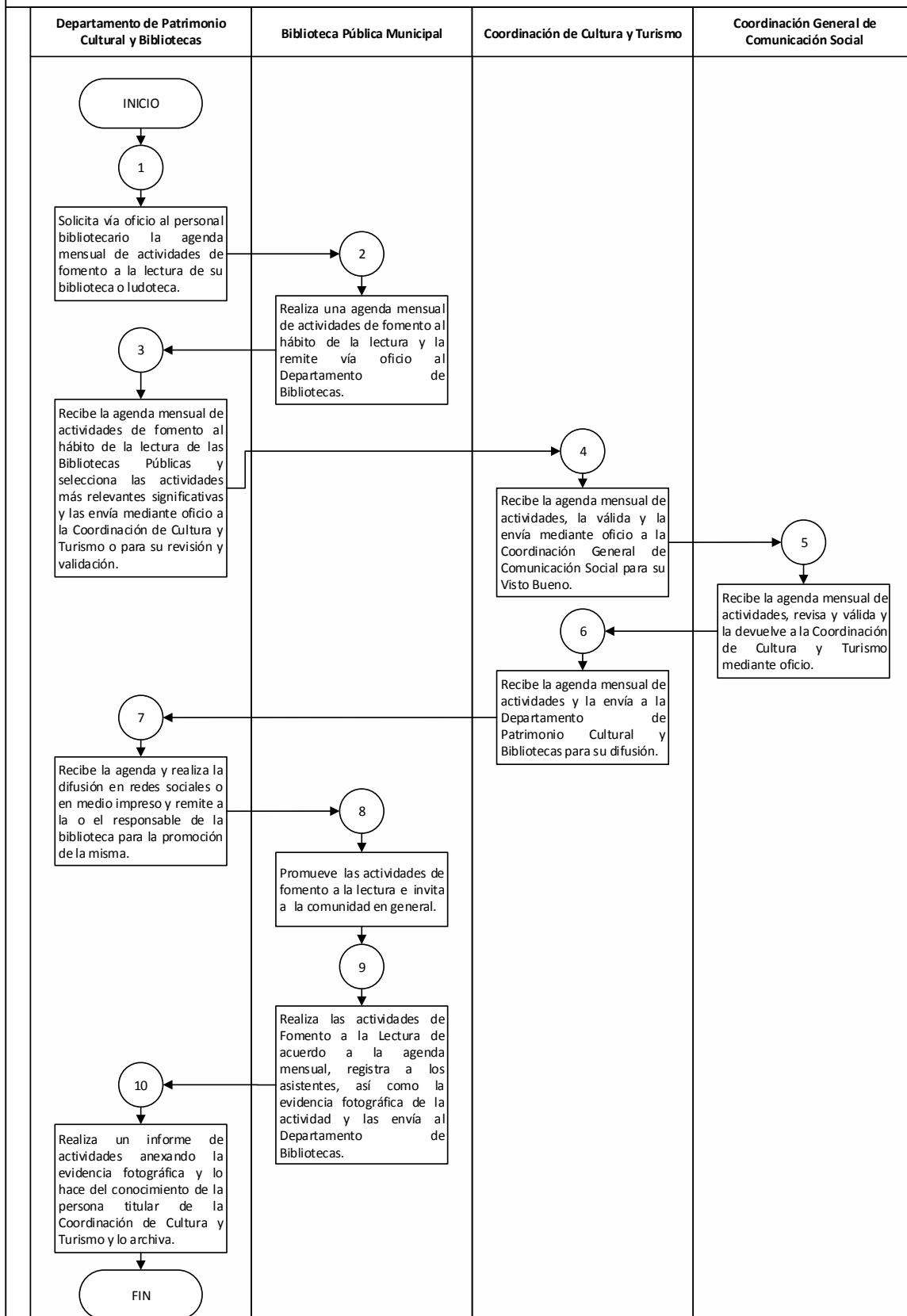
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, deberá poner a disposición de las y los usuarios la agenda cultural de cada biblioteca municipal o de la Coordinación de Cultura y Turismo a través de la página Web y redes sociales del Ayuntamiento o de la propia Coordinación de Cultura y Turismo, y de forma impresa en cada uno de los recintos bibliotecarios y/o culturales donde podrán consultar las actividades de su preferencia con la finalidad de fomentar el hábito por la lectura.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas es responsable de verificar que en cada uno de los espacios bibliotecarios se realicen las actividades del programa de Fomento a la Lectura, en colaboración con la Coordinación Estatal de Bibliotecas.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas promoverá que las actividades vayan de acuerdo a las necesidades de las y los usuarios en cada una de las delegaciones.
- Las y los bibliotecarios serán los responsables de difundir entre las y los usuarios las actividades que estén previstas en la agenda cultural publicada por la Coordinación de Cultura y Turismo.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas es el responsable del mantenimiento y cuidado del acervo bibliográfico.
- La difusión será de todos los servicios que ofrece, especificando que son gratuitos y que se proporcionan durante el horario en que la biblioteca o la ludoteca permanece abierta de lunes a viernes de 09:00 a las 18:00 horas.

3. Agenda para fomentar la lectura en bibliotecas públicas del Municipio de Toluca.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Solicita vía oficio al personal bibliotecario la agenda mensual de actividades de fomento a la lectura de su biblioteca o ludoteca.
2	Biblioteca Pública Municipal	Realiza una agenda mensual de actividades de fomento al hábito de la lectura y la remite vía oficio al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
3	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Recibe la agenda mensual de actividades de fomento al hábito de la lectura de las Bibliotecas Públicas y selecciona las actividades más relevantes significativas y las envía mediante oficio a la Coordinación de Cultura y Turismo para su revisión y validación.
4	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe la agenda mensual de actividades, la válida y la envía mediante oficio a la Coordinación General de Comunicación Social para su Visto Bueno.
5	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe la agenda mensual de actividades, revisa y válida y la devuelve a la Coordinación de Cultura y Turismo mediante oficio.
6	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe la agenda mensual de actividades y la envía al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas para su difusión.
7	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Recibe la agenda y realiza la difusión en redes sociales o en medio impreso y remite a la o el responsable de la biblioteca para la promoción de la misma.
8	Biblioteca Pública Municipal	Promueve las actividades de fomento a la lectura e invita a la comunidad en general.
9		Realiza las actividades de Fomento a la Lectura de acuerdo a la agenda mensual, registra a los asistentes, así como la evidencia fotográfica de la actividad y las envía al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
10	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Realiza un informe de actividades anexando la evidencia fotográfica y lo hace del conocimiento de la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo y lo archiva.
		FIN

3. Agenda para fomentar la lectura en bibliotecas públicas del municipio de Toluca



Nombre del Procedimiento: **Servicio de préstamo de libros a domicilio**

Objetivo: Atender y registrar las solicitudes de préstamo a domicilio del acervo bibliográfico.

POLÍTICAS APLICABLES

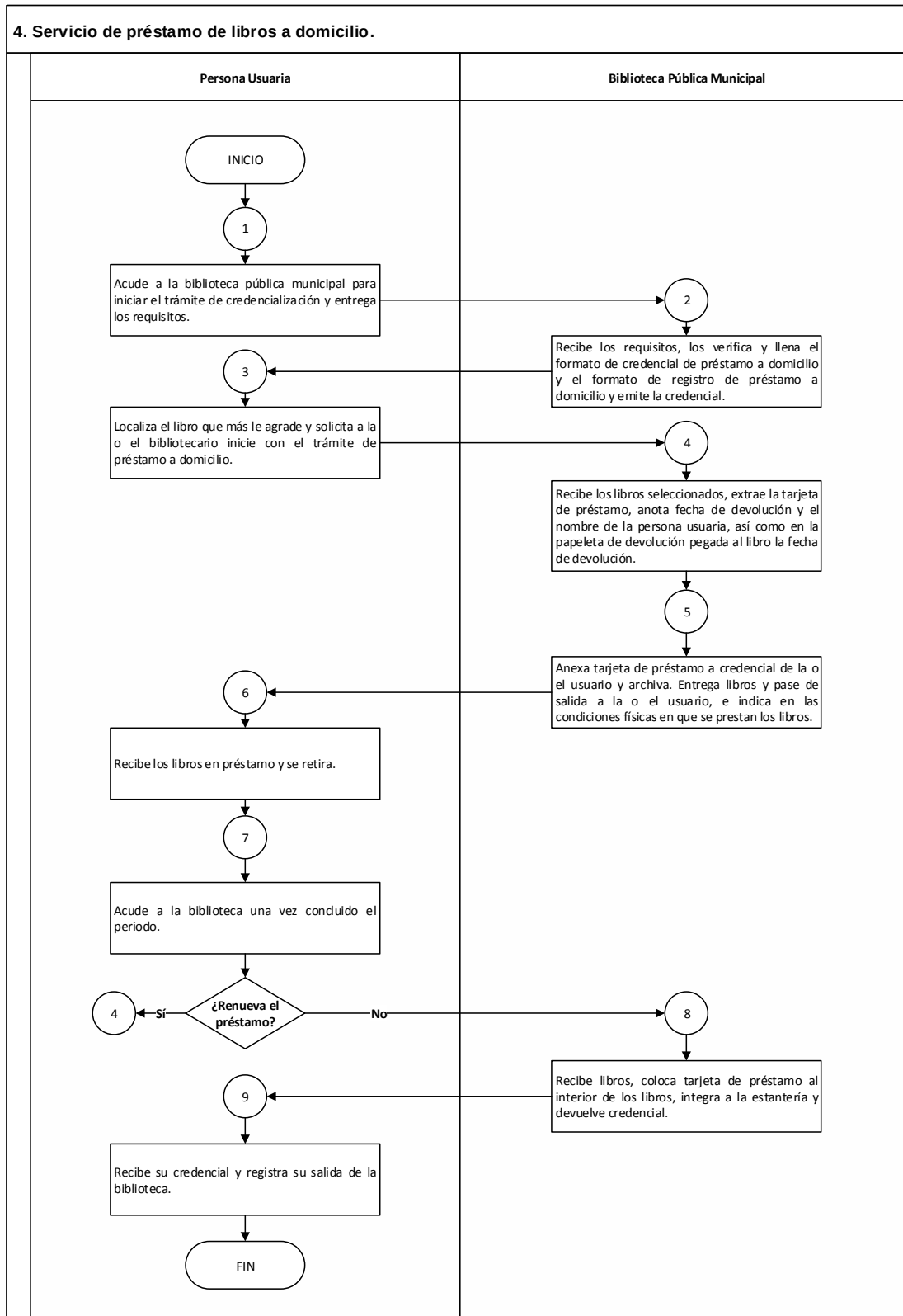
- Las y los usuarios interesados en solicitar el servicio de préstamo a domicilio, deberá acudir personalmente a la biblioteca a realizar este trámite.
- Para la expedición de la credencial de préstamo a domicilio a las y los usuarios, éstos deberán cumplir con los siguientes requisitos:
 1. 2 fotografías tamaño infantil,
 2. copia simple del comprobante de domicilio, y
 3. copia simple de una identificación oficial.
- Para hacer uso del servicio de préstamo a domicilio será necesario presentar la credencial que identifique a la o el usuario, la cual se quedará bajo custodia de la persona responsable de la biblioteca, hasta la entrega del acervo.
- La o el encargado del área de préstamo a domicilio, tendrá la obligación de revisar el estado físico de los libros al ser devueltos.
- El acervo documental que esté en proceso de clasificación, catalogación, encuadernación y/o del que sólo exista un ejemplar, no podrá ser sujeto de préstamo a domicilio.

4. Servicio de préstamo de libros a domicilio

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Usuaría	Acude a la biblioteca pública municipal para iniciar el trámite de credencialización y entrega los requisitos.
2	Biblioteca Pública Municipal	Recibe los requisitos, los verifica y llena el formato de credencial de préstamo a domicilio y el formato de registro de préstamo a domicilio y emite la credencial.
3	Persona Usuaría	Localiza el libro que más le agrada y solicita a la o el bibliotecario inicie con el trámite de préstamo a domicilio.
4	Biblioteca Pública Municipal	Recibe los libros seleccionados, extrae la tarjeta de préstamo, anota fecha de devolución y el nombre de la persona usuaria, así como en la papeleta de devolución pegada al libro la fecha de devolución.
5		Anexa tarjeta de préstamo a credencial de la o el usuario y archiva. Entrega libros y pase de salida a la o el usuario, e indica en las condiciones físicas en que se prestan los libros.
6	Persona Usuaría	Recibe los libros en préstamo y se retira
7		Acude a la biblioteca una vez concluido el periodo.
		¿Renueva el préstamo?
		Sí: Se conecta con el paso 4
8	Biblioteca Pública Municipal	No: Recibe libros, coloca tarjeta de préstamo al interior de los libros, integra a la estantería y devuelve credencial.
9	Persona Usuaría	Recibe su credencial y registra su salida de la biblioteca.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Cursos de verano en las bibliotecas públicas municipales y ludoteca.

Objetivo: Involucrar a las niñas, niños y población en general del Municipio de Toluca en actividades de fomento a la lectura y de juego para que desarrollen sus capacidades motrices y cognitivas por medio del Curso de Verano.

POLÍTICAS APLICABLES

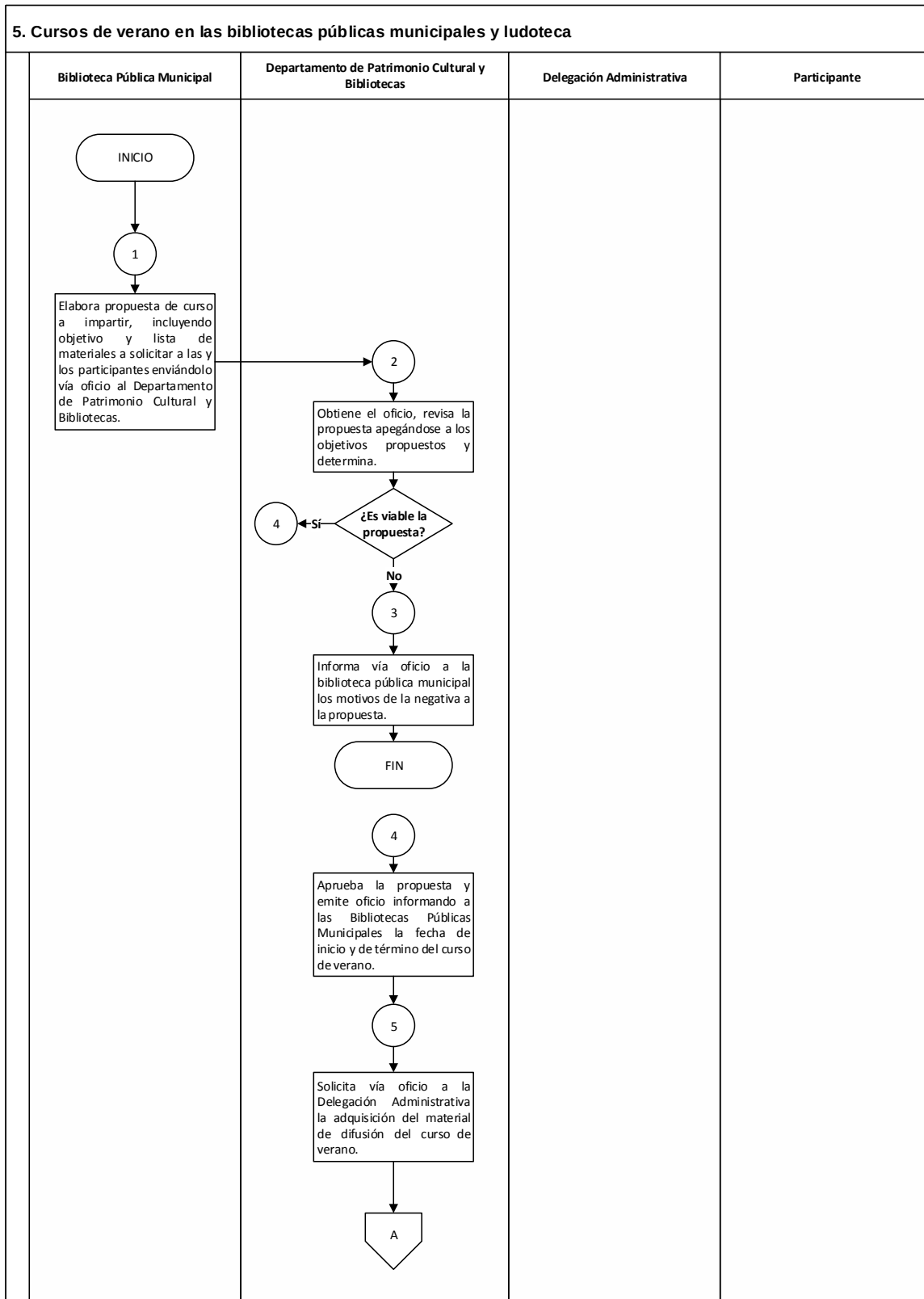
- Las y los encargados de las bibliotecas públicas municipales deberán recibir capacitación para la realización de cursos de verano, a través de la Coordinación Regional de Gobierno del Estado.
- El número de participantes estará determinado por el espacio con el que se cuenta en cada biblioteca.
- Para inscribirse, la o el aspirante deberá presentar copia simple de su acta de nacimiento.
- Los cursos de verano en Bibliotecas Públicas Municipales tendrán una duración de cuatro semanas, y se impartirán de lunes a viernes en un horario de 10:00 a 13:00 horas.
- Para que la o el participante se haga acreedor a reconocimiento, será necesario que asista por lo menos al 80% de las sesiones programadas.

5. Cursos de verano en las bibliotecas públicas municipales y ludoteca

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Biblioteca Pública Municipal	Elabora propuesta de curso a impartir, incluyendo objetivo y lista de materiales a solicitar a las y los participantes enviándolo vía oficio al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
2	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Obtiene el oficio, revisa la propuesta apegándose a los objetivos propuestos y determina.
		¿Es viable la propuesta?
3	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	No: Informa vía oficio a la biblioteca pública municipal los motivos de la negativa a la propuesta.
		FIN
4		Sí: Aprueba la propuesta y emite oficio informando a las Bibliotecas Públicas Municipales la fecha de inicio y de término del curso de verano.
5		Solicita vía oficio a la Delegación Administrativa la adquisición del material de difusión del curso de verano.
6	Delegación Administrativa	Realiza el proceso de adquisición correspondiente y entrega el material de difusión al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas mediante oficio.
7	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Obtiene el material de difusión y procede a distribuirlo a cada una de las bibliotecas públicas municipales.
8	Biblioteca Pública Municipal	Obtiene el material impreso, realiza la difusión de los cursos en las escuelas cercanas a la biblioteca y en las delegaciones municipales.
9		Realiza inscripciones de las y los participantes en las fechas y horarios establecidos y les da las indicaciones para la realización del curso de verano.
10	Participante	Asiste puntualmente a los cursos, con el material solicitado.
11	Biblioteca Pública Municipal	Lleva a cabo los cursos de verano en el tiempo establecido, toma lista de asistencia a las y los alumnos y organiza una exposición de los trabajos efectuados.
12		Toma evidencia fotográfica, elabora los reconocimientos que han de entregarse al final del curso de verano.
13		Elabora un informe de actividades para la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo y lo archiva.
		FIN

Diagrama:



5. Cursos de verano en las bibliotecas públicas municipales y ludoteca			
Biblioteca Pública Municipal	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Delegación Administrativa	Participante
8 Obtiene el material impreso, realiza la difusión de los cursos en las escuelas cercanas a la biblioteca y en las delegaciones municipales. 9 Realiza inscripciones de las y los participantes en las fechas y horarios establecidos y les da las indicaciones para la realización del curso de verano. 11 Lleva a cabo los cursos de verano en el tiempo establecido, toma lista de asistencia a las y los alumnos y organiza una exposición de los trabajos efectuados. 12 Toma evidencia fotográfica, elabora los reconocimientos que han de entregarse al final del curso de verano. 13 Elabora un informe de actividades para la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo y lo archiva. FIN	7 Obtiene el material de difusión y procede a distribuirlo a cada una de las bibliotecas públicas municipales.	A 6 Realiza el proceso de adquisición correspondiente y entrega el material de difusión al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas mediante oficio.	10 Asiste puntualmente a los cursos, con el material solicitado.

Nombre del Procedimiento: **Autorización para el uso de las instalaciones de las bibliotecas públicas municipales.**

Objetivo: Acercar a las bibliotecas públicas municipales a la ciudadanía del municipio de Toluca, por medio del préstamo de sus instalaciones para que sean incubadoras de eventos culturales, asimismo sean sedes de foros, cursos, talleres, pláticas, conferencias enfocadas al beneficio del tejido social.

POLÍTICAS APLICABLES

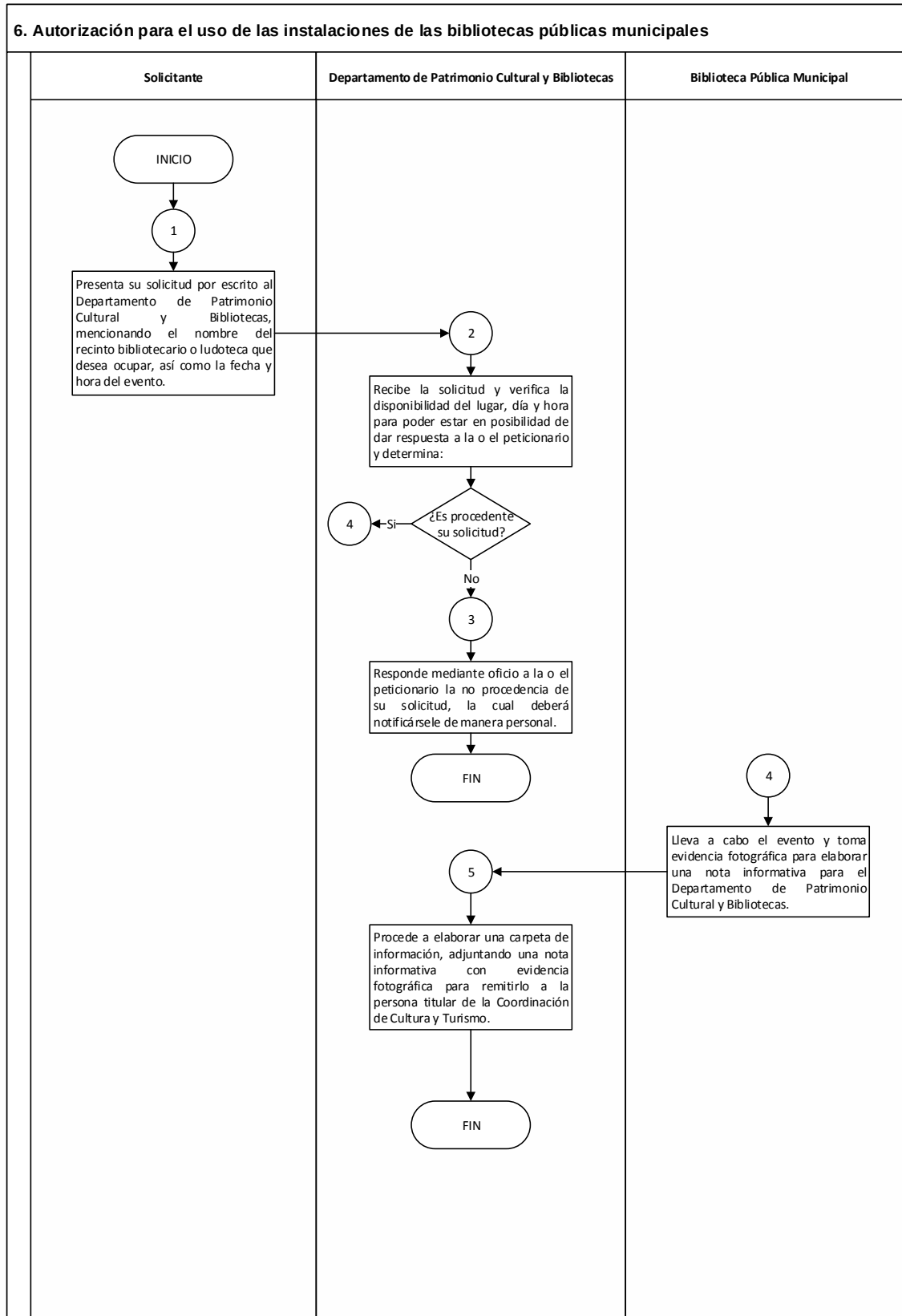
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas será el encargado de mantener en buenas condiciones la infraestructura y el mobiliario de los recintos bibliotecarios y ludoteca, ya que son lugares de reunión para las personas de la comunidad.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas deberá tener el control de la agenda de actividades para poder asignar el lugar, día y hora de los diversos eventos; informando a la persona solicitante que el evento será realizado dentro del días y horarios laborales que son de lunes a viernes de las 09:00 a las 18:00 horas.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas será el responsable de dar respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía para el préstamo del espacio de los recintos bibliotecarios.
- Las y los solicitantes deberán apegarse en todo momento al Reglamento General de los Servicios Bibliotecarios para el préstamo de los espacios de los recintos bibliotecarios y ludoteca.

6. Autorización para el uso de las instalaciones de las bibliotecas públicas municipales

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Presenta su solicitud por escrito al Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, mencionando el nombre del recinto bibliotecario o ludoteca que desea ocupar, así como la fecha y hora del evento.
2	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Recibe la solicitud y verifica la disponibilidad del lugar, día y hora para poder estar en posibilidad de dar respuesta a la o el peticionario y determina:
		¿Es procedente su solicitud?
3		No: Responde mediante oficio a la o el peticionario la no procedencia de su solicitud, la cual deberá notificársele de manera personal.
		FIN
4	Biblioteca Pública Municipal	Sí: Lleva a cabo el evento y toma evidencia fotográfica para elaborar una nota informativa para el Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas.
5	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Procede a elaborar una carpeta de información, adjuntando una nota informativa con evidencia fotográfica para remitirlo a la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Edición de publicaciones municipales.

Objetivo: Desarrollar, publicar y difundir una oferta editorial enfocada al fomento a la lectura y la creación literaria, el impulso a los nuevos creadores, el apoyo y difusión de escritores distinguidos oriundos o aledaños en Toluca, la participación digna en ferias de libro, así como impulsar la creación y publicación literaria en versiones impresas y digitales.

POLÍTICAS APLICABLES

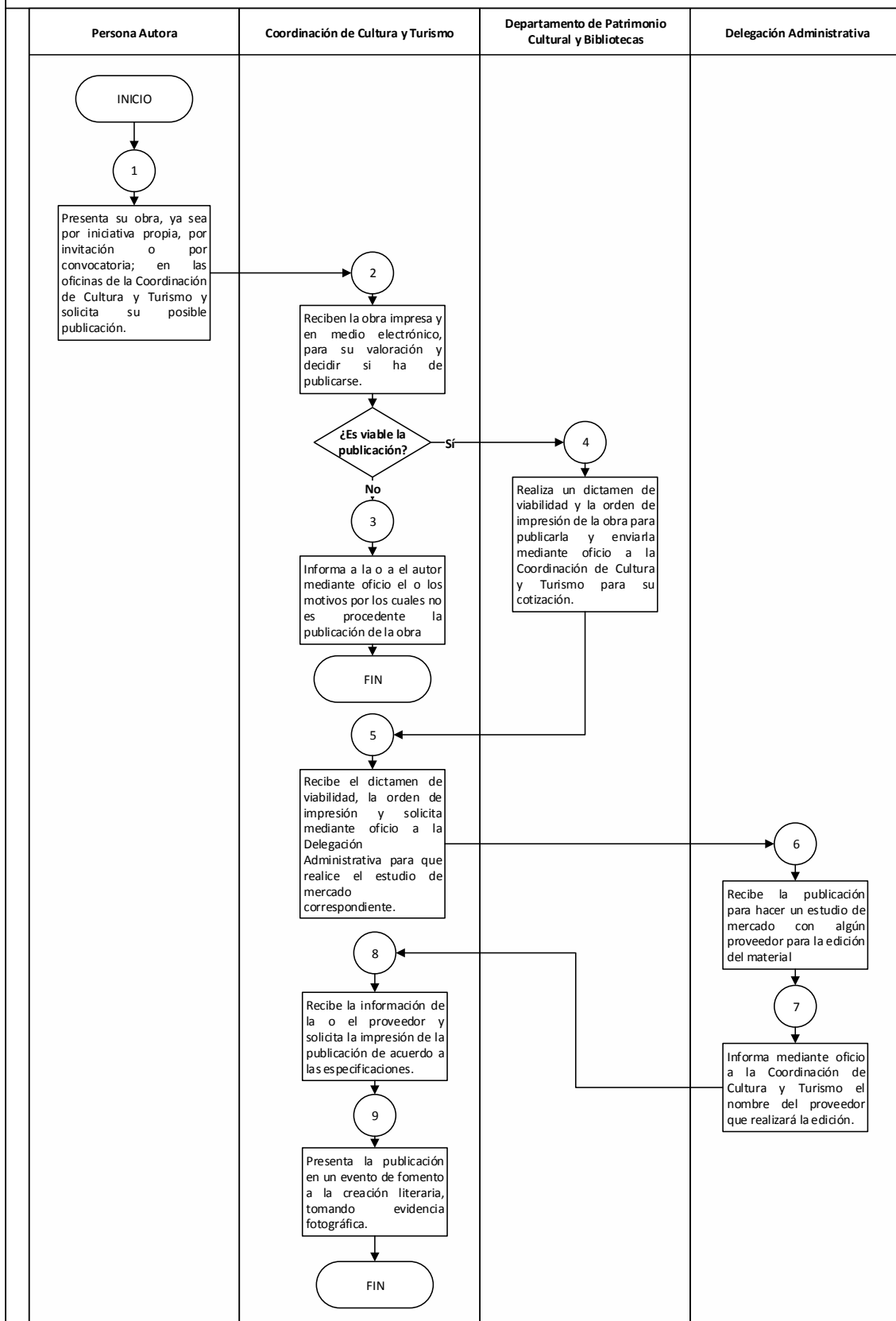
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas deberá realizar acciones encaminadas a fortalecer una cultura de la lectura de calidad como las ferias del libro, asimismo a través de la producción y difusión editorial y programas de fomento a la lectura en beneficio de la ciudadanía.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas realizará las estrategias que contribuyan con la creación de un mercado acorde a la variedad, valor cultural e interés científico o técnico del libro.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas estimulará la creación literaria a través de la edición y difusión del trabajo de las y los escritores toluqueños o aledaños en Toluca.
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas gestionará con diversas instancias del sector público y privado tanto nacionales como internacionales; apoyos económicos y/o comerciales para el desarrollo sostenido de la industria del libro, así como discusiones, foros de análisis, programas y estrategias encaminados a encontrar nuevas alternativas para proteger y estimular la actividad editorial en Toluca y la formación de lectores.
- La participación se dará a través de eventos especiales como talleres, presentaciones, conferencias, programas en medios de comunicación tradicionales o digitales, concursos y ferias de libro que permitan dar a conocer las publicaciones que realiza la Coordinación de Cultura y Turismo, para promover el desarrollo cultural de la comunidad lectora.

7. Edición de publicaciones municipales

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Autora	Presenta su obra, ya sea por iniciativa propia, por invitación o por convocatoria; en las oficinas de la Coordinación de Cultura y Turismo y solicita su posible publicación.
2	Coordinación de Cultura y Turismo	Reciben la obra impresa y en medio electrónico, para su valoración y decidir si ha de publicarse.
		¿Es viable la publicación?
3		No: Informa a la o a el autor mediante oficio el o los motivos por los cuales no es procedente la publicación de la obra
		FIN
4	Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas	Sí: Realiza un dictamen de viabilidad y la orden de impresión de la obra para publicarla y enviarla mediante oficio a la Coordinación de Cultura y Turismo para su cotización.
5	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe el dictamen de viabilidad, la orden de impresión y solicita mediante oficio a la Delegación Administrativa para que realice el estudio de mercado correspondiente.
6	Delegación Administrativa	Recibe la publicación para hacer un estudio de mercado con algún proveedor para la edición del material
7		Informa mediante oficio a la Coordinación de Cultura y Turismo el nombre del proveedor que realizará la edición.
8	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe la información de la o el proveedor y solicita la impresión de la publicación de acuerdo a las especificaciones.
9		Presenta la publicación en un evento de fomento a la creación literaria, tomando evidencia fotográfica.
		FIN

7. Edición de publicaciones municipales



Nombre del Procedimiento: Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro Dios Tolo

Objetivo: Organizar y coordinar los trabajos de investigación, conservación, protección y difusión del sitio arqueológico Cerro Dios Tolo.

POLÍTICAS APLICABLES

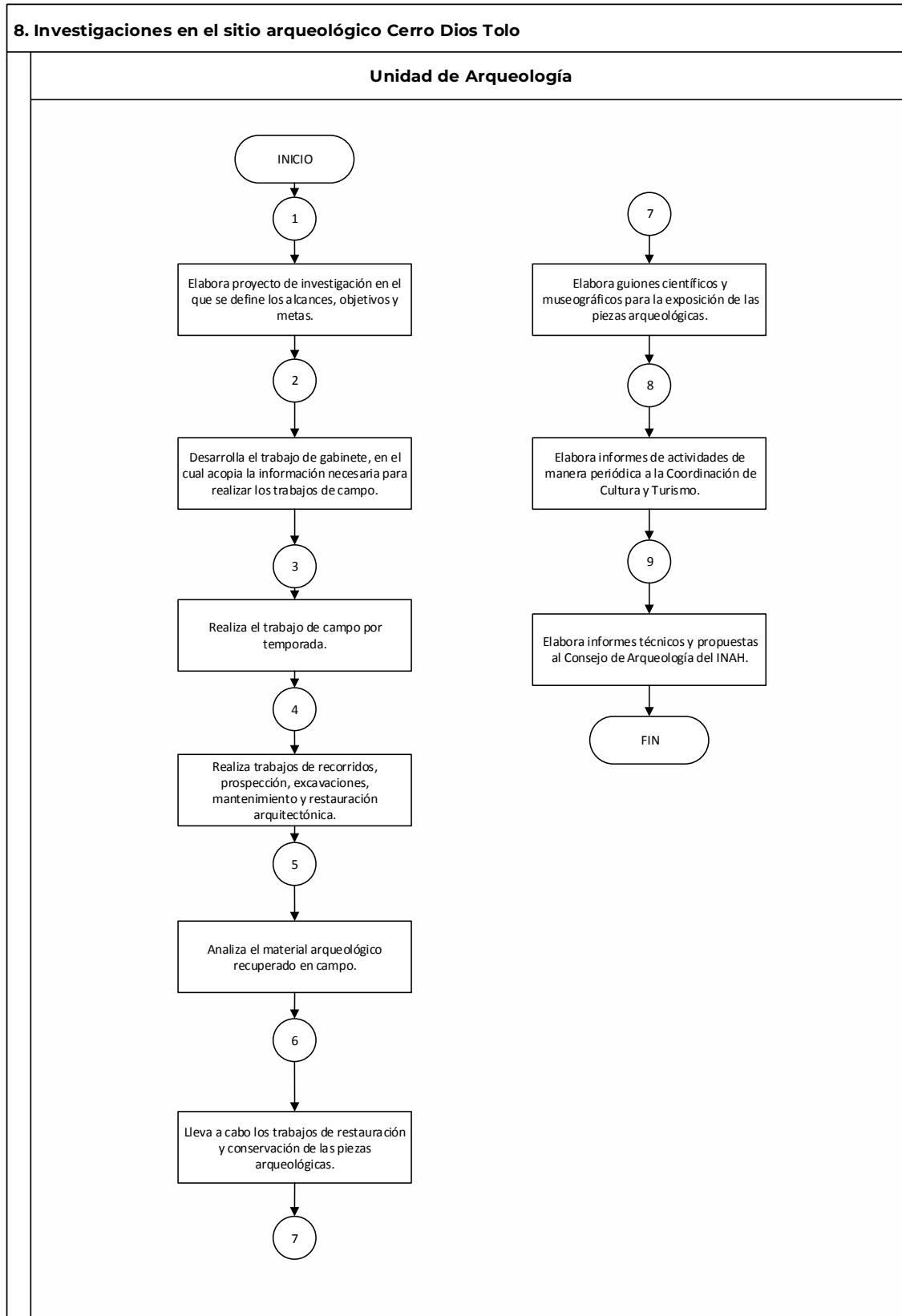
- El Departamento de Patrimonio Cultural y Bibliotecas, a través de la Unidad de Arqueología, establecerá vínculos con diferentes instancias académicas federales y estatales para realizar los trabajos de investigación.
- Las piezas arqueológicas recuperadas deberán registrarse en el Sistema Único de Registro a cargo del Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH).
- El proyecto de investigación deberá ser autorizado por el Consejo de Arqueología del Instituto Nacional de Antropología e Historia.
- El trabajo de campo se realizará, preferentemente en temporada de estiaje.

8. Investigaciones en el sitio arqueológico Cerro Dios Tolo

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Arqueología	Elabora proyecto de investigación en el que se define los alcances, objetivos y metas.
2		Desarrolla el trabajo de gabinete, en el cual acopia la información necesaria para realizar los trabajos de campo.
3		Realiza el trabajo de campo por temporada.
4		Realiza trabajos de recorridos, prospección, excavaciones, mantenimiento y restauración arquitectónica.
5		Analiza el material arqueológico recuperado en campo.
6		Lleva a cabo los trabajos de restauración y conservación de las piezas arqueológicas.
7		Elabora guiones científicos y museográficos para la exposición de las piezas arqueológicas.
8		Elabora informes de actividades de manera periódica a la Coordinación de Cultura y Turismo.
9		Elabora informes técnicos y propuestas al Consejo de Arqueología del INAH.
		FIN

Diagrama:



XIX. Departamento de Actividades Artístico-Culturales

Nombre del Procedimiento: Festivales Municipales

Objetivo: Diseñar, programar, preservar, difundir e impulsar las tradiciones y expresiones culturales de los habitantes del municipio, mediante la celebración de festivales tales como: Festival del Dios Tolo, Fiesta de la Música, Festival del Alfeñique y Festival Navideño que le den al Municipio de Toluca una proyección nacional e internacional.

POLÍTICAS APLICABLES

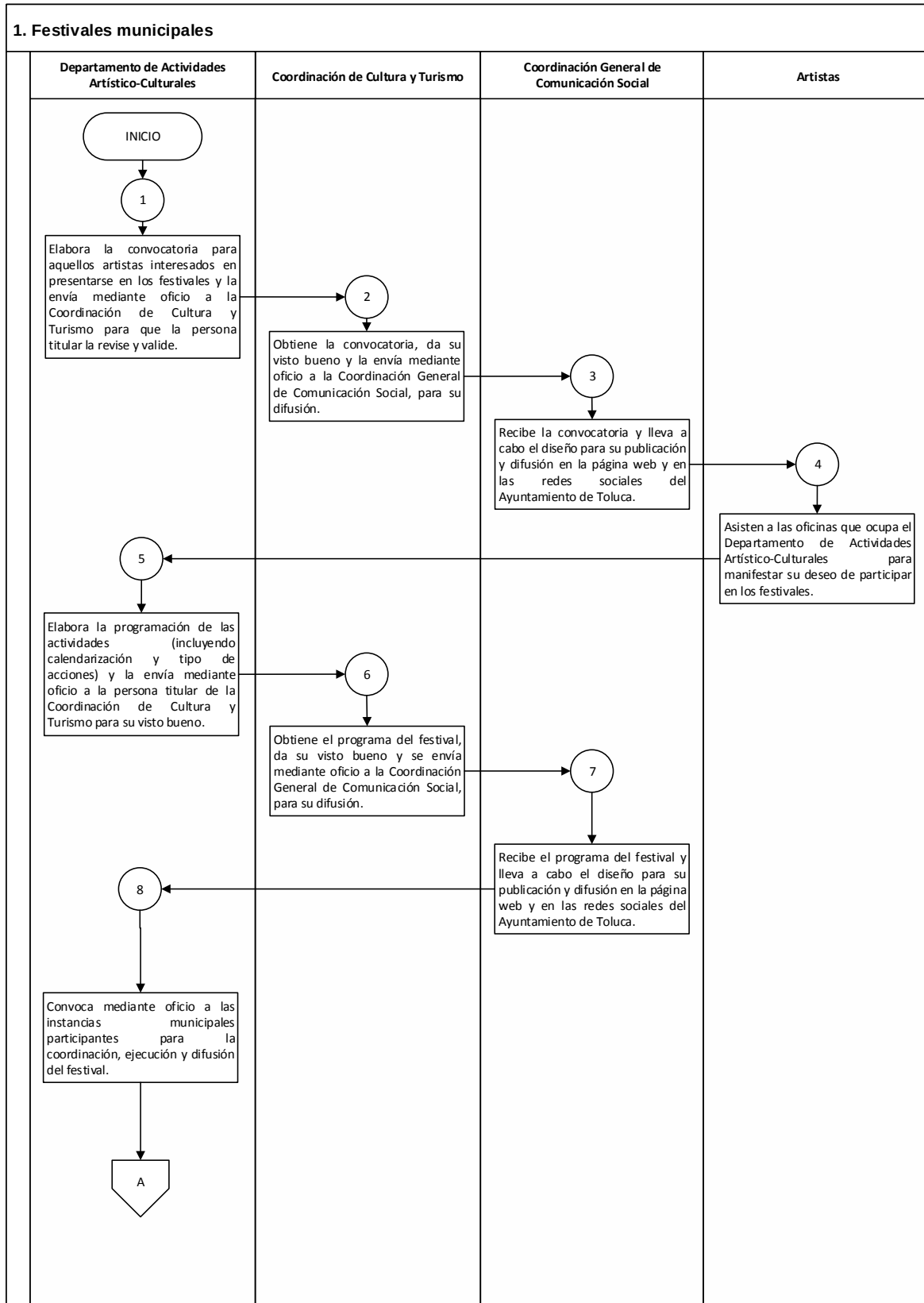
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales convocará a todos los grupos artísticos en sus diferentes géneros: música, danza y teatro.
- Las delegaciones municipales que deseen establecer un vínculo entre la cultura, las tradiciones y el conocimiento de nuestras raíces, deberán contactar al Departamento de Actividades Artístico-Culturales, para coordinar acciones conjuntas de los eventos correspondientes.
- Los artistas que forman parte del catálogo de la Coordinación de Cultura y Turismo que deseen participar, deberán coordinarse con el Departamento de Actividades Artístico-Culturales para establecer una calendarización de presentaciones en los foros culturales autorizados para la realización de las mismas.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales deberá consultar con la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo, los parámetros, alcances e impactos del festival, así como la viabilidad y pertinencia de las actividades.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales deberá acordar con la Coordinación de Cultura y Turismo, la invitación a instancias e instituciones, así como las limitantes, responsabilidades y concesiones sobre el uso de espacios y presentaciones artísticas y culturales coordinadas.

1. Festivales municipales

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Elabora la convocatoria para aquellos artistas interesados en presentarse en los festivales y la envía mediante oficio a la Coordinación de Cultura y Turismo para que la persona titular la revise y valide.
2	Coordinación de Cultura y Turismo	Obtiene la convocatoria, da su visto bueno y la envía mediante oficio a la Coordinación General de Comunicación Social, para su difusión.
3	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe la convocatoria y lleva a cabo el diseño para su publicación y difusión en la página web y en las redes sociales del Ayuntamiento de Toluca.
4	Artistas	Asisten a las oficinas que ocupa el Departamento de Actividades Artístico-Culturales para manifestar su deseo de participar en los festivales.
5	Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Elabora la programación de las actividades (incluyendo calendarización y tipo de acciones) y la envía mediante oficio a la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo para su visto bueno.
6	Coordinación de Cultura y Turismo	Obtiene el programa del festival, da su visto bueno y se envía mediante oficio a la Coordinación General de Comunicación Social, para su difusión.
7	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe el programa del festival y lleva a cabo el diseño para su publicación y difusión en la página web y en las redes sociales del Ayuntamiento de Toluca.
8	Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Convoca mediante oficio a las instancias municipales participantes para la coordinación, ejecución y difusión del festival.
9		Contacta y confirma vía telefónica con las o los artistas e instancias participantes los detalles del evento.
10		Lleva a cabo el desarrollo de las actividades del festival en las fechas y horarios establecidos; asimismo toma evidencia fotografica de cada evento.
11		Elabora una carpeta de información, adjuntando una nota informativa con evidencia fotográfica para remitirla a la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo.
		FIN

Diagrama:



1. Festivales municipales

Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Coordinación de Cultura y Turismo	Coordinación General de Comunicación Social	Artistas
<pre> graph TD A{{A}} --> 9((9)) 9 --> B[Contacta y confirma vía telefónica con las o los artistas e instancias participantes los detalles del evento.] B --> 10((10)) 10 --> C[Lleva a cabo el desarrollo de las actividades del festival en las fechas y horarios establecidos; asimismo toma evidencia fotografica de cada evento.] C --> 11((11)) 11 --> D[Elabora una carpeta de información, adjuntando una nota informativa con evidencia fotografica para remitirla a la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo.] D --> FIN([FIN]) </pre>			

Nombre del Procedimiento: **Cultura Llena de Vida**

Objetivo: Acercar y brindar espectáculos para la ciudadanía de manera gratuita los días sábados y domingos a través de una agenda cultural de calidad y permanente en los foros culturales del centro histórico, tales como: Concha Acústica, Ágora de la Plaza González Arratia, Foro del Parque Cuauhtémoc Alameda y la Capilla Exenta.

POLÍTICAS APLICABLES

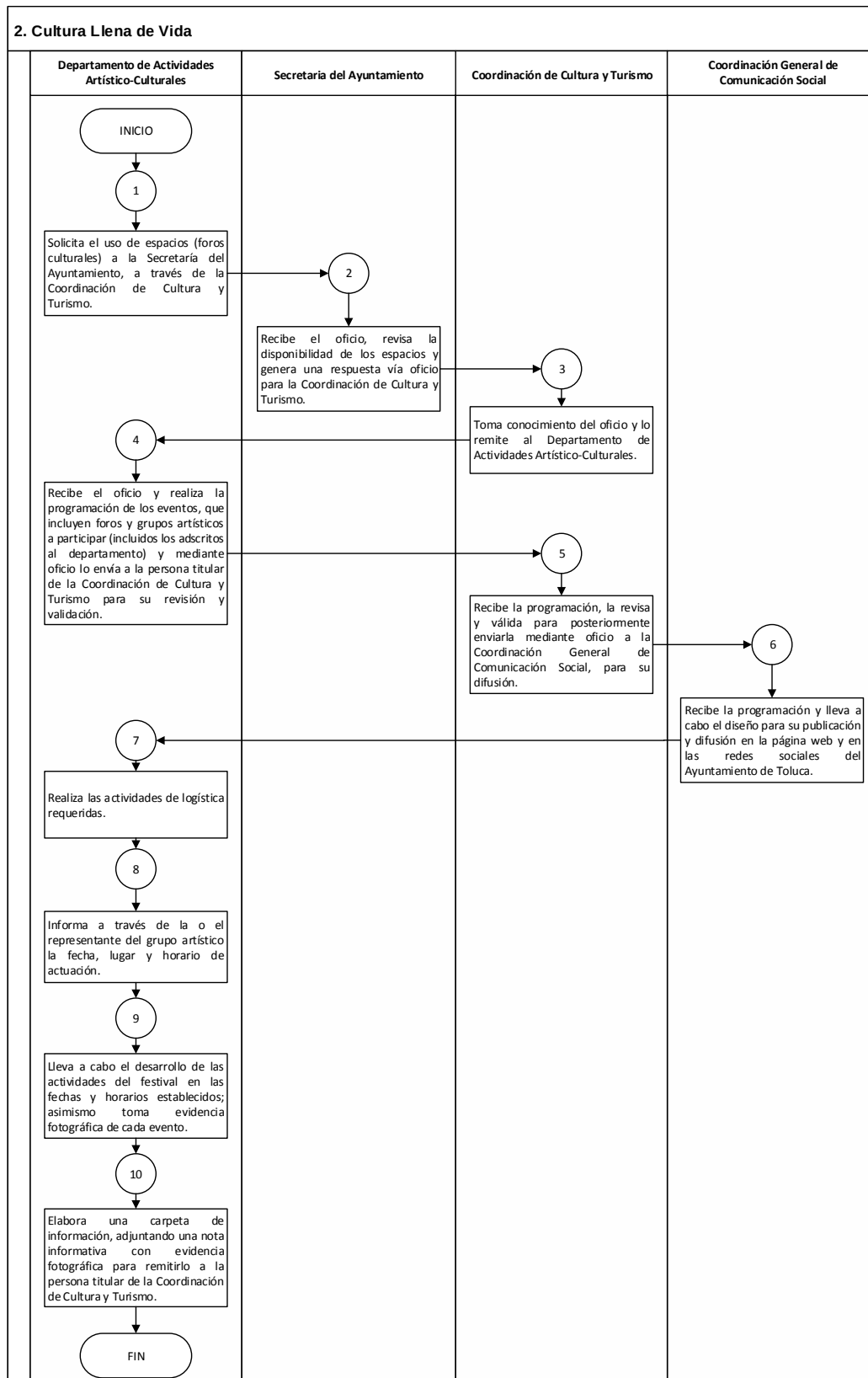
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales calendarizará la participación de los grupos artísticos adscritos y, en su caso, registrados para presentarse en foros y espacios públicos del municipio.
- Los grupos adscritos al Departamento de Actividades Artístico-Culturales se concentrarán en la Caravana Artística.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales solicitará vía oficio los requerimientos necesarios (sonido, sillas, colocación de mampara con leyenda, etc.) al área correspondiente, de acuerdo a la calendarización programada.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales hará uso del directorio artístico musical.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales deberá, apegarse a lo establecido en el Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) de la dependencia para la realización de sus eventos.

2. Cultura Llena de Vida

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Solicita el uso de espacios (foros culturales) a la Secretaría del Ayuntamiento, a través de la Coordinación de Cultura y Turismo.
2	Secretaría del Ayuntamiento	Recibe el oficio, revisa la disponibilidad de los espacios y genera una respuesta vía oficio para la Coordinación de Cultura y Turismo.
3	Coordinación de Cultura y Turismo	Toma conocimiento del oficio y lo remite al Departamento de Actividades Artístico-Culturales.
4	Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Recibe el oficio y realiza la programación de los eventos, que incluyen foros y grupos artísticos a participar (incluidos los adscritos al departamento) y mediante oficio lo envía a la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo para su revisión y validación.
5	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe la programación, la revisa y válida para posteriormente enviarla mediante oficio a la Coordinación General de Comunicación Social, para su difusión.
6	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe la programación y lleva a cabo el diseño para su publicación y difusión en la página web y en las redes sociales del Ayuntamiento de Toluca.
7	Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Realiza las actividades de logística requeridas.
8		Informa a través de la o el representante del grupo artístico la fecha, lugar y horario de actuación.
9		Lleva a cabo el desarrollo de las actividades del festival en las fechas y horarios establecidos; asimismo toma evidencia fotográfica de cada evento.
10		Elabora una carpeta de información, adjuntando una nota informativa con evidencia fotográfica para remitirlo a la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Cultura Pie a Tierra**

Objetivo: Realizar eventos artísticos culturales en las delegaciones del Municipio de Toluca, con la finalidad de atraer nuevo talento local, a través de la participación de los grupos artísticos con los que cuenta el ayuntamiento.

POLÍTICAS APLICABLES

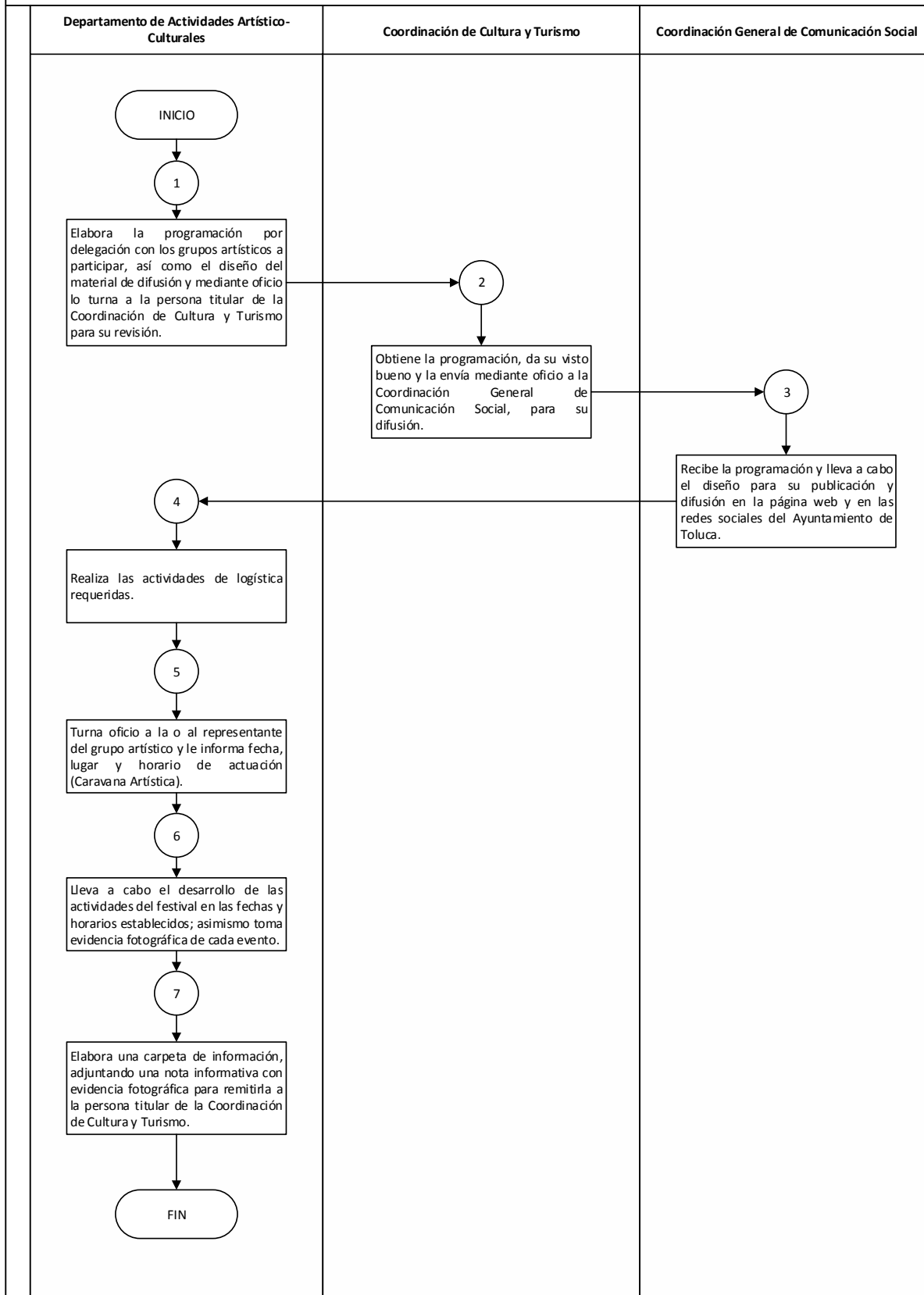
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales programará la participación de las y los artistas que buscan difundir su disciplina y/o género en la ciudadanía por zona geográfica del municipio.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales invitará a los artistas delegacionales del lugar donde se lleve a cabo el evento con la finalidad de que las actividades sean cubiertas con su propio talento local y estos a su vez estimulen a otros a expresarse.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales diseñará actividades que impulsen la creación comunitaria y la participación, en el desarrollo cultural de la propia comunidad.
- Se considerarán espacios comunitarios aquellos que son administrados por el Gobierno Municipal de Toluca,

3. Cultura Pie a Tierra

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Elabora la programación por delegación con los grupos artísticos a participar, así como el diseño del material de difusión y mediante oficio lo turna a la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo para su revisión.
2	Coordinación de Cultura y Turismo	Obtiene la programación, da su visto bueno y la envía mediante oficio a la Coordinación General de Comunicación Social, para su difusión.
3	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe la programación y lleva a cabo el diseño para su publicación y difusión en la página web y en las redes sociales del Ayuntamiento de Toluca.
4	Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Realiza las actividades de logística requeridas.
5		Turna oficio a la o al representante del grupo artístico y le informa fecha, lugar y horario de actuación (Caravana Artística).
6		Lleva a cabo el desarrollo de las actividades del festival en las fechas y horarios establecidos; asimismo toma evidencia fotográfica de cada evento.
7		Elabora una carpeta de información, adjuntando una nota informativa con evidencia fotográfica para remitirla a la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo.
		FIN

3. Cultura Pie a Tierra



Nombre del Procedimiento: Actividades artístico-culturales

Objetivo: Ofrecer a la ciudadanía actividades artísticas culturales a través de la participación de la Caravana Artística.

POLÍTICAS APLICABLES

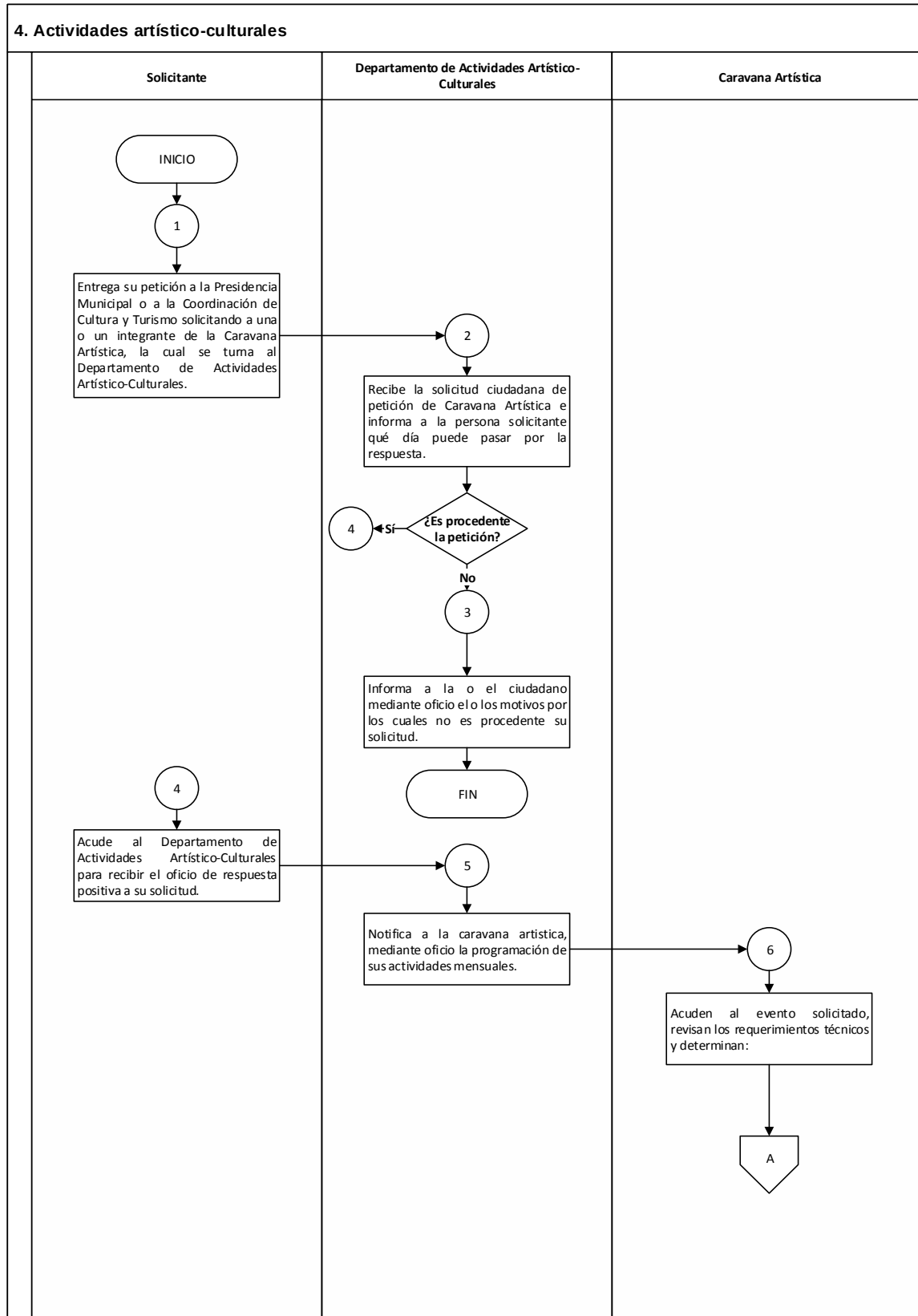
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales programará la participación de los grupos artísticos del ayuntamiento (Caravana Artística) por la zona geográfica del municipio.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales dará a conocer a las y los solicitantes, través del formato Responsiva de Servicio, los compromisos adquiridos para otorgar una intervención artística de calidad.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales valorará, si es viable la solicitud de apoyo, con base en el tipo de evento.

4. Actividades artístico-culturales

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Entrega su petición a la Presidencia Municipal o a la Coordinación de Cultura y Turismo solicitando a una o un integrante de la Caravana Artística, la cual se turna al Departamento de Actividades Artístico-Culturales.
2	Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Recibe la solicitud ciudadana de petición de Caravana Artística e informa a la persona solicitante qué día puede pasar por la respuesta.
		¿Es procedente la petición?
3		No: Informa a la o el ciudadano mediante oficio el o los motivos por los cuales no es procedente su solicitud.
		FIN
4	Solicitante	Sí: Acude al Departamento de Actividades Artístico-Culturales para recibir el oficio de respuesta positiva a su solicitud.
5	Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Notifica a la caravana artistica, mediante oficio la programación de sus actividades mensuales.
6	Caravana Artística	Acuden al evento solicitado, revisan los requerimientos técnicos y determinan:
		¿Cuentan con los requerimientos necesarios?
7		No: Informan a la persona solicitante que no existen las condiciones adecuadas para realizar el evento, cancela la presentación e informan de la situación a la o al titular del área.
		FIN
8		Sí: Lleva a cabo su presentacion artistica, toma evidencia fotográfica de cada evento.
9		Elabora una carpeta de información, adjuntando una nota informativa con evidencia fotográfica para remitirlo a la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo.
		FIN

Diagrama:



4. Actividades artístico culturales

Solicitante	Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Caravana Artística
		<pre> graph TD A[A] --> B{¿Cuentan con los requerimientos necesarios?} B -- Si --> C((8)) B -- No --> D((7)) D --> E[Informan a la persona solicitante que no existen las condiciones adecuadas para realizar el evento, cancela la presentación e informan de la situación a la o al titular del área.] E --> F([FIN]) C --> G((8)) G --> H[Lleva a cabo su presentación artística, toma evidencia fotográfica de cada evento.] H --> I((9)) I --> J[Elabora una carpeta de información, adjuntando una nota informativa con evidencia fotográfica para remitirlo a la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo.] J --> K([FIN]) </pre>

Nombre del Procedimiento: Planeación, sonorización y producción de eventos

Objetivo: Dar cobertura en producción auditiva, musical y de escenario a las diferentes actividades culturales que programan los departamentos que integran la Coordinación de Cultura y Turismo.

POLÍTICAS APLICABLES

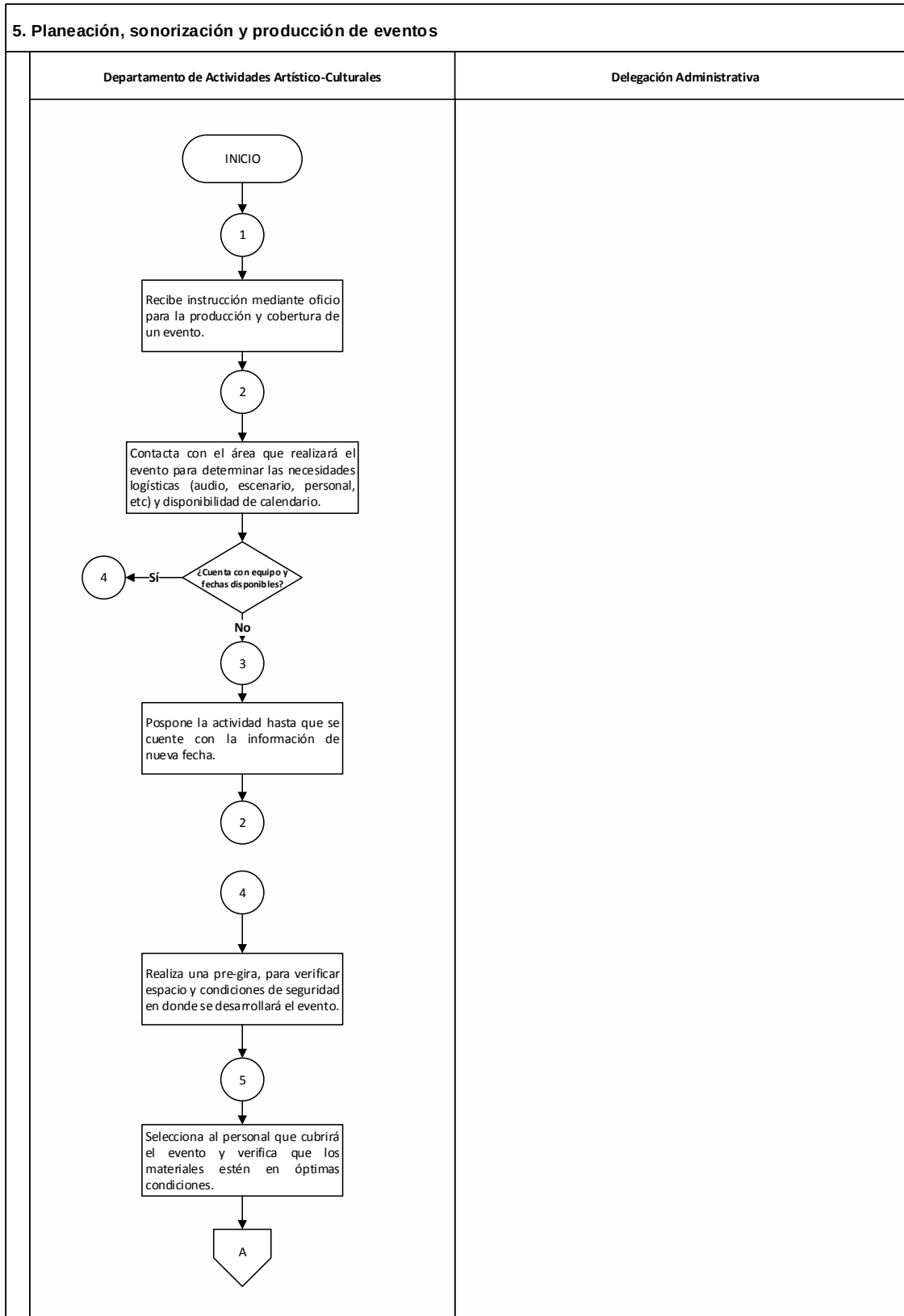
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales únicamente realizará la planeación de aquellos eventos que lleve a cabo la Coordinación de Cultura y Turismo.
- El Departamento de Actividades Artístico-Culturales debe considerar la seguridad de los asistentes; solicitará el apoyo de la Dirección General de Seguridad y Protección cuando las características del evento así lo requieran.
- Cuando se requieran de equipos de sonorización adicionales, el Departamento de Actividades Artístico-Culturales, solicitará a la Delegación Administrativa la contratación de proveedor externo.
- Cuando los equipos de sonorización no pertenezcan al Ayuntamiento, siempre deberá estar presente personal del Departamento de Actividades Artístico-Culturales supervisando el evento.

5. Planeación, sonorización y producción de eventos

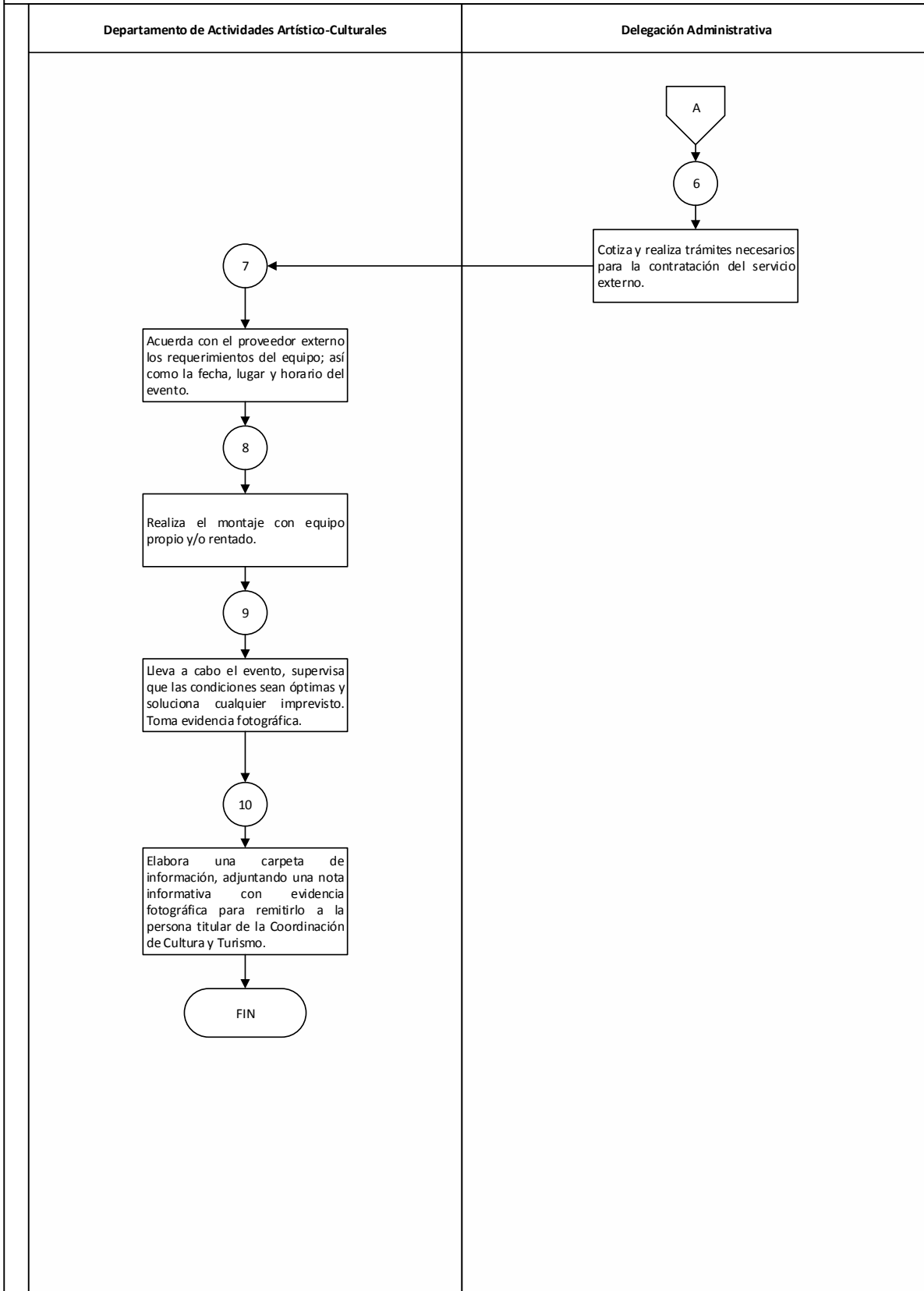
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Recibe instrucción mediante oficio para la producción y cobertura de un evento.
2		Contacta con el área que realizará el evento para determinar las necesidades logísticas (audio, escenario, personal, etc) y disponibilidad de calendario.
		¿Cuenta con equipo y fechas disponibles?
3		No: Pospone la actividad hasta que se cuente con la información de nueva fecha. Se conecta con el paso 2
4		Sí: Realiza una pre-gira, para verificar espacio y condiciones de seguridad en donde se desarrollará el evento.
5	Delegación Administrativa	Selecciona al personal que cubrirá el evento y verifica que los materiales estén en óptimas condiciones.
6		Cotiza y realiza trámites necesarios para la contratación del servicio externo.
7		Acuerda con el proveedor externo los requerimientos del equipo; así como la fecha, lugar y horario del evento.
8		Realiza el montaje con equipo propio y/o rentado.
9		Lleva a cabo el evento, supervisa que las condiciones sean óptimas y soluciona cualquier imprevisto. Toma evidencia fotográfica.
10	Departamento de Actividades Artístico-Culturales	Elabora una carpeta de información, adjuntando una nota informativa con evidencia fotográfica para remitirlo a la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo.
		FIN

Diagrama:



5. Planeación, sonorización y producción de eventos



XX. Departamento de Fomento Artesanal

Nombre del Procedimiento: Concursos artesanales.

Objetivo: Fomentar, preservar y difundir las tradiciones del Municipio de Toluca para crear una identidad turística de la ciudad, mediante concursos artesanales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Fomento Artesanal, definirá las políticas del concurso, así como elaborar y difundir las convocatorias a las y los artesanos y sociedad interesada.
- El Departamento de Fomento Artesanal, realizará la logística correspondiente al concurso, definiendo jurados e invitados especiales.
- Las y los integrantes del presídium entregarán los premios establecidos en la convocatoria, para lo cual podrá buscar patrocinios.
- Las piezas que resulten ganadoras se enviarán a exposición en el Museo del Alfeñique para su exhibición permanente.

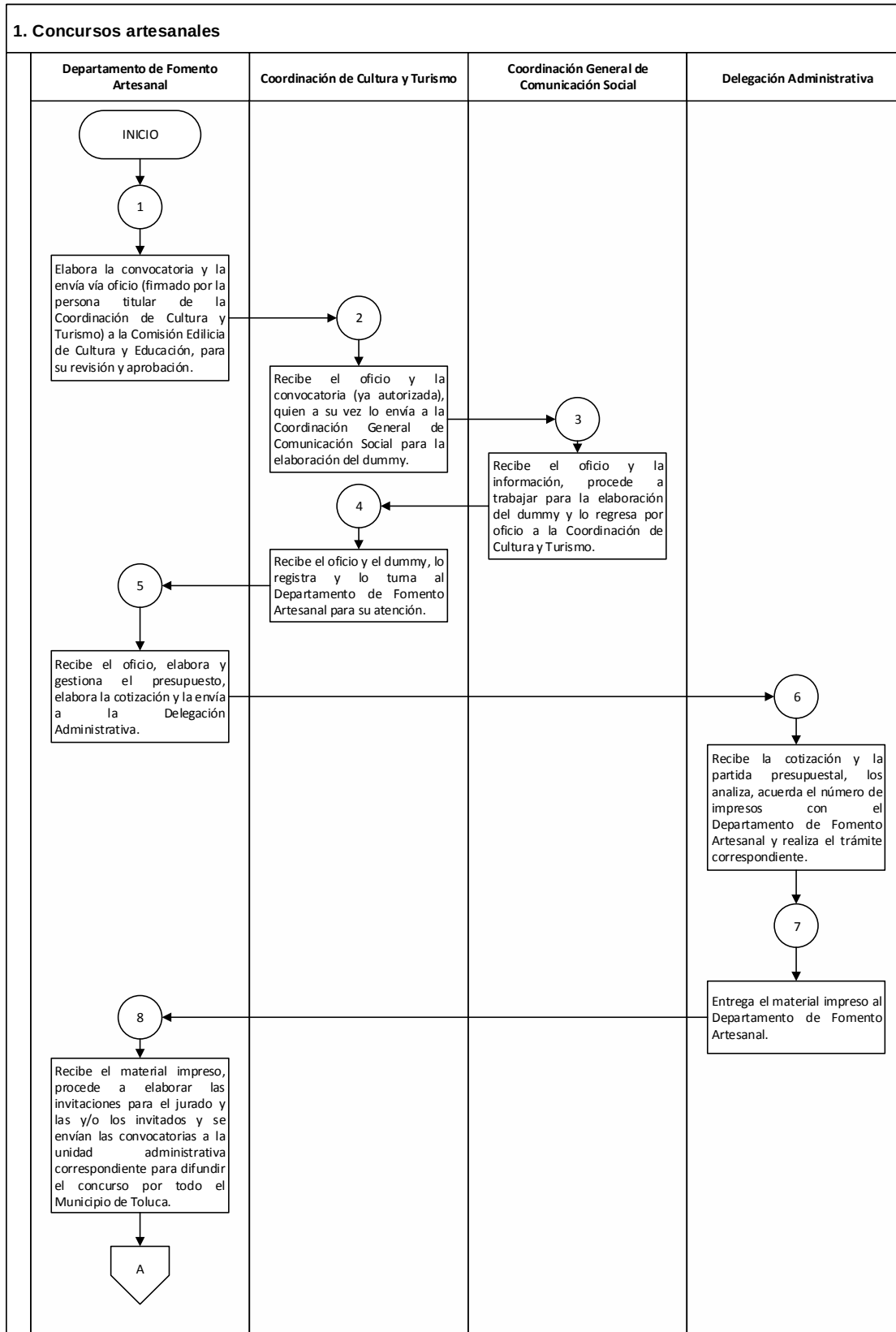
1. Concursos artesanales

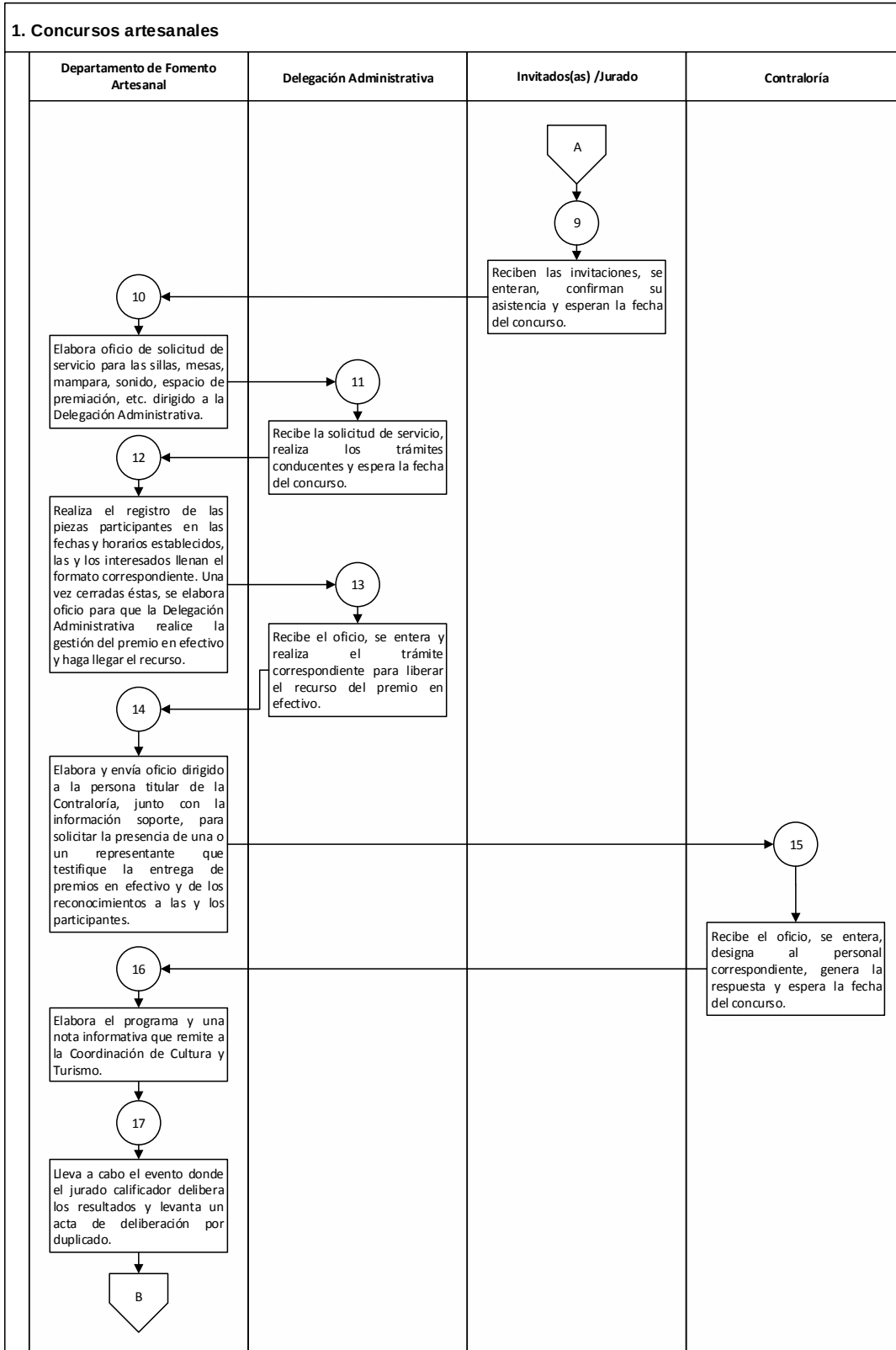
Descriptivo:

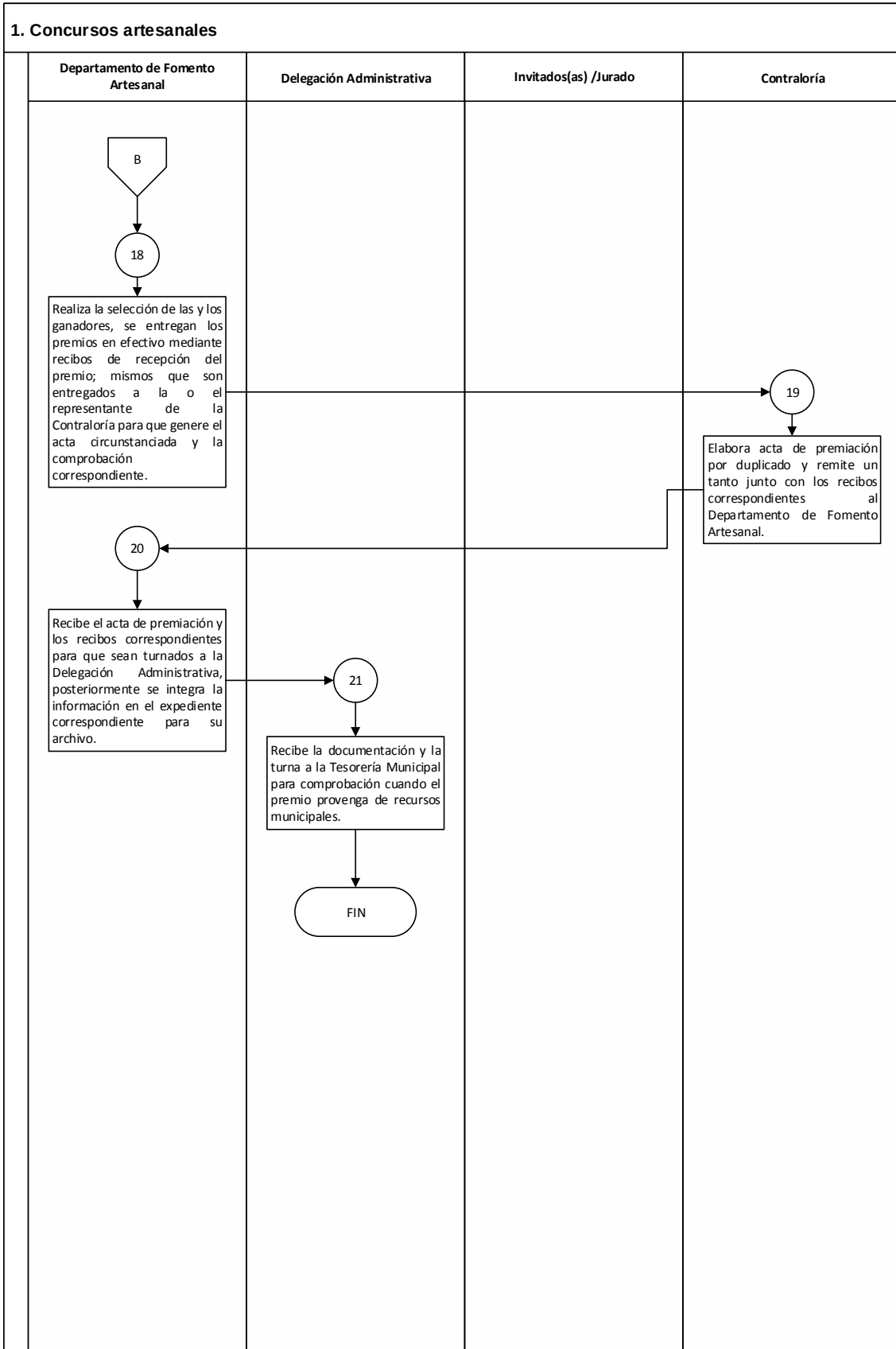
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Fomento Artesanal	Elabora la convocatoria y la envía vía oficio (firmado por la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo) a la Comisión Edilicia de Cultura y Educación, para su revisión y aprobación.
2	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe el oficio y la convocatoria (ya autorizada), quien a su vez lo envía a la Coordinación General de Comunicación Social para la elaboración del dummy.
3	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe el oficio y la información, procede a trabajar para la elaboración del dummy y lo regresa por oficio a la Coordinación de Cultura y Turismo.
4	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe el oficio y el dummy, lo registra y lo turna al Departamento de Fomento Artesanal para su atención.
5	Departamento de Fomento Artesanal	Recibe el oficio, elabora y gestiona el presupuesto, elabora la cotización y la envía a la Delegación Administrativa.
6	Delegación Administrativa	Recibe la cotización y la partida presupuestal, los analiza, acuerda el número de impresos con el Departamento de Fomento Artesanal y realiza el trámite correspondiente.
7		Entrega el material impreso al Departamento de Fomento Artesanal.
8	Departamento de Fomento Artesanal	Recibe el material impreso, procede a elaborar las invitaciones para el jurado y las y/o los invitados y se envían las convocatorias a la unidad administrativa correspondiente para difundir el concurso por todo el Municipio de Toluca.
9	Invitados(as) /Jurado	Reciben las invitaciones, se enteran, confirman su asistencia y esperan la fecha del concurso.
10	Departamento de Fomento Artesanal	Elabora oficio de solicitud de servicio para las sillas, mesas, mampara, sonido, espacio de premiación, etc. dirigido a la Delegación Administrativa.
11	Delegación Administrativa	Recibe la solicitud de servicio, realiza los trámites conducentes y espera la fecha del concurso.
12	Departamento de Fomento Artesanal	Realiza el registro de las piezas participantes en las fechas y horarios establecidos, las y los interesados llenan el formato correspondiente. Una vez cerradas éstas, se elabora oficio para que la Delegación Administrativa realice la gestión del premio en efectivo y haga llegar el recurso.
13	Delegación Administrativa	Recibe el oficio, se enteran y realiza el trámite correspondiente para liberar el recurso del premio en efectivo.
14	Departamento de Fomento Artesanal	Elabora y envía oficio dirigido a la persona titular de la Contraloría, junto con la información soporte, para solicitar la presencia de una o un representante que testifique la entrega de premios en efectivo y de los reconocimientos a las y los participantes.

No.	Responsable	Actividad
15	Contraloría	Recibe el oficio, se entera, designa al personal correspondiente, genera la respuesta y espera la fecha del concurso.
16	Departamento de Fomento Artesanal	Elabora el programa y una nota informativa que remite a la Coordinación de Cultura y Turismo.
17		Lleva a cabo el evento donde el jurado calificador delibera los resultados y levanta un acta de deliberación por duplicado.
18		Realiza la selección de las y los ganadores, se entregan los premios en efectivo mediante recibos de recepción del premio; mismos que son entregados a la o el representante de la Contraloría para que genere el acta circunstanciada y la comprobación correspondiente.
19	Contraloría	Elabora acta de premiación por duplicado y remite un tanto junto con los recibos correspondientes al Departamento de Fomento Artesanal.
20	Departamento de Fomento Artesanal	Recibe el acta de premiación y los recibos correspondientes para que sean turnados a la Delegación Administrativa, posteriormente se integra la información en el expediente correspondiente para su archivo.
21	Delegación Administrativa	Recibe la documentación y la turna a la Tesorería Municipal para comprobación cuando el premio provenga de recursos municipales.
		FIN

Diagrama:







Nombre del Procedimiento: **Atención, apoyo y gestión de espacios a las y los artesanos del municipio para la promoción y comercialización de sus productos**

Objetivo: Impulsar la actividad artesanal del Municipio de Toluca y brindar capacitación constante, asesoría empresarial a las y los artesanos y canalizarlos a los espacios designados para la comercialización de sus productos.

POLÍTICAS APLICABLES

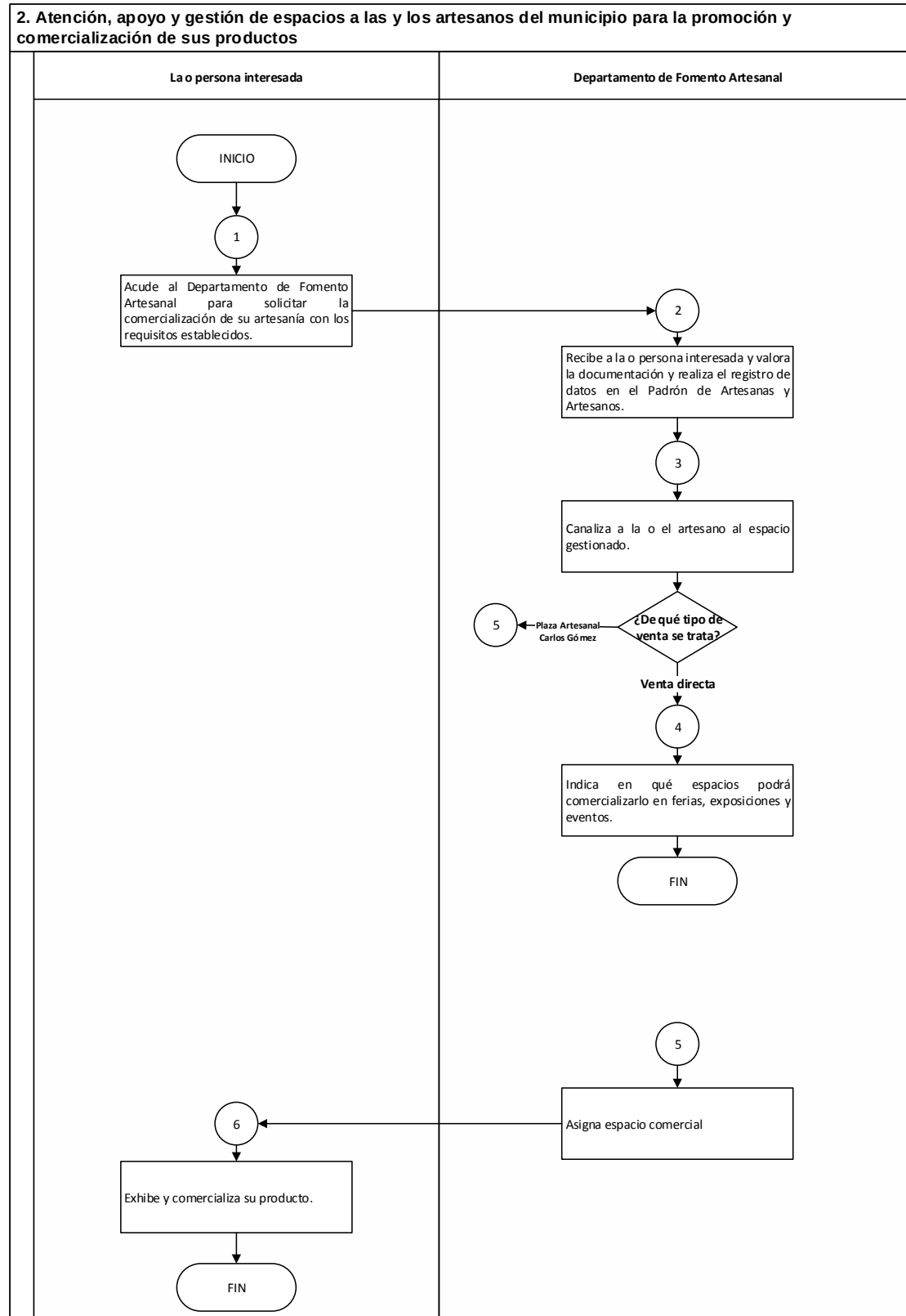
- El Departamento de Fomento Artesanal atenderá las necesidades de las y los artesanos que lo soliciten.
- El Departamento de Fomento Artesanal promoverá los espacios de comercialización de artesanías.
- El Departamento de Fomento Artesanal difundirá con material promocional las artesanías del municipio y puntos de venta.
- El Departamento de Fomento Artesanal administrará y vigilará el buen funcionamiento de la Plaza de Artesanías “Carlos Gómez”.
- La o el artesano en exhibir y comercializar su producto en la Plaza Artesanal “Carlos Gómez” deberá presentar los siguientes requisitos:
 - Credencial de elector vigente
 - Acta de nacimiento
 - Clave Única de Registro de Población
 - Comprobante de domicilio

2. Atención, apoyo y gestión de espacios a las y los artesanos del municipio para la promoción y comercialización de sus productos

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	La o persona interesada	Acude al Departamento de Fomento Artesanal para solicitar la comercialización de su artesanía con los requisitos establecidos.
2	Departamento de Fomento Artesanal	Recibe a la o persona interesada y valora la documentación y realiza el registro de datos en el Padrón de Artesanas y Artesanos.
3		Canaliza a la o el artesano al espacio gestionado
		¿De qué tipo de venta se trata?
4		Venta directa: Indica en qué espacios podrá comercializarlo en ferias, exposiciones y eventos
		FIN
5		Plaza Artesanal Carlos Gómez: Asigna espacio comercial.
6	La o persona interesada	Exhibe y comercializa su producto.
		FIN

Diagrama:



XXI. Departamento de Fomento al Turismo

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de material de difusión turística.**

Objetivo:

Contar con material de impulso al turismo en medio impreso o digital, para que sea proporcionado a la o el turista nacional o extranjero y a la ciudadanía en general.

POLÍTICAS APLICABLES

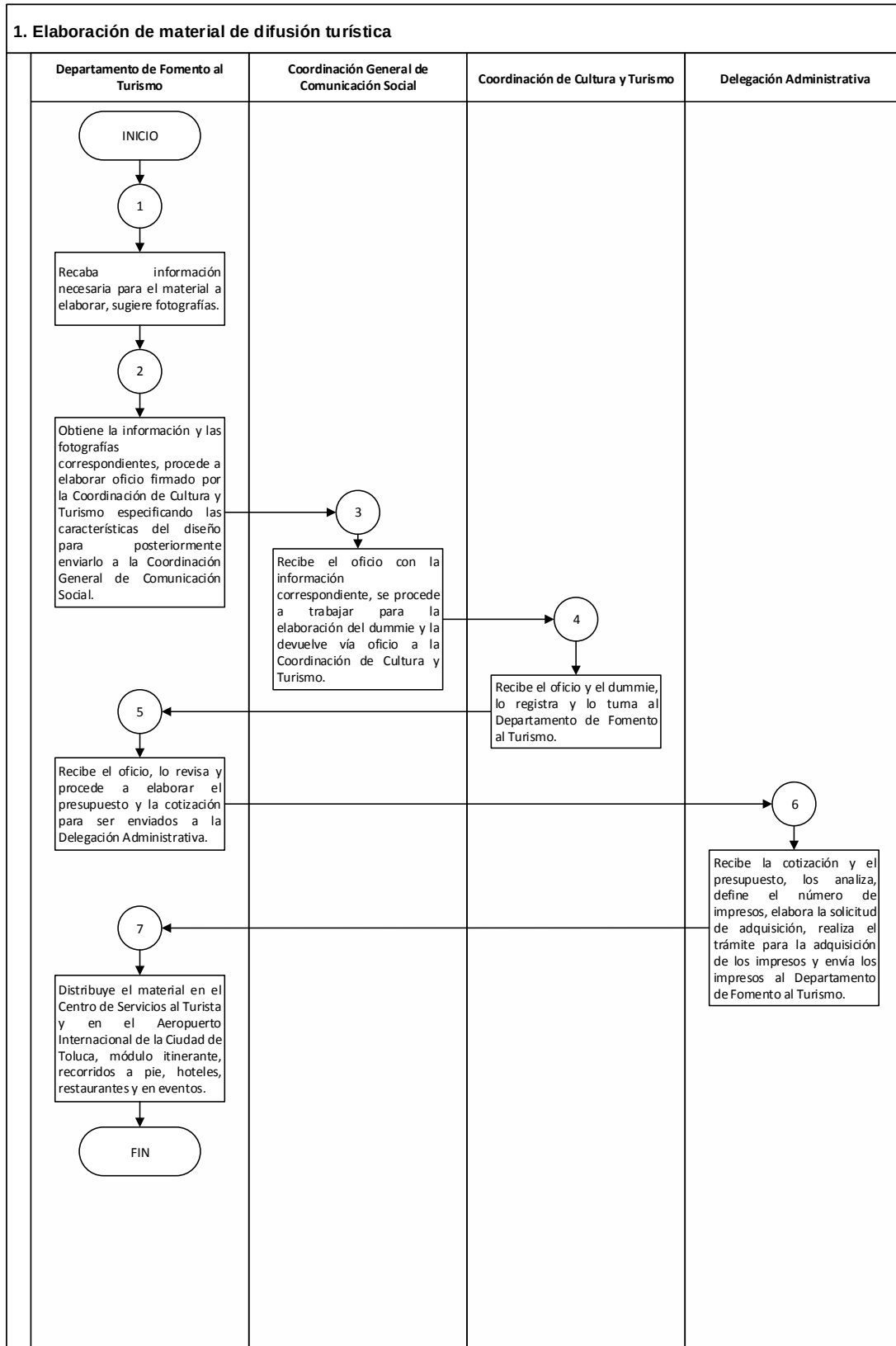
- El Departamento de Fomento al Turismo en coordinación con la Coordinación General de Comunicación Social, diseñarán y crearán el material de promoción turística.
- El Departamento de Fomento al Turismo distribuirá material de promoción a nivel municipal, estatal, nacional e internacional.
- El Departamento de Fomento al Turismo podrá contar con el patrocinio para la elaboración de estos documentos.

1. Elaboración de material de difusión turística

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Fomento al Turismo	Recaba información necesaria para el material a elaborar, sugiere fotografías.
2		Obtiene la información y las fotografías correspondientes, procede a elaborar oficio firmado por la Coordinación de Cultura y Turismo especificando las características del diseño para posteriormente enviarlo a la Coordinación General de Comunicación Social.
3	Coordinación General de Comunicación Social	Recibe el oficio con la información correspondiente, se procede a trabajar para la elaboración del dummie y la devuelve vía oficio a la Coordinación de Cultura y Turismo.
4	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe el oficio y el dummie, lo registra y lo turna al Departamento de Fomento al Turismo.
5	Departamento de Fomento al Turismo	Recibe el oficio, lo revisa y procede a elaborar el presupuesto y la cotización para ser enviados a la Delegación Administrativa.
6	Delegación Administrativa	Recibe la cotización y el presupuesto, los analiza, define el número de impresos, elabora la solicitud de adquisición, realiza el trámite para la adquisición de los impresos y envía los impresos al Departamento de Fomento al Turismo.
7	Departamento de Fomento al Turismo	Distribuye el material en el Centro de Servicios al Turista y en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de Toluca, módulo itinerante, recorridos a pie, hoteles, restaurantes y en eventos.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Recorridos turísticos a petición de la persona interesada**

Objetivo: Brindar información turística de manera verbal e impresa, a la o el visitante nacional o extranjero y a la ciudadanía en general, a través de material de difusión y recorridos por el Centro Histórico de la Ciudad de Toluca y sus principales atractivos.

POLÍTICAS APLICABLES

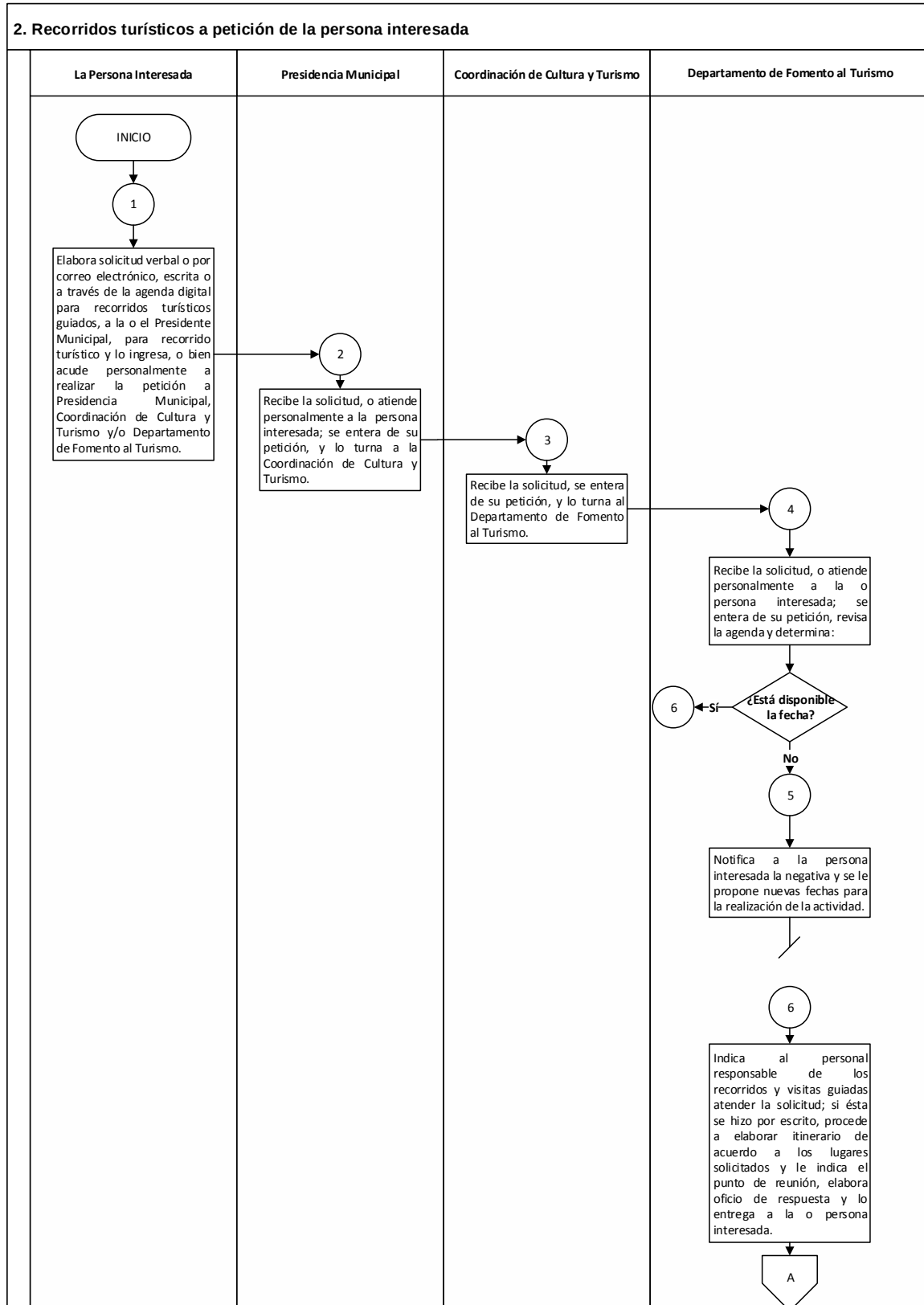
- El Departamento de Fomento al Turismo, proporcionará información turística de la ciudad de manera verbal y en material impreso (si la o el turista lo solicita).
- El Departamento de Fomento al Turismo, planeará, organizará y coordinará recorridos; así como visitas guiadas por el Centro Histórico de la ciudad y de sus principales atractivos.
- El Departamento de Fomento al Turismo, llevará el registro y control en el formato respectivo de los recorridos y visitas guiadas que se lleven a cabo.

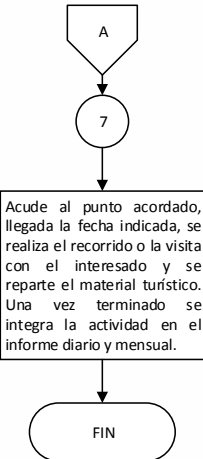
2. Recorridos turísticos a petición de la persona interesada

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	La persona interesada	Elabora solicitud verbal o por correo electrónico, escrita o a través de la agenda digital para recorridos turísticos guiados, a la o el Presidente Municipal, para recorrido turístico y lo ingresa, o bien acude personalmente a realizar la petición a Presidencia Municipal, Coordinación de Cultura y Turismo y/o Departamento de Fomento al Turismo.
2	Presidencia Municipal	Recibe la solicitud, o atiende personalmente a la persona interesada; se entera de su petición, y lo turna a la Coordinación de Cultura y Turismo.
3	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe la solicitud, se entera de su petición, y lo turna al Departamento de Fomento al Turismo.
4	Departamento de Fomento al Turismo	Recibe la solicitud, o atiende personalmente a la o persona interesada; se entera de su petición, revisa la agenda y determina:
		¿Está disponible la fecha?
5		No: Notifica a la persona interesada la negativa y se le propone nuevas fechas para la realización de la actividad.
6		Sí: Indica al personal responsable de los recorridos y visitas guiadas atender la solicitud; si ésta se hizo por escrito, procede a elaborar itinerario de acuerdo a los lugares solicitados y le indica el punto de reunión, elabora oficio de respuesta y lo entrega a la o persona interesada.
7		Acude al punto acordado, llegada la fecha indicada, se realiza el recorrido o la visita con el interesado y se reparte el material turístico. Una vez terminado se integra la actividad en el informe diario y mensual.
		FIN

Diagrama:



2. Recorridos turísticos a petición de la persona interesada			
La Persona Interesada	Presidencia Municipal	Coordinación de Cultura y Turismo	Departamento de Fomento al Turismo
			 <pre> graph TD A{{A}} --> 7((7)) 7 --> Process[Acude al punto acordado, llegada la fecha indicada, se realiza el recorrido o la visita con el interesado y se reparte el material turístico. Una vez terminado se integra la actividad en el informe diario y mensual.] Process --> FIN([FIN]) </pre> Acude al punto acordado, llegada la fecha indicada, se realiza el recorrido o la visita con el interesado y se reparte el material turístico. Una vez terminado se integra la actividad en el informe diario y mensual.

Nombre del Procedimiento: **Recorridos turísticos peatonales diarios**

Objetivo: Llevar a cabo recorridos turísticos peatonales por el Centro Histórico de la Ciudad y sus principales atractivos para las o los visitantes nacionales o extranjeros y a la ciudadanía en general que así lo soliciten, asimismo brindar información turística.

POLÍTICAS APLICABLES

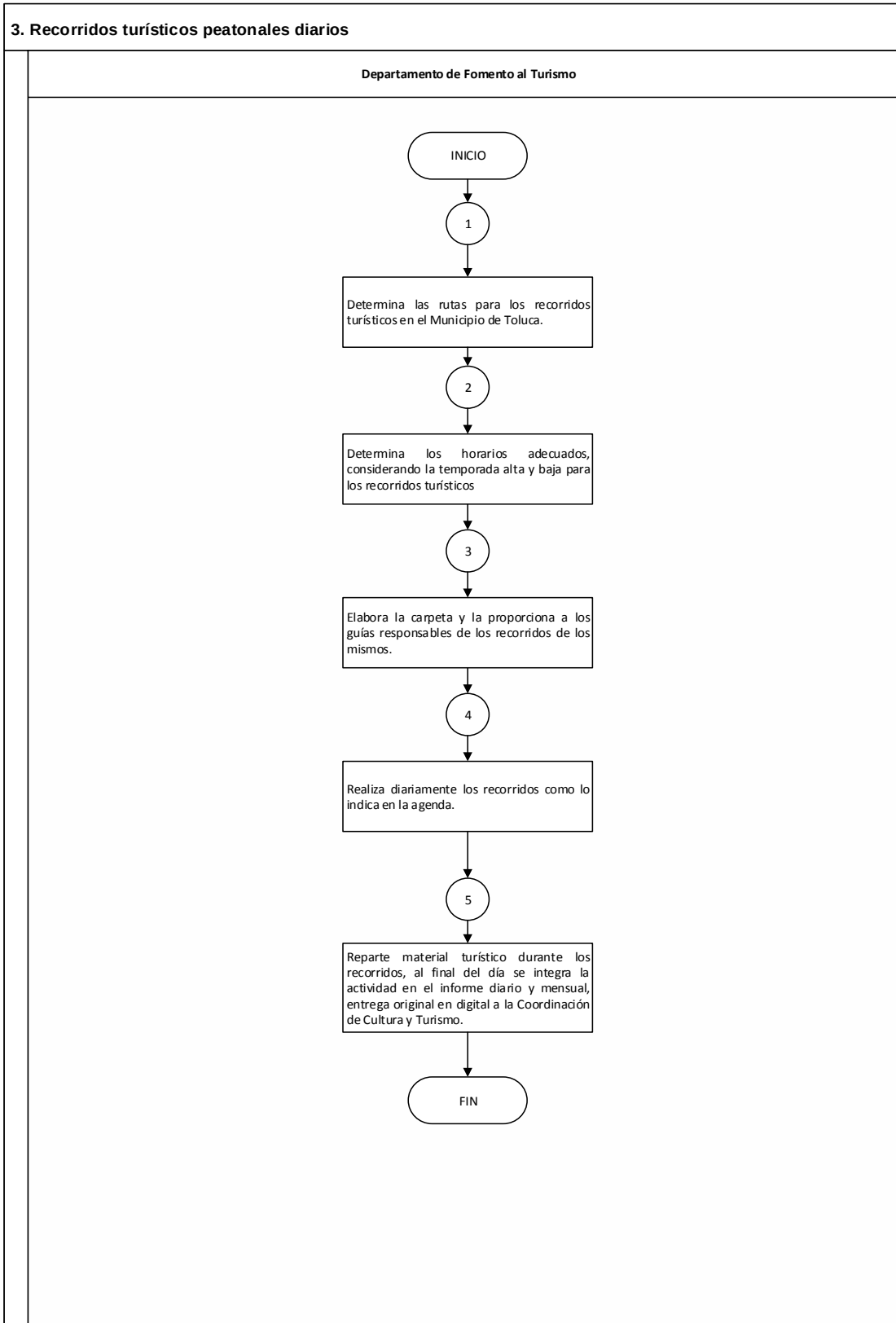
- El Departamento de Fomento al Turismo, proporcionará información turística de la ciudad de manera verbal y en material impreso.
- El Departamento de Fomento al Turismo planeará, organizará y coordinará recorridos, por el Centro Histórico de la Ciudad y sus principales atractivos.
- El Departamento de Fomento al Turismo llevará el registro y control en el formato respectivo de los recorridos que se lleven a cabo.

3. Recorridos turísticos peatonales diarios

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Fomento al Turismo	Determina las rutas para los recorridos turísticos en el Municipio de Toluca.
2		Determina los horarios adecuados, considerando la temporada alta y baja para los recorridos turísticos
3		Elabora la carpeta y la proporciona a los guías responsables de los recorridos de los mismos.
4		Realiza diariamente los recorridos como lo indica en la agenda.
5		Reparte material turístico durante los recorridos, al final del día se integra la actividad en el informe diario y mensual, entrega original en digital a la Coordinación de Cultura y Turismo.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Cursos de capacitación para el personal de contacto del sector turístico.

Objetivo: Llevar a cabo las capacitaciones del personal de contacto del sector buscando una mejora en la calidad del servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

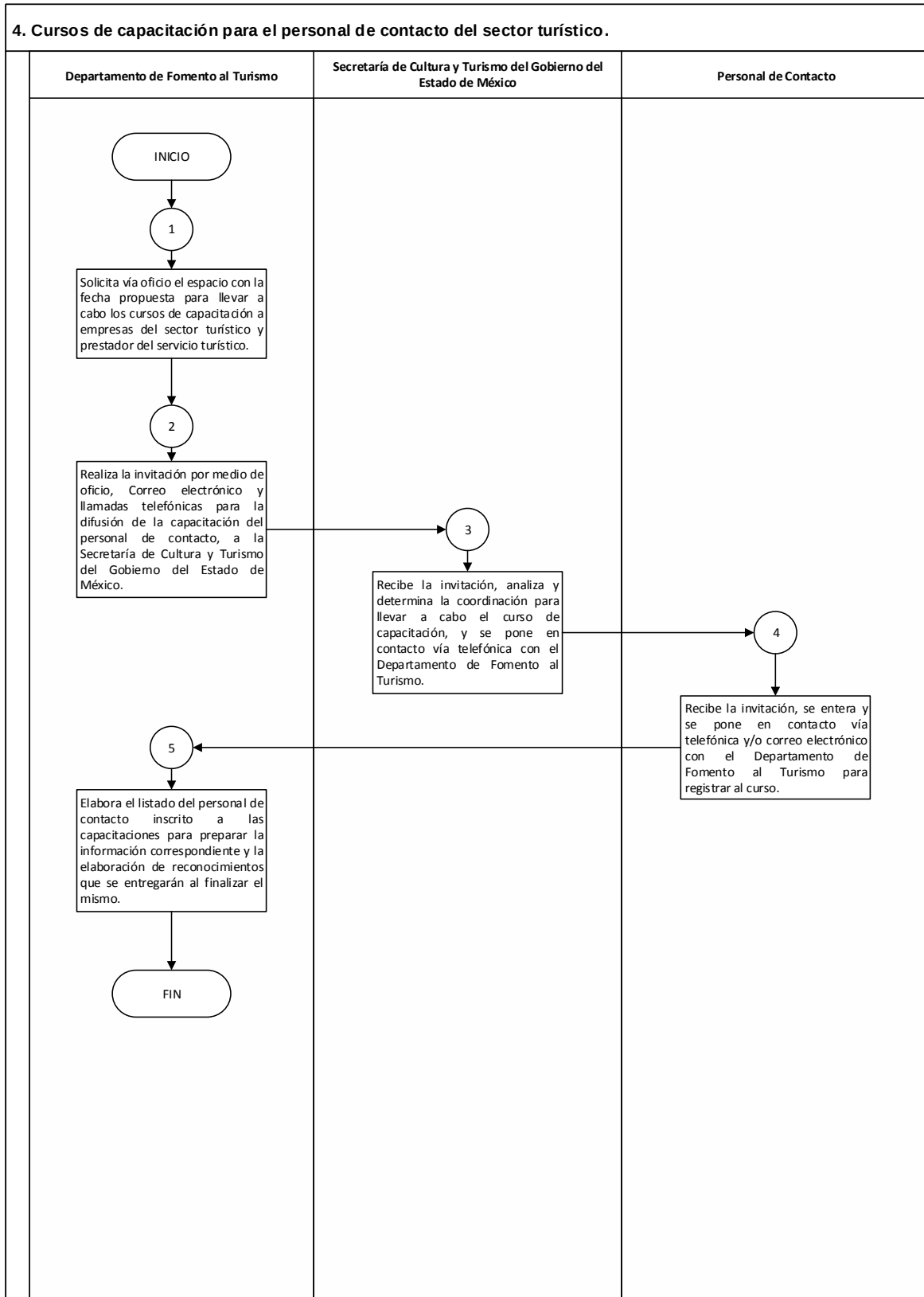
- El Departamento de Fomento al Turismo gestionará las fechas para impartir los programas de capacitación al personal de contacto (toda aquella persona que tiene contacto con la o el turista).
- El Departamento de Fomento al Turismo gestionará los espacios y materiales de apoyo para llevar a cabo las capacitaciones en coordinación con la Subsecretaría de Turismo del Gobierno del Estado de México y la Secretaría de Turismo Federal.
- El Departamento de Fomento al Turismo, promoverá, difundirá y dará seguimiento a la capacitación en materia turística.

4. Cursos de capacitación para el personal de contacto del sector turístico

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Fomento al Turismo	Solicita vía oficio el espacio con la fecha propuesta para llevar a cabo los cursos de capacitación a empresas del sector turístico y prestador del servicio turístico.
2		Realiza la invitación por medio de oficio, correo electrónico y llamadas telefónicas para la difusión de la capacitación del personal de contacto, a la Secretaría de Cultura y Turismo del Gobierno del Estado de México.
3	Secretaría de Cultura y Turismo del Estado de México	Recibe la invitación, analiza y determina la coordinación para llevar a cabo el curso de capacitación, y se pone en contacto vía telefónica con el Departamento de Fomento al Turismo.
4	Personal de Contacto	Recibe la invitación, se entera y se pone en contacto vía telefónica y/o correo electrónico con el Departamento de Fomento al Turismo para registrar al curso.
5	Departamento de Fomento al Turismo	Elabora el listado del personal de contacto inscrito a las capacitaciones para preparar la información correspondiente y la elaboración de reconocimientos que se entregarán al finalizar el mismo.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Elaboración del catálogo de hoteles, restaurantes y servicios complementarios del Municipio de Toluca**

Objetivo: Generar una base de datos en la que se incluya a las y los prestadores de servicios turísticos del municipio a fin de involucrarlos en los programas de capacitación, asesoría y consultoría necesarios para promover la eficiencia, la competitividad, mejorar la calidad de los servicios y elevar su rentabilidad.

POLÍTICAS APLICABLES

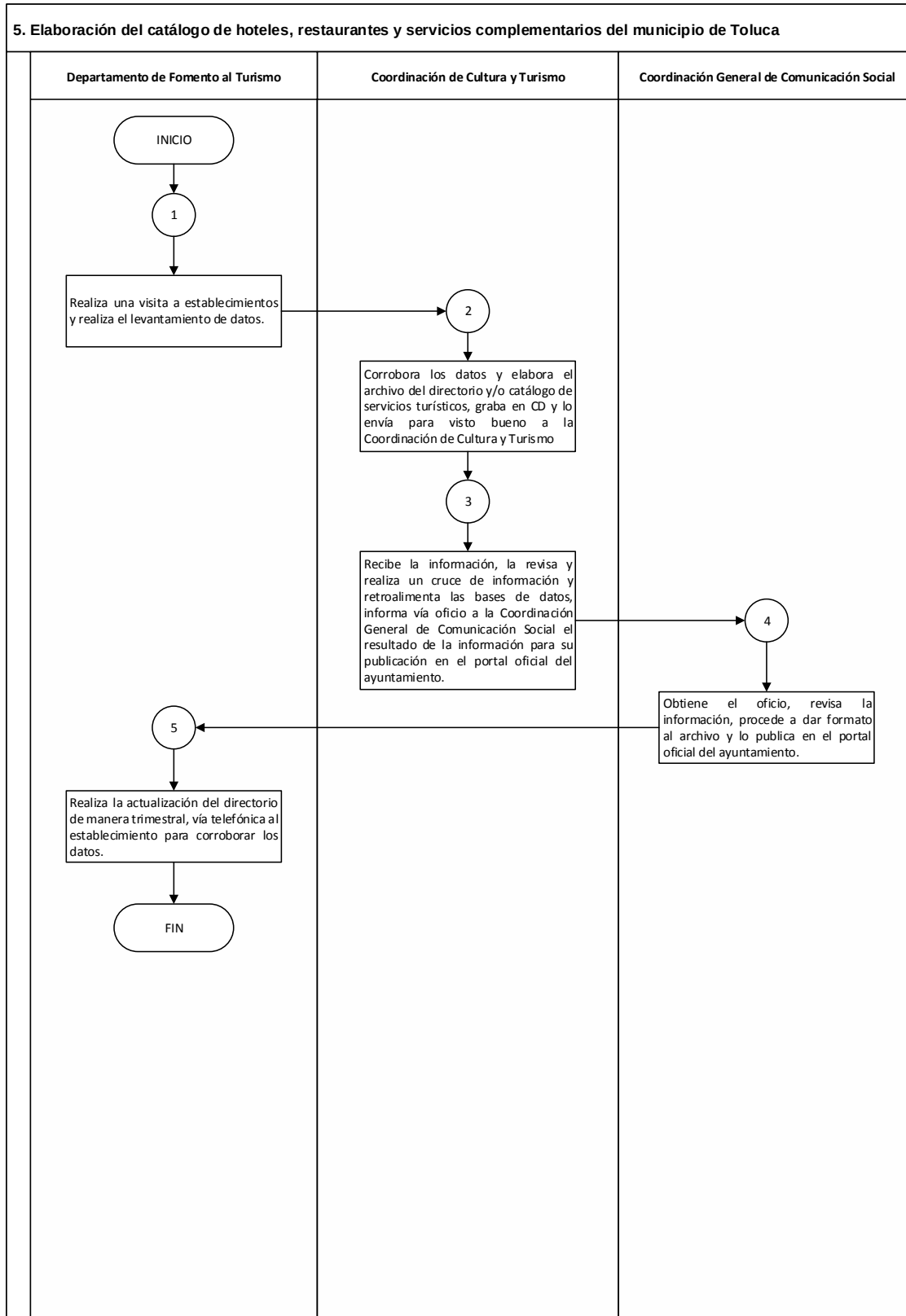
- El Departamento de Fomento al Turismo deberá contactar a las y los prestadores de servicios turísticos para tener la información real de cada uno.
- El Departamento de Fomento al Turismo resguardará la información en una base de datos y la mantendrá actualizada.

5. Elaboración del catálogo de hoteles, restaurantes y servicios complementarios del Municipio de Toluca

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Fomento al Turismo	Realiza una visita a establecimientos y realiza el levantamiento de datos.
2		Corroborar los datos y elabora el archivo del directorio y/o catálogo de servicios turísticos, graba en CD y lo envía para visto bueno a la Coordinación de Cultura y Turismo
3	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe la información, la revisa y realiza un cruce de información y retroalimenta las bases de datos, informa vía oficio a la Coordinación General de Comunicación Social el resultado de la información para su publicación en el portal oficial del ayuntamiento.
4	Coordinación General de Comunicación Social	Obtiene el oficio, revisa la información, procede a dar formato al archivo y lo publica en el portal oficial del ayuntamiento.
5	Departamento de Fomento al Turismo	Realiza la actualización del directorio de manera trimestral, vía telefónica al establecimiento para corroborar los datos.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Participación en eventos estatales, nacionales e internacionales

Objetivo: Difundir los atractivos y servicios turísticos de Toluca en eventos masivos de carácter estatal, nacional e internacional, con la finalidad de atraer un mayor número de visitantes.

POLÍTICAS APLICABLES

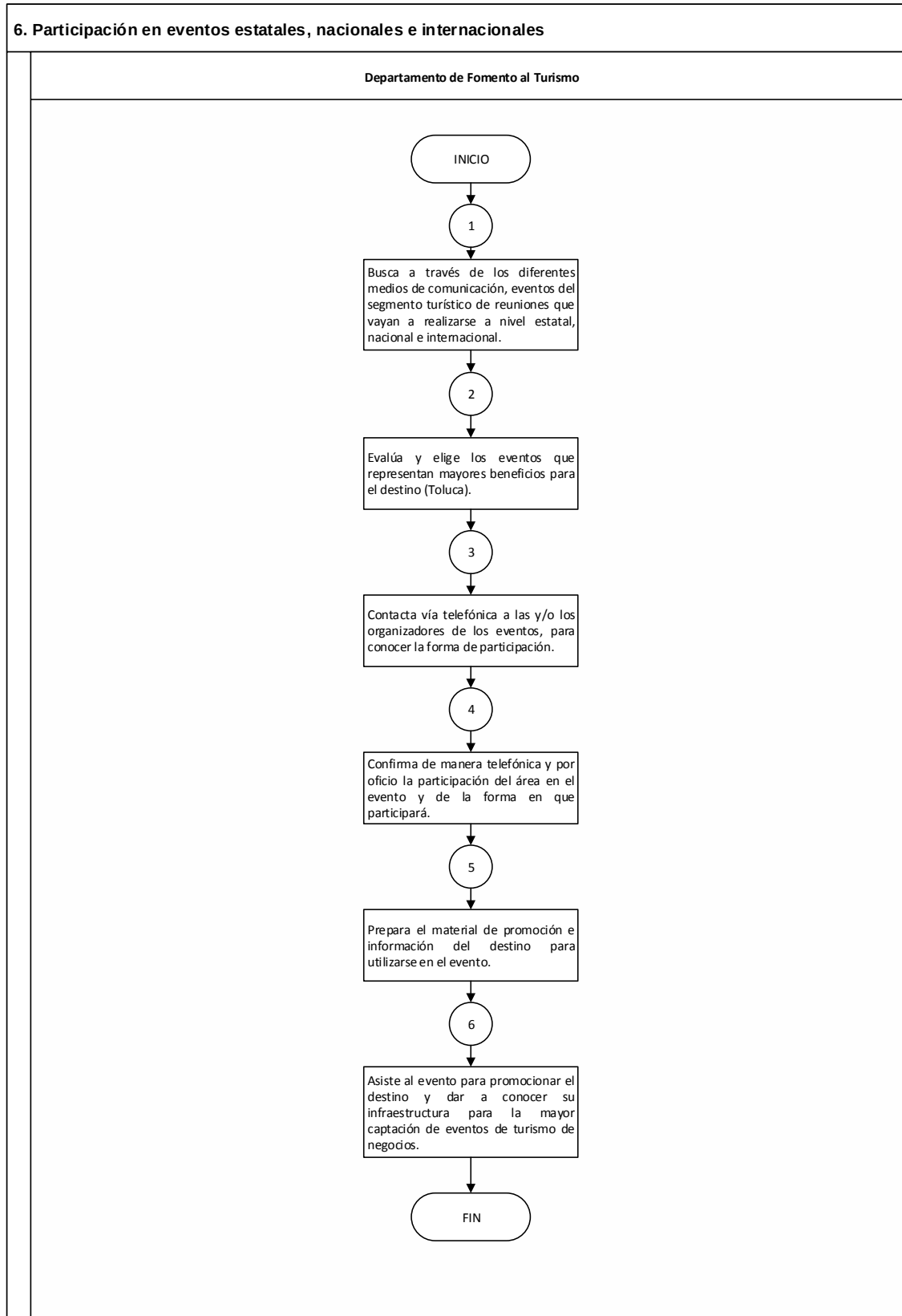
- El Departamento de Fomento al Turismo deberá realizar una búsqueda permanente de eventos para promocionar el Municipio de Toluca.

6. Participación en eventos estatales, nacionales e internacionales

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Fomento al Turismo	Busca a través de los diferentes medios de comunicación, eventos del segmento turístico de reuniones que vayan a realizarse a nivel estatal, nacional e internacional.
2		Evalúa y elige los eventos que representan mayores beneficios para el destino (Toluca).
3		Contacta vía telefónica a las y/o los organizadores de los eventos, para conocer la forma de participación.
4		Confirma de manera telefónica y por oficio la participación del área en el evento y de la forma en que participará.
5		Prepara el material de promoción e información del destino para utilizarse en el evento.
6		Asiste al evento para promocionar el destino y dar a conocer su infraestructura para la mayor captación de eventos de turismo de negocios.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento:	Atención a los requerimientos de las y los visitantes de Toluca e interesados en realizar un evento en el municipio
Objetivo	Brindar la atención, asesoría y la información a las y los visitantes de Toluca e interesados en realizar un evento en la ciudad, promocionando la riqueza histórica y cultural de la ciudad para captar la mayor cantidad de eventos.

POLÍTICAS APLICABLES

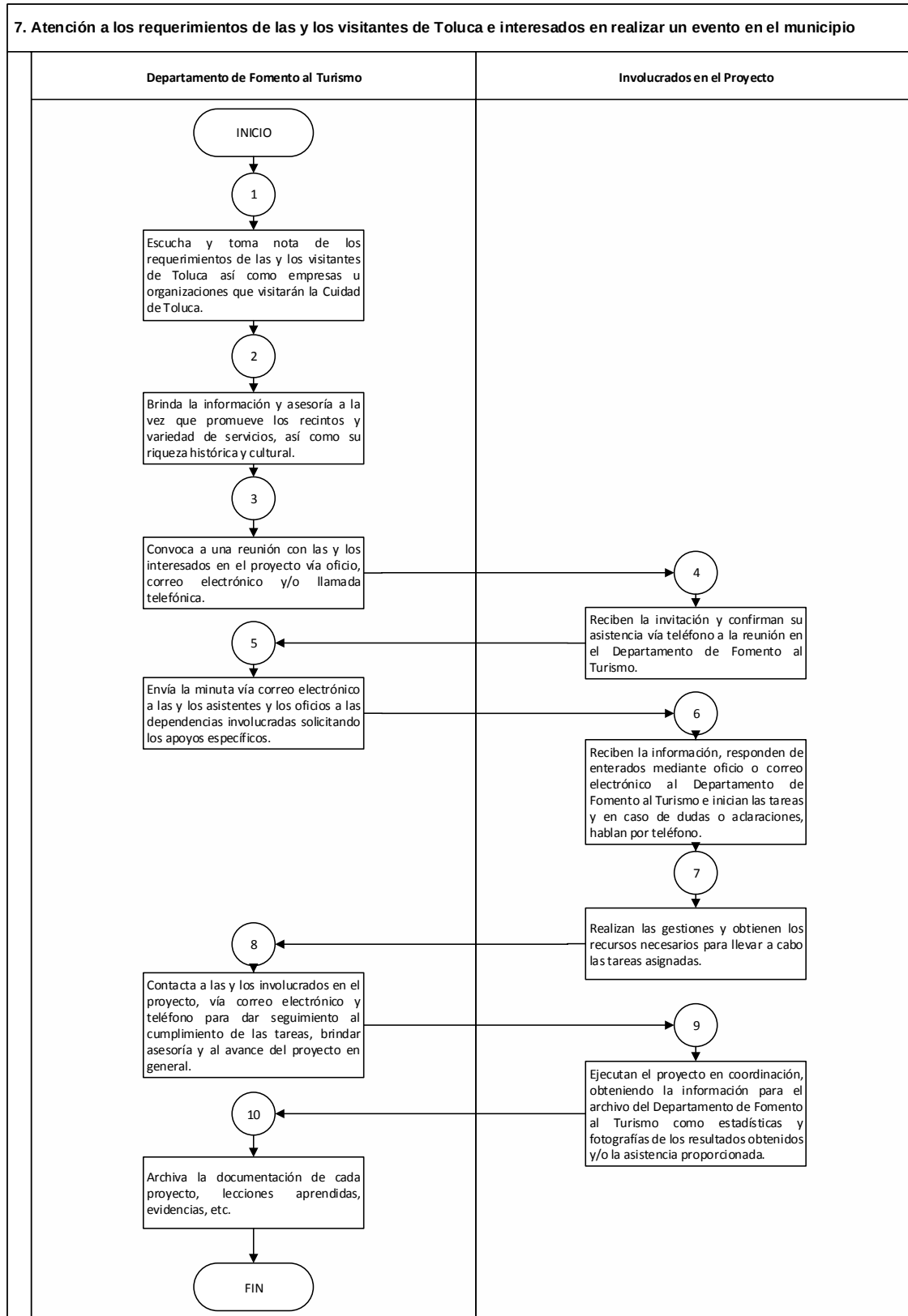
- El Departamento de Fomento al Turismo atenderá al cliente interno y externo que visite Toluca o desee llevar a cabo algún proyecto de impacto para el Municipio de Toluca.
- El Departamento de Fomento al Turismo brindará la asesoría y la información necesaria con el fin de persuadir a las y los interesados de que Toluca reúne todos los requisitos para la realización de eventos de calidad.
- El Departamento de Fomento al Turismo gestionará las alianzas, realizará los enlaces con las y los involucrados y acompañará a los organizadores en todas las fases del proyecto.

7. Atención a los requerimientos de las y los visitantes de Toluca e interesados en realizar un evento en el municipio

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Fomento al Turismo	Escucha y toma nota de los requerimientos de las y los visitantes de Toluca así como empresas u organizaciones que visitarán la Ciudad de Toluca.
2		Brinda la información y asesoría a la vez que promueve los recintos y variedad de servicios, así como su riqueza histórica y cultural.
3		Convoca a una reunión con las y los interesados en el proyecto vía oficio, correo electrónico y/o llamada telefónica.
4	Involucrados en el Proyecto	Reciben la invitación y confirman su asistencia vía teléfono a la reunión en el Departamento de Fomento al Turismo.
5	Departamento de Fomento al Turismo	Envía la minuta vía correo electrónico a las y los asistentes y los oficios a las dependencias involucradas solicitando los apoyos específicos.
6	Involucrados en el Proyecto	Reciben la información, responden de enterados mediante oficio o correo electrónico al Departamento de Fomento al Turismo e inician las tareas y en caso de dudas o aclaraciones, hablan por teléfono.
7		Realizan las gestiones y obtienen los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas asignadas.
8	Departamento de Fomento al Turismo	Contacta a las y los involucrados en el proyecto, vía correo electrónico y teléfono para dar seguimiento al cumplimiento de las tareas, brindar asesoría y al avance del proyecto en general.
9	Involucrados en el Proyecto	Ejecutan el proyecto en coordinación, obteniendo la información para el archivo del Departamento de Fomento al Turismo como estadísticas y fotografías de los resultados obtenidos y/o la asistencia proporcionada.
10	Departamento de Fomento al Turismo	Archiva la documentación de cada proyecto, lecciones aprendidas, evidencias, etc.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: **Generación eventos en Toluca.**

Objetivo Promover a Toluca como sede para la realización de eventos de diferentes naturalezas, hacer las gestiones y alianzas estratégicas necesarias.

POLÍTICAS APLICABLES

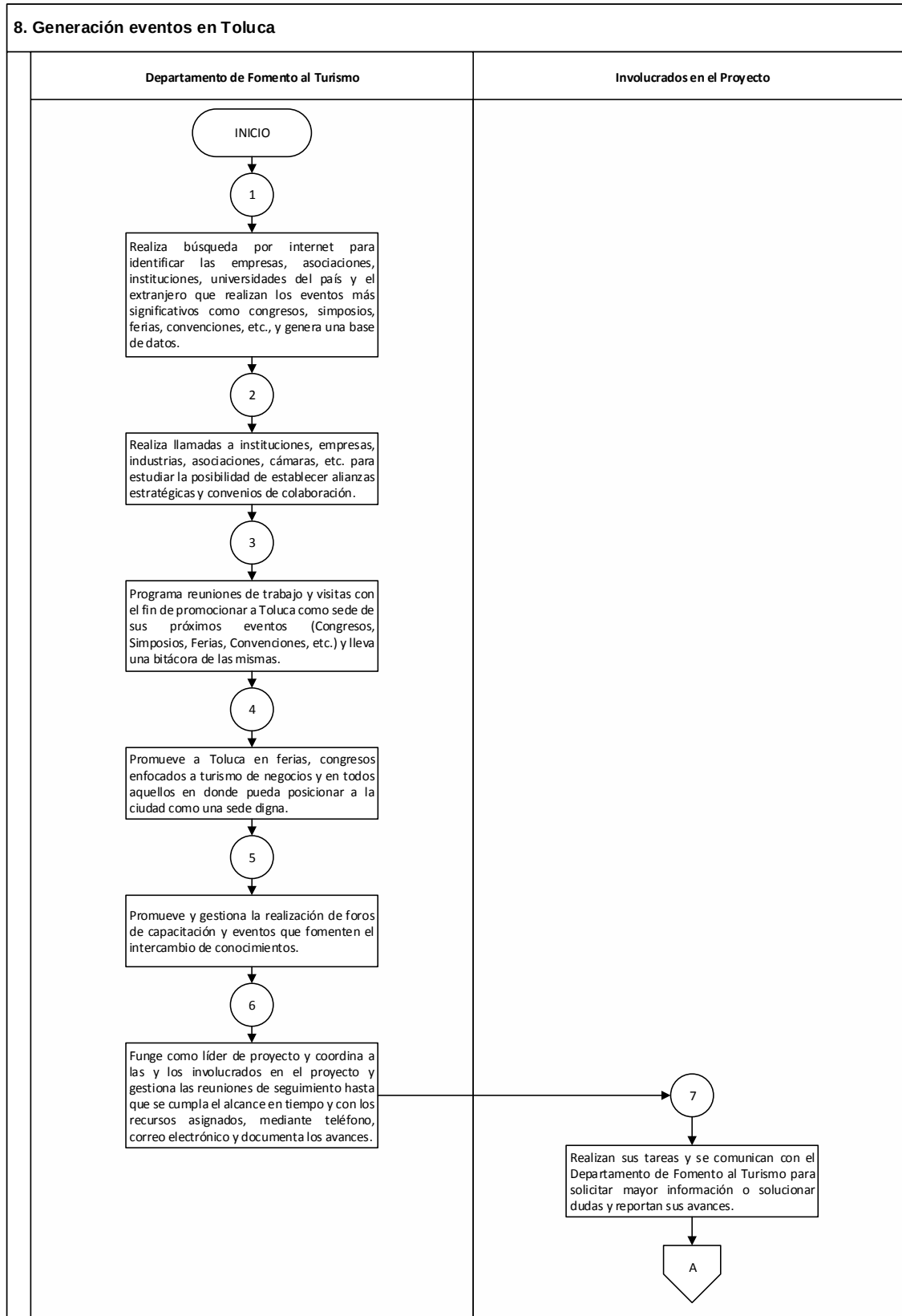
- El Departamento de Fomento al Turismo promoverá para que se realicen eventos de impacto en Toluca.
- El Departamento de Fomento al Turismo gestionará convenios y alianzas estratégicas que ayuden a la producción de eventos en Toluca.
- El Departamento de Fomento al Turismo representará y posicionará a Toluca como una ciudad que reúne los requisitos para la celebración de foros de alto nivel.

8. Generación eventos en Toluca

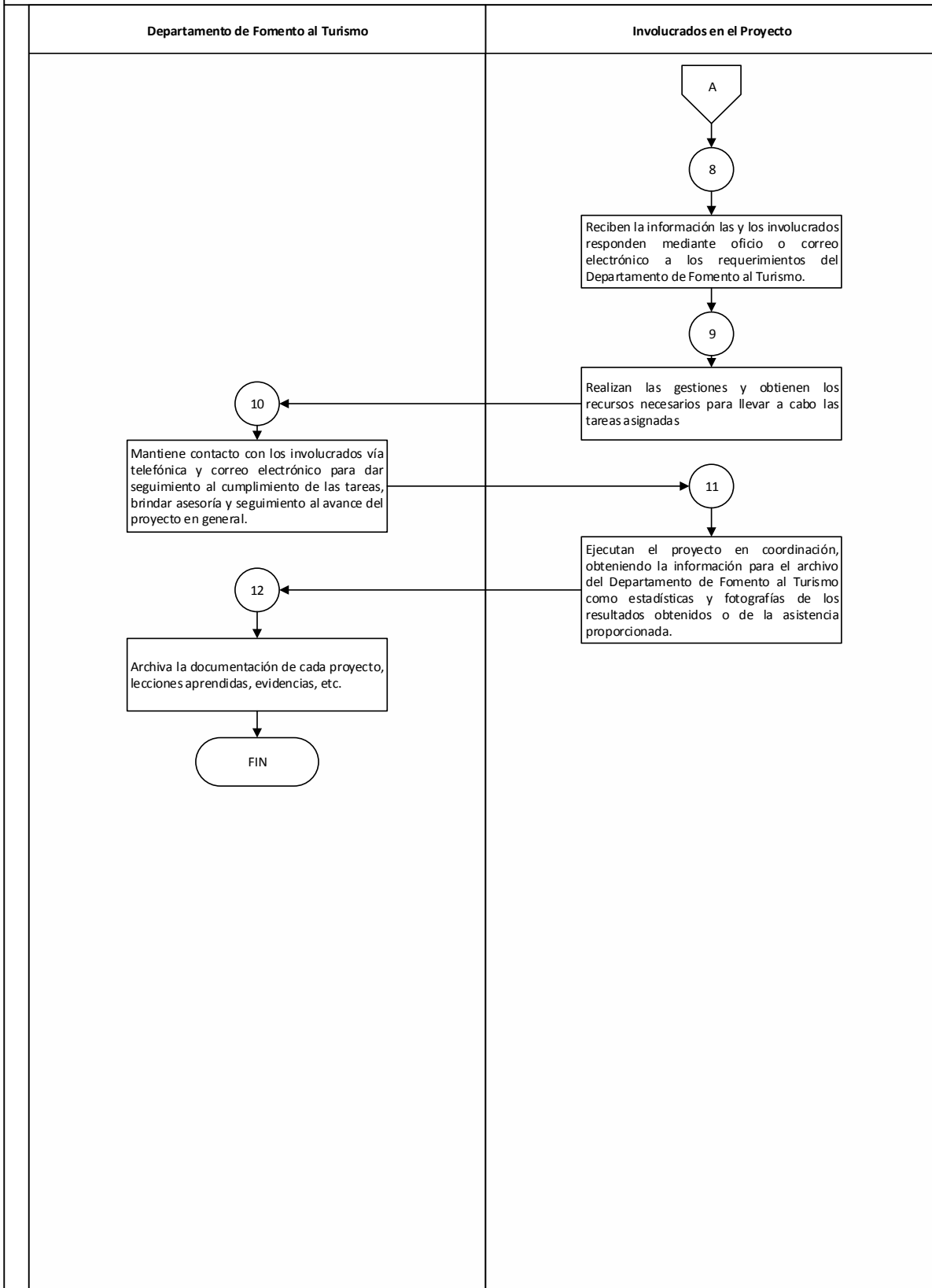
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Fomento al Turismo	Realiza búsqueda por internet para identificar las empresas, asociaciones, instituciones, universidades del país y el extranjero que realizan los eventos más significativos como congresos, simposios, ferias, convenciones, etc., y genera una base de datos.
2		Realiza llamadas a instituciones, empresas, industrias, asociaciones, cámaras, etc. para estudiar la posibilidad de establecer alianzas estratégicas y convenios de colaboración.
3		Programa reuniones de trabajo y visitas con el fin de promocionar a Toluca como sede de sus próximos eventos (Congresos, Simposios, Ferias, Convenciones, etc.) y lleva una bitácora de las mismas.
4		Promueve a Toluca en ferias, congresos enfocados a turismo de negocios y en todos aquellos en donde pueda posicionar a la ciudad como una sede digna.
5		Promueve y gestiona la realización de foros de capacitación y eventos que fomenten el intercambio de conocimientos.
6		Funge como líder de proyecto y coordina a las y los involucrados en el proyecto y gestiona las reuniones de seguimiento hasta que se cumpla el alcance en tiempo y con los recursos asignados, mediante teléfono, correo electrónico y documenta los avances.
7	Involucrados en el Proyecto	Realizan sus tareas y se comunican con el Departamento de Fomento al Turismo para solicitar mayor información o solucionar dudas y reportan sus avances.
8		Reciben la información las y los involucrados responden mediante oficio o correo electrónico a los requerimientos del Departamento de Fomento al Turismo.
9		Realizan las gestiones y obtienen los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas asignadas
10	Departamento de Fomento al Turismo	Mantiene contacto con los involucrados vía telefónica y correo electrónico para dar seguimiento al cumplimiento de las tareas, brindar asesoría y seguimiento al avance del proyecto en general.
11	Involucrados en el Proyecto	Ejecutan el proyecto en coordinación, obteniendo la información para el archivo del Departamento de Fomento al Turismo como estadísticas y fotografías de los resultados obtenidos o de la asistencia proporcionada.
12	Departamento de Fomento al Turismo	Archiva la documentación de cada proyecto, lecciones aprendidas, evidencias, etc.
		FIN

Diagrama:



8. Generación eventos en Toluca



XXII. Departamento de Asuntos Religiosos

Nombre del Procedimiento:	Atención a solicitudes de información, trámites y apoyo logístico en actividades de naturaleza religiosa.
Objetivo:	Atender oportuna y eficazmente las solicitudes de apoyo, información, orientación y gestión de apoyo logístico de las asociaciones religiosas y sociedad civil.

POLÍTICAS APLICABLES

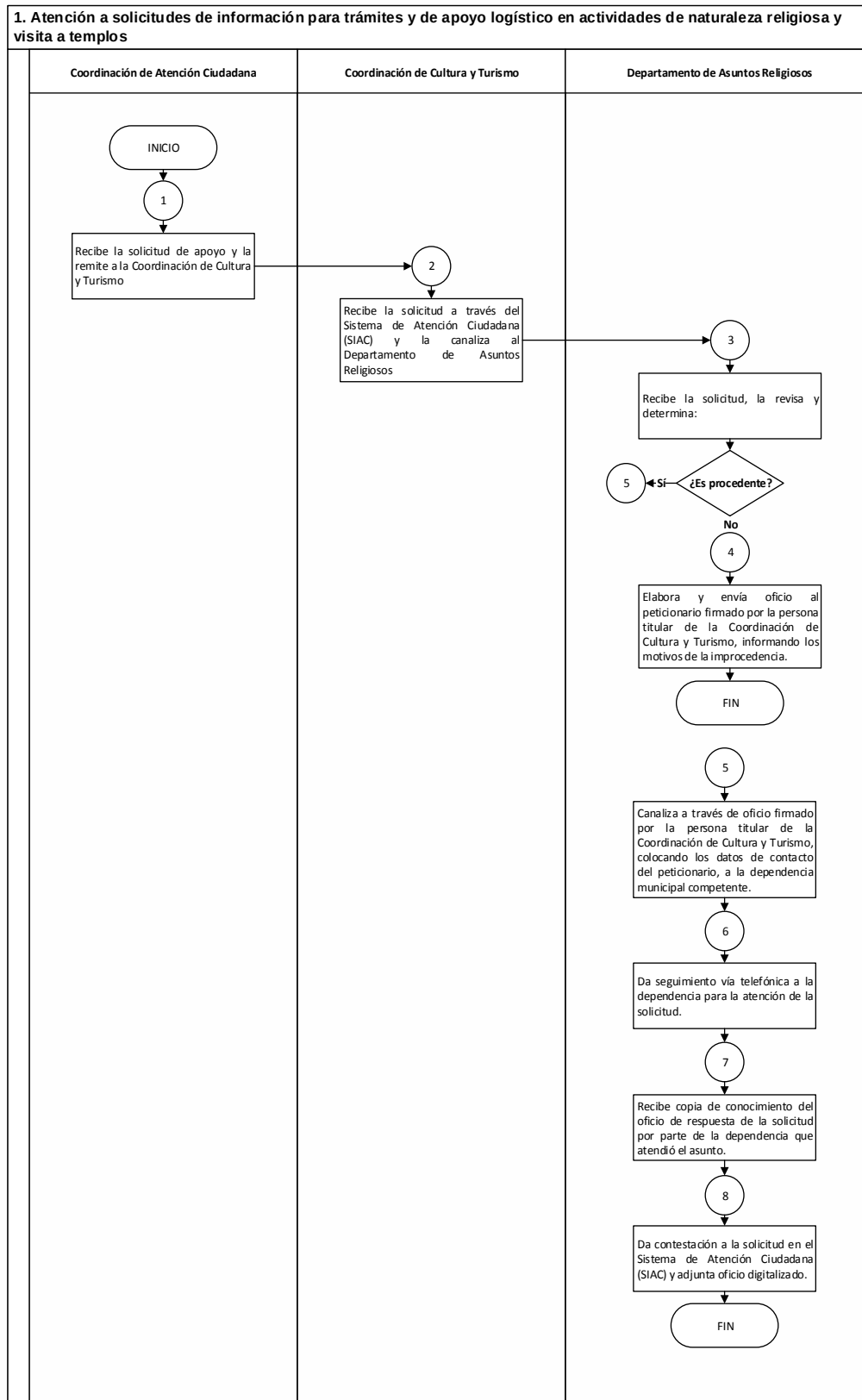
- Las acciones que desarrolle el Departamento de Asuntos Religiosos serán en observancia a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público y su reglamento, Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Bando Municipal y Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- El Departamento de Asuntos Religiosos fomentará el respeto a la libertad de culto, de conformidad a la Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público y demás normatividad aplicable.
- El Departamento de Asuntos Religiosos brindará orientación e información actualizada a las asociaciones religiosas y sociedad civil que así lo requieran por el desempeño de sus actividades.
- El Departamento de Asuntos Religiosos representará a la o el Presidente Municipal en actos a los que se le convoquen por parte de Asociaciones Religiosas así como la Sociedad Civil Organizada.

1. Atención a solicitudes de información, trámites y apoyo logístico en actividades de naturaleza religiosa

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Coordinación de Atención Ciudadana	Recibe la solicitud de apoyo y la remite a la Coordinación de Cultura y Turismo
2	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe la solicitud a través del Sistema de Atención Ciudadana (SIAC) y la canaliza al Departamento de Asuntos Religiosos
3	Departamento de Asuntos Religiosos	Recibe la solicitud, la revisa y determina:
		¿Es procedente?
4		No: Elabora y envía oficio al peticionario firmado por la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo, informando los motivos de la improcedencia.
		FIN
5		Sí: Canaliza a través de oficio firmado por la persona titular de la Coordinación de Cultura y Turismo, colocando los datos de contacto del peticionario, a la dependencia municipal competente.
6		Da seguimiento vía telefónica a la dependencia para la atención de la solicitud.
7		Recibe copia de conocimiento del oficio de respuesta de la solicitud por parte de la dependencia que atendió el asunto.
8		Da contestación a la solicitud en el Sistema de Atención Ciudadana (SIAC) y adjunta oficio digitalizado.
		FIN

Diagrama:



XXIII. Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas

Nombre del Procedimiento: Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero.

Objetivo: Realizar visitas de carácter cultural, económico, social, deportivo y educativo a las diferentes ciudades hermanas de Toluca nacionales y extranjeras, con el propósito de mantener y fortalecer el espíritu de cooperación y desarrollo entre ellas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas, deberá mantener contacto vía electrónica con las distintas Ciudades Hermanas de Toluca para verificar la continuidad de los proyectos de intercambio de acuerdos y proponer un plan de intercambio anual, con cada una de éstas.
- Las visitas oficiales que realicen las o los integrantes del Ayuntamiento o las o los servidores públicos municipales que conformen una delegación, tendrán como objetivo la promoción del municipio; fortalecimiento de las relaciones de hermandad con otras ciudades, participación en congresos y eventos educativos, culturales, científicos, tecnológicos o de cualquier otra índole, obtención de recursos económicos para cualquier fin que beneficie al municipio y su población y otros que determine el Ayuntamiento.
- Las o los integrantes del Ayuntamiento y las o los servidores públicos podrán realizar visitas oficiales cuando los gastos incurran a cargo de quien invita al evento y con cargo al presupuesto, cuando exista invitación formal o el interés del Ayuntamiento aconseje la presencia de una representación y esto sea compatible con las disposiciones que rigen el evento.

Para que una invitación sea considerada tendrá que someterse a acuerdo de las autoridades con un mínimo de 45 días del evento, salvo circunstancias excepcionales que tendrán que justificarse plenamente.

- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas solicitará vía oficio el apoyo de las diferentes áreas del ayuntamiento como Presidencia Municipal, Secretaría del Ayuntamiento y la Coordinación General de Comunicación Social y de ser necesario de instancias exteriores como asociaciones civiles, embajadas, empresarias y empresarios, agencias de viajes, hoteles, cámaras y asociaciones empresariales, instituciones educativas, gobierno federal y estatal para llevar a cabo la organización del evento y contar con todos los requerimientos necesarios.
- Para el envío de delegaciones al extranjero se deberán atender las siguientes reglas generales que rigen los viajes oficiales al exterior:

- Las delegaciones oficiales deberán ser determinadas mediante acuerdo delegatorio de la o el Presidente Municipal. Este constituye la justificación para la asignación de viáticos. Las visitas oficiales se deben realizar atendiendo a las disponibilidades presupuestales.
- La o el funcionario o la o el servidor público designado para ser parte de la delegación deberá comprobar que cuenta con la documentación vigente para viajar al extranjero, ha obtenido los visados necesarios, la autorización médica (si procede) y que ha recabado otras autorizaciones que se exigen para ingreso a otro u otros países.
- Queda expresamente prohibida la sustitución de la o el representante designado, sin la autorización de la autoridad correspondiente.
- La delegación, previo a su viaje, deberá obtener el pliego de instrucciones correspondiente, con base en el cual, a su regreso presentará el informe correspondiente a la autoridad que corresponda con copia a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
- La o el presidente municipal será quien encabece las delegaciones, o bien designará al responsable.
- Las o los servidores públicos que integren las delegaciones deberán estar adscritos a las dependencias con competencia en el tema a tratar en la visita. También podrán formar parte como personal de apoyo siempre que el motivo del viaje se relacione directamente con el ámbito de su competencia.
- Las o los servidores públicos que formen parte de las delegaciones, únicamente podrán ser acompañados por sus cónyuges a cargo del erario cuando por cuestiones de protocolo así se requiera, hipótesis que requiere una justificación por escrito.
- Se considerarán como viáticos aquellos gastos relacionados por viajes realizados por las o los integrantes del Ayuntamiento y las o los servidores públicos y se regularán conforme a las disposiciones establecidas por la Tesorería Municipal y la Dirección General de Administración con estricto apego al tabulador de viáticos y presupuesto autorizado en el ejercicio correspondiente.
- Los viáticos solicitados deberán ser correlativos a las fechas en que se llevará a cabo el programa de trabajo, tomando en cuenta los horarios y días de traslados. No se autorizan viajes oficiales sin el respectivo acuerdo que señale el periodo efectivo del trabajo conferido.
- Es objeto de verificación el que la fecha de los boletos de viajes coincida con la fecha del periodo de desarrollo del evento o actividad que motive el traslado. En caso de no coincidir las fechas de la comisión con los justificantes de los gastos, estos correrán por cuenta de las o los servidores públicos.
- Las erogaciones de viáticos se realizan por concepto de hospedaje, alimentación y transportación en plaza. Quedan excluidos cualquier

comprobante de arreglos florales, notas de bares, bebidas alcohólicas de mini bares, cigarros, repostería y recorridos turísticos. En ningún caso se pueden reembolsar erogaciones de viáticos que se alejen de la normatividad.

- Se deberá otorgar viáticos por los días estrictamente necesarios para que las o los servidores públicos que integran la delegación desempeñen sus labores, incluyendo los días necesarios para el viaje de ida y vuelta.
- Toda autorización y otorgamiento de viáticos estará sujeta a la no existencia de gastos por comprobar de un viaje anterior, de la persona o personas que viajen.
- La comprobación de los importes otorgados por concepto de viáticos debe realizarse en un plazo de siete (7) días hábiles, en la Dirección General de Administración, posteriores al término de los trabajos de la delegación. De no hacerlo así, se podrá proceder de inmediato al descuento en nómina correspondiente. Los viáticos deben comprobarse con recibos en un 75% de gasto erogado.
- Todo lo referente a requisitos de las facturas y demás elementos relativos a la comprobación de gastos, se regulan de conformidad con los lineamientos establecidos para tal efecto.
- En caso de existir sobrante de viáticos, el importe del mismo deberá ser depositado en la Dirección General de Administración.
- La información básica relativa a los viajes efectuados es pública y se rige por lo dispuesto en materia de acceso a la información.
- La Presidencia Municipal no considerará ningún asunto internacional, incluyendo visitas, viajes o declaraciones de apoyo, además de las relacionadas con nuestro vínculo con ciudades hermanas, sin contar previamente con la opinión favorable escrita al respecto, del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.

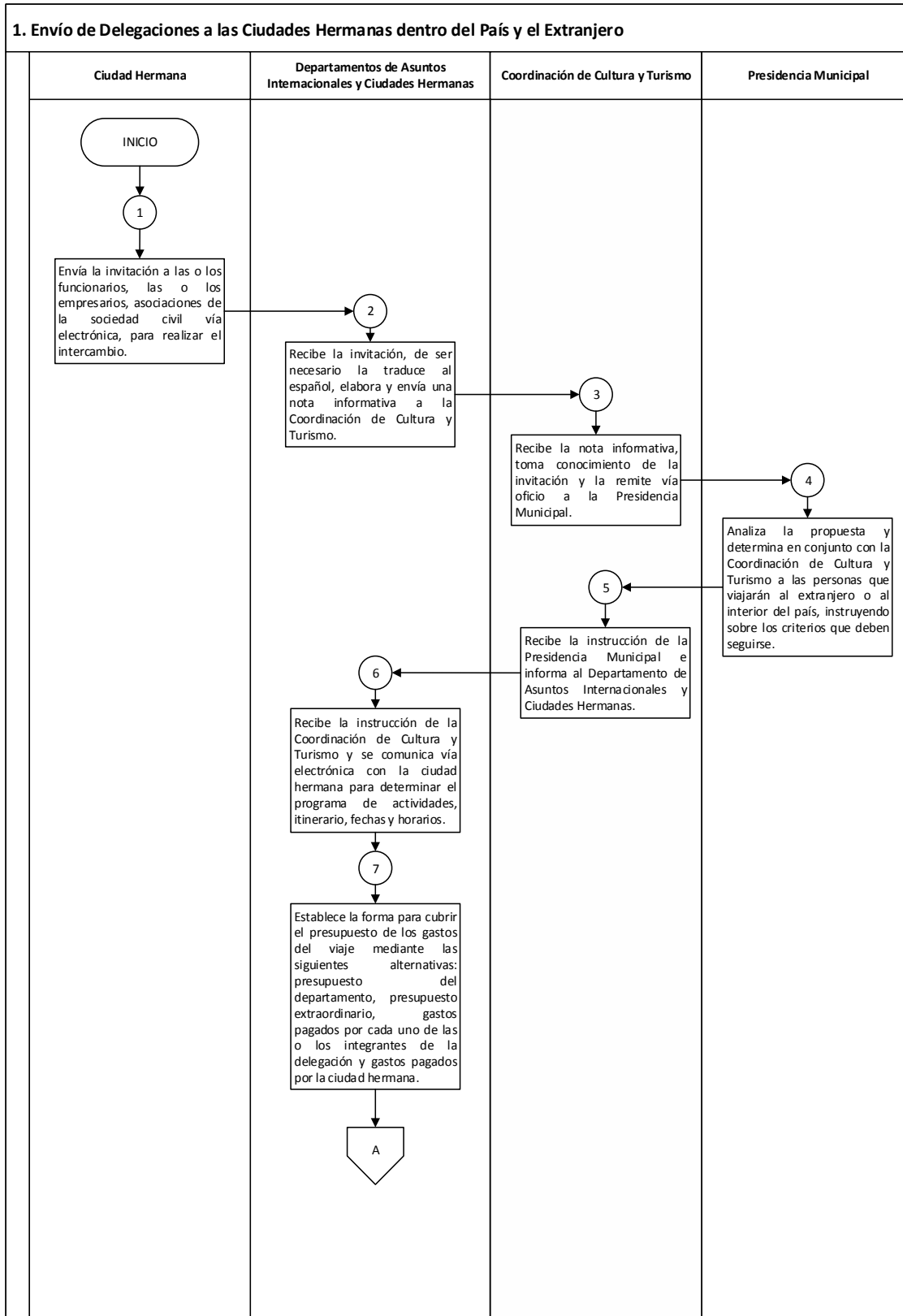
1. Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero

Descriptivo:

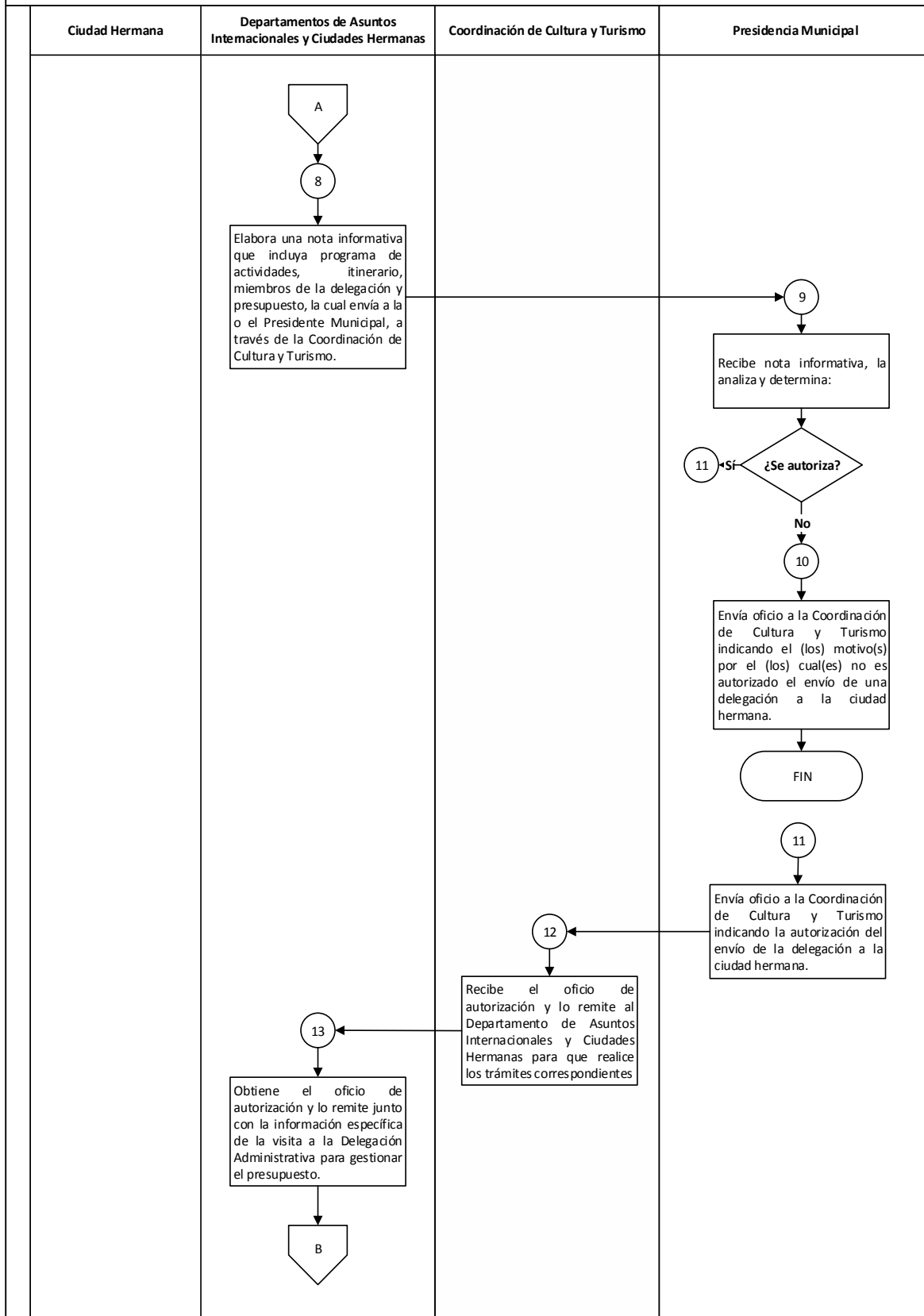
No.	Responsable	Actividad
1	Ciudad Hermana	Envía la invitación a las o los funcionarios, las o los empresarios, asociaciones de la sociedad civil vía electrónica, para realizar el intercambio.
2	Departamentos de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Recibe la invitación, de ser necesario la traduce al español, elabora y envía una nota informativa a la Coordinación de Cultura y Turismo.
3	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe la nota informativa, toma conocimiento de la invitación y la remite vía oficio a la Presidencia Municipal.
4	Presidencia Municipal	Analiza la propuesta y determina en conjunto con la Coordinación de Cultura y Turismo a las personas que viajarán al extranjero o al interior del país, instruyendo sobre los criterios que deben seguirse.
5	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe la instrucción de la Presidencia Municipal e informa al Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas.
6	Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Recibe la instrucción de la Coordinación de Cultura y Turismo y se comunica vía electrónica con la ciudad hermana para determinar el programa de actividades, itinerario, fechas y horarios.
7		Establece la forma para cubrir el presupuesto de los gastos del viaje mediante las siguientes alternativas: presupuesto del departamento, presupuesto extraordinario, gastos pagados por cada uno de las o los integrantes de la delegación y gastos pagados por la ciudad hermana.
8		Elabora una nota informativa que incluya programa de actividades, itinerario, miembros de la delegación y presupuesto, la cual envía a la o el Presidente Municipal, a través de la Coordinación de Cultura y Turismo.
9	Presidencia Municipal	Recibe nota informativa, la analiza y determina:
		¿Se autoriza?
10		No: Envía oficio a la Coordinación de Cultura y Turismo indicando el (los) motivo(s) por el (los) cual(es) no es autorizado el envío de una delegación a la ciudad hermana.
		FIN
11		Sí: Envía oficio a la Coordinación de Cultura y Turismo indicando la autorización del envío de la delegación a la ciudad hermana.

No.	Responsable	Actividad
12	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe el oficio de autorización y lo remite al Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas para que realice los trámites correspondientes
13	Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Obtiene el oficio de autorización y lo remite junto con la información específica de la visita a la Delegación Administrativa para gestionar el presupuesto.
14		Solicita vía oficio el apoyo de las diferentes áreas para llevar a cabo la organización del evento y contar con todos los requerimientos necesarios.
15		Confirma y agenda vía electrónica con la ciudad hermana las actividades, itinerarios, vuelos, transporte, hospedaje, regalos oficiales, protocolo, ceremonia oficial y recorridos.
16		Acude la delegación, en la fecha señalada a la visita, llevan a cabo las minutas de cada evento, dan seguimiento a acuerdos y compromisos, se proponen proyectos futuros y al regreso se entregan reportes de actividades a la Presidencia Municipal.
		FIN

Diagrama:



1. Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero



1. Envío de Delegaciones a las Ciudades Hermanas dentro del País y el Extranjero

Ciudad Hermana	Departamentos de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Coordinación de Cultura y Turismo	Presidencia Municipal
	<pre> graph TD B[/B/] --> 14((14)) 14 --> P1[Solicita vía oficio el apoyo de las diferentes áreas para llevar a cabo la organización del evento y contar con todos los requerimientos necesarios.] P1 --> 15((15)) 15 --> P2[Confirma y agenda vía electrónica con la ciudad hermana las actividades, itinerarios, vuelos, transporte, hospedaje, regalos oficiales, protocolo, ceremonia oficial y recorridos.] P2 --> 16((16)) 16 --> P3[Acude la delegación, en la fecha señalada a la visita, llevan a cabo las minutas de cada evento, dan seguimiento a acuerdos y compromisos, se proponen proyectos futuros y al regreso se entregan reportes de actividades a la Presidencia Municipal.] P3 --> FIN([FIN]) </pre>		

Nombre del Procedimiento: **Recepción de Delegaciones Nacionales y del Extranjero a Toluca.**

Objetivo: Promover en nuestro municipio los intercambios con diferentes ciudades nacionales y extranjeras, en materia cultural, económica, social, deportiva y educativa, con el objetivo de buscar nuevas áreas de oportunidad para el desarrollo del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

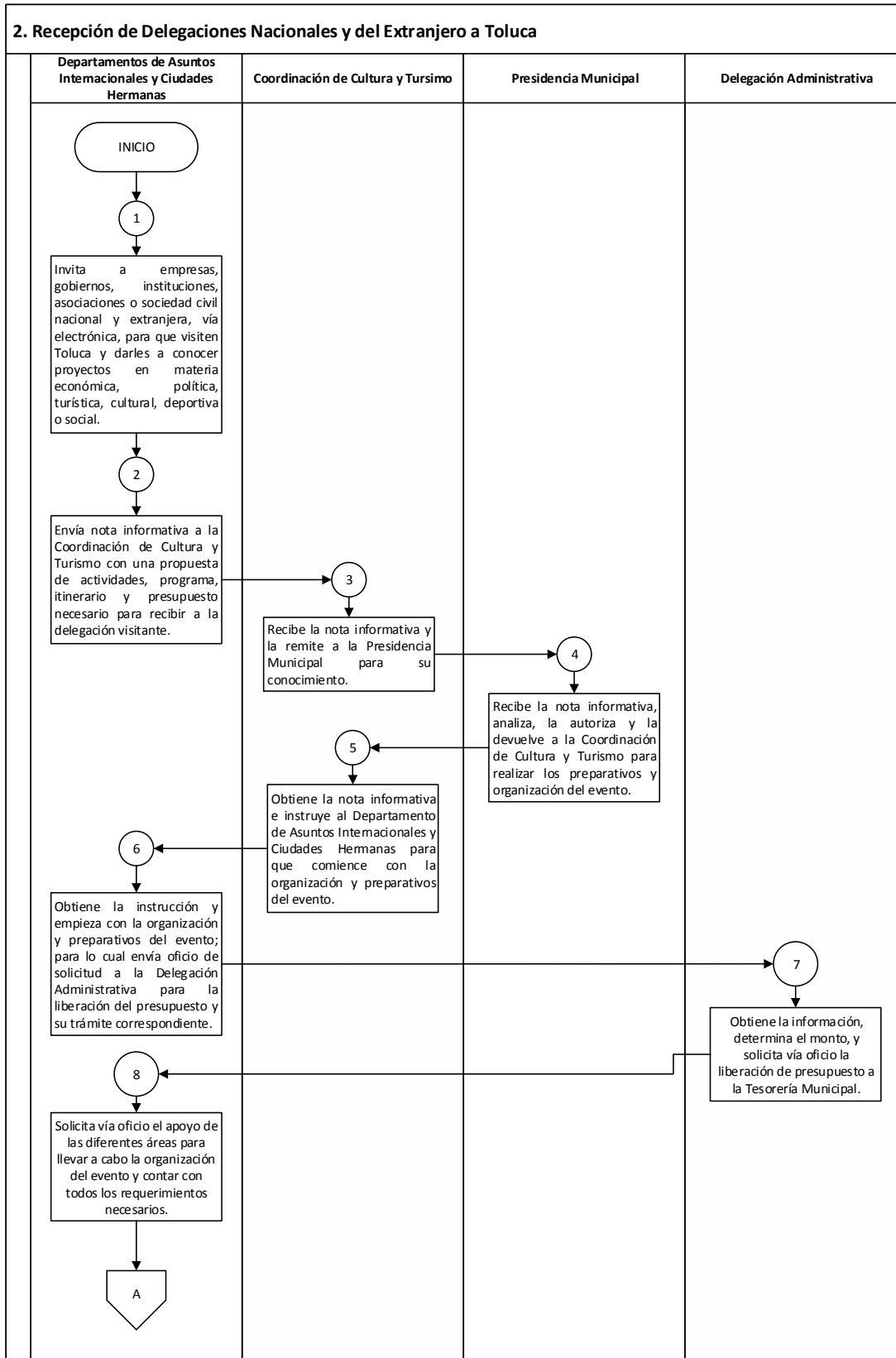
- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas estudiará, analizará y determinará nuevas áreas de oportunidad para realizar intercambios con las ciudades hermanas, para lograrlo aprovechará las herramientas disponibles.
- Se deberá mantener contacto vía electrónica con las distintas ciudades hermanas de Toluca.
- La persona titular del Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas, verificará la continuidad de los proyectos de intercambio y seguimiento de acuerdos.
- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas dará respuesta oportuna a todas las solicitudes que realicen las y los funcionarios, ciudadanía, las y los empresarios, asociaciones y/o dependencias provenientes de las ciudades hermanas de Toluca.
- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas propondrá un plan de intercambio anual, de acuerdo a las relaciones determinadas con cada hermandad.
- El Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas solicitará vía oficio el apoyo de las diferentes áreas del ayuntamiento como Presidencia Municipal, Secretaría del Ayuntamiento y la Coordinación General de Comunicación Social y de ser necesario de instancias exteriores como asociaciones civiles, embajadas, empresarias y empresarios, agencias de viajes, hoteles, cámaras y asociaciones empresariales, instituciones educativas, gobierno federal y estatal para llevar a cabo la organización del evento y contar con todos los requerimientos necesarios.
- La organización de los eventos comprende entre otros, ceremonia oficial, bienvenida, despedida, hospedaje, transporte, alimentación, recorridos turísticos, eventos culturales y sociales, actividades, itinerario, invitaciones, difusión y programas especiales.

2. Recepción de Delegaciones Nacionales y del Extranjero a Toluca

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Invita a empresas, gobiernos, instituciones, asociaciones o sociedad civil nacional y extranjera, vía electrónica, para que visiten Toluca y darles a conocer proyectos en materia económica, política, turística, cultural, deportiva o social.
2		Envía nota informativa a la Coordinación de Cultura y Turismo con una propuesta de actividades, programa, itinerario y presupuesto necesario para recibir a la delegación visitante.
3	Coordinación de Cultura y Turismo	Recibe la nota informativa y la remite a la Presidencia Municipal para su conocimiento.
4	Presidencia Municipal	Recibe la nota informativa, analiza, la autoriza y la devuelve a la Coordinación de Cultura y Turismo para realizar los preparativos y organización del evento.
5	Coordinación de Cultura y Turismo	Obtiene la nota informativa e instruye al Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas para que comience con la organización y preparativos del evento.
6	Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Obtiene la instrucción y empieza con la organización y preparativos del evento; para lo cual envía oficio de solicitud a la Delegación Administrativa para la liberación del presupuesto y su trámite correspondiente.
7	Delegación Administrativa	Obtiene la información, determina el monto, y solicita vía oficio la liberación de presupuesto a la Tesorería Municipal.
8	Departamento de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Solicita vía oficio el apoyo de las diferentes áreas para llevar a cabo la organización del evento y contar con todos los requerimientos necesarios.
9		Solicita vía oficio a la Delegación Administrativa el efectivo necesario para los gastos de alimentación y viáticos.
10		Confirma y agenda vía electrónica con la ciudad hermana las actividades y programas especiales, itinerarios, vuelos, transporte, hospedaje, protocolo, ceremonia oficial y recorridos.
11		Confirma vía telefónica con la Delegación Administrativa la adquisición de los regalos oficiales.
12		Recibe a la delegación de la ciudad hermana, llevan a cabo las minutas, recorridos y visitas, dan seguimiento a acuerdos y compromisos y se proponen proyectos futuros.
13		Elabora y entrega a la Presidencia Municipal reportes de la visita.
		FIN

Diagrama:



2. Recepción de Delegaciones Nacionales y del Extranjero a Toluca

Departamentos de Asuntos Internacionales y Ciudades Hermanas	Coordinación de Asesores	Presidencia Municipal	Coordinación Administrativa
<pre> graph TD A{{A}} --> 9((9)) 9 --> T1[Solicita vía oficio a la Delegación Administrativa el efectivo necesario para los gastos de alimentación y viáticos.] T1 --> 10((10)) 10 --> T2[Confirma y agenda vía electrónica con la ciudad hermana las actividades y programas especiales, itinerarios, vuelos, transporte, hospedaje, protocolo, ceremonia oficial y recorridos.] T2 --> 11((11)) 11 --> T3[Confirma vía telefónica con la Delegación Administrativa la adquisición de los regalos oficiales.] T3 --> 12((12)) 12 --> T4[Recibe a la delegación de la ciudad hermana, llevan a cabo las minutas, recorridos y visitas, dan seguimiento a acuerdos y compromisos y se proponen proyectos futuros.] T4 --> 13((13)) 13 --> T5[Elabora y entrega a la Presidencia Municipal reportes de la visita.] T5 --> FIN([FIN]) </pre>			

XXIV. Distribución

El original del Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal, se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

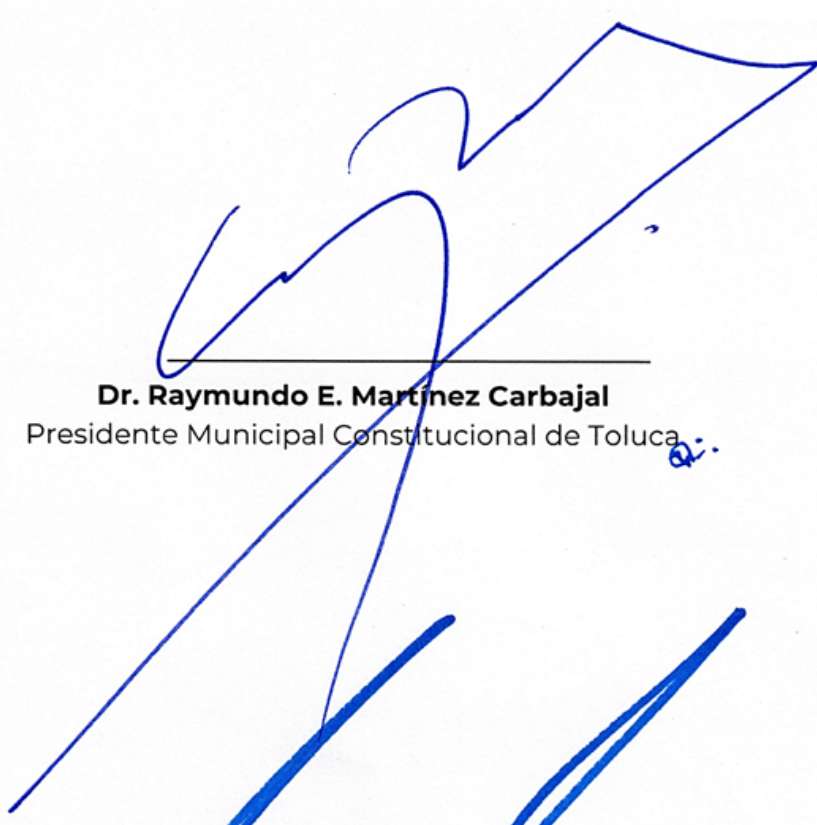
Existen copias en medio magnético en:

- Presidencia Municipal

XXV. Registro de Ediciones

Primera edición Junio 2023
Elaboración del Manual

XXVI. Validación



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



Dr. Marco Antonio Sandoval González
Secretario del Ayuntamiento

XXVII. Créditos

Manual de Procedimientos de la Presidencia Municipal.

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

L.C.P. y A.P. Sergio Alberto Segura Delgadillo

Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos

XXVIII. Hoja de Actualización

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN



1 RA
EDICIÓN
2022 - 2024